

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1 Ngân hàng thương mại và vai trò đối với nền kinh tế

#### 1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại

Theo Luật số 47/2010/QH12, ngân hàng là một dạng tổ chức tín dụng có quyền thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ của NH tuân thủ theo quy định của luật pháp. Tùy thuộc ở đặc điểm và mục đích công việc, ngân hàng sẽ phân thành các loại như Ngân hàng thương mại, Ngân hàng chính sách, và Ngân hàng hợp tác xã.

NHTM được xem như một kiểu kinh doanh đặc thù, được phép đảm nhận hoàn toàn các nghiệp vụ ngân hàng và cả kinh doanh liên quan khác theo quy định của Luật các Tổ chức tín dụng và các quy định pháp luật liên quan (Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM), nhằm mục tiêu sinh lợi nhuận. NHTM có đặc điểm nổi bật là cung cấp nhiều dịch vụ tiền tệ khác nhau, cùng các hoạt động chính gồm nhận tiền từ khách hàng, cho vay và cung cấp dịch vụ thanh toán. Bên cạnh đó, Ngân hàng còn đem lại một số dịch vụ khác để đáp ứng hỗ trợ tối ưu về sản phẩm và phục vụ cộng đồng.

#### 1.1.2 Mục đích của Ngân hàng thương mại

❖ Trung gian tín dụng :

Ngân hàng thương mại hoạt động như một trung gian, kết nối những cá nhân và tổ chức có nguồn tài chính phong phú để thỏa mãn yêu cầu vay vốn của cá nhân. Lợi ích của chức năng này đối với các bên sau đây là:

- Với khách hàng (KH): Dưới góc nhìn của người gửi tiền, khả năng tận dụng vốn diễn ra không sử dụng tạm thời để hưởng lợi dưới hình thức lãi suất, bảo đảm an ninh về số tiền gửi đồng thời đáp ứng thêm các dịch vụ tiện lợi. Với những ai đi vay, điều này hỗ trợ kịp thời cho tài chính trong thời gian ngắn của giai đoạn sản xuất và kinh doanh, nhờ vậy hỗ trợ việc cắt giảm được khoản chi và thời gian, đồng thời đảm bảo tính tiện ích, bảo đảm bảo mật và tuân theo luật pháp.

- Theo NH, chức năng này là nền tảng thiết yếu về việc duy trì - mở rộng bền vững, nhờ vào lợi ích tài chính thu được biến động có khoảng cách giữa lãi suất vay vốn và lãi suất tiền gửi. Ngoài ra, còn là nền tảng cho NHTM phát hành tiền tệ. Khai thác thêm phạm vi tín dụng ở toàn hệ thống toàn cầu.

- Xét về phương diện kinh tế, mục đích của chức năng này góp phần điều tiết dòng tài chính từ các khu vực có vốn nhàn rỗi sang những khu vực thiếu vốn, hỗ trợ sự ngân cao nghiệp vụ sản xuất và thương mại, đồng thời nâng cao để kinh tế tiến bộ hơn.

#### ❖ Vai trò trung gian trong quy trình thanh toán

NHTM vận hành theo cách là người quản lý nguồn lực tài chính cho cá nhân (CN) và doanh nghiệp (DN), tiến hành những hoạt động giao dịch dựa trên mong muốn người tiêu dùng. Bao gồm việc rút hoặc nạp tiền vào tài khoản dựa trên chỉ thị của khách hàng, để giải quyết các khoản giao dịch và thu hồi tiền cho dịch vụ và hàng hóa. Ngân hàng cung cấp bởi ngành thương mại đem lại cho KH nhiều công cụ thanh toán tiện lợi như thẻ ATM, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, séc, ủy nhiệm thu và các phương tiện khác. Được phép chọn lựa cách thức chi trả thích hợp nhất về đề nghị của họ. Thực hiện được thanh toán cho người cần, dù ở gần hay xa, bằng cách áp dụng hệ thống chi trả. Nhờ vậy, mọi người có khả năng giảm rõ rệt về khoản chi và thời gian, đồng thời cam kết được các giao dịch diễn ra an toàn và nhanh chóng. Ngoài ra, khả năng này còn đảm nhiệm vai trò thiết yếu trong việc tăng cường việc vận chuyển hàng, rút ngắn thời gian việc thanh toán hoặc gọi vốn, nhằm góp phần vào việc tiến bộ kinh tế - xã hội.

#### ❖ Chức năng phát hành tiền tệ:

Là một chức năng thiết yếu thể hiện tính chất của NHTM. Lợi nhuận được xem như yếu tố then chốt cốt lõi đem lại duy trì và tăng trưởng vững mạnh của NHTM. Ngân hàng, qua các nghiệp vụ doanh nghiệp đặc thù, đảm nhận vai trò gián tiếp vào việc tạo ra tiền tệ cho nền kinh tế. Điều này được thể hiện nhờ vào hai nghiệp vụ chủ yếu của ngân hàng thương mại: nghiệp vụ cho vay và nghiệp vụ thanh toán. Với chức năng làm trung gian tín dụng, vốn huy động được dùng để cấp tín dụng về các khoản vay, và số tiền đó khách hàng dùng thực hiện việc mua sắm sản phẩm hoặc trả tiền cho các dịch vụ. Đồng thời, số tiền còn lại trong tài khoản tiền gửi vẫn được

xem là bộ phận của tổng tiền lưu thông, tiếp tục sử dụng cho các giao dịch mua hoặc bán và chi trả. Với việc thực hiện nhờ vào chức năng này, hệ thống NHTM đã nâng cao tổng lượng công cụ giao dịch thanh toán tài chính từ đó thỏa mãn yêu cầu chi tiêu và chi trả. NHTM về khả năng sinh tiền gắn liền với tỷ lệ dự trữ bắt buộc được quy định bởi ngân hàng trung ương. Vì vậy, ngân hàng trung ương có khả năng điều chỉnh khi khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế tăng, tỷ lệ này cũng sẽ tăng trở nên quá lớn.

### **1.1.3 Các nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại**

#### **❖ Nghiệp vụ huy động vốn**

##### ***Tiết kiệm có kỳ hạn cụ thể***

- Khách hàng gửi vốn vào tài khoản ngân hàng với một kỳ hạn nhất định (1 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 1 năm, v.v.).
- Chi trả lãi suất không thay đổi theo thời gian kỳ hạn đó.
- Khách hàng không thể rút tiền trước khi đến hạn mà không phải trả khoản phí.

##### ***Tiết kiệm không có thời gian đáo hạn***

- Khách hàng nộp tiền mà không bị ràng buộc bởi một thời gian đáo hạn cụ thể.
- Tỷ lệ lãi suất thường nhỏ hơn so với tiết kiệm có kỳ hạn cụ thể.
- Khách hàng có quyền rút tiền bất kỳ thời điểm nào mà vẫn giữ nguyên lãi suất.

##### ***Tiết kiệm theo hình thức tích lũy***

- Khách hàng thực hiện gửi tiền vào ngân hàng theo chu kỳ định sẵn (hàng tháng, hàng quý) với số tiền cố định.
- Tỷ lệ lãi suất sẽ được tính trên toàn bộ số tiền đã gửi vào NH và có thể tăng theo thời gian.

##### ***Tiết kiệm linh hoạt***

- Khách hàng có thể thực hiện rút một phần tiền gửi mà không ảnh hưởng đến lãi suất đã áp dụng cho phần tiền còn lại.
- Tỷ lệ lãi suất thường lớn hơn so với tiền gửi không có thời gian đáo hạn, nhưng nhỏ hơn so với tiền gửi có kỳ hạn cụ thể.

##### ***Chứng chỉ tiền gửi (Certificate of Deposit - CD)***

- Khách hàng sở hữu chứng chỉ tiền gửi từ NH với một thời hạn đã định.
- So với các hình thức tiết kiệm khác, lãi suất ở đây thường cao hơn

- Khách hàng không thể thực hiện rút tiền trước kỳ hạn mà không gặp phải phí phạt hoặc mất phần lãi.

### ***Huy động vốn qua việc phát hành trái phiếu ngân hàng để gia tăng sức mạnh tài chính***

- Ngân hàng tiếp nhận vốn từ công chúng bằng phương thức phát hành chứng khoán nợ.
- Người sở hữu trái phiếu sẽ nhận lãi suất theo định kỳ và được hoàn lại số tiền gốc khi trái phiếu đến hạn.
- Trái phiếu có kỳ hạn cụ thể và lãi suất cố định.

### ***Huy động vốn từ các khoản cho vay giữa các tổ chức ngân hàng***

- NH vay vốn từ những ngân hàng khác hoặc tổ chức tài chính để cung cấp các dịch vụ cần thiết ngắn hạn.
- Lãi suất và điều kiện vay thường được thương lượng giữa các bên.

### ***Huy động vốn từ các tổ chức tài chính xuyên quốc gia***

- Ngân hàng huy động vốn ở toàn cầu từ tổ chức kinh tế, chẳng hạn chẳng hạn như Ngân hàng Thế giới (World Bank) và Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF), và các tổ chức tài chính quốc tế khác.
- Khoản vay trên hay có kỳ hạn dài và lãi suất ưu đãi.

### **❖ Nghiệp vụ quản lý tiêu dùng nguồn vốn**

Hoạt động tiêu dùng vốn đảm nhận những nhiệm vụ mà ngân hàng thực hiện nhằm khai thác số vốn đã huy động để tạo ra lợi nhuận. Các nghiệp vụ này gồm một số:

#### ***Cho vay***

- Tín dụng các nhân về tiêu dùng: Cung cấp vốn cho cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu mua sắm, học tập, du lịch, và các mục đích chi tiêu khác.
- Cho vay các doanh nghiệp: Cấp vốn cho những doanh nghiệp để mở rộng hoạt động kinh doanh, mua sắm thiết bị, đầu tư vào dự án, và các mục đích khác.
- Cho vay thế chấp: Cấp khoản vay dựa trên tài sản thế chấp như, xe cộ, bất động sản v.v.
- Cho vay thấu chi: Cung cấp hạn mức tín dụng cho tài khoản thanh toán, hỗ trợ khách hàng trong việc chi tiêu vượt qua số dư hiện tại đang có trong tài khoản của KH.

### ***Đầu tư***

- Đầu tư cổ phiếu: Mua bán trái phiếu, cổ phiếu và các loại chứng khoán khác trên thị trường.
- Đầu tư bất động sản: Mua và phát triển những dự án liên quan công trình.
- Góp vốn liên doanh: Góp mặt ở các sự kiện liên doanh hoặc thiết lập với đơn vị khác nhằm tiến hành đầu tư.

### ***Dịch vụ quản lý tài chính***

- NH bảo lãnh: Ngân hàng sẽ thay mặt khách hàng hoàn tất các nghĩa vụ tài chính trong trường hợp khách hàng không thể hoàn tất.
- Hỗ trợ tài chính thương mại: Cung cấp những phương án về việc hỗ trợ xuất nhập khẩu, chẳng hạn như thư tín dụng, chiết khấu hối phiếu, và các dịch vụ khác.

### ***❖ Chức năng về trung gian***

Chức năng trung gian là các hoạt động mà những ngân hàng thực hiện để kết nối các bên trong các giao dịch tài chính, không trực tiếp gắn liền với HĐV hoặc khai thác tài chính. Chức năng trung gian này gồm:

### ***Thực hiện việc chi trả và chuyển khoản***

- Việc chi trả: Xử lý những việc hoàn tất thanh toán qua séc, thẻ ghi nợ, chuyển khoản, tín dụng và các phương thức khác.
- Chuyển tiền quốc tế: Cung cấp dịch vụ chuyển tiền giữa các quốc gia.

### ***Dịch vụ thẻ***

- Phát hành thẻ: Cung cấp các loại thẻ tín dụng, ghi nợ và thẻ trả trước cho khách hàng.
- Chấp nhận thẻ: Đem lại giải pháp cho các DN nhận thanh toán qua thẻ.

### ***Dịch vụ quản lý quỹ tài sản***

- Tư vấn đầu tư: Đảm nhận việc cung cấp, tư vấn liên quan đến đầu tư tài chính cho khách hàng.
- Quản lý danh sách cấp vốn: Đứng ra quản lý và điều hành danh mục đầu tư của cá nhân và tổ chức.

