

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

## 1.1 Tổng quan về nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi Ngân hàng thương mại

### 1.1.1 Khái niệm về nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi Ngân hàng thương mại

Theo điều 4 Luật tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010 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 tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận. Hoạt động kinh doanh của NHTM (Ngân hàng thương mại) là hoạt động kinh doanh tiền tệ và các hoạt động khác có liên quan, bao gồm:

Huy động vốn là hoạt động nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu...v.v theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho khách hàng theo đúng thời hạn thỏa thuận.



*Hình 1. 1: Ngân hàng thương mại*

Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản tiền gửi của khách hàng.

- Các hoạt động kinh doanh khác của NHTM:

- + Dịch vụ ủy thác;
- + Dịch vụ ngân quỹ;
- + Dịch vụ môi giới tiền tệ;
- + Dịch vụ kinh doanh ngoại hối;
- + Các dịch vụ khác: quản lý tài sản, tư vấn tài chính...v.v.

**Theo khoản 13, Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010** thì huy động vốn hay còn gọi là hoạt động nhận tiền gửi được định nghĩa như sau: “Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận”.

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

### **1.1.2 Đặc điểm của nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi Ngân hàng thương mại**

Tiền gửi trong NHTM chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn của NHTM. Đặc điểm này là do bản chất những khoản huy động từ khách hàng cá nhân chính là những khoản tiền nhàn rỗi được khách hàng tích trữ lại như một khoản tiết kiệm để phục vụ cho nhu cầu sử dụng trong tương lai. Khách hàng cá nhân là thành phần chính của nền kinh tế, nên xét về tổng thể nếu nguồn tiền từ khách hàng cá nhân được tập trung sẽ tạo ra nguồn vốn lớn cho ngân hàng.

Chi phí hoạt động từ khách hàng cá nhân có ảnh hưởng rất lớn đến chi phí huy động chung của tổng nguồn huy động và là một trong những chỉ tiêu quan trọng để ngân hàng quyết định lãi suất cho vay. Nguồn vốn huy động tiền gửi từ khách hàng cá nhân thường có thời gian tương đối dài, là cơ sở để NHTM quyết định cho vay trung và dài hạn. Điều này được quyết định bởi hành vi tích lũy của người dân khi gửi tiền vào NHTM. Còn các nguồn khác như vay từ các tổ chức kinh tế - xã hội hay từ ngân hàng trung ương thì thời hạn thường rất ngắn hoặc không có kỳ hạn.

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

Hình thức huy động vốn của NHTM ngày càng đa dạng, đáp ứng yêu cầu của 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;
- Tiền gửi tiết kiệm;
- 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 thanh toán 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 của hình thức đầu tư an toàn trong điều kiện nền kinh tế thị trường. Lãi suất huy động chung vốn là yếu tố tích cực kích thích huy động vốn từ các chủ thể trong 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 hoặc thiếu hụt thanh khoản vượt mức giới hạn cho phép.

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.

### **1.1.3 Nguyên tắc huy động vốn tiền gửi tại 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 nguồn vốn trong nền kinh tế. Vốn huy động 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:

- **Hoàn trả:** là nguyên tắc cơ bản, theo đó NHTM phải có trách nhiệm hoàn trả khoản tiền mà khách hàng đã ký thác vào ngân hàng ngay khi có yêu cầu hoặc khi đáo hạn. Nguyên tắc này giúp đảm bảo an toàn cho tài sản của khách hàng.

+ 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 phá sản thì việc hoàn trả tiền cho khách hàng được thực hiện thông qua tổ chức bảo hiểm tiền gửi. 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 được quy định trong từng thời kỳ. 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.

- **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 luôn đảm bảo cho khách hàng gửi tiền được bảo toàn vốn và có thu nhập dưới hình thức lãi. Vì thế gửi tiền 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.

- **Bảo mật:** Là nguyên tắc quan trọng, đồng thời cũng là yêu cầu khách quan nhất để thể hiện được chất lượng và uy tín của ngân hàng. NHTM phải bảo mật thông tin tiền gửi của khách hàng. NHTM phải giữ bí mật thông tin về 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. Việc bảo mật luôn là mục tiêu hàng đầu và luôn cải thiện hàng năm nhằm tăng cường bảo mật thông tin và tiền gửi của KH.

#### 1.1.4 Vai trò nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi Ngân hàng thương mại

##### 1.1.4.1 Đối với nền kinh tế

NHTM là nơi cung ứng vốn quan trọng hàng đầu trong nền kinh tế. Thông qua hoạt động huy động vốn của ngân hàng, các khoản tiền nhàn rỗi, nhỏ 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 và xã hội.



*Hình 1. 2: Đối với nền kinh tế*

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 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 giao dịch. Điều này có tác dụng kích thích, khơi dậy tiềm năng về vốn huy động trong nền kinh tế. Có thể nói NHTM là nơi thu hút được nhiều vốn huy động nhất so với các định chế tài chính khác.

Bên cạnh đó, thông qua việc quản lý thu chi tiền cho khách hàng, NHTM góp phần kiểm soát lạm phát, kiểm soát các hoạt động, diễn biến, xu hướng biến động của nền kinh tế để chính phủ kịp thời đưa ra giải pháp hợp lý. NHTM có thể phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu để thực hiện huy động vốn. Đây là các giấy tờ có giá và cũng là hàng hóa trên thị trường tài chính.

#### **1.1.4.2 Đối với NHTM**

Vốn huy động chiếm tỷ trọng đáng kể trong tài sản nợ và tạo nên nguồn vốn quan trọng của NHTM. Huy động vốn là nền tảng quyết định sự tồn tại, phát triển của ngân hàng. Thông qua nghiệp vụ huy động vốn, NHTM hình thành nguồn vốn đáp ứng nhu cầu thực hiện các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, tài trợ, đầu tư, 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.



**Hình 1.3:** Đối với ngân hàng thương mại

Vốn huy động là nguồn vốn bằng tiền của chủ sở hữu (tư cách pháp nhân và tư cách thể nhân) khi KH (Khách hàng) gửi vào ngân hàng và ngân hàng có quyền truy cập quản lý. Quy mô huy động vốn càng lớn thì khả năng cấp tín dụng của ngân hàng càng cao. Huy động vốn là tiền đề để NH (Ngân hàng) có thể thu hút nguồn KH đến giao dịch, từ đó nâng cao chất lượng thương hiệu của NH TMCP và uy tín của NH.

### 1.1.4.3 Đối với khách hàng

Nghiệp vụ hoạt động huy động của NHTM 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 kế hoạch của tương lai.



*Hình 1.4: Đối với khách hàng*

Đặc điểm nổi bật của hoạt động huy động huy vốn là sự đa dạng về hình thức, do đó KH có thể dễ dàng chọn được hình thức huy động vốn phù hợp với nhu cầu, mong muốn về thời gian, lãi suất, cách tính lãi, thanh toán lãi, mục đích tích lũy...

Bên cạnh đó, những hình thức này đương nhiên quy định một hợp đồng kinh tế được ký kết hay thỏa ước giữa ngân hàng và khách hàng, nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của khách hàng là được hưởng lãi và đảm bảo an toàn về tài sản. Là hình thức đầu tư an toàn, không thể thiếu được trong danh mục đầu tư của bất kỳ nhà đầu tư nào trên thị trường tài chính. Lãi suất ngân hàng được dùng để xác định mức thu nhập tối thiểu, là cơ sở để so sánh với thu nhập từ 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 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 nhất định cho khách hàng sở hữu. 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.

Nghiệp vụ huy động vốn của NHTM tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng có thể tiếp cận những tiện ích của các dịch vụ ngân hàng, bảo đảm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng khi đến giao dịch với NHTM. Một số các dịch vụ tiện ích khi khách hàng gửi tiền tại ngân hàng có thể kể đến như: dịch vụ thanh toán hóa đơn tự động, dịch vụ chi trả lương qua tài khoản, dịch vụ tin nhắn thông báo biến động số dư trên tài khoản, dịch vụ gửi tiền có kỳ hạn trực tuyến, dịch vụ chuyển tiền trực tuyến...

### **1.1.5 Phân loại nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi Ngân hàng thương mại**

Trong xu thế thị trường tài chính ngày càng phát triển, các chủ thể trong nền kinh tế sẽ có cơ hội lựa chọn hình thức đầu tư hợp lý, đảm bảo an toàn và có sinh lời dựa trên nguồn vốn sở hữu. NHTM muốn thu hút được nhiều vốn thì cần phải có các hình thức huy động phong phú và đa dạng.

#### **1.1.5.1 Căn cứ theo đối tượng khách hàng**

Căn cứ theo đối tượng khách hàng thì hoạt động huy động vốn của ngân hàng được chia thành các hình thức sau: huy động từ cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức kinh tế, định chế tài chính.

#### **1.1.5.2 Căn cứ theo mục đích**

##### **❖ Tiền gửi thanh toán:**

Là loại tiền của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng nhằm mục đích nhờ ngân hàng giữ và thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư của khách hàng cho phép thì ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu thanh toán của khách hàng khi họ có yêu cầu. Bên cạnh đó, lãi suất của loại tiền gửi này rất thấp nhưng thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng những dịch vụ ngân hàng với mức chi phí thấp.

##### **❖ Tiền gửi có kỳ hạn:**

Là loại tiền gửi dưới hình thức xác định kỳ hạn cụ thể với một mức lãi suất cao hơn so với lãi suất của tiền gửi thanh toán. Đây là nguồn vốn có lãi suất cao hấp dẫn, vì mục đích gửi tiền của doanh nghiệp hay các cá nhân là để nhận lãi.

##### **❖ Tiền gửi tiết kiệm:**

Đây là hình thức tiền gửi các KH có các khoản tiền nhàn rỗi, tích lũy để dành gửi vào ngân hàng với thời gian cụ thể, mục đích sinh lời. Đây là nguồn vốn quan trọng và chủ yếu cho ngân hàng. Để thu hút ngày càng nhiều tiền gửi tiết kiệm, các ngân hàng cần mở rộng mạng lưới huy động, phát triển các sản phẩm.

##### **❖ Phát hành giấy tờ có giá:**

Các giấy tờ có giá là công cụ nợ do NHTM phát hành để huy động vốn trên thị trường. Nguồn vốn này tương đối ổn định để sử dụng cho một mục đích nhất định theo nhu cầu kinh doanh của ngân hàng. Lãi suất của hình thức này phụ thuộc vào yêu cầu cấp thiết của việc huy động vốn nên thường cao hơn lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thông thường.

### **1.1.5.3 Căn cứ vào kỳ hạn**

#### **❖ Huy động vốn ngắn hạn:**

Được hiểu là nguồn vốn mà NHTM huy động được trong thời gian ngắn hạn và thời gian xác định dưới 1 năm, chủ yếu các NHTM nhận tiền gửi hoặc phát hành các công cụ nợ ngắn hạn. Đa phần đối với nguồn vốn này NHTM sẽ sử dụng để cấp tín dụng ngắn hạn.

#### **❖ Huy động vốn trung và dài hạn:**

NHTM huy động nguồn vốn trung và dài hạn với thời gian từ 12 tháng trở lên thông qua việc nhận tiền gửi hoặc phát hành các công cụ nợ trung dài hạn. Nguồn vốn huy động này giữ ở mức ổn định, có thể sử dụng cấp tín dụng trung dài hạn. Lãi suất huy động nguồn vốn trung dài hạn thông thường cao hơn nguồn ngắn hạn.

### **1.1.5.4 Căn cứ vào loại tiền huy động**

#### **❖ Huy động bằng nội tệ:**

Ngân hàng huy động vốn bằng nội tệ thông qua tất cả các hình thức huy động vốn khác nhau với các mục đích sử dụng khác nhau. Trong các nguồn vốn ngân hàng huy động thì nguồn vốn huy động bằng nội tệ thường chiếm tỷ trọng cao, đáp ứng các nhu cầu về sử dụng vốn của NH.

#### **❖ Huy động bằng ngoại tệ:**

Ngoài huy động vốn bằng nội tệ, NHTM còn huy động vốn bằng ngoại tệ nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán quốc tế cũng như các hoạt động kinh doanh ngoại tệ. Mục đích của việc gửi tiền từ doanh nghiệp hay các cá nhân là để hưởng lãi.

### **1.1.5.5 Căn cứ vào tính chất**

#### **❖ Vốn huy động thường xuyên:**

Huy động bằng tiền gửi là hình thức huy động có tính thường xuyên, bởi vì bất cứ lúc nào khách hàng đều dễ dàng gửi và rút tiền. Nhận tiền gửi chính là nghiệp vụ vốn có của NHTM, lịch sử hình thành và phát triển hệ thống ngân hàng trên thế giới ngay từ thời điểm mới ra đời, ngân hàng đã bắt đầu nhận tiền gửi thì mới có cơ sở để cho vay và thực hiện thanh toán.

Tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn là nền tảng quyết định sự thịnh vượng, phát triển của NHTM, đồng thời là yếu tố quan trọng giúp chúng ta có thể phân biệt giữa ngân hàng với các định chế tài chính khác trên thị trường.

### ❖ **Vốn huy động không thường xuyên:**

Là hình thức huy động vốn thông qua việc phát hành các giấy tờ có giá như: kỳ phiếu, trái phiếu, các chứng chỉ tiền gửi. Người mua chứng từ có giá được ngân hàng hoàn vốn và lãi khi đến hạn. Khi phát hành chứng từ có giá, NHTM phải có kế hoạch phát hành nêu rõ: mục đích, thời gian phát hành, lãi suất, tổng giá trị phát hành...

Tùy theo quy định pháp luật của mỗi nước, giấy tờ có giá được mua bán trên thị trường tài chính cần phải có sự chấp thuận của Ủy ban chứng khoán quốc gia trước khi được chào bán ra công chúng và được bảo lãnh phát hành qua công ty chứng khoán. Tại Việt Nam, khi NHTM có nhu cầu phát hành trái phiếu và chào bán công khai trên thị trường chứng khoán, quy trình này phải được Ngân hàng Nhà nước và Ủy ban Chứng khoán Nhà nước phê duyệt. Không phải lúc nào KH cũng có thể mua các giấy tờ có giá này từ ngân hàng. KH chỉ có thể mua được khi tại thời điểm đó ngân hàng đang thực hiện việc phát hành chứng từ có giá nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn với những mục tiêu đã được xác định trước.

## **1.1.6 Các nhân tố tác động đến nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi**

### **1.1.6.1 Nhân tố chủ quan**

#### ❖ **Lãi suất:**

Lãi suất luôn là mối quan tâm lớn đối với những khách hàng gửi tiền với mục đích để hưởng lãi. Nếu khách hàng cảm thấy hài lòng với mức lãi suất ngân hàng đã công bố thì họ sẽ lựa chọn việc gửi tiền vào ngân hàng và họ xem như là một kênh đầu tư hợp lý. Nếu lãi suất thấp hơn họ sẽ dùng khoản tiền đó vào mục đích khác hay gửi tiền vào những ngân hàng khác với mức lãi suất cao hoặc đầu tư vào lĩnh vực khác có lời hơn. Do đó, ngân hàng phải xây dựng chính sách lãi suất mang tính cạnh tranh, đảm bảo huy động được nguồn vốn cần thiết, kinh doanh có lời.

#### ❖ **Chất lượng, tiện ích và mức độ đa dạng của sản phẩm dịch vụ:**

Chất lượng của sản phẩm mang tính chất vô hình và được đánh giá thông qua rất nhiều tiêu chí như: tính hợp lý, hiệu quả và mức độ đáp ứng nhu cầu khách hàng cùng với những lợi ích về phía ngân hàng.

Tiện ích là những lợi ích và sự thuận tiện khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Chất lượng sản phẩm dịch vụ ngày càng cao, càng làm gia tăng mức độ hài lòng và sử dụng của khách hàng.

Ngoài ra, các tiện ích đi kèm cũng góp phần làm tăng thêm tính hấp dẫn của các sản phẩm dịch vụ đối với khách hàng, nâng cao tính cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau. Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ thể hiện thông qua sự đa dạng về kỳ hạn, về loại hình sản phẩm dịch vụ, về đối tượng gửi tiền. Danh mục sản phẩm dịch vụ càng đa dạng và phong phú, khách hàng càng có nhiều sự lựa chọn nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mình.

#### ❖ **Thời gian giao dịch:**

Khối lượng nguồn vốn tiền gửi ngân hàng huy động được càng lớn. Hiện nay, phần lớn các ngân hàng vẫn giao dịch chủ yếu trong giờ hành chính, điều này đã gây bất tiện đối với các đối tượng KH huy động vốn là được hiểu là người lao động, các cán bộ nhân viên của ngân hàng, các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Ngoài ra, các ngân hàng thực hiện việc tăng thời gian giao dịch bằng cách chia thời gian làm việc theo ca và làm việc ngoài giờ hành chính, mục đích là tạo điều kiện cho KH đến ngân hàng thực hiện giao dịch nhưng không ảnh hưởng đến công việc của KH.

KH huy động vốn là được hiểu là người lao động, các cán bộ nhân viên của ngân hàng, các cơ quan, tổ chức và doanh nghiệp. Ngoài ra, các ngân hàng thực hiện việc tăng thời gian giao dịch bằng cách chia thời gian làm việc theo ca và làm việc ngoài giờ hành chính, mục đích là tạo điều kiện cho KH đến ngân hàng thực hiện giao dịch nhưng không ảnh hưởng đến công việc của KH.

#### ❖ **Chính sách khách hàng:**

Chính sách khách hàng bao gồm các chương trình và giải pháp được ngân hàng xây dựng và áp dụng nhằm khuyến khích, thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Các chương trình này có thể là những chương trình khuyến mãi, tặng quà, quay số trúng thưởng hoặc cung cấp cho khách hàng những tiện ích hấp dẫn... Nếu ngân hàng áp dụng chính sách tốt và hiệu quả đối với khách hàng, ngân hàng sẽ thu hút được một lượng khách hàng lớn đến giao dịch,

#### ❖ **Uy tín và năng lực tài chính của ngân hàng:**

Năng lực tài chính của một ngân hàng là điểm thế mạnh của ngân hàng của hoạt động kinh doanh và hoạt động huy động vốn của Ngân hàng. Năng lực tài chính của Ngân hàng tốt là khi có nguồn lực trong phát triển của hoạt động kinh doanh, từ đó nhận được sự tin tưởng và nhà đầu tư.

Bên cạnh đó, khi tình hình của Ngân hàng xảy ra sự biến động trong hoạt động kinh doanh sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động kinh doanh, gây ra tình trạng mất đi lòng tin của KH và nhà đầu tư.

Uy tín của một ngân hàng là một khái niệm mang tính định tính và không cố định, được đánh giá thông qua một quá trình hoạt động lâu dài của ngân hàng cùng với những thành quả mà ngân hàng nhận được. Uy tín của ngân hàng mang ý nghĩa quan trọng cho sự phát triển của ngân hàng, là cơ sở tiền đề để ngân hàng có thể tiếp cận đa dạng nguồn KH để phát triển quan hệ bền vững với KH và thu hút vốn từ KH.

Nếu ngân hàng chưa có mạng lưới hoạt động rộng khắp, chưa mở chi nhánh (CN) hoặc PGD ở những địa bàn vốn đã tồn tại hoạt động của các ngân hàng khác, ngân hàng sẽ bị giảm tính cạnh tranh đối với công tác huy động vốn ở các địa bàn này. Cơ sở vật chất của ngân hàng góp phần tạo dựng hình ảnh của ngân hàng trong mắt khách hàng. Một ngân hàng có cơ sở vật chất hiện đại sẽ giúp khách hàng yên tâm hơn khi gửi tiền vào ngân hàng.

#### ❖ **Đội ngũ nhân sự của ngân hàng:**

Nguồn lực về con người là một trong những nguồn lực quan trọng mà bất kể doanh nghiệp hay tổ chức nào cũng cần phải quan tâm. Một đội ngũ nhân sự giỏi sẽ giúp ngân hàng vận hành tốt hệ thống của mình nhằm đạt được hiệu quả kinh doanh tốt nhất.

Đối với công tác huy động vốn tiền gửi, một đội ngũ nhân viên giao dịch vững về nghiệp vụ, thao tác thành thạo, thái độ niềm nở, ân cần với khách hàng sẽ tạo ấn tượng và cảm giác tốt đối với khách hàng, thu hút ngày càng nhiều khách hàng giao dịch cũng như gửi tiền tại ngân hàng.

#### **1.1.6.2 Nhân tố khách quan**

Năng lực tài chính, thu nhập và thói quen sử dụng tiền mặt của người dân.

Thu nhập và năng lực tài chính của khách hàng càng cao, họ càng có điều kiện và nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng. Khi thu nhập tăng lên, khả năng tích lũy của khách hàng cũng sẽ cao hơn. Thói quen sử dụng tiền mặt của người dân là yếu tố gây cản trở việc họ sử dụng các dịch vụ của ngân hàng cũng như việc gửi tiền vào ngân hàng. Tuyên truyền và khuyến khích làm thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng là việc ngân hàng cần quan tâm.

### ❖ **Tính cạnh tranh của các ngân hàng:**

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường đang hội nhập với nền kinh tế thế giới hiện nay, các ngân hàng không chỉ cạnh tranh với các định chế tài chính trong nước mà còn phải cạnh tranh với các định chế nước ngoài về mọi mặt như: năng lực tài chính công nghệ ngân hàng, nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực...

Nếu ngân hàng không có ưu thế cạnh tranh thì sẽ khó thành công trong hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động huy động vốn nói riêng.

### ❖ **Chính sách tiền tệ của NHTW:**

Các chính sách về tiền tệ ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn tiền gửi của các NHTM thông qua công cụ của chính sách tiền tệ mức lãi suất, dự trữ bắt buộc...

Tỷ lệ dự trữ bắt buộc là công cụ của chính sách tiền tệ nhằm mục tiêu điều tiết, tăng giảm lượng tiền cung ứng cho lưu thông, đồng thời có tác dụng đảm bảo khả năng thanh toán nhất định cho TCTD.

- Nếu tỷ lệ dự trữ bắt buộc trao đổi với loại hình tiền gửi nhất định sẽ không khuyến khích ngân hàng thương mại mở rộng huy động loại tiền gửi này vì chi phí huy động cao.
- Nếu quy định của ngân hàng về lãi suất hợp lý, phù hợp với diễn biến thị trường sẽ góp phần ổn định thị trường, tạo điều kiện cho NHTM thực hiện hoạt động huy động vốn và cho vay của một cách lành mạnh.

### **1.1.7 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả huy động vốn**

Hiệu quả hoạt động huy động vốn của NHTM là hoạt động nghiệp vụ có ý nghĩa quan trọng, một phạm trù phản ánh trình độ khả năng đảm bảo thực hiện công tác huy động vốn có kết quả cao với chi phí nhỏ nhất, rủi ro thấp nhất và đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn cho hoạt động đầu tư, cho vay của ngân hàng một cách có hiệu quả nhất và tăng nguồn thu nhập của ngân hàng.



**Hình 1. 5:** Các tiêu chí đánh giá

### 1.1.7.1 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Tổng nguồn vốn

$$\text{Tổng vốn huy động/ Tổng nguồn vốn} = \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng nguồn vốn}}$$

**Ý nghĩa:** Chỉ số này phản ánh tỷ lệ vốn huy động được so với tổng nguồn vốn, có ý nghĩa đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng, với khẩu hiệu “đi vay để cho vay” thì vốn huy động phải chiếm từ 80% trở lên so với tổng nguồn vốn.

Tỷ lệ này cho thấy trong tổng nguồn vốn hoạt động của ngân hàng thì sẽ có bao nhiêu vốn hình thành từ việc huy động.

### 1.1.7.2 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Tổng dư nợ

$$\text{Tổng vốn huy động/ Tổng dư nợ} = \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng dư nợ}}$$

**Ý nghĩa:** Chỉ số này cho thấy khả năng sử dụng vốn huy động của ngân hàng, dù lớn hay nhỏ đều không tốt. Khi chỉ số này quá lớn cho thấy việc sử dụng vốn huy động của ngân hàng không hiệu quả và ngược lại khi chỉ số này quá nhỏ thì khả năng huy động vốn của ngân hàng còn hạn chế.

### 1.1.7.3 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Vốn tự có

$$\text{Tổng vốn huy động/ Vốn tự có} = \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Vốn tự có}}$$

**Ý nghĩa:** Chỉ số này đánh giá khả năng huy động vốn của ngân hàng so với vốn tự có trong từng thời kỳ nhất định, là một thước đo quan trọng trong lĩnh vực tài chính ngân hàng.

### 1.1.7.4 Chỉ số Chi phí huy động vốn/ Tổng chi phí

$$\text{Chi phí huy động vốn/ Tổng chi phí} = \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Tổng chi phí}}$$

**Ý nghĩa:** Chi phí ngân hàng phải chi trả như chi phí lãi và các chi phí lãi cho hoạt động huy động vốn so với tổng chi phí hoạt động ngân hàng. Chỉ số này càng lớn cho thấy việc huy động vốn chưa thực sự hiệu quả.

