

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TGTK TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái quát chung về Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng Thương mại là loại hình Ngân hàng trong những định chế tài chính mà đặc trưng cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với các nghiệp vụ cơ bản huy động vốn, cho vay, cung cấp nhiều dịch vụ thanh toán và các hoạt động khác liên quan vì mục tiêu lợi nhuận góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của Nhà nước.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại

❖ Trung gian tài chính

Chức năng trung gian tài chính của NHTM được xem là chức năng quan trọng nhất trong các chức năng đóng vai cầu nối giữa các cá nhân tổ chức thừa vốn và những cá nhân, tổ chức có nhu cầu về vốn từ đó hưởng lợi từ chênh lệch giữa lãi suất chi trả cho vai trò nhân tiền gửi và lãi suất từ cho vay và tín dụng. Sử dụng các kỹ năng nghiệp vụ giảm thiểu được tình trạng thiếu hụt về vốn, hạn chế được các rủi ro xảy ra giữa người vay và người gửi tiền.

❖ Tạo phương tiện thanh toán

Ngân hàng Thương mại với khả năng tạo ra phương tiện thanh toán thích hợp thích thanh toán qua ngân hàng cũng như bằng việc cho vay đối với các cá nhân tổ chức tăng số dư sử dụng trong các hoạt động mua hàng hóa chi tiêu tăng nhu cầu mua sắm, thanh toán nhiều hơn bởi sự tiện lợi và có lợi.

❖ Trung gian thanh toán

Ngân hàng Thương mại có chức năng trung gian thanh toán bởi Ngân hàng thay mặt khách hàng thanh toán các giá trị về hàng hóa và dịch vụ, sử dụng các hình thức như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ thanh toán... Các Ngân hàng còn thực hiện thanh toán bù trừ với nhau qua các trung tâm thanh toán trong nước và quốc tế theo quy định thống nhất.

Khi công nghệ thông tin và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ ứng dụng, các phương tiện trực tuyến thì Ngân hàng Thương mại có các cải tiến nhằm giúp thanh toán cải tiến, hiệu quả hơn, an toàn và tiện lợi nhất góp phần phát triển nền kinh tế toàn cầu.

1.1.2. Các hoạt động của Ngân hàng Thương Mại

❖ Hoạt động huy động vốn

Ngân hàng Thương mại nhận tiền gửi từ các cá nhân tổ chức thừa vốn dưới hình thức tiền gửi có kì hạn, tiền gửi không kì hạn trong thị trường Ngân hàng Thương mại có trách nhiệm hoàn trả và vốn và lãi của lượng tiền đó có thêm vốn đảm bảo các hoạt động khác của Ngân hàng.

❖ Hoạt động cấp tín dụng

Ngân hàng Thương mại cấp tín dụng dưới hình thức cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, công cụ chuyển nhượng, bảo lãnh, phát hành thẻ tín dụng, thanh toán quốc tế qua đó thu về lợi nhuận.

❖ Hoạt động dịch vụ thanh toán

Ngân hàng thương mại hình thành các công cụ thanh toán, phương tiện thanh toán giữa cá nhân và tổ chức với các cá nhân tổ chức cần thanh toán từ đó có mức phí khi thực hiện nhằm mang lại sự tiện lợi và bảo đảm an toàn khi thanh toán.

❖ Các hoạt động kinh doanh khác

Từ nguồn vốn huy động được Ngân hàng Thương mại phát triển kinh doanh, đầu tư, mua bán, chứng khoán trên thị trường từ đó mang lại thu nhập chênh lệch với lượng huy động thu về lợi nhuận cho Ngân hàng Thương mại.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động huy động vốn của NHTM

1.2.1. Khái niệm hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Hoạt động này mang lại nguồn vốn để ngân hàng có thể thực hiện các hoạt động khác như cấp tín dụng và cung cấp các dịch vụ ngân hàng cho khách hàng.

1.2.2. Các hình thức huy động vốn

❖ Tiền gửi thanh toán

Cung cấp các công cụ về tài khoản gửi tiền để các cá nhân tổ chức có nhu

cầu thanh toán cũng như sử dụng các tiện ích khác có liên quan từ Ngân hàng. Lượng tiền mang lại từ các tài khoản tiền gửi thanh toán khá lớn nhưng là loại tiền không giới hạn thời gian, linh hoạt, có mức biến động lớn, chi phí Ngân hàng phải trả cho loại tiền này rất thấp hoặc gần như không có.

❖ **Nhận tiền gửi**

Tiền gửi là một hình thành nhận tiền bởi các khoản ký thác của nhiều cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức trong xã hội mà ngân hàng được sử dụng cho hoạt động của mình. Ngân hàng Thương mại nhận tiền gửi của khách hàng phải có nhiệm vụ hoàn trả cả gốc lẫn lãi. Đồng thời, Ngân hàng sẽ cung ứng một số dịch vụ thanh toán, ngân quỹ... theo yêu cầu của khách hàng. Nguồn tiền gửi trong nền kinh tế NHTM huy động rất đa dạng, phong phú bao gồm:

- **Tiền gửi của khách hàng cá nhân:** Tiền gửi của khách hàng là một bộ phận thu nhập bằng tiền của các tầng lớp dân cư trong xã hội gửi vào ngân hàng nhằm mục đích tiết kiệm, kiếm lời và dễ thanh toán. Đây là khu vực huy động đầy tiềm năng cho các ngân hàng. Vốn huy động từ khách hàng này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng vốn huy động. Tiền gửi của khách hàng cá nhân bao gồm 2 loại: TGTK và TGTT

- **Tiền gửi tiết kiệm:** Với loại tiền này, người gửi được ngân hàng giao cho một quyển sổ tiết kiệm, trong thời gian gửi tiền, sổ tiết kiệm có thể được dùng làm vật cầm cố hoặc chiết khấu vốn từ ngân hàng. Đây là hình thức huy động truyền thống của ngân hàng. Tiền gửi tiết kiệm thường dành cho khách hàng gửi tiền vào ngân hàng chủ yếu vì mục tiêu an toàn, sinh lợi và đã có kế hoạch sử dụng trong tương lai.

❖ **Tiền gửi của các tổ chức kinh tế**

Để đảm bảo an toàn tài sản đồng thời vẫn sinh lời, các tổ chức kinh tế vẫn có thể gửi số vốn nhàn rỗi vào ngân hàng để thuận tiện cho quá trình sử dụng vốn, đơn vị có thể thanh toán qua ngân hàng cũng như sử dụng các dịch vụ ngân hàng khác. Tổ chức kinh tế có thể gửi vốn vào ngân hàng dưới hình thức: tiền gửi không kỳ hạn hoặc tiền gửi có kỳ hạn với các kỳ hạn khác nhau.

❖ **Phát hành giấy tờ có giá**

Phát hành giấy tờ có giá là nghiệp vụ huy động vốn không thường xuyên tại NHTM bằng việc phát hành cổ phiếu, chứng chỉ tiền gửi ... Giấy tờ có giá là chứng nhận do NHTM phát hành để huy động vốn trong một thời hạn nhất định, ngân hàng cam kết sẽ hoàn trả cả gốc và lãi đúng hạn.

❖ **Hình thức khác**

Nhằm mục đích nhờ thanh toán hộ và một số mục đích khác, các NHTM còn có thêm các khoản tiền gửi khác như: tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác, tiền gửi của kho bạc nhà nước, tiền gửi của các tổ chức đoàn thể xã hội...

❖ **Các khoản vay phi tiền gửi**

Ngoài nguồn vốn huy động có từ tiền gửi của cá nhân, tổ chức, NHTM có thể huy động vốn bằng cách vay NHNN, vay trên thị trường liên ngân hàng, vay các TCTD khác. Các khoản huy động này thường có chi phí cao nhưng ổn định.

1.2.3. Vai trò của hoạt động huy động vốn

❖ **Đối với nền kinh tế**

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

Với hoạt động huy động vốn, NHTM có điều kiện tiếp cận và thu hút một khối lượng khách hàng đến giao dịch. Từ đó kích thích, khơi dậy tiềm năng về vốn trong nền kinh tế. Có thể thấy NHTM là nơi thu hút lượng lớn vốn nhất trong các định chế tài chính khác trong nền kinh tế. Hoạt động chi tiền của Ngân hàng cũng góp phần điều tiết lượng tiền giảm thiểu lạm phát về tiền tệ.

❖ **Đối với Ngân hàng**

Nguồn vốn huy động được là tiền đề giá trị cốt lõi chủ yếu cho các hoạt động khác của Ngân hàng như đầu tư, thanh toán, kinh doanh, các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, tài trợ, kinh doanh ngoại tệ, thanh toán, ủy thác... để tạo ra nguồn lợi nhuận cho NHTM, đảm bảo cho sự phát triển vững mạnh của NHTM.

Nguồn vốn từ huy động được lớn cho thấy quy mô của Ngân hàng lớn cũng là một phần khẳng định được vị thế của một tổ chức tài chính trên thị trường và trong nền kinh tế từ đó phát triển hơn nữa về các loại hình khác là một trong những thế mạnh hàng đầu của NHTM.

❖ **Đối với Khách hàng**

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

Khách hàng lựa chọn hình thức huy động phù hợp với yêu cầu về lãi suất, thời hạn, mục đích... linh hoạt sử dụng cho các mục đích khác khi cần. Song song với đó là mang lại sự yên tâm khi tham gia vào hoạt động huy động vốn bởi các quy định hay hợp đồng được ký kết, thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng nhằm bảo đảm được quyền lợi chính đáng của khách hàng thống nhất về cách nhận lãi, số tiền lãi trong quá trình.

Đây cũng là một trong những hình thức đầu tư an toàn cho khách hàng hạn chế được rủi ro thấp nhất so với những hình thức đầu tư mang lại lợi nhuận trên thị trường. Với hình thức huy động trên thị trường hiện nay có thể phù hợp với tất cả các đối tượng trong xã hội mà không cần phải lo lắng về cách thức. Từ việc tham gia hoạt động huy động của Ngân hàng khách hàng có thể tiếp cận được các sản phẩm dịch vụ khác mang lại sự tiện lợi, tối ưu hơn các hình thức đã trước đây chuyển tiền, thanh toán tự động, thu hồi nợ, thu chi khác...

Đối với khách hàng, việc nắm giữ quyền sở hữu các sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu, cũng như các chứng từ có giá khác do ngân hàng phát hành, 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 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 vay cầm cố, chiết khấu cho NHTM hoặc bán lại trên thị trường tiền tệ.

1.3. Cơ sở lý luận hoạt động huy động TGTK của NHTM

1.3.1. Khái niệm TGTK

Theo thông tư quy định về tiền gửi tiết kiệm số 48/2018/TT-NHNN đã ký bán hành quy định về TGTK vào ngày 31 tháng 12 năm 2018:

Tiền gửi tiết kiệm là khoản tiền được người gửi tiền gửi tại tổ chức tín dụng theo nguyên tắc được hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng với mục đích sinh lời và an toàn về tài sản.

1.3.2. Phân loại TGTK

❖ Phân theo kỳ hạn

Tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm người gửi được nộp rút ra bất cứ lúc nào. Đối tượng chủ yếu là các khách hàng cá nhân, tổ chức có các khoản tiền gửi nhàn rỗi nhưng có nhu cầu sử dụng trong tương lai gần. Vì đặc điểm tiện lợi nộp rút dễ dàng nên về phía Ngân hàng bảo đảm bảo tồn quỹ để chi trả và khó lên kế hoạch sử dụng nên Ngân hàng trả lãi thấp cho loại tiền này.

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Gửi tiết kiệm có kỳ hạn là hình thức gửi tiết kiệm mà người gửi chỉ được rút sau một thời hạn nhất định. Ngân hàng có thể huy động dưới hình thức mở sổ tiết kiệm hay chứng chỉ tiền gửi. Nếu rút trước kỳ hạn, khách hàng chỉ được hưởng mức lãi suất thấp hơn, thường bằng với lãi suất không kỳ hạn.

❖ Phân theo loại tiền

Tiền gửi tiết kiệm nội tệ: Đây là phương thức gửi tiết kiệm chiếm tỷ trọng rất lớn, chiếm vai trò rất quan trọng trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng, khách hàng cá nhân tổ chức gửi tiết kiệm bằng nội tệ VND.

Tiền gửi tiết kiệm ngoại tệ: Gửi tiết kiệm ngoại tệ là phương thức gửi tiết kiệm mà loại tiền được gửi vào ngân hàng là đồng ngoại tệ USD, CAD, EUR... thay vì tiền VND tuy nhiên chiếm tỷ trọng không nhiều so với nội tệ. Mức lãi suất của TGTK bằng ngoại tệ được ngân hàng chi trả khá thấp và có các loại gần như không có lãi.

❖ Phân theo sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn thông thường: Là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn với đa dạng phương thức trả lãi, bao gồm: trả lãi đầu kỳ, hàng tháng,

hàng quý và cuối kỳ, theo một mức lãi suất cho từng kì hạn và từng phương thức rút lãi. Được rút trước hạn một phần số tiền gốc hoặc toàn bộ số tiền gốc. Số tiền gốc rút trước hạn được hưởng lãi suất không kỳ hạn, số tiền gốc còn lại duy trì đến ngày đến hạn (nếu có) được hưởng lãi suất của kỳ hạn gửi đã thoả thuận trước đó.

Tiền gửi tiết kiệm bậc thang: Tiết kiệm bậc thang là một trong những phương pháp tiết kiệm hiệu quả và được các NHTM áp dụng hiện nay điểm đặc biệt của phương pháp này là khi gửi tiết kiệm ở cùng kỳ hạn, số tiền gửi càng cao thì lãi suất càng cao, nhằm thu hút khách hàng lựa chọn gửi với số tiền lớn hơn và tập trung ở một NHTM. Với mức lãi suất này sẽ phải được quy định theo kì hạn, phương thức nhận lãi và phù hợp với lãi suất của Ngân hàng từng thời kì và không vượt lãi suất trần do NHNN quy định.

Tiền gửi tiết kiệm gửi tích góp: Gửi tiết kiệm gửi tích góp hay tiết kiệm gửi tích lũy là một hình thức gửi tiền tiết kiệm linh hoạt có kỳ hạn, nhưng trong thời hạn gửi người gửi có thể gửi thêm tiền vào tài khoản tiết kiệm bất cứ lúc nào có thể dễ dàng gửi thêm vào tài khoản tiết kiệm để tăng số tiền tích lũy và tăng lợi nhuận. Nhiều NHTM đã sử dụng hình thức này với phương tiện trực tuyến và có tiện ích gửi tích góp tự động định kỳ hằng ngày, hằng tuần, hằng tháng...với lựa chọn số tiền từ tài khoản thanh toán sẽ trích khoản tiền thêm vào tài khoản tích lũy đã mở.

1.3.3 Đặc điểm TGTK

Có thời gian cụ thể: Loại tiền gửi này sẽ có quy định về thời gian hay kì hạn gửi tiền, khách hàng tham gia vào loại TGTK sẽ có thời gian gửi (1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng...) Kết thúc thời gian theo quy định vào ngày kết thúc sẽ là ngày đáo hạn, khách hàng sẽ nhận được tiền khoản tiền lãi vào ngày đáo hạn này. Bảo đảm được thời gian gửi tiền để nhận được số tiền lãi, khách hàng vẫn sẽ được rút trước ngày đáo hạn nhưng không được nhận tiền lãi thỏa thuận cho kì hạn đó.