### ***Dịch vụ bảo hiểm***

- Cấp sản phẩm bảo hiểm: Các hình thức bảo hiểm, gồm có bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm không thuộc nhân thọ, và những loại khác.
- Môi giới về bảo hiểm: Chức năng làm trung gian giữa khách hàng và các công ty bảo hiểm.

### ***Dịch vụ tiền tệ quốc tế***

- Hoạt động giao dịch ngoại tệ: Các dịch vụ chuyển nhượng và trao đổi tiền tệ. Hướng đến cả CN lẫn DN.
- Tư vấn ngoại hối: Cung cấp dữ liệu và hỗ trợ tư vấn về thị trường ngoại hối.

### **1.1.4 Vai trò của Ngân hàng thương mại đối với kinh tế**

#### **❖ Cung cấp vốn vay để hỗ trợ mở rộng**

Trong giai đoạn cả CN và DN đóng góp vào những nghiệp vụ sản xuất và kinh doanh thường gặp khó khăn vì thiếu hụt vốn cần thiết để trang bị nguyên liệu, thiết bị máy móc, và công cụ cần thiết. Đồng thời, cũng có những CN và DN có vốn không được sử dụng nhưng không sử dụng cho mục đích kinh doanh. Ngân hàng thực hiện việc thu nhận vốn dư thừa bằng các phương thức như gửi tiền tiết kiệm có lãi. Sau đó, ngân hàng dùng vốn này để cấp vốn vay cho các doanh nghiệp và cá nhân cần tài chính nhằm nâng cao và phát triển hoạt động tài chính về kinh doanh. Ngân hàng tiến hành các nghiệp vụ tín dụng góp phần tạo cơ hội phát triển cho cá nhân và doanh nghiệp, đồng thời tăng cường hiệu suất quy trình nền kinh tế trong nước.

#### **❖ Phương tiện Ngân hàng Nhà nước (NHNN) áp dụng để sửa đổi nền kinh tế**

Ngân hàng thương mại đã đóng góp vào vấn đề gia tăng mức tiền tệ lưu chuyển bằng cách triển khai mọi hoạt động tiền tệ giữa các NH trong mạng lưới. Họ cũng điều phối các nguồn vốn, thu thập và phân bổ tài chính trên thị trường qua cấp phát khoản vay cho nền kinh tế. Sự điều tiết trên sẽ mang lại hiệu quả cao và thường được NHNN sử dụng.

#### **❖ Đóng vai trò liên kết giữa thị trường và doanh nghiệp**

Thị trường đang liên tục mở rộng, doanh nghiệp ngày càng có nhiều. Khả năng thiết lập quan hệ hợp tác với những đối tác quốc nội và quốc tế. Để đầu tư, nhằm việc mở rộng hoạt động, và cải thiện chất lượng sản phẩm lẫn dịch vụ doanh nghiệp có thể cần một nguồn vốn mạnh. Trong trường hợp này, NH sẽ là nguồn cung cấp và

hỗ trợ quan trọng, cung cấp vốn cần thiết để DN trở nên mở rộng và có thể ngân cao các nghiệp vụ về kinh doanh.

## **1.2 Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng thương mại**

### **1.2.1 Khái niệm về vốn của Ngân hàng thương mại**

#### **1.2.1.1 Vốn chủ sở hữu (VCSH)**

VCSH của ngân hàng là khoản vốn do ngân hàng tự hình thành và sở hữu. Nó chủ yếu được dùng để hình thành các tài sản cố định của NH, rót vốn vào các công ty, sở hữu cổ phần hoặc thành lập một số công ty trực thuộc. VCSH khả năng sẽ tác động vào quy mô tổng tài sản của ngân hàng.

#### **1.2.1.2 Vốn huy động**

VHD có thể nói là nguồn vốn thiết yếu mà NHTM hấp dẫn từ bên ngoài. Nó được hình thành qua việc tiếp nhận các khoản tiền gửi và cung cấp các giấy tờ tài chính.

Vốn huy động giữ vai trò cốt lõi trong hệ thống, chiếm tỷ lệ trên 90% tổng vốn của NH. Nó ảnh hưởng trực tiếp vào sự vận hành hoạt động của NH cung cấp nguồn vốn cần thiết để tiến hành các nghiệp vụ bao gồm cấp tín dụng và cấp các dịch vụ ngân hàng cho mọi người.

#### **1.2.1.3 Vốn đi vay**

Vốn vay là những nguồn tài chính mà ngân hàng từ Ngân hàng Trung ương, các tổ chức tín dụng khác, cùng với các thị trường tài chính nội địa và quốc tế nhằm thỏa mãn nhu cầu về thanh khoản. Từ những vốn vay giúp NH xây dựng một hệ thống vốn tối ưu.

#### **1.2.1.4 Vốn khác**

NHTM cũng tạo ra một nguồn vốn khi thực hiện chức năng trung gian thanh toán, ví dụ như tiền ký quỹ trong tài khoản thư tín dụng, ký quỹ bảo lãnh, tiền phong tỏa, và các khoản tạm thời không dùng trong chi trả. NHTM cũng hấp dẫn một lượng vốn lớn nhờ vào các hoạt động đại lý và ủy thác đầu tư từ Chính phủ hoặc các tổ chức trong nước và quốc tế cho các dự án và chương trình phát triển kinh tế, văn hóa và xã hội. Ngân hàng tiến hành các hoạt động ủy thác như ủy thác cho vay, đầu tư, cấp phát, và giải ngân thu hộ, từ đó hình thành nguồn vốn ủy thác tại ngân hàng. Hơn nữa, các giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt có thể tạo ra các loại hình thanh toán khác, chẳng hạn như séc và tiền ký quỹ. Việc có các khoản nợ chưa

thanh toán, như thuế chưa nộp và lương chưa trả, cũng làm tăng cường nguồn vốn huy động của ngân hàng thương mại.

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

Huy động vốn là số tiền mà ngân hàng thu được từ các tổ chức kinh tế và cá nhân thông qua các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán và các hoạt động kinh doanh khác. Vốn huy động chiếm phần lớn trong tổng nguồn vốn của ngân hàng thương mại và đóng vai trò quan trọng trong mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

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

#### **1.2.3.1 Hình thức huy động vốn bằng việc nhận tiền gửi**

Số VHD từ nguồn tiền gửi của KH bao gồm số tiền NH tiếp nhận từ người dân nhờ vào việc cung cấp dịch vụ và sản phẩm ngân hàng. Nguồn vốn này chính yếu đối với ngân hàng thương mại, có tỷ lệ cao và đảm bảo phần lớn nhu cầu tín dụng của ngân hàng.

❖ Tiền gửi không kì hạn (KKH) cụ thể:

- Tiền gửi KKH, còn được biết đến như tiền gửi thanh toán, là loại tiền gửi mà chủ tài khoản thường sử dụng vào vấn đề chuyên khoản. Chủ tài khoản được phép yêu cầu rút tiền bất cứ lúc nào cần mà vẫn không phải báo cho ngân hàng về thời gian và số tiền rút.

- Tài khoản tiền gửi KKH thường được khách hàng mở ra để phục vụ cho việc chi tiêu hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch chi trả. Hình thức tiền gửi này không dùng để tích lũy, mà chỉ giữ tiền sẵn sàng cho các khoản chi. Khách hàng được rút tiền hoặc áp dụng để chi trả bất cứ khi nào, và có thể dùng lệnh chuyển tiền hoặc sử dụng séc để thực hiện giao dịch.

- Tiền gửi KKH bao gồm các khoản tiền từ doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân, chủ yếu dùng để thực hiện các giao dịch chuyên khoản và thanh toán.

- Tiền gửi KKH thường thay đổi thường xuyên, vì khách hàng không biết lúc nào KH có thể tiền nên rất dễ ảnh hưởng hoặc thậm chí gây khó khăn về quản lý vốn. Tuy nhiên, nhiều khách hàng vẫn duy trì việc gửi và rút tiền theo chu kỳ hoặc có sự cân đối giữa các khoản gửi và rút. Điều này hỗ trợ ngân hàng trong việc điều chỉnh vốn nhằm đáp ứng các nghiệp vụ. Do đó, NHTM thường phải quản lý và dự tính

khả năng chi trả của mình một cách cẩn thận, đặc biệt trong những giai đoạn có nhiều sự biến động về vấn đề tài chính trong nước.

❖ Tiền gửi có kì hạn (CKH) cụ thể:

- Tiền gửi CKH cụ thể là loại tiền mà người sở hữu chỉ được rút sau một khoảng thời gian cụ thể và nhận toàn bộ tiền lãi trong thời gian áp dụng thỏa thuận. Để hấp dẫn nhiều người hơn, ở thị trường đối kháng, ngân hàng thương mại vẫn cho phép người dân rút tiền trước thời gian trong hợp đồng nếu KH muốn. Như vậy, thì số tiền khách được hưởng chỉ được nhận mức lãi suất như tiền gửi KKH.

- Tiền gửi CKH có thể bao gồm từ các tổ chức tài chính, công ty cung cấp dịch vụ, doanh nghiệp thương mại, sản xuất, và các tổ chức kinh tế khác.

- KH gửi tiền CKH cụ thể chủ yếu để kiếm lợi từ số tiền của họ. Do đó, nhằm hấp dẫn nhiều tiền gửi loại này, ngân hàng thương mại cần đưa ra chính sách lãi suất cạnh tranh và hấp dẫn.

- Tiền gửi CKH cung cấp một mức vốn đáng tin cậy và cần thiết cho ngân hàng thương mại, và thường sẵn sàng điều hành nguồn vốn này để hỗ trợ các hoạt động cho vay. Do đó, NH cần áp dụng nhiều chiến lược để tăng cường số dư tiền gửi CKH cụ thể, chẳng hạn như quy định các thời hạn gửi khác nhau, áp dụng lãi suất không giống nhau (với lãi suất cao hơn cho kỳ hạn dài hơn) và áp dụng các chương trình ưu đãi để lôi cuốn KH.

❖ Khoản tiết kiệm:

- Khoản tiết kiệm là số tiền riêng của mỗi cá nhân tiết kiệm được hay tiền để dành gửi vào NH nhằm mục tiêu đem lại lợi nhuận hoặc bảo mật cho số vốn đầu tư.

- Khoản tiết kiệm gồm có hai hình thức tiền gửi: tiền gửi tiết kiệm (TGTK) KKH và TGTK CKH. Cả hai tiền gửi này đều được xem là vốn thiết yếu hỗ trợ cho quy trình của ngân hàng thương mại. Nhằm thúc tiến lượng tiền tiết kiệm, ngân hàng không chỉ đưa ra chế độ lãi suất hiệu quả để bảo đảm các lợi ích mà KH nhận được mà thực hiện một loạt hoạt động khuyến mãi nhằm kêu vốn từ các cá nhân.

❖ Tiền gửi của ngân hàng khác :

NHTM được phép gửi tiền tại các cơ quan tài chính khác nhằm thực thi các công việc như đại lý ngân hàng, giao dịch tài chính liên NH, cung ứng các giải pháp, và chuyển khoản.

❖ Tiền gửi vốn theo mục đích :

Đây là các khoản tiền gửi từ nhà đầu tư, công ty và các DN. Sẽ được gửi vào NHTM khi vốn dành cho mục đích cụ thể không có hiệu lực ở khoảng thời gian đó.

❖ Tiền gửi ở kho bạc :

Kho bạc quốc gia là cơ quan dự toán thường giữ các khoản thu chưa chi và số tiền tạm thời trong tài khoản của họ, và các khoản này thường được gửi tại NHTM.

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

❖ Theo khoản 2 và khoản 3 Thông tư 01/2012/TT - NHNN thì giấy tờ có giá gồm các loại như sau :

- Giấy tờ có giá (GTCG) dài hạn là loại giấy tờ có giá có thời gian hiệu lực từ một năm trở lên, tính từ ngày phát hành đến ngày đáo hạn thanh toán.

- GTCG ngắn hạn là loại giấy tờ có giá có thời gian hiệu lực dưới một năm, tính từ ngày phát hành đến ngày đáo hạn thanh toán.

❖ Các loại GTCG được quy định tại Công văn 141/ TANDTC-KHXX ngày 21/9/2011 thì GTCG gồm :

- Hối phiếu đòi nợ, hối phiếu nhận nợ, séc, và các công cụ chuyển nhượng khác.

- Trái phiếu Chính phủ, trái phiếu công ty, kỳ phiếu, cổ phiếu.