### 1.1.7.5 Chỉ số Chênh lệch Thu – Chi

$$\text{Chênh lệch Thu – Chi} = \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Thu nhập từ cho vay}}$$

**Ý nghĩa:** Chỉ số này thể hiện thu nhập ròng của ngân hàng nhận được trong hoạt động kinh doanh giữa việc huy động vốn và cho vay. chỉ số này để theo dõi và điều chỉnh hoạt động kinh doanh, đảm bảo rằng ngân hàng duy trì ổn định.

### 1.1.7.6 Chỉ số Vòng quay vốn lưu động

$$\text{Vòng quay vốn lưu động} = \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng vốn huy động}}$$

**Ý nghĩa:** Chỉ số này cho biết nguồn vốn huy động này quay được bao nhiêu vòng để tạo doanh thu. Nếu số vòng quay của vốn huy động càng lớn cho thấy vốn huy động của ngân hàng chưa ổn định.

## 1.2 Nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn trong NHTM

### 1.2.1 Khái niệm huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn trong NHTM

Tiền gửi định kỳ (tiền gửi có kỳ hạn) là hình thức tiền gửi huy động các khoản tiền để dành, tạm thời chưa sử dụng, mà khi gửi vào khách hàng chỉ được rút ra sau một khoảng thời gian nhất định.

### 1.2.2 Đặc điểm của hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn

Với hình thức tiền gửi này, khách hàng chỉ được rút tiền ra sau một kỳ hạn nhất định. Đây là nguồn vốn tương đối ổn định, xác định kỳ hạn cụ thể nên có thể được sử dụng không chỉ được cấp tín dụng ngắn hạn mà còn được sử dụng để cấp tín dụng trung và dài hạn. Mục đích gửi tiền và hưởng lãi, nên khách hàng có xu hướng chung là chọn ngân hàng có lãi suất cao. Ngoài mục đích hưởng lãi, khách hàng còn gửi vào với mục đích để dự phòng cho tương lai và đảm bảo an toàn về tài sản.

### 1.2.3 Vai trò của hoạt động huy động vốn có kỳ hạn

#### ❖ Đối với kinh tế:

Lãi suất hấp dẫn từ tiền gửi có kỳ hạn khuyến khích người dân tiết kiệm nhiều hơn, từ đó tăng cường nguồn vốn trong nền kinh tế. Việc tiết kiệm này tạo điều kiện cho ngân hàng có thêm nguồn vốn để đầu tư và cho vay.

Ngân hàng có thêm nguồn vốn để đầu tư vào các dự án phát triển, tạo ra nhiều cơ hội việc làm và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Điều này cũng giúp phân bổ nguồn lực một cách hiệu quả hơn trong nền kinh tế.

#### ❖ Đối với ngân hàng:

Hoạt động huy động vốn có kỳ hạn giúp ngân hàng có được nguồn vốn ổn định hơn so với tiền gửi không kỳ hạn. Bởi vì các khoản tiền này được giữ lại trong một khoảng thời gian cố định, ngân hàng có thể dễ dàng lập kế hoạch và phân bổ nguồn lực một cách hiệu quả.

Huy động vốn có kỳ hạn giúp ngân hàng giảm bớt rủi ro thanh khoản, vì họ biết chính xác khi nào các khoản tiền này sẽ phải được trả lại. Số tiền huy động từ tiền gửi có kỳ hạn có thể được ngân hàng sử dụng để đầu tư vào các dự án dài hạn hoặc cho vay với lãi suất cao hơn, từ đó tạo ra lợi nhuận. Lãi suất tiền gửi có kỳ hạn thường thấp hơn lãi suất cho vay, giúp ngân hàng kiếm được lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất.

❖ **Đối với khách hàng:**

So với tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn thường có lãi suất cao hơn, mang lại lợi ích tài chính tốt hơn cho khách hàng. Điều này khuyến khích khách hàng gửi tiền vào ngân hàng nhiều hơn. Khoản tiền gửi được đảm bảo bởi ngân hàng, cung cấp một hình thức tiết kiệm an toàn và ổn định cho khách hàng.

#### **1.2.4 Đối tượng trong huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn**

Đối tượng khách hàng chủ yếu của loại hình tiền gửi này là các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế... có các khoản tiền nhàn rỗi, chưa có nhu cầu sử dụng ngay. Khách hàng gửi tiền nhằm mục đích dự phòng và an toàn cho nguồn vốn của công ty. Hiện nay ở Việt Nam, NHTM đã mở tài khoản tiền gửi có kỳ hạn và đồng thời ký hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn cho khách hàng. Các ngân hàng sử dụng loại tiền gửi này khá phổ biến nhằm giải quyết tình trạng thừa vốn, đảm bảo tính thanh khoản cho ngân hàng.

#### **1.2.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn có kỳ hạn**

❖ **Nhân tố vĩ mô:**

- Tăng trưởng kinh tế;
- Lãi suất thị trường;
- Lạm phát;
- Ổn định kinh tế - chính trị.

❖ **Nhân tố vi mô:**

- Uy tín thương hiệu và năng lực tài chính của ngân hàng;
- Chi phí huy động vốn;
- Cơ cấu nguồn vốn;
- Khả năng quản trị rủi ro.

❖ **Một số yếu tố khác:**

- Cạnh tranh giữa các ngân hàng;
- Chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước.

### 1.2.6 Tiện ích huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn

- Khách hàng có thể rút trước hạn một phần hoặc toàn bộ số tiền gửi dưới hình thức tiền mặt hay thanh toán chuyển khoản.
- Khách hàng có thể sử dụng hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn để vay cầm cố.
- Sử dụng các hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn để chứng minh năng lực tài chính.
- Có thể chuyển đổi sang các hình thức tiền gửi khác tùy theo quy định.

### 1.2.7 Cách thức thanh toán huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn

#### - Tiền gốc:

NH thanh toán một lần khi khách hàng có nhu cầu rút tiền.
---

#### - Tiền lãi:

+ Lãi tiền gửi có kỳ hạn = Số dư tiền gửi x Thời hạn gửi x Lãi suất TG CKH
--

+ Nếu khách hàng rút tiền trước hạn thì NHTM sẽ áp dụng lãi suất không kỳ hạn.
--

### 1.2.8 Các ví dụ minh họa về tiền gửi có kỳ hạn

- Công ty cổ phần vận chuyển Mai Linh ký hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn trị giá 9 tỷ đồng, thời gian 1 tháng (từ 15/01/20xx – 15/02/20xx) lãi suất 7%/năm.

#### Bài giải

- Số ngày thực gửi là: 15/01/20xx – 15/02/20xx (31 ngày)
- Đến hạn ngày 15/02/20xx, lãi tiền gửi có kỳ hạn là:

$$\frac{9.000.000.000 \times 31 \times 7\%}{360} = 54.250.000 \text{ đồng}$$

- Số tiền khách hàng có được khi tất toán hợp đồng tiền gửi có kỳ hạn:

$$9.000.000.000 + 54.250.000 = 9.054.250.000 \text{ đồng.}$$

## 1.3 Nghiệp vụ huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn trong NHTM

### 1.3.1 Khái niệm huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn trong NHTM

Huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn (tiền gửi thanh toán) là hình thức tiền gửi mà khách hàng gửi vào NHTM với mục đích được ngân hàng thực hiện thanh toán và chi hộ theo yêu cầu của khách hàng. Hình thức tiền gửi này đã xuất hiện rất lâu và gắn liền với sự xuất hiện của NHTM thời sơ khai, xuất phát từ nhu cầu thanh toán, chuyển tiền và phát triển cho đến ngày nay. Đây là nguồn vốn tiềm năng có quy mô lớn và chi phí huy động thấp nhất, gắn liền và liên quan đến hầu hết mọi hoạt động giao dịch của ngân hàng.

### 1.3.2 Đặc điểm của hoạt động huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn

Khách hàng được phép rút ra bất cứ lúc nào hoặc có thể yêu cầu ngân hàng thực hiện thanh toán mà không hạn chế số lần giao dịch. Đây là loại tiền gửi mà chủ tài khoản chủ động và linh hoạt trong thanh toán như: chuyển tiền, phát hành séc, ủy nhiệm thu, tự do rút tiền mà không cần báo trước hoặc rút tiền tại các trụ ATM.

Do khách hàng có thể gửi tiền vào, rút ra và thanh toán chuyển khoản bất cứ lúc nào mà không bị giới hạn số lần gửi, rút hay thanh toán nên nguồn vốn này luôn biến động. Tuy nhiên, với số lượng khách hàng lớn và số dư tiền gửi lớn, thì tại một thời điểm nhất định, một phần lượng tiền không kỳ hạn sẽ có tính tương đối ổn định. Bên cạnh đó, còn yêu cầu khách hàng phải duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản nên NHTM có thể sử dụng một phần nguồn vốn không kỳ hạn để cấp tín dụng trong ngắn hạn.

Do số dư tiền gửi thanh toán thường xuyên biến động, để đảm bảo an toàn thì NHTM thực hiện dự trữ bắt buộc với tỷ lệ cao hơn so với các loại tiền gửi khác. Mức dự trữ bắt buộc này được Ngân hàng Trung ương quy định trong từng thời kỳ.

*Về hình thức, theo xu hướng phát triển thế giới, tiền gửi không kỳ hạn có hai loại:*

+ **Tiền gửi giao dịch không hưởng lãi:** là loại tiền gửi huy động chủ yếu từ doanh nghiệp. mục đích của khách hàng gửi tiền vào tài khoản không phải để hưởng lãi, mà chỉ nhằm phục vụ nhu cầu giao dịch thanh toán cho chính mình. Vì vậy, đối với loại vốn này, lãi suất không phải là yếu tố để thu hút, mà chủ yếu là chất lượng dịch vụ mà NHTM cung cấp, phải đảm bảo tiện ích cho khách hàng, phải được tiến hành đơn giản, thuận lợi, an toàn và nhanh chóng.

+ **Tiền gửi thanh toán được hưởng lãi:** là loại hình tiền gửi giao dịch xuất hiện trong khoảng thập niên 70, 90 của thế kỷ XX, kết hợp cùng lúc cả hai tính chất cần thiết là tiền gửi được giao dịch và hưởng lãi. Đa số các doanh nghiệp, cá nhân có xu hướng chuyển sang tiền gửi giao dịch có hưởng lãi dưới hình thức tài khoản NOW (Negotiable order of withdrawal – tài khoản rút tiền có thể thương lượng) và ATS (Automatic transfer service – dịch vụ chuyển tiền tự động).

Tại Việt Nam, loại tiền gửi giao dịch được thể hiện dưới hình thức tiền gửi thanh toán. Là hình thức tiền gửi khá phổ biến, huy động vốn doanh nghiệp, tổ chức kinh tế, cá nhân. Mục đích của người gửi không phải là được hưởng lãi mà chủ yếu để được NHTM cung cấp các dịch vụ thanh toán, đồng thời đảm bảo an toàn về tài sản.

### **1.3.3 Vai trò của hoạt động huy động vốn không kỳ hạn**

#### **❖ Đối với nền kinh tế:**

Huy động vốn là một hoạt động trọng yếu trong hệ thống tài chính, đóng vai trò kênh chu chuyển nguồn vốn giữa các khách hàng thừa vốn và thiếu vốn, đồng thời góp phần kiểm soát lạm phát thông qua việc điều chỉnh lượng tiền tham gia vào quá trình lưu thông. Huy động vốn không kỳ hạn mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Đối với ngân hàng, việc tăng tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn giúp duy trì thanh khoản cao, đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu rút tiền và thanh toán.

#### **❖ Đối với hoạt động kinh doanh của NHTM:**

NHTM hình thành nguồn vốn đáp ứng nhu cầu kinh doanh, thực hiện các nghiệp vụ cho vay, đầu tư... tạo ra nguồn lợi nhuận cho NHTM, đảm bảo cho sự phát triển vững mạnh của NHTM. Đặc biệt, huy động vốn không kỳ hạn (CASA - Current Account Savings Account), vì hầu hết các chủ thể trong nền kinh tế đều cần một nơi để gửi nguồn tiền, mà nguồn tiền đó cần dùng cho hoạt động thanh toán, sản xuất kinh doanh, chi tiêu thường xuyên và có chu kỳ.

Lãi suất của tiền gửi không kỳ hạn thường thấp hơn so với các loại tiền gửi có kỳ hạn, do đó ngân hàng sử dụng nguồn vốn này với chi phí thấp, từ đó tối ưu hóa lợi nhuận. Với nguồn vốn chi phí thấp này, ngân hàng cung cấp các khoản vay với lãi suất cạnh tranh hơn, thu hút thêm khách hàng vay vốn và mở rộng quy mô hoạt động.

#### **❖ Đối với khách hàng:**

Với những hình thức huy động vốn phong phú của ngân hàng, khách hàng dễ dàng lựa chọn một hình thức huy động vốn phù hợp với yêu cầu về lãi suất, thời hạn, cách tính lãi và thanh toán lãi... Có thể nói đây là hình thức đầu tư tài sản an toàn, không thể thiếu được trong lĩnh vực danh mục đầu tư của bất kỳ nhà đầu tư trên thị trường tài chính.

Đối với khách hàng, việc nắm giữ quyền sở hữu chứng chỉ tiền gửi, sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu cũng như các chứng từ có giá khác... ngoài việc được quyền hưởng lãi, họ có thể dễ dàng mua bán chuyển nhượng các chứng từ có giá trên thị trường, tạo nên tính thanh khoản cho người sở hữu nó. Nhờ vậy khách hàng cũng có thể dễ dàng chuyển đổi các tài sản này thành tiền mặt bất cứ khi nào bằng cách cầm cố và chiết khấu cho NHTM hoặc bán lại trên thị trường tiền tệ.

### **1.3.4 Đối tượng trong huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn**

Đối tượng sử dụng tài khoản tiền gửi không kỳ hạn là các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân... Khách hàng có xu hướng mở tài khoản tại các NHTM có quy mô lớn, mạng lưới rộng khắp, sản phẩm đa dạng, công nghệ hiện đại, dịch vụ tiện ích.

### **1.3.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến huy động vốn không kỳ hạn**

#### **❖ Nhân tố khách quan:**

- Chu kỳ phát triển kinh tế;
- Môi trường pháp lý;
- Môi trường cạnh tranh;
- Yếu tố tiết kiệm của dân cư.

#### **❖ Nhân tố chủ quan:**

- Chiến lược kinh doanh của ngân hàng;
- Các hình thức huy động vốn, chất lượng các dịch vụ do ngân hàng cung ứng;
- Chính sách lãi suất;
- Đổi mới công nghệ;
- Hoạt động marketing ngân hàng;
- Thâm niên và uy tín của ngân hàng.

### **1.3.6 Tiện ích huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn**

- KH có thể nộp tiền mặt vào hoặc rút ra bất cứ lúc nào KH cần;
- Thanh toán chuyển khoản với các hình thức thanh toán phổ biến như: ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, chuyển tiền...;
- KH có thể sử dụng thẻ thanh toán để được rút tiền tại các máy ATM 24/24 hoặc thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ.
- KH có thể sử dụng số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán để đảm bảo mở thư tín dụng, ký quỹ, bảo lãnh thanh toán, xác nhận khả năng tài chính...
- Đối với KH được ngân hàng đồng ý cho vay thấu chi thì được phép sử dụng quá số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán trong hạn mức ngân hàng đã cấp.
- KH có thể vay tiền chuyển vào tài khoản tiền gửi để thực hiện thanh toán, thỏa thuận cho phép ngân hàng thu nợ và lãi vay từ tài khoản tiền gửi thanh toán.
- Sử dụng số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán để chứng minh năng lực tài chính, đồng thời được sử dụng làm cơ sở bảo đảm tín dụng.

### 1.3.7 Cách thức thanh toán huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn

#### 1.3.7.1 Thủ tục mở tài khoản thanh toán

- Đối với khách hàng cá nhân: Điền vào mẫu quy định, đăng ký chữ ký mẫu, bản sao giấy CCCD.
- Đối với khách hàng tổ chức: Điền vào mẫu quy định, đăng ký chữ ký mẫu, mẫu dấu, giấy tờ chứng minh tư cách pháp nhân, tư cách đại diện hợp pháp của chủ tài khoản.
- Đối với khách hàng là đồng chủ tài khoản: Điền vào mẫu quy định, đăng ký chữ ký mẫu, mẫu dấu, giấy tờ chứng minh tư cách pháp nhân, giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của chủ tài khoản, văn bản thỏa thuận quản lý và sử dụng tài khoản chung của các đồng chủ tài khoản.

#### 1.3.7.2 Chứng từ giao dịch

- Giấy nộp tiền mặt;
- Giấy lĩnh tiền mặt;
- Ủy nhiệm thu;
- Ủy nhiệm chi;
- Séc.

#### 1.3.7.3 Tính lãi

- Tính lãi: dùng số dư cuối ngày để tính lãi hàng tháng vào 1 ngày do ngân hàng quy định.

#### - Công thức tính lãi:

$$I = \sum_{i=1}^n D_i * N_i * r$$

#### *Trong đó:*

- $D_i$ : Số dư thực tế trên tài khoản.
- $N_i$ : Số ngày duy trì số dư  $D_i$ .
- $r$ : Lãi suất TG KKH (ngày).

### 1.3.8 Các ví dụ minh họa về tiền gửi không kỳ hạn

Thông tin về tài khoản tiền gửi KKH của một khách hàng trong tháng 3/2019:

- + Số dư đầu kỳ: 15.000.000 đồng.
- + Hãy tính lãi số tiền gửi của khách hàng trong tháng 3.
- + Biết rằng: Lãi suất tiền gửi KKH là 0.25%/tháng
- + Ngân hàng tính lãi vào ngày 25 mỗi tháng:

<b>Ngày</b>	<b>Nội dung</b>	<b>Số tiền</b>
10/03	Nộp tiền mặt vào tài khoản	6.000.000
15/03	Thanh toán tiền điện thoại	1.000.000
23/03	Nhận tiền lương tháng 3	9.000.000

**Bảng 1.1: Bài giải**

<b>Ngày</b>	<b>Số dư</b>	<b>Số ngày</b>	<b>Số dư x Số ngày</b>
10/03	21.000.000	5	105.000.000
15/03	20.000.000	8	160.000.000
23/03	29.000.000	3	87.000.000
<b>Tổng</b>			<b>352.000.000</b>

#### **1.4 Một số quy định về hoạt động huy động vốn của Việt Nam hiện hành**

##### **1.4.1 Các văn bản pháp lý quy định huy động vốn Việt Nam hiện hành**

- Quyết định 218/QĐ-NHNN 2024 công bố thủ tục hành chính được sửa lỗi, bổ sung lĩnh vực thành lập và hoạt động ngân hàng thực hiện tại một bộ phận một cửa thuộc phạm vi chức năng quản lý của ngân hàng Việt Nam.
- Quyết định 2037/QĐ-NHNN về việc điều chỉnh mức độ an toàn tài chính ngân hàng.
- Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 17/2015/TT-NHNN ngày 21 tháng 10 năm 2015 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hệ thống mã ngân hàng dùng trong hoạt động, nghiệp vụ ngân hàng (gọi tắt là Thông tư số 17/2015/TT-NHNN).
- Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2019/TT-NHNN ngày 03 tháng 7 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định các giới hạn, tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của Ngân hàng Phát triển Việt Nam.
- Căn cứ Nghị định số 26/2014/NĐ-CP ngày 07 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định về tổ chức và hoạt động của Thanh tra, giám sát ngành Ngân hàng và Nghị định số 43/2019/NĐ-CP ngày 17 tháng 5 năm 2019 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 26/2014/NĐ-CP ngày 07 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định về tổ chức và hoạt động của Thanh tra, giám sát ngành Ngân hàng;
- Quy định số 04/2015/QĐ-NHNN về việc thực hiện một số điều của Nghị định 01.
- Quy định 03/2016/QĐ-NHNN về thu vốn, huy động vốn bằng hình thức bán nợ.

- Thông tư số 22/2021/TT-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu trong ngành Ngân hàng.
- Thông tư 26/2021/TT-NHNN về hướng dẫn giao dịch ngoại tệ giữa Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và tổ chức tín dụng được phép hoạt động ngoại hối.
- Công văn 3628/NHNN-CSTT về huy động vốn của ngân hàng thương mại do Ngân hàng Nhà nước ban hành.
- Công văn 1819/NHNN-TTG SNH xử lý vi phạm lãi xuất huy động vốn do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.

#### **1.4.2 Trích dẫn một số điều luật điều chỉnh hoạt động huy động vốn**

- Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010.
- Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010.
- Căn cứ Bộ luật Dân sự số 33/2005/QH11 ngày 14 tháng 6 năm 2005.
- Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22 tháng 11 năm 2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt.
- Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước
- Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19 tháng 8 năm 2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 10 năm 2014, được sửa đổi, bổ sung bởi:

+ Thông tư số 02/2019/TT-NHNN ngày 28 tháng 02 năm 2019 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2019.

+ Thông tư số 16/2020/TT-NHNN ngày 04 tháng 12 năm 2020 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 23/2014/TT-NHNN ngày 19/8/2014 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam hướng dẫn việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, có hiệu lực kể từ ngày 05 tháng 3 năm 2021.

### **1.4.3 Hình thức pháp lý của quan hệ huy động vốn tiền gửi bằng hình thức nhận tiền gửi của NHTM**

Giao dịch dân sự nói chung và giao dịch thương mại nói riêng đều phải tuân theo điều kiện về hình thức tại Điều 122 BLDS (Bộ luật Dân sự) 2005 quy định "Giao dịch dân sự được thể hiện bằng lời nói, bằng văn bản hoặc bằng hành vi cụ thể". Giao dịch dân sự thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu được coi là giao dịch bằng văn bản. Trong trường hợp pháp luật quy định giao dịch dân sự phải thể hiện bằng văn bản, phải có công chứng hoặc chứng thực, phải đăng ký hoặc xin phép thì phải tuân theo quy định đó.

Đối với lĩnh vực hoạt động ngân hàng, việc Nhà nước chấp nhận rộng rãi các hình thức giao dịch thương mại của Ngân hàng (nhất là giao dịch thương mại ngân hàng dưới hình thức điện tử) sẽ tạo điều kiện thúc đẩy các giao dịch thương mại ngân hàng phát triển.

Theo quy định của BLDS 2005, hợp đồng vay tiền (một loại hợp đồng cụ thể của hợp đồng vay tài sản) có hệ quả pháp lý làm chuyển dịch quyền sở hữu tài sản là số tiền vay từ bên cho vay sang cho bên vay và đổi lại, bên cho vay sẽ có quyền chủ nợ đối với bên vay tức là quyền yêu cầu bên vay phải hoàn trả cho mình số tiền vay cả gốc và lãi theo thỏa thuận.

#### **1.4.3.1 Hợp đồng tiền gửi**

Hợp đồng tiền gửi là một hợp đồng mang bản chất là hợp đồng vay tiền của Ngân hàng thương mại. Trong đó ngân hàng thương mại đóng vai trò người đi vay, người gửi tiền đóng vai trò người cho vay. Nhưng hình thức hợp đồng tiền gửi này khác với hợp đồng vay tiền. Trên cơ sở một hợp đồng tiền gửi của một NHTM đang hoạt động, bản chất hoạt động vay tiền của các cá nhân, tổ chức của NHTM.

Bản chất là một hợp đồng vay nhưng giao dịch nhận tiền gửi là một hoạt động đặc thù, tính nghiệp vụ ngân hàng đặc trưng cho nên nội dung hợp đồng tiền gửi khác với hợp đồng vay tiền. Trong hợp đồng vay tiền luôn phải có biện pháp bảo đảm tiền vay như cầm cố, thế chấp... nhưng trong hợp đồng tiền gửi đủ bản chất là ngân hàng đi vay nhưng không áp dụng biện pháp bảo đảm. NHTM đi vay tiền của tổ chức, cá nhân trên cơ sở giấy phép hoạt động ngân hàng đã được cấp phép và được NHNN (Ngân hàng Nhà nước) thông qua.

### **1.4.3.2 Quy định pháp luật về lãi suất trong hợp đồng tiền gửi**

Lãi suất với vai trò giá cả của tiền tệ luôn đóng vai trò trung tâm. Đối với hoạt động nhận tiền gửi của NHTM, vấn đề lãi suất và cơ chế điều hành của nó có tác động chi phối rất lớn. Quá trình huy động vốn bằng hình thức nhận tiền gửi của NHTM đều chịu ảnh hưởng bởi lãi suất huy động tiền gửi. Lãi suất tăng hay giảm đều phản ánh chính sách của NHNN, chiến lược riêng của từng ngân hàng và sự tác động của nền kinh tế thị trường.

Việc tăng hay giảm lãi suất tiền gửi hoặc cho vay là những sinh hoạt thường xuyên của các ngân hàng và giúp chúng ta thấy được sức mạnh của ngành ngân hàng cũng như của nền kinh tế. Không có lý do gì để chúng ta lo ngại mỗi lần ngân hàng thay đổi lãi suất, nhất là khi mức tăng hay giảm vừa phải theo thị trường hay được Ngân hàng Nhà nước giám sát và cho phép.

**Ngân hàng Nhà nước quy định mức lãi suất tối đa đối với tiền gửi tại ngân hàng thương mại từ ngày 03/4/2023, cụ thể như sau:**

- + Mức lãi suất tối đa áp dụng đối với tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn dưới 1 tháng là 0,5%/năm.
- + Mức lãi suất tối đa áp dụng đối với tiền gửi có kỳ hạn từ 1 tháng đến dưới 6 tháng là 5,5%/năm.
- + Riêng Quỹ tín dụng nhân dân và Tổ chức tài chính vi mô, áp dụng mức lãi suất tối đa đối với tiền gửi có kỳ hạn từ 1 tháng đến dưới 6 tháng là 6,0%/năm.

