

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

---❧---



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - PHÒNG
GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm
Sinh viên thực hiện	: Trương Thị Mỹ Tiên
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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

---❧---



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - PHÒNG
GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm
Sinh viên thực hiện	: Trương Thị Mỹ Tiên
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Đà Nẵng, 24 tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Trương Thị Mỹ Tiên
- Ngành đào tạo : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận:

**“PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ
NẴNG”**

3. Các số liệu ban đầu thực hiện khóa luận tốt nghiệp:

- Bảng số liệu chung về kết quả hoạt động huy động vốn, kết quả hoạt động cho vay, kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.
- Bảng số liệu chi tiết về quy mô huy động vốn, tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn, cơ cấu nguồn vốn theo đối tượng, theo kỳ hạn, theo loại tiền, theo sản phẩm, chi phí trả lãi vốn huy động tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.

4. Các bảng biểu, sơ đồ và biểu đồ:

- Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức quản lý SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng
- Bảng 2.1. Kết quả hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.4. Quy mô huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

- Bảng 2.5. Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.6. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.7. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.8. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.9. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo sản phẩm tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
- Bảng 2.10. Chi phí trả lãi vốn huy động tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

5. Giảng viên hướng dẫn:

Thạc sĩ Phan Nguyên Thùy Trâm, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân Hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp: Ngày 02/03/2026.

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp: Ngày 24/05/2026.

Sinh viên thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Đầu tiên em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến toàn thể Quý Thầy/Cô Khoa Kinh tế cùng với thầy cô ở các bộ môn khác của Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt cho em hệ thống kiến thức chuyên môn cũng như những kỹ năng cần thiết trong suốt 4 năm học tập và rèn luyện tại trường. Những kiến thức nền tảng và định hướng học thuật mà Quý Thầy/Cô đã trang bị chính là cơ sở quan trọng giúp em có thể tiếp cận, nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp một cách nghiêm túc và khoa học.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và đặc biệt sâu sắc đến Giảng viên hướng dẫn Phan Nguyên Thùy Trâm, người đã trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Với sự tận tình, trách nhiệm và kinh nghiệm chuyên môn sâu sắc, Cô đã luôn theo sát, định hướng phương pháp nghiên cứu, đóng góp nhiều ý kiến quý báu và kịp thời giúp em điều chỉnh nội dung để đề tài được hoàn thiện hơn cả về mặt lý luận lẫn thực tiễn. Sự hướng dẫn và hỗ trợ của Cô là yếu tố quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận đúng tiến độ và đạt được mục tiêu nghiên cứu đã đề ra.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban Lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á - Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng, đặc biệt là các anh/chị công tác tại Phòng Dịch vụ Khách hàng, đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập, học hỏi và tiếp cận với môi trường làm việc thực tế tại ngân hàng. Trong suốt thời gian thực tập, em đã nhận được sự hướng dẫn tận tình và những kinh nghiệm thực tiễn quý báu từ các anh/chị, giúp em hiểu rõ hơn về quy trình nghiệp vụ, tác phong làm việc chuyên nghiệp cũng như cách thức vận dụng kiến thức lý thuyết vào hoạt động thực tế trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Thông qua quá trình thực tập tại đơn vị, em không chỉ được củng cố kiến thức chuyên môn đã học mà còn tích lũy thêm nhiều kỹ năng thực tiễn cần thiết, góp phần nâng cao nhận thức nghề nghiệp và định hướng công việc trong tương lai. Đây là khoảng thời gian học tập và trải nghiệm có ý nghĩa quan trọng đối với em trong quá trình hoàn thiện bản thân.

Cuối cùng, mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu và thực hiện khóa luận, song do hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến quý báu từ Quý Thầy/Cô để khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung.

Họ tên sinh viên: Tsulong Thi Mỹ Tiên
Lớp: LLNH1 MSSV: 225404.0006
Khóa: 2021 - 2026 Khoa: Kinh tế
Ngành: Tài chính - Ngân hàng
Trường: Đại Học Kinh Tế - Đà Nẵng
Thời gian thực tập: Bắt đầu từ 15/12/2025
Đơn vị thực tập: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) - P&D Điện Biên Phủ
Địa chỉ: 505 - 507 Điện Biên Phủ, phường Thanh Khê, TP Đà Nẵng
Cán bộ hướng dẫn thực tập: Phạm Thị A Xinh

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên.

Trong thời gian thực tập, Mỹ Tiên đã nắm
thần các quy định của Ngân hàng.
Các số liệu trong báo cáo chi mạng đạt chất
lượng cao, đáng kể.

Đà Nẵng, ngày 7 tháng 1 năm 2026

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Chữ, họ và tên, ký và đóng dấu)



GIÁM ĐỐC SEABANK
KIỂM GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KHCN
Trương Thị Kim Yến

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Chữ ký Giảng viên
(ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.....	iv
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	v
LỜI MỞ ĐẦU	vi
CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại	1
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng thương mại.....	3
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.....	4
1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại	4
1.2.2. Đặc điểm huy động vốn của ngân hàng thương mại	5
1.2.4. Nguyên tắc huy động vốn của ngân hàng thương mại	8
1.2.5. Các hình thức huy động vốn của ngân hàng thương mại	9
1.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại	11
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ NẴNG	20
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	20
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	20
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	21
2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	21
2.1.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	23

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	24
2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025	32
2.2.1. Các sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.....	32
2.2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	34
2.3. Đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn của tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	52
2.3.1. Những kết quả đạt được.....	52
2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế.....	53
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	55
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ NẴNG.....	58
3.1. Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	58
3.2. Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	59
3.2.1. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt, cạnh tranh và hướng đến tối ưu hóa chi phí vốn.....	59
3.2.2. Xây dựng danh mục cơ cấu sản phẩm huy động theo hướng đa dạng hóa.....	60
3.2.3. Mở rộng và đa dạng hóa tệp khách hàng.....	61
3.2.4. Thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động huy động vốn.....	64
3.2.5. Nâng cao chất lượng phục vụ và phát triển năng lực đội ngũ nhân sự.....	65
3.2.6. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và mở rộng hệ thống ATM/CDM	66
3.3. Một số kiến nghị nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	68
3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước, Chính phủ	68
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	69

3.3.3. Kiến nghị đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Đông Nam Á	71
KẾT LUẬN	75
TÀI LIỆU THAM KHẢO	76

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Tên	Nội dung	Trang
Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức quản lý SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng	22
Bảng 2.1	Kết quả hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	25
Bảng 2.2	Kết quả hoạt động cho vay tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	27
Bảng 2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	30
Bảng 2.4	Quy mô huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	34
Bảng 2.5	Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	35
Bảng 2.6	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	37
Bảng 2.7	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	40
Bảng 2.8	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	44
Bảng 2.9	Cơ cấu nguồn vốn huy động theo sản phẩm tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	46
Bảng 2.10	Chi phí trả lãi vốn huy động tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	51

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Ý nghĩa
1	TMCP	Thương mại cổ phần
2	PGD	Phòng giao dịch
3	NHTM	Ngân hàng thương mại
4	TCTD	Tổ chức tín dụng
5	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
6	TSCD	Tài sản cố định
7	VHĐ	Vốn huy động
8	GTCG	Giấy tờ có giá
9	TGTT	Tiền gửi thanh toán
10	TCKT	Tổ chức kinh tế
11	CASA	Tiền gửi không kỳ hạn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong quá trình vận hành của ngân hàng thương mại, hoạt động huy động vốn luôn giữ vị trí trung tâm, là cơ sở để ngân hàng duy trì khả năng thanh toán, mở rộng quy mô hoạt động và thực hiện các chức năng trung gian tài chính trong nền kinh tế. Hiệu quả huy động vốn không chỉ phản ánh năng lực quản trị nguồn vốn của ngân hàng mà còn tác động trực tiếp đến chi phí đầu vào, hiệu quả sử dụng vốn và khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính.

Trong những năm gần đây, hoạt động huy động vốn của các ngân hàng thương mại Việt Nam đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội mới như sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng về lãi suất, sản phẩm dịch vụ; sự chuyển dịch hành vi khách hàng sang các kênh đầu tư khác như chứng khoán, bất động sản, vàng...; áp lực từ chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước, thì việc phát triển hoạt động huy động vốn theo hướng hiệu quả, bền vững và phù hợp với điều kiện thực tế đang trở thành yêu cầu cấp thiết đối với các ngân hàng thương mại hiện nay.

Trong quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, thành phố Đà Nẵng, đặc biệt tại Phòng Dịch vụ Khách hàng, em có cơ hội tiếp cận trực tiếp với các nghiệp vụ liên quan đến huy động vốn như tư vấn sản phẩm tiền gửi, chăm sóc khách hàng hiện hữu và hỗ trợ triển khai các chương trình ưu đãi. Qua quan sát thực tiễn, em nhận thấy rằng mặc dù hoạt động huy động vốn tại đơn vị đã đạt những kết quả nhất định, nhưng vẫn còn tồn tại những hạn chế như sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng trên cùng địa bàn, cơ cấu nguồn vốn chưa thật sự ổn định, cũng như yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về chất lượng dịch vụ và tiện ích ngân hàng số. Những vấn đề này đặt ra yêu cầu cần có các giải pháp phù hợp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn một cách hiệu quả hơn trong thời gian tới.

Xuất phát từ vai trò quan trọng của hoạt động huy động vốn đối với ngân hàng thương mại nói chung và từ những vấn đề thực tiễn được nhận diện trong quá trình thực tập tại đơn vị, em quyết định chọn đề tài **“Phát triển hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Về mặt lý luận, đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ các vấn đề cơ bản liên quan đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại, từ đó tạo cơ sở khoa học cho việc phân tích và đánh giá. Về mặt thực tiễn, thông qua việc nghiên cứu thực trạng tại đơn vị thực tập, đề tài hướng đến

việc đề xuất một số giải pháp có tính khả thi nhằm phát triển hoạt động huy động vốn, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh tại SeABank - Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Phân tích và đánh giá thực trạng tình hình hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng Giao Dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025. Từ đó đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng Giao Dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn tiếp theo.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.

Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

Đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Xuất phát từ mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, đề tài tập trung làm rõ các câu hỏi nghiên cứu sau:

- Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong thời gian qua diễn ra như thế nào ?
- Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng được thể hiện qua những chỉ tiêu nào và đang ở mức độ ra sao ?
- Những hạn chế và nguyên nhân nào đang ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tại PGD ?
- Những giải pháp nào để phát triển hoạt động huy động vốn tại đơn vị trong thời gian tới ?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Đề tài nghiên cứu về các vấn đề liên quan trực tiếp đến hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng Giao Dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu không gian: Tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu thời gian: Giai đoạn từ 2023 đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập số liệu và phương pháp phân tích cùng với các bảng biểu, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình kinh doanh cũng như thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

6. Cấu trúc đề tài

Ngoài lời mở đầu, kết luận, mục lục, kết cấu khóa luận trình bày gồm ba chương như sau:

Chương I: Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại.

Chương II: Thực trạng hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

Chương III: Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là định chế tài chính trung gian đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có lịch sử ra đời rất lâu, 3000 năm trước công nguyên. Từ nghề đổi tiền của một số thương nhân dần dần hình thành nên các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay, chuyển tiền, thanh toán... v.v. hoạt động như các NHTM.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường theo xu hướng hội nhập quốc tế hiện nay, các NHTM không ngừng phát triển hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu, hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm về NHTM, còn tại Việt Nam: Căn cứ theo khoản 23 Điều 4, Luật Các tổ chức tín dụng 2024 “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật các TCTD nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Chức năng của ngân hàng thương mại

Trong cơ chế kinh tế thị trường, NHTM thực hiện 3 chức năng cơ bản sau đây:

1.1.2.1. Chức năng trung gian tài chính

Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế. Mặt khác NHTM

cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

1.1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán

NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ. Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình trung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

1.1.2.3. Chức năng tạo tiền

Là chức năng quan trọng, phản ánh rõ bản chất của NHTM. Mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận chẳng hạn như yêu cầu chính cho sự tồn tại và phát triển của mình, các NHTM với nghiệp vụ kinh doanh mang tính đặc thù của mình đã vô hình trung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế. Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Ngân hàng thương mại tạo tiền phụ thuộc vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy ngân hàng trung ương có thể tăng tỉ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại thực hiện nhiều nghiệp vụ đa dạng, tuy nhiên có thể khái quát thành ba nhóm nghiệp vụ cơ bản, bao gồm: nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ sử dụng vốn và nghiệp vụ trung gian. Các nghiệp vụ này có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, tạo thành một chu trình khép kín trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.

1.1.3.1. Nghiệp vụ huy động vốn

Huy động vốn là nghiệp vụ cơ bản và giữ vai trò nền tảng trong hoạt động của NHTM. Thông qua nghiệp vụ này, ngân hàng huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế nhằm tạo lập nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh. Các hình thức huy động vốn chủ yếu của NHTM bao gồm: nhận tiền gửi (tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm), phát hành giấy tờ có giá (chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu ngân hàng) và vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác hoặc Ngân hàng Nhà nước. Quy mô, cơ cấu và chi phí của nguồn vốn huy động có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại. Do đó các NHTM phải căn cứ vào chiến lược mục tiêu phát triển của đất nước, của địa phương để đưa ra các loại hình huy động vốn phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

1.1.3.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn

Trên cơ sở nguồn vốn huy động được, NHTM thực hiện nghiệp vụ sử dụng vốn nhằm mục tiêu sinh lợi và đảm bảo an toàn trong hoạt động. Nghiệp vụ sử dụng vốn chủ yếu thể hiện qua hoạt động cấp tín dụng như cho vay khách hàng, chiết khấu, tái chiết khấu giấy tờ có giá, bảo lãnh ngân hàng và đầu tư vào các tài sản tài chính. Đây là nghiệp vụ mang lại nguồn thu nhập chính cho NHTM, song cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro, đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện tốt công tác thẩm định, quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Một là, ngân hàng tiến hành cấp tín dụng: cấp tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của các NHTM, khoảng 60% - 75% thu nhập của ngân hàng là từ các hoạt động tín dụng. Thành công hay thất bại của một ngân hàng tùy thuộc chủ yếu vào việc thực hiện kế hoạch tín dụng và thành công của tín dụng xuất phát từ chính sách tín dụng của ngân hàng. Các loại tín dụng có thể phân loại bằng nhiều cách, bao gồm: mục đích, hình thức bảo đảm, kỳ hạn, nguồn gốc và phương pháp hoàn trả...

Hai là tiến hành đầu tư: Cùng với sự phát triển của xã hội là sự xuất hiện của hàng loạt những nhu cầu khác nhau. Với tư cách là một chủ thể hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ, đòi hỏi ngân hàng phải luôn nắm bắt được thông tin, đa dạng các nghiệp vụ để cung cấp đầy đủ, kịp thời nguồn vốn cho nền kinh tế. Ngoài hình thức phổ biến là cho vay, ngân hàng còn sử dụng vốn để đầu tư. Có 2 hình thức chủ yếu mà các ngân hàng thương mại có thể tiến hành là: đầu tư vào mua bán kinh doanh các chứng khoán hoặc đầu tư góp vốn vào các doanh nghiệp, các công ty khác và đầu tư vào trang thiết bị TSCD phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Ba là nghiệp vụ ngân quỹ: Lợi nhuận luôn là mục tiêu cuối cùng mà các chủ thể khi tham gia tiến hành sản xuất kinh doanh mong muốn. Tuy nhiên, đằng sau mục tiêu quan trọng đó là hàng loạt các yếu tố cần quan tâm. Một trong những yếu tố đó là tính an toàn. Nghề ngân hàng là một nghề kinh doanh đầy rủi ro, mạo hiểm nên trong hoạt động của mình, ngân hàng không thể bỏ qua sự an toàn. Vì vậy, ngoài việc cho vay và đầu tư để thu được lợi nhuận, ngân hàng còn phải sử dụng một phần nguồn vốn huy động được để đảm bảo an toàn về khả năng thanh toán và thực hiện các quy định về dự trữ bắt buộc do NHNN đề ra.

1.1.3.3. Nghiệp vụ trung gian

Bên cạnh hai nghiệp vụ cơ bản và quan trọng là huy động vốn và sử dụng vốn, ngân hàng thương mại còn thực hiện các nghiệp vụ trung gian nhằm cung ứng dịch vụ tài chính - ngân hàng cho khách hàng và gia tăng thu nhập ngoài lãi. Nghiệp vụ trung gian bao gồm các hoạt động như thanh toán trong nước và quốc tế, dịch vụ ngân quỹ, kinh doanh ngoại hối, bảo lãnh, tư vấn tài chính, ủy thác, nhận ủy thác và các dịch vụ ngân hàng hiện đại khác. Sự phát triển của nghiệp vụ trung gian góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm sự phụ thuộc của ngân hàng vào thu nhập từ hoạt động tín dụng truyền thống.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

Nguồn vốn của ngân hàng thương mại là toàn bộ các giá trị tiền tệ do ngân hàng tự tạo lập hoặc huy động được nhằm phục vụ cho các hoạt động kinh doanh như cho vay, đầu tư và cung ứng dịch vụ tài chính. Nguồn vốn không chỉ phản ánh quy mô hoạt động mà còn thể hiện năng lực tài chính và mức độ an toàn của ngân hàng. Xét về cơ cấu, nguồn vốn của ngân hàng thương mại được phân thành bốn nhóm cơ bản. Thứ nhất, vốn chủ sở hữu là nguồn vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng thường chiếm tỷ trọng nhỏ từ 5 - 10% trong tổng nguồn vốn của ngân hàng, có

tính ổn định cao, đóng vai trò nền tảng trong việc đảm bảo năng lực tài chính và nhân tố để xác định các tỷ lệ an toàn trong hoạt động kinh doanh. Thứ hai, vốn huy động là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất từ 70 - 90% tổng nguồn vốn, được hình thành từ tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và việc phát hành các công cụ nợ; đây là nguồn vốn chủ yếu phục vụ hoạt động kinh doanh nhưng có tính biến động và đòi hỏi ngân hàng phải đảm bảo khả năng thanh khoản. Thứ ba, vốn đi vay là nguồn vốn ngân hàng chủ động vay từ Ngân hàng Nhà nước hoặc các tổ chức tín dụng khác nhằm bù đắp thiếu hụt vốn tạm thời. Cuối cùng, các nguồn vốn khác bao gồm vốn ủy thác, tài trợ và các vốn phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Trong tổng thể cơ cấu nguồn vốn, thì vốn huy động giữ vai trò trung tâm là cơ sở quan trọng quyết định quy mô và hiệu quả hoạt động của ngân hàng thương mại, từ đó đặt ra yêu cầu nghiên cứu về cơ sở lý luận của hoạt động huy động vốn nhằm làm rõ bản chất, vai trò cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn trong ngân hàng thương mại..

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 từ các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp hay tổ chức kinh tế, xã hội bằng các hình thức như huy động từ tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, phát hành giấy tờ có giá, vay vốn,... theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi đáp ứng nhu cầu vốn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.2.2. Đặc điểm huy động vốn của ngân hàng thương mại

Các chủ thể tham gia trong hoạt động huy động vốn của NHTM gồm: NHTM là người đi huy động vốn và người cung cấp vốn là khách hàng cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức,...

Hình thức huy động vốn của NHTM ngày càng đa dạng đáp ứng yêu cầu của các chủ thể trong nền kinh tế. NHTM có thể huy động vốn bằng các hình thức như: nhận tiền gửi không kỳ hạn, nhận tiền gửi có kỳ hạn và phát hành giấy tờ có giá (kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi). Khi khách hàng có yêu cầu rút tiền thì ngân hàng sẽ hoàn trả lại 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 có trách nhiệm hoàn trả lại cho khách hàng khi đến hạn hoặc ngay khi khách hàng có yêu cầu. Các hình thức huy động vốn được xác định là một hình thức đầu tư an toàn trong điều kiện nền kinh tế thị trường. Lãi suất huy động vốn là yếu tố tích cực kích thích huy động vốn từ các chủ thể trong nền kinh tế.

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 gây ra 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.

1.2.3. Vai trò huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Đối với nền kinh tế

NHTM là kênh cung ứng vốn quan trọng hàng đầu của nền kinh tế. Thông qua huy động vốn của ngân hàng, các khoản tiền nhàn rỗi, 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 nền tảng hóa trên thị trường tài chính.

1.2.3.2. Đối với ngân hàng thương mại

Vốn huy động, chiếm tỷ trọng đáng kể trong tài sản nợ của NHTM, tạo nên nguồn vốn quan trọng của NHTM. Huy động vốn là nền tảng, quyết định đến sự tồn tại, phát triển của NHTM. Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, NHTM hình thành nguồn vốn đáp ứng nhu cầu kinh doanh, thực hiện 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.

1.2.3.3. Đối với khách hàng

Nghiệp vụ huy động vốn giúp cho khách hàng thuận lợi trong việc tích lũy để dành các khoản thu nhập nhàn rỗi chưa sử dụng cho mục tiêu hay nhu cầu tài chính đã dự định trong tương lai.

Với những hình thức huy động vốn phong phú của ngân hàng, khách hàng dễ dàng lựa chọn một hình 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, 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.

1.2.4. Nguyên tắc huy động vốn của ngân hàng thương mại

Do nguồn vốn huy động là nguồn vốn chủ yếu, chiếm tỷ trọng lớn, các NHTM hiện nay đều đưa ra những chính sách huy động vốn có tính cạnh tranh cao để tập trung thu hút vốn trong nền kinh tế. Do vốn thực chất là tài sản bằng tiền của các chủ sở hữu nên việc huy động và sử dụng nguồn vốn này phải tuân thủ các nguyên tắc cơ bản sau đây:

Thứ nhất, nguyên tắc hoàn trả. NHTM phải có trách nhiệm hoàn trả cho khách hàng khi có yêu cầu hoặc khi đáo hạn. Nhờ vậy sẽ tạo được lòng tin nơi khách hàng để họ yên tâm gửi tiền vào ngân hàng đảm bảo an toàn. Để hoàn trả cho khách hàng, NHTM cần có biện pháp sử dụng vốn an toàn, hiệu quả. Trong trường hợp do kinh doanh thua lỗ, NHTM bị phá sản thì việc hoàn trả tiền cho khách hàng được thực hiện thông qua bảo hiểm tiền gửi. Thông thường hầu hết các nước trên thế giới, khi nhận tiền gửi của khách hàng các NHTM đều phải mua bảo hiểm tiền gửi tại tổ chức bảo hiểm tiền gửi với mức phí theo quy định. Nếu NHTM bị phá sản thì tổ chức bảo hiểm tiền gửi sẽ hoàn trả tiền gửi cho khách hàng theo mức chi trả tối đa theo quy định. Với cơ chế bảo hiểm tiền gửi nêu trên, không chỉ đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, mà còn góp phần ngăn ngừa rủi ro và giữ vững an toàn cho hệ thống ngân hàng.

Thứ hai, nguyên tắc trả lãi. NHTM không chỉ phải hoàn trả vốn gốc mà còn phải có trách nhiệm trả lãi cho khách hàng, cho dù ngân hàng kinh doanh có lãi hoặc lỗ. Nguyên tắc này đảm bảo cho người gửi tiền được bảo toàn vốn và có thu nhập thích đáng dưới hình thức lãi. Cho nên gửi tiền tiết kiệm vào ngân hàng, hoặc mua kỳ phiếu, trái phiếu do ngân hàng phát hành đều là những hình thức đầu tư hiệu quả, và đảm bảo an toàn.

Thứ ba, nguyên tắc bảo mật. Đây là nguyên tắc quan trọng nhất và đồng thời cũng là yêu cầu đòi hỏi khách quan NHTM phải bảo mật thông tin tiền gửi của khách hàng. Theo nguyên tắc này, NHTM phải giữ bí mật tài khoản của khách hàng, tình hình số dư và biến động tài khoản tiền gửi của khách hàng trừ trường hợp có yêu cầu của cơ quan chức năng. Giữ bí mật về tình hình biến động tài khoản tiền gửi khách hàng trở thành một trong những tiêu chuẩn hàng đầu của các ngân hàng trên thế giới.

