

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI TẠI NGÂN HÀNG TMCP

## 1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại (NHTM)

### 1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại

**Theo Ngân hàng thế giới:** Ngân hàng là một tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới hình thức không kỳ hạn hoặc các khoản tiền gửi có thể được rút ra với một thông báo ngắn hạn, bao gồm tiền gửi có kỳ hạn và tiết kiệm. Dưới khái niệm "các ngân hàng" bao gồm: Ngân hàng thương mại, chuyên thực hiện các hoạt động nhận tiền gửi, cung cấp các khoản vay ngắn, trung và dài hạn; Ngân hàng nhà ở, chuyên tài trợ cho lĩnh vực phát triển nhà ở, cùng nhiều loại ngân hàng khác. Ở một số quốc gia, có các ngân hàng tổng hợp, nơi kết hợp hoạt động ngân hàng thương mại với ngân hàng đầu tư, và đôi khi cung cấp cả dịch vụ bảo hiểm. Ngân hàng thương mại có chức năng đa dạng, tích hợp nhiều dịch vụ và nghiệp vụ khác nhau.

**Tại Việt Nam:** khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật.

*Theo điều 4, luật các tổ chức tín dụng, ngày 16 tháng 06 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 TCTD nhằm mục tiêu lợi nhuận.*

**Như vậy,** Ngân hàng thương mại là một tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, hoạt động trong lĩnh vực tài chính tiền tệ. Chức năng chính của ngân hàng là huy động vốn từ các nguồn khác nhau thông qua việc nhận tiền gửi và sử dụng nguồn vốn này để cấp tín dụng, cung cấp các dịch vụ thanh toán cho các thành phần trong nền kinh tế, với mục tiêu đạt được lợi nhuận (*Nguồn: Giáo trình NHTM, PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương; ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, 2020*)

### ***1.1.2 Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại***

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại bao gồm các hoạt động liên quan đến tiền tệ cũng như các hoạt động phụ trợ khác, cụ thể như sau:

✚ Huy động vốn là quá trình thu nhận tiền từ các tổ chức và cá nhân dưới các hình thức như 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., với cam kết hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi cho khách hàng theo thời gian quy định.

✚ Cấp tín dụng là một phần quan trọng trong việc sử dụng vốn của ngân hàng thương mại. Qua việc cấp tín dụng, ngân hàng thực hiện các thỏa thuận hoặc cam kết với khách hàng, cho phép họ sử dụng một khoản tiền cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định, với điều kiện hoàn trả. Hoạt động cấp tín dụng của ngân hàng thương mại có thể được thực hiện dưới nhiều hình thức, như cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu giấy tờ có giá, bảo lãnh ngân hàng, hoặc cho thuê tài chính. Trong tất cả các hình thức cấp tín dụng, cho vay là hình thức chiếm tỷ trọng lớn nhất của ngân hàng thương mại.

✚ Dịch vụ thanh toán qua tài khoản bao gồm việc cung cấp các phương tiện thanh toán như séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng, và các dịch vụ thanh toán khác, được thực hiện thông qua việc sử dụng tiền gửi của khách hàng.

✚ Các dịch vụ khác mà ngân hàng thương mại cung cấp bao gồm: quản lý quỹ, dịch vụ ủy thác, môi giới tiền tệ, hoạt động ngoại hối và các dịch vụ như quản lý tài sản, tư vấn tài chính,...

### ***1.1.3 Vai trò của ngân hàng thương mại***

Hoạt động của ngân hàng thương mại đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết nguồn vốn và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế. Bằng cách tập hợp nguồn vốn nhàn rỗi từ nền kinh tế, ngân hàng thương mại tạo ra một nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. Trở thành một kênh chuyển vốn quan trọng, ngân hàng thương mại cung cấp vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế, đồng thời thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

Hoạt động của ngân hàng thương mại cũng đóng vai trò trong việc thúc đẩy thị trường tài chính phát triển. Với sự cạnh tranh và ảnh hưởng đồng thời đến các lĩnh vực khác trong hệ thống tài chính như thị trường chứng khoán và bảo hiểm, ngân hàng thương mại không ngừng mở rộng và hoàn thiện các dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động này. Ngược lại, sự phát triển và đa dạng của các sản phẩm tài chính sẽ tác động đến sự phát triển của các sản phẩm kinh doanh của ngân hàng thương mại, góp phần tăng doanh số giao dịch trên thị trường tài chính.

Nhờ sự hoạt động của các ngân hàng thương mại, nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập trung lại, tạo thành một nguồn vốn lớn để phục vụ cho sự phát triển xã hội và kinh tế. Ngân hàng thương mại đã trở thành kênh chuyển giao vốn thiết yếu trong nền kinh tế, cung cấp nguồn vốn cho các thành phần kinh tế, đóng góp quan trọng vào việc thúc đẩy sự tăng trưởng kinh tế.

#### ***1.1.4 Chức năng của ngân hàng thương mại***

##### ***❖ Chức năng trung gian tài chính***

Chức năng này là một trong những hoạt động cốt lõi và đặc trưng của ngân hàng thương mại, giữ vai trò quan trọng trong việc mở rộng quy mô và phát triển kinh doanh. Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng này như một trung gian tài chính, thu hút nguồn vốn dư thừa tạm thời từ các cá nhân và tổ chức trong nền kinh tế để cung cấp cho những ai cần vốn. Điều này không chỉ thúc đẩy sự lưu thông của dòng vốn mà còn góp phần cân bằng nguồn lực tài chính trong nền kinh tế. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn tham gia vào thị trường tài chính qua các hoạt động đầu tư sinh lời và cung cấp dịch vụ tài chính, đóng vai trò chủ chốt trong việc phân bổ và điều tiết nguồn lực tài chính của nền kinh tế.

##### ***Chức năng trung gian thanh toán***

Ngân hàng thương mại (NHTM) đóng vai trò là người quản lý các khoản tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng, từ đó đảm nhận chức năng trung gian thanh toán. Trong vai trò này, NHTM thực hiện việc thanh toán và chi trả theo ủy quyền của khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM cần mở tài khoản thanh toán cho khách hàng, quản lý các công cụ thanh toán

và thực hiện giao dịch khi nhận được yêu cầu thanh toán từ khách hàng. Chức năng trung gian này không chỉ giúp khách hàng thanh toán thuận tiện mà còn thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, đồng thời nâng cao uy tín của ngân hàng trên thị trường.

#### ❖ *Chức năng tạo tiền*

Chức năng tạo tiền không giới hạn trong hành động in thêm tiền và phát hành tiền mới của Ngân hàng Nhà nước. Bản thân các ngân hàng thương mại cổ phần trong quá trình thực hiện các chức năng của mình vẫn có khả năng tạo ra tiền tín dụng (hay tiền ghi sổ) thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ngân hàng. Đây chính là một bộ phận của lượng tiền được sử dụng trong các giao dịch.

Để thực hiện chức năng này, cần có sự tham gia của nhiều ngân hàng và nhiều khách hàng. Khi kết hợp giữa vai trò trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, các ngân hàng thương mại có khả năng tạo ra lượng tiền trên tài khoản thanh toán của khách hàng lớn hơn nhiều lần so với khoản tiền gửi ban đầu. Lượng tiền ghi sổ mà ngân hàng thương mại tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia trong quá trình tạo tiền, và tỷ lệ dự trữ bắt buộc. Giáo sư P.Samuelson đã đưa ra công thức xác định khả năng tạo tiền của NHTM như sau:

$$M_n = \frac{M_o * (1 - q^n)}{(1 - q)}$$

$M_n$  : Tổng khối lượng tiền ghi sổ tạo ra.

$M_o$  : Lượng tiền gửi ban đầu.

$N$ : Số ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền.

$q$  : Tỷ lệ cho vay tối đa.

$1-q$  : Tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

## **1.2 Tổng quan về hoạt động huy động vốn tiền gửi**

### **1.2.1 Khái niệm về huy động vốn**

Huy động vốn là một hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại, qua đó ngân hàng thu nhận và quản lý các khoản tiền gửi từ khách hàng theo nguyên tắc cam kết hoàn trả cả vốn gốc lẫn lãi, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho các hoạt động kinh doanh của mình.

Huy động vốn là quá trình ngân hàng thương mại (NHTM) tạo ra nguồn vốn để hoạt động. Nguồn vốn huy động thường chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng vốn của ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định quy mô và hiệu quả kinh doanh. NHTM thực hiện việc mua quyền sử dụng các khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, với cam kết hoàn trả đầy đủ và trả lãi cho khách hàng dưới dạng lãi suất tiền gửi (*Nguồn: Giáo trình NHTM, PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương; ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, 2020*)

### **1.2.2 Các hình thức huy động vốn**

#### **1.2.2.1 Tiền gửi không kỳ hạn**

Huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi là giao dịch thương mại phát sinh giữa NHTM với khách hàng gửi tiền, theo đó NHTM đồng ý vay của người gửi tiền một khoản tiền nhất định để làm vốn kinh doanh và cam kết hoàn trả số tiền đó cho người gửi tiền vào một thời điểm nhất định kèm theo một khoản lãi do hai bên thỏa thuận.

Dưới góc độ kinh tế, huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi được xem như một kênh huy động vốn của NHTM. Hoạt động huy động vốn dưới hình thức nhận tiền gửi của NHTM và khách hàng là hoạt động tiếp nhận các khoản tiền gửi của khách hàng thông qua việc mở các tài khoản như tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền gửi không kỳ hạn và tài khoản tiền gửi tiết kiệm. Việc NHTM mở những tài khoản tiền gửi này cho khách hàng theo đó phản ánh dòng tiền chuyển từ các tổ chức, cá nhân cho vay (người gửi tiền) sang cho NHTM để sử dụng vào hoạt động kinh doanh. Trong cấu trúc tài sản của NHTM thì tiền gửi tiết kiệm được coi là một

phần thuộc khối tài sản nợ của NHTM, vì đến hạn thì NHTM phải có trách nhiệm hoàn trả số tiền đó cho chủ nợ là người gửi tiền

### *1.2.2.2 Phát hành giấy tờ có giá*

GTCTG là chứng nhận do NHTM phát hành để huy động vốn trong đó xác nhận nghĩa vụ trả nợ một số tiền trong một thời hạn nhất định với điều kiện trả lãi và các điều khoản cam kết khác giữa NHTM và người mua GTCTG.

Phát hành giấy tờ có giá là hình thức huy động vốn không thường xuyên của ngân hàng.

Các NHTM có thể phát hành GTCTG trực tiếp hoặc thông qua tổ chức bảo lãnh phát hành.

#### ❖ Phân loại:

+ Căn cứ vào thời hạn:

- GTCTG ngắn hạn (<1 năm): kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu
- Giấy tờ có giá dài hạn: trái phiếu

+ Căn cứ vào cách trả lãi:

- Giấy tờ có giá trả lãi trước
- Giấy tờ có giá trả lãi sau
- Giấy tờ có giá trả lãi định kỳ

+ Căn cứ vào người sở hữu:

- Giấy tờ có giá đích danh
- Giấy tờ có giá vô danh
- Giấy tờ có giá ghi sổ

+ Căn cứ vào giá bán:

- NHTM phát hành GTCTG bằng mệnh giá
- NHTM phát hành GTCTG có phụ trội

- NHTM phát hành GTCG có chiết khấu

❖ Đặc điểm:

- Đối tượng mua GTCG: tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp
- Mục đích mua GTCG: Sinh lợi và đảm bảo an toàn tài sản
- Giấy tờ có giá phải có đầy đủ thông tin cơ bản

#### *1.2.2.3 Tiền gửi định kỳ*

Tiền gửi định kỳ (hay còn gọi là tiền gửi có kỳ hạn) là một sản phẩm tiền gửi của ngân hàng, theo đó người gửi tiền chỉ có thể rút tiền sau một kỳ hạn nhất định đã thỏa thuận với tổ chức nhận tiền gửi.

Khách hàng là cá nhân hay tổ chức khi có nguồn tiền nhàn rỗi muốn sinh lời có thể gửi tại ngân hàng bằng VND hoặc ngoại tệ. Khi lựa chọn hình thức tiền gửi này, khách hàng sẽ sở hữu bản hợp đồng tiền gửi là giấy tờ pháp lý chứng minh khoản tiền gửi của khách hàng tại tổ chức tín dụng đó. Hợp đồng tiền gửi này là một loại giấy tờ có giá, chủ sở hữu có thể m

ang đi thế chấp, cầm cố vay vốn tại ngân hàng phát hành hoặc các tổ chức tín dụng khác.

#### *1.2.2.4 Tiền gửi tiết kiệm*

Có hai hình thức gửi tiết kiệm ngân hàng phổ biến hiện nay là:

Gửi tiết kiệm không kỳ hạn: Người gửi có thể rút tiền bất kỳ lúc nào. Mức lãi suất tiết kiệm không kỳ hạn thường thấp hơn so với gửi tiết kiệm có kỳ hạn.

Gửi tiết kiệm có kỳ hạn: Người gửi cam kết gửi tiền trong một thời hạn nhất định. Mức lãi suất tiết kiệm có kỳ hạn thường cao hơn so với gửi tiết kiệm không kỳ hạn.

#### *1.2.2.5 Tiền gửi thanh toán khác*

Ngoài những hình thức tiền gửi nêu trên, hiện nay các NHTM còn có tiền gửi ký quỹ ký đảm bảo thanh toán thư tín dụng, tiền gửi đặt cọc, tiền gửi séc bảo chi,..Đây

là các hình thức tiền gửi theo yêu cầu của khách hàng gắn liền với các nghiệp vụ khác của ngân hàng.

### ***1.2.3 Vai trò của hoạt động huy động vốn***

❖ Đối với nền kinh tế:

Ngân hàng thương mại là một trong những kênh quan trọng nhất trong việc cung cấp vốn cho nền kinh tế. Bằng cách thu hút vốn từ các cá nhân và tổ chức, ngân hàng biến các khoản tiền nhàn rỗi thành một nguồn vốn lớn hơn để sử dụng cho vay và đầu tư, đáp ứng nhu cầu của cộng đồng. Trên toàn thế giới, nguồn vốn từ ngân hàng chiếm một tỷ trọng quan trọng trong tổng số nguồn vốn của nền kinh tế, từ đó đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế. Đồng thời, với năng lực huy động vốn, ngân hàng thương mại thu hút một lượng lớn khách hàng đến giao dịch, từ đó kích thích tiềm năng về vốn huy động trong nền kinh tế. Điều này làm tăng cơ hội phát hành các công cụ tài chính như chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, giúp tạo ra một thị trường tài chính phát triển và đa dạng.