- Tín phiếu, hối phiếu, trái phiếu, công trái và các công cụ tài chính khác phát sinh trách nhiệm hoàn trả nợ.

- Một số loại chứng khoán khác:

+ Cổ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ quỹ.

+ Quyền mua cổ phiếu, chứng quyền, quyền chọn mua và bán, hợp đồng tương lai, cũng như nhóm chứng khoán hoặc chỉ số chứng khoán.

+ Hợp đồng góp vốn đầu tư, các loại chứng khoán khác.

+ Trái phiếu doanh nghiệp.

❖ Theo Công văn 141/TANDTC-KHXX ngày 21/9/2011 quy định các loại sau đây không phải là giấy tờ có giá :

- Giấy chứng nhận quyền sở hữu đất đai.

- Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà .

- Giấy đăng ký xe mô tô, xe máy.

- Giấy đăng ký xe ô tô...

❖ Nhìn chung, việc huy động vốn thông qua giấy tờ có giá tạo ra những giá trị:

- Đối với KH: Ngân hàng áp dụng nhiều chiến lược khác nhau để hấp dẫn và lôi kéo nhiều người tham gia.

- Đối với NH: Có thể huy động một lượng lớn vốn trong thời gian ngắn và quản lý nguồn vốn đó một cách hiệu quả.

### **1.2.3.3 Vay từ các tổ chức tín dụng khác**

Các tổ chức tín dụng có thể thu hút vốn bằng cách mở tài khoản tại ngân hàng thương mại, từ đó tích hợp vào hệ thống thanh toán và tiến hành HĐV theo cách thức tương tự như các doanh nghiệp bên ngoài. Ngân hàng đứng trước chi phí tăng cao khi vay vốn. Do đó, khi ngân hàng gặp tình trạng thiếu nguồn vốn có sẵn ở một giai đoạn ngắn, nó sẽ liên hệ với những NH bên ngoài mục đích là để phục vụ yêu cầu từ mình. Nếu NHTM không thể đáp ứng yêu cầu từ các ngân hàng khác, phương án tiếp theo là vay từ NHNN ở các phương thức vay chiết khấu hoặc tái chiết khấu.

## **1.2.4 Vai trò của huy động vốn với các biến động**

### **1.2.4.1 Vai trò đối với nền kinh tế**

Khi cơ cấu kinh tế quốc gia củng cố và giữ vững, đã tạo nên môi trường giúp mở rộng và gia tăng của mạng lưới ngành NH. Sự vững vàng dưới điều kiện kinh tế và tỷ lệ lạm phát giúp tăng cường niềm tin và tính khả thi trong mắt các nhà đầu tư. Về vấn đề này sẽ cho phép các ngân hàng tăng cường hiệu quả về việc thu hút nguồn vốn và phát triển nhiều chiến lược HĐV để hỗ trợ điều cần thiết trong kinh tế.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có thể gia tăng hệ thống ngân hàng, nhất là với NHTM qua việc áp dụng các chính sách hợp lý và giải quyết các khía cạnh về tín dụng và tiền tệ để hỗ trợ cho họ.

Hoạt động HĐV tác động tích cực về sự mở rộng kinh tế quốc gia. Khi NHTM có khả năng cấp vay nhiều hơn, và để đầu tư thì các cá nhân và doanh nghiệp sẽ dùng đến nguồn vốn này, mở rộng nghiệp vụ thương mại và đem lại cơ hội việc làm mới, từ đó thúc đẩy phát triển kinh tế và mang lại giá trị cho nước nhà.

### **1.2.4.2 Đối với ngân hàng**

Chức năng cấp tín dụng hay HĐV xem như hai chuyên ngành thiết yếu trong NHTM. Nhằm thực hiện các hoạt động tín dụng, ngân hàng cần nguồn vốn, và đa số

các NHTM sử dụng vốn huy động để đáp ứng được nhu cầu này. Huy động vốn là quá trình cho phép các ngân hàng thương mại nhận tiền gửi từ khách hàng và cấp tín dụng dựa trên số tiền đó cho khách hàng khác, đồng thời có thể thu thêm lợi nhuận từ việc thu lãi suất trên các khoản vay, cùng với khả năng huy động nhiều tiền gửi từ khách hàng, giúp Ngân hàng thương mại xây dựng niềm tin với KH. Qua đó không những hấp dẫn thêm nhiều người mới và giữ lại khách hàng hiện tại.

#### **1.2.4.3 Đối với khách hàng**

Trước khi hoạt động của ngân hàng bắt đầu phát triển như hiện bây giờ thì người dân hay lưu trữ tiền ở nhà, luôn mang theo mình,..vừa không thuận tiện, không an toàn và không thể sinh lời được. Đến ngày nay, dưới sự phát triển và tiến bộ không ngừng trong nền kinh tế quốc gia theo đó là lĩnh vực ngân hàng, người dân đã bắt đầu biết đến các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng mang lại, gửi tiền vào ngân hàng để nhận lãi suất, bảo quản hoặc tích lũy nguồn vốn tạm thời. Ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng một tài khoản tiết kiệm hoặc đầu tư số tiền này để tạo ra lợi nhuận, giúp khách hàng có cơ hội tăng cường khả năng tiêu dùng trong tương lai.

#### **1.2.5 Những yếu tố thường ảnh hưởng đến tình hình huy động vốn**

##### **1.2.5.1 Một số yếu tố bên trong**

❖ Mức lãi suất và quy định:

Lãi suất là nhân tố chủ yếu và chủ chốt nhất tác động cho hoạt động HDV của đa số ngân hàng. Theo các nhà phân tích, lãi suất được coi là chi phí mà các ngân hàng phải trả cho DN và các CN để huy động vốn thông qua hệ thống tín dụng. NH với lãi suất hấp dẫn sẽ hấp dẫn một số lượng vốn đáng kể từ không chỉ cá nhân mà còn từ nhiều yếu tố trong kinh tế. Hơn nữa, áp dụng các chính sách lãi suất có tính cạnh tranh và đổi mới các phương thức hấp dẫn vốn làm gia tăng sự tin tưởng của KH vào các dịch vụ tín dụng của mình.

❖ Cách thức huy động vốn và mức độ chất lượng sản phẩm, dịch vụ:

Để dễ dàng trong vấn đề tìm nguồn vốn, NH nên mở rộng các phương thức huy động vốn. Do đó các phương thức này cần phải trở nên phong phú và thích ứng hơn, năng lực hấp dẫn vốn từ nền kinh tế cũng sẽ được nâng cao. Điều này là do sự khác biệt trong yêu cầu và tâm lý của các nhóm dân cư khác nhau. Sự phong phú trong cách thức HDV giúp ngân hàng phục vụ đạt hiệu suất hơn về sự cần thiết của khách

hàng, vì mọi người dễ dàng phát hiện được cách gửi tiền cậy và tương thích với mình. Do đó, các NHTM nên xem xét kỹ lưỡng khi quyết định triển khai một phương thức huy động mới. Một ngân hàng phân phối mặt hàng và dịch vụ phong phú thì sẽ nổi bật hơn các NH có dịch vụ ít đa dạng. Khi ngân hàng ở khu vực thuận tiện, nằm tại các nơi trọng tâm, được trang bị hệ thống máy giao dịch tự động hoạt động liên tục, và có nhân viên tận tâm và có chuyên môn cao, điều này xây dựng được lòng tin từ KH. Đây được xem những nhân tố then chốt mà các ngân hàng thương mại cần chú trọng.

❖ **Thâm niên hoạt động của ngân hàng:**

Khi chọn ngân hàng để thực hiện giao dịch, mọi người thường chọn những NH có bề dày hoạt động dài hơn là những NH mới ra đời. Ngân hàng có kinh nghiệm thường được coi là đáng tin cậy hơn, với nghiệp vụ ổn định, nguồn vốn vững chắc và năng lực chi trả vượt trội. Có thể nói kinh nghiệm về quá trình làm việc của ngân hàng cũng coi là yếu tố cốt lõi để hấp dẫn nhiều khách hơn.

❖ **Công nghệ ngân hàng :**

Điều này biểu hiện vào 3 yếu tố : Dịch vụ mà NH cung cấp, cấp độ chuyên nghiệp từ nhân sự, các tiện nghi ở cơ sở cùng các thiết bị hỗ trợ hoạt động.

Trình độ công nghệ cao hơn giúp NH đáp ứng tốt hơn các vấn đề về sản phẩm và dịch vụ, tạo ra an tâm khi gửi tiền. Điều này cũng cho phép ngân hàng cạnh tranh không những qua lãi mà còn qua hình thức dịch vụ, vì nhiều khách hàng ưu tiên dịch vụ và sự tiện lợi hơn là lãi suất. Khi tỷ lệ lãi suất của việc huy động tương đương, thì các NH cần xem xét cải thiện tiêu chuẩn dịch vụ và tiện ích cao hơn sẽ có lợi thế cạnh tranh lớn hơn.

### **1.2.5.2 Một số yếu tố bên ngoài**

❖ **Tình hình kinh tế và một số yếu tố xã hội ,chính trị:**

Khi nền kinh tế của một quốc gia đang phát triển và bền vững, điều này sẽ kích thích sự tiến triển của hệ thống ngân hàng. Sự ổn định trong nền kinh tế và mức lạm phát thấp thúc đẩy cường lòng tin và khả năng thu hút đầu tư vào các lĩnh vực thị trường. Nhờ vậy, các ngân hàng có thể cải thiện hiệu quả lôi cuốn vốn và phát triển cơ chế huy động để thảo mãn toàn diện nhu cầu ở nền kinh tế. Nếu thông qua Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, thông qua việc áp dụng các chính sách hợp lý, điều này

sẽ hỗ trợ đáng kể về quá trình của toàn mạng lưới, nhất là đối với các NHTM. Ngân hàng Nhà nước cần điều chỉnh cơ chế và chính sách tiền tệ, bao gồm việc điều hành tỷ giá, lãi suất, cùng với các quy định về cho vay, thế chấp và bảo lãnh, cũng như giao dịch ngoại tệ.

## **1.2.6 Các chỉ số để đo lường hiệu quả của hoạt động huy động vốn**

### **1.2.6.1 Định mức vốn**

Định mức vốn là điểm thiết yếu hàng đầu trong việc nhận xét các hiệu quả được hình thành sử dụng nguồn vốn tại NH. Nó phải thỏa mãn việc cung ứng vốn nhằm duy trì quá trình làm việc và đảm bảo thu được lợi nhuận.

Mức vốn tác động thẳng vào phạm vi của nghiệp vụ, sự ổn định tài chính, sức mạnh cạnh tranh, và độ tin cậy của ngân hàng. Để nhận xét được hiệu quả của Ngân hàng theo kích thước vốn cần đảm bảo có vốn phù hợp nhằm thỏa mãn các đòi hỏi kinh doanh về cho vay, chi trả và đầu tư. Qua đây thì ngân hàng cần cân nhắc các yếu tố sau:

- Kích thước nguồn vốn cần phải tương xứng dựa trên sự nâng cao của NH.
- Các quỹ cần có kích thước rộng để cung ứng tất cả nhu cầu tài chính trong kinh tế.
- Kích thước nguồn vốn cần phải phù hợp với kinh phí HDV.

Việc HDV nhằm giúp công việc kinh doanh thường kéo theo nhiều loại chi phí. Khi số vốn huy động gia tăng, khoản phí liên quan cũng sẽ tăng theo. Như vậy, ngân hàng cần cân nhắc về năng lực thanh toán một cách kỹ lưỡng trước khi đưa quyết định về số lượng vốn huy động từ tổ chức và cá nhân. Trên nền tảng kết quả phân tích, NH đưa ra các quy định đầu tư thỏa đáng để hoàn tất việc huy động vốn một cách hiệu quả.

### **1.2.6.2 Cấu trúc của nguồn vốn huy động**

Khi xem xét hiệu suất của huy động vốn tại NHTM, nghiên cứu cấu trúc nguồn vốn là yếu tố cốt lõi cần được chú trọng bao gồm:

#### **❖ Phân bổ vốn theo đối tượng huy động**

Các khoản tiền tiết kiệm từ cá nhân là yếu tố then chốt trong những phương thức HDV truyền thống, đóng góp tỷ lệ lớn nhất trong tổng nguồn vốn nhàn rỗi trên thị trường tài chính về tiền tệ, thường dao động từ 65-70%. Trong số đó, tiền gửi CKH

trên 12 tháng chiếm một phần đáng kể do các cá nhân là những người chủ yếu thực hiện tiết kiệm và đầu tư. Biến thiên của nguồn vốn này gây ảnh hưởng đáng kể vào hoạt động NH.