1.2.5. Các hình thức huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.5.1. Huy động vốn từ tiền gửi của khách hàng

a. Tiền gửi không kì hạn

Tiền gửi không kỳ hạn là khoản tiền gửi của các doanh nghiệp và cá nhân gửi vào ngân hàng với mục đích chính là phục vụ nhu cầu giao dịch, thanh toán cho chủ tài khoản như trả tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt từ ATM, chuyển tiền, v.v... Chủ tài khoản gửi tiền vào tài khoản ở ngân hàng, không nhằm mục đích hưởng lãi, mà vì nhu cầu giao dịch, thanh toán, chính vì vậy lãi suất không phải là công cụ để thu hút nguồn vốn này, mà chính là dịch vụ mà ngân hàng cung cấp kèm theo phải có nhiều tiện ích, an toàn, nhanh chóng và chính xác.

Tiền gửi không kỳ hạn là loại nguồn vốn huy động có quy mô lớn nhưng có chi phí huy động vốn (chi phí trả lãi) rất thấp, gắn liền và liên quan đến hầu hết mọi hoạt động giao dịch của ngân hàng. Do tính chất linh hoạt của nó, nên tiền gửi hoạt kỳ được sử dụng để cho vay ngắn hạn.

Tiền gửi không kỳ hạn có lãi suất thấp nhất trong các loại tiền gửi ngân hàng. Hàng tháng ngân hàng tính lãi tiền gửi cho khách hàng theo phương pháp tích số (tính theo số dư bình quân trong tháng). Lãi tiền gửi sẽ được tự động nhập vốn để tiếp tục sinh lãi trong tháng kế tiếp.

Tiền gửi không kỳ hạn không những cho phép khách hàng rút tiền mặt, phát hành Séc, trả tiền bằng lệnh chi, mà còn cho phép khách hàng rút tiền tại ATM của hệ thống liên kết thẻ giữa các ngân hàng với nhau.

b. Tiền gửi có kỳ hạn

Tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi huy động từ các khoản tiền tạm thời chưa sử dụng, mà khi gửi vào khách hàng chỉ được rút ra sau một khoảng thời gian nhất định từ vài tuần đến vài tháng hoặc vài năm. Tiền gửi có kỳ hạn có tính ổn định tương đối, thường được các ngân hàng thương mại sử dụng để cho vay trung và dài hạn. Đây là loại tiền gửi có chi phí sử dụng vốn cao. Người gửi tiền chọn gửi có kỳ nhằm mục đích để hưởng lãi, do đó lãi suất cao và hấp dẫn chính là đòn bẩy, là công cụ thu hút vốn quan trọng. Hiện nay các ngân hàng đưa ra nhiều kỳ hạn khác nhau để thuận tiện cho khách hàng muốn gửi ngắn hạn hay trung dài hạn, với các kỳ hạn như 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng, 24 tháng,... Ngoài ra ngân hàng còn áp dụng nhiều phương thức trả lãi:

- Loại tiền gửi định kỳ trả lãi cuối kỳ

- Loại tiền gửi định kỳ trả lãi hàng tháng
- Loại tiền gửi định kỳ lãi tính hàng tháng nhập vốn
- Loại tiền gửi định kỳ lãi suất bậc thang

Tiền gửi có kỳ hạn nếu đến hạn mà khách hàng chưa rút tiền sẽ được nhập lãi vào vốn, đồng thời tái lập kỳ hạn tự động cho khách hàng theo lãi suất tại thời điểm tái đáo hạn. Nếu khách hàng rút tiền trước thời gian tái đáo hạn thì chỉ được hưởng lãi không kỳ hạn.

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

Bên cạnh hình thức nhận tiền gửi, ngân hàng thương mại còn huy động vốn thông qua việc phát hành các công cụ nợ như trái phiếu, tín phiếu hay chứng chỉ tiền gửi, ngân hàng thu hút vốn từ các nhà đầu tư cá nhân và tổ chức. Hình thức này cho phép ngân hàng chủ động quyết định thời điểm, khối lượng, kỳ hạn và lãi suất phát hành giảm phụ thuộc vào tiền gửi. Đồng thời đa dạng hóa nguồn vốn với quy mô lớn và linh hoạt, chi phí lãi suất cạnh tranh, nâng cao thanh khoản và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn cho tín dụng và đầu tư.

1.2.5.3. Huy động vốn bằng hình thức đi vay

Ngoài việc huy động vốn từ khách hàng thông qua các hình thức như tiền gửi, phát hành giấy tờ có giá, ngân hàng thương mại còn có thể vay vốn từ nhiều nguồn khác nhau để đáp ứng nhu cầu kinh doanh và phát triển.

a. Vay trên thị trường liên ngân hàng

Thị trường liên ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu thanh khoản tức thời của các ngân hàng thương mại. Là công cụ quan trọng giúp các ngân hàng quản lý thanh khoản hiệu quả, tránh việc phải duy trì dự trữ tiền mặt lớn. Đồng thời, đây cũng là kênh truyền dẫn chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước đến toàn bộ hệ thống ngân hàng. Mục đích chính là giúp các NHTM cân đối nguồn vốn ngắn hạn với nhau, điều tiết dòng tiền trong hệ thống ngân hàng một cách linh hoạt và hiệu quả nhất. Giao dịch vay liên ngân hàng có kỳ hạn rất ngắn, thường qua đêm hoặc trong vòng một tuần. Lãi suất biến động mạnh theo quy luật cung cầu vốn trên thị trường, thường dao động theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước điều hành và tình hình thanh khoản tổng thể của hệ thống.

b. Vay từ Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước đóng vai trò "người cho vay cuối cùng" trong hệ thống tài chính, hỗ trợ thanh khoản khi các NHTM gặp khó khăn nghiêm trọng. Đồng

thời, đây là công cụ quan trọng để NHNN điều hành chính sách tiền tệ, kiểm soát lượng tiền cung ứng và ổn định hệ thống ngân hàng quốc gia. NHNN cung cấp các hình thức vay cho các NHTM như: vay tái cấp vốn với mục đích hỗ trợ thanh khoản tổng quát, và vay chiết khấu/cầm cố giấy tờ có giá nhằm cung cấp thanh khoản ngắn hạn dựa trên tài sản đảm bảo cụ thể của ngân hàng thương mại. Việc vay từ NHNN không chỉ giải quyết vấn đề thanh khoản mà còn ảnh hưởng đến uy tín và chiến lược kinh doanh của ngân hàng. Ngân hàng cần cân nhắc kỹ lưỡng để tránh phụ thuộc quá mức vào nguồn vốn này. Các NHTM muốn vay từ NHNN phải đáp ứng nghiêm ngặt các quy định về an toàn vốn, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, và các chỉ tiêu tài chính khác. NHNN cũng yêu cầu tài sản đảm bảo phù hợp và đánh giá khả năng trả nợ của ngân hàng trước khi cấp tín dụng.

c. Vay từ các tổ chức tín dụng khác và định chế tài chính quốc tế

Hình thức vay này chủ yếu nhằm bổ sung nguồn vốn trung và dài hạn cho các ngân hàng, đặc biệt để tài trợ các dự án lớn, mở rộng hoạt động kinh doanh hoặc đáp ứng yêu cầu tăng trưởng tín dụng. Đây cũng là cách để ngân hàng đa dạng hóa nguồn vốn và giảm phụ thuộc vào tiền gửi. Nguồn vốn này đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ ngân hàng thực hiện các mục tiêu tăng trưởng dài hạn, đầu tư vào công nghệ và mở rộng thị trường. Tuy nhiên, ngân hàng cần quản lý cẩn thận để đảm bảo cân đối giữa lợi ích và rủi ro. Các khoản vay từ TCTD khác và định chế tài chính quốc tế thường có kỳ hạn dài hơn, từ 1-5 năm, với lãi suất cạnh tranh. Điều kiện vay thường linh hoạt hơn so với NHNN nhưng yêu cầu đảm bảo uy tín tài chính và khả năng trả nợ tốt.

1.2.6. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại

1.2.6.1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động

Quy mô nguồn vốn huy động phản ánh tổng lượng vốn mà ngân hàng thu hút được từ các cá nhân, tổ chức kinh tế và các tổ chức tín dụng khác trong một khoảng thời gian xác định. Quy mô của nguồn vốn được đánh giá là hiệu quả và phù hợp phải đáp ứng được nhu cầu vốn cho hoạt động của ngân hàng và bảo đảm được lợi nhuận cho ngân hàng.

Quy mô nguồn vốn quyết định quy mô hoạt động của ngân hàng, quyết định khả năng thanh toán cũng như năng lực cạnh tranh và uy tín của ngân hàng. Do đó khi đánh giá hiệu quả nguồn vốn về mặt quy mô, trước tiên ngân hàng phải đáp ứng đủ vốn để phục cho các nhu cầu hoạt động kinh doanh của mình, như tín dụng, thanh

toán, đầu tư,...Tuy vậy, khi đánh giá hiệu quả nguồn vốn huy động bằng chỉ tiêu quy mô, ngân hàng cần phải quan tâm đến các vấn đề sau:

- Quy mô nguồn vốn phải phù hợp với tốc độ tăng trưởng tín dụng.
- Quy mô nguồn vốn phải phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn của nền kinh tế.
- Quy mô nguồn vốn phải tương ứng với chi phí nguồn vốn huy động.

Quy mô nguồn vốn không chỉ cần đáp ứng nhu cầu nguồn vốn hiện tại của ngân hàng mà còn phải phù hợp với mục tiêu tăng trưởng hoạt động của ngân hàng trong tương lai. Một tốc độ tăng trưởng hiệu quả không phải là chạy theo số lượng mà phải tương ứng với nhu cầu vốn thực tế của nền kinh tế cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu ấy của ngân hàng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng VHD} = \frac{\text{Tổng VHD năm nay} - \text{Tổng VHD năm trước}}{\text{Tổng VHD năm trước}} * 100\%$$

Ý nghĩa của chỉ tiêu này thể hiện sự biến động về quy mô vốn qua các kỳ. Khi tốc độ tăng trưởng lớn hơn 0, điều đó cho thấy quy mô vốn huy động của ngân hàng đã tăng lên so với năm trước, phản ánh khả năng thu hút vốn được cải thiện. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng nhỏ hơn 0, quy mô vốn huy động có xu hướng giảm, cho thấy hoạt động huy động vốn gặp khó khăn hoặc kém hiệu quả. Trong trường hợp tốc độ tăng trưởng bằng 0, quy mô vốn huy động không có sự thay đổi so với kỳ trước, thể hiện sự ổn định nhưng chưa có sự mở rộng về nguồn vốn. Bên cạnh đó, chỉ tiêu này cũng đánh giá tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn mà ngân hàng đã đề ra trong kỳ, cho biết ngân hàng đã huy động được bao nhiêu phần trăm so với kế hoạch dự kiến, từ đó đánh giá hiệu quả triển khai hoạt động huy động vốn và khả năng thực hiện mục tiêu kinh doanh của ngân hàng.

1.2.6.2. Cơ cấu nguồn vốn huy động

Cơ cấu nguồn vốn huy động phản ánh mức độ đa dạng và hợp lý trong việc phân chia các nguồn vốn đầu vào của ngân hàng. Cơ cấu này có tác động trực tiếp đến chi phí huy động, cấu trúc tài sản và chính sách lãi suất cho vay của ngân hàng. Khi duy trì được một cơ cấu huy động vốn hợp lý, ngân hàng không chỉ có thể tối ưu hóa chi phí sử dụng vốn, mà còn đảm bảo được sự cân đối giữa nguồn vốn và nhu cầu sử dụng, từ đó cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Phân tích cơ cấu nguồn vốn huy động còn là công cụ quan trọng giúp ngân hàng đánh giá được những lợi thế và hạn chế của từng nhóm khách hàng mục tiêu, từ đó đưa ra các điều chỉnh phù hợp trong chiến lược huy động vốn. Một trong

những phương pháp phổ biến để phân tích cơ cấu vốn huy động là xem xét tỷ trọng từng loại hình vốn trong tổng nguồn vốn ngân hàng huy động được thông qua công thức:

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

Cơ cấu nguồn vốn huy động có thể được phân tích theo nhiều tiêu chí khác nhau. Trước hết, xét theo từng đối tượng khách hàng, nguồn vốn huy động bao gồm tiền gửi từ cá nhân, hộ gia đình; các tổ chức kinh tế; và các tổ chức tín dụng khác. Việc phân tích cơ cấu nguồn vốn theo từng đối tượng giúp ngân hàng nhận diện nhóm khách hàng chủ yếu, từ đó xây dựng các chiến lược chăm sóc, duy trì và phát triển khách hàng hiệu quả.

Xét theo kỳ hạn cơ cấu nguồn vốn huy động được chia thành vốn huy động không kỳ hạn và vốn huy động có kỳ hạn, phản ánh mức độ ổn định của nguồn vốn mà ngân hàng có thể sử dụng trong các hoạt động cho vay và đầu tư. Việc phân loại nguồn vốn theo kỳ hạn giúp ngân hàng đánh giá được tỷ lệ giữa vốn ổn định dài hạn và vốn có tính biến động nhanh chóng (như vốn không kỳ hạn), từ đó đưa ra các quyết định sử dụng vốn hợp lý, đảm bảo sự an toàn về thanh khoản và tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh.

Ngoài ra cơ cấu nguồn vốn huy động được chia theo loại tiền tệ là nội tệ, ngoại tệ, phản ánh mức độ phụ thuộc của ngân hàng vào từng loại tiền tệ, qua đó cho thấy khả năng ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng bằng các loại tiền khác nhau. Việc phân tích cơ cấu này giúp ngân hàng nhận diện được rủi ro tỷ giá, từ đó xây dựng chiến lược quản lý và điều hành hợp lý, đặc biệt trong bối cảnh thị trường tài chính có sự biến động mạnh.

1.2.6.3. Chi phí huy động vốn

Chi phí huy động vốn là chỉ tiêu phản ánh mức chi phí mà ngân hàng phải bỏ ra để huy động được một đơn vị vốn từ khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng đánh giá khả năng kiểm soát chi phí, đồng thời làm căn cứ xây dựng chính sách lãi suất và chiến lược huy động vốn phù hợp. Chỉ tiêu này thường được đo lường thông qua tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng nguồn vốn huy động

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

Khi tỷ lệ chi phí huy động vốn ở mức thấp, điều này cho thấy ngân hàng huy động vốn với chi phí hợp lý, góp phần nâng cao lợi nhuận và khả năng cạnh tranh trên thị trường. Ngược lại, nếu chỉ tiêu này ở mức cao, ngân hàng sẽ phải chịu áp lực lớn về chi phí đầu vào, từ đó làm giảm biên lợi nhuận và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh.

1.2.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn ngân hàng thương mại

Hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại chịu sự tác động của hai nhóm nhân tố chính là nhân tố khách quan và nhân tố chủ quan. Việc nhận diện đầy đủ các nhân tố này có ý nghĩa quan trọng trong việc xây dựng chiến lược huy động vốn hiệu quả và bền vững cho ngân hàng.

1.2.7.1. Các nhân tố chủ quan

a. Chính sách lãi suất huy động

Chính sách lãi suất huy động chính là công cụ cạnh tranh trực tiếp và hiệu quả nhất trong việc thu hút nguồn vốn. Mức lãi suất hợp lý, linh hoạt theo kỳ hạn và đối tượng khách hàng sẽ giúp ngân hàng gia tăng khả năng huy động vốn, tuy nhiên việc nâng cao lãi suất cần được điều chỉnh hợp lý để đảm bảo cân đối giữa chi phí vốn và hiệu quả sử dụng vốn, tránh gây áp lực lên lợi nhuận.

b. Chất lượng sản phẩm và dịch vụ

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ là một trong những nhân tố chủ quan quan trọng nhất, có tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến hiệu quả hoạt động huy động vốn của NHTM. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt trên thị trường tài chính - ngân hàng hiện nay, khi sự khác biệt về lãi suất ngày càng thu hẹp, chất lượng sản phẩm và dịch vụ trở thành lợi thế cạnh tranh then chốt, quyết định khả năng thu hút, duy trì và mở rộng nguồn vốn từ khách hàng.

Chất lượng sản phẩm huy động vốn thể hiện ở mức độ đa dạng, tính linh hoạt và tính phù hợp của các sản phẩm tiền gửi, tiết kiệm với nhu cầu đa dạng của khách hàng. Các sản phẩm được thiết kế phong phú về kỳ hạn cùng với các tiện ích kèm theo không chỉ giúp ngân hàng thu hút được nguồn vốn mới mà còn khuyến khích khách hàng gửi tiền với kỳ hạn dài hơn, từ đó nâng cao tỷ lệ vốn ổn định và giảm rủi ro thanh khoản.

Về chất lượng dịch vụ, yếu tố này bao gồm nhiều khía cạnh như thái độ phục vụ tận tình, chuyên nghiệp của nhân viên; tốc độ và độ chính xác trong giao dịch; sự thuận tiện trong quy trình mở tài khoản, gửi/rút tiền; thời gian phục vụ linh hoạt;

cùng với hệ thống công nghệ hỗ trợ. Chất lượng dịch vụ cao tạo ra sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng, dẫn đến hành vi gửi tiền lặp lại, giới thiệu ngân hàng cho người thân, bạn bè và ít có xu hướng chuyển sang ngân hàng khác dù lãi suất cạnh tranh hơn. Ngược lại, dịch vụ kém chất lượng (thủ tục rườm rà, thái độ phục vụ kém, lỗi hệ thống thường xuyên, tư vấn không chính xác) sẽ gây mất lòng tin, khiến khách hàng rút tiền hoặc không lựa chọn gửi tiết kiệm tại ngân hàng đó.

c. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng

Để có hướng đi xuyên suốt, các ngân hàng phải xây dựng cho mình một chiến lược kinh doanh cụ thể. Chiến lược kinh doanh được xây dựng trên cơ sở ngân hàng xác định vị trí của mình trong hệ thống, xác định những điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức đồng thời dự đoán sự thay đổi của môi trường kinh doanh. Trong chiến lược kinh doanh, ngân hàng có thể quyết định thu hẹp hay mở rộng việc huy động vốn, cơ cấu nguồn vốn, lãi suất, mạng lưới, chi phí huy động vốn... Trong chiến lược kinh doanh tổng thể, thì chiến lược khách hàng đóng vai trò quan trọng, nó tác động tới sự thành công trong công tác huy động vốn của ngân hàng.

d. Uy tín và thâm niên của ngân hàng

Uy tín và thâm niên hoạt động là những yếu tố quan trọng tác động trực tiếp đến khả năng huy động vốn của NHTM. Đây là những yếu tố mang tính vô hình nhưng có vai trò quyết định trong việc xây dựng niềm tin và sự lựa chọn của khách hàng đối với ngân hàng.

Uy tín của ngân hàng là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của khách hàng. Trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, nơi mà rủi ro luôn hiện hữu, khách hàng thường ưu tiên lựa chọn các ngân hàng có thương hiệu mạnh, tình hình tài chính ổn định và được đánh giá cao về mức độ an toàn. Một ngân hàng có uy tín cao sẽ dễ dàng thu hút được lượng lớn tiền gửi từ khách hàng cá nhân và tổ chức, đồng thời duy trì được nguồn vốn ổn định với chi phí hợp lý. Ngược lại, nếu uy tín bị suy giảm do các sự cố như nợ xấu cao, thông tin tiêu cực hoặc chất lượng dịch vụ kém, khách hàng có thể rút tiền hoặc chuyển sang các ngân hàng khác, gây ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động huy động vốn.

Bên cạnh đó, thâm niên hoạt động của ngân hàng cũng góp phần củng cố niềm tin của khách hàng. Những ngân hàng có lịch sử hoạt động lâu dài thường tạo được hình ảnh ổn định, an toàn và có nhiều kinh nghiệm trong quản lý rủi ro. Điều này giúp khách hàng cảm thấy yên tâm hơn khi gửi tiền, đặc biệt là đối với các khoản tiền gửi có kỳ hạn dài. Ngoài ra, các ngân hàng có thâm niên thường sở hữu mạng

lưới khách hàng truyền thống rộng lớn, từ đó tạo ra nguồn vốn huy động ổn định và bền vững.

e. Mạng lưới kênh phân phối, trình độ công nghệ và chất lượng nguồn nhân lực

Kênh phân phối là phương tiện đưa sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng. Như vậy, kênh phân phối là một yếu tố quyết định đến khả năng huy động vốn của ngân hàng, cho phép ngân hàng nắm bắt nhu cầu của khách hàng, từ đó cải tiến sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu thực tế, tăng khả năng huy động vốn của ngân hàng.

Với kênh phân phối truyền thống: Ngân hàng mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch, điểm giao dịch rộng khắp để đáp ứng sự thuận tiện cho khách hàng, giúp ngân hàng biết được mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ của mình.

Với kênh phân phối hiện đại: Ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử Online như Internet-Banking, Mobile-Banking, Phone-Banking... cho phép khách hàng có thể xem số dư tài khoản, thực hiện thanh toán, tín dụng và các giao dịch khác tại bất kì nơi nào và tại bất cứ thời điểm nào. Như vậy, với kênh phân phối hiện đại thì rào cản về không gian và thời gian bị xóa bỏ. Có thể khẳng định rằng, hoàn thiện và phát triển kênh phân phối hiện tại đang là xu thế cạnh tranh chủ yếu của các ngân hàng thương mại.

Cùng với đó, trình độ công nghệ và mức độ hiện đại hóa ngân hàng ngày càng có vai trò quan trọng trong bối cảnh chuyển đổi số, góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và mở rộng khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính thông qua các dịch vụ ngân hàng điện tử như Internet Banking, Mobile Banking.. Cuối cùng, chất lượng nguồn nhân lực và mạng lưới hoạt động cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả huy động vốn thông qua thái độ phục vụ, trình độ chuyên môn, khả năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và mức độ phủ sóng thị trường.

1.2.7.2. Các nhân tố khách quan

a. Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế là nhân tố khách quan quan trọng nhất ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn của NHTM, bao gồm chu kỳ kinh tế, tốc độ tăng trưởng GDP, chính sách kinh tế, chính sách đầu tư - tiết kiệm, lạm phát, tỷ giá hối đoái và các công cụ chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước. Những yếu tố này chi phối thu nhập, khả năng tiết kiệm, đầu tư, chi tiêu và nhu cầu gửi tiền của cá nhân, tổ chức,

từ đó quyết định quy mô, tốc độ tăng trưởng và cơ cấu nguồn vốn huy động. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập của dân cư và lợi nhuận của doanh nghiệp tăng lên, nguồn vốn nhàn rỗi gia tăng, giúp ngân hàng dễ dàng nâng cao quy mô vốn huy động. Ngược lại, trong giai đoạn suy thoái hoặc tăng trưởng chậm, nhu cầu tiết kiệm giảm, dẫn đến tốc độ tăng trưởng vốn huy động chậm lại hoặc suy giảm.

Khi nền kinh tế trong tình trạng lạm phát cao, thì người dân chuyển sang nắm giữ tài sản thực, giảm tiền gửi của dân cư vào ngân hàng. Ngược lại, với tỷ lệ lạm phát thấp, ổn định khuyến khích gửi tiền để được hưởng lãi suất thực. Với chính sách tiền tệ thắt chặt sẽ làm cho mặt bằng lãi suất thị trường tăng, làm tăng lãi suất huy động, hấp dẫn các dòng tiền tiết kiệm chạy vào ngân hàng. Với chính sách tiền tệ mở rộng sẽ làm cho mặt bằng lãi suất thị trường giảm, làm giảm lãi suất huy động, khiến cho các dòng tiền tiết kiệm hạn chế chạy vào ngân hàng.