❖ Đối với NHTM:

Việc huy động vốn chiếm một phần đáng kể trong tài sản nợ và đóng vai trò quan trọng trong việc tạo nguồn vốn cho Ngân hàng Thương mại. Huy động vốn là cơ sở chính để xác định sự tồn tại và tiến bộ của ngân hàng. Thông qua quá trình huy động vốn, Ngân hàng Thương mại hình thành nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu thực hiện các hoạt động cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, tài trợ, đầu tư, giao dịch ngoại hối, thanh toán, ủy thác,... nhằm tạo ra lợi nhuận và đảm bảo sự phát triển bền vững của Ngân hàng Thương mại.

Tài sản tiền mà các chủ sở hữu (bao gồm cả pháp nhân và thể nhân) gửi vào ngân hàng, được ngân hàng tạm quản lý và sử dụng, được gọi là vốn huy động. Khi quy mô huy động vốn tăng lên, ngân hàng có khả năng cung cấp tín dụng cao hơn. Huy động vốn là cơ sở để thu hút khách hàng đến giao dịch, góp phần vào việc nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng.

Dưới đây là một số vai trò của hoạt động huy động vốn đối với các ngân hàng thương mại:

✚ **Cung cấp nguồn vốn:** Hoạt động huy động vốn giúp các ngân hàng thương mại thu hút tiền gửi từ khách hàng và sử dụng số tiền này để cung cấp các khoản vay cho những khách hàng khác. Quá trình này không chỉ tăng cường nguồn lực tài chính cho các ngân hàng thương mại mà còn tạo điều kiện cho cá nhân và doanh nghiệp tiếp cận các khoản vay và dịch vụ tài chính từ ngân hàng.

✚ **Tăng lợi nhuận:** Hoạt động huy động vốn đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra lợi nhuận cho các ngân hàng thương mại. Các ngân hàng này kiếm lợi nhuận từ việc thu lãi suất trên các khoản vay và chi trả lãi suất cho các khoản tiền gửi của khách hàng. Khi ngân hàng thương mại có thể thu hút được nhiều tiền gửi và cấp nhiều khoản vay, lợi nhuận của họ sẽ gia tăng.

✚ **Quản lý rủi ro:** Việc huy động vốn còn giúp các ngân hàng thương mại kiểm soát rủi ro một cách hiệu quả. Thông qua huy động vốn, ngân hàng có thể lựa chọn các sản phẩm tiền gửi và các khoản vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng và chiến lược quản lý rủi ro của họ. Điều này góp phần giảm thiểu các rủi ro tiềm tàng trong hoạt động của ngân hàng thương mại.

✚ **Tạo niềm tin cho khách hàng:** Khi các ngân hàng thương mại có khả năng huy động được nhiều tiền gửi từ khách hàng, họ sẽ tạo dựng được lòng tin nơi khách hàng rằng họ là một đối tác đáng tin cậy. Điều này không chỉ giúp ngân hàng thu hút thêm nhiều khách hàng mới mà còn giữ chân được khách hàng hiện có.

✚ **Tăng khả năng cạnh tranh:** Việc huy động vốn cũng hỗ trợ các ngân hàng thương mại nâng cao khả năng cạnh tranh. Với nhiều nguồn lợi nhuận và năng lực cho vay lớn hơn, ngân hàng thương mại có thể đua tranh với các đối thủ trong ngành bằng cách cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ưu việt hơn, cùng với mức phí và lãi suất hấp dẫn hơn. Điều này góp phần thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện tại.

✚ **Hỗ trợ phát triển kinh tế:** Các hoạt động huy động vốn của các ngân hàng thương mại không chỉ mang lại lợi ích cho bản thân ngân hàng mà còn góp phần tích cực vào sự phát triển kinh tế của đất nước. Khi các ngân hàng thương mại tăng cường khả năng cho vay, các doanh nghiệp và cá nhân có thể tận dụng nguồn vốn đó để đầu tư, mở rộng kinh

doanh và tạo thêm cơ hội việc làm mới. Điều này thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo ra giá trị cho xã hội.

❖ Đối với khách hàng:

Huy động vốn là một phương tiện hữu hiệu giúp khách hàng dễ dàng tích lũy tiền, tạo ra nguồn thu nhập dự phòng cho tương lai mà họ có thể sử dụng cho các mục tiêu cá nhân hoặc tài chính.

Đối với khách hàng, việc lựa chọn các sản phẩm huy động vốn từ ngân hàng không chỉ đơn giản là để nhận lãi suất mà còn mở ra cơ hội linh hoạt trong việc chọn lựa thời gian, cách tính lãi, và mục đích sử dụng tiền gửi. Bên cạnh việc thu được lợi ích từ lãi suất, khách hàng cũng có thể dễ dàng sử dụng các sản phẩm như sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, hay trái phiếu để tăng cường tính thanh khoản và linh hoạt trong quản lý tài chính cá nhân

Nghiệp vụ huy động vốn không chỉ giúp khách hàng tiết kiệm mà còn mở ra nhiều cơ hội tiện ích và linh hoạt trong việc quản lý tài chính cá nhân.

#### ***1.2.4 Phân loại về huy động vốn tại ngân hàng thương mại***

❖ Căn cứ theo đối tượng khách hàng:

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

❖ Căn cứ theo mục đích:

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

- Tiền gửi thanh toán

Đây là tiền của doanh nghiệp hoặc cá nhân gửi vào ngân hàng để nhờ ngân hàng giữ và thanh toán hộ. Trong phạm vi số dư cho phép, ngân hàng sẽ đáp ứng nhu cầu

thanh toán của khách hàng khi khách hàng yêu cầu. Nhìn chung lãi suất của loại tiền gửi này rất thấp, nhưng thay vào đó chủ tài khoản có thể được hưởng những dịch vụ ngân hàng với mức chi phí thấp.

- Tiền gửi có kì hạn

Đây là hình thức tiền gửi xác định kỳ hạn cụ thể với một lãi suất thông thường 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 cá nhân là để hưởng lãi.

- Tiền gửi tiết kiệm

Đây là hình thức tiền gửi của tầng lớp dân cư có các khoản tiền nhàn rỗi, tích lũy để dành gửi vào ngân hàng với thời gian cụ thể, mục đích sinh lời. Đây là nguồn vốn quan trọng và chủ yếu cho ngân hàng. 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 huy động vốn đa dạng với lãi suất hấp dẫn.

- 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. Các giấy tờ có giá thường bao gồm: Trái phiếu, kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi.

#### ❖ Căn cứ vào kỳ hạn

- Huy động vốn ngắn hạn

Đây là nguồn vốn mà NHTM huy động trong thời gian ngắn hạn và thường xác định dưới 12 tháng, chủ yếu các NHTM nhận tiền gửi hoặc phát hành các công cụ nợ ngắn hạn. Phần lớn đối với nguồn vốn này NHTM 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 và dài hạn. Nguồn vốn huy động này ổn định, ngân hàng có thể sử dụng cấp tín dụng trung và dài hạn. Lãi suất huy động nguồn vốn trung và dài hạn thường cao hơn ngắn hạn.

*Bảng 1.1 Đặc trưng các kỳ hạn*

Kỳ hạn	Huy động vốn		Cho vay	
	Chi phí	Tính ổn định	Lợi nhuận	Tính rủi ro
<b>Ngắn hạn</b>	Thấp	Ngắn hạn	Thấp	Thấp
<b>Trung, dài hạn</b>	Cao	Dài hạn	Cao	Cao

*Nguồn: <https://thuvienphapluat.vn>*

#### ❖ Căn cứ loại tiền huy động

- Huy động bằng nội tệ

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

dụng vốn của ngân hàng.

- Huy động vốn ngoại tệ

NHTM huy động vốn ngoại tệ nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán quốc tế cũng như các hoạt động kinh doanh ngoại tệ.

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

##### ❖ Các nhân tố khách quan

✓ Kinh tế: Tình trạng kinh tế của quốc gia và cục diện chính trị gây ảnh hưởng đến niềm tin của người tiêu dùng vào triển vọng và giá trị của đồng tiền, tác động đến nhu cầu vay mượn và thu hút vốn của các tổ chức tài chính. Các hoạt động huy động

và sử dụng vốn đều phải đối mặt trực tiếp với các chỉ số kinh tế như tốc độ tăng trưởng, thu nhập, tỷ lệ thất nghiệp, và lạm phát. Khi nền kinh tế phát triển, việc sản xuất tăng cường cơ hội tích lũy vốn, tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu hút vốn từ các tổ chức tài chính. Ngược lại, trong thời kỳ suy thoái kinh tế và gia tăng lạm phát, thu nhập của người dân giảm sẽ làm giảm khả năng tích lũy vốn, tạo ra rào cản cho việc huy động vốn của các tổ chức tài chính.

✓ Thị trường: Mọi ngân hàng khi hoạt động trên thị trường đều phải cạnh tranh. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng và các sản phẩm tài chính khác có thể tác động đến khả năng huy động vốn của chúng. Sự ổn định của thị trường tài chính cũng có thể ảnh hưởng đến việc này. Sự thay đổi trong chính sách tiền tệ và các cải tiến trong lĩnh vực tài chính cũng tăng cường sự cạnh tranh trong ngành. Các điều kiện tiền gửi thường được đồng nhất để thu hút khách hàng, dẫn đến sự phát triển nhanh chóng của các sản phẩm dịch vụ liên quan. Ngoài ra, các tổ chức tài chính phi ngân hàng cũng tham gia vào việc huy động vốn, ảnh hưởng đến cách mà ngân hàng thực hiện hoạt động này.

✓ Chính sách của NHNN và chính phủ: Chính sách về lãi suất, mức lãi suất thị trường tiền tệ, tài trợ và điều hành của NHNN và chính phủ có thể ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

✓ Quản lý và chiến lược của ngân hàng: Chiến lược huy động vốn, chiến lược kinh doanh và quản lý tài chính của ngân hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

✓ Tín dụng và uy tín của ngân hàng: Khả năng tín nhiệm của khách hàng và độ tin cậy của ngân hàng có thể ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

✓ Cơ cấu sản phẩm và dịch vụ: Sự đa dạng và chất lượng của sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng có thể ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Khi cơ cấu về sản phẩm đa dạng sẽ có thể đáp ứng được nhiều hơn về mong muốn của khách hàng cùng với dịch vụ làm hài lòng khách hàng khiến cho khách hàng dễ dàng gửi tiền vào ngân hàng. Ngược lại, khi sản phẩm không phù hợp với mong muốn của

khách hàng hoặc dịch vụ không chất lượng sẽ khiến khách hàng không muốn gửi tiền vào ngân hàng.

✓ Văn hóa: Môi trường văn hóa có tác động mạnh mẽ đến việc hình thành các thói quen, tâm lý và tập quán sử dụng tiền của cộng đồng. Những thói quen này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Ở những khu vực mà người dân có thói quen giữ tiền dưới dạng tiền mặt, việc ngân hàng thu hút vốn sẽ trở nên khó khăn. Bên cạnh đó, sự chấp nhận rủi ro của cộng đồng, cũng như thói quen tích lũy tài sản, sẽ quyết định cách mỗi cá nhân sử dụng và bảo quản tiền, chẳng hạn như giữ tiền ở nhà, gửi tiết kiệm tại ngân hàng, hoặc đầu tư vào các lĩnh vực như chứng khoán và bất động sản. Tại các quốc gia phát triển, việc sử dụng dịch vụ ngân hàng đã trở thành phổ biến. Tuy nhiên, ở các quốc gia đang phát triển, nhiều người vẫn ưa chuộng sử dụng tiền mặt và cảm thấy an toàn hơn khi giữ tiền trực tiếp trong tay. Vì vậy, tâm lý, thói quen và thái độ của người dân đối với ngân hàng có ảnh hưởng lớn đến hiệu quả huy động vốn của các ngân hàng.

#### ❖ Các nhân tố chủ quan

✓ Chiến lược kinh doanh: Bao gồm chiến lược phát triển thị trường, chiến lược sản phẩm và chiến lược giá cả, sẽ ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Nếu ngân hàng có chiến lược hợp lý và phù hợp với thị trường, khách hàng sẽ tin tưởng và có xu hướng gửi tiền vào ngân hàng

✓ Độ tin cậy và uy tín của ngân hàng: Độ tin cậy và uy tín của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc huy động vốn. Nếu ngân hàng có uy tín và được đánh giá cao trong mắt khách hàng, họ sẽ có xu hướng gửi tiền vào và ngược lại.

✓ Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp: Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và tận tâm sẽ giúp khách hàng cảm thấy tin tưởng và hài lòng hơn với dịch vụ của ngân hàng, từ đó tăng khả năng huy động vốn.

✓ Chiến lược quảng bá và marketing: Đóng vai trò trọng trong việc giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng đến khách hàng. Nếu ngân hàng có chiến lược quảng bá và marketing hiệu quả, họ sẽ thu hút được nhiều khách hàng và tăng khả năng huy động vốn

✓ Sức ảnh hưởng của các đối tác: như các đại lý, đối tác kinh doanh và cơ quan tài chính cũng ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng.

✓ Chính sách và quy định của nhà nước: Các quy định về lĩnh vực tài chính, tiền tệ và ngân hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Nếu chính sách và quy định của nhà nước được đưa ra một cách hợp lý và minh bạch, thị trường sẽ ổn định và tăng khả năng huy động vốn của ngân hàng.

✓ Chính sách lãi suất: Yếu tố này có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng huy động vốn của các ngân hàng thương mại. Để duy trì khả năng cạnh tranh trong việc huy động vốn, đặc biệt là khi lãi suất thị trường đã cao, ngân hàng cần áp dụng lãi suất hợp lý và hấp dẫn đối với người gửi tiền. Lãi suất hợp lý sẽ giúp thu hút nhiều khoản tiền nhàn rỗi. Các ngân hàng không chỉ cạnh tranh với nhau mà còn phải đối đầu với các tổ chức tiết kiệm và các công cụ khác trên thị trường vốn. Trong giai đoạn thiếu hụt tiền tệ, ngay cả sự chênh lệch nhỏ về lãi suất cũng có thể khiến người gửi tiết kiệm và nhà đầu tư chuyển vốn từ công cụ hoặc tổ chức này sang công cụ hoặc tổ chức khác.

### ***1.2.6 Các chỉ tiêu đánh giá huy động vốn***

- **Quy mô huy động vốn**

Quy mô nguồn vốn quyết định phạm vi hoạt động của ngân hàng, ảnh hưởng đến khả năng thanh toán cũng như năng lực cạnh tranh và uy tín của ngân hàng. Vì vậy, khi đánh giá hiệu quả nguồn vốn từ góc độ quy mô, trước hết ngân hàng phải đảm bảo có đủ vốn để phục vụ các nhu cầu kinh doanh, bao gồm tín dụng, thanh toán, đầu tư, v.v.