Sinh lãi suất: Lãi suất là một trong những yếu tố chính để thu hút các khách hàng trong vấn đề gửi tiết kiệm. Lãi suất tiết kiệm bao gồm hai loại đó là lãi suất có kỳ hạn (áp dụng với hình thức tiết kiệm có kỳ hạn) và lãi suất không kỳ hạn (áp dụng với tiết kiệm không kỳ hạn). Thông thường lãi suất không kỳ hạn sẽ thấp hơn lãi suất có kỳ hạn. Nhìn chung, lợi nhuận bạn thu lại từ tiết kiệm không cao nhưng

đảm bảo ổn định và ít rủi ro so với một số ngành đầu tư khác như là chứng khoán, bất động sản.

Được quản lý thông qua sổ tiết kiệm: Sổ tiết kiệm là một trong những vật dụng thường thấy của ngân hàng nhằm quản lý tài khoản tiết kiệm của khách hàng nên mọi giao dịch liên quan đến sổ tiết kiệm nên khách hàng phải bảo quản sổ tiết kiệm, nên thường xuyên kiểm tra về các thông tin cá nhân, số tiền tiết kiệm ghi trên sổ để phòng chắc chắn. Với phương thức gửi tiết kiệm trực tuyến mọi giao dịch đều có thể thực hiện khi khách hàng có mã tài khoản ngân hàng của mình. Điều này cho phép khách hàng thực hiện giao dịch liên quan mọi lúc mọi nơi mà không nhất thiết phải có sổ.

Tính ổn định, an toàn: Gửi tiết kiệm là hình thức cất giữ tiền nhàn rỗi nhằm sinh lời và an toàn về tài sản đem lại cho bạn sự yên tâm khi có khoản tiền gửi từ ngân hàng. Đây là cách gửi tiền nhanh chóng, đơn giản cho những ai không muốn để tiền “chết” một chỗ.

1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động huy động TGTK của NHTM

1.4.1. Quy mô huy động tiền gửi tiết kiệm

Khi xem xét kết quả huy động tiền gửi tiết kiệm của một NHTM chính là quy mô vốn, hay độ lớn của lượng TGTK mà ngân hàng đó huy động được.

Quy mô vốn TGTK của mỗi Ngân hàng cần được xác định dựa trên sự so sánh tương quan với hoạt động cho vay và các hoạt động sử dụng tài sản khác. Nếu một NHTM huy động quá nhiều vốn và không kịp cho vay, nó sẽ rơi vào tình trạng ứ đọng vốn và có nguy cơ bị thua lỗ. Một quy mô vốn hợp lý là điều mỗi NHTM cần có sự tính toán cẩn trọng.

Dựa vào chỉ tiêu quy mô, nhiều chỉ số tương đối được xác định. Các chỉ số này cho thấy một cách đầy đủ hơn khả năng huy động TGTK của NHTM. Nếu quy mô nguồn TGTK cho biết độ lớn của lượng TGTK ngân hàng huy động được thì tốc độ tăng trưởng phản ánh sự tăng (giảm) của nguồn vốn từ TGTK tại các thời điểm khác nhau cũng như sự tăng (giảm) đó là nhiều hay ít.

Tốc độ tăng trưởng > 0 : quy mô vốn từ TGTK của ngân hàng tăng.

Tốc độ tăng trưởng < 0 : quy mô vốn từ TGTK của ngân hàng giảm.

1.4.2. Tỷ trọng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm trên tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng thương mại

Về tỷ trọng vốn huy động từ TGTK trên tổng nguồn vốn huy động được của NHTM, tỷ trọng này càng lớn thể hiện được mức độ huy động bằng TGTK cao cũng phản ánh được nguồn vốn từ TGTK sẽ ảnh hưởng lớn đến tổng nguồn vốn huy động của NHTM từ đó cũng thấy được nếu tỷ trọng này không cao thì khi có sự thay đổi về tỷ trọng TGTK sẽ không làm ảnh hưởng đến nguồn vốn của NHTM. Tỷ trọng này cũng cần được đặt ra chỉ tiêu và đảm bảo đủ lớn để có thể sử dụng trong các hoạt động của NHTM như cho vay, tín dụng các hoạt động thanh toán khác.

Với công thức:

Tỷ trọng vốn huy động TGTK trên tổng nguồn vốn = Vốn huy động TGTK của NHTM / Tổng vốn huy động của NHTM

Vì vậy cho thấy được tỷ trọng vốn huy động từ TGTK trên tổng nguồn vốn huy động của NHTM là một trong chỉ tiêu đánh giá được hiệu quả hoạt động huy động TGTK và không chỉ biểu hiện kết quả huy động vốn của NHTM mà còn ảnh hưởng tới chi phí huy động của ngân hàng cùng các nguồn đảm bảo cho các hoạt động khác của NHTM.

1.4.3. Tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng vốn của NHTM

Chỉ tiêu này phản ánh rõ nét hơn về lượng vốn huy động được từ TGTK của NHTM so với nguồn vốn của Ngân hàng từ tất cả các hoạt động sẽ cho thấy được khả năng huy động từ TGTK đảm bảo cho nguồn vốn của Ngân hàng nhằm duy trì ổn định các hoạt động khác cũng như hạn chế được thấp nhất rủi ro về chênh lệch lãi suất khi huy động vốn từ TGTK và sử dụng vốn.

Tỷ trọng này càng cao cũng thể hiện sự phụ thuộc lớn của nguồn vốn của NHTM vào TGTK từ đó có những định hướng kế hoạch đặt ra để tăng giảm lượng huy động TGTK nhằm cân đối được nguồn vốn của NHTM.

Chỉ tiêu này được đánh giá như sau:

Tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng nguồn vốn = Vốn huy động TGTK của NHTM / Tổng vốn của NHTM

1.4.4. Chi phí huy động tiền gửi tiết kiệm của ngân hàng

Chi phí huy động vốn từ TGTK chủ yếu là chi phí trả lãi cho khoản TGTK. Còn có chi phí bảo hiểm tiền gửi, chi phí quản lý, chi phí cho hoạt động marketing, quảng cáo để thu hút khách hàng gửi tiền, chi phí mua máy móc thiết bị,... và các chi phí khác liên quan đến hoạt động huy động vốn này.

Chi phí trả lãi mà Ngân hàng trả cho khách hàng là chi phí trả lãi dựa trên lãi suất danh nghĩa, lãi suất ngân hàng công bố cho khách hàng. Chi phí này phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố như kỳ hạn, loại tiền gửi, chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ, tiện ích kèm theo,... Chỉ tiêu chi phí huy động TGTK/tổng vốn huy động được từ TGTK chia nhỏ ra làm hai chỉ tiêu khác.

Đó là:

Chi phí trả lãi / tổng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm: Cho thấy để huy động được một đồng vốn từ tiền gửi tiết kiệm thì ngân hàng cần phải trả bao nhiêu tiền dựa trên lãi suất công bố cho khách hàng.

Chi phí quản lý / tổng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm: cho thấy một đồng vốn huy động được từ tiền gửi tiết kiệm thì ngân hàng cần bỏ ra chi phí là bao nhiêu cho việc quản lý, cất giữ, bảo quản...

Khi xem xét đến hiệu quả huy động TGTK điều cần quan tâm đó là với một đồng vốn huy động được phải bỏ ra bao nhiêu chi phí, từ đó suy xét đến phải hợp lý hóa và có hướng đầu tư hay các hoạt động để có thu nhập bù vào khoản chi phí phải bỏ ra cho huy động TGTK mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng. Vì vậy phần chi phí này các thấp hay thu nhập thu về từ lượng tiền huy động này phải cao thì hiệu quả huy động từ TGTK càng cao.

1.4.5. Tỷ trọng nguồn vốn hoạt động huy động TGTK so với nguồn vốn hoạt động sử dụng vốn của NHTM

Chỉ tiêu này là một trong những tiêu chí đo lường và đảm bảo được hoạt động của NHTM ở hai mảng là huy động và sử dụng vốn có hiệu quả hay không. Nhận định và điều chỉnh để huy động TGTK có hiệu quả khi lượng tiền huy động được sử dụng để mang lại thu nhập từ đó mang lại lợi nhuận cuối cùng cho Ngân hàng.

Đây là tỷ trọng và là vấn đề tất cả các NHTM mại cần giải quyết bởi khi tỷ trọng này ở mức cao những chính sách như nguồn vốn huy động được từ TGTK được sử dụng cho hoạt động cho vay hay cấp tín dụng có hiệu quả điều chỉnh để tăng nguồn huy động từ TGTK để phát triển tăng hoạt động sử dụng vốn. Ngược lại nếu tỷ trọng này đang thấp và ở mức thấp thì phải có những điều chỉnh để thu hút lượng TGTK đảm bảo các hoạt động sử dụng nguồn vốn này được ổn định không gây ra những biến động ảnh hưởng.

Chỉ tiêu này được đánh giá như sau:

Tỷ trọng nguồn vốn hoạt động huy động TGTK trên nguồn hoạt động sử dụng vốn của NHTM = Vốn huy động TGTK của NHTM / Vốn sử dụng cho vay của NHTM

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động TGTK của NHTM

1.5.1. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế, chính trị và xã hội

Trong những năm gần đây nền kinh tế có sự phát triển nhiều thành phần và biến chuyển thay đổi nhiều, Việt Nam từ một nước kém phát triển cũng dần thay đổi theo xu hướng nhằm không bị bỏ lại cũng như có những đổi mới giúp nền kinh tế đi lên. Nên môi trường kinh tế, chính trị và xã hội là một trong những yếu tố ảnh hưởng hàng đầu với đa ngành nghề, đa lĩnh vực.

NHTM là một trong những trung gian tài chính hoạt động xoay quanh các lĩnh vực liên quan đến tiền tệ như huy động vốn, cho vay, thanh toán quốc tế... vì mục đích lợi nhuận từ các chủ thể tham gia trong môi trường kinh tế.

Môi trường kinh tế, chính trị và xã hội ổn định sẽ tạo nên môi trường kinh doanh của các tổ chức, cá nhân được thuận lợi trong hoạt động kinh doanh, lao động mang lại lợi nhuận, thu nhập tạo ra lượng tiền nhàn rỗi chưa cần dùng đến từ đó nhu cầu TGTK ngắn hạn, trung hạn bước đầu được hình thành tạo ra lượng huy động từ TGTK cho NHTM. Nền kinh tế, chính trị xã hội ổn định cũng tạo nên sự phát triển về quy mô kinh doanh cho các tổ chức, hộ kinh doanh nhu cầu về vốn tăng cũng là điều kiện thuận lợi để NHTM phát triển các hình thức cho vay tăng vốn sản xuất kinh doanh, phát triển quy mô kinh doanh đây cũng là nguồn mang lại lợi nhuận cao cho NHTM khi đã có lượng huy động từ TGTK. Vì vậy khi môi trường kinh tế,

chính trị và xã hội không ổn định, bất ổn sẽ dẫn đến các tổ chức, hộ kinh doanh, cá nhân gặp phải các khó khăn trong hoạt động kinh doanh, lao động ảnh hưởng đến thu nhập và lợi nhuận giảm sút nhu cầu về huy động và vay vốn từ NHTM.

❖ **Môi trường pháp lý**

Môi trường pháp lý được hiểu tổng hợp các quy định cấu tạo bởi hệ thống luật, các văn bản dưới luật, cũng như việc chấp hành luật và trình độ dân trí. Mỗi chủ thể trong xã hội dưới mọi hoạt động đều phải tuân thủ về pháp luật, môi trường pháp lý hoàn thiện, ổn định sẽ hỗ trợ các chủ thể, trong đó có NHTM phát triển lành mạnh và ổn định. Với Việt Nam là một thị trường đang phát triển, môi trường pháp lý còn chưa được hoàn thiện, nên còn nhiều khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình, cũng như các cá nhân khó để tiếp cận và hiểu biết rõ về pháp lý. Đặc biệt, NHTM với tư cách là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực tín dụng, tiền tệ, phải chịu sự kiểm soát rất chặt chẽ từ nhiều phía: Ngân hàng Trung ương, bộ, ngành có liên quan; về nhiều nội dung, như: cạnh tranh, phá sản, sáp nhập, cơ cấu tổ chức và cơ cấu lại, xử lý nợ xấu,...; đồng thời, phải tuân thủ theo pháp luật và chính sách trong hoạt động kinh doanh về: đảm bảo thanh khoản, tỷ lệ an toàn vốn, hoạt động tiền gửi, hoạt động cho vay và thanh toán,... Do vậy, môi trường pháp lý ảnh hưởng trực tiếp tới việc xây dựng chiến lược cũng như hoạt động kinh doanh của các NHTM.

❖ **Tốc độ phát triển của nền kinh tế**

Tốc độ phát triển của nền kinh tế của mỗi quốc gia thể hiện rõ qua sự phát triển của thị trường lao động thị trường kinh doanh, chứng khoán và qua tăng trưởng của tổng sản phẩm quốc nội (GDP). Khi GDP tăng trưởng cao, nguồn vốn hay lượng tiền của các chủ thể có thể huy động và cung ứng trên thị trường sẽ tăng tạo ra nhu cầu về TGTK tại các NHTM tăng. Cũng vậy khi nền kinh tế suy thoái hay gặp phải khủng hoảng lượng tiền TGTK huy động được của NHTM cũng giảm sút, thu nhập từ các hoạt động về thanh toán và tín dụng cũng giảm sút rõ.

❖ **Sự phát triển của khoa học công nghệ**

Khoa học công nghệ đang là một trong những tiện ích hay hiện đại thu hút sự lựa chọn của khách hàng. Sự phát triển của khoa học công nghệ cũng là bước để các NHTM phát triển các sản phẩm dịch vụ công nghệ đáp ứng tốt các nhu cầu của

khách hàng hướng khách hàng đến các tối đa hóa sử dụng, không bị phụ thuộc thời gian vào địa điểm, thời gian và không gian giảm được các chi phí về vận hành và các giao dịch, chi phí về nhân viên. Cũng như sử dụng công cụ công nghệ hiện đại trực tuyến về huy động TGTK giúp khách hàng có xu hướng thao tác trên công cụ tiện lợi bất kể thời gian và đối tượng bất kể số tiền nào tăng nhu cầu của nhiều đối tượng.

❖ **Thu nhập của khách hàng**

Thu nhập của khách hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền bởi nguồn huy động TGTK đến từ các cá nhân hay tổ chức có lượng tiền nhàn rỗi chưa dùng đến hay mục đích sinh lời cất giữ tài sản. Vì thế với thu nhập của khách hàng tăng, đồng nghĩa với sự gia tăng về nhu cầu gửi tiết kiệm, hay nhu cầu sử dụng về các sản phẩm dịch vụ khác của NHTM.

1.5.2. Nhân tố chủ quan

❖ **Lãi suất**

Phần lớn các khách hàng khi gửi tiền tại ngân hàng đều quan tâm đến lãi suất vì vậy để đạt được mục tiêu làm hài lòng khách hàng khi gửi tiền, các ngân hàng thương mại phải đưa ra một mức lãi suất hợp lý và các dịch vụ đi kèm để có thể huy động vốn với chi phí hợp lý mà khách hàng vẫn hài lòng. Lãi suất là yếu tố quan trọng dẫn đến hành vi gửi tiền của khách hàng, mặc dù nó không phải là nhân tố quyết định.

❖ **Uy tín của ngân hàng**

Uy tín, thương hiệu là nhân tố cực kỳ quan trọng trong quyết định thiết lập quan hệ, giao dịch với ngân hàng bên cạnh các yếu tố như thương hiệu, cơ sở vật chất, trình độ chuyên nghiệp của cán bộ, sự đa dạng, phong phú của hệ sinh thái các sản phẩm dịch vụ ngân hàng...