Bên cạnh đó, chính sách đầu tư của Nhà nước qua việc huy động vốn cho các công trình trọng điểm với lãi suất cao có thể hút dòng tiền tiết kiệm từ dân cư ra khỏi hệ thống ngân hàng. Biến động tỷ giá cũng nhân tố tác động mạnh mẽ đến sự dịch chuyển cơ cấu tiền tệ trong tiết kiệm của người dân. Nếu tỷ giá tăng sẽ làm cho tiết kiệm bằng nội tệ giảm và tiết kiệm bằng ngoại tệ tăng.

b. Môi trường chính trị - pháp luật

Mỗi quốc gia đều tồn tại một thể chế chính trị nhất định, sự ổn định về chính trị đối nội và đối ngoại sẽ tác động tích cực đến công tác huy động vốn của một ngân hàng. Nhân tố này bao gồm sự ổn định của hệ thống chính trị, cùng với văn bản quy phạm pháp luật điều chỉnh hoạt động ngân hàng.

Sự ổn định chính trị - xã hội là nền tảng tạo dựng lòng tin của công chúng đối với hệ thống ngân hàng. Khi môi trường chính trị ổn định, an ninh trật tự được đảm bảo, người dân và doanh nghiệp sẽ yên tâm gửi tiền vào ngân hàng. Ngược lại, bất kỳ dấu hiệu bất ổn chính trị hoặc xung đột xã hội đều có thể dẫn đến hiện tượng rút tiền hàng loạt làm giảm đột ngột quy mô vốn huy động và gây áp lực thanh khoản. Về mặt pháp luật, hệ thống các văn bản như Luật Các tổ chức tín dụng, Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, thông tư - nghị định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã tạo ra khung pháp lý chặt chẽ, quy định trực tiếp phạm vi, hình thức, điều kiện và giới hạn của hoạt động huy động vốn. Những quy định này chi phối loại hình giấy tờ có giá được phép phát hành, cơ cấu kỳ hạn nguồn vốn, mức độ đa dạng hóa sản phẩm và chi phí huy động vốn của ngân hàng.

c. Môi trường công nghệ thông tin

Hoạt động ngân hàng không thể tách rời sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin. Sự phát triển của công nghệ đã thay đổi phương thức giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng, đồng thời tạo ra nhiều sản phẩm dịch vụ hiện đại như ngân hàng trực tuyến (Internet Banking), ngân hàng di động (Mobile Banking), dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home Banking), ATM, thẻ tín dụng (Credit Card...). Với công nghệ hiện đại ngày nay cho phép các ngân hàng tiến hành quy trình giao dịch một cửa, rút ngắn thời gian giao dịch, nâng cao tính bảo mật... đã thu hút được nhiều khách hàng hơn, làm tăng nguồn vốn huy động cho ngân hàng.

d. Môi trường văn hóa xã hội và tâm lý, thói quen

Những thay đổi về văn hóa xã hội và đặc điểm văn hóa cũng có thể tạo ra những khó khăn hay thuận lợi cho việc huy động vốn của ngân hàng. Môi trường văn hóa xã hội tạo nên tập quán, thói quen, tâm lý... có tác động đáng kể đến hoạt động huy động vốn của ngân hàng.

Môi trường văn hóa – xã hội ảnh hưởng đến nhận thức và hành vi tài chính của người dân. Ở những khu vực có trình độ dân trí cao, mức độ tiếp cận thông tin tốt, người dân có xu hướng gửi tiền vào ngân hàng để đảm bảo an toàn và sinh lời. Ngược lại, tại những nơi mà thói quen tích trữ tiền mặt hoặc đầu tư vào vàng, bất động sản còn phổ biến, hoạt động huy động vốn của ngân hàng có thể gặp nhiều khó khăn hơn.

Yếu tố tâm lý và thói quen của khách hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Tâm lý và thói quen ưa chuộng sự an toàn khiến khách hàng ưu tiên các ngân hàng có uy tín, thương hiệu mạnh. Khi niềm tin vào hệ thống ngân hàng cao, khách hàng có xu hướng gửi tiền nhiều hơn và duy trì số dư ổn định, góp phần tăng tính bền vững của nguồn vốn huy động. Ngược lại, tâm lý lo ngại rủi ro có thể dẫn đến rút tiền trước hạn hoặc chuyển sang các kênh đầu tư khác. Ngoài ra, sự thay đổi trong thói quen sử dụng công nghệ số cũng tạo ra cả cơ hội và thách thức cho ngân hàng trong việc thiết kế sản phẩm huy động vốn phù hợp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Chương I đã hệ thống hóa toàn bộ cơ sở lý luận nền tảng về ngân hàng thương mại và hoạt động huy động vốn, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, nguyên tắc và các hình thức huy động vốn. Đồng thời, cũng đưa ra các chỉ tiêu nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn, kết hợp làm rõ các nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến sự biến động của nguồn vốn huy động. Đây là cơ sở lý luận quan trọng để làm nền tảng cho việc phân tích thực trạng huy động vốn ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á - PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) là một trong những ngân hàng thương mại có bề dày hoạt động lâu năm tại Việt Nam, không ngừng mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng sản phẩm - dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Nhằm phát triển hệ thống và mở rộng thị phần tại khu vực miền Trung, SeABank đã thành lập Phòng giao dịch Điện Biên Phủ trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng.

SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ chính thức đi vào hoạt động từ ngày 09/09/2010, tọa lạc tại địa chỉ 505 - 507 Điện Biên Phủ, phường Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng. Với vị trí thuận lợi trên trục đường giao thông quan trọng và sầm uất của phường Thanh Khê, khu vực có mật độ dân cư cao, gần các khu công nghiệp và dễ dàng kết nối với trung tâm thành phố, việc lựa chọn địa điểm này đã giúp phòng giao dịch tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trên toàn địa bàn trong việc tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng.

Kể từ khi thành lập, PGD Điện Biên Phủ đã từng bước ổn định tổ chức, hoàn thiện bộ máy nhân sự và triển khai đồng bộ các nghiệp vụ ngân hàng theo sự chỉ đạo của chi nhánh Đà Nẵng cũng như Hội sở SeABank. Đơn vị tập trung phát triển các hoạt động trọng tâm như huy động vốn, cấp tín dụng, dịch vụ thanh toán, dịch vụ thẻ và ngân hàng số, qua đó kịp thời đáp ứng nhu cầu tài chính - tiền tệ của khách hàng trên địa bàn.

Sau 15 năm đi vào hoạt động, PGD Điện Biên Phủ đã không ngừng cải tiến quy trình nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ, chú trọng công tác chăm sóc khách hàng và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngân hàng Nhà nước cũng như quy chế nội bộ của SeABank. Nhờ những nỗ lực đó, Phòng giao dịch Điện Biên Phủ từng bước khẳng định vai trò là một đơn vị kinh doanh hiệu quả, đóng góp tích cực vào sự phát triển của SeABank Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng và hệ thống SeABank nói chung.

2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

2.1.2.1. Chức năng của SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

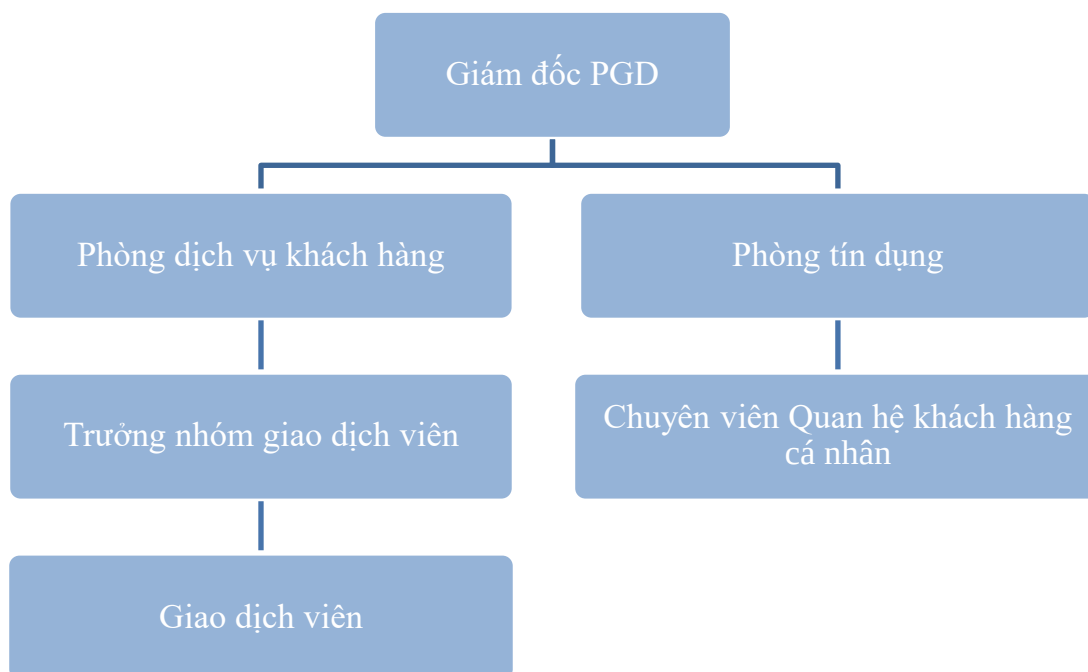
SeABank - PGD Điện Biên Phủ là đơn vị trực thuộc Chi nhánh Đà Nẵng, hoạt động theo sự quản lý, điều hành và phân cấp của Hội sở chính SeABank. SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng có chức năng triển khai hoạt động huy động vốn thông qua nhận tiền gửi thanh toán, tiết kiệm của cá nhân, phát triển sản phẩm tiền gửi phù hợp với nhu cầu khách hàng trên địa bàn. Thực hiện hoạt động cấp tín dụng, quản lý hồ sơ và giám sát quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Ngoài ra PGD ở rộng mạng lưới phục vụ, quản lý và phát triển tệp khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh tại khu vực Thanh Khê và khu vực lân cận.

2.1.2.2. Nhiệm vụ của SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Nhằm đảm bảo hoạt động hiệu quả và phù hợp với định hướng chung của hệ thống, SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng tập trung thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh trên địa bàn theo sự phân cấp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á tại khu vực Đà Nẵng. Chấp hành nghiêm túc các quy định của Ngân hàng Nhà nước và SeABank; thực hiện kiểm tra, giám sát nghiệp vụ nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng. Ngoài ra, phòng giao dịch còn có trách nhiệm đóng góp vào việc phát triển thương hiệu, hình ảnh và chất lượng dịch vụ của SeABank trên địa bàn.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của SeABank - PGD Điện Biên Phủ được xây dựng nhằm đảm bảo sự phân công chức năng, nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận, đáp ứng yêu cầu quản lý và hoạt động kinh doanh trên địa bàn. Cơ cấu này góp phần nâng cao hiệu quả điều hành, tăng cường sự phối hợp trong quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng. Trên cơ sở đó, cơ cấu tổ chức của SeABank - PGD Điện Biên Phủ được trình bày như sau:



(Nguồn: SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức quản lý SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Giám đốc phòng giao dịch: chịu trách nhiệm tổng thể về hoạt động kinh doanh của PGD, báo cáo trực tiếp lên Hội Sở. Đặt mục tiêu doanh số, xây dựng kế hoạch kinh doanh và triển khai hoạt động kinh doanh đối với phân khúc khách hàng cá nhân theo định hướng chiến lược của ngân hàng. Ngoài ra Giám đốc PGD còn quản lý rủi ro, phát triển nhân sự và xây dựng môi trường làm việc tích cực, chuyên nghiệp, gắn kết theo định hướng văn hóa tổ chức của SeABank.

Phòng dịch vụ khách hàng:

- Trưởng nhóm giao dịch viên: chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý và giám sát toàn bộ hoạt động giao dịch của khách hàng tại quầy dịch vụ khách hàng, đảm bảo tuân thủ quy trình nghiệp vụ, quy định nội bộ và đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của SeABank. Bên cạnh đó, trưởng nhóm còn lên kế hoạch, tổ chức thực hiện và quản lý các hoạt động tư vấn, bán hàng của cá nhân và nhóm nhằm hoàn thành các chỉ tiêu KPIs được giao. Vị trí này cũng đảm nhiệm việc giám sát công tác chăm sóc khách hàng, hỗ trợ chuyên môn nghiệp vụ, đồng thời chịu trách nhiệm về chất lượng và hiệu quả công việc của các nhân sự trong nhóm phụ trách. Ngoài ra, trưởng nhóm còn thực hiện báo cáo kết quả công việc trực tiếp với Giám đốc PGD, cũng như đảm nhận các nhiệm vụ khác theo quy định của SeABank.

- Giao dịch viên: thực hiện các hoạt động giao dịch, tư vấn, giới thiệu và cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng tại quầy. Vị trí này đóng vai trò quan trọng

trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, góp phần xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và uy tín của ngân hàng. Ngoài việc tư vấn và bán hàng nhằm hoàn thành các chỉ tiêu KPIs được giao, giao dịch viên còn tham gia các chương trình đào tạo nâng cao nghiệp vụ, thực hiện báo cáo kết quả công việc định kỳ. Bên cạnh đó, giao dịch viên còn đảm nhận các nhiệm vụ khác theo quy định nội bộ của SeABank, đảm bảo hoạt động vận hành tại quầy diễn ra hiệu quả, đúng quy trình và đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách kịp thời, chính xác.

Phòng tín dụng:

- Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân: có nhiệm vụ xây dựng kế hoạch và triển khai hoạt động kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ tài chính dành cho phân khúc KHCN trên địa bàn, nhằm hoàn thành các chỉ tiêu KPIs được giao. Bên cạnh đó, chuyên viên còn phối hợp hỗ trợ khách hàng sau khi giải ngân và thực hiện công tác kiểm soát sau vay, đảm bảo quy trình cung cấp dịch vụ diễn ra đúng quy định. Vị trí này đồng thời đóng vai trò là đầu mối quản lý mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng, đảm bảo chất lượng dịch vụ trước và sau bán hàng phù hợp với tiêu chuẩn của SeABank. Ngoài các nhiệm vụ chuyên môn, chuyên viên KHCN còn tham gia công tác đào tạo nội bộ, thực hiện báo cáo định kỳ, cũng như đảm nhận các công việc khác theo quy định của ngân hàng.

2.1.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

SeABank - PGD Điện Biên Phủ cung cấp đa dạng danh mục sản phẩm, dịch vụ đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng trên địa bàn Thành phố.

Các sản phẩm tiền gửi: SeABank - PGD Điện Biên Phủ mang đến nhiều sản phẩm tiền gửi như gửi truyền thống tại quầy, tiết kiệm online trên SeAMobile với kỳ hạn linh hoạt, lãi suất cạnh tranh, đáp ứng nhu cầu tích lũy của nhiều nhóm khách hàng.

- Tiền gửi có kỳ hạn: với lãi suất hấp dẫn, đa dạng kỳ hạn và các loại tiền gửi, thủ tục đơn giản nhanh chóng phù hợp nhiều đối tượng khách hàng.
- Tiền gửi không kỳ hạn: là giải pháp phù hợp với khách hàng cần gửi-rút linh hoạt.
- Tiết kiệm online: giải pháp công nghệ số gửi tiết kiệm mọi lúc mọi nơi, giao dịch 24/7, nhanh chóng, tiện lợi và tuyệt đối bảo mật, an toàn.

Các sản phẩm cho vay cá nhân: SeABank - PGD Điện Biên Phủ cung cấp các gói vay tiêu dùng tín chấp, vay tiêu dùng thế chấp được thiết kế đa dạng cho nhiều

mục đích khác nhau như tiêu dùng, vay mua nhà, mua ô tô,...phù hợp với các đặc điểm kinh tế trên địa bàn và nhiều phân khúc khách hàng.

Cung cấp các sản phẩm thẻ như: Thẻ tín dụng với các hạn mức, tính năng và ưu đãi khác nhau dành cho khách hàng cá nhân, được sử dụng để thanh toán hàng hóa và dịch vụ, rút tiền mặt tại các cây ATM và đối tác liên kết. Thẻ ghi nợ nội địa SeABank S24++. Thẻ ghi nợ quốc tế SeABank MasterCard Classic, SeABank Visa Classic,...

Sản phẩm bảo hiểm: SeABank - PGD Điện Biên Phủ cung cấp đa dạng các sản phẩm bảo hiểm cho khách hàng cá nhân như bảo hiểm nhân thọ thông qua hợp tác với đối tác uy tín Prudential. Ngoài ra còn có bảo hiểm vật chất xe ô tô, bảo hiểm chăm sóc sức khỏe (Mediplus),...

Tài khoản và dịch vụ thanh toán: SeABank - PGD Điện Biên Phủ cung cấp nhiều loại tài khoản thanh toán đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng từ tài khoản nhận lương, tài khoản thanh toán, tài khoản số đẹp,... Đi kèm đó là các dịch vụ tiện ích như dịch vụ chuyển tiền trong nước và chuyển tiền quốc tế với thủ tục đơn giản, an toàn, nhanh chóng và linh hoạt, thanh toán hóa đơn, quản lý tài chính cá nhân giúp khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính hàng ngày một cách nhanh chóng, an toàn, tiện lợi và tối ưu tiện ích.

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

2.1.5.1. Kết quả hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Huy động vốn là một trong những hoạt động cốt lõi của mọi ngân hàng thương mại, quyết định trực tiếp đến khả năng mở rộng tín dụng, tối ưu hóa chi phí vốn và đảm bảo thanh khoản an toàn. Đối với PGD Điện Biên Phủ, hoạt động huy động vốn không chỉ phản ánh hiệu quả kinh doanh tại địa bàn mà còn góp phần quan trọng vào kết quả chung của chi nhánh và toàn hệ thống SeABank.

Ngay từ ngày thành lập, PGD Điện Biên Phủ đã xác định chiến lược lấy khách hàng làm trọng tâm, trong đó huy động vốn được xem là nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài. Bằng việc tận dụng tối đa vị trí địa lý thuận lợi trên tuyến đường Điện Biên Phủ sầm uất, kết hợp các phương thức kinh doanh sáng tạo và linh hoạt, đơn vị đã liên tục mở rộng quy mô hoạt động và củng cố vị thế cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn phường Thanh Khê cũng như toàn thành phố.

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025	CHÊNH LỆCH			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2024/2023		2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Nhận tiền gửi	354.583	373.607	395.650	19.024	5,37	22.043	5,90
2. Phát hành GTCG	0	0	0	0	-	0	-
3. Đi vay	0	0	0	0	-	0	-
Tổng nguồn vốn huy động	354.583	373.607	395.650	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Qua số liệu bảng 2.1, có thể nhận thấy rằng tổng nguồn vốn huy động của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025 đều tăng trưởng qua các năm và chỉ huy động từ tiền gửi khách hàng. Trong các năm gần đây PGD không huy động dưới các hình thức khác như phát hành giấy tờ có giá hay vay vốn. Điều này phản ánh chiến lược phát triển bền vững của PGD Điện Biên Phủ khi tập trung thu hút nguồn vốn truyền thống, một nguồn vốn có tính ổn định cao và chi phí hợp lý. Tổng vốn huy động từ tiền gửi tăng liên tục qua các năm, từ 354.583 triệu đồng năm 2023 đạt mức 373.607 triệu đồng vào năm 2024 và đến năm 2025, tổng nguồn vốn huy động tiếp tục đạt được 395.650 triệu đồng. Việc duy trì tốc độ tăng trưởng dương và có xu hướng gia tăng qua các năm cho thấy cho thấy hiệu quả của chính sách lãi suất linh hoạt, chiến lược chăm sóc khách hàng và uy tín thương hiệu SeABank trên thị trường Đà Nẵng. Tuy nhiên, việc phụ thuộc hoàn toàn vào nguồn tiền gửi cũng đặt ra yêu cầu cần đa dạng hóa nguồn vốn trong dài hạn để tăng tính chủ động và giảm thiểu rủi ro phụ thuộc vào một nguồn duy nhất.

2.1.5.2. Kết quả hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Song hành với sự gia tăng của nguồn vốn huy động, thì hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân cũng là một trong những trụ cột quan trọng của PGD Điện Biên Phủ, không chỉ mang lại nguồn thu nhập chính từ lãi mà còn đóng vai trò cầu nối đưa vốn thông qua việc cung cấp vốn kịp thời cho khách hàng. SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng đã từng bước mở rộng quy mô cho vay, khai thác hiệu quả tiềm năng phát triển kinh tế trên địa bàn. Hoạt động cho vay của đơn vị được định hướng phù hợp với đặc điểm kinh tế - xã hội và nhu cầu tài chính trên địa bàn phường Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng. Khu vực này tập trung đông dân cư, người lao động và cán bộ công chức, từ đó hình thành nhu cầu đa dạng về vốn phục vụ tiêu dùng, và các mục đích tài chính cá nhân khác.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng đã tập trung triển khai các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân theo định hướng an toàn, kiểm soát rủi ro và phù hợp với năng lực tài chính của từng đối tượng vay vốn.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	171.055	100,00	191.342	100,00	217.307	100,00	20.287	11,86	25.965	13,57
Ngắn hạn	37.860	22,13	44.110	23,05	51.326	23,62	6.250	16,51	7.216	16,36
Trung – Dài hạn	133.195	77,87	147.232	76,95	165.981	76,38	14.037	10,54	18.749	12,73
Doanh số thu nợ	133.907	100,00	154.438	100,00	187.588	100,00	20.531	15,33	33.150	21,46
Ngắn hạn	37.784	28,22	43.057	27,88	51.249	27,32	5.273	13,96	8.192	19,03
Trung – Dài hạn	96.123	71,78	111.381	72,12	136.339	72,68	15.258	15,87	24.958	22,41
Dư nợ cuối kỳ	442.931	100,00	479.835	100,00	509.554	100,00	36.904	8,33	29.719	6,19
Ngắn hạn	61.487	13,88	62.540	13,03	62.617	12,29	1.053	1,71	77	0,12
Trung – Dài hạn	381.444	86,12	417.295	86,97	446.937	87,71	35.851	9,40	29.642	7,10
Nợ xấu	171	100,00	164	100,00	187	100,00	-7	-4,09	23	14,02
Ngắn hạn	38	22,22	34	20,73	31	16,58	-4	-10,53	-3	-8,82
Trung – Dài hạn	133	77,78	130	79,27	156	83,42	-3	-2,26	26	20,00
Tỷ lệ nợ xấu	0,04		0,03		0,04					
Ngắn hạn	0,06		0,05		0,05					
Trung – Dài hạn	0,03		0,03		0,03					

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Qua bảng 2.2 ta thấy trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng đã có những bước tiến ổn định về quy mô, đồng thời thể hiện rõ xu hướng nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro một cách chặt chẽ.

Doanh số cho vay tại PGD Điện Biên Phủ liên tục gia tăng qua các năm. Từ 171.055 triệu đồng năm 2023 đến năm 2025, doanh số cho vay đã đạt được 217.307 triệu đồng. Mức tăng trưởng này đến từ việc PGD đã chủ động mở rộng hoạt động tín dụng, nhưng vẫn duy trì tốc độ tăng trưởng hợp lý, tránh tăng trưởng quá nhanh, qua đó cho thấy định hướng phát triển tín dụng của PGD đi theo hướng an toàn và bền vững. Trong cơ cấu doanh số cho vay, các khoản cho vay trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng trên 76% tổng doanh số cho vay nhờ vào các sản phẩm chủ lực như là vay mua nhà (SeAHome), cho vay mua ô tô (SeACar), các sản phẩm cho vay thấu chi có TSDB. Bên cạnh đó, cho vay ngắn hạn cũng ghi nhận tốc độ tăng trưởng khá đều đặn ở mức trên 16% mỗi năm.

Doanh số thu nợ tại SeABank PGD Điện Biên Phủ cũng ghi nhận mức tăng trưởng tương đối cao trong giai đoạn 2023 - 2025. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 133.907 triệu đồng đến năm 2025, doanh số thu nợ đạt được 187.588 triệu đồng. Kết quả này có được nhờ việc PGD chú trọng công tác thẩm định tín dụng ngay từ đầu, lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính phù hợp, đồng thời tăng cường quản lý sau cho vay, theo dõi sát sao từng khoản vay và áp dụng các biện pháp nhắc nợ, tái cơ cấu hợp lý khi cần thiết.