Khi đánh giá về tính hiệu quả của nguồn vốn huy động của ngân hàng thương mại ta cần phải xem xét đến cơ cấu nguồn vốn. Những nội dung cần xem xét là:

- Cơ cấu vốn theo đối tượng huy động
- Cơ cấu kì hạn
- Cơ cấu vốn nội, ngoại tệ trên tổng nguồn vốn

- **Mối quan hệ giữ huy động và sử dụng vốn**

Việc xác định quy mô và cơ cấu vốn hợp lý cho Ngân hàng là một yêu cầu vô cùng quan trọng. Đồng thời, Ngân hàng cần phải tìm kiếm các nguồn vốn huy động và đầu tư vốn sao cho hiệu quả. Nếu Ngân hàng huy động vốn mà không sử dụng được thì sẽ dẫn đến tình trạng vốn bị ứ đọng, chi phí phát sinh nhiều nhưng không đem lại lợi nhuận, gây lãng phí vốn cho Ngân hàng. Ngược lại, khi nhu cầu sử dụng vốn tăng cao mà Ngân hàng không thể thu hút được vốn thì sẽ mất đi cơ hội kinh doanh, khả năng tạo ra lợi nhuận sẽ bị giảm, và uy tín với khách hàng cũng sẽ bị ảnh hưởng nghiêm trọng.

$$\text{Tổng nguồn vốn huy động trên dư nợ} = \frac{\text{Tổng dư nợ}}{\text{Tổng NVHĐ}} * 100\%$$

**Ý nghĩa:** Chỉ tiêu này cho biết nguồn vốn huy động có đủ để đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của NH hay không, phản ánh sự cân đối giữa nguồn vốn huy động được với hoạt động tín dụng, đầu tư.

- **Sự đa dạng hóa các hình thức huy động vốn**

Sự đa dạng về kỳ hạn và loại tiền tệ được sử dụng thể hiện khả năng huy động các nguồn vốn với các kỳ hạn khác nhau trong đó có cả ngoại tệ, nội tệ với mức lãi suất khác biệt tương ứng sao cho người gửi tiền chấp nhận được và cảm thấy hợp lý. Ngân hàng đạt được cơ cấu về kỳ hạn và loại tiền mong muốn để đáp ứng tối đa các nhu cầu sử dụng vốn, tránh tình trạng thừa vốn ngắn hạn, thiếu vốn trung và dài hạn, thừa vốn nội tệ, thiếu vốn ngoại tệ.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong Chương 1, ta thu được cái nhìn tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần, hiểu rõ về các chức năng và vai trò của chúng, cũng như những yếu tố ảnh hưởng đến việc huy động nguồn vốn. Đưa ra các chỉ tiêu đánh giá nhằm phân tích các ngành đa dạng của việc huy động vốn tiền gửi khách hàng, chúng ta có thể thấy sự phong phú và tiềm năng phát triển của ngân hàng thương mại ngày càng tăng, mang lại lợi ích và sự tiện lợi cho khách hàng.

## CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HUY ĐỘNG VỐN TIỀN GỬI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM – CHI NHÁNH NGUYỄN VĂN TRỖI

### 2.1 Giới thiệu về ngân hàng thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam (VIB)

- **Tên giao dịch tiếng Việt:** Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quốc Tế Việt Nam
- **Tên giao dịch tiếng Anh:** Vietnam International Commercial Joint Stock Bank
- **Tên viết tắt:** Ngân hàng Quốc Tế (VIB)
- **Mã SWIFT Code:** VNIBVNVX
- **Loại hình:** Ngân hàng thương mại
- **Địa chỉ trụ sở chính:** Tòa nhà Sailing Tower, 111A Pasteur, Bến Nghé, Quận 1, TP. HCM
- **Số tổng đài, hotline:** 1800 8180
- **Website:** <https://www.vib.com.vn/>
- **Email:** [dvkh247@vib.com.vn](mailto:dvkh247@vib.com.vn)
- *Logo ngân hàng*



Hình 2. 1 Logo ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam

Nguồn: website Ngân hàng [vib.com.vn](https://www.vib.com.vn)

Logo của VIB được thiết kế với ba chữ V, đại diện cho các kết nối và nguồn lực tổng hợp mà VIB mang lại trong mối quan hệ với khách hàng và đối tác. Ở giữa ba chữ V là hình ảnh một trái tim, biểu trưng cho việc khách hàng luôn ở vị trí trung tâm của VIB. Về mặt cảm xúc, ba chữ V tạo nên hình ảnh con người dang tay chào đón thân thiện, thể hiện tinh thần nhân văn và ý tưởng “Kết nối Nhân văn” của thương hiệu VIB.

Hình dáng chữ VIB cong, mềm mại với chữ V cách điệu như một nụ cười chào đón khách hàng.

Màu xanh và ba tông màu vàng cam ấm áp, rực rỡ tạo nên một không gian rộng mở, mang lại cảm giác về một môi trường thân thiện, dễ dàng tiếp cận, thể hiện sự thân thiện và tinh thần hợp tác.

### ***Tính cách thương hiệu VIB***

- Chân thật: VIB gây dựng sự tín nhiệm của khách hàng thông qua cách làm việc trung thực, chuyên nghiệp và minh bạch.
- Vun đắp các mối quan hệ: VIB có mục tiêu dài hạn, luôn đồng hành và hỗ trợ khách hàng trong mọi giai đoạn của cuộc sống, nhằm giúp khách hàng tiến bộ và đạt được thành công..
- Hiện đại: VIB nghiên cứu và áp dụng các công nghệ hiện đại để cải thiện chất lượng dịch vụ ngân hàng.
- Chú trọng hiệu quả công việc: VIB cam kết nỗ lực hết mình để đem lại những kết quả tốt nhất cho khách hàng.
- Nhạy bén: VIB luôn theo dõi sát sao những thay đổi trong nhu cầu của khách hàng và cung cấp các sản phẩm cùng dịch vụ phù hợp để đáp ứng.

#### ***2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển ngân hàng VIB***

Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (tên gọi tắt là Ngân hàng Quốc Tế - VIB Bank) được thành lập theo Quyết định số 22/QĐ/NH5 ngày 25/01/1996 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam, tên viết tắt là Ngân hàng Quốc Tế (VIB) được thành lập ngày 18/09/1996, trụ sở đặt tại 16 Phan Chu Trinh, Q. Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Cổ đông sáng lập Ngân hàng Quốc tế bao gồm các cá nhân và doanh nhân hoạt động thành đạt tại Việt Nam và trên trường quốc tế, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Với nguồn lực tài chính vững mạnh, chiến lược cụ thể và tiên phong chuyển đổi sâu rộng, VIB là ngân hàng duy nhất ở Việt Nam có tỷ trọng bán lẻ chiếm đến 90% cơ cấu danh mục tín dụng— một tỷ lệ vượt trội theo đánh giá của các chuyên gia trong ngành. Trong đó gần 95% dư nợ bán lẻ có tài sản đảm bảo. Với dư nợ bán lẻ tăng trưởng bình quân trên 50%/năm và chất lượng tài sản tốt trong hơn 4 năm qua, VIB ghi dấu ấn trên thị trường là ngân hàng có tốc độ tăng trưởng bán lẻ thuộc top đầu ngành. Theo lãnh đạo VIB, có được điều này là nhờ 4 năm qua ngân hàng đã chuyển đổi trọng tâm từ khách hàng doanh nghiệp sang khách hàng cá nhân.

Trong cơ cấu thu nhập, thu nhập từ dịch vụ thu phí của VIB tăng nhanh, hiện chiếm tỷ trọng 21%, nằm trong nhóm cao nhất thị trường. Trong đó, 50% đến từ thu nhập phí từ hoạt động bán bảo hiểm liên kết ngân hàng (bancassurance) và 50% còn lại đến từ các loại phí khác. Ngân hàng dự kiến sẽ nâng tỷ trọng thu từ phí dịch vụ trong tổng thu nhập lên hơn 30% trong thời gian tới. Các sản phẩm dịch vụ bán lẻ cốt lõi và chủ lực của VIB đang đứng top đầu thị phần hoặc chiếm lĩnh thị phần lớn có thể kể đến là cho vay mua ô tô, bảo hiểm, thẻ tín dụng ...

Những nỗ lực không ngừng trong mảng bán lẻ của VIB đã được ghi nhận trong hoạt động với sự tăng trưởng vượt bậc, trở thành 1 trong những ngân hàng sinh lời top đầu ngành với tỷ lệ ROE lên đến gần 30% cùng với mức tăng trưởng lợi nhuận trung bình đến hơn 60% trong 3 năm gần nhất, đem lại lợi ích lớn và bền vững cho cổ đông và mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Tính đến ngày 30/9/2021, vốn điều lệ của ngân hàng đạt hơn 15.500 tỷ đồng, tổng tài sản đạt trên 285.000 tỷ đồng. Cổ phiếu của ngân hàng hiện đang niêm yết tại Sở giao dịch chứng khoán TP.

Hồ Chí Minh (HOSE) với mã VIB và giá trị vốn hóa trị trường đạt trên 3 tỷ USD tính đến ngày 30/11/2021.

VIB hiện có hơn 10.000 cán bộ nhân viên phục vụ gần 3 triệu khách hàng tại 165 chi nhánh và phòng giao dịch ở 27 tỉnh/thành trọng điểm trong cả nước.

***Ngành nghề kinh doanh:***

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn từ các tổ chức và dân cư dưới hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn bằng VND.
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân.
- Cấp tín dụng dưới hình thức bảo lãnh ngân hàng.
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá.
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước.
- Vay vốn của Ngân hàng Nhà nước và của các tổ chức tín dụng khác.
- Thực hiện hoạt động bao thanh toán.
- Mua bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp.

***2.1.2 Sứ mệnh, tầm nhìn và cốt lõi***

**❖ Sứ mệnh**

- Đối với khách hàng: Vượt trội trong việc cung cấp các giải pháp sáng tạo nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng.
- Đối với nhân viên: Xây dựng văn hóa hiệu quả, tinh thần doanh nhân và môi trường làm việc hiệu quả.
- Đối với cổ đông: Mang lại các giá trị hấp dẫn và bền vững cho cổ đông.
- Đối với cộng đồng: Tích cực đóng góp vào sự phát triển cộng đồng...

**❖ Tầm nhìn**

- Trở thành ngân hàng sáng tạo và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam.

## ❖ Giá trị cốt lõi

- Hướng tới khách hàng
- Nỗ lực vượt trội
- Trung thực
- Tinh thần đồng đội
- Tuân thủ kỷ luật

### 2.1.3 Những thành tựu đạt được của ngân hàng VIB

Hành trình phát triển của VIB trong hơn 20 năm qua không ít khó khăn nhưng với sự kỉ luật và cải thiện dịch vụ cũng như công nghệ, VIB đã thuyết phục được khách hàng đến trải nghiệm sản phẩm và vương mình trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín bậc nhất ở Việt Nam. Những thành công và nỗ lực ấy được chứng minh qua những thành tựu VIB đạt được, tiêu biểu nhất 3 năm gần đây (2021 - 2023).



Hình 2. 2: Thành tựu nổi bật của ngân hàng TMCP VIB trong 3 năm gần nhất

( Nguồn: collegesidekick.com)

## 2.2 Giới thiệu về ngân hàng thương mại Cổ phần Quốc tế Việt Nam ( VIB ) – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

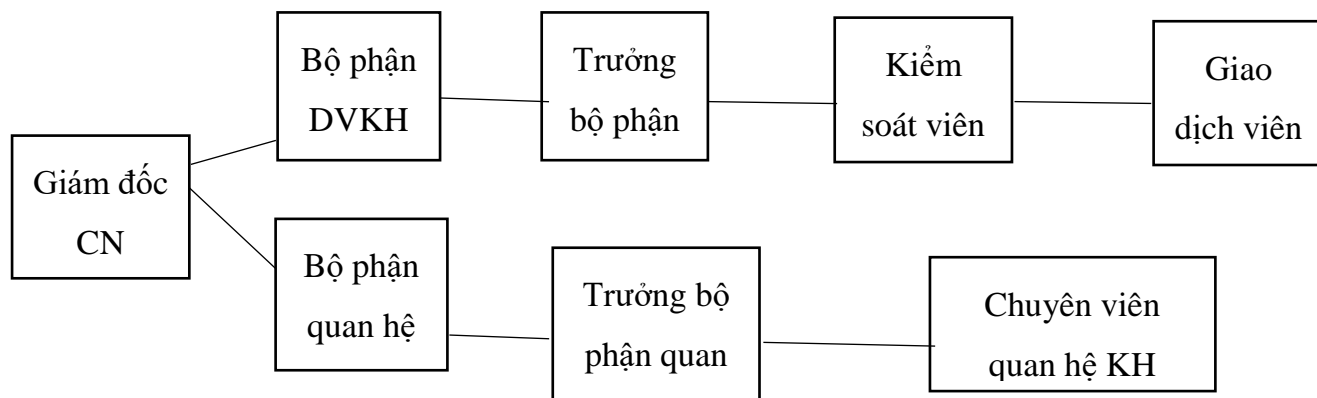
### 2.2.1 Sự hình thành và phát triển của ngân hàng VIB-chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Chi nhánh VIB Tôn Đức Thắng được đổi tên thành Chi nhánh VIB Nguyễn Văn Trỗi và chuyển sang hoạt động tại địa điểm mới tại: Phòng 4&5 tầng trệt và Phòng 4 &5 tầng lửng, Tòa Nhà Centre Point, 106 Nguyễn Văn Trỗi, Phường 8, Quận Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh.

Với không gian giao dịch hiện đại, rộng rãi, nằm ở vị trí giao thông thuận tiện, Chi nhánh VIB Nguyễn Văn Trỗi sẽ mang lại cho khách hàng cảm giác thoải mái và thân thiện khi đến giao dịch.

Chi nhánh VIB Nguyễn Văn Trỗi sẽ bắt đầu hoạt động tại địa điểm mới vào ngày 23/12/2019.

### 2.2.2 Cơ cấu phòng ban của ngân hàng VIB-chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi



Sơ đồ 2. 1 Sơ đồ các phòng ban

( Nguồn: Sơ đồ bộ máy tổ chức của NHTM Quốc tế Việt Nam – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi )

– **Giám đốc chi nhánh:** Là cá nhân có trách nhiệm trực tiếp đưa ra quyết định và phê duyệt các đề xuất từ trưởng bộ phận, đồng thời chịu trách nhiệm tổ chức và xây dựng kế hoạch hàng năm cùng chiến lược kinh doanh cho KHCN tại chi nhánh, tuân thủ định hướng phát triển của trụ sở và mục tiêu kinh doanh được giao.