Doanh nghiệp là nguồn vốn gửi chính của các tổ chức kinh tế hoạt động trong các ngành nghề đa dạng. Sự hợp tác giữa các tổ chức liên quan cùng với NH thường chú trọng vào việc chi trả và cung cấp tín dụng. Mặc dù mục đích chính của các doanh nghiệp là đạt được lợi nhuận tối đa, họ gửi tiền vào NH không chỉ đạt mục tiêu kiếm lãi mà còn khai thác các khía cạnh về thanh toán. Tạo dựng mối quan hệ giao dịch, tài chính, và thanh toán với ngân hàng đóng vai trò là một yếu tố không thể thiếu và là mức chủ chốt với kinh tế.

#### ❖ Phân bổ theo cơ cấu theo kỳ hạn

NH có khả năng tập hợp vốn và cung cấp tín dụng vốn ở nhiều kỳ hạn không giống nhau, những loại kỳ hạn đều có lợi và hạn chế khác biệt. Vai trò của NH là thực hiện tính cẩn thận để tập hợp được vốn và cung cấp tín dụng với các kỳ hạn đúng, nhằm tối ưu hóa lợi nhuận kết hợp với việc duy trì an toàn tài chính. Các yếu tố của từng kỳ hạn được tóm tắt như sau:

- **Kỳ hạn ngắn:** Linh hoạt, phù hợp cho nhu cầu thanh khoản cao nhưng lãi suất thường thấp.
- **Kỳ hạn trung:** Cân bằng giữa tính thanh khoản và lợi nhuận.
- **Kỳ hạn dài:** Lãi suất cao nhưng kém nhạy bén, phù hợp cho đầu tư dài hạn.

Ngân hàng cần phải thực hiện các việc về quản lý cơ cấu kỳ hạn theo đúng chiến lược kinh doanh và nhu cầu thị trường.

**Bảng 1.1 : Cơ cấu huy động vốn theo kì hạn**

| Kỳ hạn         | Huy động vốn |              | Cho vay   |             |
|----------------|--------------|--------------|-----------|-------------|
|                | Chi phí      | Tính ổn định | Lợi nhuận | Tính rủi ro |
| Ngắn hạn       | Thấp         | Dài hạn      | Thấp      | Thấp        |
| Trung, dài hạn | Cao          | Ngắn hạn     | Cao       | Cao         |

HĐV ngắn hạn cung cấp cho ngân hàng có sự ổn định về nguồn vốn trong thời gian ngắn với chi phí thấp. Do đó, để duy trì sự an toàn tài chính, thì vốn ngắn hạn thường được sử dụng để cho các khoản cho vay ngắn hạn và trong khi chỉ một phần

nhỏ của vốn được phân bổ cho vay dài hạn. Áp dụng vốn ngắn hạn cho các khoản vay ngắn hạn và một phần nhỏ cho vay dài hạn giúp ngân hàng giảm rủi ro thanh toán và lãi suất. Để duy trì ổn định vốn, ngân hàng cần xem xét cẩn thận giữa kỳ hạn huy động vốn và kỳ hạn cho vay. Tiền gửi phần lớn của ngân hàng gồm TGTK và tiền gửi CKH, vốn thường ổn định hơn tiền gửi KKH. Vốn có kỳ hạn trung bình dài hơn thường ổn định hơn và hỗ trợ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, cần lưu ý đến việc rút vốn sớm, nhất là khi có giao dịch lớn, vì việc này có thể tác động đến năng lực sử dụng vốn và làm tăng rủi ro thanh toán.

#### ❖ Cơ cấu vốn nội, ngoại tệ trên tổng nguồn vốn

Khả năng HĐV được đo lường bằng chỉ số này của ngân hàng từ các loại tiền tệ khác nhau. Ngân hàng hoạt động quốc tế thường có tỷ lệ vốn ngoại tệ cao hơn, trong khi ngân hàng tập trung vào thị trường nội địa có tỷ lệ thấp hơn. Tỷ lệ này căn cứ vào mức độ cần thiết của vốn cho các hoạt động tài chính. Để làm rõ chỉ tiêu này, cần phối hợp với tỷ lệ cho vay bằng nội tệ và ngoại tệ. Ngân hàng cần chú ý do tỷ lệ vốn ngoại tệ ảnh hưởng đến đô la hóa, gây ảnh hưởng đến nền kinh tế. Trong bối cảnh vận hành theo cơ chế mới của việc duy trì tài sản nợ đa tiền tệ giúp ngân hàng cung cấp dịch vụ đa dạng hơn và tăng doanh thu, lợi nhuận.

- Đưa ra các dịch vụ sáng tạo hơn so với đối thủ từ đó nâng thu nhập và lợi tức.
- Giảm bớt nguy cơ theo từng loại tiền tệ. Do khả năng biến động đến lãi suất và tỷ giá của đồng tiền nước ngoài sẽ thay đổi không giống nhau theo thời gian và đôi khi trái ngược với nội tệ, việc HĐV với đa dạng loại tiền tệ, ngân hàng giảm thiểu rủi ro liên quan đến tỷ giá và lãi suất.

#### 1.2.6.3 Chi phí về việc huy động vốn

Về chi phí HĐV sẽ có hai loại chính: chi phí lãi và chi phí phi lãi. Chi phí phi lãi bao gồm các khoản như chi phí bao gồm lương cán bộ và nhân viên, khấu hao tài sản, quảng cáo, thiết lập kênh phân phối, và cả dự trữ bắt buộc lẫn dự trữ thanh toán. Trong các chi phí, chi phí lãi thường chiếm phần lớn nhất của tổng chi phí vốn. Chi phí lãi được coi là hợp lý khi nó cân bằng giữa việc duy trì mức độ ganh đua trên thị trường và đạt được mục đích sinh lợi. Lãi suất huy động tại Việt Nam được tự do điều chỉnh, cho phép các NHTM tự quyết. Để NH trở nên thành công hơn trong

việc HDV và có thể đạt những kết quả về chi phí cao thì cần thực hiện các yếu tố cơ bản sau:

- Chi phí liên quan đến nguồn vốn phải ở mức thấp nhất nhưng vẫn thực hiện được toàn bộ các vấn đề về cơ cấu, kích thước và thời hạn trong kinh tế.
- Ngân hàng cần đẩy cao lợi nhuận mà không phải gặp rủi ro lớn hay tăng nguồn phí vốn quá mức.

Điều tiết chi phí lãi vay là nhiệm vụ khó khăn và NH không phải lúc nào cũng tự nó quyết định hoàn toàn. NH luôn có thể giảm các khoản phí ngoài lãi một cách hữu hiệu, nhưng cần lưu ý rằng việc giảm chi phí phải dựa trên việc loại bỏ các khoản chi không hợp lý mà không làm giảm mức độ phục vụ. Mức độ hạ thấp chi phí chi trả tương xứng, thỏa mãn yêu cầu phạm vi công việc để NH bảo đảm rằng sự tiết kiệm không ảnh hưởng đến tiêu chí phục vụ NH mang lại.

#### **1.2.6.4 Điều chỉnh cân đối giữa huy động vốn và quản lý vốn**

Việc định rõ kích thước và cơ cấu vốn hợp lý là cực kỳ cần thiết cho NH. Nếu như ngân hàng tiến hành việc HDV mà không tận dụng tốt, điều này sẽ dẫn đến việc vốn bị ứ đọng, gây lãng phí chi phí và không tạo ra lợi nhuận, từ đó làm giảm kết quả sử dụng vốn và hệ quả xấu đến kinh tế. Vì lí do này, NH cần song song tìm kiếm nguồn vốn thu hút và những cơ hội đầu tư sinh lời tốt. Sẽ hoàn toàn trái ngược, trong trường hợp ngân hàng không có đủ vốn cần thiết vì sự gia tăng nhu cầu nguồn vốn NH sẽ bị mất các cơ hội kinh doanh, giảm khả năng sinh lợi và danh tiếng của ngân hàng với khách hàng có thể chịu tác động nặng nề. Việc thiếu cân bằng giữa vấn đề huy động và cách quản lý sẽ đem lại một số các rủi ro:

- **Rủi ro lãi suất**

Ngân hàng có thể gặp thiệt hại khi có sự thay đổi ở lãi suất, một nguy cơ phổ biến đối với các tổ chức tài chính khi xuất hiện điểm khác biệt ở kỳ hạn giữa nguồn vốn tập trung vào huy động và quản lý. Việc không phù hợp đối với kỳ hạn giữa tài sản có và tài sản nợ, kết hợp dưới hệ quả do lãi suất áp dụng thị trường liên tục biến động, tạo ra những rủi ro phát sinh ra từ lãi suất cho ngân hàng.

- **Rủi ro về tỷ giá hối đoái (đối với vốn ngoại tệ)**

Các NHTM tham gia vào công việc liên quan ngoại tệ, nguy cơ hối đoái là một vấn đề không thể tránh khỏi. Sự thay đổi không ngừng và khó xác định tỷ giá chuyển

đôi tiền tệ làm cho nguy cơ này trở thành một yếu tố đặc thù trong các công việc giao dịch ngoại tệ.

- **Rủi ro về vấn đề thanh khoản**

Khi sự không đồng bộ về thời gian giữa nguồn vốn huy động (VHD) với mục đích sử dụng, hoặc khi cấu trúc vốn bị mất sự hài hòa, ngân hàng có thể gặp phải rủi ro thanh khoản. Khi ngân hàng không có sẵn vốn với khoản chi hợp lý khi cần, sẽ phát sinh vấn đề về thanh khoản. Tình trạng này xuất hiện khi khách đề nghị lấy tiền liền. Sự đồng nhất giữa các quá trình huy động và phân bổ vốn là điều cơ bản để đạt được sự chần chẫn rằng hoạt động NH hiệu quả, giảm bớt đi rủi ro và duy trì sự đáng tin với KH.

## **1.2.7 Một số các mô hình nghiên cứu và mô hình đề xuất**

### **1.2.7.1 Một số mô hình nghiên cứu**

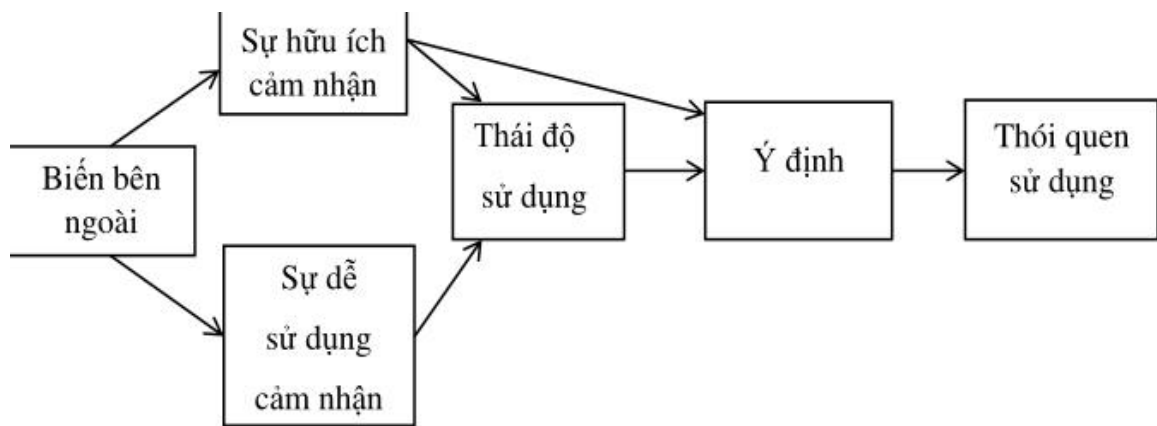
- ❖ **Mô hình TAM về việc chấp nhận công nghệ**

Mô hình chấp nhận công nghệ (TAM - Technology Acceptance Model), do Fred Davis phát triển vào năm 1989, được thiết kế để hiểu và dự đoán cách mà người sử dụng chấp nhận và Việc áp dụng công nghệ theo mô hình TAM có hai thành phần chính:

- Nhận thức về giá trị sử dụng (Perceived Usefulness - PU): Đánh giá độ cảm nhận mà người sử dụng tin tưởng vào công nghệ sẽ hiệu quả công việc của họ được nâng cao.
- Mức độ dễ sử dụng theo cảm nhận (Perceived Ease of Use - PEOU): Xác định cấp độ cảm nhận của đối tượng tiêu dùng cảm thấy công nghệ không yêu cầu hay đòi hỏi nhiều nỗ lực để sử dụng.