Để xây dựng uy tín, các ngân hàng thương mại trước tiên chú trọng đến thực hiện các cam kết với khách hàng. Các cam kết này dù nhỏ nhất cũng được ngân hàng tôn trọng và thực hiện nghiêm túc. Uy tín còn thể hiện việc các ngân hàng công bố thông tin một cách minh bạch, khách quan như về lãi suất, phí, tỷ giá, cách tính lãi suất. Điều cuối cùng thể hiện mức độ uy tín của ngân hàng là mọi hoạt động của ngân hàng phải được xây dựng dựa trên cơ sở khách hàng là trung tâm.

❖ Công nghệ ngân hàng

Ngày nay chúng ta đang bước vào cuộc công nghiệp 4.0 thì việc ứng dụng công nghệ trong giao dịch ngân hàng nói chung và huy động vốn nói riêng là rất quan trọng. Hầu hết các ngân hàng đều xác định: Không ứng dụng công nghệ thì không có dịch vụ ngân hàng, do đó ứng dụng công nghệ tiên tiến và hợp tác với Fintech để phục vụ giao dịch với khách hàng tại quầy và giao dịch từ xa 24/7 có ý nghĩa sống còn với các ngân hàng thương mại trong giai đoạn hiện nay.

❖ Bảo mật an toàn dữ liệu

Bảo mật thông tin khách là một trong những điều khi khách hàng lựa chọn sử dụng NH bởi từ đó thông tin cá nhân các giao dịch liên quan đến khách hàng được bảo mật tuyệt đối.

❖ Chiến lược marketing ngân hàng

Trong marketing các ngân hàng thường tập trung vào nhận diện thương hiệu và các ưu đãi dành cho khách hàng. Marketing kích thích nhu cầu sử dụng dịch vụ và ngân hàng bán được nhiều sản phẩm hơn nhu cầu khách hàng cần.

❖ Nhân viên ngân hàng

Hiện nay, trên thị trường các ngân hàng thương mại có sản phẩm dịch vụ tương đối giống nhau, để nâng cao khả năng cạnh tranh thì điểm khác biệt lớn nhất là đội ngũ cán bộ, đặc biệt là đội ngũ cán bộ bán hàng.

Các ngân hàng thương mại đều chú trọng đào tạo đội ngũ cán bộ của mình theo hướng bán hàng chuyên nghiệp, trong đó có các kỹ năng như: bán hàng, đàm phán, chăm sóc khách hàng... Đây là bí quyết thành công trong môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

❖ Các sản phẩm dịch vụ

Hiện nay, các ngân hàng thương mại đều thiết kế một hệ sinh thái về cung cấp dịch vụ ngân hàng để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng. Hệ sinh thái này bao gồm các dịch vụ tín dụng, phi tín dụng, dịch vụ truyền thông, dịch vụ ngân hàng hiện đại và liên kết với các siêu thị shop online bán hàng hóa, dịch vụ. Ngân hàng nào có hệ sinh thái phong phú, đa dạng thì ngân hàng đó có lợi thế về cạnh tranh và thu hút khách hàng.

❖ Chính sách khách hàng

Chính sách khách hàng là một trong những khâu quan trọng trong bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Hầu hết các ngân hàng đều xây dựng chính sách khách hàng dựa trên chiến lược kinh doanh và khách hàng mục tiêu trong từng giai đoạn kinh doanh. Ví dụ như chính sách dành cho khách hàng doanh nghiệp lớn, chính sách dành cho khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, chính sách khách hàng dành cho khách hàng nước ngoài và chính sách khách hàng dành cho khách hàng bán lẻ

Tất cả chính sách khách hàng trên đều hướng đến mục tiêu phát triển khách hàng mới chưa có quan hệ và giữ chân khách hàng đang có quan hệ giao dịch và các khách hàng VIP, VVIP, khách hàng quan trọng, khách hàng thân thiết, khách hàng tiềm năng ở tất cả các phân khúc khách hàng.

❖ Hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật

Cơ sở vật chất bao gồm trụ sở chính và các phòng giao dịch, các ngân hàng thương mại xác định là một khoản đầu tư do vậy thường chọn những vị trí đẹp, đắc địa và thuận lợi trong giao dịch với khách hàng. Ngoài việc chọn vị trí thì các ngân hàng còn chú trọng xây dựng và trang bị cơ sở vật chất bên trong theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm và môi trường làm việc chuyên nghiệp cho cán bộ.

Chính vì thế, hầu hết trụ sở và nội thất bên trong được xây dựng theo bộ nhận diện thương hiệu để làm tăng tính cạnh tranh, dễ nhận biết trong mắt khách hàng, từ đó tạo niềm tin và sự gắn bó của khách hàng khi đến giao dịch.

Mặt khác, các ngân hàng thương mại quan tâm đến phát triển mang lưới tức là các điểm giao dịch phải phủ sóng toàn bộ các khu vực theo chiến lược kinh doanh của từng ngân hàng vì đây là cánh tay nối dài và nâng cao khả năng cạnh tranh của từng ngân hàng trong phục vụ khách hàng giao dịch.

Bên cạnh cơ sở vật chất thì ứng dụng công nghệ thông tin trong giao dịch với khách hàng cũng được các ngân hàng thương mại đặc biệt chú trọng nhất là trong giai đoạn bùng nổ các kết quả của công nghiệp 4.0.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1 tác giả đã gần như hoàn thiện được các cơ sở lý luận về hoạt động HDV và hoạt động huy động TGTK của Ngân hàng thương mại, các vấn đề liên quan được nêu rõ ở chương như các hình thức HDV và vai trò của HDV đối với Ngân hàng hay đối với khách hàng và đối với nền kinh tế cũng như phân loại của TGTK và các đặc điểm của TGTK nhằm giúp khách hàng có nhu cầu tham gia hoạt động huy động TGTK nắm bắt được từng loại phù hợp với nhu cầu và điều kiện khi tham gia đưa đến lợi ích và lợi nhuận tốt nhất.

Đồng thời chương 1 cũng đã nêu được các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động huy động TGTK của NHTM một cách chi tiết các nhân tố khách quan và các tố chủ quan. Từ đó làm cơ sở và luận điểm cho các chương sau khi bám vào các nhân tố ảnh hưởng để hình thành các giải pháp liên quan nhằm phát triển cũng như khắc phục các hạn chế gặp phải đối với hoạt động huy động TGTK.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HIỆU QUẢ HUY ĐỘNG TGTK TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH – PHÒNG GIAO DỊCH BÌNH TRIỆU

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Sacombank

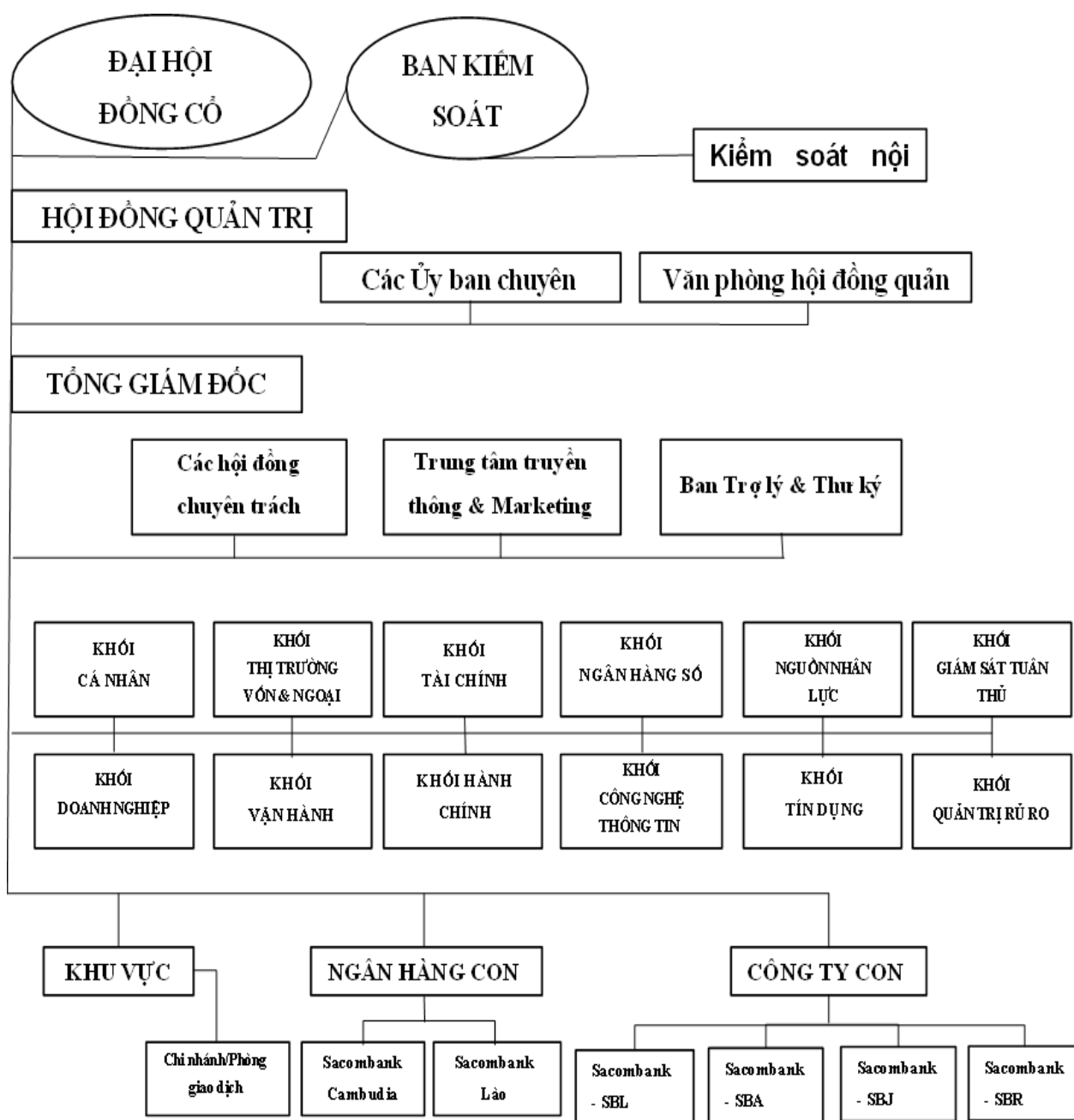


Hình 2.1. Logo Sacombank

Sacombank là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam hơn 30 năm hình thành và phát triển, Sacombank luôn kiên định với chiến lược phát triển trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại và đa năng hàng đầu Việt Nam. Tính đến ngày 31/12/2023 vốn điều lệ của Sacombank ở **18.852.157.160.000** đồng với vốn chủ sở hữu tính đến ngày 31/12/2023 đạt **45.733.863.895.847** đồng. Ngoài ra, Sacombank còn có 4 Công ty con hoạt động trong các lĩnh vực quản lý nợ và khai thác tài sản, cho thuê tài chính, dịch vụ kiều hối, kinh doanh vàng bạc đá quý.

Sacombank có 566 điểm giao dịch và 984 ATM/CDM/STM hiện diện tại 52/63 tỉnh thành ở Việt Nam và hai nước Lào, Campuchia; thiết lập và duy trì quan hệ với 9.801 đại lý thuộc 406 ngân hàng tại 51 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới. Với hơn 250 sản phẩm dịch vụ, trong đó chú trọng phát triển ngân hàng số cùng với cam kết về mục tiêu chất lượng, đổi mới tư duy, sự chuyên nghiệp và uy tín; Sacombank tự tin mang đến nhiều trải nghiệm, giải pháp tài chính trọn gói, đa tiện ích, thiết thực với giá thành hợp lý để tối đa hóa giá trị gia tăng cho hơn 7 triệu khách hàng, góp phần vào sự phát triển chung của cộng đồng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Sacombank



Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Sacombank

Nguồn: Phòng hành chính tổng hợp Sacombank

2.1.3. Những kết quả đạt được

Kết quả kinh doanh tích cực, sản phẩm - dịch vụ tiên tiến, sự hài lòng của khách hàng là những thành công mà Sacombank đạt được trong suốt 32 năm.

Tính đến cuối năm 2023. Tổng huy động đạt hơn 578.000 tỷ đồng; cho vay đạt gần 483.000 tỷ đồng; lợi nhuận trước thuế hợp nhất năm 2023 đạt 9.595 tỷ, hoàn thành 100% kế hoạch đề ra từ đầu năm.

Sacombank bằng việc kết hợp với các Big Tech như Apple, Samsung và các tổ chức thẻ quốc tế như VISA, Mastercard, American Express... Sacombank đã ra mắt nhiều phương thức thanh toán hiện đại như thanh toán thẻ, thanh toán qua mã QR, bằng điện thoại và đồng hồ thông minh. Ngân hàng cũng đẩy mạnh hoàn thiện mô hình ngân hàng mở (Open Banking).

Trong suốt 6 tháng cuối năm 2023, với sự đồng hành và tư vấn của Ernst & Young Việt Nam, Sacombank đã thực hiện đánh giá toàn diện khung quản lý rủi ro và triển khai các khía cạnh quan trọng của Basel III theo phương pháp tiêu chuẩn.

Sacombank vinh danh với các danh hiệu trong năm 2023 như

- Top 50 Công ty Đại chúng uy tín và hiệu quả năm 2023” (VIX50)
- Top 10 Ngân hàng TMCP tư nhân Việt Nam uy tín năm 2023
- Top 50 doanh nghiệp lợi nhuận xuất sắc Việt Nam dựa trên hiệu quả kinh doanh ổn định và bền vững, có tiềm năng tăng trưởng lợi nhuận tốt giai đoạn 2021 – 2023.

Sacombank cũng được International Business Magazine - tạp chí quốc tế uy tín trong lĩnh vực tài chính ngân hàng có trụ sở tại Dubai (UAE) - bình chọn và trao tặng hai giải thưởng

- Ngân hàng Chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam năm 2023
- Ngân hàng Bán lẻ sáng tạo nhất Việt Nam năm 2023 nhờ những sáng tạo, đổi mới tích cực trong quá trình chuyển đổi số và hoạt động kinh doanh

2.2. Tổng quan về Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Sacombank Chi Nhánh Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Sacombank PGD Bình Triệu là một trong sáu PGD thuộc CN Bình Thạnh. Được hình thành và phát triển năm 2011 tọa lạc tại 206 Quốc Lộ 13, Phường 26, Bình Thạnh đây là một trong những vị trí trung tâm với lượng khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh, doanh nghiệp cũng là môi trường phát triển với lượng khách mới. Cùng với đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm, tâm huyết cao nắm bắt được thị trường và thói quen của khách hàng tại đây PGD Bình Triệu với mục tiêu đặt ra trong ngắn hạn cũng như dài hạn để nâng cao PGD lên một tầm cao mới, phát triển tốt khi ở vị trí có nguồn lực dồi dào về kinh doanh hay khách hàng có cư trú ổn định. PGD Bình

Triệu luôn hết mình với mục tiêu quyết tâm trở thành một trong những PGD phát triển về huy động và cho vay cao trong các PGD và CN trực thuộc trung tâm Bình Thạnh.

2.2.2. Các Sản Phẩm Huy Động TGTK Tại Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Sacombank nói chung và PGD Bình Triệu nói riêng đã và không ngừng cho ra đời các sản phẩm về TGTK giữa xu hướng cạnh tranh của nhiều NHTM trên thị trường Ngân hàng.