– **Phòng quan hệ KH:**

- Phòng KH doanh nghiệp thực hiện cho hoạt động tín dụng đối với phân khúc KH là các doanh nghiệp
- Phòng KH cá nhân thực hiện cho hoạt động tín dụng đối với phân khúc KH cá nhân

– **Phòng DVKH:** Là một bộ phận quan trọng trong hệ thống hoạt động của ngân hàng, phòng này đảm nhiệm vai trò chủ chốt trong việc xử lý và ghi chép các giao dịch kinh tế phát sinh, quản lý tài chính và tài sản của cơ quan, cũng như chịu trách nhiệm về thu chi tiền mặt và kiểm toán tiền để báo cáo lên ban lãnh đạo.

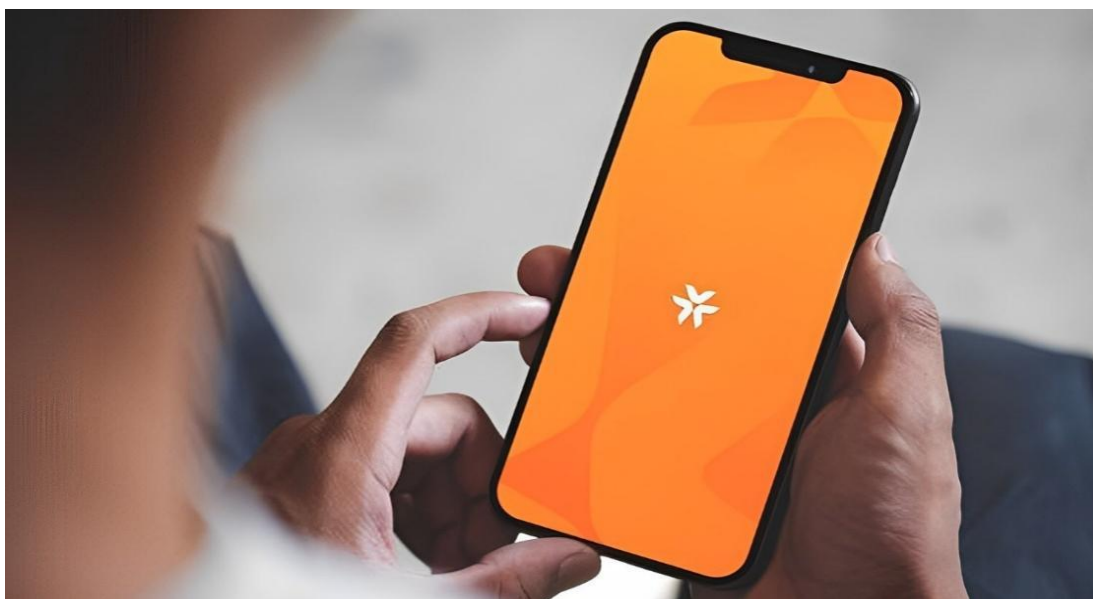
– **Kiểm soát viên:** Kiểm soát viên thực hiện theo kế hoạch do Giám Đốc chỉ đạo, có trách nhiệm đề xuất các giải pháp, cải tiến để nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và phát triển dịch vụ bán chéo tại quầy giao dịch

– **Giao dịch viên:** Nhiệm vụ của giao dịch viên bao gồm việc hàng ngày tiếp xúc trực tiếp với khách hàng để đáp ứng các nhu cầu cần thiết như gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, thực hiện ủy nhiệm chi, thu hộ, chi hộ, mở tài khoản, phát hành thẻ, đổi ngoại tệ, xử lý thông tin tài khoản,... Họ cũng chịu trách nhiệm giải đáp thắc mắc của khách hàng, giới thiệu các gói sản phẩm và chương trình khuyến mãi hấp dẫn, đồng thời khai thác nhu cầu của khách hàng để thực hiện bán chéo các sản phẩm.

### **2.2.3 Dịch vụ số của ngân hàng VIB - chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

#### **➤ ỨNG DỤNG CỦA VIB**

Ngân hàng số là một trong những sản phẩm và dịch vụ của chuyển đổi số trong ngành ngân hàng, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch tài chính mà không cần đến chi nhánh ngân hàng. Khi sở hữu một ứng dụng ngân hàng số, khách hàng có thể truy cập và quản lý tài khoản của mình thông qua các thiết bị điện tử như điện thoại di động, máy tính bảng hoặc máy tính cá nhân có kết nối internet.



*Hình 2. 3: Ứng dụng MyVIB*

*(Nguồn: vib.com.vn)*

Một trong số đó là ứng dụng di động ngân hàng số mobile banking MyVIB của Ngân hàng Quốc tế Việt Nam (VIB) đã được ra mắt vào năm 2020 với mục đích đưa khách hàng trải nghiệm dịch vụ ngân hàng đa kênh thông qua việc tích hợp nhiều tính năng tiện ích trên ứng dụng MyVIB như chuyển tiền qua QR code, thanh toán hóa đơn điện tử, mở tài khoản trực tuyến, gửi tiết kiệm online...

Hiện tại, ứng dụng di động MyVIB đang liên kết với hầu hết các ứng dụng thanh toán như Momo, Zalopay, Viettelpay, VNpay. Để liên kết các ứng dụng thanh toán với tài khoản của bạn mở tại VIB, bạn cần làm các bước sau:

- ✓ Bước 1: Chọn ngân hàng muốn liên kết là VIB
- ✓ Bước 2: Điền thông tin số tài khoản thanh toán của bạn mở tại VIB, tài khoản này phải là tài khoản của chính bạn và thông tin tên chủ tài khoản buộc phải trùng khớp với thông tin tên người dùng trên ví điện tử
- ✓ Bước 3: Nhập mã OTP vừa được gửi qua điện thoại của bạn để hoàn thành liên kết

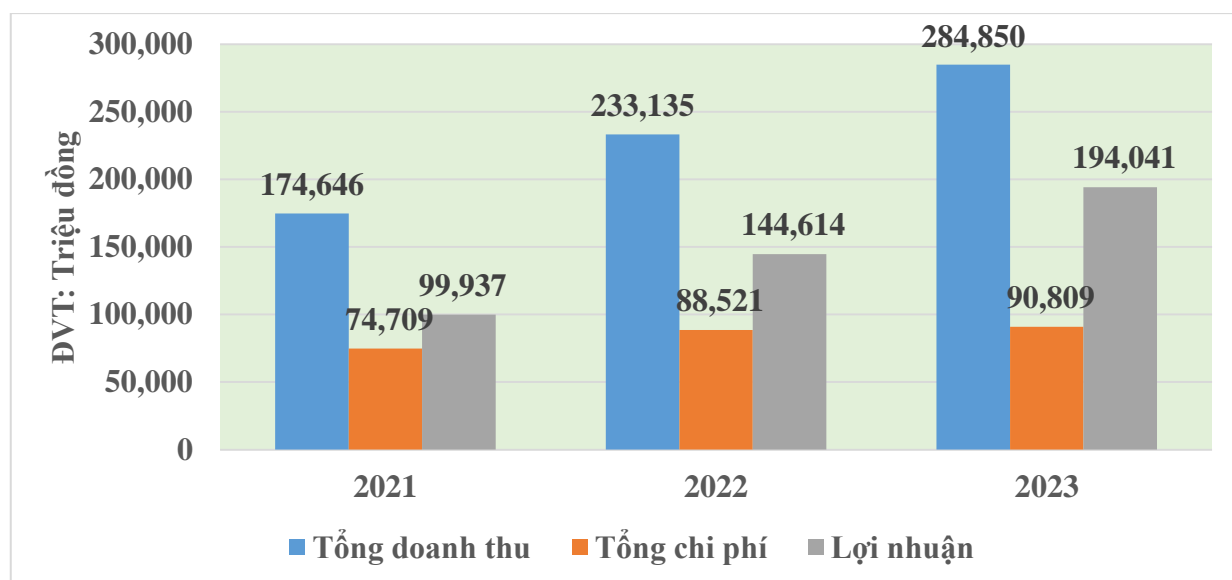
## 2.2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Bảng 2. 1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Tuyệt đối	%	Tuyệt đối	%
<b>Tổng doanh thu</b>	174.646	233.135	284.850	58.488	33,49	51.716	22,18
<b>Tổng chi phí</b>	74.709	88.521	90.809	13.812	18,49	2.288	2,58
<b>Lợi nhuận</b>	99.937	144.041	204.611	44.676	44,7	49.428	34,18

(Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi giai đoạn 2021-2023)



Biểu đồ 2. 1: Đồ thị biểu diễn kết quả hoạt động kinh doanh VIB – Nguyễn Văn Trỗi

### Nhận xét:

Dựa vào bảng số liệu trên, có thể thấy kết quả kinh doanh của chi nhánh VIB Nguyễn Văn Trỗi rất tích cực trong ba năm 2021-2023. Mặc dù nền kinh tế liên tục biến động và dịch COVID-19 đã gây ra những khó khăn nghiêm trọng cho kinh tế toàn cầu, nhưng hoạt động kinh doanh tại phòng giao dịch vẫn duy trì đà tăng trưởng ổn định trong giai đoạn này.

- Doanh thu: của ngân hàng luôn là một khoản mục được quan tâm, đó là kết quả cuối cùng phản ánh chất lượng kinh doanh của ngân hàng. Doanh thu của ngân hàng bao gồm: Thu từ lãi, thu nhập từ hoạt động dịch vụ, hoạt động kinh doanh ngoại hối và thu khác

Doanh thu tổng thể đã tăng trưởng qua các năm. Cụ thể, doanh thu năm 2022 tăng lên 33,49% tương đương 55.488 triệu đồng so với năm 2021. Doanh thu năm 2023 tăng 22,18% tương đương 51.716 triệu đồng so với năm 2022.

- Chi phí: Chi phí là một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

Ta thấy tổng chi phí đang có chiều hướng tăng dần qua các năm. Năm 2022 đạt 88.521 triệu đồng tăng so với năm 2021 là 13.812 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng là 18,49%. Năm 2023 tổng chi phí đạt 90.809 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 2.288 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng là 2,58%.

- Lợi nhuận: Doanh thu tăng nên kéo theo lợi nhuận tăng theo. Trong đó lợi nhuận năm 2022 đạt 144.641 triệu đồng tăng so với năm 2021 là 44.676 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 44,7%. Năm 2023 đạt 194.041 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 49.428 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 34,18%. Để đạt được kết quả trên, chính nhờ những chính sách mà Ban giám đốc đã đề ra cùng với sự nỗ lực và sự chăm chỉ của các phòng ban và toàn thể nhân viên.

Tổng quan về hoạt động kinh doanh của VIB cho thấy sự phát triển mạnh mẽ và đạt được nhiều thành tựu tích cực. Doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng đều đặn hàng năm, thu hút một lượng lớn khách hàng và xây dựng được lòng tin của họ. Điều này khẳng định tiềm năng hoạt động của Chi nhánh rất lớn và hứa hẹn mang lại nhiều lợi nhuận hơn nữa cho hệ thống Ngân hàng TMCP Quốc Tế.

### **2.3 Các sản phẩm huy động vốn tại ngân hàng VIB - chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

Tùy thuộc vào mục đích của từng đối tượng khách hàng mà NH sẽ giới thiệu các sản phẩm khác nhau của NH để đảm bảo đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

- ❖ Sản phẩm tiền gửi dành cho cá nhân
  - Tiết kiệm có kỳ hạn
  - Tiết kiệm không kỳ hạn dành cho cá nhân
  - Tiền gửi không kỳ hạn dành cho cá nhân
  - Tiết kiệm gửi góp
  - Tiết kiệm hưởng lãi suất theo thời gian thực gửi
  - Sản phẩm huy động tiết kiệm vàng
  - Tiết kiệm lãi suất lũy tiến
  - Chương trình khuyến mãi “VIB Bank – Vì bạn”
- ❖ Sản phẩm tiền gửi dành cho doanh nghiệp
  - Tiền gửi có kỳ hạn dành cho doanh nghiệp
  - Tiền gửi thanh toán cho doanh nghiệp
  - Chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn USD

## **2.4 Lãi suất và chính sách lãi suất huy động vốn của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

Bảng 2. 2: Bảng lãi suất huy động VIB dành cho khách hàng cá nhân, hình thức gửi tiền online

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	Từ 2 triệu đến dưới 300 triệu	Từ 300 triệu đến dưới 3 tỷ	Từ 3 tỷ trở lên
<b>Kỳ hạn nổi bật</b>			
1 tháng	2,5	2,5	2,5
6 tháng	4	4	4
<b>Kỳ hạn khác</b>			
< 1 tháng	0,25	0,25	0,25
2 tháng	2,6	2,6	2,6
3, 4, 5 tháng	2,8	2,8	2,8
7 tháng	4	4	4
8 tháng	4	4	4
9 tháng	4	4	4
10 tháng	4	4	4
11 tháng	4	4	4
15 tháng	4,8	4,8	4,8
18 tháng	4,8	4,8	4,8
24 tháng	5	5	5
36 tháng	5	5	5

( Nguồn: Vib.com.vn)

Về chi tiết, kỳ hạn 1 tháng và 2 tháng đang có mức lãi suất tiền gửi là 2,8%/năm, tăng 0,3 điểm phần trăm trong lần cập nhật mới nhất. Đồng thời, các khoản tiền gửi kỳ hạn từ 3 tháng đến 5 tháng cũng được huy động mức lãi suất cao hơn 0,4 điểm phần trăm, lên mức 3,1%/năm. Mức lãi suất 4,3%/năm được áp dụng cho các khoản tiền gửi kỳ hạn 7 tháng đến 11 tháng.

Cùng với đó, kỳ hạn 15 tháng và 18 tháng có mức lãi suất 4,9%/năm, tăng 0,1 điểm phần trăm. Qua so sánh, mức lãi suất cao nhất là 5,1%/năm được áp dụng cho các khoản tiết kiệm online tại kỳ hạn 24 tháng và 36 tháng.

Ngoài ra, khách hàng tham gia gửi tiết kiệm trực tuyến dưới 1 tháng cũng được áp dụng lãi suất chung là 0,25%/năm.