Dư nợ cuối kỳ tại SeABank PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 - 2025 cũng tăng dần qua các năm. Cụ thể, năm 2023 dư nợ cuối kỳ đạt 442.931 triệu đồng và đến năm 2025 dư nợ đạt mức 509.554 triệu đồng. Dư nợ tăng cho thấy PGD đã áp dụng các chính sách tín dụng phù hợp như lãi suất ưu đãi, thời gian vay linh hoạt và các gói cho vay tiêu dùng thế chấp và tín chấp nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng qua đó góp phần mở rộng quy mô tín dụng cho PGD.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, trong giai đoạn 2023 - 2025, PGD luôn duy trì 2 chỉ tiêu này trong tầm kiểm soát. Năm 2023, nợ xấu 171 triệu đồng, giảm xuống còn mức 164 triệu đồng năm 2024, tương đương tỷ lệ giảm 4,09%. Mức giảm trong năm 2024 là kết quả của việc tăng cường công tác thẩm định, giám sát và xử lý nợ hiệu quả. Đặc biệt, năm 2024, PGD Điện Biên Phủ đã được vinh danh là “Top 1 đơn vị quản lý nợ tốt nhất khu vực miền Trung 2”, khẳng định năng lực kiểm soát rủi ro và chất lượng tín dụng vượt trội. Sang năm 2025, nợ xấu tăng lên 23 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ 14,02% chủ yếu là do một số khoản vay trung và dài hạn đến kỳ trả nợ

gốc với giá trị lớn, trong khi khách hàng gặp khó khăn về dòng tiền, dẫn đến phát sinh nợ quá hạn. Tỷ lệ nợ xấu của PGD trong giai đoạn 2023 - 2025 luôn duy trì trong khoảng 0,03% - 0,04%, đây là tỷ lệ rất thấp so với tỷ lệ nợ xấu 3% mà NHNN đề ra. Đây là kết quả cho việc PGD tuân thủ chặt chẽ quy trình tín dụng và chủ động phòng ngừa rủi ro thực hiện nghiêm túc quy trình thẩm định, giám sát và thu hồi nợ, đồng thời áp dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro tín dụng một cách chủ động.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay của SeABank - PGD Điện Biên Phủ không chỉ đạt được sự tăng trưởng về quy mô mà còn thể hiện rõ sự chuyển dịch theo hướng nâng cao chất lượng và hiệu quả. Những thành tựu này không chỉ giúp PGD nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn củng cố vị thế là một trong những đơn vị dẫn đầu về quản lý tín dụng trong hệ thống SeABank khu vực miền Trung.

2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Trong bối cảnh nền kinh tế có nhiều biến động, hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Đông Nam Á nói riêng chịu sự tác động từ nhiều yếu tố như tình hình kinh tế vĩ mô, chính sách điều hành của Ngân hàng Nhà nước và nhu cầu tài chính của khách hàng. Là đơn vị trực thuộc SeABank Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Điện Biên Phủ đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai các hoạt động kinh doanh ngân hàng trên địa bàn, đồng thời góp phần vào kết quả hoạt động chung của toàn chi nhánh. Việc phân tích tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank - PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 - 2025 có ý nghĩa thiết thực trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động của đơn vị qua từng năm, làm rõ những biến động về doanh thu, chi phí và lợi nhuận.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
I. TỔNG THU NHẬP	47.734	100,00	42.086	100,00	45.813	100,00	-5.648	-11,83	3.727	8,86
1. Lãi thu từ tín dụng	42.964	90,01	36.467	86,65	39.745	86,75	-6.497	-15,12	3.278	8,99
2. Lãi từ hoạt động dịch vụ	3.054	6,40	3.554	8,44	3.838	8,38	500	16,37	284	7,99
3. Lãi từ hoạt động khác	1.716	3,59	2.065	4,91	2.230	4,87	349	20,34	165	7,99
II. TỔNG CHI PHÍ	39.928	100,00	34.039	100,00	37.268	100,00	-5.889	-14,75	3.229	9,49
1. Chi phí trả lãi	23.048	57,72	18.680	54,88	20.574	55,21	-4.368	-18,95	1.894	10,14
2. Chi phí hoạt động	14.320	35,86	12.626	37,09	13.744	36,88	-1.694	-11,83	1.118	8,85
3. Chi phí từ hoạt động dịch vụ	1.802	4,51	1.935	5,68	2.100	5,63	133	7,38	165	8,53
4. Chi phí từ hoạt động khác	758	1,90	798	2,34	850	2,28	40	5,28	52	6,52
III. CHÊNH LỆCH THU, CHI	7.806		8.047		8.545		241	3,09	498	6,19

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Qua bảng báo cáo hoạt động kinh doanh của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng ta thấy hầu hết các chỉ tiêu tổng thu nhập, tổng chi phí và lợi nhuận đều biến động qua 3 năm. Dù chịu ảnh hưởng từ biến động lãi suất và môi trường kinh tế chung, PGD vẫn đảm bảo hiệu quả hoạt động, giữ vững mức lợi nhuận tăng trưởng đều qua từng năm.

Năm 2023, tổng thu nhập đạt 47.734 triệu đồng. Sang năm 2024, tổng thu nhập giảm giảm 5.648 triệu đồng còn mức 42.086 triệu đồng. Sự sụt giảm này đến từ việc lãi thu từ hoạt động tín dụng của PGD luôn chiếm tỷ trọng trên 86% trên tổng thu nhập giảm mạnh từ 42.964 triệu đồng xuống 36.467 triệu đồng. Ngược lại, thu nhập từ hoạt động dịch vụ vẫn tiếp tục tăng thêm 500 triệu đồng và thu nhập từ các hoạt động khác tăng 349 triệu đồng, góp phần bù đắp một phần sự sụt giảm của thu nhập từ tín dụng. Sang năm 2025, tổng thu nhập tăng lên 3.727 triệu đồng đạt mức 45.813 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ 8,86% so với năm 2024. Sự phục hồi này nhờ lãi thu từ tín dụng tăng trở lại từ 36.467 triệu đồng lên 39.745 triệu đồng, nhờ vào nhu cầu vay tiêu dùng và vay mua nhà tăng trở lại. Bên cạnh đó, các khoản thu nhập từ hoạt động dịch vụ và hoạt động khác cũng lần lượt tăng 16,37% và 20,34% trong năm 2024, và tiếp tục tăng 7,99% trong năm 2025 giúp PDG đa dạng hóa nguồn thu, giảm dần sự phụ thuộc vào nguồn thu từ hoạt động tín dụng.

Về tổng chi phí, năm 2023 đạt 39.928 triệu đồng. Sang năm 2024, chi phí giảm 5.889 triệu đồng còn mức 34.039 triệu đồng. Nhờ vào chi phí trả lãi giảm mạnh 4.368 triệu đồng trong năm 2024 đã giúp PGD tiết kiệm đáng kể chi phí trả lãi huy động vốn. Đồng thời, chi phí hoạt động giảm 11,83% do PGD đã thực hiện tốt công tác kiểm soát chi phí, tối ưu hóa quy trình vận hành và tiết giảm các khoản chi không cần thiết. Tuy nhiên đến năm 2025, tổng chi phí tăng 3.229 triệu đồng đạt mức 37.268 triệu đồng. Sự gia tăng này đến từ việc chi phí trả lãi tăng 1.894 triệu đồng do quy mô huy động vốn mở rộng, kéo theo chi phí đầu vào tăng lên, đồng thời chi phí dịch vụ cùng chi phí hoạt động tăng lần lượt là 8,53% và 8,85%, do PDG mở rộng quy mô hoạt động, đầu tư thêm vào cơ sở vật chất, công nghệ và các chương trình chăm sóc khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Lợi nhuận của PGD cũng tăng dần qua các năm, từ 7.806 triệu đồng năm 2023 lên 8.047 triệu đồng năm 2024 và đạt được 8.545 triệu đồng năm 2025. Mặc dù tốc độ tăng không cao, nhưng xu hướng tăng liên tục cho thấy PGD đã duy trì được hiệu quả hoạt động và khả năng sinh lời ổn định.

2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

2.2.1. Các sản phẩm huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

a. Tiền gửi có kỳ hạn lĩnh lãi cuối kỳ

- Loại tiền gửi: VND/USD/EUR.
- Kỳ hạn gửi: 1/2/3 tuần; Từ 1 đến 13 tháng và các kỳ hạn 15/18/24/36/60 tháng.
- Lãi suất: lãi suất SeABank quy định trong từng thời kỳ.
- Phương thức lĩnh lãi: cuối kỳ.
- Chuyển tiếp kỳ hạn: khách hàng lựa chọn một trong ba phương thức sau:
 - o Số tiền gốc tự động quay vòng theo kỳ hạn ban đầu với mức lãi suất cập nhật tại thời điểm chuyển tiếp; Số tiền lãi được chuyển vào tài khoản thanh toán.
 - o Tự động nhập lãi vào gốc và toàn bộ được tự động quay vòng theo kỳ hạn ban đầu với mức lãi suất cập nhật tại thời điểm chuyển tiếp.
 - o Tự động chuyển toàn bộ gốc và lãi vào tài khoản thanh toán.

b. Tiết kiệm Thông minh

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn: Không kỳ hạn
- Số tiền gửi tối thiểu: 50.000VND
- Cách thức nộp tiền vào: 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:
 - o Chuyển tiền từ TGTT sang Tiết kiệm thông minh qua SeANet/SeAMobile/ATM/Ủy nhiệm chi tự động/tại quầy.
 - o Hoặc nộp tiền trực tiếp vào tài khoản Tiết kiệm thông minh tại quầy.
- Cách thức rút tiền:
 - o 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.
 - o 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).

c. 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.

d. 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: 1.000.000 VND.
- Lãi suất tăng theo số tiền gửi
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản tiền gửi thanh toán 1 lần khi đáo hạn

e. 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.

f. Tiết kiệm Gửi góp Vun đắp tương lai

- Loại tiền gửi: VND
- Thời hạn:
 - o Tại quầy: 3, 6, 9, 12, 24, 36 tháng
 - o Online: 2-240 tháng
- Số tiền gửi tối thiểu: 200.000 VND
- Phương thức nhận lãi: Bằng tiền mặt hoặc trả vào tài khoản tiền gửi thanh toán 1 lần khi đáo hạn
- Hình thức gửi tiền: Định kỳ 01 tháng/lần, 03 tháng/lần, 06 tháng/lần hoặc linh hoạt.

g. Tiền gửi thanh toán

- Loại tiền gửi: VND và ngoại tệ.
- Lãi suất: Không kỳ hạn.
- Phương thức trả lãi: trả lãi vào cuối tháng.
- Mở tài khoản một nơi có thể giao dịch nhiều nơi.
- An toàn, chính xác, bảo mật tuyệt đối trong các giao dịch thanh toán.
- Sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử để giao dịch trực tuyến như: giao dịch thanh toán/chuyển tiền/cập nhật thông tin tức thời về lịch sử giao dịch, sổ phụ, truy vấn thông tin tỷ giá/lãi suất...

2.2.2. Thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

2.2.2.1. Quy mô vốn huy động và tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn

Nguồn vốn được ví như mạch máu duy trì mọi hoạt động kinh doanh, đóng vai trò quyết định đến năng lực cạnh tranh và khả năng cung ứng tín dụng cho nền kinh tế của mỗi ngân hàng thương mại. Đối với SeABank - PGD Điện Biên Phủ, việc mở rộng quy mô huy động vốn không chỉ là mục tiêu sống còn mà còn gắn liền với chiến lược định vị thương hiệu và khai thác tệp khách hàng tiềm năng tại địa bàn trọng điểm của thành phố Đà Nẵng.

Bảng 2.4. Quy mô huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2024/2023		2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng nguồn vốn huy động	354.583	373.607	395.650	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Nhìn vào bảng số liệu 2.4 ở trên có thể thấy được trong giai đoạn 2023 - 2025, quy mô và tốc độ tăng trưởng hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ ghi nhận sự tăng trưởng tích cực và tương đối ổn định qua các năm, phản ánh hiệu quả trong công tác khai thác nguồn vốn nhàn rỗi từ khách hàng trên địa bàn. Cụ thể, năm 2023 tổng nguồn vốn huy động đạt 354.583 triệu đồng. Đến năm 2024 tăng 19.024 triệu đồng đạt 373.607 triệu đồng, với tốc độ tăng trưởng 5,37%. Sang năm 2025, tăng thêm 22.043 triệu đồng so với năm 2024, quy mô vốn tiếp tục mở rộng lên 395.650 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng năm 2025 được cải thiện lên 5,90%, cho thấy PGD đã có những điều chỉnh phù hợp trong chính sách huy động vốn, như áp dụng lãi suất linh hoạt, đa dạng hóa kỳ hạn gửi và đẩy mạnh sản phẩm tiết kiệm Online. Đồng thời, PGD cũng nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường chăm sóc khách hàng, góp phần giữ chân khách hàng hiện hữu và thu hút thêm khách hàng mới. Trên cơ sở đó, PGD cần tiếp tục phát huy lợi thế vốn có như uy

tín, chất lượng dịch vụ và ứng dụng công nghệ, qua đó tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh trong những năm tiếp theo.

Bảng 2.5. Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Tổng nguồn vốn huy động	354.583	373.607	395.650
Kế hoạch huy động vốn	370.000	385.000	405.000
Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch (%)	95,83	97,04	97,69

(Nguồn: SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng cũng có sự cải thiện qua từng năm. Từ 95,83% năm 2023 lên 97,04% năm 2024 và đạt được tỷ lệ 97,69% vào năm 2025. Nguyên nhân của việc chưa đạt mốc 100% xuất phát phần lớn từ áp lực cạnh tranh lãi suất huy động từ các NHTM khác trên địa bàn Đà Nẵng. Trong cùng giai đoạn 2023 - 2025, nhiều ngân hàng có quy mô lớn và thương hiệu mạnh như Vietcombank, BIDV, VietinBank, Techcombank hay MB liên tục triển khai các chương trình lãi suất huy động cạnh tranh, đặc biệt ở các nhóm kỳ hạn được nhiều khách hàng lựa chọn từ 6 đến 12 tháng. So với các đối thủ này, mặt bằng lãi suất huy động của SeABank ở một số thời điểm chưa thực sự nổi bật khiến một bộ phận khách hàng lựa chọn sang các ngân hàng có mức lãi suất hấp dẫn hơn. Nhưng việc duy trì tỷ lệ hoàn thành luôn trên mức 95% trong suốt ba năm liên tiếp trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động về lãi suất và áp lực cạnh tranh huy động vốn gay gắt giữa các NHTM thì đây cũng là kết quả tích cực của PGD nhờ vào việc triển khai các hoạt động huy động vốn ngày càng hiệu quả hơn và đang tiến gần đến mức hoàn thành kế hoạch đề ra. Và để không chỉ dừng lại ở mức gần đạt kế hoạch đề ra, PGD cần có những giải pháp mạnh mẽ hơn để có thể hướng đến mục tiêu đạt tỷ lệ hoàn thành kế hoạch 100% trong các năm tiếp theo.

a. Cơ cấu vốn huy động theo đối tượng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025 được phân chia thành hai nhóm chính: tiền gửi của dân cư và tiền gửi của tổ chức kinh tế (TCKT). Sự phân tách này cho phép nhìn nhận rõ nét hơn về tính chất, mức độ ổn định và định hướng phát triển của nền vốn huy động tại PGD trong từng thời kỳ.

Bảng 2.6. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tiền gửi của dân cư	321.464	90,66	340.543	91,15	362.218	91,55	19.079	5,94	21.675	6,36
Tiền gửi của TCKT	33.119	9,34	33.064	8,85	33.432	8,45	-55	-0,17	368	1,11
TỔNG	354.583	100,00	373.607	100,00	395.650	100,00	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Về tiền gửi của dân cư, đây là nhóm chiếm tỷ trọng áp đảo và đóng vai trò là trụ cột chính trong toàn bộ cơ cấu nguồn vốn huy động của PGD Điện Biên Phủ. Năm 2023, tiền gửi của dân cư đạt 321.464 triệu đồng, chiếm 90,66% tổng vốn huy động. Sang năm 2024, tiền gửi dân cư tăng lên 340.543 triệu đồng, tương ứng tăng 19.079 triệu đồng với tỷ lệ tăng 5,94%. Đến năm 2025, quy mô tiếp tục mở rộng đạt 362.218 triệu đồng, tăng 21.675 triệu đồng so với năm 2024 và chiếm tỷ trọng 91,55% tổng nguồn vốn. Như vậy, không chỉ tăng về giá trị tuyệt đối, nguồn vốn từ dân cư còn gia tăng về cả tỷ trọng qua 3 năm, cho thấy đây là nguồn vốn ổn định và bền vững nhất của PGD. Sự gia tăng này cho thấy PGD đã không ngừng khai thác thị trường bán lẻ và triển khai đa dạng các sản phẩm huy động dành cho khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng như tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm online, tiết kiệm tích lũy, với lãi suất cạnh tranh và kỳ hạn linh hoạt. Đồng thời, PGD cũng đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số giúp khách hàng dễ dàng thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi cũng góp phần gia tăng sức hút của sản phẩm tiền gửi. Ngoài ra, uy tín thương hiệu và chất lượng dịch vụ ngày càng được nâng cao cũng là yếu tố quan trọng giúp PGD giữ chân khách hàng hiện hữu và thu hút thêm nguồn vốn mới từ dân cư. Việc sở hữu một nguồn vốn dồi dào từ cá nhân giúp ngân hàng duy trì được tính ổn định cao, ít bị biến động đột ngột bởi các quyết định rút vốn quy mô lớn thường thấy ở nhóm khách hàng doanh nghiệp. Đây là một nền tảng thanh khoản bền vững, giúp PGD chủ động hơn trong việc lập kế hoạch sử dụng vốn và mở rộng tín dụng. Tuy nhiên, việc phụ thuộc quá lớn vào nguồn vốn từ dân cư cũng đặt ra thách thức về mặt chi phí trong thời gian tới, bởi đây là nhóm khách hàng có tính nhạy cảm cao với lãi suất, buộc PGD phải liên tục duy trì các chương trình khuyến mãi và chính sách chăm sóc khách hàng.

Ngược lại, tiền gửi từ các tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng khá nhỏ và có sự giảm nhẹ trong cơ cấu tổng nguồn vốn huy động trong giai đoạn 2023 - 2025. Năm 2023, tiền gửi TCKT đạt 33.119 triệu đồng, chiếm 9,34% tổng nguồn vốn huy động. Đến năm 2024, chỉ tiêu này giảm nhẹ xuống còn 33.064 triệu đồng, tương ứng giảm 55 triệu đồng với tỷ lệ giảm 0,17%, kéo theo tỷ trọng giảm xuống còn 8,85%. Sang năm 2025, tiền gửi TCKT tăng trở lại lên 33.432 triệu đồng, tăng 368 triệu đồng với tỷ lệ 1,11% so với năm 2024, mặc dù có sự phục hồi về quy mô tuy nhiên tỷ trọng tiếp tục giảm xuống còn 8,45%. Sự biến động của nguồn vốn huy động từ TCKT xuất phát từ đặc điểm dòng tiền của các doanh nghiệp thường mang tính linh hoạt và phụ thuộc vào chu kỳ sản xuất kinh doanh. Trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều biến động, các doanh nghiệp có xu hướng sử dụng vốn để phục vụ hoạt động kinh

doanh thay vì duy trì số dư tiền gửi lớn tại ngân hàng. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trong việc thu hút tiền gửi doanh nghiệp ngày càng gay gắt, trong khi phòng giao dịch chủ yếu tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân, nên nguồn vốn từ TCKT chưa được khai thác mạnh. PGD cần chú trọng hơn đến việc khai thác phân khúc khách hàng doanh nghiệp, đa dạng hóa nguồn vốn huy động nhằm nâng cao tính chủ động và khả năng thích ứng trước những biến động của thị trường tài chính.

Xét tổng thể, cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng của SeABank - PGD Điện Biên Phủ đang dịch chuyển theo hướng gia tăng tỷ trọng tiền gửi dân cư và giảm dần tỷ trọng tiền gửi từ các tổ chức kinh tế. Đây là xu hướng phù hợp với chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, giúp đảm bảo nguồn vốn ổn định, ít biến động và có tính bền vững cao. Tuy vậy, để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động trong tương lai, PGD cần chú trọng hơn vào việc cân đối lại cơ cấu nguồn vốn huy động, gia tăng tỷ trọng tiền gửi từ TCKT nhằm đa dạng hóa nguồn lực tài chính, tránh sự phụ thuộc quá lớn vào một kênh duy nhất, từ đó tạo lập một nền tảng nguồn vốn đa dạng và linh hoạt hơn trước những biến động khó lường của thị trường tài chính.

b. Cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Bên cạnh việc phân tích cơ cấu vốn huy động theo đối tượng khách hàng, việc xem xét cơ cấu nguồn vốn theo kỳ hạn cũng có ý nghĩa quan trọng không kém. Tùy theo kỳ hạn huy động cho phép ngân hàng xác định mức độ ổn định của nguồn vốn, từ đó có phương án sử dụng vốn phù hợp cho từng loại hình tín dụng. Ngoài ra, việc phân tích cơ cấu vốn theo kỳ hạn giúp ngân hàng cân đối giữa nguồn vốn ngắn hạn phục vụ nhu cầu thanh toán thường xuyên và nguồn vốn trung, dài hạn để tài trợ cho các dự án có quy mô lớn. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 được phân chia thành ba nhóm: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng và tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên.

Bảng 2.7. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Không kỳ hạn	65.872	18,58	68.992	18,47	72.280	18,27	3.120	4,74	3.288	4,77
Có kỳ hạn < 12 tháng	94.618	26,68	98.411	26,34	102.348	25,87	3.793	4,01	3.937	4,00
Có kỳ hạn ≥ 12 tháng	194.093	54,74	206.204	55,19	221.022	55,86	12.111	6,24	14.818	7,19
TỔNG	354.583	100,00	373.607	100,00	395.650	100,00	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Qua bảng 2.7, cơ cấu nguồn vốn huy động theo kỳ hạn của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 có sự chuyển dịch theo hướng gia tăng tỷ trọng vốn trung và dài hạn, qua đó phản ánh định hướng nâng cao tính ổn định của nguồn vốn và phục vụ hiệu quả cho hoạt động tín dụng. Tổng nguồn vốn huy động đều tăng qua các năm, tạo nền tảng thuận lợi để phòng giao dịch chủ động trong cân đối vốn và sử dụng vốn.