Hai thành phần này tác động đến cách nhìn nhận việc dùng (Attitude Toward Using - ATU), từ đó chi phối vào ý định hành vi sử dụng (Behavioral Intention to Use - BI), dẫn đến việc sử dụng thực tế (Actual System Use).

Mô hình TAM đã được ứng dụng phổ biến trong nhiều lĩnh vực, bao gồm hệ thống thông tin quản lý, giáo dục, thương mại điện tử và công nghệ y tế. Các phiên bản mở rộng của TAM như TAM2 và UTAUT đã được phát triển để bao gồm một số yếu tố chi phối hơn.



**Sơ đồ 1.1 : Mô hình tiếp nhận công nghệ (TAM)**

(Nguồn: Fred David 1989)

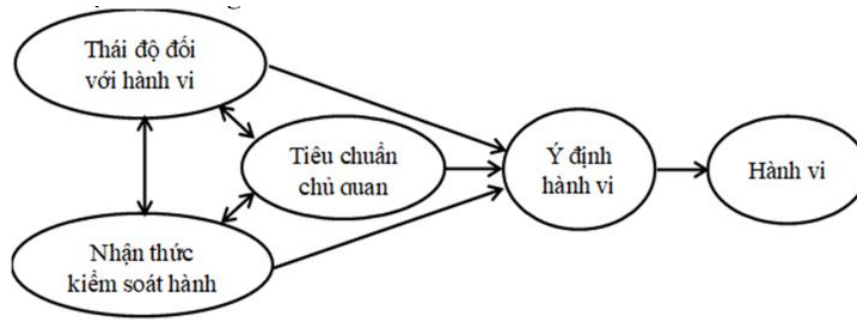
❖ **Mô hình thuyết hành vi hoạch định (Theory of Planned Behavior - TPB)**

Theo lý thuyết dự định hành vi theo Ajzen (1991), việc thực hiện một hành động bị chi phối bởi 3 nhân tố chính: hành vi về thái độ, tiêu chuẩn cá nhân và nhận thức về khả năng kiểm soát hành động

Lý thuyết hành vi dự định (TPB) mở rộng từ lý thuyết hành vi hợp lý (TRA) của Ajzen và Fishbein (1975), nhằm sửa chữa những khuyết điểm trong lý thuyết trước đó, vốn nhận định rằng hành vi của con người hoàn toàn chi phối bởi lý do hợp lý. Giống như lý thuyết TRA, yếu tố trọng tâm trong TPB là mong muốn cá nhân đối với hành vi nhất định. Trong lý thuyết có ba yếu tố chủ chốt :

- (1) Thái độ đối với hành vi: Đây là cách nhìn nhận về hành vi đối với mỗi cá nhân, phản ánh mức độ khả quan hay không khả quan mà họ cảm được từ hành động thực hiện điều đó.
- (2) Chuẩn chủ quan: Yếu tố này liên quan bị tác động bởi áp lực từ xã hội hoặc sự bắt buộc cá nhân cảm nhận từ các cá nhân xung quanh có ảnh hưởng đến việc chấp nhận hoặc bác bỏ hành động
- (3) Kiểm soát sự nhận thức về hành vi: Đây là quan điểm cá nhân về khả năng thực hiện hành vi, bao gồm mức độ tự tin và cảm giác quản lý những yếu tố tác động vào hành vi đó.

Theo lý thuyết, sự kết hợp giữa thái độ, chuẩn mực nhận thức và năng lực điều chỉnh nhận thức hành vi là các thành phần chính hình thành dự định hành vi (Ajzen, 2005).



**Sơ đồ 1.2 : Mô hình thuyết hành vi hoạch định TPB**

(Nguồn : Ajzen 1991)

❖ **Mô hình quyết định gửi tiền tiết kiệm của các KHCN**

Theo định nghĩa của Venkatesh và cộng sự (2003), ý định hành vi được hiểu là mức độ mà khách hàng dự định áp dụng một cải tiến. Khi sự dự kiến hành vi ở mức cao, người tiêu dùng có xu hướng cao hơn trong việc áp dụng công nghệ tiên bộ. Một số yếu tố sẽ tác động đến ý định hành động các cá nhân. Ajzen (1991) cho rằng ý định hình thành từ những yếu tố động lực tác động đến hành vi của từng người. Những chỉ tiêu phản ánh mức độ quyết tâm và công sức cá nhân sẵn sàng bỏ ra để thực hiện hành vi. Định nghĩa này chỉ ra rằng hành vi bị tác động bởi mức độ tự tin của cá nhân vào khả năng thực hiện hành động. Vì vậy, nó không chỉ bị chi phối bởi kiểm soát hành vi nhận thức mà còn bị chi phối bởi ý định, thái độ, tiêu chuẩn chủ quan và sự nhận thức về khả năng kiểm soát hành vi. Theo Ajzen (1991), tất cả các yếu tố đều ảnh hưởng gián tiếp thông qua ý định. Theo Lê Thị Thu Hằng (2011), hành vi gửi tiền tiết kiệm của khách hàng được thể hiện qua việc chọn ngân hàng và kỳ hạn gửi tiền. Nghiên cứu này dựa trên cơ sở lý thuyết hành động hợp lý (TRA) của Fishbein & Ajzen (1975), vốn cung cấp một khung cấu trúc để dự đoán và giải thích hành vi người tiêu dùng. Lý thuyết này tập trung vào hai khái niệm chính: (i) Cảm nhận của người tiêu dùng về hành vi và (ii) Các chuẩn mực nhận thức cá nhân của người tiêu dùng. Thuyết hành vi dự định (TPB), được phát triển bởi Ajzen (1985), bằng cách tích hợp yếu tố kiểm soát hành vi nhận thức vào mô hình TRA, TPB xem là hành vi con người chịu ảnh hưởng bởi ba yếu tố chính: niềm tin liên quan đến hành vi, niềm tin theo chuẩn và niềm tin về khả năng kiểm soát. Theo TPB, niềm tin liên quan đến hành vi định hình thái độ của cá nhân; niềm tin theo chuẩn tạo ra sự ảnh hưởng từ áp lực xã hội hoặc chuẩn chủ quan; và niềm tin về khả

năng kiểm soát cải thiện mức độ kiểm soát nhận thức về hành vi.

Nhiều nghiên cứu thực nghiệm trên cả bình diện quốc gia và toàn cầu đã khám phá Những yếu tố chi phối quyết định của cá nhân trong việc gửi tiền tại ngân hàng, bao gồm các công trình của Mokhlis và cộng sự (2008), Nguyễn Quốc Nghi (2010), Chigamba và cộng sự (2011), Phạm Thị Phương Thảo (2011), Lê Thị Thu Hằng (2012), Siddique (2012), Almejyesh và Rajha (2014), và Enyinda (2014). Yếu tố chính tác động đến thói quen gửi tiền của KH bao gồm lợi ích tài chính, nhận diện thương hiệu, ảnh hưởng của người quen, sự nhanh chóng và an toàn, chiến lược tiếp thị, phong cách phục vụ của nhân viên, sự thuận tiện trong giao dịch và cảm giác an toàn. Dựa trên tổng quan lý thuyết, các nghiên cứu trước đây, và kết quả từ nghiên cứu định tính, các chuyên gia đã giới thiệu mô hình nghiên cứu như sau:

Các yếu tố được quyết định dựa vào việc gửi tiền vào tài khoản tiết kiệm: Nhận diện thương hiệu, lợi ích tài chính, tác động từ người quen, tính nhanh gọn và bảo mật, chiến lược chiêu thị, và phương thức hỗ trợ từ nhân sự. Dựa vào đó, sáu giả định được đề xuất sau:

H1: Nhận diện được thương hiệu ảnh hưởng tích cực đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân.

H2: Lợi ích tài chính tác động đến quyết định gửi tiền tiết kiệm.

H3: Các chiến lược tiếp thị có ảnh hưởng tích cực đến quyết định gửi tiền tiết kiệm.

H4: Ảnh hưởng từ người quen có tác động tích cực đến quyết định gửi tiền tiết kiệm.

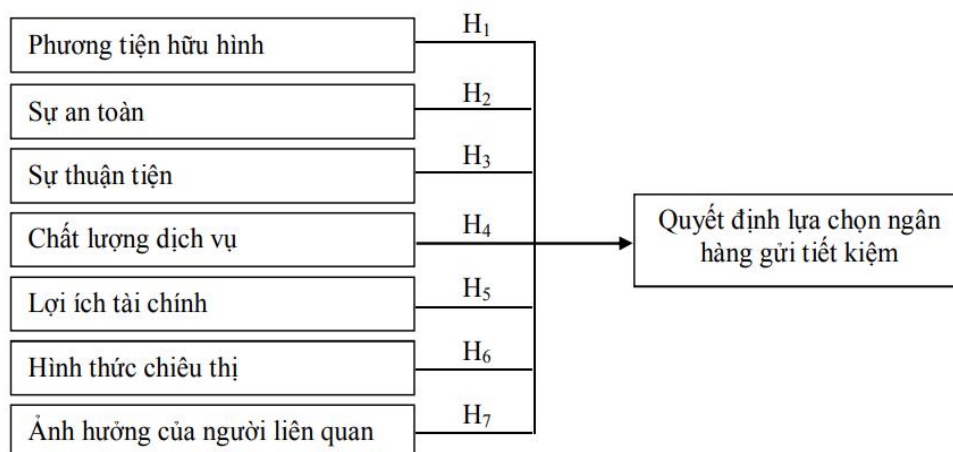
H5: Tính nhanh chóng và an toàn có ảnh hưởng tích cực đến quyết định gửi tiền tiết kiệm.

H6: Phong cách phục vụ của nhân viên có tác động đến quyết định gửi tiền tiết kiệm.

#### ❖ **Mô hình nghiên cứu của Woldemariam, 2011**

Ngành NH hiện đang đối mặt với gia tăng sự ganh đua cùng với sự tương đồng trong số dịch vụ ngân hàng hiện có, đã làm việc sự lựa chọn dịch vụ tài chính của mọi người ngày càng đóng sứ mệnh thiết yếu. Cần nhận diện các thành phần nào quyết định về việc chọn NH. Việc tìm hiểu các yếu tố này sẽ cho phép các nhà điều hành phát triển chiến lược marketing thành công, để đồng thời hấp dẫn nguồn khách mới vừa giữ được khách cũ. Để làm rõ hơn, nhiều nghiên cứu đã thực hiện (Kennington & cộng sự, 1996; Blankson & cộng sự, 2007; Chigamba & Fatoki,

2011; Woldemariam, 2011; Nguyễn Quốc Nghi, 2011; Erina & Lâce, 2012). Những nguồn văn bản làm sáng tỏ những yếu tố tác động đến sự lựa chọn ngân hàng của KH sẽ biến động thuộc vào giai đoạn và tình huống. Theo lý thuyết đã có nền tảng và tổng quan các tài liệu xem xét, nhóm tác giả đã hình thành một mô hình nghiên cứu liên quan đến quyết định của khách hàng cá nhân khi chọn NH để gửi tiền tiết kiệm, với 7 yếu tố chính sau:



**Sơ đồ 1.3 : Mô hình quyết định lựa chọn ngân hàng gửi tiết kiệm**

(Nguồn: Kinh tế và phát triển)

H1: Sự hiện diện của các công cụ có yếu tố vật lý có tác động thuận lợi trong sự lựa chọn NH.

H2: Sự an toàn tạo ra tác động có lợi đối với quyết định.

H3: Tính tiện lợi có tác động tích cực đến quyết định lựa chọn ngân hàng.

H4: Chất lượng dịch vụ góp phần tích cực vào sự lựa chọn ngân hàng của khách hàng.