Trong đó lãi suất là một phần cạnh tranh và dẫn đến quyết định của khách hàng hàng đầu, nên vừa đảm bảo được lãi suất trần của NHNN nhưng vẫn có các lãi suất để cạnh tranh với các ngân hàng trong địa bàn. Cũng như phát triển các sản phẩm đặc thù theo từng đối tượng khách, từng loại kỳ hạn hay lãi suất ưu đãi với các điều kiện riêng nhưng vẫn đảm bảo được chi phí từ lãi để mang lại hiệu quả trong hoạt động huy động TGTK. Sacombank PGD Bình Triệu đã triển khai đến khách hàng các sản phẩm tiền gửi sau:

Bảng 2.1. Sản phẩm TGTK tại Sacombank - CN Bình Thạnh - PGD

Bình Triệu

Sản phẩm TGTK	Đặc tính nổi bật	Lãi suất (%/năm)				
		Kỳ hạn	Lãi cuối kỳ	Lãi hàng quý	Lãi hàng tháng	Lãi trả trước
Tiết kiệm có kỳ hạn truyền thống	<ul style="list-style-type: none"> - Sinh lời hiệu quả - Linh hoạt rút tiền: Từng phần hoặc toàn bộ vốn khi có nhu cầu - Chủ động chọn loại hình lãnh lãi; - Ưu đãi đặc biệt: Giảm lãi suất vay cầm - Lãi suất: hấp dẫn, cố định trong suốt kỳ hạn gửi. 	Dưới 1 tháng	0.50%			
		3 tháng	3.20%		3.19%	3.17%
		6 tháng	4.20%	4.18%	4.16%	4.11%
		9 tháng	4.30%	4.25%	4.24%	4.17%
		12 tháng	4.90%	4.81%	4.79%	4.67%
Tiết kiệm Tích góp siêu linh hoạt	<ul style="list-style-type: none"> - Chủ động gửi thêm hoặc rút tiền từ tài khoản tiết kiệm nhiều lần. - Hưởng lãi suất có kỳ hạn hấp dẫn, cố định với 2 mức lãi suất theo thời gian thực gửi (mức 1 lãi suất các tháng đầu, mức 2 lãi suất 6 tháng cuối). - Được cấp Thẻ tiết kiệm để theo dõi số dư. 	Kỳ hạn	Mức lãi suất 1		Mức lãi suất 2	
		7 tháng	1 tháng đầu	4.90%		
		9 tháng	3 tháng đầu	5.00%		
		12 tháng	6 tháng đầu	5.60%		
		18 tháng	12 tháng đầu	5.60%	6 tháng cuối	4.20%
Tiết kiệm Phù đồng	<ul style="list-style-type: none"> - Thẻ tiết kiệm "chính chủ" - Bé tự quản lý chi tiêu và đứng tên bé - Linh hoạt gửi tiền - Không giới hạn số tiền, số lần nộp - Ưu đãi quy điểm đổi quà áp dụng từ 01/6/2020: Mỗi 120.000 VND tích lũy được 01 điểm đổi quà: Quốc tế Thiếu nhi: Bé có kết quả học tập tốt hàng năm 	Kỳ hạn	Mức lãi suất 1		Mức lãi suất 2	
		6 tháng	6 tháng	4.20%	-	
		12 tháng	6 tháng đầu	5.60%		
		24 tháng	18 tháng đầu	5.70%		
		48 tháng	42 tháng đầu	5.90%	6 tháng cuối	4.20%
Tiết kiệm Trung niên phúc lộc	<ul style="list-style-type: none"> - "Món quà" tuổi trung niên Cho cuộc sống sung túc - Tặng thưởng lãi suất - Khi gửi từ 12 tháng trở lên - Ưu đãi đặc biệt Giảm lãi suất vay cầm cố Thẻ tiết kiệm	Kỳ hạn	Cuối kỳ	Ghi chú		
		Từ 6 - 11 tháng	+ 0.2%	Lãi suất thưởng được cộng vào lãi cuối kỳ.		
		Từ 12 tháng trở lên	+ 0.3%	Loại hình lãnh lãi hàng tháng, hàng quý được quy đổi tương ứng từ Lãi cuối kỳ		

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh trong những năm gần đây của Sacombank CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2022/2021	
				Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng	Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng
Doanh thu	2543,89	2889,86	3291,55	345,97	13,6%	401,69	13,9%
Chi phí	847,73	905,37	973,28	57,65	6,8%	67,90	7,5%
Lợi nhuận	1696,16	1984,49	2318,27	288,32	17%	333,79	14,4%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Từ bảng ta thấy kết quả kinh doanh của Sacombank – PGD Bình Triệu trong 3 năm 2021-2023 mang lại hiệu quả mạnh trải qua các thời kỳ có lãi suất giảm mạnh những vẫn giữ vững được sự tin tưởng và lựa chọn của khách hàng.

Với tổng thu nhập tăng trưởng mạnh mẽ vượt chỉ tiêu do chi nhánh đặt ra vượt mức tăng trưởng với tỷ lệ tăng 13,6% năm 2022 so với năm 2021 và năm 2023 so với năm 2022 là 13,9% phần lợi nhuận thu về từ lãi đến từ việc cho vay và tín dụng cũng với các thu nhập từ cung cấp dịch vụ mang lại đều mang lại các tỷ lệ tăng trưởng qua từng năm.

Đi đôi với Doanh thu tăng cao là chi phí cũng không ngừng tăng ở cả tỷ lệ tăng năm 2022 là 905,37 triệu so với năm 2021 tăng 6,8% và năm 2023 là 973,28 triệu so với năm 2022 tăng 7,5% đến từ chi phí trả lãi tiền gửi và chi phí hoạt động.

Vì doanh thu và chi phí đều tăng nhưng phần doanh thu có tỷ lệ tăng cao năm 2022 tăng 13,6% so với năm 2021 và năm 2023 tăng 13,9% so với năm 2022 còn chi phí tăng chỉ ở mức 6,8% năm 2022 và 7,5% năm 2023 nên lợi nhuận của PGD Bình Triệu mang lại khá cao và tăng mạnh qua từng năm tăng từ 1696,16 triệu năm 2021 lên 1984,49 triệu năm 2022 tăng 17% lợi nhuận và lên đến 2318,27 triệu năm 2023 tăng 14,4% so với năm trước.

Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh với lợi nhuận qua từng năm không ngừng tăng theo cho thấy bước tiến bộ trong quản lý và hoạt động kinh doanh có hiệu quả của PGD Bình Triệu.

Một trong sáu PGD trực thuộc Sacombank - CN Bình Thạnh PGD Bình Triệu không ngừng nỗ lực các bộ phận cũng như từng nhân viên từ các kết quả đạt được trong những năm gần đây PGD Bình Triệu luôn đứng trong top các PGD của CN Bình Thạnh có kết quả kinh doanh đáng chú ý thỏa mãn vị thế là nơi có nhiều hoạt động của các doanh nghiệp lớn nhỏ trong địa bàn Quốc lộ 13 của Thành Phố Thủ Đức với mật độ dân cư sinh sống đông đúc với kết quả kinh doanh của PGD Bình Triệu trong giai đoạn 3 năm 2021-2023.

2.3. Thực trạng hiệu quả huy động TGTK tại Sacombank CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

2.3.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại Sacombank- CN Bình Thạnh- PGD Bình Triệu

Huy động vốn tại PGD Bình Triệu đến từ các nguồn huy động:

- Tiền gửi từ tài khoản thanh toán của khách hàng cá nhân do quản lý tại PGD Bình Triệu bao tài khoản VND, USD và các tài khoản ngoại tệ khác
- Tiền gửi từ tài khoản thanh toán của khách hàng doanh nghiệp do quản lý tại PGD Bình Triệu bao gồm tài khoản VND, USD và các tài khoản ngoại tệ khác
- Tiền gửi tiết kiệm ngắn hạn, trung, dài hạn tại PGD Bình Triệu

Bảng 2.3. Tổng vốn huy động của Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Đơn vị (Tỷ VND)

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng	Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng
Tổng Vốn huy động	104,68	145,09	171,50	41	38,6%	26,41	18,2%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Từ bảng trên là tổng huy động trong 3 năm 2021-2023 của Sacombank – CN Bình Thạnh- PGD Bình Triệu với mức huy động qua các năm cho thấy tổng huy động của năm 2022 145,09 Tỷ VND so với năm 2021 104,68 Tỷ VND tăng 38,6% mức tăng cao vì ở thời điểm quý 4 năm 2022 gửi tiền tiết kiệm với các kỳ hạn từ 6 tháng đến 11 tháng sẽ được hưởng lãi suất lần lượt từ 8,3%/năm đến 8,8%/năm mức

lãi suất khá cao tăng từ 1,3% đến 1,5% so với quý trước huy động vốn cao do lượng khách hàng gửi tiền tiết kiệm tăng cao. Với năm 2022 nên kinh tế khủng hoảng sau đại dịch nhưng cũng là thời điểm các doanh nghiệp hoạt động lại nên thu hút lượng lớn các doanh nghiệp lớn nhỏ nên lượng huy động vốn cao khách hàng doanh nghiệp cũng tăng mạnh.

Qua năm 2023 tổng huy động vốn vẫn tiếp tục tăng với mức tăng trưởng 18,2% so với năm 2022 đưa vốn huy động từ 145,09 Tỷ VND lên đến 171,5 Tỷ VND chiếm khoảng 21,23% so với tổng huy động vốn năm 2023 là 807,78 Tỷ VND của CN Bình Thạnh trong số 6 PGD trực thuộc của CN.

2.3.2. Tình hình hoạt động huy động TGTK tại Sacombank- CN Bình Thạnh- PGD Bình Triệu

❖ Vốn huy động từ TGTK tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Bảng 2.4. Vốn huy động TGTK tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Chỉ tiêu \ Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng	Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng
Vốn huy động TGTK	90,03	100,84	134,8	10,81	12,01%	33,96	33,68%
Tổng vốn huy động	104,68	145,09	171,50	41	38,6%	26,41	18,2%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Qua bảng số liệu trên cho thấy PGD Bình Triệu có lượng huy động từ TGTK chiếm tỷ lệ cao 86% năm 2021 69,5% năm 2022 và 78,6% năm 2023 so với tổng huy động vốn của cùng năm cho thấy huy động của PGD Bình Triệu đến từ TGTK và đa phần TGTK của các khách hàng cá nhân.

Với tỷ lệ tăng trưởng năm 2022 so với năm 2021 là 12,01% tỷ lệ này cho thấy so với năm 2021 năm 2022 khi tổng huy động vốn tỷ lệ tăng cao từ 104,68 Tỷ VND đến 145,09 Tỷ VND tỷ lệ 38,6% cho thấy ở giai đoạn này huy động vốn của PGD Bình Triệu cao cũng đến từ TGTT của khách hàng cá nhân và có lượng lớn tài khoản thanh toán của khách hàng doanh nghiệp.

Qua bảng số liệu cũng cho thấy được năm 2023 tỷ lệ tăng huy động từ TGTK so với năm 2022 của PGD Bình Triệu là 33,68% và TGTK của năm 2023 chiếm tỷ trọng cao trong tổng huy động vốn bảng 3.2 của PGD Bình Triệu là 78,6%. Với năm 2023 lượng tiền đến từ TGTK của đa phần các khách hàng cá nhân do ở thời điểm quý 1/2023 cụ thể tháng 2 năm 2023 tại kỳ hạn 6 - 12 tháng, ngân hàng Sacombank tiếp tục niêm yết lãi suất tiết kiệm tương ứng từ 8,5 - 9,2%/năm.

❖ Huy động vốn TGTK theo kỳ hạn tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Bảng 2.5. Huy động vốn TGTK theo kỳ hạn tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Năm	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Không kỳ hạn	10,61	10,14%	31,12	21,45%	21,21	12,37%
Kỳ hạn 1-3 tháng	16,54	15,80%	19,86	13,69%	24,11	14,06%
Kỳ hạn 3-6 tháng	27,81	26,57%	32,96	22,72%	53,07	30,95%
Kỳ hạn 6-12 tháng	42,73	40,82%	53,02	36,54%	61,72	35,99%
Kỳ hạn trên 12 tháng	6,98	6,67%	8,13	5,60%	11,38	6,64%
Tổng vốn huy động	104,68	100%	145,09	100%	171,50	100%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Từ bảng số liệu trên ta có số tiền huy động được theo kỳ hạn của Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu với tỷ trọng cao nhất là TGTK có kỳ hạn 6-12 tháng chiếm tỷ trọng 40,82% năm 2021 36,54% năm 2022 35,99% năm 2023 so với tổng vốn huy động của cùng năm. Điều đó cho thấy đây là kỳ hạn được ưa chuộng nhất tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu vì ở kỳ hạn này lãi suất ưu đãi và hơn các kỳ hạn khác. Cùng với loại sản phẩm đặc biệt dành cho người lớn tuổi cộng thêm 0,2% lãi suất cho khách hàng >50 tuổi với ưu đãi khi gửi kỳ hạn 7 tháng sẽ nhận được mức lãi suất 1 tháng đầu cao hơn 0,2% với lãi suất kỳ hạn 6 tháng và 6 tháng còn lại với lãi suất của kỳ hạn 6 tháng.

TGTK có kỳ hạn trên 12 tháng chiếm tỷ trọng thấp nhất trong tổng vốn huy động của từng năm lần lượt là 6,98 Tỷ VND so với tổng huy động 104,68 Tỷ VND

chiếm tỷ trọng 6,67% năm 2021, 8,13 Tỷ VND so với tổng huy động 145,09 Tỷ VND chiếm tỷ trọng 5,6% năm 2022, 11,38 Tỷ VND so với tổng huy động 171,50 Tỷ VND chiếm tỷ trọng 6,64% năm 2023. Do kỳ hạn dài nhưng mức lãi suất không qua cao và lợi nhuận so với các kỳ hạn dưới 12 tháng nên lượng huy động TGTK ở kỳ hạn này cũng hạn chế.

Bảng 2.6. Tỷ lệ tăng trưởng huy động TGTK theo kỳ hạn tại Sacombank-CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Năm Chỉ tiêu	Năm			Năm 2022/2021		Năm 2023/2022	
	2021	2022	2023	Chênh lệch	Tỷ lệ tăng trưởng	Chênh lệch	Tỷ lệ tăng trưởng
Không kỳ hạn	10,61	31,12	21,21	20,51	65,91%	-9,91	-46,72%
Kỳ hạn 1-3 tháng	16,54	19,86	24,11	3,32	16,72%	4,25	17,63%
Kỳ hạn 3-6 tháng	27,81	32,96	53,07	5,15	15,63%	20,11	37,89%
Kỳ hạn 6-12 tháng	42,73	53,02	61,72	10,29	19,41%	8,70	14,10%
Kỳ hạn trên 12 tháng	6,98	8,13	11,38	1,15	14,15%	3,25	28,56%
Tổng vốn huy động	104,68	145,09	171,5	40,41	27,85%	26,41	15,40%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Từ bảng trên về tỷ lệ tăng trưởng của huy động TG qua các kỳ hạn và không kỳ hạn ta có thể thấy rõ với tỷ lệ tăng trưởng vượt trội so với năm trước tăng hơn gấp đôi năm 2021 của năm 2022 với loại tiền không kỳ hạn hay tiền trong TKTT của các khách hàng cá nhân và cả doanh nghiệp tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu nhưng lại giảm gần như phân nửa là giảm 46,72% năm 2023 so với năm 2022.

Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu đã luôn làm tốt công tác huy động TGTK nên ở cả các kỳ hạn đều có tỷ lệ tăng trưởng năm sau so với năm trước với kỳ hạn 1-3 tháng tỷ lệ tăng 3,32 Tỷ VND so với năm 2021 với tỷ lệ tăng

trưởng 16,72% và năm 2023 so với năm 2022 cũng tăng 4,25 Tỷ VND tăng 17,63%.