Xét theo từng nhóm kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn tại SeABank chủ yếu bao gồm tiền gửi thanh toán giúp khách hàng duy trì số dư để phục vụ nhu cầu chi tiêu, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn thường xuyên và sản phẩm tiền gửi Tiết kiệm Thông minh. Nguồn vốn này duy trì mức tăng trưởng ổn định về quy mô. Cụ thể, năm 2023 đạt 65.872 triệu đồng, chiếm 18,58% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024 đạt 68.992 triệu đồng, tăng 3.120 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng 4,74%. Đến năm 2025, quy mô tiếp tục tăng lên và đạt được 72.280 triệu đồng, tăng 3.288 triệu đồng với tỷ lệ 4,77% so với năm 2024. Đây là nguồn vốn có chi phí thấp, bởi lãi suất áp dụng cho các tài khoản không kỳ hạn thường chỉ dao động ở mức 0,1%-0,5%/năm, thấp hơn rất nhiều so với các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn, giúp cho PGD giảm bớt chi phí huy động. Tuy nhiên, dù giá trị tuyệt đối đều tăng qua ba năm nhưng tỷ trọng trong tổng cơ cấu lại có xu hướng giảm dần từ 18,58% năm 2023 xuống 18,47% năm 2024 và tiếp tục xuống 18,27% năm 2025. Sự sụt giảm này cho thấy tốc độ tăng trưởng của nhóm không kỳ hạn chưa theo kịp tốc độ tăng trưởng của các nhóm kỳ hạn dài, đồng thời cho thấy khách hàng chưa thực sự coi SeABank là ngân hàng giao dịch chính trong các hoạt động tài chính hàng ngày. Một trong những nguyên nhân góp phần dẫn đến thực trạng này là hệ thống giao dịch tự động của SeABank trên địa bàn bao gồm máy ATM/CDM và máy POS hiện chưa được bố trí đủ rộng để phục vụ đầy đủ nhu cầu giao dịch của khách hàng. Khi khách hàng gặp khó khăn trong việc nộp rút tiền qua hệ thống tự động của SeABank, họ chỉ duy trì số dư tài khoản thanh toán ở mức thấp hoặc chuyển dần giao dịch sang các ngân hàng khác có mạng lưới ATM/CDM dày đặc hơn trên địa bàn như Agribank, BIDV, VietinBank. Đặc biệt đối với hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ thường phát sinh giao dịch tiền mặt ngoài giờ hành chính, việc thiếu máy CDM đồng nghĩa với việc họ không thể nộp tiền vào tài khoản ngay trong ngày, từ đó giảm động lực duy trì số dư thanh toán tại SeABank. Tương tự, số

lượng máy POS liên kết với các cơ sở kinh doanh trên địa bàn còn hạn chế khiến dòng tiền thanh toán của khách hàng chưa được tập trung nhiều về tài khoản SeABank. Những điều này không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng mà còn làm hạn chế khả năng gia tăng nguồn vốn CASA của PGD.

Đối với tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng, dù quy mô vẫn tăng trưởng qua 3 năm, từ 94.618 triệu đồng năm 2023 đến năm 2025, đạt mức 102.348 triệu đồng nhưng cũng có sự sụt giảm về tỷ trọng từ 26,68% năm 2023 xuống còn 25,87% năm 2025. Các sản phẩm điển hình của SeABank trong nhóm này bao gồm tiền gửi có kỳ hạn 1 tháng, 3 tháng, 6 tháng và 9 tháng với các mức lãi suất cạnh tranh được niêm yết định kỳ. Nhóm tiền gửi này mang lại sự chủ động tương đối cho PGD trong việc lên kế hoạch sử dụng vốn ngắn hạn, phục vụ các khoản cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, đặc điểm đáo hạn thường xuyên của nhóm này tạo ra áp lực tái huy động liên tục, đòi hỏi đội ngũ giao dịch viên và chuyên viên khách hàng phải thường xuyên tiếp xúc, thuyết phục khách hàng tái tục hợp đồng, điều này vô hình trung làm tăng chi phí vận hành. Cũng tương tự như tiền gửi không kỳ hạn, dù giá trị tuyệt đối tăng, tỷ trọng của nhóm có kỳ hạn dưới 12 tháng trong tổng cơ cấu lại giảm liên tục qua ba năm, phản ánh xu hướng khách hàng đang dịch chuyển sang các sản phẩm tiền gửi kỳ hạn dài hơn để hưởng lãi suất cao hơn.

Về tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên, đây là nguồn vốn ưu tiên của ngân hàng, đóng vai trò là quan trọng trong chiến lược huy động vốn trung và dài hạn của PGD Điện Biên Phủ. Nhóm này luôn chiếm tỷ trọng cao trên 54% và có tốc độ tăng trưởng ấn tượng nhất trong toàn bộ cơ cấu nguồn vốn huy động. Các sản phẩm chủ lực trong nhóm này của SeABank gồm tiền gửi kỳ hạn 12 tháng, 13 tháng, 18 tháng, 24 tháng và 36 tháng đi kèm với mức lãi suất hấp dẫn, dao động từ 5,0% đến 6,5%/năm tùy thời điểm và chính sách lãi suất của SeABank. Năm 2023, tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên đạt 194.093 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 54,74%. Sang năm 2024 đạt 206.204 triệu đồng, tăng 12.111 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 6,24%. Đặc biệt, đến năm 2025, nhóm này tiếp tục tăng và đạt mức 221.022 triệu đồng, với mức tăng 14.818 triệu đồng với tỷ lệ tăng 7,19%, tỷ trọng tiếp tục mở rộng lên 55,86%. Sự tăng trưởng vượt bậc của nhóm tiền gửi kỳ hạn từ 12 tháng trở lên là do khách hàng ngày càng ưa chuộng việc gửi tiền dài hạn để hưởng mức lãi suất cao hơn, đặc biệt trong bối cảnh thị trường tài chính có nhiều biến động và kênh đầu tư thay thế như bất động sản, chứng khoán tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn. Đây là nguồn lực ổn định để tài trợ cho các khoản cho vay trung và dài hạn của PGD. Tuy nhiên tỷ trọng tiền gửi kỳ hạn từ 12 tháng ngày càng tăng cũng đồng nghĩa với việc PGD phải đối mặt với áp

lực chi phí trả lãi, bởi lãi suất huy động kỳ hạn dài luôn cao hơn kỳ hạn ngắn, đòi hỏi các hoạt động đầu tư và tín dụng đầu ra của PGD phải đạt hiệu quả để bù đắp chi phí vốn ngày càng cao.

Nhìn tổng cơ cấu vốn huy động theo kỳ hạn trong giai đoạn 2023 - 2025, tỷ trọng tiền gửi kỳ hạn từ 12 tháng liên tục tăng, trong khi tỷ trọng của hai nhóm còn lại có xu hướng giảm dần. Đây là chiến lược phù hợp với định hướng phát triển bền vững của PGD, tập trung vào khai thác nguồn vốn ổn định và dài hạn để phục vụ cho chiến lược tăng trưởng tín dụng trung và dài hạn. Để tối ưu hóa cơ cấu kỳ hạn, SeABank PGD Điện Biên Phủ cần tiếp tục duy trì chính sách lãi suất linh hoạt, hấp dẫn đối với từng nhóm kỳ hạn, đồng thời chú trọng phát triển nền tảng khách hàng giao dịch không kỳ hạn thông qua các dịch vụ ngân hàng số, qua đó vừa kiểm soát chi phí vốn, vừa đảm bảo tính ổn định và hiệu quả của nguồn vốn huy động trong thời gian tới.

c. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng, lượng ngoại tệ lưu thông trong nước có xu hướng gia tăng nhờ hoạt động đầu tư nước ngoài, sản xuất và xuất nhập khẩu phát triển mạnh. Việc phân tích nguồn vốn huy động theo nội tệ và ngoại tệ giúp ngân hàng đánh giá toàn diện chất lượng nguồn vốn của một đơn vị ngân hàng. Phân tích này cho phép nhìn nhận mức độ phụ thuộc vào từng đồng tiền, rủi ro tỷ giá tiềm ẩn, cũng như khả năng phục vụ nhu cầu giao dịch ngoại tệ của khách hàng trên địa bàn. Tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng, cơ cấu vốn huy động theo loại tiền giai đoạn 2023 - 2025 được phân chia thành hai nhóm: nội tệ (VNĐ) và ngoại tệ (đã quy đổi VNĐ).

Bảng 2.8. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Nội tệ (VNĐ)	317.565	89,56	332.585	89,02	350.744	88,65	15.020	4,73	18.159	5,46
Ngoại tệ (quy đổi VNĐ)	37.018	10,44	41.022	10,98	44.906	11,35	4.004	10,82	3.884	9,47
TỔNG	354.583	100,00	373.607	100,00	395.650	100,00	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Qua bảng số liệu 2.8, nguồn vốn huy động bằng nội tệ luôn chiếm tỷ trọng trên 88% tổng vốn huy động. Năm 2023, tiền gửi bằng nội tệ đạt 317.565 triệu đồng. Đến năm 2024, quy mô này tăng lên 15.020 triệu đồng đạt mức 332.585 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 4,73%. Sang năm 2025, tiền gửi nội tệ tiếp tục tăng lên và đạt được 350.744 triệu đồng, với mức tăng 18.159 triệu đồng so với năm 2024. Lượng vốn nội tệ dồi dào mà PGD huy động được là cơ sở quan trọng giúp PGD đẩy mạnh hoạt động cho vay bằng VND mà không phải chịu áp lực quá lớn về rủi ro tỷ giá.

Đối với nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ, quy mô và tỷ trọng đều tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 37.018 triệu đồng, chiếm 10,44% tổng nguồn vốn huy động. Đến năm 2024 tăng thêm 4.004 triệu đồng đạt 41.022 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 10,82%. Đến năm 2025, quy mô tiếp tục tăng thêm 3.884 triệu đồng đạt mức 44.906 triệu đồng, nâng tỷ trọng lên 11,35% trong tổng nguồn vốn. Mức tăng trưởng của tiền gửi ngoại tệ cao hơn đáng kể so với nội tệ cho thấy nhu cầu nắm giữ ngoại tệ của khách hàng đang gia tăng. Ngoài ra còn nhờ vào đặc điểm địa lý và kinh tế của thành phố Đà Nẵng, một trung tâm du lịch quốc tế sôi động, nơi có lượng khách nước ngoài lớn, đông đảo người lao động xuất khẩu và doanh nghiệp xuất nhập khẩu hoạt động thường xuyên, tạo ra nhu cầu giao dịch và lưu giữ ngoại tệ khá cao so với các địa phương khác. Đây là điểm mạnh mang tính đặc thù địa lý mà SeABank - PGD Điện Biên Phủ đã và đang tận dụng khai thác khá tốt thông qua việc cung cấp các sản phẩm tiết kiệm ngoại tệ (USD, EUR) với lãi suất cạnh tranh cùng các dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền kiều hối,... Tuy nhiên, sự gia tăng tỷ trọng ngoại tệ trong cơ cấu huy động cũng yêu cầu PGD cần có những chính sách dự phòng về rủi ro tỷ giá.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, cơ cấu nguồn vốn huy động theo loại tiền tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ có sự chuyển dịch theo hướng giảm nhẹ tỷ trọng nội tệ và gia tăng tỷ trọng ngoại tệ, song vẫn đảm bảo tính ổn định và hợp lý.

d. Cơ cấu vốn huy động theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Nếu như phân tích cơ cấu vốn huy động theo đối tượng, kỳ hạn và loại tiền cho phép nhìn nhận bức tranh tổng thể về nguồn vốn huy động, thì phân tích cơ cấu vốn huy động theo từng sản phẩm huy động cụ thể mới thực sự phản ánh chiều sâu trong chiến lược kinh doanh và năng lực cạnh tranh của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trên thị trường bán lẻ.

Bảng 2.9. Cơ cấu nguồn vốn huy động theo sản phẩm tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tiền gửi thanh toán	12.860	3,63	12.464	3,34	11.936	3,02	-396	-3,08	-528	-4,24
Tiết kiệm thông minh	53.012	14,95	56.528	15,13	60.344	15,25	3.516	6,63	3.816	6,75
Tiền gửi có kỳ hạn lĩnh lãi cuối kỳ	65.608	18,50	68.215	18,26	71.450	18,06	2.607	3,97	3.235	4,74
Tiết kiệm Online	6.560	1,85	8.240	2,21	11.585	2,93	1.680	25,61	3.345	40,59
Tiết kiệm bậc thang	82.219	23,19	84.150	22,52	86.425	21,84	1.931	2,35	2.275	2,70
Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ	110.125	31,06	118.450	31,70	128.560	32,49	8.325	7,56	10.110	8,54
Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai	24.199	6,82	25.560	6,84	25.350	6,41	1.361	5,62	-210	-0,82
TỔNG	354.583	100,00	373.607	100,00	395.650	100,00	19.024	5,37	22.043	5,90

(Nguồn: Bảng cân đối kế toán - SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Danh mục sản phẩm huy động vốn của SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025 gồm bảy sản phẩm chính, mỗi sản phẩm mang đặc trưng riêng về kỳ hạn, tính năng và đối tượng khách hàng mục tiêu, tạo nên một hệ sinh thái huy động vốn đa dạng và phong phú. Theo số liệu tại bảng 2.8, cơ cấu nguồn vốn huy động theo sản phẩm của SeABank - PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy sự thay đổi cơ cấu giữa các sản phẩm, với sự ưu thế rõ nét của các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn.

Sản phẩm chiếm tỷ trọng lớn nhất và đóng vai trò là trụ cột của nguồn vốn huy động là Tiết kiệm linh lãi cuối kỳ. Năm 2023, sản phẩm này đạt 110.125 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 31,06% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024, tiếp tục tăng lên và đạt 118.450 triệu đồng, tăng 8.325 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 7,56%. Đến năm 2025, sản phẩm này tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ và đạt 128.560 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 32,49%, tăng thêm 10.110 triệu đồng so với năm 2024, tỷ lệ tăng đạt 8,54%. Sức hút của Tiết kiệm linh lãi cuối kỳ xuất phát từ thiết kế sản phẩm linh hoạt cho phép khách hàng được hưởng toàn bộ lãi suất vào cuối kỳ nhưng vẫn có thể rút một phần vốn trước hạn trong trường hợp phát sinh nhu cầu tài chính đột xuất mà không mất toàn bộ lãi tích lũy. Đây là đặc tính nổi bật mà ở các sản phẩm Tiết kiệm Bạc thang, Tiết kiệm thông minh không có, tạo ra sự khác biệt cạnh tranh rõ rệt. Kết hợp với các chiến dịch marketing theo mùa như chương trình tặng quà nhân dịp Tết Nguyên Đán, ngày Phụ nữ Việt Nam, hay các chương trình "Gửi tiết kiệm - Nhận quà liền tay" với phần quà như đồ gia dụng, phiếu mua hàng hoặc quà tặng đã giúp sản phẩm này đã tạo được sức lan tỏa mạnh mẽ trong cộng đồng dân cư trên địa bàn. Tuy nhiên, do đặc điểm cho phép khách hàng rút một phần vốn trước hạn mà vẫn được hưởng lãi cho phần còn lại, sản phẩm này có thể làm phát sinh nhu cầu rút tiền đột xuất. Điều này đòi hỏi PGD phải luôn chủ động dự trữ nguồn tiền để đáp ứng kịp thời, nếu không được quản lý tốt có thể ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn và khả năng cân đối thanh khoản.

Xếp vị trí thứ hai trong cơ cấu vốn huy động là Tiết kiệm bậc thang. Đây là một sản phẩm có thiết kế thông minh với cơ chế lãi suất tăng dần theo quy mô và thời gian gửi, càng gửi lâu, lãi suất áp dụng càng cao theo từng bậc thang được thiết kế sẵn. Năm 2023, quy mô huy động sản phẩm này đạt 82.219 triệu đồng, chiếm 23,19%. Sang năm 2024, tăng lên 1.931 triệu đồng đạt 84.150 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 2,35%. Đến năm 2025, tiếp tục tăng thêm 2.275 triệu đồng đạt 86.425 triệu đồng, tỷ trọng 21,84%. Tiết kiệm bậc thang của SeABank áp dụng khung lãi suất phân theo năm nhóm hạn mức tiền gửi: từ 100 triệu đến dưới 500 triệu đồng với mức lãi suất 3,95-6,05%/năm; từ 500 triệu đến dưới 1 tỷ đồng ở mức 3,95-6,10%/năm; từ 1 tỷ đến dưới

5 tỷ đồng ở mức 3,95-6,15%/năm; từ 5 tỷ đến dưới 10 tỷ đồng ở mức 3,95–6,20%/năm; và từ 10 tỷ đồng trở lên ở mức 2,95 - 6,25%/năm. Lãi suất theo bậc thang nhằm tạo ra động lực để khách hàng duy trì tiền gửi lâu dài hơn, bởi việc rút tiền trước khi đạt đến bậc thang lãi suất cao hơn đồng nghĩa với việc bỏ lỡ phần lãi gia tăng. PGD Điện Biên Phủ đã thường xuyên triển khai các chương trình truyền thông trực tiếp tại quầy giao dịch như bảng minh họa lãi suất bậc thang sinh động, tờ rơi so sánh lợi ích kèm với tư vấn trực tiếp từ nhân viên giao dịch để giúp khách hàng dễ dàng nhận ra lợi thế của việc gửi tiền dài kỳ. Tuy vậy, mức tăng trưởng của sản phẩm này trong hai năm 2024 và 2025 lần lượt 2,35% và 2,70% vẫn thấp hơn đáng kể so với mức tăng trưởng của Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ, cho thấy sức cạnh tranh về độ linh hoạt của sản phẩm bậc thang đang có phần hạn chế hơn trong mắt khách hàng.

Xếp thứ ba trong cơ cấu nguồn vốn huy động là Tiền gửi có kỳ hạn lĩnh lãi cuối kỳ, sản phẩm phù hợp với nhóm khách hàng ưa thích sự đơn giản, rõ ràng trong việc nhận lãi một lần vào cuối kỳ. Năm 2023 đạt 65.608 triệu đồng, chiếm 18,50%. Năm 2024 tăng lên tăng 2.607 triệu đồng đạt 68.215 triệu đồng với tỷ lệ tăng 3,97%. Năm 2025 tiếp tục tăng 3.235 triệu đồng đạt 71.450 triệu đồng, tỷ trọng 18,06%. Tuy tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ nhưng quy mô vẫn tăng qua ba năm, cho thấy nhu cầu của khách hàng đối với sản phẩm này vẫn ổn định và không sụt giảm. Nhưng vì tính linh hoạt chưa cao, khách hàng chỉ được nhận lãi vào cuối kỳ và nếu rút trước hạn khách hàng thường chỉ được áp dụng mức lãi suất không kỳ hạn rất thấp cho toàn bộ khoản tiền gửi, khiến sản phẩm này kém hấp dẫn hơn so với sản phẩm có tính linh hoạt cao như Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ nên quy mô của sản phẩm vẫn đứng sau Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ. Ngoài ra sản phẩm này thường được PGD kết hợp chào bán kèm với các gói bảo hiểm nhân thọ hoặc bảo hiểm tiền gửi, qua đó vừa gia tăng giá trị bảo vệ cho khách hàng, vừa tạo cơ hội bán chéo sản phẩm. Đây một chiến lược chăm sóc khách hàng toàn diện mà PGD Điện Biên Phủ đang tích cực áp dụng.

Về sản phẩm Tiết kiệm thông minh, đây là sản phẩm có tính linh hoạt cho phép khách hàng hưởng mức lãi suất tối ưu theo số dư thực tế. Năm 2023 đạt 53.012 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 14,95%. Năm 2024 tăng lên tăng 3.516 triệu đồng đạt mức 56.528 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 6,63%. Đến năm 2025, sản phẩm tiếp tục tăng lên 3.816 triệu đồng đạt 60.344 triệu đồng, tỷ trọng 15,25%. Sức tăng trưởng bền vững của Tiết kiệm thông minh phản ánh xu hướng số hóa trong hành vi tiêu dùng tài chính của khách hàng, khi ngày càng nhiều người ưa chuộng các sản phẩm ứng dụng công nghệ tự động hóa để quản lý tài chính cá nhân thông minh hơn. PGD đã khéo léo truyền thông sản phẩm này thông qua ứng dụng SeAMobile, qua email và các hội thảo

tài chính cá nhân, thu hút đặc biệt nhóm khách hàng trẻ, một phân khúc khách hàng tiềm năng, am hiểu công nghệ và có giá trị cao trong dài hạn.

Về sản phẩm Tiết kiệm Online, tuy là sản phẩm có quy mô nhỏ nhất trong danh mục nhưng tốc độ tăng trưởng của sản phẩm này lại ấn tượng nhất trong toàn bộ danh mục, đặc biệt trong năm 2025. Năm 2023 đạt 6.560 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 1,85%. Sang năm 2024, tăng lên 1.680 triệu đồng với tỷ lệ tăng đáng kể 25,61%. Đến năm 2025, sản phẩm bứt phá mạnh mẽ với tỷ lệ tăng 40,59% đạt 11.585 triệu đồng, nâng tỷ trọng lên 2,93% trên tổng cơ cấu. Tiết kiệm Online được triển khai hoàn toàn trên nền tảng ứng dụng di động SeAMobile cho phép khách hàng mở sổ tiết kiệm, chọn kỳ hạn, nạp tiền và theo dõi lãi suất mà không cần đến quầy giao dịch. Lãi suất áp dụng cho sản phẩm này thường cao hơn từ 0,1% đến 0,3%/năm so với gửi tại quầy, đồng thời PGD triển khai các chương trình ưu đãi như tặng mã giảm giá, hoàn tiền hoặc tích điểm khi gửi tiết kiệm online. Đây là chính sách ưu đãi mà PGD đã triển khai nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng kênh ngân hàng điện tử, qua đó giảm tải áp lực tại quầy giao dịch và giảm bớt chi phí vận hành. Tỷ lệ tăng trưởng 40,59% trong năm 2025 là tín hiệu rất tích cực, khẳng định chiến lược chuyển đổi số của PGD Điện Biên Phủ đang đi đúng hướng và đã có được kết quả thực tế. Tuy nhiên, việc dịch chuyển dần sang kênh số cũng đòi hỏi PGD phải không ngừng nâng cấp hệ thống bảo mật và hạ tầng công nghệ để đảm bảo trải nghiệm khách hàng không bị gián đoạn, tránh các rủi ro vận hành có thể phát sinh.

Về sản phẩm Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai, đây là sản phẩm thiết kế dành cho nhóm khách hàng có mục tiêu tích lũy tài chính dài hạn trong tương lai như tiết kiệm cho con học đại học, mua nhà hay xây dựng quỹ hưu trí. Cơ chế hoạt động của sản phẩm cho phép khách hàng gửi tiền định kỳ chỉ với số tiền 200.000 mỗi lần, tích lũy dần để đạt mục tiêu tài chính đã đặt ra. Năm 2023 đạt 24.199 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 6,82%. Sang năm 2024 tăng lên 25.560 triệu đồng, tỷ trọng 6,84%, tăng 1.361 triệu đồng, tốc độ tăng 5,62%. Tuy nhiên, đến năm 2025, sản phẩm này giảm 210 triệu đồng xuống còn mức 25.350 triệu đồng, tỷ trọng giảm xuống còn 6,41%. Sự sụt giảm này xuất phát từ việc một bộ phận khách hàng đã đáo hạn hợp đồng tích lũy và chưa tái ký kết, ngoài ra còn vì áp lực chi phí sinh hoạt tăng cao khiến người dân giảm khả năng gửi định kỳ. Điều này đòi hỏi PGD Điện Biên Phủ cần có chiến lược tiếp cận lại nhóm khách hàng này, thông qua các chương trình tặng thêm lãi suất cho khách hàng khi tái ký, hoặc thiết kế gói tích lũy linh hoạt hơn về hạn mức gửi tiền tối thiểu để phù hợp với điều kiện tài chính của nhiều khách hàng hơn.

Cuối cùng, Tiền gửi thanh toán có xu hướng giảm cả về quy mô lẫn tỷ trọng trong giai đoạn 2023-2025. Năm 2023 đạt 12.860 triệu đồng, với tỷ trọng 3,63%. Sang năm 2024, giảm 396 triệu đồng còn mức 12.464 triệu đồng với giảm 3,08%. Đến năm 2025 tiếp tục giảm thêm 528 triệu đồng quy mô chỉ còn 11.936 triệu đồng, kéo theo tỷ trọng giảm còn 3,02%. Vì đây là loại tiền gửi không kỳ hạn, có tính thanh khoản cao và lãi suất rất thấp nên khách hàng thường chỉ duy trì số dư ở mức vừa đủ để phục vụ nhu cầu thanh toán, chi tiêu và chuyển khoản hằng ngày, phần còn lại sang các sản phẩm tiết kiệm để hưởng lãi suất cao hơn. Mặc dù PGD đã triển khai các chương trình miễn phí duy trì tài khoản, miễn phí chuyển khoản, tặng quà khi mở tài khoản mới hoặc hoàn tiền khi thanh toán qua thẻ, nhưng mức độ hấp dẫn chưa đủ lớn để giữ chân khách hàng duy trì số dư cao trong tài khoản. Điều này đặt ra yêu cầu PGD cần nâng cao các dịch vụ tiện ích như trả lương qua tài khoản, thanh toán hóa đơn, liên kết ví điện tử, cũng như các chương trình ưu đãi sử dụng thẻ và ngân hàng số. Điều này không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần duy trì dòng tiền ổn định, từ đó cải thiện hiệu quả huy động nguồn vốn chi phí thấp.