*Bảng 2. 3: Bảng lãi suất huy động vốn VIB dành cho khách hàng cá nhân, hình thức gửi tiền tại quầy*

Đơn vị tính: %/năm

Kỳ hạn	Từ 10 triệu đến dưới 300 triệu	Từ 300 triệu đến dưới 3 tỷ	Từ 3 tỷ
<b>Kỳ hạn nổi bật</b>			
1 tháng	2,4	2,4	2,4
6 tháng	3,9	3,9	3,9
<b>Kỳ hạn khác</b>			
< 1 tháng	0,25	0,25	0,25
2 tháng	2,5	2,5	2,5
3, 4, 5 tháng	2,6	2,6	2,6
7 tháng	3,9	3,9	3,9
8 tháng	3,9	3,9	3,9
9 tháng	3,9	3,9	3,9
10 tháng	3,9	3,9	3,9
11 tháng	3,9	3,9	3,9
12, 13 tháng	4,5	4,5	4,5
15 tháng	4,7	4,8	4,8
18 tháng	4,8	4,9	4,9
24 tháng	4,9	5	5
36 tháng	4,9	5	5

(Nguồn: Vib.com.vn)

Khách hàng khi gửi tiền tại kỳ hạn 15 tháng và 18 tháng sẽ được hưởng mức lãi suất huy động là 4,7%/năm và 4,8%/năm. Cùng với đó, lãi suất tiết kiệm kỳ hạn 24 tháng và 36 tháng được ấn định cùng mức lãi suất là 4,9%/năm, duy trì ổn định so với cùng kỳ.

Đồng thời, ngân hàng VIB cũng điều chỉnh giảm khung lãi suất huy động cho hai hạn mức tiền gửi từ 300 triệu đồng đến dưới 3 tỷ đồng và tiền gửi từ 3 tỷ đồng trở lên về mức 2,5 - 5%/năm, tương ứng giảm 0,1 – 0,2 điểm phần trăm so với tháng 3/2024.

Đáng chú ý, các khoản tiết kiệm có kỳ hạn gửi dưới 1 tháng sẽ có lãi suất được niêm yết là 0,25%/năm cho tất cả các hạn mức gửi tiền, giảm 0,25 điểm phần trăm so với tháng trước.

Đối với phương thức gửi tiền online, ngân hàng VIB cũng điều chỉnh biểu lãi suất tiết kiệm theo xu hướng giảm tại nhiều kỳ hạn. Do đó, khung lãi suất áp dụng cho tất cả các hạn mức tiền gửi, kỳ hạn từ 1 tháng đến 36 tháng, lĩnh lãi cuối kỳ đang dao động quanh mức 2,5 - 5%/năm.

*Bảng 2. 4: Bảng tiền gửi thanh toán, tiết kiệm không kỳ hạn, tài khoản ký quỹ*

Đơn vị tính: %/năm

TIỀN GỬI	LÃI SUẤT ( %/năm )	
	VND	USD
<b>Không kỳ hạn</b>	0,20%	0%

(Nguồn: vib.com.vn)

Bảng 2. 5: Bảng so sánh lãi suất gửi VIB và các ngân hàng khác

Đơn vị tính: %/năm

Ngân hàng	Kỳ hạn gửi tiết kiệm (tháng)					
	Không kỳ hạn	01 tháng	03 tháng	06 tháng	09 tháng	12 tháng
BIDV	0,10	1,70	2,00	3,00	3,00	4,70
CBBank	0,50	3,70	3,90	5,40	5,35	5,55
Đông Á	0,50	3,30	3,50	4,50	4,70	5,30
GPBank	0,50	2,60	3,12	4,20	4,55	5,10
VIB	0,25	2,4	2,6	2,8	3,9	4,5
Vietcombank	0,10	1,60	1,90	2,90	2,90	4,60
VietinBank	0,10	1,70	2,00	3,00	3,00	4,70
VPBank	-	3,50	-	4,90	-	5,40
VRB	0,20	3,80	4,00	5,10	5,30	5,70

(Nguồn: webgia.com)

### **Nhận xét:**

Biểu lãi suất gửi tiết kiệm tại VIB đang dao động quanh ngưỡng 2,4 - 4,5%.

Trong đó, kỳ hạn 9 tháng, 12 tháng, lãi suất VIB cao nhất là 4,5%. Kỳ hạn 1 tháng, lãi suất VIB thấp nhất là 2,4%

## **2.5 Thực trạng huy động vốn tiền gửi tại ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

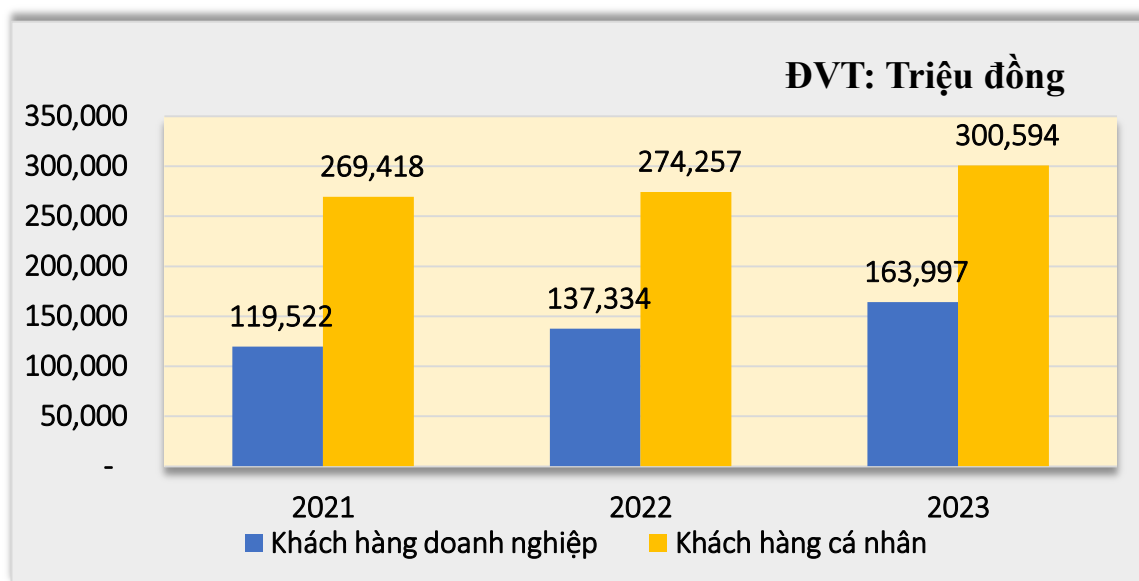
### **2.5.1 Quy mô huy động vốn tiền gửi tại VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi theo đối tượng khách hàng**

Bảng 2. 6: Bảng tình hình huy động vốn theo đối tượng khách hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Tuyệt đối	%	Tuyệt đối	%
<b>Khách hàng Doanh nghiệp</b>	119.522	137.334	163.997	17.812	14,90	26.663	19,41
<b>Khách hàng Cá nhân</b>	269.418	274.257	300.594	4.839	1,8	26.337	9,6
<b>Tổng huy động</b>	388.940	411.591	464.591	22.651	5,82	53.000	12,88

(Nguồn: Báo cáo hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi 2021-2023)



Biểu đồ 2. 2: Đồ thị biểu diễn tình trạng huy động vốn theo đối tượng khách hàng

**Nhận xét:**

❖ *Đối với doanh nghiệp:* nguồn huy động từ thành phần này có xu hướng tăng nhẹ qua các năm từ năm 2021-2023. Cụ thể, năm 2022 vốn huy động từ doanh nghiệp đạt 137.334 triệu đồng tăng so với năm 2021 đạt 17.812 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng là 14,9%. Năm 2023 vốn huy động từ doanh nghiệp đạt 163.997 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 26.663 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 19,41%.

❖ *Đối với cá nhân:* Cụ thể, năm 2022 vốn huy động từ cá nhân đạt 274.257 triệu đồng tăng so với năm 2021 là 4.839 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng là 1,8%. Năm 2023 vốn huy động từ cá nhân đạt 300.594 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 26.337 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 9,6%. Kết quả đạt được thông qua các chiến lược thu hút khách hàng cá nhân bằng các sản phẩm tiền gửi hấp dẫn và tích hợp với ứng dụng ngân hàng số MyVIB mang lại tiện ích cho khách hàng ở mọi nơi. Bên cạnh đó, nhằm đa dạng và tối hóa nguồn vốn, VIB cũng thực hiện huy động trên nhiều kênh khác nhau nhằm đảm bảo thanh khoản và giảm thiểu rủi ro thị trường.

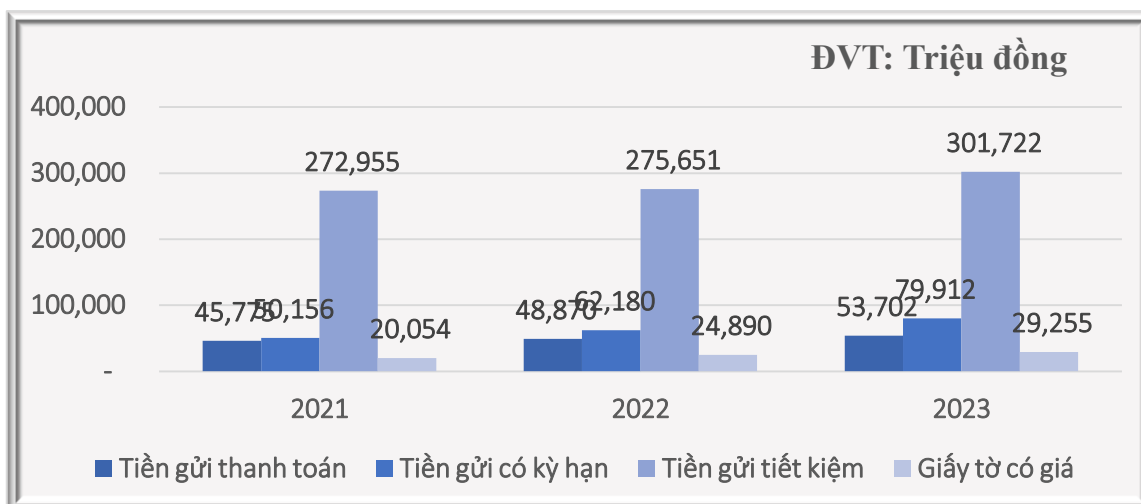
### 2.5.2 Quy mô huy động vốn tiền gửi tại VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi theo mục đích

*Bảng 2. 7: Bảng tình hình huy động vốn theo mục đích VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi*

Đơn vị tính: triệu đồng

Đối tượng KH	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Tuyệt đối	%	Tuyệt đối	%
Tiền gửi thanh toán	45.775	48.870	53.702	3.095	6,76	4.832	9,89
Tiền gửi có kỳ hạn	50.156	62.180	79.912	12.024	23,97	17.732	28,52
Tiền gửi tiết kiệm	272.955	275.651	301.722	2.696	0,99	26.071	9,46
Giấy tờ có giá	20.054	24.890	29.255	5.836	24,11	4.365	17,54
<b>Tổng huy động</b>	<b>388.940</b>	<b>411.591</b>	<b>464.591</b>	<b>22.651</b>	<b>5,82</b>	<b>53.000</b>	<b>12,88</b>

*(Nguồn: Báo cáo hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi 2021-2023)*



*Biểu đồ 2. 3: Đồ thị biểu diễn tình hình huy động vốn theo mục đích*

**Nhận xét:**

❖ Nguồn huy động từ tiền gửi tiết kiệm: vốn huy động từ tiền gửi tiết kiệm cao nhất. Năm 2022 đạt 275.651 triệu đồng tăng so với năm 2021 là 2.696 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 0,99%. Năm 2023 nguồn vốn từ tiền gửi tiết kiệm đạt 301.722 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 26.071 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng là 9,46%.

❖ Nguồn vốn huy động từ tiền gửi có kỳ hạn: đứng thứ 2 sau tiền gửi tiết kiệm. Năm 2022 đạt 62.180 triệu đồng tăng so với năm 2021 là 12.024 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 23,97%. Năm 2023 đạt 79.912 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 17.732 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 28,52%.

❖ Nguồn huy động từ tiền gửi thanh toán: đứng sau nguồn vốn huy động từ tiền gửi có kỳ hạn, có xu hướng tăng nhẹ qua các năm từ năm 2021-2023. Cụ thể, năm 2022 tiền gửi thanh toán đạt 48.870 triệu đồng tăng so với năm 2021 đạt 3.095 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng là 6,67%. Năm 2023 đạt 53.702 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 4.832 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 9,89%.

❖ Nguồn huy động từ giấy tờ có giá: Năm 2022 đạt 24.890 triệu đồng so với năm 2021 tăng khoảng 4.836 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng là 24,11%. Năm 2023 nguồn vốn huy động giấy tờ có giá đạt 29.255 triệu đồng tăng so với năm 2022 là 4.365 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 17,54%

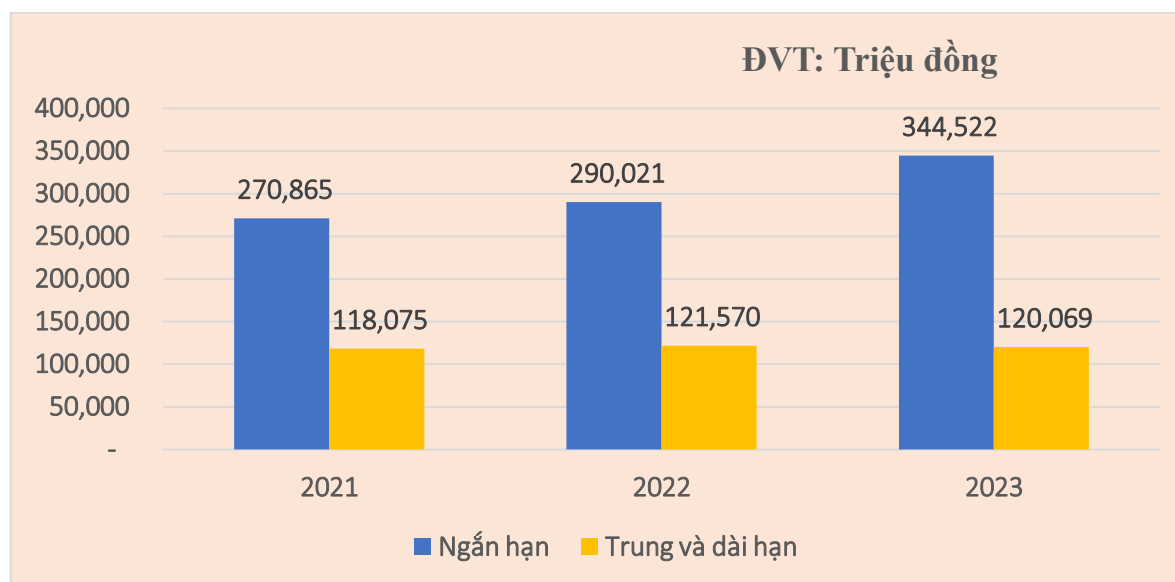
### 2.5.3 Quy mô huy động vốn tiền gửi tại VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi theo kỳ hạn

Bảng 2. 8: Bảng tình hình huy động vốn theo kỳ hạn của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Đơn vị tính: triệu đồng

Đối tượng KH	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Tuyệt đối	%	Tuyệt đối	%
<b>Ngắn hạn</b>	270.865	290.021	344.522	19.156	7,07	54.501	18,79
<b>Trung và dài hạn</b>	118.075	121.570	120.570	3.495	2,96	(1.501)	(1,23)
<b>Tổng huy động</b>	388.940	411.591	464.591	22.651	5,82	53.000	12,88

(Nguồn: Báo cáo hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi 2021-2023)



Biểu đồ 2. 4: Đồ thị biểu diễn tình hình huy động vốn theo kỳ hạn

#### Nhận xét:

❖ Nguồn vốn ngắn hạn: trong năm 2022 nguồn vốn ngắn hạn đạt 290.021 triệu đồng, tăng 19.156 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 7,07% so với năm 2021. Năm 2023 nguồn vốn đạt 344.522 triệu đồng, tăng 54.501 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 18,79% so với năm 2022. Nguồn vốn huy động chủ yếu của Ngân hàng là từ tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm nên khách hàng thường ưu tiên gửi tiền vào các sản phẩm ngắn hạn vì tính

thanh khoản cao, giúp họ dễ dàng chuyển đổi thành tiền mặt khi có nhu cầu chi tiêu hay đầu tư. Nên dễ thấy lượng tiền ngắn hạn cao hơn trung và dài hạn.