H5: Những lợi ích tài chính có ảnh hưởng thuận lợi đối với việc lựa chọn ngân hàng

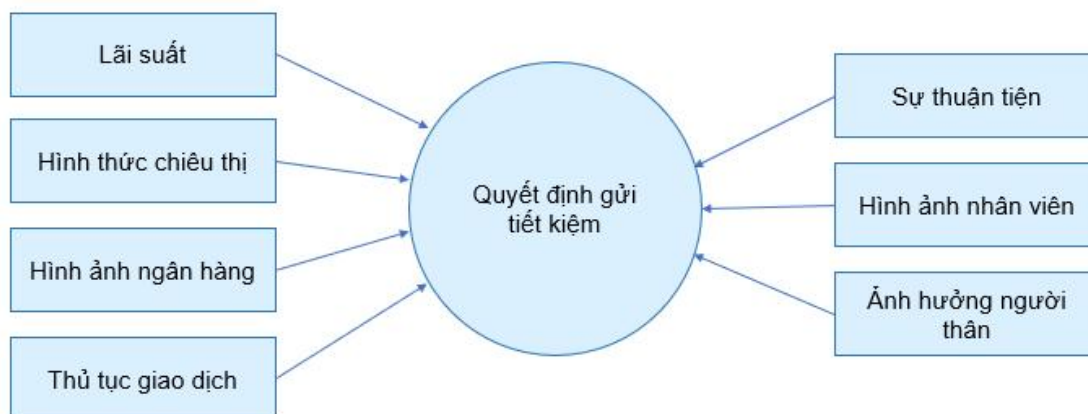
H6: Quảng bá và các hình thức tiếp thị góp phần tích cực vào quyết định chọn ngân hàng.

H7: Ảnh hưởng của người liên quan cũng sẽ tác động tích cực đến quyết định.

### 1.2.7.2 Mô hình nghiên cứu đề xuất

Dựa trên MHNC quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân của (Mokhlis và cộng sự, 2008; Nguyễn Quốc Nghi, 2010; Chigamba và cộng sự, 2011; Phạm Thị Phương Thảo, 2011; Lê Thị Thu Hằng, 2012; Siddique, 2012; Almejyesh và Rajha, 2014; Enyinda, 2014). Từ đó đề tài sẽ tận dụng mô hình này để đưa ra một

mô hình chung phù hợp với tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất.



**Sơ đồ 1.4: Mô hình nghiên cứu đề xuất**

1. Lãi suất
  2. Hình thức chiêu thị
  3. Hình ảnh ngân hàng (Bank Image)
  4. Thủ tục giao dịch
  5. Sự thuận tiện
  6. Hình ảnh nhân viên
  7. Ảnh hưởng người thân
- Nói cách khác, nếu khách hàng đánh giá những yếu tố này càng cao, mức hài lòng họ sẽ tăng lên và ngược lại.

**THANG ĐO NGHIÊN CỨU ĐÁNH GIÁ VỀ SẢN PHẨM TIỀN GỬI TRONG HOẠT ĐỘNG HUY ĐỘNG VỐN**

**Bảng 1.2 : Thang đo nghiên cứu**

| 1                | 2            | 3            | 4      | 5                |
|------------------|--------------|--------------|--------|------------------|
| Rất không đồng ý | Không đồng ý | Không ý kiến | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |

|     | <b>Các biến quan sát</b>  | <b>Đánh giá</b> |   |   |   |   |
|-----|---|-----------------|---|---|---|---|
|     | <b>LÃI SUẤT</b>   |                 |   |   |   |   |
| LS1 | Ngân hàng ACB lãi suất ưu việt hơn so với các ngân hàng khác?                                       | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS2 | ACB có mức lãi suất hợp lý?   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS3 | Phương thức trả lãi của ACB phù hợp?  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS4 | Lãi suất của ACB được công khai minh bạch?  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
|     | <b>HÌNH THỨC CHIÊU THỊ</b>  |                 |   |   |   |   |
| CD1 | Bạn có nhận được các thông tin về khuyến mãi và ưu đãi từ ACB một cách thường xuyên không?          | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CD2 | Bạn nhận đủ thông tin và tư vấn từ nhân viên ACB khi gửi tiết kiệm?                                 | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CD3 | ACB có nhiều chương trình quảng cáo   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
|     | <b>HÌNH ẢNH NGÂN HÀNG</b>   |                 |   |   |   |   |
| HA1 | Ngân hàng ACB là ngân hàng có danh tiếng  | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HA2 | ACB là ngân hàng hoạt động lâu năm trên địa bàn   | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
|     | <b>THỦ TỤC GIAO DỊCH</b>  |                 |   |   |   |   |
| TT1 | Bạn thấy quy trình gửi tiết kiệm tại ACB dễ dàng và thuận tiện?                                     | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TT2 | Bạn hài lòng với cách thức và quá trình gửi và rút tiền gửi tiết kiệm gửi và rút tiền tiết kiệm tại | 1               | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
|   | ACB ?   |   |   |   |   |   |
| TT3                                       | Khi phát hiện lỗi trong tài khoản của anh/chị, nhân viên ngân hàng nhanh chóng quan tâm và xử ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SỰ THUẬN TIỆN</b>                      |   |   |   |   |   |   |
| TT1                                       | Vị trí ACB thuận lợi về giao thông?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TT2                                       | ACB có nhiều địa điểm giao dịch?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>HÌNH ẢNH NHÂN VIÊN</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| NV1                                       | Thái độ phục vụ của nhân viên ACB thân thiện, niềm nở, vui vẻ?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV2                                       | Nhân viên Ngân hàng luôn xin lỗi khi phát sinh lỗi sai?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV3                                       | Nhân viên ngân hàng luôn ăn mặc chỉnh tề và lịch sự?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV4                                       | Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc và phục vụ tận tình trong mọi thời điểm?    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ẢNH HƯỞNG NGƯỜI THÂN</b>               |   |   |   |   |   |   |
| NT1                                       | Bạn gửi tiền ở ACB là do người thân giới thiệu?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NT2                                       | Bạn gửi tiền vì có người quen làm việc tại ACB?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>QUYẾT ĐỊNH GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG</b> |   |   |   |   |   |   |
| QĐ1                                       | ACB luôn là lựa chọn hàng đầu khi gửi tiền?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| QĐ2 | Bạn tin tưởng hoàn toàn khi gửi tiền tại ACB?             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| QĐ3 | Bạn sẽ khuyên bạn bè và người thân gửi tiết kiệm tại đây? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

### **Nền tảng thiết lập thang đo các yếu tố**

**Lãi suất:** là yếu tố trọng tâm ảnh hưởng đưa đến việc chọn sử dụng dịch vụ ngân hàng của KH. Lãi suất cao có thể làm người gửi tiền quan tâm, dưới tình hình cho vay với lãi suất thấp thu hút người vay. Biến động lãi suất sẽ ảnh hưởng một cách trực tiếp đến sự hài lòng.

**Hình thức chiêu thị :** là yếu tố thiết yếu về marketing mix, ảnh hưởng đến việc khách hàng nhận biết và quyết định về dịch vụ/sản phẩm. Những chiến lược quảng cáo, khuyến mãi, tiếp thị tác động đến cường độ nhận biết và sự đáp ứng nhu cầu ở KH.

**Hình ảnh ngân hàng:** Khái niệm về hình ảnh thương hiệu trong marketing, đề cập đến cách khách hàng nhìn nhận uy tín và hình ảnh các tổ chức. Đo lường nhận thức của người dùng về độ tin cậy và hình ảnh ngân hàng ảnh hưởng tới việc tiếp nhận công nghệ.

**Thủ tục giao dịch:** dễ dàng và nhanh gọn có thể cải thiện trải nghiệm qua KH. Những phương thức và quy trình giao dịch (như thời gian chờ đợi, sự minh bạch, và dễ hiểu) ảnh hưởng đến mức độ thỏa mãn của KH.

**Sự thuận tiện:** chỉ định vị trí, khung giờ, và những dịch vụ hỗ trợ. Các yếu tố như vị trí chi nhánh, dịch vụ trực tuyến, và giờ mở cửa.

**Ảnh hưởng người thân:** Người thân, như bạn bè, gia đình có thể tác động lớn đến lựa chọn tài chính cá nhân, bao gồm cả việc chọn ngân hàng và sự hài lòng với dịch vụ ngân hàng.

**CHƯƠNG 2**  
**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN**  
**HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU - PHÒNG GIAO**  
**DỊCH THỐNG NHẤT**

**2.1 Giới thiệu khái quát NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU**

Ngân hàng TMCP Á Châu (Asia Commercial Joint Stock Bank), viết tắt là ACB, chính thức bắt đầu hoạt động từ ngày 4 tháng 6 năm 1993 do ông Nguyễn Quang Phúc nắm giữ chức vụ Chủ tịch Hội đồng Quản trị (HĐQT).



*Hình 2.1: Logo về Ngân Hàng Á Châu  
(Nguồn: Trang chủ Ngân hàng Á Châu)*

Tên đầy đủ : Ngân hàng TMCP Á Châu

Tên tiếng anh : ASIA COMMERCIAL BANK

Tiêu chí hoạt động : “ Ngân hàng của mọi nhà ” .

Hội sở chính : 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Quận 3, TP HCM.

Vốn điều lệ : 9.376.965.000.000 đồng

Tel : (848) 3929 0999

Fax : (848) 3839 9885

Website : <http://www.acb.com.vn/>

Email : [acb@acb.com.vn](mailto:acb@acb.com.vn)



*Hình 2.2 : Trụ sở chính của Ngân hàng ACB*

*Nguồn: duan24h.net*

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

Ngày **24/04/1993**, Ngân hàng Á Châu được hình thành và đã chính thức vận hành từ ngày **04/06 năm 1993**. Đây là bước đầu tiên quan trọng đánh dấu sự phát triển của Ngân hàng. Trong thời kỳ này, ACB đặt trọng tâm vào việc cung ứng dịch vụ cho khách hàng cá nhân (KHCC) và các DN có quy mô vừa và nhỏ.

**Ở giai đoạn từ năm 1996 - 2000**, ACB đã khắc sâu vào lịch sử bằng việc trở thành NHTM Cổ Phần đầu tiên tại Việt Nam cung cấp thẻ tín dụng toàn cầu MasterCard và Visa với giúp đỡ từ IFC, công ty trực thuộc của Ngân hàng Thế giới.

**Vào tháng 06/2000**, ngân hàng ACB ra đời **Công ty TNHH Chứng khoán ACB (ACBS)** như một phần của chiến lược mở rộng quy mô. Ngân hàng đã quyết định áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 vào **năm 2003** cho các mảng như huy động vốn, hỗ trợ cho vay ngắn hạn, thanh toán toàn cầu, và cấp nhân lực cho trụ sở chính.

Vào năm 2004, Ngân hàng Á Châu thành lập **Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (ACBA)**. Tính đến ngày 31/12/2004, vốn điều lệ của ACB đạt 481,138 tỷ đồng. Sau khi thực hiện việc trả cổ tức trong năm 2004, vốn điều lệ của ACB đã được nâng lên 600 tỷ đồng vào ngày 21/03/2005.

Vào **31 tháng 10 năm 2006**, Ngân hàng ACB đã niêm yết cổ phiếu của mình trên sàn chứng khoán Việt Nam, theo đó thì từ ngày 21/11/2006 đánh dấu sự bắt đầu giao dịch của cổ phiếu ACB.

Vốn điều lệ của ACB đạt 11.259.140.250.000 đồng ở giai đoạn **năm 2017**. Vào 2018 chứng kiến sự gia tăng của số vốn này, đạt 12.885.877.380.000 đồng

Sau một khoảng thời gian dài **hơn 25 năm** hình thành từ một NH tư nhân khiêm tốn ít người biết đến, ít nổi tiếng, ngân hàng Á Châu đã có sự tăng trưởng đáng kể. Hiện nay thấy rằng, Ngân hàng đã tăng vốn điều lệ lên 13.000 tỷ đồng. Á Châu là Ngân hàng cũng được phân loại vào các ngân hàng tư nổi bật ở Việt Nam.

### **2.1.2 Chế độ pháp lý và quan điểm về quản lý kinh doanh**

#### **● Chế độ pháp lý**

Á Châu hoạt động theo Luật Doanh Nghiệp, được thông qua vào ngày 29/11/2005 bởi Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam. Cùng với Luật Chứng Khoán do Quốc hội khóa XI thông qua ngày 29/06/2006, cũng như các quy định pháp luật khác và Điều lệ Công ty.

Á Châu hoạt động dựa trên mô hình công ty cổ phần và đáp ứng theo các yêu cầu pháp lý hiện tại.