### **1.4.4 Quy định pháp luật về hình thức nhận tiền gửi của NHTM**

Theo pháp luật thực định, ngân hàng và khách hàng có thể thỏa thuận với nhau về việc lựa chọn hình thức nhận tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm hay các hình thức tiền gửi khác. Tuy nhiên, trong thực tiễn hoạt động huy động vốn bằng nhận tiền gửi, một số ngân hàng (chủ yếu là ngân hàng liên doanh và CN ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam) đã không bị lệ thuộc vào các quy định của Nhà nước mà tìm cách chủ động đưa ra những hình thức gửi tiền mới có tính linh hoạt và có khả năng chuyển hóa cao. Điều này cho thấy nhu cầu của thị trường đòi hỏi các ngân hàng phải năng động, linh hoạt trong việc đưa ra các sản phẩm là các tài khoản tiền gửi có chất lượng, đáp ứng được yêu cầu ngày càng khắt khe của nhiều đối tượng.

Xuất phát từ quan điểm đó, vấn đề cần thiết là pháp luật cần đưa ra những quy định có tính chất nguyên tắc nền tảng cho việc phân biệt giữa các loại hình giao dịch nhận tiền gửi với nhau chứ không nên quy định quá chi tiết, quá cụ thể đến mức “làm thay” các công việc có tính nghiệp vụ của ngân hàng trong quan hệ với khách hàng như vấn đề thủ tục nhận tiền gửi và chỉ trả tiền gửi... Hiện nay, các NHTM trong nước cũng đã có nhiều ngân hàng linh động trong việc chuyển đổi các hình thức nhận tiền gửi để đáp ứng yêu cầu phục vụ tối đa lợi ích cho khách hàng mặc dù các quy định của luật thì chưa có sự thay đổi cụ thể.

#### **1.4.5 Bảo hiểm tiền gửi**

Trong bối cảnh kinh tế hội nhập hiện nay, các NHTM luôn luôn có sự gắn kết chặt chẽ thành một hệ thống hoạt động dưới sự quản lý của NHNN. Ngân hàng thương mại không hoạt động độc lập một mình mà có mối liên hệ qua lại với các tổ chức tín dụng khác. Sự hợp tác trong hoạt động ngân hàng thể hiện ở việc các ngân hàng thống nhất với nhau về nguyên tắc, phương thức, cách thức nghiệp vụ, thống nhất trong các hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, các dịch vụ tài chính khác, thể hiện qua việc vay vốn lẫn nhau và thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

Do sự gắn kết trên mà sự đổ vỡ của một ngân hàng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến ngân hàng khác và đến toàn bộ hệ thống các tổ chức tín dụng. Một NHTM lâm vào tình trạng mất khả năng thanh toán sẽ gây tác động xấu đến công chúng, đến tâm lý người gửi tiền. Người gửi tiền sẽ ồ ạt đến rút tiền gửi đột xuất ở các NHTM mà họ gửi tiền. Các NHTM sẽ không thể đáp ứng nhu cầu rút tiền cùng một lúc như vậy của mọi khách hàng và sẽ gặp khó khăn, thậm chí có thể rơi vào tình trạng phá sản.

#### **1.5 Các hành vi vi phạm pháp luật và chế tài huy động vốn tiền gửi**

Hoạt động huy động vốn bằng hình thức nhận tiền gửi của NHTM có vai trò rất quan trọng. Thị trường tiền tệ và hệ thống ngân hàng Việt Nam luôn đối mặt với những thử thách. Trong hoàn cảnh đó, kinh doanh ngân hàng hết sức phức tạp. Với chính sách thắt chặt để kiểm chế lạm phát, tín dụng buộc phải giảm xuống, lãi suất tăng lên, các yêu cầu về an toàn và kiểm soát ngặt nghèo... ngân hàng không chỉ khó khăn về kinh doanh và lợi nhuận và còn đối mặt với nhiều nỗi lo lắng từ thanh khoản, an toàn hệ thống.

Mặc dù nền kinh tế đã tăng trưởng trở lại tuy nhiên suy thoái kinh tế vẫn có tác động không nhỏ. Thị trường bất động sản, chứng khoán chưa thực sự hồi phục cùng với biến động bất thường của giá vàng, giá USD trong nước tại một số thời điểm đã gây khó khăn nhất định đối với hoạt động của các ngân hàng. Bên cạnh đó, sự tham gia ngày càng sâu rộng của các ngân hàng nước ngoài kể cả trong các lĩnh vực vốn là truyền thống của ngân hàng trong nước như lĩnh vực bán lẻ đã tạo ra sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các TCTD.

## **1.6 Bài học kinh nghiệm của các ngân hàng trong hoạt động huy động vốn**

### **1.6.1 Đối với NH TMCP Ngoại thương Việt Nam**

Trong suốt hơn 50 năm hình thành và phát triển, Vietcombank đã đóng góp quan trọng cho sự ổn định và phát triển của nền kinh tế Việt Nam. Với vai trò là một ngân hàng đối ngoại chủ lực, Vietcombank không chỉ cung cấp các dịch vụ tài chính hiệu quả để hỗ trợ cho sự phát triển kinh tế trong nước mà còn tạo ra những ảnh hưởng quan trọng đối với cộng đồng tài chính trong khu vực và trên thế giới. Ngân hàng đã thể hiện tốt vai trò “tiên phong” của mình trong việc kết nối thị trường tài chính Việt Nam với các thị trường quốc tế, góp phần thúc đẩy quá trình hội nhập kinh tế toàn cầu của đất nước.

Khởi đầu là một ngân hàng chuyên về kinh doanh đối ngoại. Ngày nay, Vietcombank đã chuyển mình thành một ngân hàng đa năng, hoạt động đa lĩnh vực, cung cấp đầy đủ các dịch vụ tài chính tiên tiến trong thương mại quốc tế. Các hoạt động kinh doanh truyền thống như huy động vốn, cho vay, tài trợ dự án đều được Vietcombank thực hiện hiệu quả. Đồng thời, ngân hàng cũng đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng hiện đại như kinh doanh ngoại tệ, các công cụ phái sinh, dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và phức tạp KH.

Trong lĩnh vực huy động vốn, Vietcombank không tập trung vào việc cạnh tranh bằng lãi suất mà chú trọng đến việc cân đối nhu cầu giữa nguồn vốn và sử dụng vốn. Ngân hàng hướng tới việc đảm bảo lợi ích của khách hàng đồng thời duy trì hiệu quả kinh doanh. Để nâng cao nguồn vốn huy động, Vietcombank áp dụng chiến lược lắng nghe và hiểu rõ nhu cầu của từng nhóm khách hàng, từ đó phát triển các sản phẩm và chính sách huy động vốn phù hợp. Các sản phẩm của Vietcombank như chương trình tặng thêm lãi suất cho người cao tuổi, sản phẩm tích lũy học tập...

Ngoài ra, Vietcombank không ngừng đổi mới phong cách giao dịch và vận dụng linh hoạt các công cụ lãi suất. Ngân hàng thường xuyên chăm sóc khách hàng, tạo ra mối quan hệ bền vững và xây dựng niềm tin mạnh mẽ. Những yếu tố này đã giúp Vietcombank tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường, không chỉ trong nước mà còn trên trường quốc tế, tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao vị thế của mình trong ngành ngân hàng khu vực. Vietcombank đã và đang khẳng định vị thế của mình là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, có sức ảnh hưởng lớn trong khu vực và trên thế giới, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế đất nước.

### **1.6.2 Đối với NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam**

BIDV là một trong “**Top 4**” ngân hàng thương mại lớn nhất tại Việt Nam và được xem là ngân hàng nhà nước đặc biệt. Được tổ chức theo mô hình Tổng công ty Nhà nước, BIDV đã xây dựng được mạng lưới hợp tác kinh doanh rộng lớn với hơn 800 ngân hàng trên khắp thế giới, thể hiện vị thế và tầm ảnh hưởng của mình trong lĩnh vực tài chính quốc tế. Sau khi chuyển đổi sang cơ chế hoạt động của một ngân hàng thương mại, BIDV đã từng bước hòa nhập và thích ứng với nền kinh tế thị trường. BIDV đã tích cực áp dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và cung cấp các dịch vụ tài chính chất lượng cao cho khách hàng. Với chiến lược kinh doanh rõ ràng và chính sách khách hàng năng động, BIDV đã xây dựng một đội ngũ cán bộ giao dịch chuyên nghiệp, tận tâm và chu đáo, luôn sẵn sàng hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng. Một trong những yếu tố quan trọng góp phần vào thành công của BIDV chính là chiến lược huy động vốn linh hoạt và đa dạng.

Ngân hàng đã áp dụng nhiều hình thức huy động vốn từ cả ngoại tệ và nội tệ, không chỉ từ các tổ chức kinh tế mà còn từ dân cư, giúp tăng cường nguồn vốn đáng kể. Các hình thức này bao gồm các sản phẩm tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn và nhiều loại hình dịch vụ ngân hàng khác, được thiết kế để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Nhờ đó, BIDV đã đạt được những kết quả đáng khích lệ trong các lĩnh vực huy động vốn, sử dụng vốn, cung cấp dịch vụ ngân hàng và phát triển khách hàng. Nhận thức được tầm quan trọng của nguồn vốn huy động đối với hoạt động kinh doanh, BIDV đã không ngừng chú trọng đến công tác huy động vốn.

Ngân hàng đã tận dụng cơ sở vật chất sẵn có và các lợi thế cạnh tranh của mình để đưa ra các hình thức huy động vốn hấp dẫn, thu hút nhiều khách hàng tham gia. Với phương châm "**Huy động vốn để cho vay, thu nợ để cho vay**", BIDV đã tích cực triển khai các hoạt động huy động vốn tại chỗ, mở rộng mạng lưới chi nhánh đến các địa bàn dân cư khắp cả nước và đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn để phục vụ mọi đối tượng khách hàng. BIDV đã khẳng định được vị thế của mình là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, đóng góp quan trọng vào sự phát triển của hệ thống ngân hàng quốc gia cũng như nền kinh tế đất nước.

### **1.6.3 Đối với NH TMCP Sài Gòn Thương Tín**

Sacombank đã tích lũy nhiều kinh nghiệm quý báu trong việc tăng cường hoạt động huy động vốn, nhờ áp dụng chiến lược linh hoạt và sáng tạo phù hợp với nhu cầu của thị trường tài chính. Sacombank không ngừng đa dạng hóa danh mục sản phẩm huy động vốn, bao gồm tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các sản phẩm tiết kiệm đặc thù như tiết kiệm lãi suất bậc thang, tiết kiệm ưu đãi và tiết kiệm dự thưởng. Việc này giúp ngân hàng tiếp cận và đáp ứng nhu cầu đa dạng của nhiều đối tượng khách hàng, từ cá nhân đến doanh nghiệp.

Bên cạnh đó, Sacombank đã đầu tư mạnh vào công nghệ thông tin, phát triển các dịch vụ ngân hàng số như Internet Banking và Mobile Banking, nhằm mang đến sự tiện lợi cho khách hàng và mở rộng mạng lưới khách hàng trẻ tuổi, am hiểu công nghệ. Đồng thời, ngân hàng liên tục điều chỉnh chính sách lãi suất một cách linh hoạt để cạnh tranh trên thị trường, đồng thời triển khai các chương trình khuyến mãi lãi suất nhằm thu hút thêm nguồn vốn. Sacombank cũng chú trọng mở rộng mạng lưới chi nhánh và PGD trên khắp cả nước, giúp khai thác tối đa tiềm năng huy động vốn từ các khu vực có nhu cầu cao.

Ngoài ra, ngân hàng còn tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, xây dựng chiến lược tiếp thị hiệu quả và tăng cường hợp tác với các đối tác chiến lược để mở rộng kênh huy động vốn và tạo thêm giá trị gia tăng cho khách hàng. Những nỗ lực này đã giúp Sacombank nâng cao năng lực tài chính, củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường ngân hàng Việt Nam và hướng tới mục tiêu phát triển bền vững trong tương lai.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua nội dung **Chương 1**, hoạt động huy động vốn tiền gửi bao gồm cả tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn. Các khái niệm, đặc điểm và vai trò của nghiệp vụ này đã được làm rõ, cho thấy tầm quan trọng không chỉ đối với bản thân ngân hàng mà còn đối với nền kinh tế và khách hàng. Bên cạnh đó, các nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hiệu quả huy động vốn cũng được phân tích, từ đó nhấn mạnh sự cần thiết của việc quản lý tốt các yếu tố này để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động, nhằm tối ưu hóa lợi nhuận phù hợp với mục đích kinh doanh của ngân hàng. Hơn nữa, nội dung này còn đưa ra các tiêu chí đánh giá hiệu quả huy động vốn như tỷ lệ tổng vốn huy động trên tổng nguồn vốn và chênh lệch thu – chi, cung cấp các công cụ đo lường quan trọng cho hoạt động huy động vốn. Cuối cùng, thể hiện đến các quy định pháp lý hiện hành và chế tài xử lý các hành vi vi phạm, khẳng định sự cần thiết của việc tuân thủ pháp luật trong quá trình huy động vốn tiền gửi tại Ngân hàng.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU PGD NGUYỄN BIỂU

### 2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu

#### 2.1.1 Tổng quan về hệ thống Ngân hàng TMCP Á Châu

##### 2.1.1.1 Thông tin chung

ACB là một trong những Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần hàng đầu tại Việt Nam, với hệ thống mạng lưới CN rộng khắp cả nước và hơn 13.000 nhân viên làm việc, với nhiều loại hình sản phẩm, dịch vụ đa dạng.



*Hình 2. 1: Logo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ACB*

#### - Tên giao dịch:

- + Tên đầy đủ bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
- + Tên viết tắt bằng tiếng Việt: Ngân hàng Á Châu
- + Tên đầy đủ bằng tiếng Anh: Asia Commercial Joint Stock Bank
- + Tên viết tắt bằng tiếng Anh: ACB

#### - Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0301452948

- + Đăng ký lần đầu: Ngày 19 tháng 5 năm 1993
- + Đăng ký thay đổi lần thứ 29: Ngày 03 tháng 9 năm 2014

- **Vốn điều lệ:** Vốn điều lệ: 65.897.261.000.000 đồng (Bằng chữ: Sáu mươi lăm nghìn tám trăm chín mươi bảy tỷ hai trăm sáu mươi một triệu đồng.)

- **Địa chỉ:** 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh.

- **Số điện thoại:** (84.8) 3929 0999      **Số fax:** (84.8) 3839 9885

- **Website:** [www.acb.com.vn](http://www.acb.com.vn)      **Mã cổ phiếu:** ACB

### 2.1.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng

*Bảng 2. 1: Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng ACB*

<b>Giai đoạn</b>	<b>Sự kiện chính</b>
<b>04/06/1993</b>	ACB chính thức đi vào hoạt động.
<b>1993 - 1995</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nguyên tắc kinh doanh: “Quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả”.</li><li>- Hướng đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa.</li></ul>
<b>1996 - 2000</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa.</li><li>- Tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại.</li><li>- Hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng.</li><li>- Thành lập Công ty ACBS.</li></ul>
<b>2001 - 2005</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO.</li><li>- Ngân hàng Standard Chartered ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật và trở thành cổ đông chiến lược của ACB.</li><li>- Triển khai giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ.</li></ul>
<b>2006 - 2010</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (10/2006).</li><li>- Thành lập Công ty ACBL.</li><li>- Phát hành thêm 10 triệu cổ phiếu.</li><li>- Xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng tại Đồng Nai.</li></ul>
<b>2011 - 2015</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ban hành chiến lược phát triển 2011-2015 và tầm nhìn 2020.</li><li>- Trung tâm Vàng ACB đạt chứng nhận ISO 9001:2008.</li><li>- Sự cố tháng 8/2012 ảnh hưởng đáng kể nhưng được kiểm soát tốt.</li></ul>
<b>2016 - 2019</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hoàn thành dự án công nghệ hỗ trợ kinh doanh và quản lý hệ thống.</li><li>- Hoàn thiện chính sách, quy trình và quản lý rủi ro theo quy định.</li><li>- Tăng trưởng cho vay khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.</li><li>- Bắt đầu chiến lược 2019-2024.</li></ul>
<b>2020 - 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ACB chuyển sàn niêm yết từ HNX sang HOSE.</li><li>- Thực hiện thương vụ độc quyền bảo hiểm nhân thọ với Sun Life.</li><li>- Ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One.</li><li>- Đáp ứng Basel III về quản trị thanh khoản và an toàn vốn.</li></ul>

### 2.1.1.3 Thông điệp, tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi và thành tựu

#### ❖ Thông điệp:

Chỉ đạo việc đổi mới tư duy, nâng cao nhận thức về việc áp dụng công nghệ vào công việc và quy trình. Việc số hóa quy trình không phải việc riêng của đơn vị chuyên môn mà là việc của tất cả, ngay từ các đơn vị thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình.

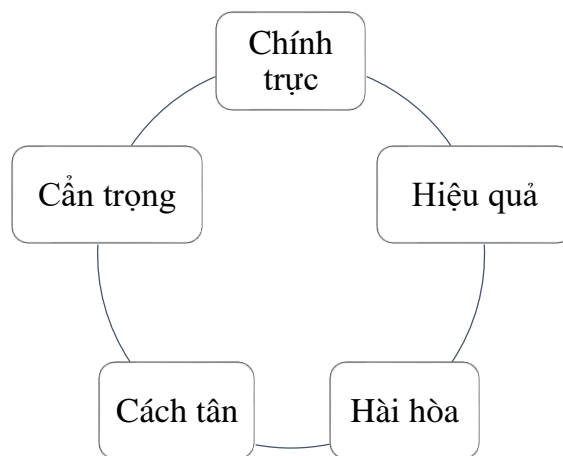
#### ❖ Tầm nhìn:

Phát triển bền vững với tinh thần chuyển đổi để nâng cao khả năng cạnh tranh. Ngay từ những ngày đầu hoạt động, ngân hàng ACB đã xác định tầm nhìn trở thành thương hiệu Quản lý tài sản dẫn đầu tại Việt Nam, mang lại kết quả đầu tư tích cực và bền vững cho khách hàng. Trong bối cảnh kinh tế lúc đó thì tầm nhìn lúc này là một định hướng hoàn toàn mới đối với các ngân hàng nhất là ngân hàng mới thành lập như ACB. Do đó mà ngân hàng luôn cố gắng, từng bước thực hiện các chiến lược tăng trưởng, phát triển bền vững với tinh thần chuyển đổi để nâng cao năng lực cạnh tranh với các ngân hàng khác.

#### ❖ Sứ mệnh:

Với phương châm hành động “Tăng trưởng nhanh – Quản lý tốt – Hiệu quả cao”, ACB quyết tâm và nỗ lực phấn đấu trở thành một trong bốn ngân hàng có quy mô lớn nhất, hoạt động an toàn và hiệu quả ở Việt Nam. ACB luôn cố gắng nâng cao, hoàn thiện đội ngũ nhân viên giỏi, có chuyên môn cao, đạo đức tốt, tác phong làm việc nhanh nhẹn tăng hiệu quả và sự chuyên nghiệp trong công việc.

#### ❖ Giá trị cốt lõi:



**Hình 2. 2:** Giá trị cốt lõi của NH ACB

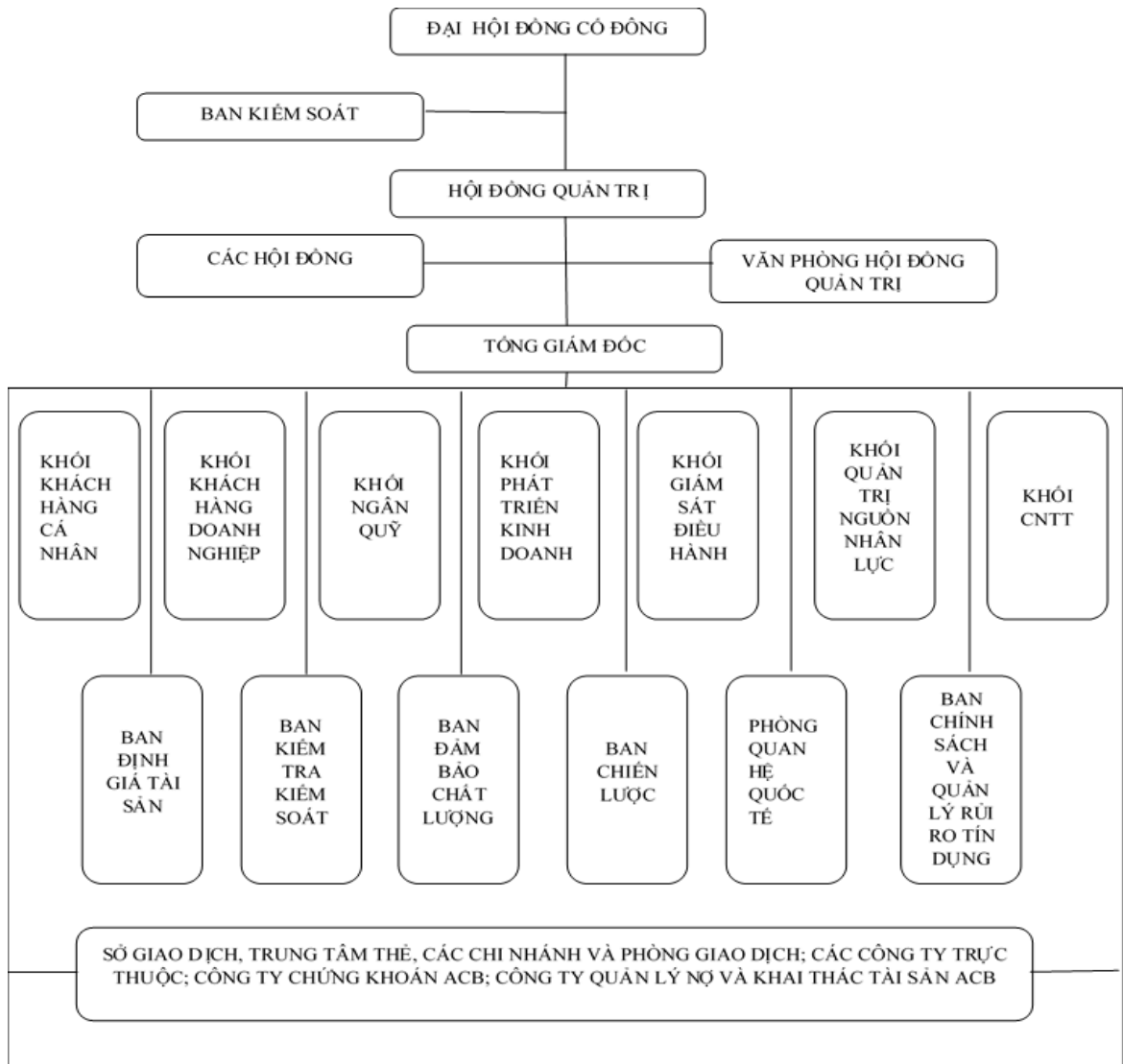
- **Chính trực:** ACB luôn đề cao sự trung thực, xử lý vấn đề một cách thẳng thắn và minh bạch, không khoan nhượng với sự không trung thực, đảm bảo sự trung thực với các đối tác, khách hàng và cơ quan quản lý.
- **Cẩn trọng:** ACB luôn đề cao sự tuân thủ quy định của pháp luật và quy định nội bộ và cân nhắc các mặt rủi ro và hiệu quả mang lại trong mọi hoạt động, bảo vệ lợi ích cổ đông và khách hàng.
- **Cách tân:** ACB luôn học hỏi, thay đổi để thích ứng với điều kiện hoạt động và đổi mới để phát triển, tăng sự cạnh tranh và đạt được sự phát triển bền vững.
- **Hài hòa:** ACB luôn tôn trọng lợi ích các bên hữu trong quá trình phục vụ, đối tác và thực hiện nghĩa vụ doanh nghiệp, giúp ACB trở thành đối tác đáng tin cậy và bền vững trong nhiều lĩnh vực khác nhau.
- **Hiệu quả:** ACB luôn hành động là để đem lại kết quả tốt hơn, có giá trị hơn hoặc sử dụng tiết kiệm thời gian, công sức và các nguồn lực khác, đảm bảo sự hài lòng từ phía khách hàng và cổ đông.

Qua đó ta có thể thấy được 5 giá trị cốt lõi nói trên cũng là nền tảng thương hiệu để khách hàng có thể nhận diện và thấu hiểu những giá trị mà ACB luôn muốn hướng đến, xứng đáng với sự tin tưởng của khách hàng và các Cổ Đông là điều mà Á Châu luôn mong muốn.

#### ❖ Thành tựu nổi bật của Ngân hàng:

- Năm 2018, ACB được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng Huân chương Lao động hạng Ba;
- Năm 2019, ACB được Forbes Việt Nam bình chọn là một trong 50 doanh nghiệp niêm yết tốt nhất Việt Nam;
- Năm 2020, ACB được Tạp chí The Asian Banker bình chọn là Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam;
- International Banker (UK) Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á 2022;
- Global Banking and Finance Review - Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2022;
- Enterprise Asia - Ông Trần Hùng Huy - Doanh nhân xuất sắc Châu Á 2022;
- Inter National Banker (UK) - Ngân hàng bền vững tốt nhất Châu Á 2022;
- Global Banking and Finance Review - Best Corporate Bank Vietnam 2022.