❖ Nguồn vốn trung và dài hạn: : trong năm 2022 nguồn vốn đạt 121.570 triệu đồng, tăng 3.495 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 2,96% so với năm 2021. Năm 2023 nguồn vốn trung và dài hạn đạt 120.069 triệu đồng, giảm 1.501 triệu đồng tương ứng tỷ lệ giảm 1,23% so với năm 2022. Cho thấy trong giai đoạn này công tác huy động trung và dài hạn đang gặp khó khăn. Các NHTM đã nỗ lực đưa ra các sản phẩm hấp dẫn để thu hút nguồn vốn trung và dài hạn. Tuy nhiên, cũng cần phải nói lạm phát được ổn định ở mức thấp trong vài năm gần đây, người dân tin tưởng vào hệ thống ngân hàng hơn, nên các NHTM đã tăng được nhiều hơn nguồn vốn trung và dài hạn. Mặc dù vậy, việc huy động vốn trung, dài hạn của các TCTD hiện vẫn còn không ít khó khăn, do trên thị trường đã xuất hiện nhiều kênh đầu tư hơn để người dân lựa chọn. Vì vậy để tái cơ cấu lại nguồn vốn, tăng nguồn vốn trung, dài hạn hơn nữa, đòi hỏi phải có thời gian nhất định, không thể đẩy các NHTM vào những rủi ro, do phải sử dụng biện pháp tăng cao lãi suất để huy động đủ nguồn vốn trung, dài hạn theo quy định.

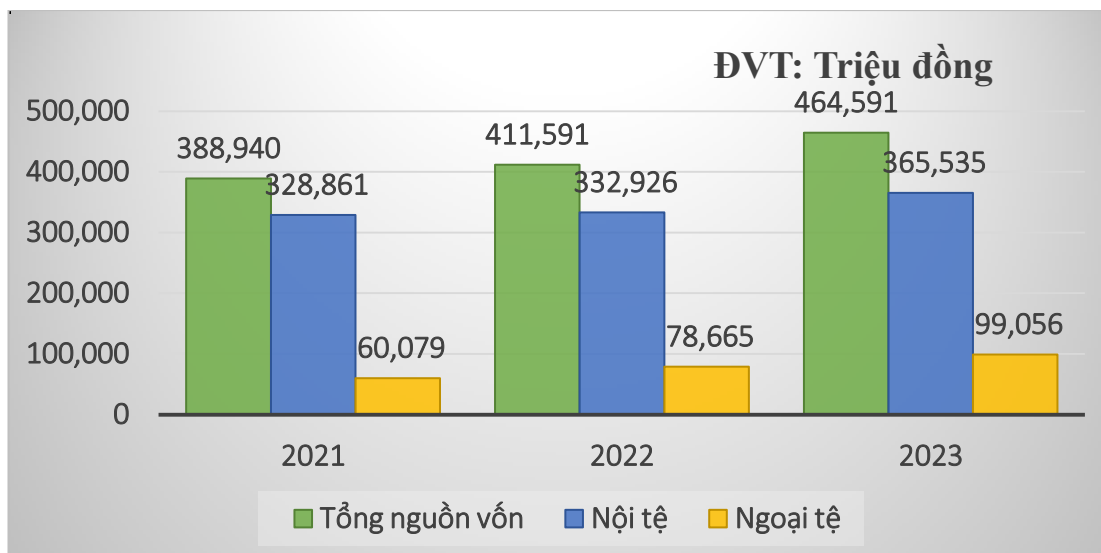
#### 2.5.4 Quy mô huy động vốn tiền gửi tại VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi theo loại tiền

Bảng 2. 9: Bảng tình hình huy động vốn theo loại tiền của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

Đơn vị tính: triệu đồng

Đối tượng KH	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Tuyệt đối	%	Tuyệt đối	%
<b>Nội tệ</b>	328.861	332.926	365.535	4.065	1,24	32.609	9,79
<b>Ngoại tệ</b>	60.079	78.665	99.056	18.586	30,94	20.391	25,92
<b>Tổng huy động</b>	388.940	411.591	464.591	22.651	5,82	53.000	12,88

(Nguồn: Báo cáo hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi 2021-2023)



*Biểu đồ 2. 5: Đồ thị biểu diễn tình hình huy động vốn theo loại tiền*

**Nhận xét:**

❖ Nội tệ: dựa vào bảng số liệu cho ta thấy số tiền gửi nội tệ tăng trưởng qua các năm ,năm 2022 đạt 332.926 triệu đồng, tăng 4.065 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 1,24% so với năm 2021. Năm 2023 đạt 365.535 triệu đồng, tăng 32.609 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 9,79% so với năm 2022.

❖ Ngoại tệ: trong năm 2022 nguồn vốn ngoại tệ đạt 78.665 triệu đồng, tăng 18.586 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ 30,94% so với năm 2021. Năm 2023 ngoại tệ đạt 99.056 triệu đồng, tăng 20.391 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng là 25,92% so với năm 2022.

Sự tăng trưởng đạt được phần nào nhờ vào việc Chi nhánh luôn chú trọng vào việc huy động vốn thông qua việc chăm sóc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm và áp dụng cơ chế lãi suất linh hoạt, điều này đã tạo nên niềm tin của khách hàng trên thị trường tài chính. Đồng thời, hình ảnh, uy tín và thương hiệu của VIB đã được khẳng định, mở rộng và quảng bá rộng rãi, góp phần quan trọng vào việc tiếp cận khách hàng.

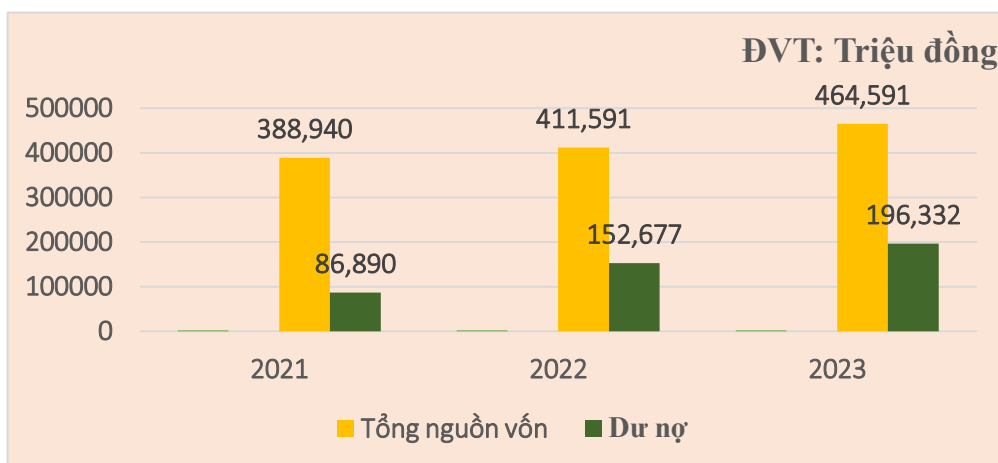
**2.6 Môi quan hệ của huy động và sử dụng vốn của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

Bảng 2. 10: Bảng kết quả huy động vốn và sử dụng vốn của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi

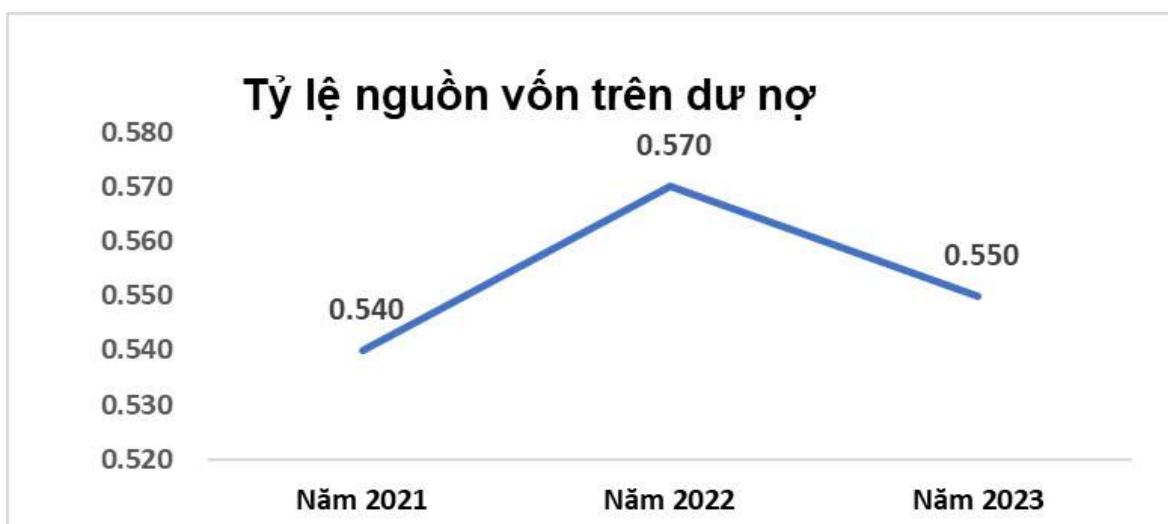
Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ tín dụng	211.890	235.677	256.332
Tổng huy động	388.940	411.591	464.591
Tỷ lệ	0,54	0,57	0,55

(Nguồn: Báo cáo hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi 2021-2023)



Biểu đồ 2. 6: Đồ thị biểu diễn kết quả huy động và sử dụng vốn (biểu đồ cột)



Biểu đồ 2. 7: Đồ thị biểu diễn tỷ lệ nguồn vốn trên dư nợ (biểu đồ đường)

Tổng dư nợ của VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi từ năm 2021-2023 có xu hướng biến động và không ổn định. Năm 2022 dư nợ cho vay tăng vượt nhu cầu đầu tư và mở rộng quy mô hoạt động của các doanh nghiệp, cho vay ô tô và bảo hiểm nhân thọ trên toàn quốc làm cho tăng trưởng tín dụng của Chi nhánh tăng lên đột biến từ mức dư nợ của năm 2021 là 86.890 triệu đồng lên đến 152.677 triệu đồng vào năm 2022 với mức tăng 65.787 triệu đồng (hay tăng 75,71%) so với năm 2021. Năm 2023 tổng dư nợ là 196.332 triệu đồng tăng 28,59% so với năm 2022 ứng với mức tăng là 43.655 triệu đồng. Chi nhánh đã chủ động tìm kiếm, khai thác, lựa chọn khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh về vốn, đồng thời thường xuyên nắm bắt tình hình sản xuất kinh doanh, phân tích tình hình tài chính của doanh nghiệp vay vốn. Dư nợ có xu hướng tăng qua các năm từ 2021-2023. Điều đó cho thấy mức huy động vốn lại có xu hướng tăng trưởng đều đặn và không ngừng được mở rộng lớn hơn rất nhiều.

Tỷ số này cho thấy ngân hàng lệ thuộc vào khoản nợ tương đối cao. Vì khoản thanh toán sẽ ảnh hưởng đến lượng tiền bằng vốn và khả năng thanh toán của công ty khi công ty mở rộng thị trường. Cụ thể:

Năm 2021: Cứ 1 đồng nguồn vốn thì có 0.54 đồng nợ phải trả.

Tỷ lệ này cho thấy rằng ngân hàng có mức nợ phải trả tương đối thấp so với tổng nguồn vốn. Điều này thường phản ánh tình hình tài chính khá lành mạnh, vì ngân hàng đang sử dụng ít đòn bẩy tài chính (debt leverage), và có thể đối mặt với ít rủi ro hơn trong việc thanh toán các khoản nợ.

Năm 2022: Tỷ lệ nợ phải trả tăng lên, cứ 1 đồng nguồn vốn thì có 0.57 đồng nợ phải trả.

Mức tăng này phản ánh việc ngân hàng đã tăng tỷ lệ sử dụng nợ để tài trợ cho các hoạt động của mình. Dù vẫn ở mức hợp lý, tỷ lệ 0.57 cho thấy ngân hàng đang dần phụ thuộc nhiều hơn vào nợ vay. Điều này có thể xuất phát từ nhu cầu mở rộng hoạt động hoặc đầu tư, nhưng cũng đi kèm với rủi ro nếu không quản lý tốt nợ.

Năm 2023: Tỷ lệ nợ phải trả giảm xuống còn 0.55 đồng trên 1 đồng vốn.

So với năm 2022, tỷ lệ nợ phải trả đã giảm nhẹ, cho thấy ngân hàng có thể đã giảm bớt phần nào sự phụ thuộc vào nguồn vốn vay hoặc đã thực hiện thanh toán bớt các khoản nợ. Mức giảm này có thể cho thấy ngân hàng đang dần quay lại trạng thái tài

chính ổn định hơn, sau khi đã có sự tăng trưởng trong năm 2022.

Vì thế xu hướng tăng nợ trong năm 2022 có thể là dấu hiệu của việc ngân hàng gia tăng hoạt động đầu tư hoặc mở rộng kinh doanh, nhưng cũng kèm theo một số rủi ro nhất định nếu không kiểm soát tốt các khoản nợ.

Sự điều chỉnh trong năm 2023 với tỷ lệ nợ phải trả giảm nhẹ có thể là dấu hiệu tích cực, cho thấy ngân hàng đã bắt đầu quản lý lại nợ một cách hiệu quả hơn, duy trì sự cân bằng giữa nợ và nguồn vốn tự có.