Nhìn toàn diện cơ cấu vốn huy động theo sản phẩm trong giai đoạn 2023 - 2025, SeABank - PGD Điện Biên Phủ sở hữu một danh mục sản phẩm huy động đa dạng, phục vụ nhiều nhu cầu của khách hàng từ thanh toán linh hoạt, tích lũy ngắn hạn đến tiết kiệm dài hạn. Ba sản phẩm dẫn đầu về quy mô là Tiết kiệm linh lãi cuối kỳ, Tiết kiệm bậc thang và Tiền gửi có kỳ hạn lĩnh lãi cuối kỳ chiếm hơn 72% tổng nguồn vốn huy động và đều ghi nhận tăng trưởng tích cực qua từng năm, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của PGD. Trong khi đó, sự bứt phá mạnh mẽ của Tiết kiệm Online và đà tăng ổn định của Tiết kiệm thông minh phản ánh sự chuyển dịch cơ cấu huy động theo hướng số hóa. Đồng thời PGD cần có giải pháp phục hồi cho các sản phẩm đang có dấu hiệu sụt giảm như Tiền gửi thanh toán và Tiết kiệm gửi góp vun đắp tương lai.

2.2.2.2. Chi phí trả lãi vốn huy động tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Chi phí trả lãi vốn huy động là một trong những chỉ tiêu tài chính quan trọng trong hoạt động ngân hàng, phản ánh trực tiếp gánh nặng chi phí đầu vào mà đơn vị phải gánh chịu để duy trì và mở rộng nguồn vốn. Việc phân tích chỉ tiêu này không chỉ cho phép đánh giá hiệu quả quản lý chi phí vốn, mà còn cung cấp cơ sở để nhìn nhận mối tương quan giữa quy mô huy động và năng lực tối ưu hóa chi phí của đơn vị qua từng giai đoạn.

Bảng 2.10. Chi phí trả lãi vốn huy động tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: triệu đồng

CHỈ TIÊU	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	CHÊNH LỆCH			
				2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Chi phí trả lãi	23.048	18.680	20.574	-4.368	-18,95	1.894	10,14
Tổng nguồn vốn huy động	354.583	373.607	395.650	19.024	5,37	22.043	5,90
Tỷ lệ chi phí trả lãi vốn huy động (%)	6,50	5,00	5,20				

(Nguồn: SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng)

Dựa vào số liệu bảng 2.10, ta thấy chi phí trả lãi và tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng nguồn vốn huy động có sự biến động qua từng năm.

Cụ thể năm 2023, chi phí trả lãi đạt 23.048 triệu đồng, đạt mức cao nhất trong giai đoạn 2023 - 2025. Trong năm 2023, nhiều ngân hàng thương mại đã đẩy lãi suất huy động lên mức 8-9,5%/năm đối với các kỳ hạn dài, khiến chi phí vốn đầu vào của toàn ngành leo thang đáng kể. Tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng nguồn vốn huy động năm 2023 cũng ghi nhận mức 6,50%, PGD phải duy trì lãi suất cạnh tranh để giữ chân khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh huy động gay gắt. Bước sang năm 2024, chi phí trả lãi giảm 4.368 triệu đồng còn mức 18.680 triệu đồng, giảm 18,95% so với năm 2023. Sự giảm mạnh cả về số tuyệt đối và tỷ lệ chi phí năm 2024 là kết quả của việc PGD đã thực hiện thành công mục tiêu tăng trưởng quy mô đi đôi với tối ưu hóa chi phí. Đưa tỷ lệ chi phí trả lãi trên tổng nguồn vốn huy động từ mức 6,50% xuống còn 5,00%, thấp hơn 1,5% so với năm 2023. Tuy nhiên, sang năm 2025, chi phí trả lãi lại có tăng 1.894 triệu đồng so với năm 2024 đạt 20.574 triệu đồng đồng thời kéo theo tỷ lệ chi phí trả lãi lên mức 5,20%, cao hơn 0,2% so với năm 2024. Trong năm 2025, lãi suất huy động có sự tăng trở lại ở một số sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn do nhu cầu huy động vốn trung và dài hạn của PGD gia tăng. Đồng thời áp lực cạnh tranh lãi suất tiền gửi từ các ngân hàng trên địa bàn như Vietcombank, BIDV, Techcombank, MB,... ngày càng gay gắt hơn, buộc PGD phải điều chỉnh lãi suất huy động ở một số sản phẩm và kỳ hạn để giữ chân khách hàng, duy trì sức cạnh tranh.

Tổng kết lại, chi phí trả lãi vốn huy động tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 - 2025 phản ánh sự nhạy cảm cao của hoạt động huy động vốn ngân hàng đối với biến động lãi suất thị trường. Thành tựu nổi bật nhất trong giai đoạn này là sự sụt giảm mạnh của chi phí vốn trong năm 2024, giúp PGD cải thiện đáng kể hiệu quả tài chính ngay cả trong bối cảnh quy mô huy động vẫn tăng trưởng. Để duy trì và củng cố thành quả này trong những năm tiếp theo thì PGD cần tiếp tục theo đuổi chiến lược đa dạng hóa sản phẩm huy động, ưu tiên phát triển nền tảng tiền gửi không kỳ hạn và tiết kiệm online nhằm giảm chi phí trong giai đoạn tới.

2.3. Đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn của tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Những kết quả đạt được

Mặc dù phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các NHTM khác trên đại bàn cùng với những khó khăn chung của nền kinh tế nhưng nhờ kiên định thực hiện đúng các mục tiêu đã đề ra, cùng với sự nỗ lực và tinh thần trách nhiệm cao của đội ngũ cán bộ nhân viên, SeABank - PGD Điện Biên Phủ đã đạt được những kết quả đáng khích lệ như sau:

Kết quả nổi bật nhất mà SeABank - PGD Điện Biên Phủ đạt được trong giai đoạn 2023 - 2025 giai đoạn mà mặt bằng lãi suất huy động biến động mạnh, cạnh tranh thu hút tiền gửi giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn Đà Nẵng ngày càng gay gắt, và dòng tiền nhàn rỗi của người dân bị phân tán bởi nhiều kênh đầu tư thay thế hấp dẫn thì PGD vượt qua thách thức trên duy trì được tốc độ tăng trưởng dương và quy mô vốn huy động mở rộng qua từng năm. Đây là thành quả mà PGD đã xây dựng được nhờ vào năng lực điều hành linh hoạt và nhạy bén của đội ngũ lãnh đạo trong việc thích ứng với môi trường kinh doanh thay đổi liên tục.

Thứ hai, PGD đã thu hút được một lượng lớn khách hàng dân cư đông đảo, gần bó và có mức độ tin tưởng cao. Sự tăng trưởng bền vững và liên tục của tiền gửi dân cư với tốc độ ngày càng được cải thiện vừa là minh chứng rõ nét cho uy tín thương hiệu SeABank trên địa bàn đồng thời. Kết quả có được nhờ vào chất lượng dịch vụ giữa nhân viên và khách hàng, các chương trình khuyến mãi, chiến lược marketing mà PGD đã triển khai.

Thứ ba, tỷ trọng tiền gửi kỳ hạn từ 12 tháng trở lên liên tục tăng qua ba năm là định hướng huy động vốn có chiến lược định hướng rõ ràng ổn định, giảm thiểu áp lực tái huy động và tạo điều kiện cho việc cấp tín dụng trung dài hạn của PGD. Việc ngày càng nhiều khách hàng lựa chọn gửi tiền kỳ hạn từ 12 tháng trở lên cho thấy PGD

không chỉ thu hút được tiền gửi mà còn thuyết phục được khách hàng cam kết gắn bó lâu dài.

Thứ tư, danh mục gồm bảy sản phẩm huy động với xây dựng với đặc tính riêng biệt, nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính và tâm lý khác nhau của các phân khúc khách hàng. Điều đặc biệt là các sản phẩm này không tồn tại độc lập mà tạo thành một hệ sinh thái hỗ trợ lẫn nhau, qua đó giúp PGD duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng trong suốt các giai đoạn tích lũy tài chính khác nhau, cho phép đơn vị giữ chân khách hàng qua nhiều giai đoạn tài chính khác nhau từ tích lũy nhỏ lẻ với Tiết kiệm gửi góp, đến khi có nguồn tiền lớn hơn chuyển sang Tiết kiệm bậc thang hay Tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ. Các sản phẩm đều ghi nhận tăng trưởng tích cực, chứng minh rằng chiến lược đa dạng hóa danh mục sản phẩm của PGD đã triển khai hiệu quả đến với khách hàng và đạt được kết quả trong thực tế.

Thứ năm sự tăng trưởng ấn tượng của sản phẩm Tiết kiệm Online không chỉ là thành công của một sản phẩm riêng lẻ mà còn là minh chứng rõ ràng cho thấy PGD đã nhận thức sâu sắc về xu hướng tất yếu của ngành ngân hàng trong kỷ nguyên số hóa. Thay vì thụ động chờ đợi khách hàng tự chuyển sang kênh trực tuyến, PGD đã chủ động dẫn dắt sự thay đổi này thông qua việc áp dụng chính sách lãi suất ưu đãi hấp dẫn hơn so với kênh truyền thống. Biện pháp này không chỉ tạo động lực kinh tế mạnh mẽ để khuyến khích khách hàng thay đổi thói quen mà còn góp phần giảm tải áp lực giao dịch tại quầy, tối ưu hóa chi phí vận hành và nâng cao hiệu quả hoạt động trong dài hạn

Thứ sáu một trong những điểm sáng đáng trân trọng nhất trong hoạt động huy động vốn của PGD là khả năng quản trị chi phí vốn nhạy bén và linh hoạt trước biến động lãi suất thị trường. PGD đã phản ứng kịp thời bằng cách tái cơ cấu danh mục tiền gửi theo hướng tối ưu chi phí đầu vào, đưa tỷ lệ chi phí trả lãi từ 6,50% xuống mức quanh 5,00% - 5,20%. Đây là kết quả PGD đã tận dụng rất tốt các giai đoạn lãi suất thị trường thấp để cơ cấu lại nguồn vốn, giúp cải thiện biên lợi nhuận đáng kể.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Bên cạnh những kết quả về huy động vốn mà PGD đã nỗ lực đạt được trong 3 năm qua thì vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được nhìn nhận và khắc phục trong thời gian tới như sau:

Thứ nhất, mặc dù quy mô nguồn vốn huy động liên tục tăng qua các năm tuy nhiên tỷ lệ hoàn thành kế hoạch huy động vốn vẫn chưa đạt mức 100% theo chỉ tiêu đề ra.

Thứ hai, cơ cấu khách hàng gửi tiền chưa thực sự đa dạng khi vẫn phụ thuộc nhiều vào khách hàng cá nhân. Mặc dù tiền gửi dân cư mang tính ổn định, nhưng việc chiếm tới hơn 90% tổng nguồn vốn cho thấy sự thiếu cân bằng trong cơ cấu đối tượng khách hàng. PGD chưa thực sự bứt phá trong việc thu hút nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế trên địa bàn. Trên một địa bàn sôi động như khu vực Điện Biên Phủ nơi tập trung đông đảo doanh nghiệp thương mại, dịch vụ, nhà hàng khách sạn và các đơn vị kinh tế hoạt động thường xuyên với lượng tiền giao dịch lớn việc chưa khai thác được lượng tiền gửi từ nhóm này làm giảm tính đa dạng của nguồn vốn và hạn chế khả năng mở rộng quy mô huy động trong dài hạn.

Thứ ba dù huy động ngoại tệ có tăng trưởng tốt nhờ sự phục hồi của du lịch, nhưng các sản phẩm liên quan đến ngoại tệ còn khá đơn điệu, chủ yếu là tiền gửi truyền thống, chưa có nhiều dịch vụ phái sinh hay các gói giải pháp tài chính đặc thù cho doanh nghiệp xuất nhập khẩu.

Thứ tư, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn liên tục suy giảm qua ba năm cho thấy PGD chưa xây dựng được hệ sinh thái dịch vụ thanh toán đủ hấp dẫn để giữ chân dòng tiền giao dịch của khách hàng.

Thứ năm mặc dù Tiết kiệm Online tăng trưởng ấn tượng về tốc độ, nhưng thực tế là sau ba năm triển khai, sản phẩm này vẫn chỉ chiếm chưa đến 3% tổng nguồn vốn huy động. Con số này cho thấy phần lớn khách hàng hiện hữu của PGD vẫn chưa được chuyển đổi sang kênh giao dịch số mặc dù đã được triển khai nhưng mức độ sử dụng chưa đồng đều. Một bộ phận khách hàng vẫn ưu tiên giao dịch tại quầy do chưa quen với công nghệ hoặc lo ngại về tính bảo mật. Điều này cho thấy trải nghiệm người dùng, giao diện và công tác hướng dẫn khách hàng vẫn cần được cải thiện thêm.

Thứ sáu, chi phí trả lãi tăng với tốc độ 10,14% vượt trội hơn tốc độ tăng trưởng 5,90% tổng nguồn vốn huy động trong năm 2025 là tín hiệu cảnh báo quan trọng về xu hướng chi phí vốn ngày càng đắt hơn so với quy mô vốn được huy động. Nguyên nhân là cơ cấu huy động đang dịch chuyển mạnh về phía các sản phẩm kỳ hạn dài với lãi suất cao hơn, trong khi tỷ trọng nguồn vốn chi phí thấp (không kỳ hạn và ngắn hạn) lại thu hẹp. Nếu xu hướng này tiếp tục mà không có biện pháp cân bằng thông qua việc phát triển nền tảng CASA hoặc mở rộng kênh huy động số chi phí thấp, biên lãi ròng của PGD sẽ chịu áp lực ngày càng lớn, làm giảm hiệu quả kinh doanh tổng thể.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân chủ quan

Chính sách lãi suất của SeABank chưa thực sự hấp dẫn đối với khách hàng và cũng chưa linh hoạt theo từng thời điểm thị trường. Điều này làm giảm khả năng cạnh tranh trong việc thu hút các khoản tiền gửi lớn hoặc khách hàng có giá trị cao.

Năng lực truyền thông số và chuyển đổi hành vi khách hàng sang kênh trực tuyến còn yếu. Dù có sản phẩm Tiết kiệm Online với chính sách lãi suất ưu đãi hơn so với giao dịch tại quầy, song PGD chưa có quy trình bài bản và nhất quán trong việc hướng dẫn, thuyết phục khách hàng đặc biệt nhóm trung niên và cao tuổi.

Chưa khai thác triệt để lợi thế địa bàn để phát triển dịch vụ ngoại tệ bền vững. Mặc dù đặc thù của địa bàn Điện Biên Phủ, Đà Nẵng với lưu lượng du khách quốc tế và cộng đồng người lao động xuất khẩu lớn tạo ra nhu cầu ngoại tệ đáng kể, PGD chưa xây dựng được chiến lược khai thác toàn diện lợi thế này. Việc thiếu các gói dịch vụ tích hợp dành riêng cho Việt kiều, người lao động có thu nhập ngoại tệ hay doanh nghiệp xuất nhập khẩu bao gồm cả dịch vụ nhận kiều hối, tư vấn phòng ngừa rủi ro tỷ giá và tài khoản ngoại tệ đa tiện ích khiến PGD chưa tận dụng được tối đa lợi thế địa lý mà mình đang sở hữu để xây dựng nền huy động ngoại tệ ổn định và bền vững hơn về chất lượng.

Về đội ngũ nhân viên mặc dù cơ bản đáp ứng được yêu cầu công việc, nhưng kỹ năng tư vấn chuyên sâu và bán chéo sản phẩm trong một số trường hợp còn hạn chế, ảnh hưởng đến khả năng khai thác tối đa nhu cầu của khách hàng.

Các chính sách chăm sóc khách hàng và chương trình ưu đãi tuy có triển khai nhưng chưa mang tính cá nhân hóa cao, chủ yếu áp dụng chung cho nhiều nhóm khách hàng nên hiệu quả chưa thực sự nổi bật. Một số loại phí và biểu phí dịch vụ vẫn có thể là rào cản đối với khách hàng khi so sánh với các ngân hàng có chính sách miễn phí mạnh hơn.

Sự thiếu hụt về hệ thống ATM/CDM và máy POS làm giảm sự thuận tiện trong quá trình giao dịch thường nhật của khách hàng, khiến khách hàng chưa duy trì số dư lớn trên tài khoản thanh toán tại SeABank, từ đó hạn chế khả năng cải thiện tỷ lệ CASA của PGD.

Về chiến lược quảng bá, các hoạt động vẫn thiên về hình thức truyền thống như tặng quà, khuyến mãi trực tiếp tại quầy, trong khi việc tận dụng các kênh mạng còn hạn chế. Do đó, khả năng tiếp cận khách hàng mới, đặc biệt là khách hàng trẻ, chưa thực sự hiệu quả.

b. Nguyên nhân khách quan

Môi trường kinh tế vĩ mô trong giai đoạn này có nhiều biến động, đặc biệt là sự điều chỉnh của mặt bằng lãi suất theo chính sách điều hành của Ngân hàng Nhà nước. Khi lãi suất huy động có xu hướng giảm, sức hấp dẫn của kênh gửi tiết kiệm cũng giảm theo, khiến khách hàng có xu hướng tìm kiếm các kênh đầu tư khác có lợi suất cao hơn như chứng khoán, bất động sản hoặc vàng. Điều này làm gia tăng áp lực cạnh tranh trong việc thu hút nguồn vốn..

Một yếu tố khách quan khác là tâm lý khách hàng ngày càng có xu hướng tối ưu hóa lợi ích tài chính. Khách hàng không còn duy trì số dư lớn trong tài khoản thanh toán mà thường chuyển sang các sản phẩm có kỳ hạn để hưởng lãi suất cao hơn, hoặc phân bổ tài sản vào nhiều kênh khác nhau nhằm giảm thiểu rủi ro. Điều này khiến nguồn vốn chi phí thấp của ngân hàng có xu hướng thu hẹp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG II

Trên cơ sở lý luận tại Chương I, Chương II đã phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 qua các chỉ tiêu cụ thể như quy mô, tốc độ tăng trưởng, tỷ lệ hoàn thành kế hoạch, cơ cấu nguồn vốn và chi phí trả lãi vốn huy động. Qua quá trình phân tích, làm rõ những kết quả tích cực mà PGD đạt được trong hoạt động huy động vốn, đồng thời chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Những kết luận thực tiễn rút ra từ chương này chính là tiền đề để đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tại PGD trong thời gian tới ở Chương III.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á - PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ, 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 Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

Trong những năm tới, SeABank - PGD Điện Biên Phủ xác định hoạt động huy động vốn là một trong những nhiệm vụ trọng tâm và đóng vai trò nền tảng đối với sự phát triển ổn định của đơn vị. Trên cơ sở kết quả đạt được trong giai đoạn 2023 - 2025, PGD định hướng duy trì tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động theo hướng bền vững, an toàn và hiệu quả, đồng thời từng bước nâng cao chất lượng nguồn vốn nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng vốn và nâng cao năng lực cạnh tranh trên địa bàn.

Trước hết, PGD tiếp tục củng cố và mở rộng nguồn vốn huy động từ khách hàng dân cư, nhóm khách hàng đang chiếm tỷ trọng lớn và giữ vai trò chủ lực trong cơ cấu nguồn vốn của PGD. Bên cạnh việc duy trì thế mạnh ở phân khúc khách hàng cá nhân, PGD cũng định hướng mở rộng mạnh hơn tệp khách hàng tổ chức kinh tế nhằm từng bước cân bằng cơ cấu nguồn vốn huy động. Trong thời gian tới, PGD tăng cường tiếp cận các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh, cơ sở dịch vụ, nhà hàng, khách sạn và doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực du lịch - thương mại trên địa bàn Đà Nẵng. Không chỉ cung cấp sản phẩm tiền gửi thông thường, PGD hướng đến mô hình tư vấn giải pháp tài chính tổng thể cho doanh nghiệp, kết hợp giữa tài khoản thanh toán, dịch vụ trả lương, quản lý dòng tiền, tiền gửi linh hoạt và các sản phẩm tín dụng phù hợp. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp PGD gia tăng nguồn vốn không kỳ hạn và cải thiện hiệu quả sử dụng vốn trong dài hạn.

Một định hướng quan trọng khác là đẩy mạnh phát triển huy động vốn gắn với chuyển đổi số và hiện đại hóa hoạt động ngân hàng. Trong bối cảnh khách hàng ngày càng ưu tiên sự tiện lợi và giao dịch trực tuyến, PGD sẽ tập trung thúc đẩy các sản phẩm tiết kiệm online, giao dịch qua ứng dụng SeAMobile và các dịch vụ ngân hàng điện tử. PGD hướng đến mục tiêu hình thành thói quen giao dịch số cho khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có nhu cầu giao dịch thường xuyên. Đồng thời, PGD sẽ tăng cường hướng dẫn khách hàng sử dụng ngân hàng số ngay tại quầy giao dịch, từng bước giảm sự phụ thuộc vào giao dịch truyền thống, qua đó vừa nâng cao trải nghiệm khách hàng vừa tiết kiệm chi phí vận hành.

Song song với đó, PGD định hướng nâng cao tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn nhằm tối ưu chi phí huy động vốn. Để thực hiện mục tiêu này, PGD xây dựng hệ sinh

thái dịch vụ tài chính toàn diện sẽ góp phần giữ chân dòng tiền lưu động của khách hàng tại ngân hàng thay vì chỉ gửi tiền với mục đích hưởng lãi suất.

Ngoài ra, PGD cũng định hướng tăng cường huy động vốn ngoại tệ phù hợp với đặc điểm kinh tế của địa bàn Đà Nẵng, nơi có hoạt động du lịch, dịch vụ và giao thương quốc tế phát triển mạnh. PGD sẽ chú trọng khai thác nhóm khách hàng có nguồn thu ngoại tệ như Việt kiều, người lao động xuất khẩu, khách hàng kinh doanh du lịch và doanh nghiệp xuất nhập khẩu thông qua các chính sách tỷ giá cạnh tranh, dịch vụ chuyển tiền thuận tiện và các gói tài khoản ngoại tệ linh hoạt.

Bên cạnh mục tiêu tăng trưởng huy động vốn, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cũng định hướng nâng cao chất lượng phục vụ và xây dựng hình ảnh ngân hàng bán lẻ thân thiện, chuyên nghiệp và hiện đại. Đồng thời, chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên cả về chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng tư vấn và phong cách phục vụ để nâng cao mức độ hài lòng và tạo dựng niềm tin lâu dài với khách hàng.

Ngoài ra, PGD sẽ tăng cường hoạt động quảng bá và chăm sóc khách hàng theo hướng gần gũi và thực chất hơn đồng thời đẩy mạnh hoạt động truyền thông trên nền tảng số và tăng cường hiện diện trong các hoạt động cộng đồng tại địa phương nhằm nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu SeABank trên địa bàn.

Trong quá trình phát triển, PGD luôn định hướng đảm bảo sự cân đối giữa tăng trưởng huy động vốn và kiểm soát chi phí vốn. Việc xây dựng chính sách lãi suất sẽ được thực hiện linh hoạt theo biến động của thị trường nhưng vẫn đảm bảo hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh. Đồng thời, PGD sẽ chủ động tăng cường công tác quản trị rủi ro thanh khoản, đảm bảo nguồn vốn huy động luôn được duy trì ổn định, an toàn và đáp ứng tốt nhu cầu sử dụng vốn trong từng thời kỳ.