### 2.1.1.4 Cơ cấu tổ chức quản trị và vai trò vị trí hệ thống của Ngân hàng



**Sơ đồ 2. 1:** Sơ đồ Cơ cấu tổ chức quản trị và vai trò vị trí hệ thống của Ngân hàng

ACB đã thiết lập một cơ cấu quản trị điều hành phù hợp với các tiêu chuẩn về tổ chức và hoạt động của ngân hàng thương mại.

#### **Hội đồng quản trị:**

Hội đồng Quản trị (HĐQT) gồm 9 thành viên và không tham gia điều hành trực tiếp. Hội đồng có vai trò xây dựng định hướng chiến lược tổng thể và định hướng hoạt động lâu dài cho Ngân hàng, ấn định mục tiêu tài chính giao cho Ban điều hành.

#### **Ban điều hành:**

Gồm có Tổng Giám đốc điều hành chung và Phó Tổng Giám đốc phụ tá cho Tổng Giám đốc, có chức năng cụ thể hóa chiến lược tổng thể và các mục tiêu do HĐQT đề ra, bằng các kế hoạch và phương án kinh doanh, tham mưu cho HĐQT.

### **Ban Kiểm tra- Kiểm soát nội bộ:**

Kiểm tra, giám sát tình hình hoạt động của các đơn vị thuộc hệ thống ACB về sự tuân thủ pháp luật, các quy định pháp lý của ngành ngân hàng và các quy chế, thể lệ, quy trình nghiệp vụ của ACB.

### **Hội đồng Tín dụng:**

Hội đồng Tín dụng được thành lập từ năm 1995, là cơ quan cấp cao nhất về quản lý hoạt động tín dụng, thực hiện xét duyệt việc phân phối nguồn vốn tín dụng cho khu vực kinh tế, ấn định hạn mức tín dụng cho các Ban tín dụng chi nhánh, quyết định việc cho vay của Ngân hàng đối với các định chế tài chính trong và ngoài nước.

### **Hội đồng Quản lý Tài sản Nợ và Tài sản:**

Hội đồng có nhiệm vụ xây dựng các chỉ tiêu tài chính để quản lý tài sản nợ và tài sản có hữu hiệu và kịp thời; quản lý khả năng thanh toán và chênh lệch thời gian đáo hạn của từng loại tiền tệ; quy định mức dự trữ thanh khoản; quản lý rủi ro lãi suất, tỷ giá; quyết định về cấu trúc vốn và nguồn vốn...

### **Hội đồng Đầu tư:**

Hội đồng Đầu tư được chính thức thành lập ngày 11/01/1996. Nhiệm vụ của Hội đồng là xem xét tính hiệu quả của dự án đầu tư mà ACB quan tâm, ra quyết định đầu tư, xem xét và quyết định các vấn đề khác liên quan đến hoạt động đầu tư.

## **2.1.2 Tổng quan về PGD Nguyễn Biểu**

### **2.1.2.1 Thông tin chung**

- PGD Nguyễn Biểu thuộc chi nhánh Châu Văn Liêm – Ngân hàng TMCP Á Châu, được thành lập vào 19/05/2008 do ông **Nguyễn Công Sơn** đảm nhiệm.

- **Địa chỉ:** 60 Nguyễn Biểu, phường 1, quận 5, thành phố Hồ Chí Minh.

- **Số điện thoại:** (028) 6261 1219

- **Số Fax:** (028) 6261 1220

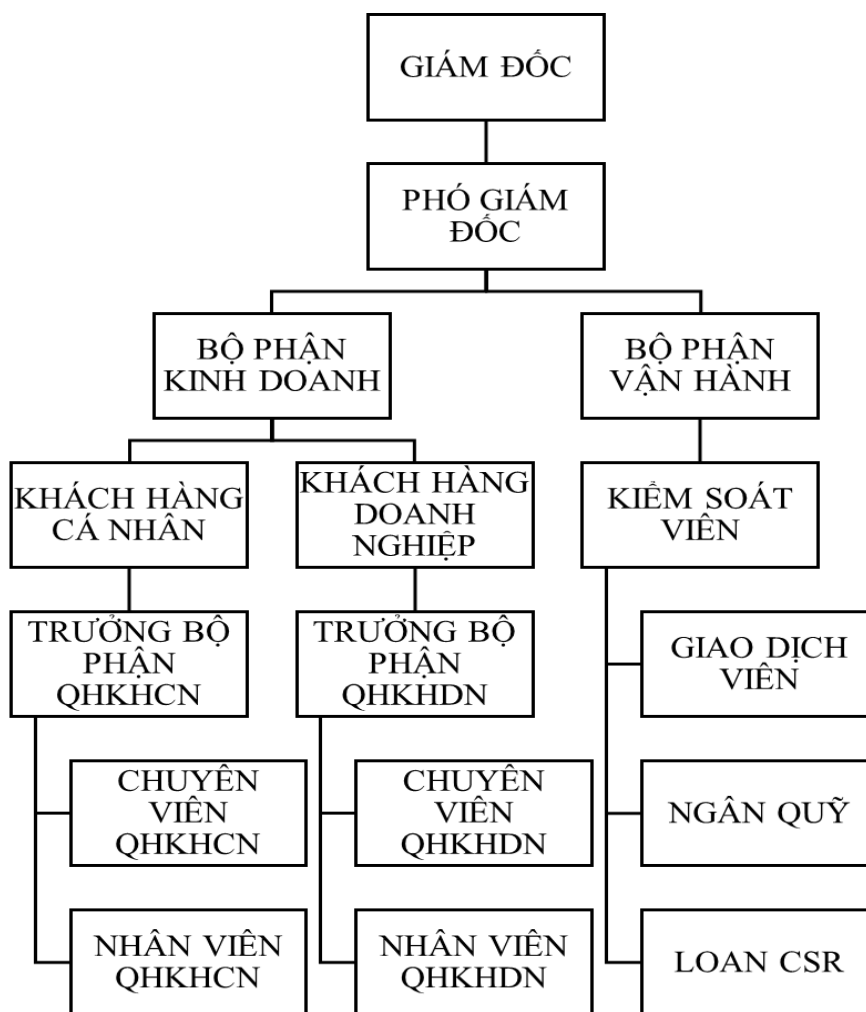
- **Thời gian làm việc của PGD:** từ thứ 2 tới thứ 7: 7h30 - 16h30.

- **Nguồn nhân sự:** Hiện tại PGD Nguyễn Biểu có 24 nhân viên, bao gồm các vị trí: Chuyên viên tín dụng cá nhân (5); Giao dịch viên (4); Chuyên viên tín dụng doanh nghiệp (3); CSR (2); Nhân viên hành chính (2); Bảo vệ (2); Kế toán (1); Thủ quỹ (1); Kiểm soát viên giao dịch (1); Nhân viên bảo hiểm (1); Kỹ thuật (1); Nhân viên vệ sinh (1).

**- Các sản phẩm, dịch vụ tại PGD Nguyễn Biểu:**

In sao kê tài khoản; Kiểm đếm tiền; Rút tiền mặt; Quản lý dịch vụ; Lập lệnh chuyển tiền và SEC; Thay thế đổi thẻ mới; Dịch vụ mở mới các thẻ tín dụng; Dịch vụ cho vay; Gửi tiết kiệm.

**2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức quản lý và chức năng nhiệm vụ của các vị trí – PGD Nguyễn Biểu**



*Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức quản lý của các vị trí PGD Nguyễn Biểu*

- **Giám đốc PGD:** Là người điều hành cao nhất của PGD, có trách nhiệm điều hành, tổ chức, đề ra những chiến lược kinh doanh của chi nhánh và chịu trách nhiệm trước Giám đốc khu vực, Tổng Giám đốc và Hội đồng quản trị.

- **Phó Giám đốc PGD:** Là người đứng sau Giám đốc, giúp Giám đốc điều hành hoạt động của chi nhánh theo sự ủy quyền của Giám đốc.

- **Bộ phận kinh doanh:** Nắm giữ vai trò quan trọng nhất, trực tiếp mang lại doanh thu, lợi nhuận cho phòng giao dịch, thực hiện các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng.

+ Phòng khách hàng cá nhân: Trực tiếp liên hệ với khách hàng, chịu trách nhiệm tư vấn và bán các dịch vụ ngân hàng đang thực hiện.

+ Phòng khách hàng doanh nghiệp: Đảm nhiệm việc thẩm định hồ sơ dịch vụ khách hàng doanh nghiệp về các yếu tố như báo cáo tài chính, định giá tài sản,...

- **Bộ phận vận hành:** Chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động hằng ngày như giao dịch, xử lý thanh toán, quản lý tài sản đảm bảo các hoạt động kinh doanh.

+ Kiểm soát viên: Kiểm soát và thực hiện các việc liên quan đến nghiệp vụ, phê duyệt chứng từ và trên các hệ thống phần mềm của các giao dịch.

+ Giao dịch viên: Người thường xuyên tiếp xúc với trực tiếp với khách hàng nhằm giải đáp các thắc mắc cũng như thực hiện các yêu cầu của KH.

### **2.1.3 Định hướng & kế hoạch phát triển của hệ thống Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu ACB – PGD Nguyễn Biếu.**

#### **2.1.3.1 Định hướng phát triển**

Chiến lược phát triển bền vững (ESG) đúng hướng giúp ACB vào top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững Việt Nam. Top 50 CSA năm nay có hơn 200 doanh nghiệp tham gia tranh giải. Hội Đồng Giám Khảo của Giải thưởng gồm các chuyên gia đến từ những tổ chức, công ty uy tín đã tiến hành đánh giá, thẩm định và bình chọn doanh nghiệp dựa trên **4 yếu tố**:

- ❖ Tăng cường ổn định;
- ❖ Bảo vệ môi trường;
- ❖ Quản trị doanh nghiệp;
- ❖ Trách nhiệm xã hội.

Trong lễ kỉ niệm 30 năm sinh nhật ACB, ngân hàng này cũng tuyên bố phát triển bền vững theo tiêu chuẩn ESG là một trong những nội dung quan trọng trong chiến lược kinh doanh của ACB. Đối với yếu tố Quản trị (Governance), ban lãnh đạo ngân hàng khẳng định đã thực hành từ những ngày đầu thành lập ngân hàng.

Nguyên tắc phát triển bền vững về mặt quản trị của ACB bao gồm **4 điểm chính**:

- ❖ Tuân thủ quy định pháp luật và áp dụng thông lệ tốt về quản trị công ty;
- ❖ Xây dựng và duy trì văn hóa công ty lành mạnh;
- ❖ Phát triển an toàn, hiệu quả và cạnh tranh;
- ❖ Gắn kết với các bên hữu quan.

Về mặt Xã hội (Social), ACB cũng đang là một đơn vị tích cực trong hoạt động tài trợ giáo dục, xây dựng nhà tình thương, xây dựng trường học và hỗ trợ nhiều đối tượng chính sách. Trên thế giới, phát triển theo tiêu chí ESG đã không còn là lựa chọn mà đã trở thành tất yếu giúp các doanh nghiệp có kết quả kinh doanh bền vững, lợi nhuận tăng trưởng nhưng ít để lại tác động tới môi trường.

**Qua đây ngân hàng sẽ tập trung vào những định hướng sau:**

- Bán sản phẩm toàn diện và vượt trội, giải pháp sáng tạo, cá thể hóa cho khách hàng và đối tác;
- Củng cố nguồn năng lực, tăng cường tuyển dụng, đào tạo nhân sự nhất là các nhân sự kinh doanh;
- Tăng trưởng cao bằng cách tạo nên sự khác biệt trên cơ sở hiểu biết nhu cầu khách hàng và hướng tới khách hàng;
- Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp để đảm bảo cho sự tăng trưởng được bền vững;
- Duy trì tình trạng tài chính ở mức độ an toàn cao, tối ưu hóa việc sử dụng vốn cổ đông để xây dựng ACB trở thành một định chế tài chính vững mạnh có khả năng vượt qua mọi thách thức trong môi trường kinh doanh còn chưa hoàn hảo của ngành ngân hàng Việt Nam;
- Chiến lược chuẩn bị nguồn nhân lực và đào tạo lực lượng nhân viên chuyên nghiệp nhằm đảm bảo quá trình vận hành của hệ thống liên tục, thông suốt và hiệu quả;
- Xây dựng “Văn hóa ACB” trở thành yếu tố tinh thần gắn kết toàn hệ thống một cách xuyên suốt;
- ACB coi con người là yếu tố quan trọng nhất để phát triển. Ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình đào tạo, bồi dưỡng nhằm phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao. ACB tin tưởng rằng với chiến lược đúng đắn và nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên, ngân hàng sẽ sớm đạt được tầm nhìn trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu.

**2.1.3.2 Kế hoạch phát triển**

Ngân hàng ACB - PGD Nguyễn Biều luôn chú trọng đến việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng, đảm bảo kết quả tài chính bền vững, quản lý rủi ro hiệu quả và duy trì đạo đức kinh doanh. ACB – PGD Nguyễn Biều đã tiến hành cải tổ mạnh mẽ, tập trung vào việc phân tầng khách hàng và đẩy mạnh hoạt động bán lẻ.

Trong giai đoạn **2022-2026**, mục tiêu của ACB - PGD Nguyễn Biểu bao gồm việc thu hút thêm hàng triệu khách hàng mới, đảm bảo tăng trưởng lợi nhuận ổn định qua các năm và gia tăng mạnh mẽ giá trị vốn hóa. Ngân hàng cải tiến cơ sở hạ tầng và công nghệ, thiết lập một hệ thống tổ chức nhân sự chặt chẽ và rõ ràng, giúp phát huy tối đa năng lực của từng cá nhân và từng bộ phận chuyên môn.

+ Gia tăng số lượng khách hàng: ACB đặt mục tiêu thu hút thêm hàng triệu khách hàng mới, cải thiện dịch vụ khách hàng, mở rộng mạng lưới chi nhánh và PGD.

+ Tăng trưởng lợi nhuận: Ngân hàng đặt mục tiêu đảm bảo lợi nhuận tăng trưởng qua các năm. Điều này có thể được thực hiện bằng cách tối ưu hóa các hoạt động kinh doanh hiện tại, phát triển các sản phẩm và dịch vụ mới và quản lý chi phí hiệu quả.

+ Gia tăng giá trị vốn hóa: ACB cũng hướng đến việc tăng mạnh giá trị vốn hóa thị trường của ngân hàng. Điều này sẽ tạo ra giá trị lớn hơn cho các cổ đông và củng cố vị thế của ACB trên thị trường tài chính.

## 2.2 Tình hình kết quả kinh doanh chung

### 2.2.1 Tình hình kết quả kinh doanh chung của NH TMCP Á Châu

**Bảng 2. 2:** Tình hình kết quả kinh doanh chung của NH TMCP Á Châu

*ĐVT: Tỷ đồng*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
- Thu nhập lãi thuần	18.945	23.534	24.960	4.589	24.22	1.426	6.06
- Thu nhập ngoài lãi	4.619	5.257	6.209	638	13.81	0.952	18.109
- Chi phí hoạt động	8.230	11.605	10.874	3.375	41.01	-0.731	-6.3
- Chi phí dự phòng	3.336	71	1.804	67.664	-97.87	1.733	-96.06
- Lợi nhuận trước thuế	11.998	17.114	20.068	5.116	42.64	2.954	17.26
- Lợi nhuận sau thuế	9.603	13.688	16.044	4.085	42.54	2.356	17.2

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB giai đoạn 2021 - 2023*

#### - Thu nhập lãi thuần:

+ Năm 2021: 18.945 tỷ đồng

+ Năm 2022: 23.534 tỷ đồng (tăng 4.589 tỷ đồng, tương đương 24.22% so với 2021)

+ Năm 2023: 24.960 tỷ đồng (tăng 1.426 tỷ đồng, tương đương 6.06% so với 2022)

Thu nhập lãi thuần của ACB tăng trưởng ổn định qua các năm. Năm 2022 ghi nhận mức tăng đáng kể 24.22% so với năm 2021, trong khi năm 2023 tiếp tục tăng 6.06%. Điều này cho thấy ACB đã có sự cải thiện trong hoạt động cho vay và quản lý tài sản sinh lãi. Sự gia tăng này cho thấy rằng ngân hàng ACB đã đạt được những bước tiến phát triển đáng kể trong việc mở rộng hoạt động cho vay và cải thiện quản lý tài sản sinh lãi, phản ánh hiệu suất hoạt động kinh doanh tốt và hiệu quả.

**- Thu nhập ngoài lãi:**

+ Năm 2021: 4.619 tỷ đồng

+ Năm 2022: 5.257 tỷ đồng (tăng 638 tỷ đồng, tương đương 13.81% so với 2021)

+ Năm 2023: 6.209 tỷ đồng (tăng 952 tỷ đồng, tương đương 18.10% so với 2022)

Thu nhập ngoài lãi của ACB cũng có xu hướng tăng trưởng tích cực, với mức tăng 13.81% trong năm 2022 và 18.10% trong năm 2023. ACB đang mở rộng các nguồn thu nhập không phải từ lãi, bao gồm các dịch vụ và hoạt động khác.

**- Chi phí hoạt động:**

+ Năm 2021: 8.230 tỷ đồng

+ Năm 2022: 11.605 tỷ đồng (tăng 3.375 tỷ đồng, tương đương 41.01% so với 2021)

+ Năm 2023: 10.874 tỷ đồng (giảm 731 tỷ đồng, tương đương - 6.3% so với 2022)

Chi phí hoạt động tăng mạnh năm 2022, nhưng giảm nhẹ năm 2023. Mặc dù chi phí hoạt động tăng mạnh năm 2022 có thể ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận, trong năm 2023 cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp kiểm soát chi phí hiệu quả hơn.

**- Chi phí dự phòng:**

+ Năm 2021: 3.336 tỷ đồng

+ Năm 2022: 71 tỷ đồng (giảm 3.265 tỷ đồng, tương đương - 97.87% so với 2021)

+ Năm 2023: 1.804 tỷ đồng (tăng 1.733 tỷ đồng, tương đương 96.06% so với 2022)

Chi phí dự phòng của ACB giảm mạnh trong năm 2022, nhưng tăng trở lại đáng kể trong năm 2023. Sự biến động này có thể phản ánh sự thay đổi trong chất lượng tài sản và chiến lược dự phòng của ngân hàng.

**- Lợi nhuận trước thuế:**

+ Năm 2021: 11.998 tỷ đồng

+ Năm 2022: 17.114 tỷ đồng (tăng 5.116 tỷ đồng, tương đương 42.64% so với 2021)

+ Năm 2023: 20.068 tỷ đồng (tăng 2.954 tỷ đồng, tương đương 17.26% so với 2022)

Lợi nhuận trước thuế của ACB tăng mạnh qua các năm, đặc biệt là năm 2022 với mức tăng trưởng được tính toán khoảng 42.64%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chậm lại vào năm 2023 (17.26%), nhưng vẫn duy trì ở mức cao nhờ các chính sách phát triển phù hợp, cho thấy sự phát triển bền vững của hoạt động kinh doanh.

**- Lợi nhuận sau thuế:**

+ Năm 2021: 9.603 tỷ đồng

+ Năm 2022: 13.688 tỷ đồng (tăng 4.085 tỷ đồng, tương đương 42.54% so với 2021)

+ Năm 2023: 16.044 tỷ đồng (tăng 2.356 tỷ đồng tương đương 17.20% so với 2022)

Lợi nhuận sau thuế cũng tăng mạnh trong năm 2022 với mức tăng lên đến 42.54% và tiếp tục tăng 17.20% năm 2023, là dấu hiệu tích cực cho thấy ngân hàng đã và đang tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh của hoạt động và kiểm soát tốt chi phí.

Đặc biệt, việc tăng trưởng thu nhập ngoài lãi cho thấy ACB đã thành công trong việc đa dạng hóa nguồn thu, giảm thiểu rủi ro từ việc phụ thuộc vào một nguồn thu nhập duy nhất. Mặc dù chi phí hoạt động tăng mạnh vào năm 2022, đã có những biện pháp hiệu quả và chính sách hợp lý để giảm chi phí hoạt động trong năm 2023.

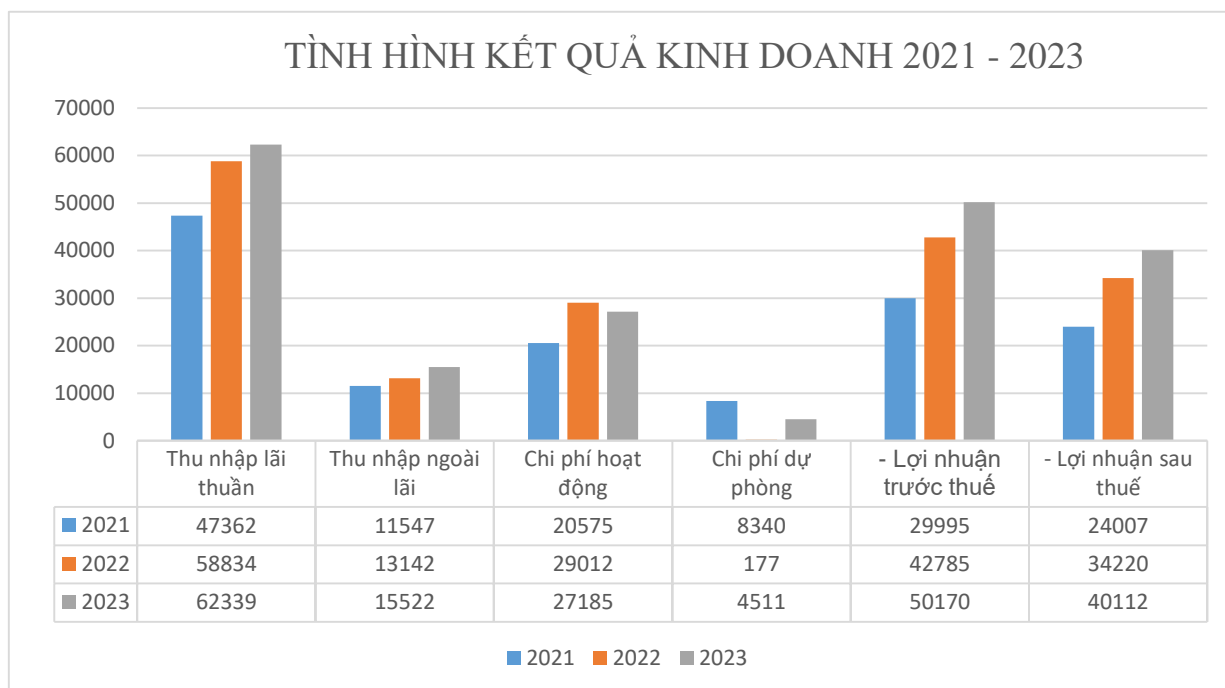
**2.2.2 Tình hình kết quả kinh doanh chung của PGD Nguyễn Biểu**

*Bảng 2. 3: Tình hình kết quả kinh doanh chung NH TMCP Á Châu*

*- PGD Nguyễn Biểu*

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
- Thu nhập lãi thuần	47.362	58.834	62.339	11.473	24.22	3.565	6.06
- Thu nhập ngoài lãi	11.547	13.142	15.522	1.595	13.81	2.38	18.109
- Chi phí hoạt động	20.575	29.012	27.185	8.437	41.01	-1.8275	-6.3
- Chi phí dự phòng	8.340	177	4.511	169.16	-97.87	4332.5	-96.06
- Lợi nhuận trước thuế	29.995	42.785	50.170	12.79	42.64	7.385	17.26
- Lợi nhuận sau thuế	22.800	30.400	38.000	7.6	33.3	5.89	25



*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023*

**Biểu đồ 2. 1:** Biểu đồ thể hiện tình hình kết quả kinh doanh chung PGD Nguyễn Biểu

**- Thu nhập lãi thuần:**

+ Năm 2021: 47.362 Trđ

+ Năm 2022: 58.834 Trđ (tăng 11.472 Trđ, tương đương 24.22% so với năm 2021)

+ Năm 2023: 62.339 Trđ (tăng 3.505 Trđ, tương đương 5.96% so với năm 2022)

Thu nhập lãi thuần của PGD tăng đáng kể từ năm 2021 đến 2022, đạt mức tăng trưởng 24.22%. Điều này là kết quả của việc mở rộng hoạt động cho vay và quản lý tài sản tốt. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chậm lại vào năm 2023 (chỉ 5.96%), ngân hàng vẫn tiếp tục tăng trưởng, cho thấy sự ổn định trong việc tạo thu nhập từ lãi.

**- Thu nhập ngoài lãi:**

+ Năm 2021: 11.547 Trđ

+ Năm 2022: 13.142 Trđ (tăng 1.595 Trđ, tương đương 13.81% so với năm 2021)

+ Năm 2023: 15.522 Trđ (tăng 2.380 Trđ, tương đương 18.11% so với năm 2022)

Thu nhập ngoài lãi tăng đều qua các năm, với mức tăng lần lượt là 13.81% và 18.11% trong năm 2022 và 2023. Cho thấy PGD đang đa dạng hóa nguồn thu nhập, bao gồm phí dịch vụ và các hoạt động tài chính khác.