## **2.7 Đánh giá hoạt động huy động vốn của ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

### **2.7.1 Những kết quả đạt được**

Qua phân tích về tình trạng hoạt động huy động vốn giai đoạn 2021-2023, có thể thấy chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi đã đạt được một số kết quả như sau:

- ❖ Chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi đã đưa ra mức lãi suất hợp lý với rất nhiều kỳ hạn linh hoạt để KH có thể lựa chọn sản phẩm phù hợp. Hiểu được đặc trưng của một bộ phận KH là công nhân viên chức thường không chắc chắn về kế hoạch sử dụng tiền trong tương lai, chi nhánh đã đưa ra những sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng nhằm tăng khối lượng tiền gửi mà vẫn giữ mức chi phí tối ưu, nâng cao được hiệu quả của nguồn vốn này.

- ❖ Lợi nhuận sau thuế năm 2023 tăng cho thấy Ngân hàng đang hoạt động hiệu quả và hoàn thành tốt các nhiệm vụ của mình. Lợi nhuận ổn định và tăng trưởng qua các năm giúp thu hút nhiều khách hàng tiềm năng, đồng thời hấp dẫn nhiều nhà đầu tư cá nhân và doanh nghiệp.

- ❖ Nguồn vốn huy động của cá nhân và doanh nghiệp tăng liên tục qua các năm. Bởi ngân hàng nhanh chóng nâng cấp, mở rộng và đưa các sản phẩm và dịch vụ số mới ra thị trường một cách hiệu quả và tiết kiệm đáng kể rất nhiều thời gian. Bên cạnh đó, VIB cũng tập trung xây dựng nền tảng ngân hàng số hiện đại, tiên tiến, bảo mật thông tin an toàn cao nhằm đáp ứng năng lực phục vụ và mang lại trải nghiệm tốt nhất cho từng khách hàng.

- ❖ Nguồn tiền từ gửi tiết kiệm cao. Trong bối cảnh hoạt động sản xuất kinh doanh năm 2024 dự báo là vẫn còn nhiều khó khăn, thách thức, năng lực hấp thụ vốn của các doanh nghiệp vẫn ở mức thấp; nợ xấu có xu hướng gia tăng, thị trường trái phiếu doanh

nghiệp trầm lắng..., nhiều người đánh giá cơ hội kinh doanh, đầu tư vẫn chưa có. Trên thế giới, xung đột địa chính trị thế giới vẫn tiếp tục phức tạp và khó lường, cũng như môi trường kinh doanh còn nhiều bất ổn. Do đó, dù lãi suất tiền gửi thấp nhưng người dân vẫn hướng dòng tiền vào kênh tiết kiệm nhằm đảm bảo an toàn cho nguồn vốn, chờ đợi cơ hội kinh doanh rõ ràng hơn.

❖ Ngân hàng VIB, đặc biệt là chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi, đã xây dựng được hình ảnh tích cực trong mắt khách hàng, nhờ vào khả năng đáp ứng đa dạng nhu cầu của họ. Sự chăm sóc tận tình đối với khách hàng thường xuyên không chỉ giúp củng cố mối quan hệ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu của ngân hàng. Bộ phận chăm sóc khách hàng của chi nhánh luôn sẵn sàng giải quyết mọi vấn đề liên quan đến quyền lợi và lợi ích của khách hàng trong các giao dịch. Các nhân viên tại chi nhánh luôn thể hiện sự chuyên nghiệp và tận tâm, tạo cảm giác thoải mái và đáng tin cậy cho khách hàng.

Trong bối cảnh kinh tế thị trường liên tục biến động cùng với hệ quả của dịch bệnh và khó khăn về kinh tế thì các lợi ích mà chi nhánh mang lại là một nguồn động viên đáng giá.

### **2.7.2 Những hạn chế**

Bên cạnh những kết quả trên, chi nhánh cũng có một số hạn chế như sau:

❖ Nguồn huy động vốn ngoại tệ còn thấp. Mặc dù Chính phủ đã có nhiều biện pháp nhằm khuyến khích người dân gửi ngoại tệ vào ngân hàng, nhưng các biện pháp khuyến khích chưa đủ mạnh để thúc đẩy tăng trưởng nguồn vốn huy động ngoại tệ.

❖ Cơ cấu huy động vốn của chi nhánh đã có những thay đổi tích cực, tuy nhiên tỷ lệ huy động vốn trung và dài hạn vẫn còn thấp so với vốn ngắn hạn. Điều này không đáp ứng được định hướng và yêu cầu của đầu tư phát triển. Để phục vụ cho công cuộc công nghiệp hóa-hiện đại hóa đất nước, nhu cầu vốn trung và dài hạn cho nền kinh tế đang là một vấn đề được các nhà lãnh đạo, đặc biệt là Ngân hàng Nhà nước quan tâm.

❖ Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ còn hạn chế. Các địa điểm đặt máy ATM của ngân hàng đa số chỉ tập trung tại các phố tuyến chính của Thành phố mà không được trải rộng khắp các huyện hay thị xã trên địa bàn tỉnh, điều này khiến cho hình ảnh của ngân hàng ít được người dân biết đến hơn các ngân hàng khác.

### 2.5.3 Nguyên nhân của những hạn chế

#### ❖ Nguyên nhân khách quan

Trong khoảng thời gian từ 2021 đến 2022, môi trường kinh tế - xã hội đã chứng kiến nhiều biến động đáng kể. Đặc biệt, đại dịch COVID-19 đã gây ra những tác động lớn, khiến cho tăng trưởng kinh tế của Việt Nam trở nên chậm lại, thị trường chứng khoán trở nên bất ổn, và giá vàng biến động không dự đoán được. Tất cả những yếu tố này đã ảnh hưởng đến tâm lý và nhu cầu gửi tiền của các khách hàng.

Địa bàn TP HCM có sự cạnh tranh vô cùng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng với nhau. Điều này khiến cho thị phần huy động vốn càng trở nên hẹp lại.

Hơn nữa, khả năng ổn định của mạng internet đang gặp khó khăn, đồng thời một số dịch vụ ngân hàng cũng bị gián đoạn, ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của khách hàng. Điều này càng trở nên nghiêm trọng khi thông tin về các quy định pháp lý, chính sách ngân hàng không được cập nhật đúng thời điểm, đặc biệt là về tài chính và các hợp đồng tín dụng, gây ra sự không minh bạch và làm trở ngại cho các hoạt động của Ngân hàng Nhà nước.

#### ❖ Các nhân tố chủ quan

Mặc dù chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi đã có nhiều nỗ lực trong công tác marketing tuy nhiên chất lượng chưa được như mong đợi, chưa thực sự để lại ấn tượng với công chúng, các hình thức tuyên truyền vẫn còn khá truyền thống và không có nét đặc trưng riêng biệt.

Nhân viên luôn được cập nhật kiến thức chuyên môn đều đặn, nhưng vẫn chưa đủ nhanh chóng để đáp ứng những thay đổi chính sách mới. Đội ngũ nhân viên bảo vệ còn thiếu chuyên nghiệp.

Các phương thức huy động vốn chưa đạt đến mức hấp dẫn đối với khách hàng, nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới vẫn chưa thực sự mang lại hiệu quả, và trong cuộc đua về lãi suất, vẫn chưa có sự ưu thế so với các đối thủ cạnh tranh.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 của tài liệu này đã đánh giá các hoạt động liên quan đến việc thu hút vốn của Ngân hàng, cung cấp một cái nhìn chi tiết về thực trạng của việc này tại chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi của VIB. Phần lớn nội dung tập trung vào tình hình thu hút vốn của Ngân hàng, đồng thời cũng chỉ ra các ưu điểm và khó khăn mà Ngân hàng đang gặp phải. Những thông tin này sẽ cung cấp cơ sở cho việc đưa ra đánh giá chính xác, đề xuất giải pháp và chỉ ra các bước tiếp theo phù hợp để cải thiện hiệu suất của hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh trong tương lai.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUỐC TẾ VIỆT NAM ( VIB) – CHI NHÁNH NGUYỄN VĂN TRỖI**

### **3.1 Định hướng phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

Trong thời gian gần đây, VIB Nguyễn Văn Trỗi đã triển khai nhiều phương thức huy động vốn và đã đạt được một số thành tựu nhất định. Tuy nhiên, thực tế cho thấy vẫn còn nhiều hạn chế cần được khắc phục. Trước tình hình mới này, việc đa dạng hóa các hình thức huy động vốn là một trong những biện pháp giúp chi nhánh có thể thu hút nguồn vốn lớn hơn, và đã đưa ra những định hướng cụ thể.

- Theo dõi và cập nhật kịp thời những biến động thị trường, chính sách và quy định mới ban hành của Ngân hàng nhà nước và tổng công ty.
- Tiếp tục quảng bá những sản phẩm huy động vốn đang có hiệu quả, làm mới và thay thế bộ phận chưa thu hút được nhiều khách hàng.
- Giảm thiểu thời gian giao dịch thông qua đào tạo nhân viên về trình độ nghiệp vụ và tác phong
- Vẫn đặt hoạt động huy động vốn thông qua tiền gửi làm nhiệm vụ quan trọng hàng đầu cần chú trọng. Tăng dần cơ cấu nguồn vốn.
- Trong bối cảnh hội nhập với nền kinh tế khu vực và toàn cầu để duy trì vị thế và tạo dựng lòng tin với khách hàng, chi nhánh cần đa dạng hóa các dịch vụ huy động ngoại tệ. Hiện nay, khi nền kinh tế nước ta đang mở cửa, nhiều cơ hội giao thương với các doanh nghiệp trong và ngoài nước được mở ra, dẫn đến nhu cầu ngoại tệ tăng cao. Tuy nhiên, khả năng huy động ngoại tệ của VIB - Nguyễn Văn Trỗi vẫn còn hạn chế và chưa phát triển mạnh mẽ. Do đó, chi nhánh cần triển khai các hình thức huy động hấp dẫn và thuận tiện nhằm không chỉ huy động vốn từ các tổ chức kinh tế mà còn thu hút vốn từ các công ty nước ngoài, doanh nghiệp kinh doanh và cá nhân nước ngoài tại Việt Nam.

## **3.2 Giải pháp phát triển hoạt động huy động vốn tại ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

Trong tương lai, để thực hiện được những định hướng chi nhánh đề ra cần đưa ra những giải pháp khắc phục hạn chế trong hoạt động huy động vốn tại chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi, bài báo cáo của em xin đề xuất ra một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB).

### ***3.2.1 Giải pháp duy trì ổn định huy động vốn cá nhân và doanh nghiệp***

- Đối với nhóm khách hàng là nông dân, công nhân và các hộ sản xuất, ngân hàng cần tập trung vào việc tăng cường truyền thông hiệu quả. Điều này có thể thực hiện qua các phương tiện truyền thông đại chúng hoặc phân phát tờ rơi trực tiếp đến tay khách hàng, giúp họ nắm bắt thông tin một cách dễ dàng hơn. Đồng thời, ngân hàng cũng nên đơn giản hóa các thủ tục giao dịch để khách hàng có thể thực hiện dễ dàng và giảm thiểu thời gian giao dịch.

- Đối với khách hàng là doanh nghiệp, TCKT thì Chi nhánh cần cải tiến phong cách giao dịch để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

- + Chi nhánh cần có một bộ phận hỗ trợ nhằm giải đáp những thắc mắc của khách hàng về sản phẩm, truyền đạt cho họ những thông tin cần thiết của sản phẩm. Điều này sẽ làm cho khách hàng có ấn tượng tốt về sự chu đáo và chuyên nghiệp của Chi nhánh, góp phần tạo ra lượng khách hàng truyền thống của Chi nhánh trong tương lai.

- + Muốn có người gửi tiền vào ngân hàng thì trước tiên phải làm cho họ "đến với ngân hàng và phải giữ họ lại". Đó là cả một nghệ thuật kinh doanh, Chi nhánh có thể đề ra chiến lược khách hàng: thu nhập thông tin, nắm bắt nhu cầu, phân loại khách hàng, phân đoạn thị trường và có khuyến mãi đối với khách hàng có quan hệ thường xuyên để chăm sóc khách hàng phù hợp

hơn.

- + Chi nhánh nên có lời cảm ơn tới khách hàng vào cuối mỗi đợt trả lãi và gốc. Vào dịp lễ Tết, kỷ niệm ngày thành lập chi nhánh nên gửi thiệp chúc mừng tới những khách hàng truyền thống và những khách hàng tiềm năng thường xuyên giao dịch với

số lượng tiền gửi lớn... Những việc làm tuy nhỏ nhặt này nhưng lại có tác dụng rất lớn trong việc giữ chân khách hàng và quảng bá hình ảnh Ngân hàng trong mắt công chúng.

- Ngân hàng nên chủ động xây dựng và duy trì mối quan hệ tín dụng với các khách hàng doanh nghiệp lâu năm và đáng tin cậy, không chỉ chờ họ đến vay. Đối với khách hàng quen thuộc, cần áp dụng các chính sách ưu đãi về lãi suất và thể hiện sự quan tâm đặc biệt vào các dịp lễ, Tết hay sinh nhật. Với các khách hàng cá nhân mới, chi nhánh nên tập trung quảng bá và mở rộng thị trường, đồng thời các nhân viên tín dụng nên chú trọng vào nhóm này để tư vấn và thuyết phục họ sử dụng thêm các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

### **3.2.2 Giải pháp tăng nguồn vốn ngoại tệ**

Ngân hàng có thể thông qua việc mở rộng mạng lưới và quan hệ đối tác, cần chú ý đến các yếu tố vị trí địa lý, phục vụ công tác đặt chi nhánh, phòng giao dịch cho ngân hàng của mình. Việc mở rộng mối quan hệ với các tổ chức TCTD, các NHTM, các cá nhân, các tổ chức xã hội... sẽ giúp cho các NHTM trong việc huy động vốn hợp lý.

### **3.2.3 Giải pháp đa dạng nguồn vốn trung và dài hạn**

Để tăng nguồn vốn trung và dài hạn cho ngân hàng, có thể triển khai một số giải pháp sau:

- ✚ Tăng cường lãi suất hấp dẫn cho các sản phẩm tiền gửi dài hạn:

Lãi suất cạnh tranh: Ngân hàng có thể cung cấp mức lãi suất cạnh tranh hơn cho các sản phẩm tiền gửi dài hạn để thu hút khách hàng gửi tiền trong thời gian dài.

Khuyến mãi và ưu đãi: Cung cấp các chương trình khuyến mãi, ưu đãi đặc biệt cho khách hàng gửi tiền dài hạn như miễn phí dịch vụ, tặng quà, hay điểm thưởng.