#### **● Quan điểm về quản lý kinh doanh**

Bền vững trong mở rộng, xử lý rủi ro tối ưu, giữ lợi tức mạnh và đạt được các tỷ lệ tài chính tốt ổn định, đồng thời đầu tư phát triển nguồn nhân lực và tạo dựng một môi trường văn hóa công ty một cách tích cực.

### **2.1.3 Các mảng kinh doanh chủ yếu của ngân hàng ACB**

Các danh mục về dịch vụ và kể cả sản phẩm mà Ngân hàng ACB đem lại cho KH có thể liệt kê, gồm có :

- Tập trung HĐV theo phương thức VNĐ , cả vàng và ngoại tệ.
- Đưa ra các dịch vụ đầu tư, cho vay (tín dụng) và hợp tác liên doanh sử dụng VNĐ, ngoại tệ và vàng.
- Ngân hàng cung cấp các phương thức hỗ trợ như thanh toán nội địa và quốc tế, quản lý quỹ, bảo hiểm nhân thọ, chuyển tiền kiều hối , và chuyển tiền nhanh qua ngân hàng.
- Xử lý các giao dịch mua và bán ngoại tệ cũng như vàng.

- Phát hành thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ, cùng với dịch vụ thanh toán.
- Điều hành dòng tiền, cung ứng dịch vụ NH và hỗ trợ tài chính.

#### **2.1.4 Tầm nhìn và sứ mệnh**

Tầm nhìn: Tăng cường ổn định và không ngừng chuyển mình để cải thiện sự đổi đầu.

Sứ mệnh: Mang đến cảm nhận cho KH một cách xuất sắc, đạt mức tăng trưởng mạnh mẽ và duy trì lợi nhuận trên vốn (ROE) đạt ít nhất 20% mỗi năm.

#### **2.1.5 Quy mô**

ACB là một trong những ngân hàng nằm trong nhóm các NH TMCP trong nước, sở hữu mạng lưới hệ thống bao phủ và đội ngũ nhân viên hơn 13.000 người. Ngân hàng đáp ứng nhiều loại dịch vụ và sản phẩm đa dạng.

Cuối năm 2022, Á Châu quản lý 90 chi nhánh và 294 PGD, tổng cộng 384 điểm giao dịch. Các chi nhánh và phòng giao dịch của Á Châu chủ yếu được phân bố tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

### **2.2 Giới thiệu về Ngân Hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất**

Phòng giao dịch Thống Nhất theo quyết định số 866/QĐ của Chủ tịch Hội đồng Quản trị Ngân hàng, được ban hành vào ngày 26/08/1998, tổ chức đã được thành lập và giấy chấp thuận số 07/GCT.98 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Phòng giao dịch Thống Nhất chính thức đi vào hoạt động ngày 15/02/1998, là đơn vị thứ 112 trực thuộc hệ thống Ngân hàng TMCP Á Châu trên hệ thống toàn quốc, nhằm phục vụ nhu cầu sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tài chính – ngân hàng theo nhu cầu của cộng đồng đang gia tăng. Căn cứ quyết định số 982/QĐ ngày 12/10/2007 của chủ tịch HĐQT, Phòng giao dịch Thống Nhất được giao cho chi nhánh Văn Lang trực tiếp quản lý. Căn cứ vào thông tư số 21/2013/TT – NHNN ngày 09/09/2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành Quy định hoạt động của ngân hàng Thương mại.

Căn cứ vào văn bản pháp lý số 1419/Cục II.4 ngày 11/10/2017 của Cục Thanh Tra, Giám sát Ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh về việc thay đổi địa điểm hoạt động của ACB – Phòng giao dịch Thống nhất.

- Địa chỉ cũ: số 468 đường Thống Nhất, phường 16, quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh.
- Địa chỉ mới: 527-529 đường Thống Nhất, phường 16, quận Gò Vấp, thành phố Hồ Chí Minh.



*Hình 2.3 : ACB - PGD Thống Nhất*

*Nguồn: Omimaps.com*

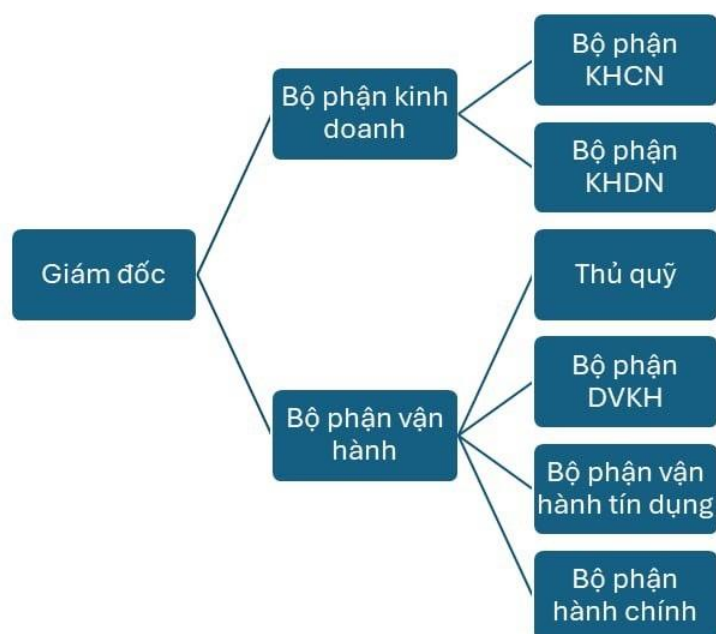
- Số điện thoại: (08) 5446 5400
- Số Fax: (08) 5446 5399

*Các dịch vụ tại PGD Thống Nhất ngân hàng ACB*

- Cung cấp sao kê tài khoản
- Tạo lệnh chuyển tiền và Sec
- Kiểm đếm tiền
- Giao dịch rút tiền mặt
- Thay thế đổi mới thẻ
- Dịch vụ tài chính toàn cầu

- Chuyên tiền lương theo lô
- Các vấn đề về thẻ
- Bảo đảm an toàn, chất lượng
- Dịch vụ vay vốn
- Quản lý tài sản

*Sơ đồ cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ cụ thể được giao cho các phòng ban*



*Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng ACB - PGD Thống Nhất*

- **Giám đốc PGD:** Điều hành và giám sát các hoạt động tại PGD.
- **Bộ phận hỗ trợ khách hàng – CSR:** Đảm đương việc cung cấp cũng như triển khai các dịch vụ và sản phẩm của NH từ khâu tiếp xúc với mọi người. Hướng dẫn và lập chứng từ kế toán, tạo lập và theo dõi chiến lược hoạt động hàng tháng và hàng năm, theo đó hỗ trợ và hướng dẫn các phòng liên quan về mặt nghiệp vụ.
- **Bộ phận ngân quỹ:** Khắc phục các tình huống về nợ tiền theo mong muốn của KH, hạch toán kế toán, và theo dõi hoạt động kinh doanh, tài chính, và tài sản của PGD. Quản lý việc nhập, xuất, và bảo vệ các tài liệu giá trị và quản lý an toàn tiền bạc cũng như tài sản của khách hàng.

- **Bộ phận vận hành tín dụng – Loan CSR:** Đảm nhận việc kiểm tra và kiểm soát hồ sơ, hoàn thiện các thủ tục và phụ trách hồ sơ hồ khách hàng trong toàn bộ thời gian vay.
- **Bộ phận KHCVN:** thuộc bộ phận kinh doanh, chủ yếu kinh doanh về sản phẩm của NH như là thẻ gồm: napas, visa, thẻ tín dụng, sản phẩm về HĐV, sản phẩm vay. Bộ phận này sẽ chịu trách nhiệm đi gặp khách hàng và tư vấn chi tiết dữ liệu về những sản phẩm này. Song, bộ phận cá nhân cũng quản lý và chăm sóc danh sách khách hàng gửi tiền tiết kiệm, khách hàng vay là CN.
- **Bộ phận khách hàng doanh nghiệp (KHVN) :** Tương tự như bộ phận KHCVN, bộ phận hỗ trợ doanh nghiệp của PGD Thống Nhất chịu trách nhiệm tìm kiếm những doanh nghiệp vừa hay nhỏ để tư vấn sản phẩm của doanh nghiệp như tài khoản, thẻ, sản phẩm huy động và đặc biệt là sản phẩm tín dụng. Bộ phận khách hàng DN ở PGD Thống Nhất phát triển mạnh về tín dụng. Nếu có khách muốn vay, bộ phận này thực hiện việc tạo hồ sơ và tiến hành thẩm định khách hàng dựa trên Các yếu tố như danh tiếng, trình độ, kích thước hoạt động, tình hình kinh tế, kế hoạch và phương pháp, khả năng trả nợ, và tài sản đảm bảo cho các khoản vay về kinh doanh.
- **Bộ phận hành chính:** Bộ phận này chịu trách nhiệm lên lịch cho các sự kiện chung của ngân hàng như sắp xếp lịch học và thi nghiệp vụ cho những nhân viên cán bộ.

Quản lý việc đầu tư cơ bản và các trang thiết bị, đồ dùng cho phòng, và lưu trữ các hồ sơ, công văn.

### ***Các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch thống nhất***

- Huy động vốn (sản phẩm tiền gửi)

Tiền gửi có kỳ hạn: bao gồm tiền gửi CKH với lãi cuối kỳ, tiền gửi CKH với lãi định kỳ, lãi suất linh hoạt, và Online.

Tiền gửi KKH: cung cấp tài khoản về giao dịch và gửi vốn đầu tư qua mạng, tiền gửi theo bậc, tài khoản ưu việt, tài khoản số đẹp, và tài khoản đảm bảo.

- Các sản phẩm – dịch vụ phổ biến tại NH TMCP Á Châu

Dịch vụ quản lý tài chính gồm có: tài khoản dùng để chi trả và điều hành luồng tiền, ACB Online, giúp đỡ nhà phân phối.

Dịch vụ về thanh toán: Về các nhà nhập khẩu, dành cho xuất khẩu, thanh toán online, khuyến mãi.

Dịch vụ bảo lãnh của ngân hàng bao gồm cam kết chi trả, dự thầu, tiến hành hợp đồng và bảo hành.

Tài trợ thương mại: ACB cung cấp hỗ trợ trong lĩnh vực tài chính linh hoạt trong việc thu mua và dự trữ hàng hóa, tài trợ trước và sau giao hàng, đồng thời hỗ trợ doanh nghiệp trong việc tăng cường vốn lưu động để thực hiện những đơn hàng xuất khẩu.

Tài trợ xuất - nhập khẩu: trước khi hàng được giao, sau khi hàng hóa chuyển giao, cầm cố hàng hóa, nhập khẩu giúp việc thanh toán với thành phần, thiết bị, sản phẩm, dịch vụ nhập khẩu... Xử lý thanh toán toàn cầu bao gồm chuyển khoản, giao nhận, xuất nhập khẩu CAD, thu nhập nhập khẩu, thu nhập xuất khẩu cùng với các hình thức thanh toán toàn cầu khác cho các DN liên quan đến vấn đề ở lĩnh vực thương mại quốc tế. Hỗ trợ vấn đề chi trả quốc tế ACBONE.

- Sản phẩm tín dụng

Vay thương mại trong nước: ACB tài trợ linh hoạt nguồn vốn ngắn hạn giúp doanh nghiệp gia tăng vốn lưu động cho hoạt động kinh doanh sản xuất, bao gồm các khoản vay như: vốn lưu động theo món, theo hạn mức, tài trợ dự án trọn gói, tài trợ các doanh nghiệp theo nhóm, ngành công nghiệp nặng, cho vay việt nam đồng (VNĐ) lãi suất ngoại tệ, thấu chi doanh nghiệp, tài trợ doanh nghiệp viễn thông, cho vay việt nam đồng (VNĐ) lãi suất ưu đãi với DN xuất khẩu, hỗ trợ tài chính cho thương mại, v.v

Vay vốn đầu tư trung và dài hạn: ACB cung cấp nguồn tài chính hỗ trợ những kế hoạch đầu tư có kỳ hạn trung và dài hạn, nhằm hỗ trợ doanh nghiệp củng cố năng lực sản xuất và phát triển quy mô kinh doanh như: mua nhà, xưởng, văn phòng, vay mua ô tô phục vụ kinh doanh, hỗ trợ vốn đầu tư tái cấu trúc tài chính, v.v

Tài trợ chuỗi cung ứng: Tài trợ kinh doanh ô tô, tài trợ các hãng hàng không, tài trợ nhà cung ứng sản phẩm, cấp vốn cho đại lý vận chuyển hãng hàng không, tài trợ doanh nghiệp là nhà thầu, nhà cung ứng contecons,.