**- Chi phí hoạt động:**

+ Năm 2021: 20.575 Trđ

- + Năm 2022: 29.012 Trđ (tăng 8.437 Trđ, tương đương 41.01% so với năm 2021)
- + Năm 2023: 27.185 Trđ (giảm 1.827 Trđ, tương đương (- 6.3%) so với năm 2022)

Chi phí hoạt động tăng nhẹ vào năm 2022, cho thấy ngân hàng có thể đã đầu tư vào cơ sở hạ tầng hoặc tuyển dụng nhân sự để hỗ trợ tăng trưởng. Tuy nhiên, việc giảm chi phí hoạt động vào năm 2023 (- 6.3%) phản ánh sự hiệu quả trong quản lý chi phí và tối ưu hóa hoạt động của ngân hàng.

**- Chi phí dự phòng:**

- + Năm 2021: 8.340 Trđ
- + Năm 2022: 177 Trđ (giảm 8.163 Trđ, tương đương (- 97.88%) so với năm 2021)
- + Năm 2023: 4.511 Trđ (tăng 4.334 Trđ, tương đương 4.448% so với năm 2022)

Chi phí dự phòng giảm mạnh vào năm 2022, cho thấy PGD đã cải thiện chất lượng tín dụng và giảm thiểu tối đa rủi ro nợ xấu. Tuy nhiên, sự tăng trưởng trở lại đáng kể vào năm 2023 phản ánh được rủi ro tín dụng đã gia tăng.

**- Lợi nhuận trước thuế:**

- + Năm 2021: 29.995 Trđ
- + Năm 2022: 42.785 Trđ (tăng 12.790 Trđ, tương đương 42.64% so với năm 2021)
- + Năm 2023: 50.170 Trđ (tăng 7.385 Trđ, tương đương 17.26% so với năm 2022)

Lợi nhuận trước thuế tăng mạnh vào năm 2022, điều này có thể do sự tăng đột biến của các chi phí hoạt động hoặc các khoản dự phòng rủi ro. Theo đó, lợi nhuận trước thuế tiếp tục tăng ổn định vào năm 2023 (17.26%), cho thấy PGD đã điều chỉnh lại các chiến lược kinh doanh và quản lý chi phí hiệu quả hơn.

**- Lợi nhuận sau thuế:**

- + Năm 2021: 22.800 Trđ
- + Năm 2022: 30.400 Trđ (tăng 7.600 Trđ, tương đương 33.33%)
- + Năm 2023: 38.000 Trđ (tăng 7.600 Trđ, tương đương 20%)

Lợi nhuận sau thuế cũng tăng mạnh trong năm 2022, phản ánh xu hướng tăng của lợi nhuận trước thuế. Tuy nhiên, lợi nhuận sau thuế đã tăng trưởng ổn định vào năm 2023, cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp mạnh mẽ để cải thiện lợi nhuận, có thể là từ việc cắt giảm chi phí hoặc tăng cường các hoạt động sinh lợi. PGD Nguyễn Biểu đã thể hiện sự tăng trưởng đáng kể trong thu nhập lãi thuần và thu nhập ngoài lãi từ năm 2021 đến 2023.

Chi phí hoạt động có xu hướng giảm vào năm 2023 sau khi tăng nhẹ vào năm 2022. Chi phí dự phòng có sự biến động lớn, giảm mạnh vào năm 2022 và tăng đột biến vào năm 2023. Sự biến động này có thể liên quan đến chất lượng tài sản tín dụng và chiến lược dự phòng của PGD.

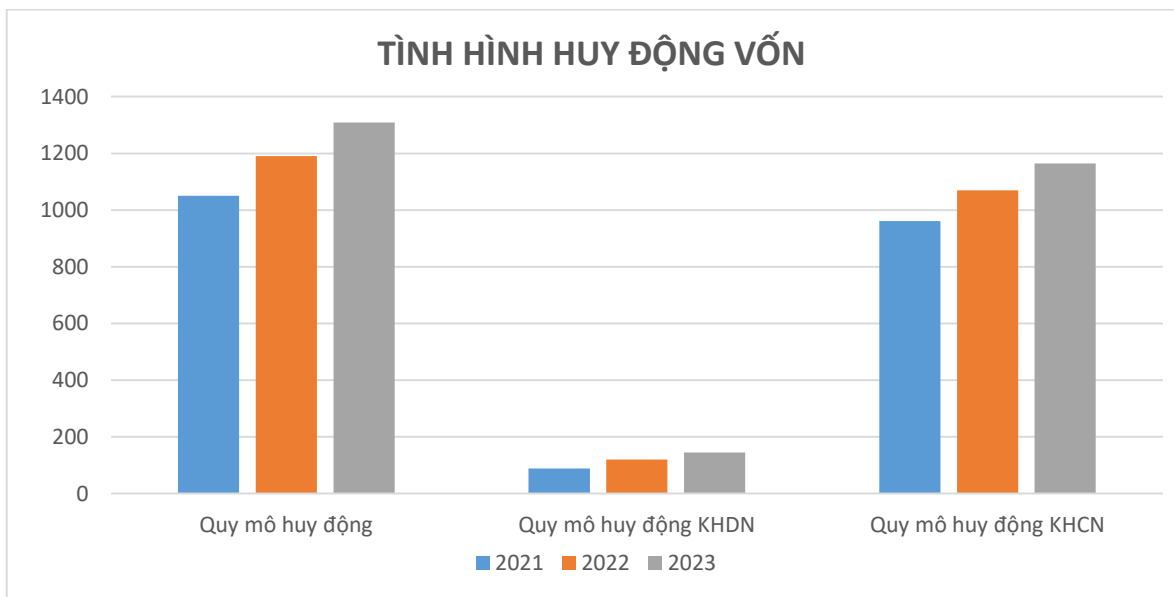
### 2.2.3 Tình hình huy động vốn

**Bảng 2. 4:** Tình hình huy động vốn 2021-2023

*ĐVT: Triệu đồng*

Năm	2021	2022	2023
- Quy mô huy động	1.050	1.190	1.309
- Quy mô huy động KHDN	89	120	145
- Quy mô huy động KHCN	961	1.070	1.164

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu*



**Biểu đồ 2. 2:** Biểu đồ thể hiện tình hình huy động vốn giai đoạn 2021-2023

Thông qua bảng số liệu có thể thấy rằng tổng quy mô huy động vốn của PGD Nguyễn Biểu đã đạt được một sự gia tăng ổn định. Năm 2021, tổng quy mô huy động đạt 1.050.000 Trđ, tăng lên 1.190.000 Trđ vào năm 2022 và tiếp tục tăng đến 1.390 Trđ vào năm 2023. Điểm đáng chú ý là vào năm 2021 dù nền kinh tế Việt Nam phải gánh chịu những tác động nặng nề do sự bùng phát mạnh mẽ của đại dịch Covid 19, các hoạt động kinh doanh diễn ra rất khó khăn và gặp nhiều hạn chế nhưng PGD Nguyễn Biểu đã cho thấy những dấu hiệu phát triển tích cực khi vẫn duy trì được quy mô huy động vốn tăng trưởng.

Điều này chứng tỏ rằng PGD Nguyễn Biểu đã thành công trong việc nỗ lực thu hút dòng vốn từ khách hàng và thị trường. Cụ thể, Quy mô huy động vốn của KHDN có sự biến động trong giai đoạn 2021 - 2022, từ 89.000 tăng lên 120.000 Trđ năm 2022. Điều này có thể cho thấy nguồn vốn của KHDN bị ảnh hưởng bởi tình hình kinh tế và dịch bệnh trong năm 2021, nhưng đã phục hồi và vượt mức ban đầu trong năm 2022. Tuy nhiên, quy mô huy động KHDN chiếm tỷ trọng khá thấp trong tổng huy động vốn của ngân hàng, điều này có thể cho thấy PGD không tập trung nhiều vào mảng huy động tiền gửi đối với KHDN.

## 2.3 Thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biểu

### 2.3.1 Thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023

#### 2.3.1.1 Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 – 2023

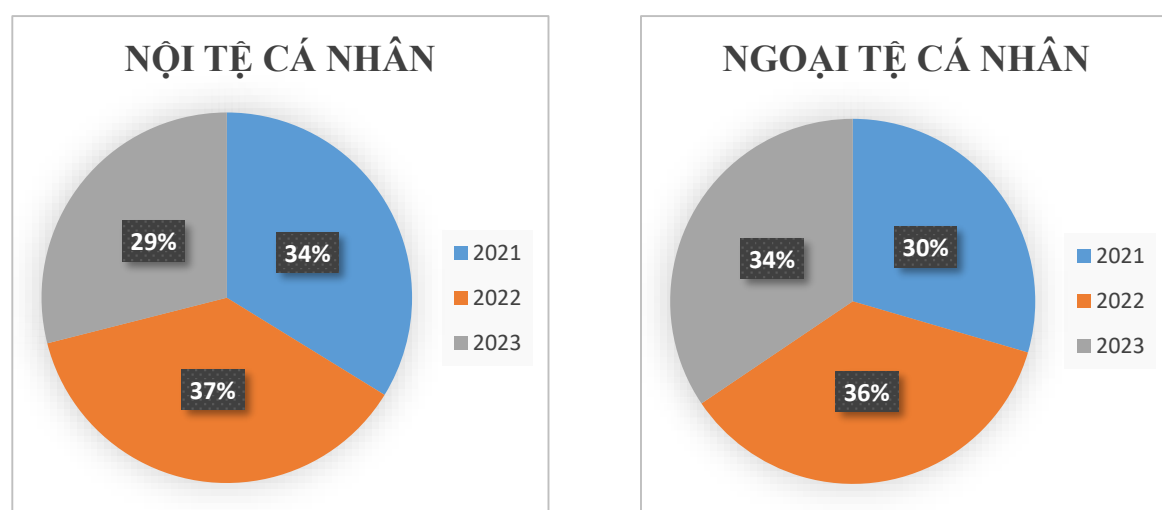
❖ Quy mô huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân:

*Bảng 2. 5: Tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân*

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nội tệ cá nhân	16.432.752	18.122.485	14.084.927
Ngoại tệ cá nhân	2.161.010	2.637.250	2.521.725

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023*



*Biểu đồ 2. 3: Biểu đồ thể hiện quy mô huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân*

➤ **Quy mô huy động vốn nội tệ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân:**

- Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân đạt 16.432.752 Trđ.
- Năm 2022: Tăng mạnh lên 18.122.485 Trđ, tăng 1.689.733 Trđ, tương đương với mức tăng trưởng khoảng 10.28% so với năm 2021.
- Năm 2023: Tuy nhiên, Huy động vốn giảm xuống còn 14.084.927 Trđ, giảm 4.037.558 Trđ, tương đương với mức giảm khoảng 22.28% so với năm 2022.

Huy động vốn nội tệ từ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân đã có sự tăng trưởng mạnh vào năm 2022, với mức tăng trưởng khoảng 10.28% so với năm 2021. Sự gia tăng này có thể là do ngân hàng đã thực hiện các chính sách hấp dẫn và điều chỉnh lãi suất để thu hút người gửi tiền. Tuy nhiên, sự sụt giảm đáng kể vào năm 2023 với mức giảm khoảng 22.28% so với năm 2022, cho thấy ảnh hưởng tiêu cực từ các thay đổi trong lãi suất và chính sách kinh tế. Điều này dẫn đến việc giảm sút trong số tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân, phản ánh sự điều chỉnh của thị trường.

➤ **Quy mô huy động vốn ngoại tệ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân:**

- Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân đạt 2.161.010 Trđ.
- Năm 2022: Tăng mạnh lên 2.637.250 Trđ, tăng 476.240 Trđ, tương đương với mức tăng trưởng khoảng 22.04% so với năm 2021.
- Năm 2023: Tuy nhiên, trong năm 2023, huy động vốn giảm xuống còn 2.521.725 Trđ, giảm 115.525 Trđ, tương đương với mức giảm khoảng 4.38% so với năm 2022.

Huy động vốn ngoại tệ từ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân cũng tăng mạnh vào năm 2022. Điều này là do ngân hàng đã thực hiện các biện pháp để thu hút người gửi tiền, chẳng hạn như tăng lãi suất và đưa ra các ưu đãi đặc biệt. Tuy nhiên, sự sụt giảm vào năm 2023 phản ánh những thay đổi trong điều kiện kinh tế và chính sách lãi suất, ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền của cá nhân.

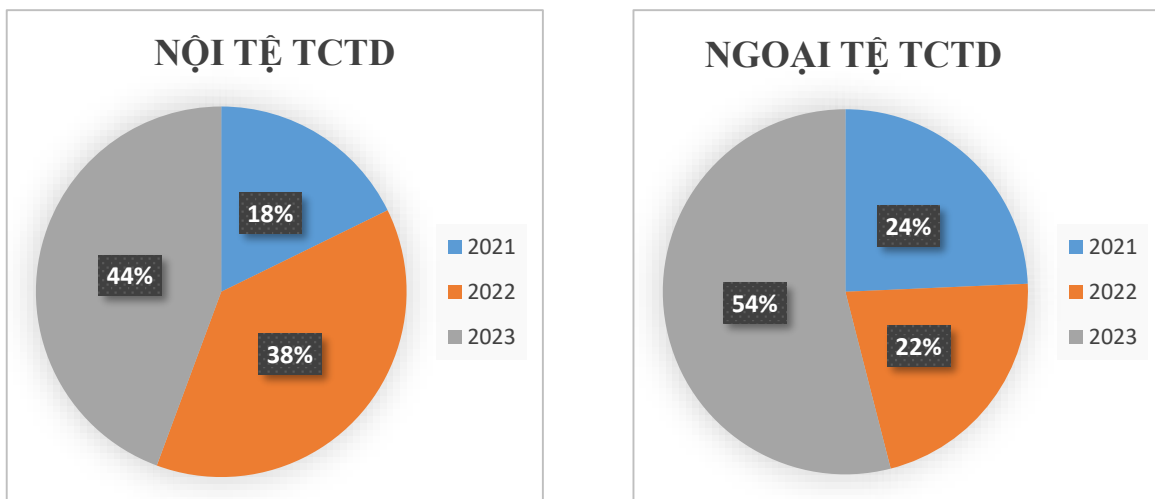
❖ **Quy mô huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của TCTD:**

*Bảng 2. 6: Tiền gửi có kỳ hạn của TCTD*

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nội tệ TCTD	71.527	152.784	178.713
Ngoại tệ TCTD	21.299	19.028	47.326

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023*



**Biểu đồ 2.4:** Biểu đồ thể hiện quy mô huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của TCTD

➤ **Quy mô huy động vốn nội tệ tiền gửi có kỳ hạn của TCTD:**

- Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn của TCTD đạt 71.527 Trđ.
- Năm 2022: Tăng mạnh lên 152.784 Trđ, tăng 81.260 Trđ tương đương với mức tăng trưởng khoảng 75.86% so với năm 2021.
- Năm 2023: Tăng mạnh lên 178.713 Trđ, tăng 25.929 Trđ, tương đương với mức tăng trưởng khoảng 16.97% so với năm 2022.

Trong năm 2022, huy động vốn nội tệ của các tổ chức tín dụng đã tăng mạnh 75.86% so với năm 2021, nhờ vào các chính sách khuyến khích hấp dẫn, lãi suất cao và quảng cáo hiệu quả. Ngân hàng có thể đã triển khai các chính sách như tăng lãi suất tiền gửi và cung cấp sản phẩm tài chính hấp dẫn để thu hút nhiều người gửi tiền hơn. Đồng thời, việc đầu tư vào quảng cáo và tiếp thị cũng đã góp phần tăng cường sức hấp dẫn của các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn.

➤ **Quy mô huy động vốn ngoại tệ tiền gửi có kỳ hạn của TCTD:**

- Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân đạt 21.299 Trđ.
- Năm 2022: Giảm xuống còn 19.028 Trđ, giảm 2.271 Trđ, tương đương với mức độ tăng trưởng giảm (- 10.66%) so với năm 2021.
- Năm 2023: Tăng trưởng trở lại mạnh, tăng lên 28.297 Trđ, tương đương với mức độ tăng trưởng tăng 48.71% so với năm 2022.

Trong năm 2022, huy động vốn ngoại tệ của các tổ chức tín dụng đạt 19.028 Trđ, giảm 10.66% so với năm 2021. Sự giảm này phản ánh sự giảm nhu cầu gửi tiền ngoại tệ hoặc sự thay đổi trong điều kiện thị trường quốc tế, chẳng hạn như biến động tỷ giá hoặc thay đổi chính sách tài chính toàn cầu.

Tuy nhiên vào năm 2023, huy động vốn ngoại tệ đã phục hồi mạnh mẽ với mức tăng trưởng 48.751%, đạt 47.326 Trđ. Sự gia tăng đáng kể này được giải thích bằng sự gia tăng nhu cầu đối với tiền gửi ngoại tệ và các chính sách khuyến khích từ ngân hàng nhằm thu hút nhiều khách hàng gửi tiền bằng ngoại tệ hơn.

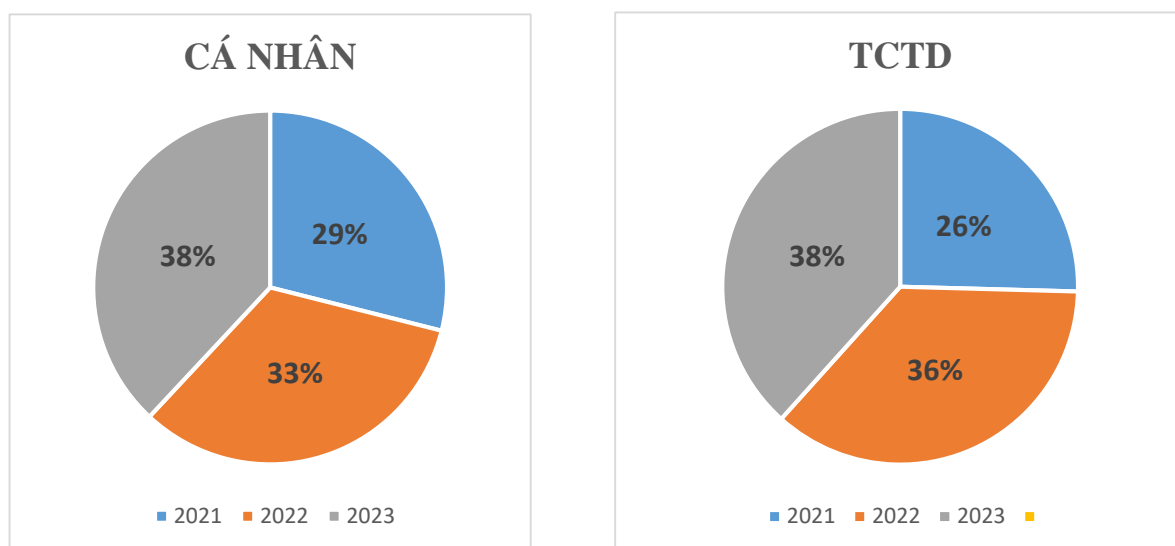
❖ **Cơ cấu huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn**

*Bảng 2. 7: Cơ cấu huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn*

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Cá nhân	898.457	1.025.280	1.181.276
TCTD	17.330.293	24.693.826	26.130.276

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023*



*Biểu đồ 2. 5: Biểu đồ thể hiện cơ cấu huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn*

➤ **Cơ cấu huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân:**

Tiền gửi cá nhân tại các ngân hàng đã có sự tăng trưởng đáng kể, phản ánh xu hướng và niềm tin của người dân vào hệ thống tài chính vào năm 2021, số tiền gửi cá nhân đạt 898.457 Trđ. Đến năm 2022, con số này đã tăng lên 1.025.280 Trđ, tương ứng với mức tăng trưởng khoảng 14.10%. Năm 2023, tiền gửi cá nhân tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ, đạt 1.181.276 Trđ, tương ứng với mức tăng trưởng 15.21%.

Có nhiều yếu tố thúc đẩy sự tăng trưởng này. Thứ nhất, niềm tin vào hệ thống ngân hàng được củng cố nhờ các chính sách quản lý hiệu quả và minh bạch, giúp người dân cảm thấy an tâm khi gửi tiền. Thứ hai, các ngân hàng đã áp dụng các chính sách lãi suất hấp dẫn, khuyến khích người dân gửi tiền tiết kiệm nhiều hơn.

Cuối cùng, nhu cầu tiết kiệm và đầu tư của cá nhân ngày càng tăng, khi mức sống được cải thiện và người dân có xu hướng tích lũy tài sản cho tương lai. Sự tăng trưởng tiền gửi cá nhân có ý nghĩa quan trọng đối với cả hệ thống ngân hàng và nền kinh tế. Đối với ngân hàng, nguồn tiền gửi cá nhân là nguồn vốn ổn định và lâu dài, giúp họ có thể cung cấp các khoản vay và đầu tư vào các dự án phát triển.

Tuy nhiên, để duy trì và phát triển nguồn tiền gửi cá nhân, ngân hàng cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ và đưa ra các chính sách lãi suất hấp dẫn hơn. Đồng thời, họ cũng cần tăng cường truyền thông về lợi ích và an toàn khi gửi tiền tại ngân hàng để duy trì niềm tin của người dân. Nhìn chung, sự tăng trưởng của tiền gửi cá nhân từ năm 2021 đến năm 2023 là một dấu hiệu tích cực cho cả hệ thống ngân hàng và nền kinh tế.

➤ **Cơ cấu huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn của TCTD:**

Trong giai đoạn từ năm 2021 - 2023, tiền gửi từ các TCTD đã có sự tăng trưởng nhất định, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng không đồng đều và tỷ trọng vẫn thấp hơn nhiều so với tiền gửi cá nhân. Cụ thể, năm 2021, tiền gửi từ TCTD đạt 17.330.293 Trđ. Đến năm 2022, con số này tăng lên 24.693.826 Trđ, tương ứng với mức tăng trưởng khoảng 42.48%. Tuy nhiên, từ năm 2022 - 2023, tiền gửi từ TCTD chỉ tăng lên 26,130.276 Trđ, tương ứng với mức tăng trưởng 5.82%.

Sự chững lại trong tốc độ tăng trưởng có thể phản ánh sự thay đổi chiến lược huy động vốn của các TCTD hoặc sự cạnh tranh gia tăng từ các kênh huy động vốn khác. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chậm lại, việc tiền gửi từ TCTD vẫn tăng qua các năm cho thấy các tổ chức tín dụng vẫn tin tưởng vào hệ thống ngân hàng.

Các TCTD có thể đang tìm kiếm các kênh huy động vốn khác ngoài việc gửi tiền vào ngân hàng, chẳng hạn như phát hành trái phiếu hoặc vay vốn từ các nguồn tài chính khác. Điều này do cá nhân có xu hướng gửi tiết kiệm dài hạn nhiều hơn so với các tổ chức tín dụng. Ngân hàng cần tiếp tục phát triển các chính sách để thu hút tiền gửi từ các TCTD và đa dạng hóa các kênh huy động vốn để đảm bảo nguồn vốn ổn định. Sự tăng trưởng tiền gửi từ TCTD từ năm 2021 - 2023 là một dấu hiệu tích cực, nhưng ngân hàng cần tiếp tục nỗ lực để duy trì và phát triển nguồn vốn từ các tổ chức tín dụng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

### **2.3.1.2 Đánh giá các kết quả hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU giai đoạn 2021 – 2023**

#### **❖ Thành tựu:**

Trong giai đoạn từ năm 2021 - 2023, NH TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đã đạt được những thành tựu quan trọng trong hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn. Cụ thể, tiền gửi từ cá nhân đã tăng đáng kể, từ 898.457.325 Trđ vào năm 2021 lên 1.181.276.358 Trđ vào năm 2023. Sự gia tăng này phản ánh niềm tin vững chắc của cá nhân vào ngân hàng, cũng như hiệu quả của các chính sách khuyến khích như tăng lãi suất và các ưu đãi hấp dẫn, đặc biệt là trong năm 2022. Đồng thời, tiền gửi từ các TCTD cũng ghi nhận mức tăng trưởng ổn định.

Ngân hàng đã triển khai các chính sách khuyến khích hấp dẫn như tăng lãi suất và các ưu đãi đặc biệt, để thu hút tiền gửi cả từ cá nhân và các TCTD. Đặc biệt, năm 2022 là một năm nổi bật với mức tăng trưởng cao trong tiền gửi nội tệ từ cá nhân và các tổ chức tín dụng. Sau sự giảm sút trong năm 2023, ngân hàng đã thành công trong việc khôi phục sự tăng trưởng trong tiền gửi ngoại tệ từ các TCTD. Điều này cho thấy khả năng của ngân hàng trong việc điều chỉnh các chính sách để thích ứng với các điều kiện thị trường thay đổi.

#### **❖ Hạn chế:**

Một trong những hạn chế lớn nhất là sự sụt giảm đáng kể trong quy mô huy động vốn từ cá nhân, đặc biệt là vào năm 2023. Sau giai đoạn tăng trưởng mạnh vào năm 2022, năm 2023 đã chứng kiến sự giảm sút rõ rệt trong tiền gửi có kỳ hạn của cá nhân, cả về nội tệ lẫn ngoại tệ. Khi lãi suất giảm hoặc không còn đủ sức hấp dẫn, khách hàng có xu hướng chuyển hướng sang các kênh đầu tư khác có lợi suất cao hơn, như bất động sản hoặc chứng khoán.