- ✚ Phát triển các sản phẩm tài chính đa dạng:

Chứng chỉ tiền gửi dài hạn: Phát hành các chứng chỉ tiền gửi với kỳ hạn dài và lãi suất hấp dẫn.

Trái phiếu ngân hàng: Phát hành trái phiếu dài hạn của ngân hàng để huy động vốn từ các nhà đầu tư cá nhân và tổ chức.

#### 🚦 Tăng cường quan hệ khách hàng và marketing:

Chiến lược Marketing hiệu quả: cần phải tập trung vào việc đẩy mạnh các chiến dịch để giới thiệu và quảng bá các sản phẩm tài chính dài hạn. Đối với khách hàng kinh doanh lâu năm và đáng tin cậy, ngân hàng nên chủ động thiết lập mối quan hệ thay vì chờ đợi họ đến. Khách hàng thân thiết cần được ưu tiên về lãi suất và nhận được sự quan tâm đặc biệt trong các dịp lễ, Tết, và sinh nhật. Đối với khách hàng cá nhân mới, chi nhánh cần tăng cường các hoạt động quảng bá và tiếp cận họ để tư vấn, thuyết phục sử dụng thêm các dịch vụ của ngân hàng. Mặc dù việc triển khai marketing vào thực tế đòi hỏi thời gian, nhưng đây là bước đi quan trọng và cần thiết đối với các ngân hàng thương mại tại Việt Nam, nhất là trong bối cảnh cạnh tranh hiện nay.

#### 🚦 Nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín ngân hàng:

Duy trì uy tín: duy trì và nâng cao uy tín của ngân hàng thông qua việc quản lý rủi ro hiệu quả và cung cấp dịch vụ khách hàng chất lượng.

Tăng tính thanh khoản: đảm bảo tính thanh khoản cao của các sản phẩm tài chính dài hạn để tạo niềm tin cho khách hàng.

#### 🚦 Hợp tác quốc tế và huy động vốn nước ngoài:

Hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế: tìm kiếm và thiết lập các mối quan hệ hợp tác với các tổ chức tài chính quốc tế để huy động vốn từ nước ngoài.

Phát hành trái phiếu quốc tế: phát hành trái phiếu quốc tế để thu hút vốn từ các nhà đầu tư nước ngoài.

#### 🚦 Phát triển các quỹ đầu tư dài hạn:

Quỹ hưu trí và bảo hiểm: Tạo các sản phẩm quỹ hưu trí và bảo hiểm nhân thọ có kỳ hạn dài, hấp dẫn khách hàng muốn tiết kiệm và đầu tư dài hạn.

Quỹ đầu tư dài hạn: Thành lập các quỹ đầu tư dài hạn với mục tiêu sinh lợi bền vững để thu hút các nhà đầu tư.

### ***3.2.4 Giải pháp về đa dạng hóa các hình thức huy động vốn***

Các sản phẩm huy động vốn thông qua các hình thức tiền gửi của chi nhánh mặc dù khá phong phú nhưng vẫn còn sự trùng lặp và chưa có điểm nổi bật, khiến cho khách hàng chưa thấy rõ lợi ích. Do đó, chi nhánh cần liên tục nghiên cứu tâm lý khách hàng và đối thủ cạnh tranh, từ đó phát triển các sản phẩm huy động vốn phù hợp và thu hút khách hàng mới. Có thể bổ sung các gói sản phẩm với kỳ hạn linh hoạt hơn và mức lãi suất ưu đãi mà không ảnh hưởng đến tỷ suất lợi nhuận và các hoạt động tín dụng, đầu tư khác của chi nhánh. Đối với các sản phẩm huy động vốn hiện có, chi nhánh cần định kỳ đánh giá chất lượng dịch vụ cho khách hàng và hiệu quả đối với ngân hàng để có biện pháp cải thiện kịp thời.

### ***3.2.5 Giải pháp về đội ngũ bán hàng, cán bộ công tác làm huy động vốn***

Nhân viên đóng vai trò quan trọng, đặc biệt là những người trực tiếp giao dịch với khách hàng. Nếu khách hàng không hài lòng với thái độ phục vụ của nhân viên, không được tư vấn kỹ lưỡng hoặc không tìm thấy sản phẩm mong muốn, điều này sẽ ảnh hưởng tiêu cực đến lợi ích của chi nhánh. Vì vậy, PGD cần tập trung vào việc đào tạo về thái độ và chuyên môn cho nhân viên. PGD nên tổ chức các khóa đào tạo ngắn hạn, tập huấn, hội thảo hoặc cử nhân viên đi học hỏi tại các quốc gia có hệ thống tài chính ngân hàng phát triển; đồng thời xây dựng cơ chế đánh giá và khen thưởng rõ ràng để tạo động lực cho nhân viên.

### ***3.2.6 Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại vào bán hàng***

❖ Ngân hàng ngoài đẩy mạnh việc mở rộng hệ sinh thái thanh toán số thông qua MyVIB, cần phải chiến lược số hóa các quy trình sản phẩm, dịch vụ cung ứng cho khách hàng trên MyVIB bằng việc phát triển hàng loạt các dịch vụ trực tuyến: Tra soát giao dịch trực tuyến với thời gian phản hồi nhanh chóng; Theo dõi lãi suất và tất toán tài khoản tiết kiệm ngay trên ứng dụng MyVIB.

❖ Bên cạnh đó nâng cấp hệ thống Website một cách khoa học, thông minh và đa dạng thông tin để hỗ trợ khách hàng tối đa trong việc tìm kiếm các sản phẩm, dịch vụ phù

hợp với nhu cầu. Hạn chế lỗi xảy ra trong quy trình đăng ký trực tuyến các giao dịch của ngân hàng.

### **3.3 Một số kiến nghị**

#### **3.3.1 Kiến nghị đối với ngân hàng VIB – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi**

##### **✓ *Sử dụng hiệu quả vốn***

Tăng cường hiệu quả sử dụng vốn là yếu tố then chốt để Ngân hàng phát triển bền vững. Để đạt được hiệu quả cao trong việc sử dụng vốn, Ngân hàng cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Phải khai thác nguồn lực vốn một cách triệt để nghĩa là không để vốn nhàn rỗi mà không sử dụng, không sinh lời.
- Phải sử dụng vốn một cách hợp lý và tiết kiệm.
- Phải quản lý vốn một cách chặt chẽ, không để vốn bị sử dụng sai mục đích, không để vốn bị thất thoát do buông lỏng quản lý

Ngoài ra, ngân hàng cần liên tục thực hiện phân tích và đánh giá hiệu quả sử dụng vốn nhằm kịp thời đưa ra các giải pháp khắc phục các hạn chế và phát huy những điểm mạnh của doanh nghiệp trong việc quản lý và sử dụng vốn.

##### **✓ *Nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng***

*Đào tạo nhân viên hỗ trợ:* Nâng cao chất lượng và kỹ năng của đội ngũ hỗ trợ khách hàng, đảm bảo rằng họ có thể giải đáp mọi thắc mắc và xử lý các vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

##### **✓ *Nâng cao bảo mật và an toàn thông tin***

**Bảo mật mạnh mẽ hơn:** Tăng cường các biện pháp bảo mật để bảo vệ thông tin khách hàng và các giao dịch trực tuyến, đảm bảo rằng dữ liệu cá nhân và doanh nghiệp được an toàn tuyệt đối.

**Hướng dẫn người dùng:** Tổ chức các buổi hướng dẫn và cung cấp tài liệu về an toàn thông tin, giúp khách hàng hiểu rõ và biết cách bảo vệ thông tin cá nhân khi sử dụng dịch vụ

✓ ***Chính sách giá cả và ưu đãi***

*Chính sách giá linh hoạt:* Đưa ra các gói dịch vụ linh hoạt phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng, bao gồm cả doanh nghiệp lớn, vừa và nhỏ, cũng như cá nhân.

*Khuyến mãi và ưu đãi:* Thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mãi, ưu đãi cho khách hàng mới và khách hàng trung thành, tạo động lực để khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ.

### **3.3.2 Kiến nghị đối với Hội sở**

✓ ***Cải tiến và bổ sung tính năng***

*Tích hợp đa nền tảng:* Đảm bảo dịch vụ chữ ký số có thể dễ dàng tích hợp và sử dụng trên nhiều nền tảng và thiết bị khác nhau, bao gồm máy tính, điện thoại thông minh, và máy tính bảng.

*Bổ sung tính năng mới:* Cập nhật và bổ sung các tính năng mới theo nhu cầu thực tế của người dùng, chẳng hạn như chữ ký số trên các tài liệu PDF, tích hợp với các phần mềm kế toán và quản lý doanh nghiệp.

*Giao diện người dùng thân thiện:* Cải thiện giao diện của ứng dụng và trang web để dễ dàng sử dụng, trực quan hơn, giúp người dùng không bị rối khi thao tác.

*Chiến dịch tiếp thị mạnh mẽ:* Đẩy mạnh các chiến dịch quảng bá và tiếp thị để nâng cao nhận thức của cộng đồng về

✓ ***Đẩy mạnh phát triển khách hàng thông qua chính sách lãi suất***

Hiện nay, về cơ bản, lãi suất đã được tự do hóa, tuy nhiên, khả năng can thiệp để điều chỉnh lãi suất bằng các công cụ gián tiếp, thông qua nghiệp vụ thị trường mở của Ngân hàng Nhà nước là rất hạn chế. Do đó, khi lãi suất huy động được đẩy lên quá cao như thời gian gần đây sẽ rất khó khăn trong công tác huy động vốn, nhất là nguồn vốn trung và dài hạn của hệ thống ngân hàng thương mại. Vì vậy, NHNN cần có các giải pháp hoàn thiện các công cụ gián tiếp trong điều hành chính sách tiền tệ, hoàn thiện nghiệp vụ thị trường mở để có đủ năng lực điều tiết cung cầu về vốn, điều chỉnh

lãi suất, tạo thuận lợi cho hoạt động huy động vốn trung và dài hạn của các ngân hàng thương mại. Nên tiến tới xóa bỏ những quy định trần lãi suất đối với tiền gửi bằng USD của pháp nhân. Việc duy trì lãi suất cơ bản như hiện nay là không cần thiết, NHNN cần nghiên cứu đề ban hành chính thức lãi suất trên thị trường liên ngân hàng (VNIBOR), coi đây là lãi suất chủ đạo tạo cơ sở điều hành lãi suất trên thị trường.

✓ ***Đa dạng các loại thẻ***

Ngân hàng nên phát hành nhiều loại thẻ khác nhau để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, khai thác hiệu quả các môi trường hoạt động của họ. Hiện tại, hầu hết các ngân hàng khác đều cung cấp hơn 3 loại thẻ so với ngân hàng. Do đó, để phát triển và cạnh tranh với các ngân hàng đã có uy tín, ngân hàng cần tạo ra nhiều loại thẻ hơn nữa, phù hợp với từng nhóm khách hàng và cung cấp dịch vụ thẻ cũng như phương thức thanh toán cho các đối tượng khách hàng khác nhau và nhu cầu thị trường đa dạng.

✓ ***Giữ vững ổn định lãi suất***

Chính sách lãi suất đóng vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh nguồn vốn huy động, giúp ngân hàng quyết định mức lãi suất phù hợp. Đây cũng là một thách thức lớn đối với ngân hàng khi xác định mức lãi suất lý tưởng. Trong quá trình hoạch định, ngân hàng cần cân nhắc đưa ra các mức lãi suất huy động hợp lý để đảm bảo sử dụng nguồn vốn hiệu quả.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3 của báo cáo này đã xác định hướng phát triển cho Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam- chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi trong những năm tới, đồng thời đưa ra các khuyến nghị từ góc nhìn của thực tập sinh nhằm cải thiện hoạt động của ngân hàng. Thông qua phân tích này, ngân hàng có thể nhận diện rõ ràng các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của VIB- chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi so với các ngân hàng khác. Từ đó, ngân hàng cần duy trì và phát huy những điểm mạnh, loại bỏ và khắc phục các điểm yếu để dần hoàn thiện, cũng như tận dụng các điểm mạnh để nắm bắt cơ hội phát triển. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và áp dụng hiệu quả

các giải pháp và kế hoạch thực tế sẽ góp phần giúp VIB - chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi phát triển bền vững.

## KẾT LUẬN

Vốn có tầm quan trọng rất lớn trong các ngân hàng thương mại cũng như ngân hàng VIB, công tác huy động vốn rất được ngân hàng chú trọng. Để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh phát triển, Ngân hàng cần có cơ sở vốn vững mạnh. Bởi muốn hoạt động kinh doanh, cho vay và đầu tư, Ngân hàng chủ yếu lấy từ hoạt động huy động vốn. Phương châm của Ngân hàng là “đi vay để cho vay”, đa dạng nguồn vốn bằng cách đa dạng hình thức huy động, biện pháp, các kênh huy động vốn từ mọi nguồn trong mọi thành phần kinh tế xã hội. Qua đó ta có thể thấy, Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB) – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi đã và đang phát triển hiệu quả góp phần vào sự phát triển chung của nền kinh tế và ngành Ngân hàng. Bên cạnh đó cũng có không ít khó khăn, hạn chế cần khắc phục. Hoạt động kinh doanh của VIB khá hiệu quả, hoạt động huy động vốn năm sau cao hơn năm trước, thu hút được nhiều nguồn vốn, đáp ứng được nhu cầu về vốn của nền kinh tế góp phần vào công cuộc đổi mới, quá trình phát triển kinh tế của đất nước.

Hoàn thành bài khóa luận này, em mong muốn được đóng góp một phần nhỏ kiến thức của mình vào hoạt động thực tiễn nhằm góp phần tăng cường hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB) – chi nhánh Nguyễn Văn Trỗi. Do kiến thức thực tế và thời gian nghiên cứu của em không thể tránh khỏi những sai sót về nội dung cũng như chưa hoàn chỉnh về hình thức. Em mong nhận được ý kiến đóng góp của Giảng viên hướng dẫn, Giảng viên phản biện và các cán bộ nhân viên Ngân hàng.

Em xin chân thành cảm ơn!

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. *Giáo trình Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương; ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, 2020.
2. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*.
3. Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (2022), *Báo cáo tài chính riêng lẻ quý 2*.
4. *Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả huy động vốn của ngân hàng thương mại*, Luật sư Tô Thị Phương Dung, 2022.
5. *Hiệu quả huy động vốn tại ngân hàng thương mại CP Quốc Tế*, ThS. Thái Thị Hồng Vân, 2014.
6. *T h o n g t i n t ù r w e b s i t e:*  
- Trang web Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam [vib.com.vn](http://vib.com.vn)