Kỳ hạn 3-6 tháng là kỳ hạn có năm 2022 tăng 5,15 Tỷ VND so với năm 2021 và tỷ lệ tăng cao của năm 2023 so với năm 2022 tăng 20,11 Tỷ VND tỷ lệ tăng trưởng cao ở 37,89%.

Với kỳ hạn 6-12 tháng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng vốn huy động cùng với đó là sự tăng trưởng qua từng năm điểm hình là năm 2022 tăng 10,29 Tỷ VND với tỷ lệ tăng trưởng 19,41% so với năm 2021 và tăng 8,7 Tỷ VND năm 2023 với tỷ lệ tăng trưởng 14,1% so với năm trước.

Kỳ hạn trên 12 tháng với tỷ trọng trong tổng vốn huy động còn thấp nhưng PGD đã luôn nỗ lực tăng lượng tiền TGTK với kỳ hạn trên 12 tháng tăng qua từng năm tăng 1,15 Tỷ VND tỷ lệ tăng trưởng 14,15% năm 2022 so với năm 2021 và tăng 3,25 Tỷ VND đưa tỷ lệ tăng trưởng năm 2023 so với năm 2022 là 28,56%.

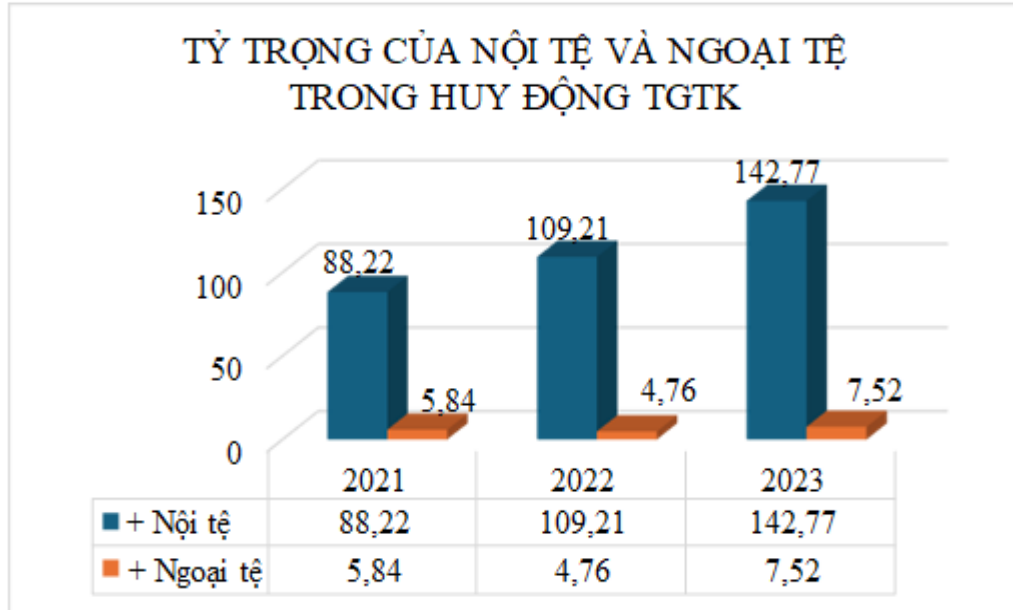
Nhưng tỷ lệ tăng trưởng không ngừng tăng qua từng năm trong giai đoạn 3 năm 2021-2023 đã dần khẳng định vị thế của Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu qua từng năm.

❖ Huy động TGTK theo loại tiền tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Bảng 2.7. Huy động TGTK theo loại tiền tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Năm	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
TGTK có kỳ hạn	94,07	100%	113,97	100%	150,29	100%
+ Nội tệ	88,22	93,79%	109,21	95,83%	142,77	94,99%
+ Ngoại tệ	5,84	6,21%	4,76	4,17%	7,52	5,01%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.1. Tỷ trọng của nội tệ và ngoại tệ trong huy động TGTK tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Qua bảng và biểu đồ về huy động TGTK theo loại tiền là nội tệ VND và ngoại tệ có thể thấy rõ tỷ trọng TGTK có kỳ hạn bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng thấp trong tổng huy động TGTK có kỳ hạn tại Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu chỉ chiếm 5,84 Tỷ VND với các loại ngoại tệ như USD, EUR, AUD,... chiếm tỷ trọng 6,79% trong TGTK có kỳ hạn ở tất cả các kỳ hạn năm 2021. Hay chỉ chiếm 4,76 Tỷ VND với tỷ trọng là 4,17% năm 2022 có tăng về mặt ngoại tệ ở năm 2023 với 7,52 Tỷ VND và cũng chiếm tỷ trọng thấp trong tổng TGTK có kỳ hạn tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu.

TGTK có kỳ bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng rất thấp ở cả giai đoạn 3 năm 2021-2023 bởi các ngân hàng áp dụng mức lãi suất 0% đối với tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ nên không có tỷ trọng đáng chú ý trong tổng TGTK có kỳ hạn. Đa phần ngoại tệ trong TGTK có kỳ hạn thường đến từ mục đích cất giữ dùng cho khi xuất ngoại của khách hàng.

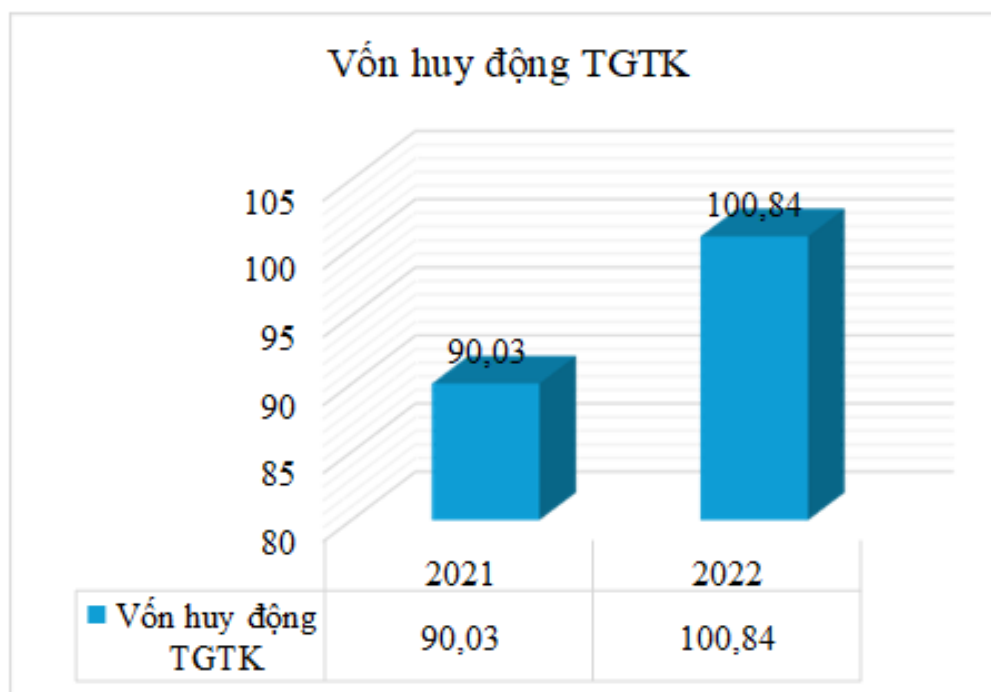
2.3.3. Phân tích hiệu quả huy động TGTK tại Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

❖ Về quy mô tiền gửi tiết kiệm

Bảng 2.8. Quy mô huy động TGTK

Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng	Mức tăng	Tỷ lệ tăng trưởng
Vốn huy động TGTK	90,03	100,84	134,8	10,81	12,01%	33,96	33,68%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.2. Quy mô huy động TGTK tại Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Qua bảng số liệu về huy động TGTK cũng như biểu đồ ta thấy được vốn huy động TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu tăng qua các năm với tỷ lệ tăng trưởng 12,01% và ở mức cao ở năm 2023 so với năm 2022 là 33,68%. Qua số liệu trên thể hiện được tốc độ tăng trưởng của huy động TGTK tăng qua các năm cũng thể hiện được quy mô về huy động TGTK của PGD Bình Triệu đang đi đúng hướng và thực hiện tốt và có hiệu quả để mang lại kết quả.

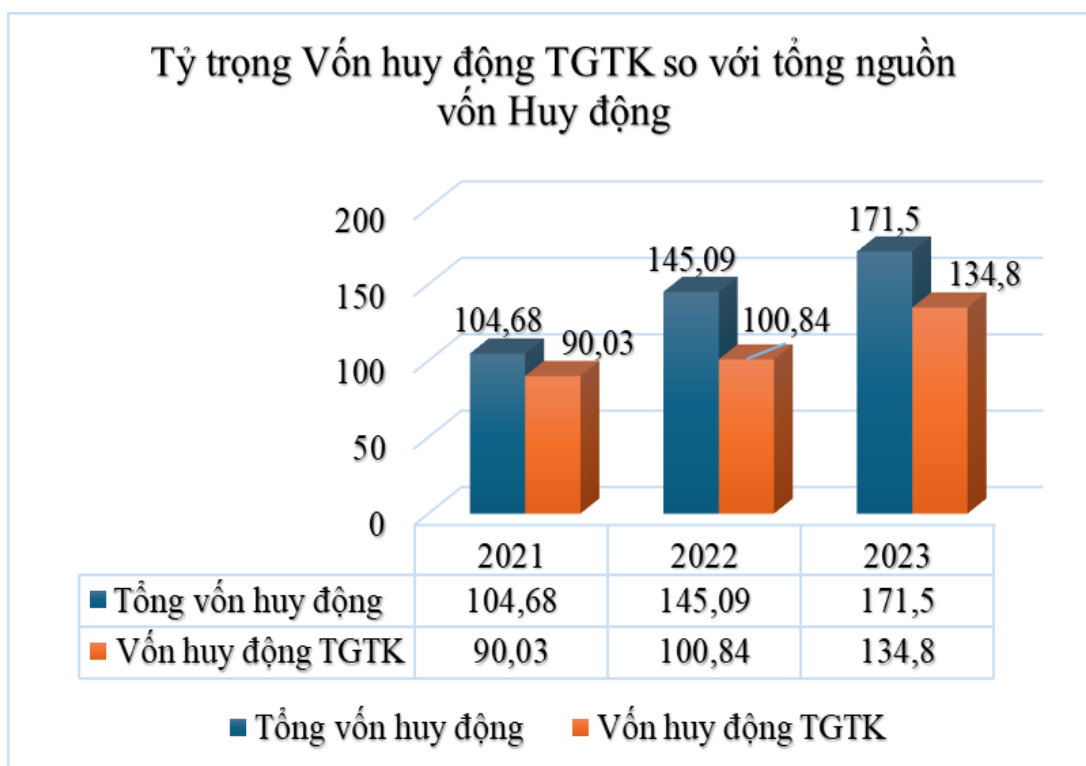
Trong số liệu về huy động cuối các năm còn phản ánh được chính sách về khách hàng để mang lại lượng khách hàng mới cũng như giữ chân được các khách hàng cũ để đảm bảo lượng huy động được ổn định và tăng trong các năm tiếp theo.

❖ Tỷ trọng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm trên tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng thương mại.

Bảng 2.9. Tỷ trọng vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm trên tổng nguồn vốn huy của Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng vốn huy động	104,68	100%	145,09	100%	171,5	100%
Vốn huy động TGTK	90,03	86,00%	100,84	69,50%	134,8	78,60%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.3. Tỷ trọng vốn huy động TGTK so với tổng nguồn vốn huy động của Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Qua bảng và biểu đồ trên ta có thể thấy được tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng nguồn vốn của Sacombank – PGD Bình Triệu từ đó cho thấy được hiệu quả của hoạt động huy động TGTK bởi vốn huy động TGTK chiếm tỷ lệ cao trong giai đoạn 3 năm 2021- 2023 có xu hướng giảm năm 2020 so với năm 2021 nhưng đã tăng tỷ trọng ở năm 2023 thể hiện được cứ trong 100 đồng huy động được của PGD Bình Triệu có 86 đồng ở năm 2021 và 69,5 đồng ở năm 2022 và 78,6 đồng ở năm 2023 là huy động từ TGTK.

Nhưng tỷ trọng này cũng ở mức cao nhưng ở mức ổn hạn chế được nguồn vốn đều đến từ huy động TGTK từ đó hạn chế được áp lực từ lãi đến từ TGTK ảnh hưởng đến thu nhập cũng như lợi nhuận của PGD Bình Triệu.

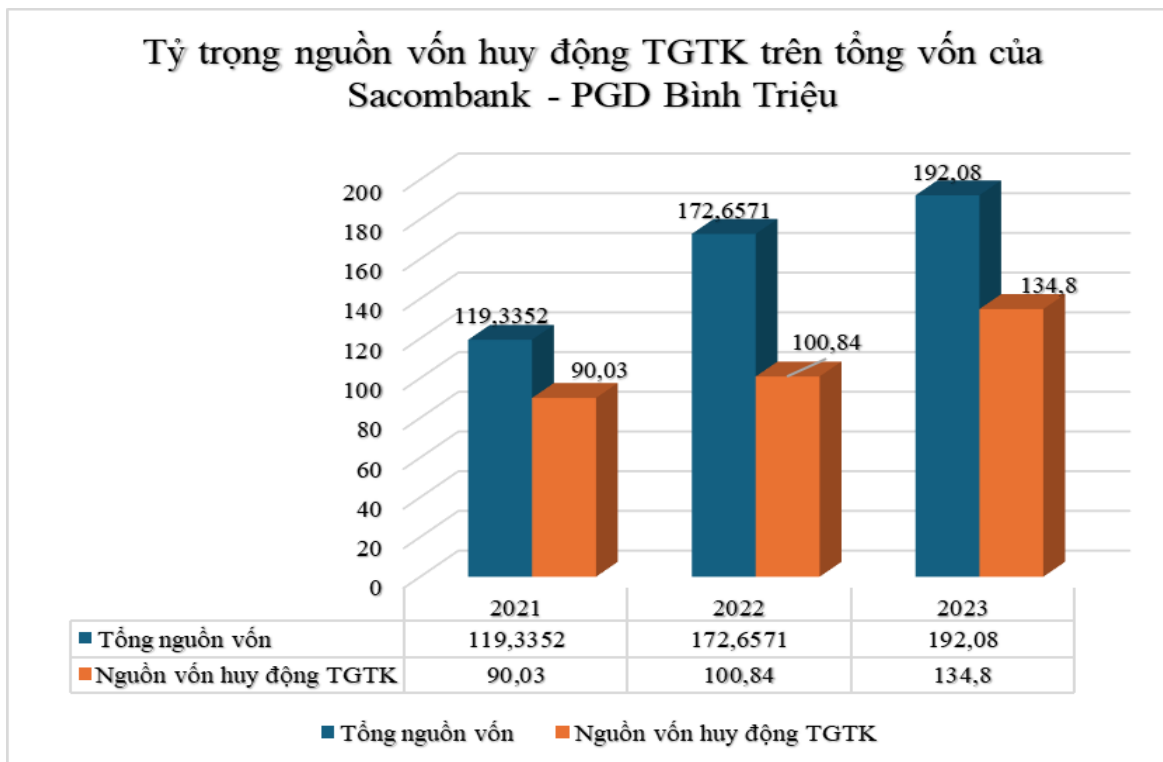
Với lượng huy động TGTK chiếm tỷ trọng như trên của PGD Bình Triệu cũng thể hiện được hoạt động huy động TGTK của PGD mang lại hiệu quả cao bảo đảm được nguồn vốn ổn định cho việc sử dụng vốn của PGD về sau.