Bên cạnh đó, huy động vốn ngoại tệ từ các tổ chức tín dụng (TCTD) cũng bộc lộ những bất ổn trong giai đoạn này. Năm 2022 ghi nhận sự sụt giảm trong lượng vốn ngoại tệ huy động từ TCTD, mặc dù đã có sự phục hồi vào năm 2023. Sự biến động này có thể được giải thích bằng những thay đổi trong nhu cầu và chiến lược huy động vốn của các TCTD. Các tổ chức này có thể đã tìm kiếm các kênh huy động vốn khác ngoài việc gửi tiền vào ngân hàng hoặc bị ảnh hưởng bởi những biến động trên thị trường quốc tế như tỷ giá hối đoái và chính sách tài chính toàn cầu.

Cơ cấu huy động vốn cũng phản ánh sự không ổn định khi tỷ trọng tiền gửi từ các tổ chức tín dụng thay đổi theo từng năm. Mặc dù huy động vốn từ TCTD tăng trưởng trong giai đoạn này, nhưng mức tăng không đều và có xu hướng chậm lại vào năm 2023.

### 2.3.2 Thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023

#### 2.3.2.1 Phân tích thực trạng hoạt động huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 – 2023

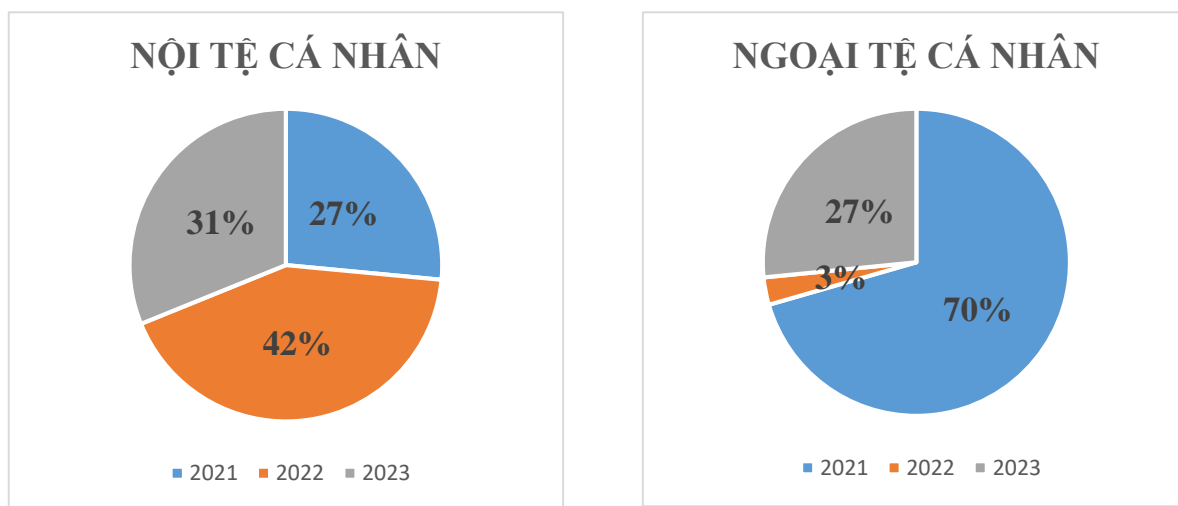
❖ Quy mô huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân:

*Bảng 2. 8: Tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân*

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nội tệ cá nhân	19.792.657	31.644.115	23.252.687
Ngoại tệ cá nhân	61.081.278	2.499.715	23.009.085

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 – 2023*



**Biểu đồ 2.6:** Biểu đồ thể hiện quy mô huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn cá nhân

➤ **Quy mô huy động vốn nội tệ tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân:**

- + Năm 2021: Huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân đạt 19.792.675 Trđ.
- + Năm 2022: Tăng mạnh lên 31.644.115 Trđ, tăng 11.851.44 Trđ, tương đương với mức tăng trưởng khoảng 59.87% so với 2021.
- + Năm 2023: Tuy nhiên, trong năm 2023, huy động vốn giảm xuống còn 23.252.687 Trđ, giảm 8.391.428 Trđ, tương đương với mức giảm khoảng 26.52% so với 2022.

Huy động vốn nội tệ từ tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân tăng mạnh vào năm 2022. Nguyên nhân có thể dẫn đến sự tăng trưởng mạnh vào năm 2022 có thể là do các ngân hàng đã đưa ra các chính sách hấp dẫn hoặc điều chỉnh lãi suất để thu hút người gửi tiền. Sự sụt giảm vào năm 2023 có thể liên quan đến thay đổi trong lãi suất hoặc chính sách kinh tế.

➤ **Quy mô huy động vốn ngoại tệ tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân:**

+ Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân đạt 61.081.277 Trđ.

+ Năm 2022: Số liệu này giảm mạnh xuống còn 2.499.715 Trđ, giảm 58.581.562 Trđ,

+ Năm 2023: Huy động vốn tăng trở lại lên 23.009.085 Trđ, tăng 20.509.37 Trđ.

Biến động lớn trong huy động vốn ngoại tệ có thể do ảnh hưởng của tỷ giá hoặc chính sách tiền tệ quốc gia. Sự hồi phục vào năm 2023 có thể phản ánh niềm tin trở lại vào ngoại tệ hoặc các chính sách mới của ngân hàng nhằm thu hút nguồn vốn ngoại tệ. Huy động vốn ngoại tệ có sự biến động lớn. Năm 2022, huy động vốn giảm mạnh, có thể do biến động tỷ giá hoặc chính sách tiền tệ quốc gia.

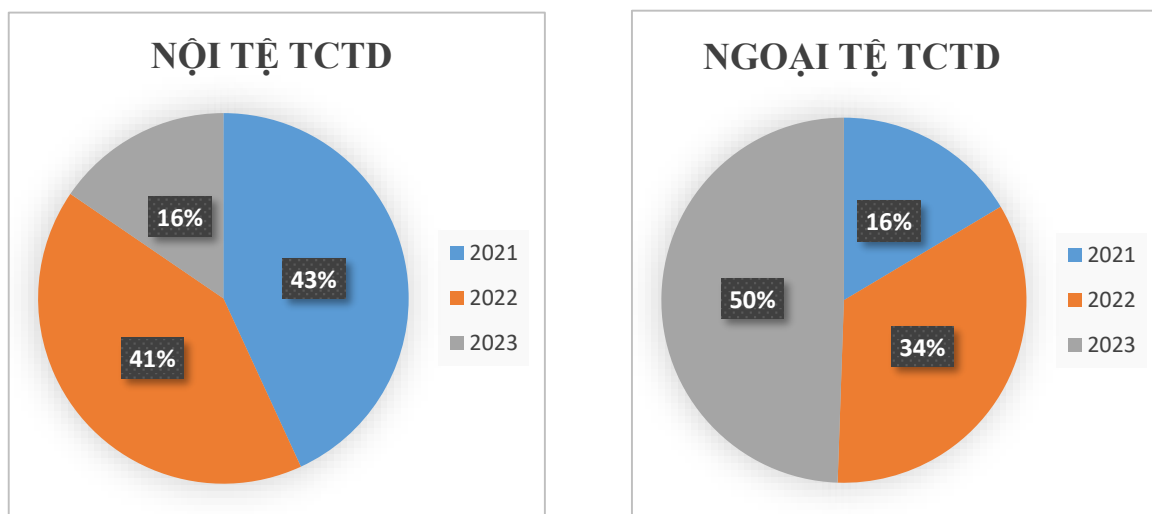
❖ **Quy mô huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn của tổ chức tín dụng:**

**Bảng 2. 9: Tiền gửi không kỳ hạn của TCTD**

*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Nội tệ TCTD	83.34	80.02	29.86
Ngoại tệ TCTD	16.373.032	33.953.825	49.234.645

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biều*



**Biểu đồ 2. 7: Biểu đồ thể hiện quy mô huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn TCTD**

➤ **Quy mô huy động vốn nội tệ tiền gửi không kỳ hạn của TCTD:**

+ Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi không kỳ hạn của TCTD đạt 83.34 Trđ.

+ Giảm sút nhẹ trong năm 2022: Huy động vốn nội tệ giảm nhẹ xuống còn 80.02 Trđ, giảm 3.32 Trđ, tương đương với mức giảm khoảng 3.98% so với năm 2021. Sự giảm sút này có thể do ảnh hưởng của các yếu tố kinh tế vĩ mô như lãi suất, nhu cầu tín dụng trong nước hoặc các chính sách tiền tệ của ngân hàng.

+ Giảm mạnh trong năm 2023: Huy động vốn nội tệ giảm mạnh xuống còn 29.86 Trđ, giảm 50.16 Trđ, tương đương với mức giảm khoảng 62.68% so với năm 2022.

Nguyên nhân của sự sụt giảm đáng kể này là do sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng khác, sự thay đổi trong nhu cầu gửi tiền không kỳ hạn của khách hàng.

➤ **Quy mô huy động vốn ngoại tệ tiền gửi không kỳ hạn của TCTD:**

+ Năm 2021: Huy động vốn từ tiền gửi không kỳ hạn của TCTD đạt 16.373.032 Trđ.

+ Tăng trưởng đột biến trong năm 2022: Tăng mạnh từ 16.373.032 Trđ năm 2021 lên 33.953.825 Trđ năm 2022.

+ Tiếp tục tăng trưởng trong năm 2023: Huy động vốn ngoại tệ tiếp tục tăng trưởng mạnh lên 49.234.645 Trđ, tăng thêm 15.280.82 Trđ, tương đương với mức tăng trưởng 45.01% so với năm 2022. Điều này cho thấy PGD tiếp tục duy trì được sự hấp dẫn đối với các khách hàng gửi ngoại tệ, đồng thời củng cố thêm vị thế và uy tín của PGD trong việc huy động vốn ngoại tệ.

Qua nội dung phân tích trên thấy rằng, đối với quy mô huy động vốn nội tệ tiền gửi không kỳ hạn của tổ chức tín dụng giảm nhẹ năm 2022 do lãi suất, nhu cầu tín dụng, chính sách tiền tệ và giảm mạnh năm 2023 do cạnh tranh, thay đổi nhu cầu khách hàng và chiến lược kinh doanh.

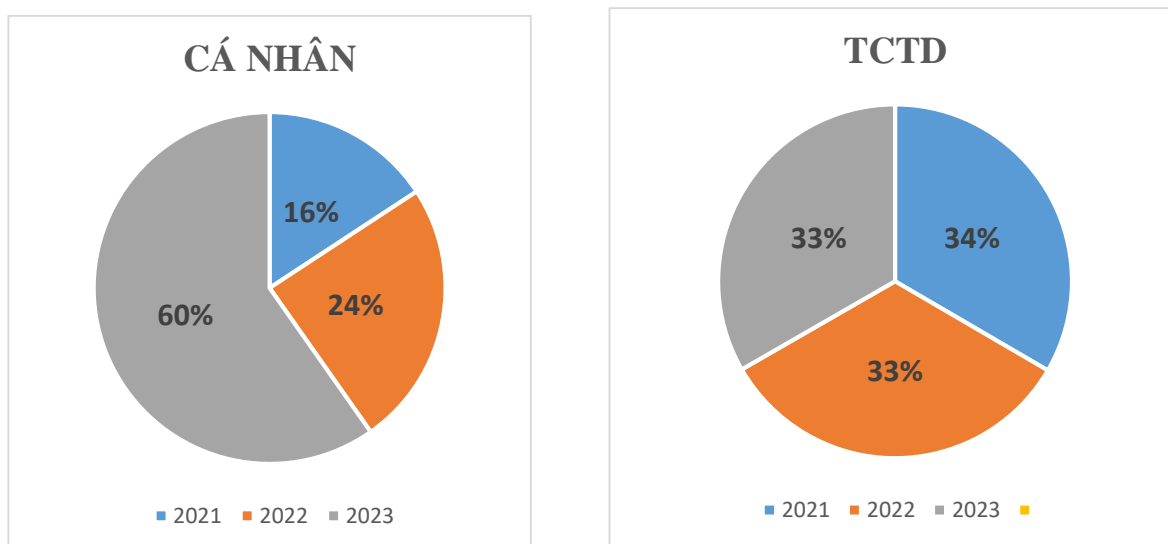
❖ **Cơ cấu huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn:**

*Bảng 2. 10: Cơ cấu huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn*

*ĐVT: Triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2023</b>
Cá nhân	5.778.126	8.985.606	21.913.968
TCTD	443.076	441.423	441.75

*Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021 - 2023*



**Biểu đồ 2. 8:** Biểu đồ thể hiện cơ cấu huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn

➤ **Tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân:**

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân đã tăng trưởng một cách đáng chú ý. Cụ thể, vào năm 2021, tổng số tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân là 5.778.126 Trđ. Sang năm 2022, con số này tăng lên đáng kể, đạt 8.985.606 Trđ, tương ứng với mức tăng trưởng 55.52%. Đến năm 2023, tiền gửi không kỳ hạn của cá nhân tiếp tục có sự bứt phá mạnh mẽ, lên đến 21.913.968 Trđ, tức là tăng thêm 143.94% so với năm 2022.

KH ngày càng sử dụng nhiều dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là các dịch vụ thanh toán điện tử và giao dịch qua tài khoản. Việc sử dụng các tài khoản ngân hàng để thực hiện các giao dịch hàng ngày làm cho lượng tiền gửi không kỳ hạn gia tăng, bởi loại tiền gửi này có tính linh hoạt cao, cho phép người gửi rút tiền bất cứ lúc nào mà không phải chịu bất kỳ khoản phí nào.

Khi nền kinh tế phát triển, thu nhập cá nhân của người dân cũng tăng lên, KH có xu hướng giữ một phần lớn trong các tài khoản không kỳ hạn để có thể dễ dàng sử dụng khi cần thiết. Tiền gửi không kỳ hạn cho phép người dân rút tiền bất cứ lúc nào mà không cần phải thông báo trước, điều này rất quan trọng trong việc quản lý tài chính cá nhân, đặc biệt trong các tình huống khẩn cấp hoặc bất ngờ. Do đó, người dân có xu hướng giữ nhiều tiền hơn trong các tài khoản này để đảm bảo sự linh hoạt và an toàn tài chính. Điều này cho thấy ngân hàng cần hiểu rõ và đáp ứng tốt nhu cầu khác nhau của từng đối tượng khách hàng, từ đó phát triển các chính sách và sản phẩm phù hợp để tối ưu hóa hiệu quả huy động vốn.

➤ **Tiền gửi không kỳ hạn từ các TCTD:**

Ngược lại với sự tăng trưởng mạnh mẽ của tiền gửi không kỳ hạn từ cá nhân, tiền gửi không kỳ hạn từ các TCTD lại duy trì mức ổn định và không có nhiều biến động trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023. Năm 2021, số tiền gửi không kỳ hạn từ TCTD là 443.076 Trđ. Đến năm 2022, con số này giảm nhẹ xuống còn 441.423 Trđ, giảm 0.37% so với năm 2021. Năm 2023, tiền gửi không kỳ hạn từ TCTD tăng rất nhẹ lên 441.750 Trđ, chỉ tăng 0.07% so với năm trước đó.

Các TCTD thường có chiến lược quản lý vốn chặt chẽ và chuyên nghiệp, nhằm tối ưu hóa chi phí và hiệu quả sử dụng vốn. Thay vì giữ nhiều tiền trong tài khoản không kỳ hạn – vốn có chi phí cơ hội cao vì không được lãi suất cao – các TCTD thường lựa chọn sử dụng các kênh huy động vốn khác như phát hành trái phiếu, vay vốn từ các tổ chức tài chính khác hoặc tiền gửi có kỳ hạn. Điều này giúp họ giảm thiểu chi phí và tăng cường lợi nhuận. Các TCTD không có nhu cầu giữ nhiều tiền trong các tài khoản không kỳ hạn vì họ có thể dễ dàng tiếp cận các nguồn vốn khác, linh hoạt và có chi phí thấp hơn. KH thường dựa vào các khoản tiền gửi có kỳ hạn hoặc các công cụ tài chính khác để đảm bảo nguồn vốn dài hạn ổn định.

Trong bối cảnh cạnh tranh cao trong ngành ngân hàng, các TCTD có thể đã điều chỉnh chiến lược huy động vốn của mình, việc chuyển từ việc dựa vào tiền gửi không kỳ hạn sang các nguồn vốn khác, giúp tối ưu hóa cấu trúc tài chính và cơ chế quản lý rủi ro tốt hơn.

❖ **Chất lượng:**

PGD Nguyễn Biểu đã thể hiện được sự chuyên nghiệp và hiệu quả trong dịch vụ huy động vốn ngoại tệ. Tuy nhiên, để nâng cao chất lượng dịch vụ huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn, ngân hàng cần cải thiện các chiến lược thu hút vốn nội tệ. Việc cân bằng giữa nội tệ và ngoại tệ trong cơ cấu vốn huy động là điều cần thiết để giảm thiểu rủi ro và tạo sự ổn định lâu dài. Sự giảm sút trong huy động vốn nội tệ vào các năm 2022 và 2023 cho thấy cần có thay đổi trong chiến lược cải thiện hiệu quả.

Đồng thời, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đảm bảo các giao dịch diễn ra suôn sẻ và an toàn, từ đó xây dựng niềm tin và lòng trung thành của khách hàng. Liên tục đổi mới và nâng cao các dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của KH và tạo sự cân bằng trong cơ cấu vốn huy động.

### **2.3.2.2 Đánh giá các kết quả hoạt động vốn tiền gửi không kỳ hạn tại NH TMCP Á CHÂU giai đoạn 2021 – 2023**

#### **❖ Thành tựu:**

Trong giai đoạn 2021-2023, tại NH TMCP Á CHÂU đã đạt được mức tăng trưởng đáng kể về số dư tiền gửi không kỳ hạn. Điều này cho thấy sự tin tưởng của khách hàng đối với dịch vụ và uy tín của ngân hàng. Ngân hàng đã thành công trong việc thu hút và duy trì lượng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, nhờ vào chiến lược tiếp cận và phục vụ khách hàng hiệu quả. Các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng tốt đã góp phần quan trọng vào việc này.

Chất lượng dịch vụ được cải thiện rõ rệt, từ thái độ phục vụ của nhân viên đến sự thuận tiện trong giao dịch. Việc áp dụng công nghệ và các dịch vụ ngân hàng số đã giúp khách hàng thực hiện các giao dịch nhanh chóng và dễ dàng hơn.

Các hoạt động marketing, quảng bá thương hiệu và tham gia cộng đồng địa phương đã giúp nâng cao nhận diện thương hiệu ACB tại khu vực, từ đó thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

#### **❖ Hạn chế:**

Mặc dù đạt được nhiều thành tựu, chi nhánh vẫn phải đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng khác có chính sách và ưu đãi hấp dẫn hơn. Điều này làm ảnh hưởng đến khả năng duy trì và mở rộng lượng tiền gửi không kỳ hạn.

Một số khách hàng đã chuyển sang lựa chọn các ngân hàng khác do chưa hài lòng với một số dịch vụ hoặc lãi suất. Nguyên nhân có thể xuất phát từ việc chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu và mong đợi của khách hàng hoặc chính sách chăm sóc khách hàng chưa linh hoạt.

Mặc dù đã có cải tiến, nhưng so với một số ngân hàng khác, xong vẫn còn hạn chế trong việc triển khai các công nghệ tiên tiến để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Điều này có thể dẫn đến việc mất đi một số khách hàng trẻ. Các khách hàng ở các khu vực xa trung tâm có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ của chi nhánh. Điều này có thể do sự thiếu sót trong việc phát triển mạng lưới chi nhánh hoặc các điểm giao dịch lưu động. Đồng thời, cần linh hoạt và sáng tạo hơn trong các chính sách chăm sóc khách hàng để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và mong đợi của họ, đặc biệt là trong bối cảnh thị trường ngân hàng ngày càng cạnh tranh khốc liệt.

❖ **Nguyên nhân:**

- Nguyên nhân khách quan:

+ Môi trường pháp lý

+ Môi trường khách quan

## 2.4 Tính toán một số chỉ số cơ bản để đánh giá hiệu quả huy động vốn của Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biều

Việc tính toán các chỉ số cơ bản để đánh giá hiệu quả huy động vốn của **Ngân hàng ACB – PGD Nguyễn Biều**. Các chỉ số này không chỉ hỗ trợ ngân hàng trong việc phân tích, quản lý rủi ro và lập kế hoạch chiến lược để tối ưu hóa hiệu quả hoạt động mà còn giúp đảm bảo nguồn vốn ổn định, kiểm soát chi phí tối ưu, từ đó nâng cao khả năng sinh lời, đóng góp vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

**Bảng 2. 11:** Chỉ số cơ bản để đánh giá hiệu quả huy động vốn

**ĐVT:** Triệu đồng

Chỉ số	2021	2022	2023
- Tổng vốn huy động	95.000	103.500	120.750
- Tổng nguồn vốn	1.319.425	1.519.688	1.796.986
- Tổng dư nợ	6.998	7.613	14.718
- Vốn tự có	110.935	146.478	170.073
- Chi phí huy động vốn	1.050	1.137	1.263
- Tổng chi phí	34.903	37.755	41.754
- Thu nhập từ cho vay	15.264	2.761	11.070
- Tổng doanh thu	58.910	71.975	81.868

*Nguồn: Theo Báo cáo tài chính, Bảng cân đối kế toán, Kết quả kinh doanh, Chỉ số tài chính, Chỉ số kế hoạch của NH TMCP Á Châu ACB các năm 2021, 2022, 2023.*

### 2.4.1 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Tổng nguồn vốn

❖ **Tính toán:**

+ Năm 2021:  $\frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng nguồn vốn}} = \frac{95.000}{1.319.425} = 0.072 \approx 7.2\%$

+ Năm 2022:  $\frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng nguồn vốn}} = \frac{103.500}{1.519.688} = 0.068 \approx 6.8\%$

+ Năm 2023:  $\frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng nguồn vốn}} = \frac{120.750}{1.796.986} = 0.067 \approx 6.7\%$

#### ❖ Nhận xét:

Trong giai đoạn 2021- 2023, chỉ số này đã giảm dần qua các năm: từ 7.2% vào năm 2021 xuống còn 6.8% vào năm 2022 và 6.7% vào năm 2023. Chỉ số này phản ánh tỷ lệ vốn huy động được so với tổng nguồn vốn của ngân hàng. Tỷ lệ vốn huy động nên chiếm từ 80% trở lên so với tổng nguồn vốn để đảm bảo tính thanh khoản và hiệu quả kinh doanh. Tuy nhiên, với tỷ lệ chỉ đạt dưới 10% qua các năm từ 2021 đến 2023, ngân hàng này đang gặp phải vấn đề nghiêm trọng trong việc huy động vốn. Điều này có thể dẫn đến rủi ro về khả năng thanh toán và ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động kinh doanh. Ngân hàng cần phải xem xét lại chiến lược huy động vốn, cải thiện các chính sách lãi suất và các dịch vụ liên quan để thu hút đầu tư từ KH.

#### 2.4.2 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Tổng dư nợ

##### ❖ Tính toán:

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng dư nợ}} = \frac{95.000}{6.998} = 13.58 \%$$

$$+ \text{Năm 2022: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng dư nợ}} = \frac{103.500}{7.613} = 14 \%$$

$$+ \text{Năm 2023: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Tổng dư nợ}} = \frac{120.750}{14.718} = 8.2 \%$$

##### ❖ Nhận xét:

Năm 2021 và 2022 chỉ số này rất cao, cho thấy ngân hàng huy động được nhiều vốn nhưng không sử dụng hiệu quả để cho vay, dẫn đến việc dư thừa vốn. Việc này ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng do vốn không được sử dụng hiệu quả.

Chỉ số này cho thấy khả năng sử dụng vốn huy động của ngân hàng. Nếu chỉ số quá lớn, điều đó cho thấy ngân hàng không sử dụng vốn huy động một cách hiệu quả, dẫn đến lãng phí vốn và ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận.

Nếu chỉ số quá nhỏ, cho thấy khả năng huy động vốn của ngân hàng còn hạn chế, có thể gây khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu vay vốn của KH. Để đạt được sự cân bằng, ngân hàng cần có chiến lược quản lý vốn hợp lý, đảm bảo rằng vốn huy động được sử dụng hiệu quả để tạo ra lợi nhuận, đồng thời duy trì khả năng huy động vốn tốt để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng. Việc quản lý chỉ số này hiệu quả sẽ giúp ngân hàng cải thiện hoạt động kinh doanh và đảm bảo sự phát triển bền vững.