3.2. Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

3.2.1. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt, cạnh tranh và hướng đến tối ưu hóa chi phí vốn

Để nâng cao hiệu quả huy động vốn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, chính sách lãi suất tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần được xây dựng theo hướng linh hoạt, vừa đảm bảo tính cạnh tranh trên thị trường, vừa hướng đến mục tiêu gia tăng nguồn vốn ổn định và chi phí hợp lý trong dài hạn. Trên cơ sở đó, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng cơ chế theo dõi và điều chỉnh lãi suất linh hoạt theo diễn biến thị trường. Trong điều kiện cạnh tranh huy động vốn giữa các ngân hàng ngày càng mạnh, đặc biệt vào các thời điểm cao điểm như cuối năm, dịp Tết hoặc các

giai đoạn có lượng tiền gửi đáo hạn lớn, PGD cần chủ động cập nhật biểu lãi suất của các ngân hàng khác trên địa bàn để có chính sách phản ứng kịp thời. Thay vì chạy đua tăng lãi suất làm gia tăng chi phí vốn, PGD có thể triển khai các chương trình ưu đãi ngắn hạn theo từng nhóm khách hàng mục tiêu như cộng thêm lãi suất cho khách hàng tái tục sổ tiết kiệm, ưu đãi cho khách hàng gửi tiền online hoặc kết hợp chương trình quà tặng nhằm gia tăng sức hấp dẫn của sản phẩm huy động. Ngoài ra, PGD cũng nên áp dụng chính sách lãi suất linh hoạt theo quy mô tiền gửi và thời hạn gửi nhằm khuyến khích khách hàng duy trì nguồn vốn trung và dài hạn. Những khách hàng gửi số tiền lớn hoặc tái tục nhiều kỳ liên tiếp có thể được hưởng mức lãi suất cộng thêm hoặc các quyền lợi chăm sóc khách hàng riêng biệt. Điều này không chỉ giúp tăng khả năng giữ chân khách hàng hiện hữu mà còn tạo lợi thế cạnh tranh trong việc thu hút dòng tiền mới từ thị trường. Bên cạnh mục tiêu gia tăng nguồn vốn CASA nhằm tối ưu chi phí huy động, PGD vẫn cần chú trọng duy trì và phát triển nguồn vốn trung và dài hạn với chính sách lãi suất hợp lý, nhằm đảm bảo khả năng đáp ứng nhu cầu cho vay trung và dài hạn của ngân hàng.

3.2.2. Xây dựng danh mục cơ cấu sản phẩm huy động theo hướng đa dạng hóa

a. Thiết kế sản phẩm tích hợp kết hợp tiết kiệm với bảo hiểm và đầu tư

Xu hướng tài chính hiện nay cho thấy khách hàng không còn chỉ quan tâm đến yếu tố lãi suất khi gửi tiết kiệm, mà ngày càng chú trọng đến khả năng bảo vệ tài chính và gia tăng giá trị tài sản trong tương lai. Điều này đặt ra yêu cầu cho các ngân hàng phải chuyển từ mô hình cung cấp sản phẩm đơn lẻ sang mô hình cung cấp giải pháp tài chính toàn diện hơn. Trên cơ sở đó, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần nghiên cứu phát triển các sản phẩm tích hợp giữa tiền gửi tiết kiệm với bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm phi nhân thọ. Chẳng hạn như, khách hàng gửi tiết kiệm với số tiền và kỳ hạn nhất định sẽ được hưởng quyền lợi ưu đãi khi tham gia bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm sức khỏe, bảo hiểm phi nhân thọ liên kết với ngân hàng. Đây là cách giúp khách hàng vừa đảm bảo tích lũy tài chính an toàn, vừa được bảo vệ trước những rủi ro bất ngờ trong cuộc sống. Ngoài hiệu quả huy động vốn, việc triển khai các sản phẩm tích hợp còn giúp PGD mở rộng cơ hội bán chéo dịch vụ, gia tăng doanh thu phí và nâng cao mức độ gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

b. Thiết kế sản phẩm huy động ngoại tệ khai thác lợi thế đặc thù địa bàn

Đà Nẵng là một trong những trung tâm du lịch và dịch vụ lớn của khu vực miền Trung, đồng thời có lượng khách quốc tế, lao động xuất khẩu và doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu tương đối lớn. Đây là điều kiện thuận lợi SeABank - PGD Điện

Biên Phủ đã khai thác tương đối trong 3 năm qua và trong thời gian tới cần phát triển hơn các sản phẩm huy động ngoại tệ và mở rộng nguồn vốn bằng ngoại tệ. PGD cần xây dựng các gói tài khoản ngoại tệ đa tiện ích dành riêng cho từng nhóm khách hàng đặc thù như Việt kiều, người lao động nhận kiều hối, du học sinh hoặc doanh nghiệp có giao dịch quốc tế. Các gói sản phẩm này có thể tích hợp nhiều tiện ích như nhận kiều hối nhanh, ưu đãi tỷ giá mua bán ngoại tệ, miễn hoặc giảm phí chuyển tiền quốc tế và hỗ trợ thanh toán quốc tế trực tuyến.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên triển khai các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng duy trì số dư ngoại tệ ổn định hoặc thường xuyên thực hiện giao dịch quốc tế tại SeABank như miễn phí chuyển đổi ngoại tệ trong hạn mức nhất định hoặc cộng thêm ưu đãi khi gửi tiết kiệm ngoại tệ kỳ hạn dài. Những chính sách này sẽ góp phần khuyến khích khách hàng duy trì nguồn ngoại tệ tại ngân hàng thay vì chỉ thực hiện giao dịch đổi tiền ngắn hạn.

Ngoài yếu tố sản phẩm, công tác truyền thông cũng đóng vai trò rất quan trọng. PGD cần chủ động quảng bá các tiện ích về ngoại tệ đến đúng nhóm khách hàng mục tiêu thông qua mạng xã hội, cộng đồng người lao động xuất khẩu, doanh nghiệp du lịch hoặc các trung tâm ngoại ngữ, du học. Khi khách hàng nhận thấy SeABank không chỉ là nơi giao dịch ngoại tệ mà còn là đơn vị hỗ trợ toàn diện cho nhu cầu tài chính quốc tế, khả năng duy trì quan hệ lâu dài sẽ cao hơn đáng kể.

Tuy nhiên, hoạt động huy động ngoại tệ cũng chịu ảnh hưởng bởi chính sách quản lý ngoại hối của Nhà nước và biến động tỷ giá trên thị trường. Vì vậy, PGD cần phối hợp chặt chẽ với Hội sở trong việc cập nhật chính sách, quản trị rủi ro tỷ giá và xây dựng các chương trình huy động phù hợp với từng thời kỳ để đảm bảo hiệu quả và an toàn trong hoạt động kinh doanh.

3.2.3. Mở rộng và đa dạng hóa tệp khách hàng

a. Tiếp cận khách hàng

Việc tiếp cận khách hàng doanh nghiệp không nên chỉ dừng lại ở việc giới thiệu sản phẩm tiền gửi hay cạnh tranh bằng lãi suất mà SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần chuyển sang tiếp cận theo hướng tư vấn giải pháp tài chính tổng thể, lấy nhu cầu thực tế của doanh nghiệp làm trung tâm. Trước khi làm việc với doanh nghiệp, nhân viên cần chủ động tìm hiểu về lĩnh vực hoạt động, quy mô kinh doanh, chu kỳ dòng tiền và các nhu cầu tài chính đặc thù của từng doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể đề xuất một gói dịch vụ phù hợp bao gồm tài khoản thanh toán doanh nghiệp, sản phẩm tiền gửi linh hoạt theo dòng tiền, dịch vụ trả lương tự động cho nhân viên, dịch

vụ thu hộ - chi hộ và hạn mức tín dụng dự phòng khi cần thiết. Cách tiếp cận này sẽ giúp doanh nghiệp cảm nhận được vai trò đồng hành của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh thay vì chỉ là mối quan hệ giao dịch đơn thuần. Ngoài ra, PGD cũng cần tăng cường kết nối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ trên địa bàn thông qua việc tham gia các hội nghị doanh nghiệp, tài trợ cho các sự kiện địa phương, hội chợ thương mại hoặc hợp tác với các hiệp hội doanh nghiệp địa phương. Đây là cơ hội để mở rộng mạng lưới quan hệ, tiếp cận khách hàng tiềm năng và nâng cao hình ảnh thương hiệu trong cộng đồng doanh nghiệp.

Hiện tại ngoài các sản phẩm huy động truyền thống như Tiết kiệm linh lãi cuối kỳ hay Tiết kiệm bậc thang tại PGD Điện Biên Phủ đang thu hút một lượng lớn khách hàng trung niên và cao tuổi thì PGD cần chú trọng hơn đến việc đẩy mạnh Tiết kiệm online nhằm mở rộng tệp khách hàng trẻ từ khoảng 22 - 35 tuổi, đặc biệt là nhóm nhân viên văn phòng, người lao động có thu nhập ổn định, người kinh doanh online và các hộ gia đình trẻ đang trong giai đoạn bắt đầu tích lũy tài chính. Mặc dù hiện tại quy mô tiền gửi của nhóm khách hàng này chưa lớn, nhưng nếu được tiếp cận đúng cách, họ sẽ trở thành nguồn khách hàng tiềm năng trong tương lai và khả năng gắn bó lâu dài với ngân hàng. Khác với nhóm khách hàng trung niên và lớn tuổi có xu hướng gửi tiết kiệm truyền thống, ưu tiên giao dịch trực tiếp tại quầy, thì nhóm khách hàng trẻ thường ưu tiên sự thuận tiện, tốc độ và trải nghiệm số trong quá trình giao dịch. Đồng thời, họ cũng có xu hướng tìm hiểu thông tin qua mạng xã hội và dễ bị ảnh hưởng bởi đánh giá từ cộng đồng xung quanh. Vì vậy, để tiếp cận hiệu quả nhóm khách hàng này, PGD Điện Biên Phủ cần đổi mới cách thức truyền thông theo hướng xây dựng các nội dung chia sẻ kiến thức tài chính cá nhân trên fanpage Facebook riêng của PGD, TikTok hoặc Zalo như cách quản lý chi tiêu, lựa chọn hình thức tiết kiệm phù hợp, kinh nghiệm vay vốn an toàn, đồng thời thường xuyên cập nhật thông tin lãi suất, chương trình khuyến mãi và các tiện ích mới của ngân hàng. Ngoài ra, PGD có thể kết hợp tổ chức các minigame, chương trình tư vấn tài chính trực tuyến hoặc livestream giải đáp thắc mắc về tiết kiệm, vay vốn để tăng sự tương tác với khách hàng trên mạng xã hội. Những nội dung mang tính hữu ích và dễ tiếp cận sẽ giúp khách hàng trẻ có thiện cảm hơn với thương hiệu SeABank thay vì chỉ nhìn nhận ngân hàng như một nơi cung cấp dịch vụ tài chính đơn thuần. Đặc biệt, PGD nên tận dụng chính mạng lưới quan hệ cá nhân của đội ngũ nhân viên trong việc chia sẻ bài viết, giới thiệu sản phẩm và lan tỏa thông tin trên Facebook hoặc Zalo. Đây là hình thức quảng bá mang lại hiệu quả cao, bởi thông tin được truyền tải thông qua người quen sẽ tạo cảm giác tin cậy và dễ tiếp cận hơn đối với khách hàng trong khu vực Đà Nẵng.

Bên cạnh việc triển khai các kênh tiếp cận trực tuyến, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cũng cần quan tâm đầu tư nhiều hơn cho các hoạt động quảng bá trực tiếp tại cộng đồng địa phương. Cụ thể, tổ chức các chương trình tư vấn tài chính miễn phí tại khu dân cư, chung cư, tòa nhà văn phòng, trường học hoặc trung tâm thương mại trên địa bàn nhằm tiếp cận trực tiếp với nhóm khách hàng tiềm năng. Nội dung tư vấn xoay quanh các chủ đề như quản lý tài chính cá nhân, lựa chọn sản phẩm tiết kiệm phù hợp hay hướng dẫn sử dụng ngân hàng số. Đây không chỉ là cơ hội để giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng mà còn giúp khách hàng cảm nhận được sự đồng hành và tính chuyên nghiệp của SeABank - PGD Điện Biên Phủ.

b. Giữ chân khách hàng

Sau khi mở rộng và thu hút được tệp khách hàng mới, việc giữ chân khách hàng gắn bó lâu dài với ngân hàng cũng là yếu tố có ý nghĩa quan trọng đối với sự ổn định của nguồn vốn huy động. Trong thực tế, nhiều ngân hàng vẫn quá tập trung vào mục tiêu tăng trưởng khách hàng mới mà chưa chú trọng đúng mức đến việc chăm sóc và duy trì khách hàng hiện hữu. Để nâng cao hiệu quả giữ chân khách hàng, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng chủ động và mang tính cá nhân hóa cao hơn. Cụ thể, đối với khách hàng có sổ tiết kiệm sắp đáo hạn, nhân viên cần chủ động liên hệ trước từ bảy đến mười ngày để tư vấn các phương án phù hợp với nhu cầu tài chính hiện tại của khách hàng, chẳng hạn như tái tục tiết kiệm, chuyển sang sản phẩm linh hoạt hơn hoặc kết hợp với các sản phẩm đầu tư, bảo hiểm. Việc đưa ra nhiều lựa chọn phù hợp sẽ giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và có quyền chủ động quyết định, thay vì chỉ nhận tư vấn theo hướng áp đặt một sản phẩm duy nhất. Đối với nhóm khách hàng trẻ, ngoài việc đảm bảo trải nghiệm giao dịch liền mạch, ngân hàng cần chú trọng nâng cao trải nghiệm trên nền tảng số, đảm bảo ứng dụng SeAMobile hoạt động ổn định, giao diện thân thiện và thao tác đơn giản. Khi khách hàng trẻ hình thành thói quen giao dịch thường xuyên trên hệ sinh thái số của SeABank, khả năng duy trì mối quan hệ lâu dài với ngân hàng sẽ cao hơn rất nhiều. Tương tự, khi doanh nghiệp sử dụng đồng bộ nhiều dịch vụ tại SeABank, khả năng duy trì số dư tiền gửi thanh toán sẽ cao hơn, từ đó góp phần cải thiện nguồn vốn CASA và giảm sự phụ thuộc quá lớn vào tiền gửi dân cư như hiện nay.

Cùng với đó, PGD cần xây dựng chương trình khách hàng thân thiết theo hướng dài hạn thay vì chỉ tập trung vào các chương trình quà tặng ngắn hạn. Chẳng hạn, khách hàng tái tục tiết kiệm nhiều lần hoặc duy trì số dư lớn trong thời gian dài có thể được tích lũy điểm thưởng để đổi quà, cộng thêm lãi suất hoặc ưu tiên sử dụng một số dịch vụ của ngân hàng. Ngoài ra, PGD cũng nên triển khai các hoạt động chăm sóc

định kỳ như gửi quà sinh nhật, ưu đãi vào các dịp lễ hoặc tổ chức chương trình tri ân khách hàng thân thiết nhằm gia tăng sự gắn kết với khách hàng. Đặc biệt, trong bối cảnh cạnh tranh lãi suất ngày càng gay gắt, yếu tố giúp khách hàng tiếp tục gắn bó với ngân hàng không chỉ nằm ở mức lãi suất cao hơn vài phần trăm, mà còn nằm ở cảm giác được quan tâm, được phục vụ chuyên nghiệp và có mối quan hệ thân thiết với ngân hàng. Chính vì vậy, việc xây dựng cơ chế giữ chân khách hàng hiệu quả sẽ là nền tảng quan trọng giúp SeABank - PGD Điện Biên Phủ duy trì nguồn vốn huy động ổn định và phát triển bền vững trong dài hạn.

3.2.4. Thúc đẩy chuyển đổi số trong hoạt động huy động vốn

Trong bối cảnh xu hướng ngân hàng số ngày càng phát triển mạnh mẽ, chuyển đổi số không còn là yếu tố mang tính hỗ trợ mà đã trở thành yêu cầu tất yếu để nâng cao năng lực cạnh tranh và hiệu quả huy động vốn của ngân hàng. Đối với SeABank - PGD Điện Biên Phủ, việc thúc đẩy khách hàng chuyển dịch sang kênh số không chỉ giúp gia tăng sự tiện lợi cho khách hàng mà còn góp phần giảm tải áp lực giao dịch tại quầy, tiết kiệm chi phí vận hành và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng trong dài hạn.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, mặc dù sản phẩm Tiết kiệm Online của PGD có tốc độ tăng trưởng cao nhất trong toàn bộ danh mục sản phẩm huy động vốn, đặc biệt năm 2025 tăng hơn 40,59% so với năm 2024. Tuy nhiên, xét về quy mô nguồn vốn huy động từ Tiết kiệm Online chiếm chưa đến 3% tổng nguồn vốn huy động qua ba năm. Vì vậy, PGD cần đẩy mạnh chuyển đổi số trong huy động vốn để từng bước thay đổi hành vi khách hàng, mở rộng quy mô nguồn vốn huy động trên nền tảng công nghệ và nâng cao khả năng cạnh tranh trong giai đoạn tới.

Trước hết, PGD cần chuẩn hóa quy trình hướng dẫn khách hàng sử dụng ngân hàng số ngay tại điểm giao dịch. Mỗi lượt khách hàng đến quầy đều là cơ hội quan trọng để ngân hàng giới thiệu và hỗ trợ khách hàng tiếp cận các tiện ích số, tuy nhiên cơ hội này hiện vẫn chưa được khai thác hiệu quả do chưa có quy trình thực hiện thống nhất. Vì vậy, trong mỗi khách hàng đến giao dịch, giao dịch viên phải chủ động kiểm tra việc khách hàng đã cài đặt và sử dụng ứng dụng SeAMobile hay chưa. Đối với những khách hàng chưa sử dụng, nhân viên cần trực tiếp hỗ trợ cài đặt, hướng dẫn đăng nhập, chuyển khoản, tra cứu số dư hoặc mở tiết kiệm online ngay tại quầy. Quy trình này đặc biệt cần được áp dụng đối với nhóm khách hàng đến gửi tiết kiệm, tái tục sổ hoặc thực hiện giao dịch chuyển tiền thường xuyên.

PGD cần chú trọng hỗ trợ nhóm khách hàng trung niên và cao tuổi, đây là nhóm khách hàng hiện chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tiền gửi tiết kiệm nhưng cũng là nhóm có tâm lý e ngại thao tác sai hoặc lo lắng về tính an toàn khi giao dịch trực tuyến. Do đó, thay vì chỉ giới thiệu sơ lược tại quầy hoặc phát tờ rơi hướng dẫn, PGD nên tổ chức định kỳ các buổi hướng dẫn sử dụng ngân hàng số. Trong các buổi này, nhân viên sẽ trực tiếp hướng dẫn khách hàng thao tác trên điện thoại di động của chính họ như đăng nhập ứng dụng, kiểm tra số dư, chuyển khoản, mở tiết kiệm online hoặc thanh toán hóa đơn. Ngoài ra, PGD có thể chuẩn bị tài liệu hướng dẫn đơn giản bằng hình ảnh trực quan hoặc video ngắn để khách hàng dễ dàng ghi nhớ và thao tác lại tại nhà.

3.2.5. Nâng cao chất lượng phục vụ và phát triển năng lực đội ngũ nhân sự

Trong hoạt động ngân hàng bán lẻ, sản phẩm hay chính sách lãi suất có thể dễ dàng bị các đối thủ cạnh tranh học hỏi và sao chép, nhưng chất lượng phục vụ và năng lực tư vấn của đội ngũ nhân viên lại là lợi thế mang tính bền vững và khó có thể thay thế được. Chính vì vậy, đầu tư vào nguồn nhân lực luôn được xem là giải pháp mang lại hiệu quả lâu dài đối với một đơn vị ngân hàng cấp cơ sở. Thực tế tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ cho thấy kỹ năng tư vấn chuyên sâu và khả năng bán chéo sản phẩm của một bộ phận nhân viên vẫn còn hạn chế, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả khai thác danh mục sản phẩm phong phú mà SeABank đang cung cấp. Điều này cho thấy mặc dù PGD có danh mục sản phẩm đa dạng và nhiều lợi thế cạnh tranh, nhưng hiệu quả khai thác và chuyển hóa các lợi thế đó thành giá trị thực tế cho hoạt động kinh doanh vẫn chưa được phát huy tối đa.

Để nâng cao năng lực đội ngũ một cách thực chất, PGD Điện Biên Phủ cần xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ nhằm củng cố và nâng cao kiến thức nghiệp vụ cho toàn bộ nhân viên. Nội dung đào tạo không chỉ bao gồm các quy trình nghiệp vụ, kỹ năng sử dụng hệ thống và phần mềm ngân hàng mà còn cần tập trung vào kỹ năng giao tiếp, tư vấn và xử lý tình huống thực tế với khách hàng. Nhân viên cần được trang bị đầy đủ kiến thức về sản phẩm huy động vốn, lãi suất, thủ tục giao dịch cũng như các quy định liên quan để có thể tư vấn chính xác, giải đáp kịp thời các thắc mắc của khách hàng. Khi khách hàng được phục vụ tận tình, chuyên nghiệp và cảm thấy an tâm trong quá trình giao dịch, uy tín của ngân hàng sẽ được nâng cao, qua đó góp phần phát triển hoạt động huy động vốn trong dài hạn.

Bên cạnh kiến thức nghiệp vụ, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao phong cách và thái độ phục vụ khách hàng. Hiện nay khách hàng không chỉ quan tâm đến sản phẩm hay lãi suất mà còn rất chú ý đến chất lượng phục vụ trong quá trình giao dịch.

Thái độ thiếu nhiệt tình hoặc thiếu chuyên nghiệp của nhân viên có thể ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và uy tín của ngân hàng trong mắt khách hàng. Do đó, đội ngũ giao dịch viên là những người tiếp xúc trực tiếp và thường xuyên với khách hàng cần luôn giữ tác phong lịch sự, thân thiện, nhiệt tình và chuyên nghiệp. Đồng thời, nhân viên cần có khả năng lắng nghe, tư vấn rõ ràng, xử lý giao dịch nhanh chóng và giải đáp thắc mắc chính xác để tạo sự tin tưởng và hài lòng cho khách hàng. Khi khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp và tận tâm trong phục vụ, họ sẽ có xu hướng tiếp tục duy trì tiền gửi cũng như sử dụng thêm nhiều sản phẩm, dịch vụ khác của ngân hàng, qua đó góp phần nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

3.2.6. Nâng cao chất lượng cơ sở vật chất và mở rộng hệ thống ATM/CDM/POS

a. Cơ sở vật chất và công nghệ thông tin

Cơ sở vật chất và hệ thống giao dịch tự động không chỉ đóng vai trò hỗ trợ hoạt động ngân hàng mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến cảm nhận và mức độ hài lòng của khách hàng. Đối với khách hàng, trải nghiệm giao dịch thường bắt đầu từ những yếu tố rất thực tế như không gian phòng giao dịch, khu vực chờ, thái độ phục vụ hay sự thuận tiện khi sử dụng ATM. Vì vậy, việc đầu tư nâng cấp cơ sở vật chất không đơn thuần là cải thiện hình ảnh bên ngoài mà còn là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và gia tăng khả năng giữ chân khách hàng trong dài hạn.

Đối với không gian phòng giao dịch, SeABank - PGD Điện Biên Phủ cần định hướng xây dựng môi trường giao dịch theo hướng hiện đại, thân thiện và tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng. Khu vực chờ của PGD nên được bố trí thêm màn hình hiển thị thông tin sản phẩm, lãi suất hoặc các chương trình ưu đãi đang triển khai. Đây không chỉ là khu vực phục vụ khách hàng trong thời gian chờ đợi mà còn là giúp ngân hàng giới thiệu sản phẩm một cách tự nhiên đến với khách hàng. Bên cạnh đó, PGD cần chú trọng hơn đến việc bố trí khu vực tư vấn tài chính riêng biệt cho khách hàng có nhu cầu giao dịch lớn hoặc cần tư vấn chuyên sâu về tiết kiệm, bảo hiểm và đầu tư. Trong thực tế, nhiều khách hàng có tâm lý e ngại khi trao đổi các vấn đề tài chính cá nhân tại khu vực đông người. Do đó, việc tạo ra không gian tư vấn riêng tư, chuyên nghiệp sẽ giúp khách hàng cảm thấy được tôn trọng và yên tâm hơn khi giao dịch. Ngoài yếu tố không gian, PGD cũng cần đầu tư nâng cấp hệ thống trang thiết bị phục vụ giao dịch như máy lấy số tự động, màn hình tra cứu thông tin, hệ thống wifi miễn phí và chữ ký điện tử nhằm rút ngắn thời gian xử lý giao dịch và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Trong bối cảnh khách hàng ngày càng ưu tiên tốc độ và sự thuận tiện, một quy trình giao dịch nhanh chóng và chuyên nghiệp sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh đáng kể cho PGD.