❖ **Tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng vốn của Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu**

Bảng 2.10. Tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng vốn của Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tổng nguồn vốn	119,3352	100%	172,6571	100%	192,08	100%
Nguồn vốn huy động TGTK	90,03	75,44%	100,84	58,40%	134,8	70,18%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.4. Tỷ trọng nguồn vốn huy động TGTK trên tổng vốn của Sacombank - CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Từ bảng trên ta có thể thấy tỷ trọng của Nguồn vốn huy động TGTK trên Tổng nguồn vốn của Sacombank – PGD Bình Triệu chiếm tỷ trọng lớn bởi trong Tổng nguồn vốn của Sacombank bao gồm cả Nguồn vốn từ hoạt động huy động, nguồn vốn từ cho vay trong đó có các dự phòng rủi ro cho vay khách hàng, hoạt động góp vốn, hoạt động đầu tư, các quỹ dự phòng cho các hoạt động, nguồn vốn cố định, nguồn vốn khác.

Từ đó thể hiện được Nguồn vốn từ huy động TGTK chiếm tỷ trọng lớn luôn trên 50% trong giai đoạn 3 năm 2021 đến 2023 đều này chứng tỏ nguồn vốn của Sacombank – PGD Bình Triệu ở năm 2021 có tỷ trọng cao 75,44% đến từ hoạt động huy động TGTK, năm 2022 có 58,4% từ hoạt động huy động TGTK và ở năm 2023 với tỷ trọng cao 70,18% từ hoạt động huy động TGTK.

Do đó việc huy động từ TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu là một trong những hoạt động chủ yếu để mang lại nguồn vốn lớn cho Sacombank – Bình Triệu đòi hỏi sự tập trung nguồn lực vào hoạt động huy động này. Cần thể hiện rõ trong cơ chế hoạt động, chính sách, kế hoạch hoạt động và phân đầu của PGD Bình Triệu để duy trì tính ổn định cũng như đảm bảo được Nguồn vốn cho Sacombank – PGD Bình Triệu.

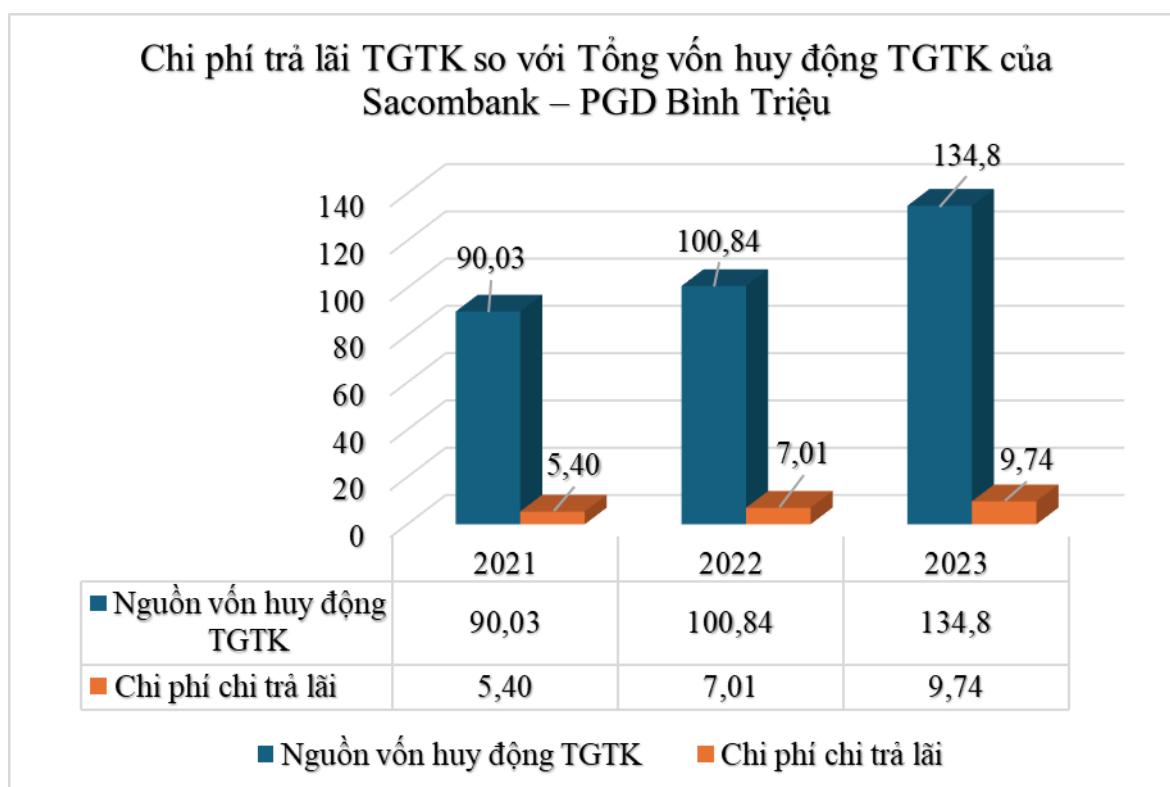
❖ **Chi phí liên quan từ huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu**

Bảng 2.11. Chi phí liên quan từ huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Năm	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Nguồn vốn huy động TGTK	90,03	100%	100,84	100%	134,8	100%
Chi phí chi trả lãi	5,4	6,00%	7,01	6,95%	9,74	7,2%
Chi phí quản lý	2,25	2,50%	2,91	2,89%	4,7	3,48%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank- CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

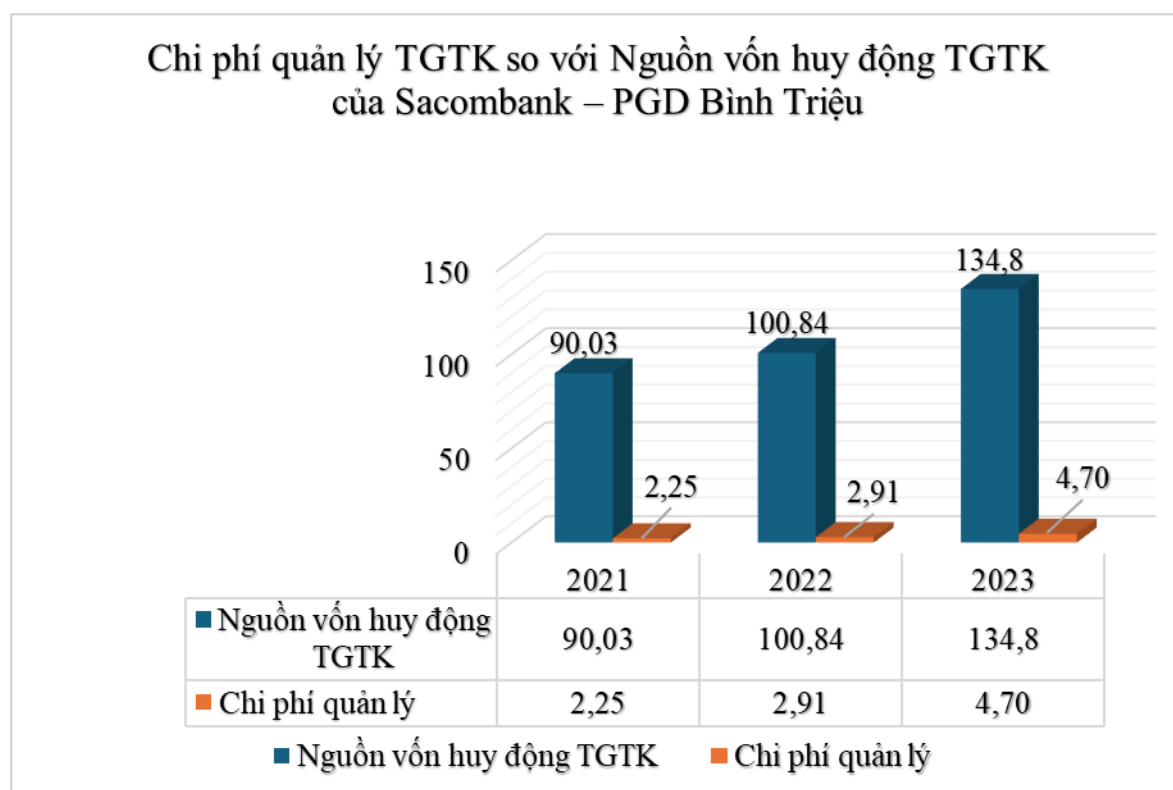
Chi phí trả lãi TGTK / tổng vốn huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.5. Chi phí trả lãi TGTK / tổng vốn huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Qua bảng số liệu và biểu đồ về chi phí trả lãi của TGTK so với Tổng vốn huy động TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu ta có thể thấy được với lượng tiền huy động được từ TGTK Sacombank – PGD Bình Triệu phải chi trả cho 6% ở năm 2021, 6,95% ở năm 2022 và 7,2% ở năm 2023 cho chi phí về lãi TGTK so với vốn huy động từ TGTK. Từ đó Sacombank – PGD Bình Triệu phải có tính toán và các kế hoạch nhằm mang lại tỷ lệ thu nhập cao hơn phần chi phí lãi để có được lợi nhuận cho đơn vị mang đến một hiệu quả hơn nữa về hoạt động huy động TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu.

Chi phí quản lý TGTK / tổng vốn huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.6. Chi phí quản lý TGTK / tổng vốn huy động TGTK của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Qua bảng số liệu và biểu đồ về Chi phí quản lý TGTK so với nguồn vốn huy động TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu thể hiện các chi phí phát sinh thêm trong quá trình huy động TGTK ngoài tiền lãi của số tiền huy động được chi phí này đến từ chi phí phát sinh các vấn đề liên quan đến TGTK, chi phí quản lý TGTK, chi phí về chính sách khách hàng, chi phí về quảng bá, quảng cáo liên quan đến huy động TGTK. Chi phí này chỉ mang một phần khái quát về các chi phí xung quang

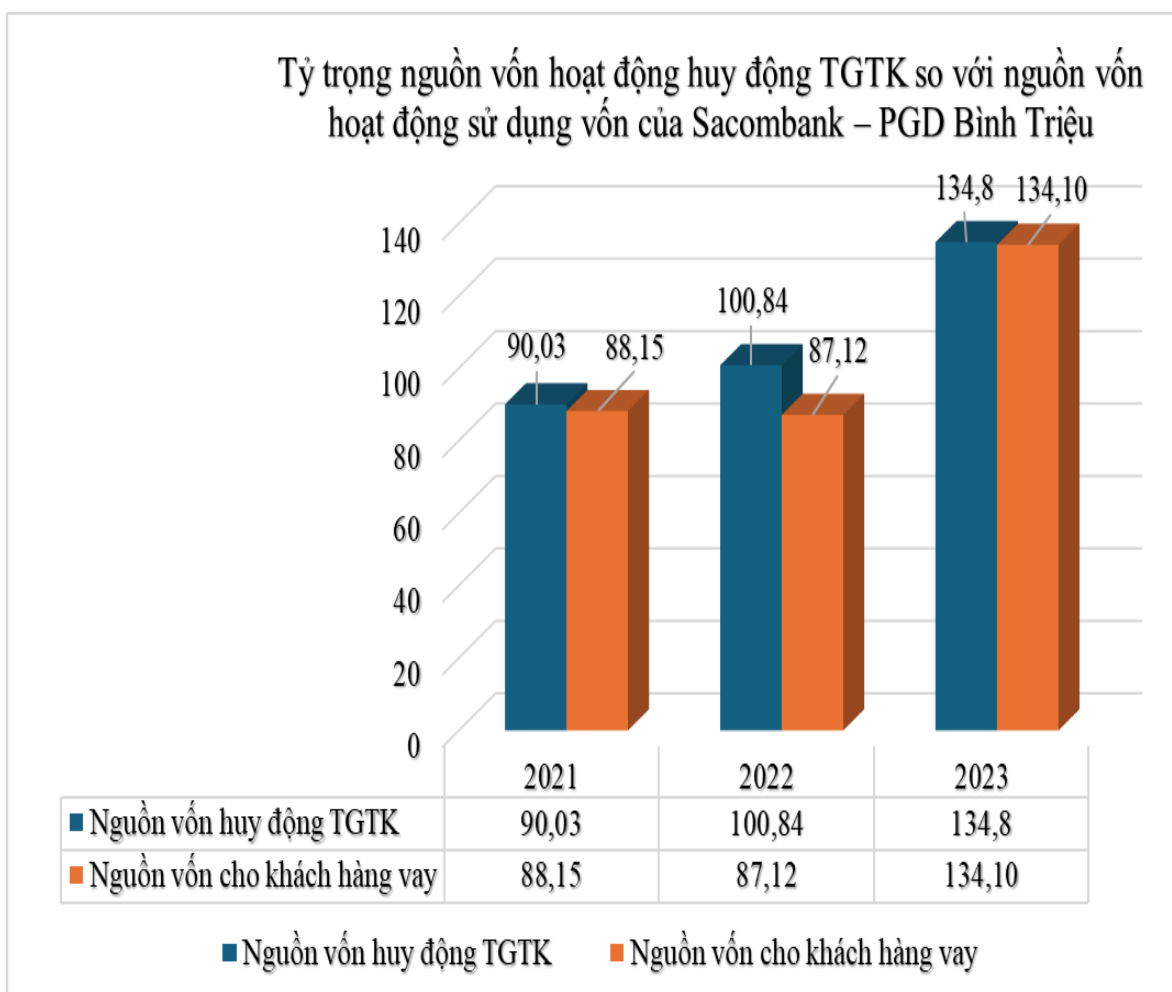
liên quan khi huy động TGTK từ khách hàng nhưng việc cân đối và tối thiểu nhất chi phí này cũng cần được quan tâm bởi khi giảm thiểu tối đa chi phí sẽ mang lại hiệu quả cho nguồn vốn từ TGTK nhưng là chi phí xoay quanh TGTK nên là loại các chi phí cần có và cần lưu ý trong quá trình huy động TGTK tại Sacombank – PGD Bình Triệu.

❖ **Tỷ trọng nguồn vốn hoạt động huy động TGTK so với nguồn vốn hoạt động sử dụng vốn của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu**

Bảng 2.12. Tỷ trọng nguồn vốn hoạt động huy động TGTK so với nguồn vốn hoạt động sử dụng vốn của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Nguồn vốn huy động TGTK	90,03	100%	100,84	100%	134,8	100%
Nguồn vốn cho khách hàng vay	88,15	96,84%	87,12	85,55%	134,10	98,75%

Nguồn: Bộ phận Kế toán & Ngân quỹ Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu



Biểu đồ 2.7. Tỷ trọng nguồn vốn hoạt động huy động TGTK so với nguồn vốn hoạt động sử dụng vốn của Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu

Qua bảng và biểu đồ trên mang đến nhận định rõ nét nhất về hiệu quả hoạt động huy động TGTK bởi số liệu về Nguồn vốn huy động TGTK và Nguồn sử dụng vốn của Sacombank – PGD Bình Triệu từ đó khi lãi suất cho vay và lãi suất huy động chênh lệch bao nhiêu sẽ phản ánh rõ lợi nhuận thu về của Sacombank – PGD Bình Triệu.

Với 1 Tỷ đồng huy động được từ TGTK đã có đến 968,4 Triệu đồng được cho vay năm 2021, có 855,5 Triệu đồng được cho vay ở năm 2022, và đỉnh điểm 987,5 Triệu đồng được cho vay ở năm 2023 cho thấy hiệu quả của hoạt động TGTK đạt tỷ lệ cao gần như tuyệt đối khi phân tích về hiệu quả huy động TGTK của Sacombank – PGD Bình Triệu.