### 2.4.3 Chỉ số Tổng vốn huy động/ Vốn tự có

#### ❖ Tính toán:

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Vốn tự có}} = \frac{95.000}{110.935} = 0.86 \approx 86\%$$

$$+ \text{Năm 2022: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Vốn tự có}} = \frac{103.500}{146.478} = 0.71 \approx 71\%$$

$$+ \text{Năm 2023: } \frac{\text{Tổng vốn huy động}}{\text{Vốn tự có}} = \frac{120.750}{170.073} = 0.72 \approx 72\%$$

#### ❖ Nhận xét:

Năm 2021 chỉ số là 0.86, cho thấy ngân hàng huy động được 86% so với vốn tự có. Điều này phản ánh khả năng huy động vốn khá tốt của ngân hàng trong năm này. Năm 2022 chỉ số giảm xuống còn 0.71, cho thấy ngân hàng huy động được 71% so với vốn tự có. Mặc dù tổng vốn huy động tăng, nhưng tỷ lệ này giảm do vốn tự có tăng mạnh, cho thấy ngân hàng có thể đang sử dụng nhiều vốn tự có hơn cho các hoạt động của mình. Năm 2023 chỉ số tăng nhẹ lên 0.72, cho thấy ngân hàng huy động được 72% so với vốn tự có. Sự tăng nhẹ này thể hiện một sự cải thiện nhỏ trong khả năng huy động vốn so với năm trước, nhưng vẫn còn phụ thuộc nhiều vào vốn tự có.

### 2.4.4 Chỉ số Chi phí huy động vốn/ Tổng chi phí

#### ❖ Tính toán:

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Tổng chi phí}} = \frac{1.050}{34.903} = 0.0300 \approx 3\%$$

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Tổng chi phí}} = \frac{1.137}{37.755} = 0.0301 \approx 3.01\%$$

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Tổng chi phí}} = \frac{1.263}{41.754} = 0.0302 \approx 3.02\%$$

#### ❖ Nhận xét:

Năm 2021 chỉ số là 0.0300, cho thấy chi phí huy động vốn chiếm 3% trong tổng chi phí hoạt động của ngân hàng. Điều này cho thấy ngân hàng đã chi tiêu một phần nhỏ trong tổng chi phí cho việc huy động vốn. Năm 2022 chỉ số tăng nhẹ lên 0.0301, cho thấy chi phí huy động vốn chiếm 3.01% trong tổng chi phí hoạt động.

Mặc dù có sự gia tăng nhưng tỷ lệ này không thay đổi nhiều, cho thấy chi phí huy động vốn vẫn được kiểm soát tốt. Năm 2023 chỉ số tiếp tục tăng nhẹ lên 0.0302, cho thấy chi phí huy động vốn chiếm 3.02% trong tổng chi phí hoạt động. Sự gia tăng nhỏ này cho thấy chi phí huy động vốn vẫn được kiểm soát tốt.

## 2.4.5 Chỉ số Chênh lệch Thu – Chi

### ❖ Tính toán:

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Thu nhập từ cho vay}} = \frac{1.050}{15.264} = 0.069$$

$$+ \text{Năm 2022: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Thu nhập từ cho vay}} = \frac{1.137}{29.013} = 0.04$$

$$+ \text{Năm 2023: } \frac{\text{Chi phí huy động vốn}}{\text{Thu nhập từ cho vay}} = \frac{1.263}{27.186} = 0.46$$

### ❖ Nhận xét:

Năm 2021 chỉ số là 0.069, phản ánh chi phí huy động vốn chiếm tỷ trọng 6.9% trong thu nhập từ cho vay. Đây là mức tương đối cao, cho thấy ngân hàng có thể đang gặp khó khăn trong việc kiểm soát chi phí huy động vốn hiệu quả. Năm 2022 chỉ số giảm xuống 0.04, cho thấy ngân hàng đã cải thiện khả năng kiểm soát chi phí huy động vốn, chỉ chiếm 4% trong thu nhập từ cho vay. Sự cải thiện này phản ánh một bước tiến tích cực trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Năm 2023 chỉ số tăng nhẹ lên 0.046, cho thấy chi phí huy động vốn chiếm 4.6% trong thu nhập từ cho vay.

## 2.4.6 Chỉ số Vòng quay vốn lưu động

### ❖ Tính toán:

$$+ \text{Năm 2021: } \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng vốn huy động}} = \frac{58.910}{95.000} = 0.62$$

$$+ \text{Năm 2022: } \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng vốn huy động}} = \frac{71.975}{103.500} = 0.70$$

$$+ \text{Năm 2023: } \frac{\text{Tổng doanh thu}}{\text{Tổng vốn huy động}} = \frac{81.868}{120.750} = 0.67$$

### ❖ Nhận xét:

Năm 2021 chỉ số là 0.62, đây là mức tương đối thấp, cho thấy ngân hàng có thể chưa sử dụng vốn huy động một cách tối ưu để tạo ra doanh thu. Năm 2022 chỉ số tăng lên 0.70, sự cải thiện này cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả sử dụng vốn huy động trong năm này. Năm 2023 chỉ số giảm nhẹ xuống 0.67, mặc dù có sự giảm nhẹ so với năm 2022, nhưng mức này vẫn cao hơn so với năm 2021, cho thấy ngân hàng vẫn duy trì khả năng sử dụng vốn huy động hiệu quả.

Ngân hàng đã có sự cải thiện trong việc sử dụng vốn huy động để tạo ra doanh thu qua các năm. Mặc dù chỉ số có sự biến động, ngân hàng đã có những bước tiến tích cực trong việc nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Tuy nhiên, việc giảm nhẹ trong năm 2023 cho thấy ngân hàng cần tiếp tục cải thiện các chiến lược để tối ưu hóa việc sử dụng vốn huy động và đảm bảo sự ổn định trong hiệu quả kinh doanh.

## **2.5 Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế huy động vốn tiền gửi tại NH TMCP Á CHÂU – PGD Nguyễn Biều**

### **2.5.1 Hạn chế**

Khi tỷ lệ tổng vốn huy động so với tổng nguồn vốn giảm, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc duy trì thanh khoản. Điều này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng đáp ứng các yêu cầu rút tiền của khách hàng và thực hiện các khoản vay mới. Khả năng thanh khoản thấp có thể dẫn đến việc mất lòng tin từ khách hàng, khiến họ rút tiền khỏi ngân hàng. Hơn nữa, việc không đáp ứng được nhu cầu vay vốn của khách hàng có thể làm mất cơ hội kinh doanh và giảm doanh thu của ngân hàng.

Tỷ lệ tổng vốn huy động trên tổng dư nợ cao cho thấy ngân hàng huy động được nhiều vốn nhưng không sử dụng hiệu quả cho các hoạt động cho vay. Điều này dẫn đến việc dư thừa vốn, lãng phí tài nguyên và giảm lợi nhuận. Vốn không được sử dụng để tạo ra lợi nhuận, khiến ngân hàng phải chịu chi phí cơ hội cao. Ngoài ra, việc giữ vốn mà không đầu tư có thể làm giảm hiệu quả kinh doanh và ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và uy tín của ngân hàng trên thị trường.

Phụ thuộc nhiều vào vốn tự có khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc huy động vốn bên ngoài, hạn chế khả năng mở rộng hoạt động kinh doanh và tận dụng các cơ hội đầu tư. Điều này có thể làm giảm khả năng cạnh tranh của ngân hàng, vì ngân hàng không có đủ vốn để đầu tư vào các dự án lớn hoặc mở rộng các dịch vụ của mình. Hơn nữa, việc dựa vào vốn tự có nhiều hơn có thể làm giảm khả năng đối phó với các rủi ro tài chính bất ngờ, gây nguy hiểm cho sự ổn định tài chính.

Chi phí huy động vốn cao làm giảm lợi nhuận của ngân hàng. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững của ngân hàng. Khi chi phí huy động vốn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí, lợi nhuận ròng của ngân hàng bị giảm sút. Điều này có thể dẫn đến việc giảm lãi suất cho các khoản vay, làm cho ngân hàng kém hấp dẫn đối với các khách hàng vay vốn. Hơn nữa, chi phí huy động vốn cao có thể khiến ngân hàng khó duy trì mức độ sinh lợi hấp dẫn cho các nhà đầu tư, làm giảm giá trị cổ phiếu và ảnh hưởng đến vốn chủ sở hữu.

Chỉ số vòng quay vốn lưu động thấp cho thấy hiệu quả sử dụng vốn huy động để tạo doanh thu còn hạn chế. Điều này có thể ảnh hưởng đến tăng trưởng doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng.

Vòng quay vốn lưu động thấp nghĩa là vốn huy động không được sử dụng hiệu quả để tạo ra doanh thu, điều này dẫn đến việc giảm lợi nhuận và có thể làm giảm khả năng tái đầu tư vào các hoạt động sinh lợi khác. Hiệu quả sử dụng vốn thấp cũng có thể làm giảm uy tín của ngân hàng trong mắt các nhà đầu tư và khách hàng, ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn trong tương lai.

### **2.5.2 Nguyên nhân hạn chế**

Ngân hàng có thể không áp dụng các chiến lược huy động vốn hấp dẫn hoặc không đủ linh hoạt trong việc điều chỉnh lãi suất để thu hút khách hàng. Các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi hiện tại có thể không đủ hấp dẫn để thuyết phục người gửi tiền chọn ngân hàng. Thiếu sự sáng tạo và cạnh tranh trong các sản phẩm huy động vốn làm cho ngân hàng kém hấp dẫn so với các đối thủ. Sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác hoặc tổ chức tài chính có thể khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc duy trì tỷ lệ vốn huy động cao. Các đối thủ cạnh tranh có thể cung cấp lãi suất cao hơn, dịch vụ tốt hơn hoặc các sản phẩm tài chính đa dạng hơn, từ đó thu hút khách hàng. Sự thiếu đột phá trong sản phẩm và dịch vụ cũng là yếu tố khiến ngân hàng khó cạnh tranh hiệu quả.

Ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc phân bổ vốn huy động cho các hoạt động cho vay một cách hiệu quả. Việc quản lý không hiệu quả dẫn đến việc dư thừa vốn và sử dụng không hiệu quả. Sự thiếu kiểm soát và kế hoạch chi tiết trong việc quản lý vốn có thể dẫn đến việc vốn không được sử dụng tối ưu, gây lãng phí. Khách hàng có thể không có đủ nhu cầu vay vốn, dẫn đến dư thừa vốn huy động. Các nguyên nhân có thể bao gồm tình hình kinh tế bất ổn, lãi suất vay cao hoặc các điều kiện vay vốn không hấp dẫn. Ngân hàng không tìm được đủ khách hàng có nhu cầu vay vốn, làm giảm hiệu quả sử dụng vốn.

Ngân hàng có thể chưa cung cấp các sản phẩm cho vay đủ hấp dẫn để thu hút khách hàng. Sản phẩm không đa dạng hoặc không phù hợp với nhu cầu của khách hàng có thể khiến ngân hàng khó cạnh tranh. Sự thiếu linh hoạt và sáng tạo trong thiết kế sản phẩm tài chính làm giảm khả năng thu hút và giữ chân khách hàng.

Ngân hàng cần cải thiện khả năng kiểm soát chi phí huy động vốn để giảm tỷ lệ chi phí trong tổng chi phí hoạt động. Chi phí huy động vốn cao do không tối ưu hóa quản lý chi phí, làm giảm lợi nhuận. Việc thiếu các biện pháp tiết kiệm chi phí và quản lý tài chính hiệu quả có thể dẫn đến chi phí hoạt động cao, ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Ngân hàng không sử dụng vốn huy động một cách hiệu quả nhất để tạo doanh thu. Các chiến lược đầu tư không hiệu quả hoặc thiếu kế hoạch sử dụng vốn tối ưu có thể làm giảm lợi nhuận và tăng rủi ro tài chính. Việc không xác định rõ ràng các mục tiêu đầu tư và không có kế hoạch chi tiết trong việc sử dụng vốn có thể dẫn đến lãng phí và giảm hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua nội dung **Chương 2**, phân tích về thực trạng hoạt động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu ACB đặc biệt là tại PGD Nguyễn Biểu, trong giai đoạn **2021-2023**. Đặc biệt, đã làm rõ những thành tựu cũng như hạn chế trong hoạt động huy động vốn của ngân hàng bao gồm cả vốn tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn. Các chỉ số cơ bản đã được tính toán và phân tích kỹ lưỡng, giúp đánh giá hiệu quả huy động vốn của ngân hàng. Qua đó, chỉ ra những điểm mạnh trong việc huy động vốn của ACB - PGD Nguyễn Biểu, cũng như đề cập đến các hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân dẫn đến những hạn chế. Những yếu tố như sự biến động của thị trường, chiến lược huy động vốn và quản lý chi phí đã được phân tích để hiểu rõ hơn về bối cảnh hoạt động của ngân hàng. Kết quả phân tích cho thấy, mặc dù ACB - PGD Nguyễn Biểu đã đạt được một số kết quả tích cực trong huy động vốn, nhưng vẫn cần phải cải thiện nhiều khía cạnh để tăng cường hiệu quả hoạt động và cạnh tranh trong bối cảnh tài chính ngày càng khốc liệt.

# **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PGD NGUYỄN BIỂU**

## **3.1 Định hướng hoạt động huy động vốn của Ngân hàng thương mại**

### **3.1.1 Định hướng ngắn hạn**

Đẩy mạnh toàn diện các mặt hoạt động của Ngân hàng, tăng trưởng tín dụng và huy động vốn hợp lý, tiếp tục phát huy các hoạt động vốn là thế mạnh của Ngân hàng, phản ứng linh hoạt với thị trường, cung cấp các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng hiệu quả hoạt động huy động vốn, cho vay. Thực hiện mạnh mẽ hơn các chính sách động viên vật chất tinh thần, tạo ra động lực khuyến khích cho cán bộ nhân viên trong việc phấn đấu hoàn thành chỉ tiêu kế hoạch được giao, thông qua việc cải tiến chế độ lương, thưởng, phúc lợi...

Ngân hàng cần tăng cường thu hút vốn từ tiền gửi cá nhân và doanh nghiệp thông qua các chương trình khuyến mãi hấp dẫn, có thể triển khai các chương trình lãi suất ưu đãi cho các khoản tiền gửi mới hoặc số tiền gửi lớn, từ đó thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện tại. Ngân hàng tiếp tục thực hiện các chương trình về chính sách động viên về cơ sở vật chất và tinh thần.

Bên cạnh đó, việc cải tiến dịch vụ tiền gửi là yếu tố quan trọng, bao gồm việc đẩy mạnh dịch vụ tiền gửi trực tuyến và nâng cấp các tính năng tiện ích trên ứng dụng di động của ngân hàng, giúp khách hàng thực hiện giao dịch một cách thuận tiện.

### **3.1.2 Định hướng trung và dài hạn**

Phát triển từng bước trở thành NH tiên tiến, hiện đại, hoạt động trên các lĩnh vực: phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, ngân hàng đầu tư và các hoạt động tài chính tiền tệ khác, trên cơ sở ứng dụng nền tảng công nghệ ngân hàng hiện đại, áp dụng các chuẩn mực đối với việc quản trị ngân hàng, đặc biệt là quản trị rủi ro. Hoạt động ngân hàng phục vụ dân cư là vốn đã là cốt lõi song cần đẩy mạnh tới mối quan hệ giữa KHCN (Khách hàng cá nhân) và KHDN (Khách hàng doanh nghiệp)

Ngân hàng có thể phát triển các tài khoản tiết kiệm liên kết với quỹ đầu tư hoặc chứng khoán. Các sản phẩm này cho phép khách hàng không chỉ gửi tiền vào tài khoản tiết kiệm mà còn đầu tư phần vốn này vào các quỹ tài chính hoặc chứng khoán.

Khách hàng có cơ hội hưởng lãi suất từ tiền gửi đồng thời có thể kiếm thêm lợi nhuận từ việc đầu tư vào các tài sản tài chính khác. Đây là giải pháp lý tưởng cho những khách hàng muốn vừa bảo đảm an toàn vốn vừa tìm kiếm cơ hội sinh lời cao.

Ứng dụng phân tích rủi ro nâng cao là chiến lược quan trọng giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả hơn. Việc sử dụng các công nghệ phân tích dự đoán và dữ liệu lớn (big data) cho phép ngân hàng đánh giá các rủi ro tiềm ẩn từ sớm và thực hiện các biện pháp phòng ngừa kịp thời. Những công nghệ này không chỉ nâng cao khả năng ra quyết định của ngân hàng mà còn giúp giảm thiểu rủi ro và tối ưu hóa các chiến lược quản lý tài chính.

## **3.2 Giải pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh NH TMCP Á CHÂU – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu**

### **3.2.1 Giải pháp hoàn thiện quy trình hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn tại Ngân hàng**

#### **3.2.1.1 Tối ưu hóa chính sách lãi suất**

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng biến động và cạnh tranh gay gắt, việc tối ưu hóa chính sách lãi suất là một yếu tố then chốt giúp Ngân hàng TMCP Á Châu nâng cao khả năng huy động vốn từ KH. Để duy trì tính cạnh tranh trên thị trường và thu hút KH, ACB cần điều chỉnh chính sách lãi suất một cách linh hoạt, phù hợp với những biến động của nền kinh tế và thị trường tài chính.

Đầu tiên, ACB cần nắm bắt các thay đổi về lãi suất của Ngân hàng Nhà nước và biến động của lãi suất liên ngân hàng, nhằm có những điều chỉnh kịp thời, giúp ngân hàng duy trì được lợi thế cạnh tranh mà còn tối ưu hóa được chi phí vốn.

Thứ hai, ACB nên triển khai các gói lãi suất ưu đãi dành riêng cho các đối tượng KH có lượng tiền gửi lớn hoặc cam kết gửi trong thời gian dài. Đây là nhóm KH tiềm năng, có khả năng đóng góp đáng kể vào nguồn vốn ổn định của ngân hàng. Bên cạnh đó, ACB nên tập trung phát triển các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn linh hoạt, cho phép KH rút tiền trước hạn nhưng vẫn nhận được lãi suất tương ứng theo thời gian gửi. Đây sẽ là một điểm nhấn thu hút KH, đặc biệt là những người có nhu cầu linh hoạt về dòng tiền. Cuối cùng, ACB cần thực hiện các chiến lược quảng bá và truyền thông mạnh mẽ nhằm giới thiệu và khẳng định tính hấp dẫn của các sản phẩm tiền gửi với chính sách lãi suất ưu đãi.

### **3.2.1.2 Nâng cao chất lượng dịch vụ số**

Cải thiện ứng dụng di động của ngân hàng là một bước quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ số. Một ứng dụng di động thân thiện và dễ sử dụng sẽ giúp khách hàng thực hiện các giao dịch một cách thuận tiện và nhanh chóng. Khách hàng có thể kiểm tra số dư tài khoản, thực hiện chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và nhận thông tin về lãi suất một cách dễ dàng. Bên cạnh đó, việc bổ sung các tính năng bảo mật cao cấp và giao diện người dùng trực quan sẽ tăng cường sự hài lòng và tin tưởng từ phía khách hàng. Sự tiện lợi và an toàn mà ứng dụng di động mang lại không chỉ giúp giữ chân khách hàng hiện tại mà còn thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

Tăng cường các dịch vụ trực tuyến là một yếu tố then chốt để nâng cao chất lượng dịch vụ số của ngân hàng. Ngân hàng cần cung cấp dịch vụ tư vấn trực tuyến để giải đáp thắc mắc của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Việc hỗ trợ khách hàng 24/7 thông qua chatbot hoặc nhân viên hỗ trợ trực tuyến giúp giải quyết vấn đề của khách hàng mọi lúc, mọi nơi, tạo nên trải nghiệm liền mạch và không bị gián đoạn. Ngoài ra, các dịch vụ trực tuyến khác như mở tài khoản trực tuyến, đăng ký các sản phẩm và dịch vụ mới hay cập nhật thông tin cá nhân cũng cần được phát triển và cải thiện liên tục.

Việc tập trung vào cải thiện ứng dụng di động và tăng cường các dịch vụ trực tuyến sẽ giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong thời đại số hóa. Điều này không chỉ nâng cao trải nghiệm của khách hàng mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng trong thị trường tài chính ngày càng khốc liệt.

### **3.2.1.3 Phát triển quan hệ đối tác**

Việc xây dựng các quan hệ đối tác chiến lược với các doanh nghiệp và tổ chức tài chính khác là một bước quan trọng trong việc phát triển và mở rộng hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Thông qua các mối quan hệ này, ngân hàng có thể tạo ra những sản phẩm và dịch vụ liên kết mới, đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng. Ví dụ, ngân hàng có thể hợp tác với các công ty bảo hiểm để cung cấp các gói bảo hiểm kết hợp với tài khoản tiết kiệm hoặc liên kết với các công ty công nghệ để phát triển các giải pháp thanh toán điện tử tiên tiến. Những hợp tác này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng cơ sở khách hàng mà còn tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua những sản phẩm và dịch vụ độc đáo và tiện ích.

Tăng cường liên kết với cộng đồng là một phần không thể thiếu trong chiến lược phát triển bền vững của ngân hàng. Việc tham gia và tài trợ các sự kiện cộng đồng không chỉ giúp ngân hàng nâng cao hình ảnh và uy tín mà còn xây dựng mối quan hệ gần gũi và thân thiết với cộng đồng. Ngân hàng có thể tài trợ cho các sự kiện văn hóa, thể thao, giáo dục hoặc các chương trình từ thiện, qua đó thể hiện trách nhiệm xã hội và cam kết đóng góp cho sự phát triển của cộng đồng. Ngoài ra, việc liên kết với các tổ chức phi lợi nhuận và các dự án phát triển cộng đồng cũng giúp ngân hàng tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng tiềm năng và xây dựng lòng tin với khách hàng.

Việc phát triển quan hệ đối tác, thông qua hợp tác chiến lược và liên kết cộng đồng, sẽ giúp ngân hàng không chỉ mở rộng thị phần mà còn tạo dựng được nền tảng vững chắc cho sự phát triển dài hạn.

#### **3.2.1.4 Đa dạng hóa các hình thức huy động vốn**

Ngân hàng nên tập trung khai thác nguồn vốn giá rẻ thông qua sản phẩm tiền gửi thanh toán từ KHDN. Để làm được điều này, cần đưa ra các gói ưu đãi hấp dẫn dành riêng cho các doanh nghiệp lớn, chẳng hạn như lãi suất cạnh tranh, phí dịch vụ thấp và các dịch vụ hỗ trợ tài chính đi kèm. Việc này không chỉ giúp ngân hàng thu hút được nguồn vốn lớn với chi phí thấp mà còn tăng cường mối quan hệ với khách hàng doanh nghiệp. Hiện nay, hầu hết các sản phẩm huy động vốn của các ngân hàng đều giống nhau về cách thức sử dụng, chỉ khác nhau tên gọi.

Ngân hàng cần chú trọng vào việc nghiên cứu và đánh giá nhu cầu thực sự của khách hàng đối với các sản phẩm huy động vốn. Thông qua việc thu thập và phân tích phản hồi từ khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ hiện có, Ngân hàng có thể điều chỉnh và tối ưu hóa chiến lược huy động vốn của mình để đáp ứng được nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách tốt nhất.

#### **3.2.1.5 Tăng cường công tác quảng cáo, tiếp thị, chăm sóc KH**

Ngân hàng cần thành lập một bộ phận chuyên trách về truyền thông quảng cáo và chăm sóc khách hàng. Bộ phận này sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai các chiến lược quảng cáo và chăm sóc khách hàng, đảm bảo mọi hoạt động đều diễn ra hiệu quả và đồng bộ. Ngân hàng cần phân công các cá nhân và đơn vị cụ thể chịu trách nhiệm chăm sóc khách hàng thường xuyên. Những nhân viên này sẽ phân nhóm khách hàng dựa trên các tiêu chí để xác định rõ đối tượng và áp dụng các chiến lược.

Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng cụ thể và chi tiết, phù hợp với nhu cầu và mong muốn của từng nhóm khách hàng. Các hoạt động chăm sóc có thể bao gồm liên hệ định kỳ qua điện thoại hoặc email, gửi thông tin khuyến mãi và cập nhật sản phẩm mới, tổ chức sự kiện gặp gỡ trực tiếp và giao lưu thể thao. Những hoạt động này không chỉ giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng mà còn tạo sự gắn kết và trung thành lâu dài.

Đội ngũ truyền thông và chăm sóc khách hàng cần tham mưu với ban lãnh đạo về chi phí và chiến lược triển khai sản phẩm mới. Họ cần đưa ra các phương án quảng cáo hiệu quả và tiết kiệm chi phí, đồng thời đề xuất mức chi phí hợp lý cho mỗi đợt phát triển sản phẩm. Bằng cách này, mỗi chiến dịch quảng cáo và chăm sóc khách hàng sẽ đạt được mục tiêu kinh doanh của phòng giao dịch mà vẫn tối ưu hóa được nguồn lực tài chính.

Việc thành lập bộ phận chuyên trách và chăm sóc khách hàng, cùng với việc phân công trách nhiệm rõ ràng và xây dựng các chính sách chăm sóc khách hàng chi tiết, sẽ giúp phòng giao dịch nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa chi phí và tăng cường hiệu quả hoạt động kinh doanh.