Bên cạnh việc nâng cao chất lượng cơ sở vật chất, công tác hoàn thiện và hiện đại hóa hạ tầng công nghệ thông tin cũng là một trong những điều kiện để thúc đẩy hoạt động huy động vốn của PGD. PGD Điện Biên Phủ cần tập trung đồng bộ hóa dữ liệu và tối ưu hóa tính năng trên hệ thống ngân hàng điện tử SeANet dành cho khách hàng doanh nghiệp và ứng dụng SeAMobile dành cho khách hàng cá nhân. Hệ thống công nghệ thông tin tại PGD phải đảm bảo đường truyền ổn định, an toàn bảo mật tuyệt đối nhằm hạn chế tối đa các lỗi nghẽn mạng hoặc gián đoạn khi khách hàng thực hiện các thao tác gửi tiết kiệm trực tuyến hay chuyển tiền. PGD cũng cần chú trọng nâng cao tính an toàn và bảo mật thông tin khách hàng trước các rủi ro an ninh mạng.

b. Mở rộng hệ thống ATM/CDM/POS

Song song với việc nâng cấp chất lượng cơ sở vật chất thì việc mở rộng và hiện đại hóa hệ thống ATM/CDM/POS cũng là yêu cầu cần thiết trong giai đoạn tới. Theo đó, PGD cần phối hợp với Hội sở để rà soát và bổ sung các điểm đặt ATM/CDM tại những khu vực có mật độ dân cư và lưu lượng giao dịch cao như chung cư, tòa nhà văn phòng, trung tâm thương mại, khu du lịch và các tuyến đường lớn trên địa bàn. Việc hệ thống ATM và CDM được bố trí thuận tiện, cho phép khách hàng nộp rút tiền mặt trực tiếp vào tài khoản 24/7 mà không cần đến PGD, tạo sự thuận lợi cho khách hàng có nhu cầu phát sinh ngoài giờ hành chính. Tuy nhiên, số lượng máy ATM/CDM sẽ không mang lại hiệu quả nếu chất lượng vận hành không ổn định. Trong thực tế, các sự cố như ATM hết tiền, lỗi giao dịch hoặc máy tạm ngưng hoạt động thường gây tâm lý khó chịu và ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh ngân hàng. Vì vậy, PGD cần phối hợp với bộ phận kỹ thuật xây dựng quy trình kiểm tra, bảo trì định kỳ và xử lý sự cố nhanh chóng hơn. Đồng thời, cần thiết lập kênh tiếp nhận phản hồi 24/7 để hỗ trợ khách hàng kịp thời khi phát sinh vấn đề trong quá trình giao dịch.

SeABank - PGD Điện Biên Phủ cũng cần chú trọng mở rộng và phát triển mạng lưới máy chấp nhận thanh toán thẻ (POS) trên địa bàn. PGD cần tích cực tiếp cận, kết nối và triển khai lắp đặt máy POS tại các hộ kinh doanh, các cửa hàng, siêu thị, nhà hàng và các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ tại khu vực quận Thanh Khê cũng như lân cận. Việc đẩy mạnh trang bị máy POS không chỉ giúp đa dạng hóa phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, bắt kịp xu thế tiêu dùng hiện đại, mà còn là công cụ đắc lực giúp ngân hàng thu hút dòng tiền luân chuyển liên tục của các đơn vị chấp nhận thẻ. Dòng tiền kinh doanh của các đối tác khi chạy qua hệ thống máy POS sẽ đổ về tài khoản thanh toán mở tại SeABank, góp phần gia tăng tỷ trọng vốn CASA cho PGD.

Bên cạnh việc đảm bảo hệ thống vận hành ổn định, ngân hàng cũng nên tăng cường truyền thông về vị trí và tiện ích của ATM/CDM và máy POS thông qua

fanpage, ứng dụng SeAMobile hoặc tin nhắn chăm sóc khách hàng nhằm giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Khi khách hàng cảm nhận được sự thuận tiện, hiện đại và ổn định trong quá trình giao dịch, mức độ tin tưởng đối với ngân hàng sẽ được nâng cao đáng kể.

3.3. Một số kiến nghị nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước, Chính phủ

Nhà nước và Chính phủ đóng vai trò kiến tạo nền tảng kinh tế vĩ mô bao gồm ổn định môi trường đầu tư kinh doanh, phát triển hạ tầng số quốc gia và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế địa phương, đây là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến cả cung lẫn cầu tiền gửi trong hệ thống ngân hàng. Hoạt động huy động vốn của SeABank - PGD Điện Biên Phủ sẽ không thể tăng trưởng bền vững nếu môi trường kinh tế vĩ mô bất ổn hoặc nền kinh tế địa phương chưa phát triển đủ để tạo ra nguồn tiền nhàn rỗi dồi dào trong dân cư và doanh nghiệp.

Trước hết, Chính phủ cần tiếp tục duy trì ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát và ổn định tỷ giá ở mức hợp lý như một ưu tiên nhất quán trong điều hành kinh tế. Thực tiễn giai đoạn 2022–2023 đã cho thấy khi lạm phát và tỷ giá biến động mạnh, mặt bằng lãi suất huy động bị đẩy lên mức cao bất thường, chi phí vốn của toàn hệ thống ngân hàng tăng vọt và tâm lý người gửi tiền trở nên bất an. Môi trường kinh tế ổn định không chỉ là điều kiện để người dân và doanh nghiệp tự tin tích lũy và gửi tiền ngân hàng, mà còn giúp các tổ chức tín dụng hoạch định chiến lược huy động vốn một cách bài bản và dài hạn thay vì phải liên tục điều chỉnh theo những biến động ngắn hạn khó lường.

Thứ hai, Chính phủ cần đẩy mạnh hơn nữa chiến lược phát triển kinh tế số và thanh toán không tiền mặt quốc gia. Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam đã được triển khai trong nhiều năm qua và đạt được những kết quả đáng khích lệ, song mức độ thâm nhập của giao dịch số vào các tầng lớp dân cư đặc biệt nhóm trung niên, cao tuổi và dân cư tại các khu vực vẫn còn nhiều hạn chế chưa được phủ sóng dày đặc dịch vụ ngân hàng. Để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các ngân hàng thương mại thúc đẩy huy động vốn qua kênh số, Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện hạ tầng thanh toán số quốc gia, đặc biệt là hệ thống định danh điện tử (VNeID), cơ sở dữ liệu dân cư tích hợp và mạng lưới kết nối thanh toán liên thông giữa các tổ chức tín dụng và các nền tảng dịch vụ công. Khi người dân có thể thực hiện mọi giao dịch tài chính từ nộp thuế, thanh toán viện phí đến mua sắm hàng ngày qua một hệ

thống số duy nhất, nhu cầu duy trì số dư tài khoản ngân hàng sẽ tự nhiên gia tăng, từ đó thúc đẩy tỷ lệ CASA của toàn hệ thống.

Thứ ba, Chính phủ cần tiếp tục có các chính sách hỗ trợ phục hồi và phát triển bền vững của khu vực doanh nghiệp vừa và nhỏ, nhóm đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu tiền gửi tổ chức kinh tế của các ngân hàng thương mại. Sức khỏe tài chính của doanh nghiệp và quy mô tiền gửi doanh nghiệp tại ngân hàng có mối quan hệ thuận chiều rõ ràng: khi doanh nghiệp hoạt động hiệu quả, lượng tiền tạm thời nhàn rỗi gửi vào tài khoản thanh toán và tiết kiệm ngân hàng sẽ tăng lên đáng kể. Các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn tín dụng, giảm gánh nặng thuế và phí, cải thiện môi trường kinh doanh và đơn giản hóa thủ tục hành chính đặc biệt trong bối cảnh phục hồi hậu đại dịch vì vậy không chỉ có ý nghĩa với nền kinh tế thực mà còn gián tiếp nhưng rất thực chất góp phần củng cố nền tảng tiền gửi của hệ thống ngân hàng.

Thứ tư, đối với thành phố Đà Nẵng nói riêng, Chính phủ và chính quyền địa phương cần tiếp tục đẩy mạnh phát triển kinh tế du lịch, dịch vụ quốc tế và thu hút đầu tư nước ngoài, những lĩnh vực tạo ra dòng ngoại tệ và lượng giao dịch tài chính lớn trên địa bàn. Sự phát triển kinh tế địa phương không chỉ mở rộng thị trường tiềm năng cho SeABank - PGD Điện Biên Phủ mà còn tạo ra môi trường thuận lợi để PGD khai thác các lợi thế đặc thù của địa bàn đặc biệt trong phân khúc tiền gửi ngoại tệ và dịch vụ ngân hàng quốc tế.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) với tư cách là cơ quan quản lý nhà nước cao nhất trong lĩnh vực tiền tệ và ngân hàng, đóng vai trò kiến tạo môi trường pháp lý và chính sách vĩ mô mà toàn bộ hệ thống các tổ chức tín dụng, trong đó có SeABank - PGD Điện Biên Phủ, hoạt động trong khuôn khổ đó. Chất lượng và tính linh hoạt của môi trường chính sách do NHNN tạo ra có tác động trực tiếp và gián tiếp đến hiệu quả huy động vốn của từng đơn vị.

Về điều hành chính sách lãi suất linh hoạt và có khả năng dự báo, một trong những thách thức lớn nhất mà các ngân hàng thương mại phải đối mặt trong giai đoạn 2023 - 2025 là sự biến động mạnh và khó dự báo của mặt bằng lãi suất huy động, từ mức đỉnh trong năm 2023 xuống vùng thấp trong năm 2024 rồi lại nhích tăng trong năm 2025. Sự biến động đột ngột và biên độ lớn của lãi suất không chỉ gây khó khăn cho các ngân hàng trong việc hoạch định chiến lược huy động vốn dài hạn mà còn tạo ra tâm lý bất ổn cho người gửi tiền, đặc biệt là nhóm khách hàng lớn tuổi và khách

hàng cá nhân phổ thông. Vì vậy, NHNN cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế điều hành lãi suất theo hướng linh hoạt nhưng minh bạch và có thể dự báo được, trong đó các tín hiệu điều chỉnh lãi suất điều hành cần được phát đi đủ sớm và đủ rõ để thị trường có thời gian điều chỉnh, thay vì những thay đổi đột ngột tạo ra cú sốc không cần thiết. Sự minh bạch trong điều hành không làm giảm hiệu lực chính sách tiền tệ mà ngược lại, sẽ nâng cao tính hiệu quả của chính sách thông qua việc định hướng kỳ vọng thị trường một cách chủ động.

Về chính sách lãi suất tiền gửi ngoại tệ, quy định duy trì lãi suất tiền gửi ngoại tệ của cá nhân ở mức 0%/năm, dù có mục tiêu kiểm soát đô la hóa rõ ràng, đã tạo ra những hệ quả không mong muốn trong thực tiễn: toàn bộ ngoại tệ huy động được dưới dạng tiền gửi không kỳ hạn có tính biến động cao, làm gia tăng rủi ro thanh khoản ngoại tệ mà các ngân hàng phải quản lý. Trong bối cảnh Việt Nam ngày càng hội nhập sâu rộng hơn vào nền kinh tế thế giới và nhu cầu giao dịch ngoại tệ của dân cư, đặc biệt ở các trung tâm du lịch như Đà Nẵng ngày càng tăng, NHNN nên xem xét nghiên cứu lộ trình điều chỉnh chính sách lãi suất ngoại tệ theo hướng linh hoạt hơn, có tính đến đặc thù của từng địa bàn, để vừa kiểm soát đô la hóa vừa tạo điều kiện cho các ngân hàng huy động và sử dụng nguồn ngoại tệ hiệu quả hơn phục vụ nhu cầu thực tế của nền kinh tế.

Về đẩy mạnh xây dựng hạ tầng pháp lý cho ngân hàng số và tài chính số, tốc độ phát triển của công nghệ tài chính đang vượt xa khả năng theo kịp của khuôn khổ pháp lý hiện hành. Nhiều mô hình dịch vụ ngân hàng số mới từ xác thực khách hàng điện tử (eKYC) đến tiết kiệm tự động và tư vấn tài chính dựa trên trí tuệ nhân tạo vẫn đang bị hạn chế bởi những quy định được thiết kế cho mô hình ngân hàng truyền thống. Điều này không chỉ kìm hãm quá trình chuyển đổi số của các ngân hàng thương mại mà còn làm giảm sức cạnh tranh của cả hệ thống ngân hàng Việt Nam trước làn sóng fintech toàn cầu. NHNN cần đẩy nhanh lộ trình hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho ngân hàng số, đặc biệt là cơ chế sandbox cho phép thử nghiệm các mô hình dịch vụ tài chính số mới trong môi trường kiểm soát trước khi nhân rộng, nhằm vừa khuyến khích đổi mới sáng tạo vừa đảm bảo an toàn hệ thống.

Một trong những rào cản quan trọng đối với việc mở rộng nền tảng khách hàng gửi tiết kiệm đặc biệt trong bối cảnh số hóa là mức độ hiểu biết tài chính của người dân còn chưa đồng đều cần phải được tăng cường giáo dục tài chính và bảo vệ người tiêu dùng dịch vụ tài chính. Nhiều người dân, đặc biệt ở nhóm trung niên và cao tuổi, chưa hiểu đầy đủ về các sản phẩm tiết kiệm ngân hàng, còn e ngại với giao dịch số và dễ bị ảnh hưởng bởi thông tin sai lệch về an toàn tiền gửi. NHNN cần chủ trì và phối

hợp với các tổ chức tín dụng đẩy mạnh hơn nữa các chương trình giáo dục tài chính quốc gia đặc biệt hướng đến nhóm dân cư chưa tiếp cận đầy đủ dịch vụ ngân hàng nhằm nâng cao nhận thức về quyền lợi, nghĩa vụ và cách thức sử dụng dịch vụ ngân hàng an toàn và hiệu quả. Một dân số có hiểu biết tài chính tốt hơn không chỉ là lợi ích xã hội mà còn trực tiếp mở rộng thị trường tiềm năng cho toàn bộ hệ thống ngân hàng, bao gồm SeABank - PGD Điện Biên Phủ.

Về ổn định môi trường kinh tế vĩ mô và hỗ trợ phục hồi khu vực doanh nghiệp, tiền gửi tổ chức kinh tế tại các ngân hàng thương mại, trong đó có SeABank PGD Điện Biên Phủ chịu tác động trực tiếp từ sức khỏe tài chính của doanh nghiệp trên địa bàn. Khi doanh nghiệp hoạt động khó khăn, lượng tiền nhàn rỗi tạm thời gửi vào ngân hàng sụt giảm đáng kể. Vì vậy, những chính sách của NHNN và Chính phủ nhằm hỗ trợ phục hồi và phát triển khu vực doanh nghiệp vừa và nhỏ bao gồm tiếp cận tín dụng, cải thiện môi trường kinh doanh và ổn định kinh tế vĩ mô sẽ gián tiếp nhưng rất đáng kể góp phần cải thiện nền tảng tiền gửi tổ chức kinh tế tại các ngân hàng thương mại. Đây là mối liên hệ hai chiều cần được nhìn nhận trong hoạch định chính sách: sức khỏe của nền kinh tế thực và sức khỏe của hệ thống huy động vốn ngân hàng luôn gắn kết chặt chẽ và tương tác lẫn nhau.

3.3.3. Kiến nghị đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Đông Nam Á

Hội sở đóng vai trò là trung tâm hoạch định chiến lược, thiết kế sản phẩm và phân bổ nguồn lực cho toàn hệ thống. Do vậy, để các đơn vị cấp cơ sở như SeABank - PGD Điện Biên Phủ có thể nâng cao hiệu quả huy động vốn một cách bền vững, Hội sở cần có những điều chỉnh mang tính nền tảng trong các lĩnh vực sau:

Trước hết, Hội sở cần tăng cường trao quyền chủ động hơn cho các chi nhánh và PGD trong hoạt động kinh doanh, đặc biệt là trong công tác huy động vốn và chăm sóc khách hàng. Việc cho phép các đơn vị linh hoạt hơn trong triển khai các chương trình ưu đãi, chính sách chăm sóc khách hàng hoặc điều chỉnh hình thức marketing phù hợp với đặc điểm từng khu vực sẽ giúp nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa bàn. Thực tế cho thấy mỗi địa phương có cơ cấu khách hàng, thu nhập dân cư và mức độ cạnh tranh khác nhau, vì vậy cơ chế quản lý quá cứng nhắc có thể làm giảm tính linh hoạt và khả năng phản ứng của đơn vị trước biến động thị trường.

Bên cạnh đó, Hội sở cần tiếp tục hỗ trợ nguồn lực tài chính để nâng cấp cơ sở vật chất, mở rộng mạng lưới giao dịch và đầu tư thêm hệ thống ATM/CDM tại các khu vực tiềm năng. Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, chất lượng cơ sở hạ tầng không chỉ ảnh hưởng đến hình ảnh thương hiệu mà còn tác động

trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng. Việc đầu tư đồng bộ về không gian giao dịch, công nghệ và hệ thống giao dịch tự động sẽ giúp các đơn vị trực thuộc nâng cao năng lực phục vụ, mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và gia tăng nguồn vốn huy động ổn định trong dài hạn.

Hội sở cần chú trọng hơn đến công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trên toàn hệ thống. Chất lượng dịch vụ và năng lực tư vấn của nhân viên là yếu tố tạo nên sự khác biệt bền vững giữa các ngân hàng. Do đó, SeABank cần xây dựng các chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng, tư vấn tài chính cá nhân và kỹ năng bán chéo sản phẩm cho đội ngũ nhân viên tại chi nhánh và PGD. Đồng thời, nên đẩy mạnh hình thức đào tạo thực tế thông qua các tình huống mô phỏng, chia sẻ kinh nghiệm nội bộ và luân chuyển cán bộ giữa các đơn vị nhằm nâng cao khả năng thích ứng và trình độ chuyên môn của nhân sự toàn hệ thống.

Cùng với đó, Hội sở cần xây dựng cơ chế đánh giá và chính sách đãi ngộ phù hợp hơn đối với đội ngũ nhân viên trực tiếp làm công tác huy động vốn. Những chính sách khen thưởng kịp thời, cơ chế thu nhập gắn với hiệu quả công việc và lộ trình thăng tiến rõ ràng sẽ tạo động lực để nhân viên chủ động tìm kiếm khách hàng mới, chăm sóc khách hàng hiện hữu và nâng cao hiệu quả kinh doanh cho đơn vị.

Về chính sách lãi suất, mặc dù việc áp dụng biểu lãi suất thống nhất giúp đảm bảo tính đồng bộ trong toàn hệ thống, tuy nhiên Hội sở cũng cần xem xét cho phép các đơn vị được linh hoạt điều chỉnh trong một biên độ nhất định tùy theo tình hình cạnh tranh tại địa phương. Đối với những khu vực có mật độ ngân hàng cao như thành phố Đà Nẵng, áp lực cạnh tranh về lãi suất huy động là rất lớn. Vì vậy, nếu có cơ chế linh hoạt hơn trong việc triển khai các chương trình lãi suất ưu đãi ngắn hạn hoặc ưu đãi dành cho nhóm khách hàng trọng tâm, PGD sẽ có thêm công cụ để giữ chân khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Hội sở cần tiếp tục đẩy mạnh đầu tư cho hệ thống ngân hàng số và hạ tầng công nghệ thông tin nhằm hỗ trợ các đơn vị nâng cao hiệu quả huy động vốn. Việc nâng cấp ứng dụng SeAMobile theo hướng thân thiện, ổn định và tích hợp thêm nhiều tiện ích như mở sổ tiết kiệm online, tái tục tự động, quản lý tài chính cá nhân hoặc cá nhân hóa sản phẩm theo hành vi khách hàng sẽ giúp gia tăng trải nghiệm người dùng và thúc đẩy khách hàng chuyển dịch sang giao dịch số. Đây cũng là xu hướng tất yếu trong bối cảnh khách hàng ngày càng ưu tiên sự tiện lợi và giao dịch trực tuyến.

Ngoài ra, SeABank cần đầu tư phát triển mạnh hơn hệ thống thanh toán nội bộ và liên ngân hàng nhằm nâng cao tốc độ xử lý giao dịch và khả năng điều chuyển vốn

giữa các đơn vị trong hệ thống. Một hệ thống thanh toán hiện đại, ổn định và an toàn không chỉ giúp nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng mà còn góp phần gia tăng niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng, đặc biệt trong bối cảnh giao dịch trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt đang phát triển mạnh mẽ.

Cuối cùng, Hội sở cần tăng cường hỗ trợ các đơn vị trong hoạt động marketing và xây dựng thương hiệu trên phạm vi địa phương. Ngoài các chiến dịch truyền thông toàn hệ thống, nên có thêm các chương trình hỗ trợ riêng cho từng khu vực nhằm giúp chi nhánh và PGD chủ động hơn trong việc quảng bá sản phẩm, tiếp cận khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu gần gũi với cộng đồng địa phương. Khi được hỗ trợ đồng bộ cả về cơ chế, công nghệ, nhân sự và truyền thông, SeABank - PGD Điện Biên Phủ sẽ có điều kiện thuận lợi hơn để nâng cao hiệu quả huy động vốn và phát triển bền vững trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

Dựa trên định hướng phát triển của SeABank - PGD Điện Biên Phủ và những hạn chế được phân tích ở Chương II, Chương III đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn, mở rộng tệp khách hàng, thúc đẩy chuyển đổi số, nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt, đồng thời nâng cấp cơ sở vật chất và hệ thống công nghệ thông tin. Bên cạnh đó, cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và SeABank Hội sở nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho PGD nâng cao hiệu quả huy động vốn trong giai đoạn tiếp theo.

KẾT LUẬN

Hoạt động huy động vốn luôn giữ vị trí trung tâm trong chiến lược kinh doanh của ngân hàng thương mại, bởi đây là nền tảng để ngân hàng duy trì thanh khoản, mở rộng quy mô tín dụng và nâng cao năng lực cạnh tranh. Nhận thức được tầm quan trọng đó, khóa luận đã tập trung nghiên cứu thực trạng hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025, từ đó đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển hoạt động huy động vốn trong thời gian tới.

Thông qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và hoạt động huy động vốn của ngân hàng thương mại, đồng thời phân tích thực trạng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025. Từ những hạn chế và nguyên nhân đã được xác định, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp và kiến nghị phù hợp nhằm góp phần nhằm phát triển hoạt động huy động vốn tại SeABank - PGD Điện Biên Phủ, Đà Nẵng, tăng khả năng cạnh tranh và tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định, bền vững của PGD trong thời gian tới.

Do giới hạn về thời gian nghiên cứu, phạm vi tiếp cận số liệu và kinh nghiệm thực tiễn của bản thân, nên khóa luận vẫn còn những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận mọi được ý kiến đóng góp quý báu từ Quý Thầy/Cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- PGS.TS. Nguyễn Đăng Dờn: Nghiệp vụ ngân hàng thương mại.
- PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương: Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại.
- Website Ngân hàng TMCP Đông Nam Á: <https://www.seabank.com.vn/>
- Báo cáo thường niên của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á từ năm 2023 đến năm 2025.
- Tài liệu nội bộ thuộc SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.
- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.
- Bảng cân đối kế toán SeABank - Phòng giao dịch Điện Biên Phủ, Đà Nẵng.
- Luật các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15.