2.4. Đánh giá hiệu quả huy động TGTK tại Sacombank CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

2.4.1. Những kết quả đạt được

Xét trong giai đoạn 2021-2023, tuy có những khó khăn cả về nội bộ ngành cũng như khó khăn chung của nền kinh tế nhưng bằng sự nỗ lực phấn đấu của toàn thể cán bộ nhân viên, PGD Bình Triệu đã đạt được một số thành tựu như sau:

Đội ngũ cán bộ, ban lãnh đạo chi nhánh ngày càng hoàn thiện về năng lực cũng như kiến thức chuyên môn, am hiểu sâu sắc về khách hàng, các lĩnh vực ngành nghề trên địa bàn. Từ đó, nắm bắt và thấu hiểu các nhu cầu của khách hàng, phục vụ khách hàng ngày càng chu đáo hơn, mang lại nhiều giá trị cho khách hàng hơn.

Với phong cách làm việc, phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp, tận tình, thực hiện các thủ tục một cách nhanh chóng, thỏa mãn nhu cầu tài chính của khách hàng, giúp cho khách hàng tiết kiệm được thời gian cũng như chi phí phát sinh khi thực hiện giao dịch. Từ đó, nâng cao chất lượng phục vụ cũng như nâng cao lòng tin của khách hàng khi lựa chọn Sacombank để giao dịch.

Dựa vào phương châm hoạt động và sự uy tín đối với khách hàng Sacombank – PGD Bình Triệu đã và đang ngày càng tạo dựng các mối quan hệ hợp tác tốt đẹp với các cơ quan đoàn thể, với doanh nghiệp, cơ sở sản xuất trên địa bàn cũng như từ các cư dân.

Về mặt tài chính trong giai đoạn 2021 - 2023 thì PGD Bình Triệu cũng đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ. Doanh số huy động vốn từ TGTK qua từng năm theo nhịp độ phát triển của nền kinh tế, nhu cầu gửi tiền để đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng cao. Tương ứng với sự tăng trưởng của doanh số HĐV các chỉ tiêu sau cũng có sự tăng trưởng đáng khích lệ:

Doanh số HĐV TGTK từ khách hàng doanh nghiệp cũng như doanh số HĐV từ khách hàng cá nhân ngày càng tăng cao rõ rệt chỉ trong giai đoạn 3 năm 2021 - 2023, đây là nỗ lực từ phía ngân hàng trong công tác huy động cũng như đây là minh chứng cho thấy việc khách hàng tin tưởng ngân hàng khi chọn đây là nơi để thực hiện các yêu cầu, giao dịch.

Qua các năm cũng cho thấy có sự tăng trưởng của việc HDV theo nội tệ, điều này cho thấy sức hút của Sacombank trong nước, khẳng định được sự uy tín và là sự chọn lựa của khách hàng khi có nhu cầu.

Ngoài ra, qua các chỉ tiêu đo lường ta cũng thấy được sự nỗ lực tích cực của ngân hàng trong việc ngày càng nâng cao tỷ lệ HDV trong cơ cấu nguồn vốn, giúp ngân hàng tận dụng nguồn HDV để đáp ứng nhu cầu kinh doanh. Giai đoạn 2021 – 2023 cũng cho thấy sự tiến triển trong việc sử dụng nguồn vốn huy động để cho vay nhưng vẫn đảm bảo được sự an toàn. Vòng quay vốn ngày càng cao cũng cho thấy sự hoạt động kinh doanh của ngân hàng có hiệu quả, ngày càng phát triển hơn.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả khả quan đạt được, PGD còn một số hạn chế như sau:

Công tác huy động TGTK còn mang tính bị động, chưa có nhiều hoạt động tiếp cận, chủ động kích thích khách hàng gửi tiền, chưa khai thác được nhiều khách hàng có nguồn vốn, vừa có nhu cầu thanh toán, nguồn ngoại tệ. Đa số các khoản huy động đều do khách hàng chủ động tìm đến ngân hàng.

Nguồn vốn huy động từ TGTK dài hạn có tỷ trọng thấp do lãi suất được điều chỉnh thường xuyên thay đổi nên khách hàng chưa thấy an tâm với TGTK kỳ hạn trên 12 tháng, đây là nguồn vốn đảm bảo cho hoạt động kinh doanh lâu dài của NH tạo lợi nhuận chênh lệch.

Nguồn vốn huy động được ở mức tăng khá cao nhưng cơ cấu vẫn chưa thực sự hợp lý về tỷ trọng giữa nội tệ VND và ngoại tệ. Tỷ trọng huy động có kỳ hạn bằng ngoại tệ còn thấp hoặc có tháng gần như không có vì tính chất lãi suất của huy động TGTK có kỳ hạn ngoại tệ thấp như USD ở các kỳ hạn đều 0.0%/năm, EUR từ 3 tháng 12 tháng giao động ở mức 0.05%/năm đến 0.12%/năm, AUD ở các kỳ hạn cũng đều 0.0%/năm vì có lãi suất thấp nên đa phần tư vấn và hướng khách hàng có ngoại tệ đều quy về nội tệ VND.

Chưa có sự chăm sóc khách hàng một cách sát sao nhằm mang đến chất lượng dịch vụ tốt nhất thông báo các chương trình ưu đãi cho khách hàng sớm nhất mang lại cảm giác được chăm sóc, khơi gợi cho khách hàng có nhu cầu thêm về TGTK hoặc các dịch vụ và sản phẩm khác. Cũng như đội ngũ nhân viên cán bộ

Ngân hàng cần có thái độ tốt và lan tỏa sự thân thiết và tìm hiểu nhiều hơn về khách hàng nhằm cung cấp cũng như có các cách tư vấn phù hợp nhất.

2.5. Bài học kinh nghiệm về hoạt động huy động vốn TGTK của Ngân hàng Thương mại khác trên địa bàn

Ngân hàng hoạt động tại Thành Phố Hồ Chí Minh thời điểm 6 đầu năm 2024 cho thấy so với các Ngân hàng trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh lãi suất TGTK tại quầy lãi cuối kỳ (%/năm) của Sacombank từng kỳ hạ ở mức cao thể hiện ở biểu đồ cũng cho thấy với kỳ hạn 1 tháng và 3 tháng lãi suất Sacombank 2,7%/năm và 3,2%/năm là mức lãi suất trung bình trong số liệu gần 30 Ngân hàng và các NH cũng có mức lãi ở cùng kỳ hạn không quá chênh lệch chỉ đạo động thấp hơn từ 0,1% - 0,52% với kỳ hạn 1 tháng và 0,1% - 0,35% kỳ hạn 3 tháng.

Thể hiện ở biểu đồ cũng cho thấy với kỳ hạn 6 tháng lãi suất của Sacombank là 4%/năm ở mức không qua cao chênh lệch với các Ngân hàng có lãi suất kỳ hạn 6 tháng cao là 4,9% trên địa ACB, Eximbank, Agribank, BIDV, Vietinbank, Vietcombank, SeAbank, HDBank, TPBank chỉ ở mức lãi suất từ 6%/năm đến 7%.

Còn với kỳ hạn 9 tháng lãi suất huy động của Sacombank vào khoảng 4,1%/năm và kỳ hạn 12 tháng là 4,9% ở kỳ hạn 9 và 12 tháng các Ngân hàng cũng đã có xu hướng tăng lãi suất nhìn chung có những Ngân hàng có mức trên lệch lãi suất giữa các kỳ hạn không qua cao.

Nhìn chung Sacombank với mức lãi suất huy động TGTK ở các kỳ hạn so với các NH trong địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh nằm vị trí cao hơn 8 đến 9 NH trong bảng số liệu với mức lãi suất không qua thấp đảm bảo được khi so sánh với các NH có cùng độ uy tín và quy mô khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn Sacombank nhưng cũng có mức lãi suất không qua cao khi các NH với mức lãi suất mang tính cạnh tranh cao như Techcombank với lãi suất kỳ hạn 6 tháng 4,85%/năm và lãi suất kỳ hạn 12 tháng 5,75%/năm hay BacABank và HDBank với lãi suất 4,9%/năm cho kỳ hạn 6 tháng. Mặc dù mức lãi không qua cao trong mặt bằng chung cũng mang tính ổn định đưa được mức rủi ro thấp hơn.

Lãi suất huy động cũng là yếu tố chính ảnh hưởng đến lượng huy động TGTK cùng với đó các Ngân hàng có lãi suất không cao nhưng cũng mang về lượng huy động lớn từ TGTK bởi thực hiện các chính sách về khách hàng.

Những điều Sacombank nên học hỏi bên cạnh phát huy tốt những điểm mạnh về huy động TGTK như hiệu quả sử dụng vốn thì phát triển về sản phẩm, phân chia về đối tượng huy động TGTK như phân loại thành đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên biệt với các khách hàng có lượng TGTK lớn như mảng khách hàng VIP mà các ngân hàng như Techcombank, MB, Vietcombank, VPBank, ACB, BIDV...đang thực hiện nhằm mang đến các sản phẩm chất lượng dịch vụ ở đẳng cấp phục vụ cho nhóm khách hàng VIP này. Từ đó làm tiền đề giữa chân được nguồn vốn TGTK từ các khách hàng VIP bởi các đặc quyền và điều kiện yêu cầu kèm theo như đảm bảo số dư tiền gửi và dư nợ tín dụng phải đạt tối thiểu 1 tỷ đồng, thậm chí là 2 tỷ đồng để được đặc quyền VIP như phục vụ ưu tiên chăm sóc khách hàng 1 chuyên viên phục vụ 1 khách hàng. Tạo ra các đặc quyền riêng sẽ thu hút tạo động lực khiến các khách hàng giữa vững giao dịch, các khách hàng sẽ có nhu cầu để được phục vụ với các đặc quyền.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2 tác giả đã trình bày được tổng quát Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín – Sacombank về thông tin cũng như lịch sử hình thành và phát triển các thành tựu đạt được của Ngân hàng trong chặng đường từ lúc hình thành đến ngày nay. Với lịch sử hình thành và phát triển là một trong Ngân hàng có mặt sớm ở Việt Nam Sacombank đã luôn không ngừng nỗ lực hoạt động đưa Ngân hàng tạo được quy mô lớn trên thị trường, độ uy tín cũng ngày càng cao mang đến những sản phẩm dịch vụ thu hút khách hàng.

Cụ thể được về một hoạt động của phòng giao dịch trong một chi nhánh của Sacombank về lịch sử hình thành phát triển cơ cấu tổ chức vận hành và những kết quả đạt được của phòng giao dịch trong quá trình 3 năm gần đây để thấy được trong một nhánh nhỏ của chiếc cây lớn Sacombank cũng không ngừng cố gắng nỗ lực mang đến sự tiện ích và sự ưu chuộng tin tưởng được lựa của khách hàng. Thể hiện qua việc trong 3 năm gần đây PGD đã có những thành công về doanh số không ngừng tăng qua từng năm là một trong sáu PGD thuộc CN Bình Thạnh nhưng những kết quả mang lại của PGD luôn nằm trong top doanh số vì sở hữu được vị trí trung tâm phát triển.

Phân tích được các chỉ tiêu về hiệu quả huy động từ đó có thể đưa ra được những giải pháp giúp nâng cao hiệu quả hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm ở chương 3. Cũng như nắm rõ các chỉ số của Sacombank – PGD Bình Triệu và các bài học xung quanh của các Ngân hàng Thương mại khác để phát huy tốt và hiệu quả hoạt động huy động TGTK.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG TGTK TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN CN BÌNH THẠNH – PGD BÌNH TRIỆU

3.1. Định hướng phát triển hoạt động huy động TGTK tại Sacombank CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

Sacombank - PGD Bình Triệu đã và đang tiếp tục thực hiện theo chương trình huy động TGTK theo chỉ đạo của Sacombank và Ngân hàng Nhà nước, huy động vốn trong nước là chủ yếu. Điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn để tạo nguồn cho vay trung và dài hạn, hạn chế cho vay nước ngoài. Với huy động TGTK là nhiệm vụ trọng tâm có ý nghĩa then chốt, quyết định của BGD để đáp ứng nhu cầu giải ngân các hợp đồng tín dụng đã ký, đồng thời giữ vững nguồn vốn, đảm bảo khả năng thanh toán nhưng luôn cân bằng và cân nhắc với nguồn với sử dụng để hạn chế việc ứ đọng vốn hoặc chi trả lãi nhiều cho TGTK ảnh hưởng đến thu nhập và lợi nhuận. Phát triển tốt về công tác sản phẩm TGTK và hoàn thiện chính sách quảng bá, tăng cường nghiệp vụ để tư vấn và phát triển khách hàng tới các loại hình dịch vụ khách như bảo hiểm, bảo lãnh, thanh toán.

Tập trung và hướng khách hàng đến huy động vốn bằng nội tệ VND nhất là nguồn vốn trung và dài hạn để sử dụng nguồn vốn cho mục đích kinh doanh tăng thu nhập bù vào lãi suất TGTK nâng cao lợi nhuận cho PGD.

Đưa ra các hình thức huy động mới, tiếp tục hoàn thiện các hình thức huy động hiện có. Cân bằng về chi phí và có phần chảnh chu hơn về cơ sở vật chất của đơn vị hoặc các thiết bị công cụ hiện đại hỗ trợ khách hàng được tốt hơn, nhanh chóng mang lại sự hài lòng cao, nhằm tạo dựng hình ảnh tốt về Ngân hàng và các đánh giá tích cực hơn về Ngân hàng.

Theo kịp cũng nhưng có những cái tiến về tất cả các lĩnh vực và bộ phận với thị trường Ngân hàng hiện tại.

Đội ngũ cán bộ nhân viên hoàn thiện tốt các nghiệp vụ, điều hành và vận hành hiệu quả trở thành đầu mối liên kết khách hàng với các dịch vụ sản phẩm đã dùng sang các sản phẩm dịch vụ mới.

Nghiên cứu và đưa ra các hình thức huy động vốn mới, tiếp tục duy trì và hoàn thiện các hình thức huy động. Mở rộng mạng lưới huy động đặc biệt là đầu tư vào cơ sở vật chất nhằm tạo hình ảnh tốt về ngân hàng, mở rộng và cải tiến mạng lưới giao dịch phù hợp với quy mô tăng trưởng nguồn vốn huy động, nghiên cứu áp dụng các sản phẩm dịch vụ mới ngày càng đa dạng nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu thị trường.

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả huy động TGTK tại Sacombank CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu

3.2.1. Hoàn thiện chính sách lãi suất

Lãi suất là một trong những chính sách quan trọng của ngân hàng và quan tâm hàng đầu của khách hàng khi lựa chọn để gửi tiết kiệm. Vì vậy, các Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu luôn phải tìm cách duy trì lãi suất cạnh tranh, với các không chỉ với nhau mà còn với các tổ chức tiết kiệm và người phát hành các công cụ khác nhau của thị trường vốn, cũng như có thêm các gói lãi suất dành riêng cho từng độ tuổi hay lãi suất khuyến mãi với khách hàng có lượng tiền gửi lớn. Với thời điểm nền kinh tế biến đổi do qua các thời kỳ biến động các doanh nghiệp cần vốn để sản xuất kinh doanh, cho dù chỉ có một sự khác biệt tương đối nhỏ về lãi suất cũng sẽ thúc đẩy người gửi tiền tiết kiệm và nhà đầu tư chuyển vốn từ ngân hàng này sang ngân hàng khác.