### **3.2.2 Giải pháp hoàn thiện quy trình hoạt động huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn tại Ngân hàng**

#### **3.2.2.1 Nâng cao trải nghiệm khách hàng**

Là yếu tố quan trọng quyết định sự thành công của bất kỳ dịch vụ tài chính nào và huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn không phải là ngoại lệ. Để đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng, việc tạo ra một quy trình đơn giản và thuận tiện là vô cùng quan trọng. Đầu tiên, việc mở tài khoản tiền gửi không kỳ hạn cần phải được thực hiện một cách nhanh chóng và tiện lợi. Khách hàng không muốn mất nhiều thời gian và công sức để hoàn thành các thủ tục phức tạp. Do đó, cần tối ưu hóa quy trình đăng ký và mở tài khoản, giảm bớt thủ tục giấy tờ và thời gian chờ đợi.

Ngoài ra, việc cung cấp hỗ trợ khách hàng chuyên nghiệp thông qua các kênh như điện thoại, email và chat trực tuyến cũng là một yếu tố không thể bỏ qua. Việc thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng là một phần quan trọng của việc cải thiện trải nghiệm khách hàng. Ngân hàng ACB nên lắng nghe ý kiến phản hồi từ khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ của mình để liên tục cải thiện và tối ưu hóa trải nghiệm.

### **3.2.2.2 Nâng cao tính linh hoạt**

Việc tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng cần có khả năng quản lý tài chính của mình một cách linh hoạt và dễ dàng và do đó, việc cung cấp các sản phẩm tiền gửi không kỳ hạn linh hoạt là vô cùng quan trọng.

Đầu tiên, khách hàng cần có khả năng rút tiền trước hạn một cách dễ dàng và thuận tiện nếu họ cần truy cập vào khoản tiền của mình trước thời hạn. Ngân hàng ACB cần cung cấp các điều kiện linh hoạt và lãi suất cạnh tranh cho các giao dịch rút tiền trước hạn, đồng thời giảm thiểu các chi phí và hạn chế các hạn chế liên quan đến việc rút tiền trước hạn. Cung cấp các tính năng như tự động gia hạn tài khoản hoặc tự động chuyển tiền vào tài khoản tiết kiệm cũng là một phần quan trọng của việc tăng tính linh hoạt.

### **3.2.2.3 Cung cấp thông tin rõ ràng và chi tiết các sản phẩm**

Là một phần quan trọng của việc tạo ra trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Khách hàng cần được thông tin đầy đủ và minh bạch để họ có thể hiểu rõ hơn về các lợi ích và rủi ro của việc huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn. Do đó, Ngân hàng cần cung cấp các thông tin chi tiết về lãi suất, thời hạn, các điều kiện và điều khoản liên quan đến mỗi sản phẩm, đồng thời giải đáp mọi thắc mắc mà KH có thể gặp phải.

Ngân hàng ACB có thể tổ chức các chương trình giáo dục tài chính và tư vấn cho khách hàng, giúp họ hiểu rõ hơn về cách quản lý tài chính cá nhân của mình và tối ưu hóa lợi tức từ vốn của mình. Điều này có thể bao gồm các buổi tư vấn trực tiếp, tài liệu giáo trình và hướng dẫn trực tuyến, cũng như các tài liệu thông tin và hướng dẫn trực tuyến. Việc phát triển của ngân hàng luôn cần sự thay đổi và cải cách liên tục để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh để trở thành một trong những ngân hàng tốt nhất của Việt Nam và Đông Nam á, xa hơn là Châu Á.

### **3.2.2.4 Giải pháp nâng cao chất lượng huy động vốn**

Sự phát triển của công nghệ thông tin và viễn thông đã mở ra không gian rộng lớn cho các ngân hàng để tiếp cận khách hàng thông qua các kênh kỹ thuật số. Việc áp dụng chiến lược này không chỉ giúp tiết kiệm chi phí vận hành mà còn tăng cơ hội tiếp cận đến nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt là những người trẻ tuổi thích sử dụng công nghệ.

Điều này có thể thúc đẩy sự gia tăng về số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ tiền gửi không kỳ hạn của ngân hàng. Đồng thời, việc phát triển các gói sản phẩm linh hoạt và phù hợp với nhu cầu của khách hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút vốn tiền gửi không kỳ hạn.

Ngân hàng nên phát triển các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn theo hướng đa dạng và linh hoạt, nhằm đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. Cụ thể, các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn có thể được thiết kế với lãi suất hấp dẫn và điều kiện rút tiền linh hoạt, giúp khách hàng có thêm sự lựa chọn trong việc quản lý tài chính cá nhân. Bên cạnh đó, các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn có thể được bổ sung các tiện ích như lãi suất cao hơn cho số dư lớn, tạo động lực cho khách hàng duy trì số dư cao trong tài khoản.

Ngoài ra, ngân hàng cũng nên tập trung vào việc cung cấp các sản phẩm liên kết đầu tư. Việc xây dựng các sản phẩm tiền gửi kết hợp với cơ hội đầu tư như tài khoản tiết kiệm liên kết với quỹ đầu tư hoặc chứng khoán, sẽ không chỉ giúp khách hàng bảo đảm an toàn cho vốn gửi mà còn mở ra cơ hội sinh lời cao hơn từ các khoản đầu tư. Những sản phẩm này mang đến lợi ích kép cho khách hàng, kết hợp giữa sự ổn định của tiền gửi và tiềm năng sinh lợi từ các khoản đầu tư, từ đó đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng và nâng cao sức hấp dẫn của các sản phẩm tiền gửi của ngân hàng.

### **3.2.2.5 Giải pháp tăng cường bồi dưỡng phát triển đội ngũ Ngân hàng**

Ngân hàng ACB đang đối mặt với nhu cầu cấp thiết trong việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự để đáp ứng yêu cầu cạnh tranh ngày càng cao của thị trường tài chính. Để đạt được mục tiêu này, việc triển khai các giải pháp bồi dưỡng và phát triển đội ngũ là rất quan trọng.

#### **❖ Giám đốc các Chi nhánh:**

Xác định rõ nhu cầu đào tạo của từng cá nhân để đảm bảo các kỹ năng và kiến thức cần thiết được cải thiện. Trước tiên, cần thực hiện đánh giá để biết rõ các lĩnh vực mà lãnh đạo CN cần tập trung phát triển như quản lý chiến lược, kỹ năng ra quyết định và lãnh đạo nhóm. Sau đó, xây dựng và triển khai các khóa đào tạo chuyên sâu để đáp ứng những nhu cầu này. Việc tổ chức các buổi hội thảo và khóa học định kỳ với sự tham gia của các chuyên gia bên ngoài sẽ giúp lãnh đạo CN cập nhật kiến thức mới và cải thiện kỹ năng lãnh đạo.

Đồng thời, cần áp dụng chương trình “**Coaching**” cá nhân hóa, trong đó lãnh đạo CN nhận được sự tư vấn và hỗ trợ từ các chuyên gia để phát triển chiến lược và thực hiện các mục tiêu. Cuối cùng, việc đánh giá hiệu quả của các chương trình đào tạo cần được thực hiện thường xuyên để điều chỉnh nội dung đào tạo sao cho phù hợp với nhu cầu thực tế và đạt hiệu quả cao nhất.

❖ **Giám đốc các Phòng giao dịch:**

Đối với Giám đốc Phòng giao dịch, nhiệm vụ cấp thiết là nâng cao kỹ năng quản lý và điều hành PGD một cách hiệu quả. Để đạt được điều này, cần triển khai các khóa đào tạo tập trung vào việc quản lý các hoạt động giao dịch, xử lý các tình huống phát sinh và quản lý đội ngũ nhân viên. Các buổi đào tạo nên bao gồm kỹ năng quản lý thời gian, dịch vụ khách hàng và giải quyết khiếu nại. Những khóa học này sẽ giúp Giám đốc Phòng giao dịch cải thiện khả năng quản lý, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động của PGD.

Bên cạnh đó, việc thiết lập một hệ thống đánh giá và phản hồi liên tục là rất quan trọng. Hệ thống này giúp theo dõi hiệu quả công việc của Giám đốc Phòng giao dịch và điều chỉnh các chiến lược quản lý khi cần thiết để đảm bảo Phòng giao dịch hoạt động hiệu quả và tối ưu.

❖ **Đối với nhân viên:**

Nhiệm vụ cấp thiết là phải phân tích kỹ năng hiện tại và nhu cầu đào tạo của từng cá nhân. Cần thiết kế và triển khai các chương trình đào tạo hệ thống về chăm sóc khách hàng, kỹ năng giao tiếp và các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Việc đào tạo định kỳ, kết hợp với các phương pháp e-learning, workshop và học qua dự án thực tế sẽ giúp nhân viên nâng cao hiệu quả công việc.

Đồng thời, giao cho nhân viên các dự án và nhiệm vụ đặc biệt là một cách quan trọng để phát triển kỹ năng thực tế. Cuối cùng, việc đánh giá hiệu quả công việc và cung cấp phản hồi xây dựng giúp nhân viên nhận diện rõ ràng điểm mạnh và điểm cần cải thiện, từ đó tạo điều kiện cho sự phát triển cá nhân và nghề nghiệp.

Việc áp dụng các giải pháp bồi dưỡng và phát triển đội ngũ phù hợp với từng đối tượng sẽ giúp nâng cao chất lượng nhân sự, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển bền vững. Các nhiệm vụ cấp thiết và nhiệm vụ phải làm cho từng nhóm đối tượng cần được thực hiện một cách đồng bộ và liên tục để đạt được kết quả tối ưu.

### 3.2.2.6 Phát triển đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi theo số dư

#### ❖ Tiền gửi theo số dư thấp:

**Đối với nhóm khách hàng có số dư tiền gửi thấp:** Ngân hàng có thể triển khai các sản phẩm tiền gửi với lãi suất hấp dẫn và các ưu đãi đặc biệt để khuyến khích họ gửi tiền. Các sản phẩm này có thể bao gồm tiền gửi không kỳ hạn hoặc kỳ hạn ngắn, cho phép khách hàng gửi tiền với số dư tối thiểu thấp và hưởng lãi suất cạnh tranh.

**Ví dụ:** Ngân hàng có thể áp dụng lãi suất cao hơn trung bình thị trường cho các khoản tiền gửi dưới 100 triệu đồng, kèm theo các chương trình khuyến mãi như miễn phí dịch vụ ngân hàng, tặng quà nhân dịp lễ, tết hoặc tặng lãi suất cộng thêm khi duy trì số dư tối thiểu trong một khoảng thời gian nhất định.

#### ❖ Tiền gửi theo số dư trung bình:

**Với nhóm khách hàng có số dư tiền gửi trung bình:** Ngân hàng cần phát triển các sản phẩm tiền gửi linh hoạt với các mức lãi suất ưu đãi và các dịch vụ tài chính đi kèm. Các sản phẩm này có thể bao gồm tiền gửi có kỳ hạn trung và dài hạn, với các mức lãi suất tăng dần theo số dư tiền gửi.

**Ví dụ:** Ngân hàng có thể áp dụng lãi suất ưu đãi cho các khoản tiền gửi từ 100 triệu đến 500 triệu đồng, kèm theo các dịch vụ tài chính miễn phí như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hoặc tư vấn tài chính miễn phí. Ngân hàng có thể triển khai các chương trình khuyến mãi đặc biệt như tặng lãi suất cộng thêm duy trì số dư trong thời gian dài hoặc tặng quà giá trị cao khi khách hàng mở tài khoản mới.

#### ❖ Tiền gửi theo số dư cao:

**Đối với nhóm khách hàng có số dư tiền gửi cao:** Ngân hàng cần thiết kế các sản phẩm tiền gửi đặc biệt với lãi suất ưu đãi cao và các dịch vụ tài chính cao cấp. Các sản phẩm này có thể bao gồm tiền gửi có kỳ hạn dài hạn với các mức lãi suất cao hơn so với các sản phẩm tiền gửi thông thường.

**Ví dụ:** Ngân hàng có thể áp dụng lãi suất ưu đãi đặc biệt cho các khoản tiền gửi trên 500 triệu đồng, kèm theo các dịch vụ tài chính cao cấp như tư vấn đầu tư, quản lý tài sản hoặc ưu đãi vay vốn với lãi suất thấp. Ngoài ra, Ngân hàng có thể triển khai các chương trình khuyến mãi đặc biệt cho nhóm khách hàng này như tặng lãi suất cộng thêm khi mở tài khoản mới hoặc tặng quà giá trị cao nhân dịp lễ, tết.

### **3.2.2.7 Giải pháp tăng cường đổi mới công nghệ ứng dụng vào Ngân hàng**

#### **❖ Chuyển đổi số:**

Hiện nay, với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, đặc biệt là công nghệ số, việc chuyển đổi số đang trở thành xu hướng của nhiều doanh nghiệp. Tuy nhiên, đây là một quá trình đầy thách thức lớn và không hề dễ dàng, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp đã tồn tại lâu năm.

Tuy nhiên, đây cũng chính là thời điểm đầy triển vọng cho các doanh nghiệp. Công nghệ số đã mang lại nhiều cơ hội mới để tối ưu hóa hoạt động kinh doanh, nâng cao hiệu quả sản xuất và tiết kiệm chi phí. Nhiều giải pháp công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo, big data, IoT (Internet of Things),... đang được ứng dụng rộng rãi và góp phần giúp các doanh nghiệp tăng trưởng và phát triển nhanh chóng

Việc số hóa văn bản, thủ tục, phương thức làm việc, phương thức giao dịch trong nội bộ cũng như với khách hàng trong giai đoạn dịch bệnh vừa qua được đánh giá là việc làm cấp thiết. Do đó, việc đẩy nhanh hoàn thiện hệ thống big data và nhanh chóng đưa vào sử dụng các sản phẩm ngân hàng số, các giao dịch ngân hàng điện tử, đặc biệt trong nhóm ngân hàng bán lẻ phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ, để giảm giao dịch trực tiếp là việc ưu tiên thực hiện. Bằng cách chuyển đổi số hoạt động kinh doanh, các doanh nghiệp có thể tăng năng suất làm việc bằng cách tự động hóa các quy trình và công việc đơn giản, giảm thiểu thời gian và nhân lực cần thiết. Điều này sẽ giúp cho nhân viên đóng góp thời gian và năng lực của họ vào các hoạt động tạo giá trị và tăng hiệu quả sản xuất.

#### **❖ Giải pháp bảo mật an toàn, an ninh:**

Số hóa giúp ngăn chặn các mối đe dọa về an ninh thông tin và bảo vệ dữ liệu được lưu trữ và truyền tải một cách an toàn. Các công nghệ mã hóa và chứng thực là các giải pháp bảo mật phổ biến được sử dụng để đảm bảo rằng các thông tin quan trọng không bị đánh cắp hoặc tấn công.

Số hóa còn cho phép các doanh nghiệp tương tác với khách hàng của mình một cách dễ dàng và nhanh chóng hơn. Việc tiếp cận các kênh trực tuyến và các giải pháp thanh toán trực tuyến giúp khách hàng thực hiện các giao dịch một cách thuận tiện, nhanh chóng và an toàn hơn.

### **3.3 Một số kiến nghị**

#### **3.3.1 Kiến nghị Nhà nước**

Đưa ra các định hướng, chiến lược phát triển kinh tế trong thời gian dài, tạo ra môi trường kinh tế ổn định, kiềm chế và đẩy lùi lạm phát, ổn định sức mua của đồng tiền, ổn định giá cả, khuyến khích đầu tư trong và ngoài nước. Mở rộng mối quan hệ hợp tác giữa các quốc gia trên toàn thế giới. Từ đó mở rộng quan hệ trong nền kinh tế, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của ngân hàng thương mại.

Từng bước hoàn thiện củng cố môi trường pháp lý lành mạnh, xây dựng đồng bộ các luật, đảm bảo quyền lợi chính đáng cho nhà đầu tư, cho các doanh nghiệp và ngân hàng. Nhà nước quan tâm đến lợi ích của ngân hàng, khuyến khích các Ngân hàng thương mại huy động các nguồn vốn có kỳ hạn và không kỳ hạn. Những định hướng và chiến lược này không chỉ nhằm mục tiêu phát triển kinh tế bền vững và ổn định mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các ngân hàng thương mại, đóng góp tích cực hơn vào sự phát triển kinh tế đất nước.

#### **3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước**

Ngân hàng Nhà nước là cơ quan quản lý và điều hành hệ thống NHTM, định hướng hoạt động cho các NHTM trong sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa đất nước, đồng thời có tầm quan trọng đối với hoạt động huy động vốn của các NHTM. Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục thực hiện một số nội dung sau nhằm hỗ trợ cho các NHTM. Tiếp tục kiềm chế lạm phát ở mức độ nhất định, ổn định giá trị đồng nội tệ. Điều này có tác dụng thu hút tiền gửi của dân cư vào ngân hàng, tránh việc tích trữ vàng, ngoại tệ và đầu tư vào bất động sản, bên cạnh đó còn có tác dụng làm giảm áp lực khi tăng lãi suất.

Nếu tăng lãi suất để huy động vốn thì các ngân hàng phải tăng lãi suất cho vay, vấn đề này sẽ ngày càng gây khó khăn cho các doanh nghiệp thiếu vốn, xảy ra tình trạng các ngân hàng thừa vốn trong khi các doanh nghiệp rất cần vốn nhưng không thể vay vì lãi suất quá cao.

Tạo chuẩn mực chung trong hệ thống như hệ thống điện tử, hệ thống thanh toán làm cơ sở pháp lý định hướng cho các ngân hàng hoạt động. Ban hành quy chế phát hành và sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử như: thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... nhằm giúp cho các NHTM nhanh chóng triển khai các dịch vụ có hiệu quả.

Mở rộng quyền tự chủ cho các ngân hàng, cho phép các NHTM được phép thực hiện việc mua bán các loại giấy tờ có giá. Đồng thời đẩy mạnh phát triển nghiệp vụ thị trường mở trên cơ sở mở rộng các loại hàng hóa giao dịch trên thị trường nhằm tạo điều kiện cho các NHTM có quy mô vốn có thể tham gia nghiệp vụ thị trường mở. Hỗ trợ về mặt tài chính cho các NHTM trong việc đổi mới công nghệ ngân hàng thông qua hình thức cho vay ưu đãi đồng thời tăng thêm vốn điều lệ cho NHTM

### **3.3.3 Kiến nghị đối với Ngân hàng ACB**

Đối với ngân hàng ACB, để tăng cường hoạt động huy động vốn tiền gửi tại các chi nhánh và PGD thì cần tiếp tục quan tâm chỉ đạo và đồng thời thực hiện một số việc cụ thể sau đây:

Xây dựng kế hoạch phát triển một cách cụ thể đối với hoạt động huy động vốn nói chung và hoạt động huy động tiền gửi nói riêng của toàn bộ hệ thống. Qua đó chi nhánh và PGD có thể chủ động trong việc triển khai công tác kinh doanh của mình.

Tăng cường nhân sự cho các chi nhánh và phòng giao dịch do tốc độ tăng trưởng trong các hoạt động kinh doanh cộng với sự gia tăng các nhiệm vụ của chi nhánh đối với hệ thống, khối lượng công việc mà chi nhánh phải giải quyết ngày càng nhiều và trở nên quá tải đối với đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng. Việc tăng cường nhân sự đi đôi với nâng cao trình độ nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên là điều hết sức cấp thiết.

Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện đại để các chi nhánh và phòng giao dịch có thể nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Đầu tư xây dựng nâng cấp phần mềm quản lý hệ thống phù hợp đặc thù ngành ngân hàng.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Qua nội dung **Chương 3**, việc huy động vốn luôn đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh **NH TMCP Á CHÂU ACB – PGD Nguyễn Biểu**. Các định hướng ngắn hạn và trung hạn, cùng với các giải pháp cụ thể nhằm cải thiện quy trình huy động vốn, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Các định hướng ngắn hạn tập trung vào việc cải tiến dịch vụ và quy trình làm việc, nhấn mạnh vào việc cải thiện trải nghiệm của khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ số và xây dựng các mối quan hệ đối tác mạnh mẽ. Định hướng trung và dài hạn của ngân hàng nhằm vào việc phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ, tăng cường đào tạo nhân lực và đa dạng hóa các sản phẩm tiền gửi để phù hợp với nhu cầu thị trường. Đưa ra một số kiến nghị đối với nhà nước, những kiến nghị này nhằm mục đích tạo ra một môi trường kinh doanh thuận lợi hơn, đồng thời giúp ngân hàng có thể tận dụng tối đa các cơ hội để phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động.

## KẾT LUẬN

Thông qua nội dung tìm hiểu của bài **Khóa luận tốt nghiệp**, đã tiến hành phân tích sâu rộng về hoạt động huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn tại **Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – PGD Nguyễn Biểu**, nhằm hiểu rõ hơn về cơ chế và hiệu quả của nghiệp vụ huy động vốn trong bối cảnh thị trường tài chính.

**Chương 1** với việc xác định khái niệm và đặc điểm của các hình thức huy động vốn, nghiên cứu đã nhấn mạnh tầm quan trọng chiến lược của nghiệp vụ này đối với không chỉ hoạt động kinh doanh của ngân hàng mà còn đối với sự ổn định và phát triển của toàn bộ nền kinh tế. Các yếu tố ảnh hưởng, từ nội tại như chính sách lãi suất, chất lượng dịch vụ đến các yếu tố ngoại lai như môi trường kinh tế vĩ mô và các quy định pháp lý đều được phân tích một cách chi tiết.

**Chương 2** thông qua việc phân tích các số liệu thực tiễn trong giai đoạn 2021-2023, nghiên cứu đã chỉ ra được cả những điểm mạnh và điểm yếu trong quá trình huy động vốn của ngân hàng, từ đó làm rõ các nhân tố quyết định đến hiệu quả hoạt động. Các chỉ số tài chính như tỷ lệ tổng vốn huy động so với tổng nguồn vốn, chi phí huy động vốn và chênh lệch thu – chi đã được tính toán và đánh giá, đưa ra nhận định khách quan về khả năng sinh lời và hiệu quả quản lý vốn của ngân hàng.

**Chương 3** dựa trên các kết quả phân tích, nghiên cứu đã đề xuất một loạt các giải pháp chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn. Các giải pháp này bao gồm cải thiện chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng thông qua việc áp dụng các công nghệ tài chính tiên tiến, phát triển đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn và tăng cường hoạt động tiếp thị và chăm sóc khách hàng.

Đồng thời, đưa ra những định hướng chiến lược dài hạn, tập trung vào việc nâng cao sức cạnh tranh của ngân hàng thông qua việc xây dựng một hệ thống sản phẩm và dịch vụ phong phú, phù hợp với các nhóm khách hàng khác nhau và điều kiện thị trường biến động. Việc phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao và cải tiến quy trình quản lý cũng là những yếu tố then chốt để đảm bảo sự phát triển bền vững của ngân hàng trong tương lai, cung cấp một phân tích toàn diện về hoạt động huy động vốn của ACB – PGD Nguyễn Biểu, đưa ra những giải pháp thiết thực để nâng cao hiệu quả hoạt động, ngoài ra còn định hướng cho sự phát triển dài hạn của ngân hàng trong bối cảnh kinh tế hiện nay.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] TS. Đinh Bá Hùng Anh (2019), Quản trị dự án, NXB Tài Chính.
- [2] Trâm Thị Xuân Hương (2018), Giáo trình ngân hàng thương mại; NXB Kinh Tế Tp.HCM.
- [3] Đỗ Lê (2018), Cho vay ngang hàng: Nhận diện tiềm năng - rủi ro, Thời báo Ngân hàng.
- [4] Thu Phương (2020), Những quy định mới về vay và cho vay, Thẩm định tín dụng, xử lý nợ xấu trong lĩnh vực ngân hàng, NXB Tài Chính.
- [5] Nguyễn Hồng Sơn, Trần Thị Thanh Tú (2014), “Tái cấu trúc hệ thống ngân hàng Việt Nam những ẩn số nhìn từ thông lệ quốc tế”, Hội thảo Phát triển bền vững hệ thống ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập, Trường ĐH Kinh tế Quốc dân
- [6] Nguyễn Văn Tiến (2015), Quản trị ngân hàng thương mại, NXB Thống kê.
- [7] Đỗ Phú Trần Tình (2019), Giáo trình Lập và Thẩm định dự án đầu tư, NXB Tài Chính.
- [8] Nguyễn Thị Thu Trang, Lương Xuân Minh và Võ Thị Ngọc Hà (2019), Cho vay ngang hàng ở Việt Nam và bài học kinh nghiệm quản lý từ một số quốc gia, Tạp chí Phát triển Khoa học và Công nghệ.
- [9] Brett King (2020), Bank 4.0 - Ngân Hàng Số: Giao Dịch Mọi Nơi, Không Chỉ Ở Ngân Hàng, Nhà Xuất Bản Thông Tin Và Truyền Thông.
- [10] Frederick Silve (2018), Modern Banking; Commercial and Credit Paper, Franklin
- [11] Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (2022), Báo cáo thường niên, Xuất bản nội bộ, <https://s.net.vn/72Bt>, truy cập 01/08/2024.
- [12] Lê Phúc Minh Chuyên (2023), Các phương thức huy động vốn của NHTM, <https://s.net.vn/Qh13>, truy cập 05/08/2024.
- [13] Nguyễn Văn Thọ, Nguyễn Ngọc Linh (2019), Tăng trưởng huy động vốn từ tiền gửi khách hàng tại ngân hàng thương mại Việt Nam, <https://s.net.vn/KkVK>, truy cập 10/08/2024.