Bên cạnh lãi suất cạnh tranh của nội tệ VND mà còn lãi suất gửi TGTK có kỳ hạn của ngoại tệ ở mức thấp hay ở USD và AUD là 0.0%/ năm lãi suất nên từ đó có thêm hướng đến khách có ngoại tệ có nhu cầu gửi có thể hướng khách gửi bằng VND để có phần lãi suất cao hơn so với gửi ngoại tệ.

3.2.2. Đa dạng hóa các hình thức huy động TGTK

Với các sản phẩm huy động TGTK có kỳ hạn truyền thống hiện nay thường cố định về kỳ hạn, mức lãi suất nên chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Do đó, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiến hành nghiên cứu, phát triển sản phẩm mới sao cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào có nguồn tiền nhàn rỗi đều có thể tìm kiếm ở ngân hàng một loại hình huy động phù hợp với mong muốn của họ như cho phép khách hàng lựa chọn hình thức rút lãi rút vốn, lựa chọn bất kỳ kỳ hạn nào trong giới hạn kỳ hạn tối đa của ngân hàng. Có thêm một số sản phẩm vừa mềm dẻo vừa linh

hoạt để người gửi tiền được toàn quyền quyết định về số tiền, tiền gửi mỗi lần tùy theo khả năng tích lũy của mình chứ không bị bó buộc định kỳ, định mức như đóng bảo hiểm. Nếu triển khai những sản phẩm này ngân hàng sẽ tạo ra bước đột phá trong việc thu hút khách hàng gửi tiền.

Ngoài ra Sacombank cần phải thường xuyên nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu, nguyện vọng của khách hàng để xây dựng chiến lược sản phẩm dịch vụ phù hợp trong từng thời kỳ từng đối tượng khách hàng khác nhau từ đó khách hàng sẽ hài lòng hơn khi tìm đến ngân hàng, làm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn.

3.2.3. Phát triển các dịch vụ liên quan đến hoạt động huy động TGTK

Khi khách hàng được chăm sóc một cách sát sao tạo cảm giác quan tâm từ đó tìm hiểu rõ về các nhu cầu khách hàng tăng thêm hiểu biết về công việc và cuộc sống của khách hàng từ đó có thể giới thiệu, tư vấn thêm các sản phẩm liên quan như tín dụng, vay, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, bảo hiểm của Sacombank cũng với các ưu đãi đi kèm.

Các chiến lược khuyến mãi khi khách gửi tiết kiệm ưu đãi cho vay, cầm cố sổ với lãi suất hấp dẫn, cùng với các chương trình về quay số trúng thưởng, nhận quà khi gửi tiết kiệm, quà vào các dịp sinh nhật, lễ tết, tặng lãi suất với các gói tiền có số tiền lớn.

Tư vấn thêm với các khách hàng về hoạt động đầu tư kinh doanh, hỗ trợ cũng như hướng dẫn khách về tài khoản chứng khoán. Đưa ra hình thức khi KH mua gói bảo hiểm của Sacombank sẽ được NH ưu đãi nâng mức lãi suất tiền gửi lên. Điều này giúp KH vừa được lợi ích từ bảo hiểm vừa được ưu đãi mức lãi suất tiền gửi. Và NH cũng sẽ tăng được số lượng bảo hiểm bán ra cho KH, đồng thời tăng nguồn vốn huy động từ TGTK khi đưa ra mức lãi suất tiền gửi ưu đãi.

3.2.4. Hoàn thiện chính sách khách hàng

Về chất lượng dịch vụ cần được nâng cao, lãi suất cùng với các chính sách ưu đãi, sự yên tâm của khách cũng được quan tâm và là quyết định khi lựa chọn gửi tiền hay tiếp tục lựa chọn cho những lần gửi sau. Việc chính sách khách hàng cần được nêu cao

Thường xuyên nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, ngân hàng cần chủ động nâng cao bảo hiểm tiền gửi nhằm bảo đảm an toàn cho khách hàng khi gửi tiền. Việc tham gia bảo hiểm tiền gửi có ý nghĩa thiết thực cho khách hàng trong việc huy động vốn. Bởi vì những người gửi tiền có lý do nào đó nghi ngờ ngân hàng có thể vỡ nợ, họ sẽ lập tức rút tiền ra. Ngân hàng sẽ mất đi một khoản dự trữ, thậm chí có thể tổn thất do dòng tiền rút ra là quá lớn. tác động dây chuyền này dẫn đến người dân đổ xô đến ngân hàng rút tiền, làm cho ngân hàng lâm vào tình trạng khó khăn, không đủ khả năng thanh khoản. Do đó, ngân hàng nên tham gia bảo hiểm tiền gửi là để khách hàng yên tâm.

Ngoài ra NH công khai minh bạch các thông tin báo cáo tài chính và các thông tin cần thiết để tạo niềm tin cho khách hàng.

3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động Marketing, phát triển thương hiệu và mạng lưới

Luôn có những hoạt động truyền thông quảng bá về hình ảnh Sacombank ngoài việc chỉ chăm chăm vào quảng cáo sản phẩm quảng cáo lãi suất mà đi đôi với đó là các chương trình dành cho nhiều đối tượng những hoạt động mang tính công đồng nêu cao tinh thần tương thân tương ái lấy con người làm chủ đạo. Mang đến một thương hiệu góp mặt trong nhiều dự án khuyến học nhà tình thương, những hoạt động được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên góp sức để mang đến một màu áo thương hiệu mang thương hiệu có sự biết đến nhiều hơn từ đó mang lại lượng khách hàng lựa chọn sử dụng và tin dùng.

Có đội ngũ tư vấn cả trực tiếp lẫn trực tuyến qua điện thoại hay trang web, tin nhắn để mang đến cho khách hàng được thông tin về các sản phẩm, lãi suất. Cũng như tư vấn được rõ ràng nhu cầu của khách hàng mang đến mức lãi suất cụ thể gói sản phẩm phù hợp để khách hàng dễ dàng lựa chọn và đưa ra quyết định. Song song có thể tư vấn thêm các dịch vụ hay nhu cầu khác của khách hàng khi có nhu cầu hoặc tương lai có nhu cầu.

3.2.6. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong ngân hàng

Cải thiện và có những ưu đãi hấp dẫn nhằm khuyến khích khách hàng gửi tiết kiệm trực tuyến với lãi suất hấp dẫn và cao hơn tại quầy. Cùng với phát triển ứng dụng nhằm thao tác mang lại sự dễ dàng cho khách hàng trên phương tiện trực

tuyên. Những chính sách, cách thuyết phục nhằm để khách hàng chọn lựa công nghệ số trong ngân hàng. Áp dụng các công nghệ mới, tiện lợi mang tính bảo mật nhưng mang lại cảm giác dễ dùng cho khách hàng.

Hướng khách hàng phần lớn dùng các hình thức trực tuyến của Sacombank từ đó phát triển quảng cáo đến khách hàng thông qua ứng dụng. Tạo ra các tiện ích từ công nghệ nhằm mang lại sự thuận tiện và hiện đại nhất.

3.2.7. Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đội ngũ cán bộ

Đội ngũ cán bộ, nhân viên Ngân hàng là yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn sản phẩm dịch vụ hay thử mới với sản phẩm dịch vụ mới tại Ngân hàng. Ngoài trừ đảm bảo về chuyên môn, thành thạo các về các cách sử dụng vi tính, điện thoại các ứng dụng của Ngân hàng tạo sự chuyên nghiệp khi đối diện với khách hàng, đồng bộ về các nghiệp vụ, nhận định đúng đắn về các sản phẩm hình thức và quy định của Ngân hàng. Nhân viên phải có tinh thần tuân thủ đúng về quy định và có trách nhiệm bảo mật an toàn thông tin khách hàng hay dữ liệu Ngân hàng.

Luôn có những cơ hội để phát triển nâng cao thêm về nghiệp vụ, phát triển thêm về các đổi mới của thị trường của công nghệ, khuyến khích thêm sự sáng tạo tạo lập môi trường làm việc cùng phát triển vì mục tiêu chung.

Điều cần lưu ý khi phục khách hàng là về thái độ, chú trọng vào các nhân viên trực tiếp tiếp xúc tư vấn với khách hàng luôn cởi mở vui vẻ, lịch sự, tận tâm có sự chịu đựng và lòng kiên nhẫn với những thắc mắc và yêu cầu khó nhằn của khách mang tinh thần hỗ trợ khách hàng hết mình chứ không chỉ chăm chăm vào những khách hàng đang và chưa có nhu cầu về lợi nhuận cho Ngân hàng.

Một đội ngũ cán bộ nhân viên tốt tạo nên sự tín nhiệm, một cái nhìn tích cực về Ngân hàng thấu hiểu và đặt mình vào vị trí khách hàng để xoa dịu được những vấn đề khách hàng gặp phải cũng như biết nắm bắt nhu cầu và xu hướng trong tương lai tới của khách hàng cung cấp kịp thời các dịch vụ sản phẩm phù hợp gắn kết và thắt chặt được mối quan hệ khách hàng lâu dài.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với chính phủ và bộ ngành liên quan

Với nền kinh tế hội nhập đang từng bước phát triển, Nhà nước nên có những chính sách, định hướng, chiến lược trong thời gian ngắn và dài hạn nhằm ổn định về kinh tế thị trường, hạn chế và đẩy lùi về vấn đề lạm phát, ổn định được giá cả và đầu tư trong nước cũng như có những chính sách, kế hoạch hỗ trợ phát triển và thu hút các đầu tư nước ngoài. Có mối quan hệ tốt đẹp với các nước trên thế giới bảo đảm được các biến động mâu thuẫn giữa các nước có những học hỏi tích cực bởi cơ chế kinh tế nhằm đưa đất nước phát triển đi lên.

Hoàn thiện cơ chế về pháp lý, pháp luật nhằm hạn chế các rủi ro trong tiền tệ, rủi ro trong các hoạt động tiền tệ của các cá nhân và tổ chức đồng bộ hóa các luật, đảm bảo quyền lợi chính đáng cho các nhà đầu tư, các doanh nghiệp và Ngân hàng. Có thêm các cơ chế khuyến khích các hoạt động về huy động hay các hoạt động có Ngân hàng làm trung gian nhằm giúp kiểm soát được rủi ro, khuyến khích vay đầu tư phát triển kinh doanh, đầu tư đi đến mục tiêu phát triển đất nước.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước

Xây dựng cũng như hướng các Ngân hàng và Tổ chức tín dụng đến những quy định chung mang tính đồng bộ cơ chế các Ngân hàng và Tổ chức tín dụng để hạn chế những rủi ro và cạnh tranh không lành mạnh các lỗ hổng ảnh hưởng đến các hoạt động tại Ngân hàng và các tổ chức tín dụng.

Hoàn thiện thị trường tiền tệ, thiết lập củng cố và mở rộng các quan hệ tín dụng giữa Ngân hàng và khách hàng đảm bảo các nguyên tắc trong huy động cũng như cho vay và tín dụng để không tạo ra những kẻ hở vi phạm ảnh hưởng đến khách hàng.

Mở rộng được các mối quan hệ với các tổ chức tín dụng và ngân hàng nước ngoài tranh thủ được sự hỗ trợ, tài trợ cũng như phát triển liên kết được với các Ngân hàng và Tổ chức tín dụng, Tổ chức tài chính nước ngoài để sử dụng các tiện ích ưu đãi cho các cá nhân tổ chức tại Việt Nam đã và sẽ làm việc tại nước ngoài.

Nghiêm ngặt trong công tác quản lý, kiểm tra, thanh tra thường xuyên để phát hiện những hành vi sai trái làm thất thoát vốn của nhà nước, của nhân dân, trực lợi cá nhân các vấn đề về tham ô, tham nhũng.

3.3.3. Kiến nghị với Sacombank

Sacombank đã và đang làm tốt trong công tác huy động vốn từ TGTK nhưng để duy trì được sự ổn định cũng như phát triển hơn cần phát triển thêm về sản phẩm dịch vụ, phân loại được khách hàng để cung cấp gói sản phẩm giải pháp và giải quyết được nhu cầu của khách hàng kịp thời.

Chú trọng hơn vào nhưng phần mềm cách thức để tiếp nhận được các đánh giá và các trải nghiệm của khách hàng khi huy động TGTK từ đó nhìn nhận được các thiếu sót hay phát huy các ưu điểm nhận được sự tích cực từ khách hàng. Phát triển các phương tiện truyền thông, thông tin được đến với khách hàng về lãi suất tăng giảm, hay các chương trình khuyến mãi khuyến khích gửi tiền từ khách hàng.

Nâng cao chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng mang đến sự hài lòng cho khách hàng đến gửi tiền nhằm mục đích đưa đến lựa chọn cho khách hàng khi bắt đầu có suy nghĩ gửi tiền. Đẩy mạnh quảng bá, quảng cáo thu hút khách hàng nắm bắt được xu hướng và tâm lý khách hàng đi đến những kết quả tích cực cho Ngân hàng và sự hài lòng, tín nhiệm của khách hàng.

KẾT LUẬN

Qua quá trình tìm hiểu và nghiên cứu tình hình huy động vốn TGTK tại ngân hàng Sacombank – CN Bình Thạnh- PGD Bình Triệu nhận thấy Ngân hàng đã bám sát những định hướng, chỉ đạo của ban lãnh đạo Sacombank. Dựa vào đặc thù riêng bằng những phương hướng cụ thể ngân hàng đã đạt được nhiều kết quả khả quan trong các mặt hoạt động của mình.

Sacombank – CN Bình Thạnh - PGD Bình Triệu đã cố gắng trong việc huy động vốn, nguồn vốn huy động từ TGTK của PGD tăng dần qua các đáp ứng được như nhu cầu sử dụng vốn của chi nhánh, chiến lược huy động TGTK qua các năm là hợp lý.

Mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng ngày được củng cố và phát triển tạo điều kiện hơn nữa cho kế hoạch mở rộng địa bàn hoạt động của ngân hàng. Trong thời gian tới, với sự chỉ đạo của hội sở ngân hàng, sự hợp tác lâu dài của khách hàng và sự nỗ lực của Sacombank – CN Bình Thạnh – PGD Bình Triệu, Ngân hàng sẽ nâng cao hơn những kết quả đã đạt được.

Đây là vấn đề lớn, phức tạp trong khi đó thời gian nghiên cứu, tìm hiểu thực tế và khả năng của bản thân còn những hạn chế nhất định. Vì vậy, báo cáo thực tập của em không tránh khỏi những mặt thiếu sót, hạn chế. Kính mong quý thầy/cô góp ý kiến và chỉnh sửa giúp em để bài báo cáo thực tập của em được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Vĩnh Hiếu, Phân tích tình hình huy động tiền gửi tiết kiệm tại ngân hàng TMCP đầu tư và phát triển - CN DakNong, Đại học Đà Nẵng, Đà Nẵng, 2016.
- [2] Trâm Thị Xuân Hương, Giáo trình Ngân hàng thương mại, Trường Đại học Kinh tế Thành Phố Hồ Chí Minh, 2020.
- [3] Đoàn Thị Thùy Dương, Phân tích tình hình huy động vốn Ngân hàng Đông Á Chi Nhánh Đak Lak.
- [4] Phạm Hiếu, Những thành quả đạt được của Sacombank sau 32 năm, Báo điện tử VnExpress, TP Hồ Chí Minh, 2023, <https://vnexpress.net/nhung-thanh-qua-dat-duoc-cua-sacombank-sau-32-nam-4692242.html>
- [5] Sacombank 12 năm liên tiếp vào “Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam”, sacombank.com.vn, 2024.
- [6] Nguyễn Văn Bá, Lãi suất ngân hàng hôm nay 6/6/2024: Đồng loạt 'tăng sọc' lãi suất huy động, Thành Phố Hồ Chí Minh, 2024.