- Sản phẩm bảo hiểm

Bảo vệ tài sản của DN các sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ bao gồm các gói ưu điểm nổi bật như:

- ❖ Rủi ro đặc biệt như cháy nổ và thiên tai: bảo vệ con người và tài sản của doanh nghiệp trước các rủi ro như cháy, nổ, và giông bão có thể gây nguy hiểm đến sự an toàn tài sản.
- ❖ Ngưng trệ kinh doanh: Đền bù cho DN trong tình trạng bị sụt giảm doanh thu và phải gánh chịu những khoản phí bất biến do thiệt hại tài sản được bảo hiểm gây ra.

Bảo hiểm xe cơ giới: là gói bảo hiểm bắt buộc và tự nguyện, cần thiết cho việc vận hành xe. Tham gia bảo hiểm xe cơ giới giúp khách hàng được bồi thường các chi phí khắc phục thiệt hại khi có sự cố xảy ra. Điều này giúp khách hàng tích cực về mặt tài chính và an tâm hơn khi dùng xe.

Bảo hiểm vận chuyển hàng hóa khỏi những mối nguy từ bên ngoài gây ra tổn thất hoặc thiệt hại vật chất trong lúc chuyển hàng bao gồm cả khi bãi tạm thời. Bảo hiểm này áp dụng cho tất cả các phương tiện vận chuyển và có thể được thực hiện trên phạm vi Việt Nam và quốc tế.

Bảo hiểm xây dựng/ lắp đặt: Cung cấp sự bảo vệ toàn diện cho mọi tổn thất xảy ra trong quá trình thi công hoặc lắp ráp thiết bị và máy móc.

Bảo hiểm tàu: Bảo vệ khỏi các tổn thất tài sản với thân tàu, máy móc và thiết bị trên tàu. Ngoài ra, cũng bao gồm trách nhiệm pháp lý của chủ tàu về phía hành khách, mặt hàng, tài sản và sự an toàn bên thứ ba, cùng nghĩa vụ liên quan đến ô nhiễm dầu.

Bảo hiểm bất động sản: Đảm bảo đền bù cho tổn thất hoặc thiệt hại xảy ra với ngôi nhà và tài sản bên trong do các nguyên nhân và rủi ro được bảo hiểm.

### **2.3 Hiệu quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023**

***Bảng 2.1: Hiệu quả từ hoạt động kinh doanh của Ngân hàng ACB- PGD Thống Nhất***

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Một số chỉ tiêu   | 2021          | 2022          | Tăng<br>trưởng(%) | 2023          | Tăng<br>trưởng(%) |
|---|---------------|---------------|-------------------|---------------|-------------------|
| 1.Thu lãi từ cho vay  | 10.834        | 10.646        | -1.74             | 12.845        | 20.66             |
| 2.Thu từ lãi tiền gửi   | 4.268         | 4.212         | -1.31             | 4.443         | 5.48              |
| 3.Thu từ đầu tư chứng<br>khoán  | 1.145         | 1.373         | 19.91             | 1.643         | 19.66             |
| 4.Thu phí dịch vụ<br>ngân hàng  | 1.037         | 1.393         | 34.33             | 2.092         | 50.18             |
| 5.Thu khác (bán tài<br>sản, thu nhập từ các<br>hoạt động kinh doanh<br>(HĐKD) phụ trợ,..) | 860           | 1356          | 57.67             | 1752          | 29.20             |
| <b>Tổng thu nhập</b>  | <b>18.144</b> | <b>18.980</b> | <b>4.61</b>       | <b>22.775</b> | <b>19.99</b>      |
| 1.Chi trả lãi từ đi vay   | 10.542        | 9.693         | -8.05             | 11.316        | 16.74             |
| 2.Chi trả lãi tiền gửi tổ<br>chức cá nhân (TCCN)  | 4.244         | 5.698         | 34.26             | 7.468         | 31.06             |
| 3.Chi phí dịch vụ ngân<br>hàng  | 1.134         | 1.312         | 15.70             | 1.392         | 6.10              |
| 4.Chi phí quản lí<br>chung  | 1.021         | 1.238         | 21.25             | 1.464         | 18.26             |
| 5.Chi phí khác (mua<br>tài sản,..)  | 1.150         | 981           | -14.70            | 1.067         | 8.77              |
| <b>Tổng chi phí</b>   | <b>18.091</b> | <b>18.922</b> | <b>4.59</b>       | <b>22.707</b> | <b>20.00</b>      |
| <b>Tổng lợi nhuận</b>   | <b>53</b>     | <b>58</b>     | <b>9.43</b>       | <b>68</b>     | <b>17.24</b>      |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)

❖ **Nhận xét**

Qua bảng kết quả doanh thu trên xét theo tổng quan có thể nhận ra rằng:

**Tổng thu nhập:** Sự tăng trưởng qua từng năm, từ 18,144 (2021) lên 18,980 (2022) và 22,775 (2023), với các mức tăng trưởng có tỷ lệ cụ thể là 4.68% và 19.99% so với năm trước.

**Tổng chi phí:** Cũng tăng qua các năm, từ 18,091 (2021) lên 18,922 (2022) và 22,707 (2023), với các mức tăng trưởng có tỷ lệ cụ thể là 4.59% và 20% khi so sánh với những năm trước.

**Lợi nhuận trước thuế:** Tăng trưởng từ 53 (2021) lên 58 (2022) và 68 (2023), với các mức tăng trưởng có tỷ lệ cụ thể là 9.43% và 17.24% khi so sánh với những năm trước.

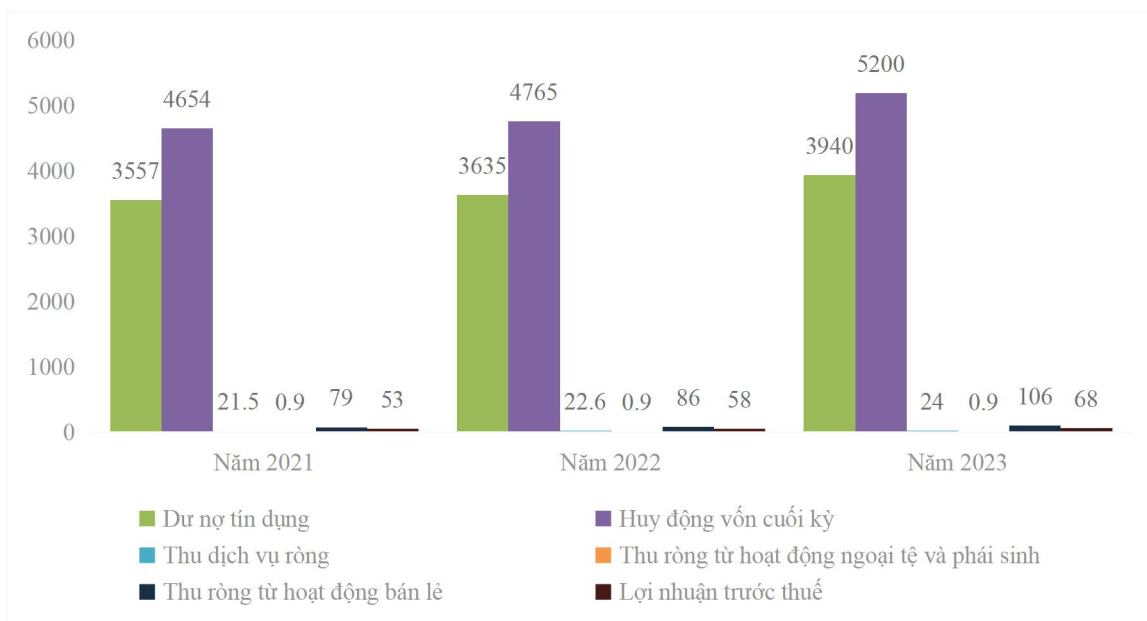
Tổng thu nhập, chi phí, và lợi nhuận trước thuế đều tăng qua các năm, với tốc độ tăng trưởng đáng kể. Mức tăng trưởng thu nhập và chi phí tương đồng, trong khi lợi nhuận trước thuế có sự cải thiện rõ rệt, đặc biệt trong năm 2023.

**Bảng 2.2 Kết quả so sánh các chỉ tiêu tài chính từ giai đoạn 2021 - 2023 và sự chênh lệch**

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Một số chỉ tiêu                                       | Năm<br>2021 | Năm<br>2022 | Năm<br>2023 | Chênh lệch   |      |              |       |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------|------|--------------|-------|
|   |             |             |             | 2022/2021    |      | 2023/2022    |       |
|   |             |             |             | Tuyệt<br>đối | %    | Tuyệt<br>đối | %     |
| <b>1. Dư nợ tín dụng</b>                              | 3.557       | 3.635       | 3.940       | 78           | 2,19 | 305          | 8,39  |
| <b>2. Huy động vốn cuối kỳ</b>                        | 4.654       | 4.765       | 5.200       | 111          | 2,39 | 435          | 9,13  |
| <b>3. Thu dịch vụ ròng</b>                            | 21.5        | 22.6        | 24          | 1.1          | 5,12 | 1.4          | 6,19  |
| <b>4. Thu ròng từ giao dịch ngoại tệ và phái sinh</b> | 0.9         | 0.9         | 0.9         | 0            | 0,00 | 0            | 0,00  |
| <b>5. Thu ròng từ hoạt động bán lẻ</b>                | 79          | 86          | 106         | 7            | 8.86 | 20           | 23.26 |
| <b>6. Lợi nhuận trước thuế</b>                        | 53          | 58          | 68          | 5            | 9.43 | 10           | 17.24 |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



*Đồ thị 2.1 : So sánh các chỉ tiêu tài chính của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD  
Thống Nhất từ năm 2021-2023*

**❖ Nhận xét :**

Qua bảng số liệu trên, có thể thấy rằng tình hình kinh doanh của ACB - PGD Thống Nhất trong khoảng thời gian từ 2021 đến 2023, PGD đã gặt hái được nhiều thành tích nổi bật trong công tác cải thiện chất lượng sản phẩm cùng với đó là sự mở rộng quy mô về dịch vụ.

Với số dư nợ lần lượt là 3.557 tỷ đồng, 3.635 tỷ đồng, 3.940 tỷ đồng. Cho thấy rằng Từ 2021 đến 2023 dự nợ tín dụng liên tục tăng.

Quy mô VHD cho thấy xu hướng tăng trưởng qua các năm, với vốn huy động của PGD Thống Nhất đạt 4.654 tỷ đồng vào năm 2021. Trong năm này, tỷ lệ tăng trưởng vốn đạt 2,39%, và đến năm 2022, con số này tiếp tục tăng mạnh thêm 9,13% Hoạt động dịch vụ của ACB - PGD Thống Nhất cũng ghi nhận sự phát triển. Cụ thể, thu dịch vụ rông đã tăng từ 21,5 tỷ đồng vào năm 2021 lên 22,6 tỷ đồng vào năm 2022 và đạt 24 tỷ đồng vào năm 2023. Thu nhập rông từ giao dịch ngoại tệ và các sản phẩm phái sinh duy trì ổn định ở mức 900 triệu đồng mỗi năm. Khoản thu lớn nhất đến từ hoạt động bán lẻ, với mức 79 tỷ đồng vào năm 2021, tăng 7 tỷ đồng vào năm 2022, đạt 106 tỷ đồng vào năm 2023.

Sự gia tăng thu nhập đã kéo theo lợi nhuận trước thuế tăng trưởng, với mức tăng 9,43% trong năm 2022 và đạt tốc độ 17,24% vào năm 2023.

Từ năm 2021 đến 2023, ACB - PGD Thống Nhất đã đạt được kết quả kinh doanh ấn tượng với sự tăng trưởng liên tục về dư nợ tín dụng, quy mô vốn huy động, và thu nhập dịch vụ. Lợi nhuận trước thuế cũng tăng mạnh qua các năm, phản ánh sự phát triển ổn định và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của PGD.

## 2.4 Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất năm 2021-2023

### 2.4.1 Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất năm 2021-2023

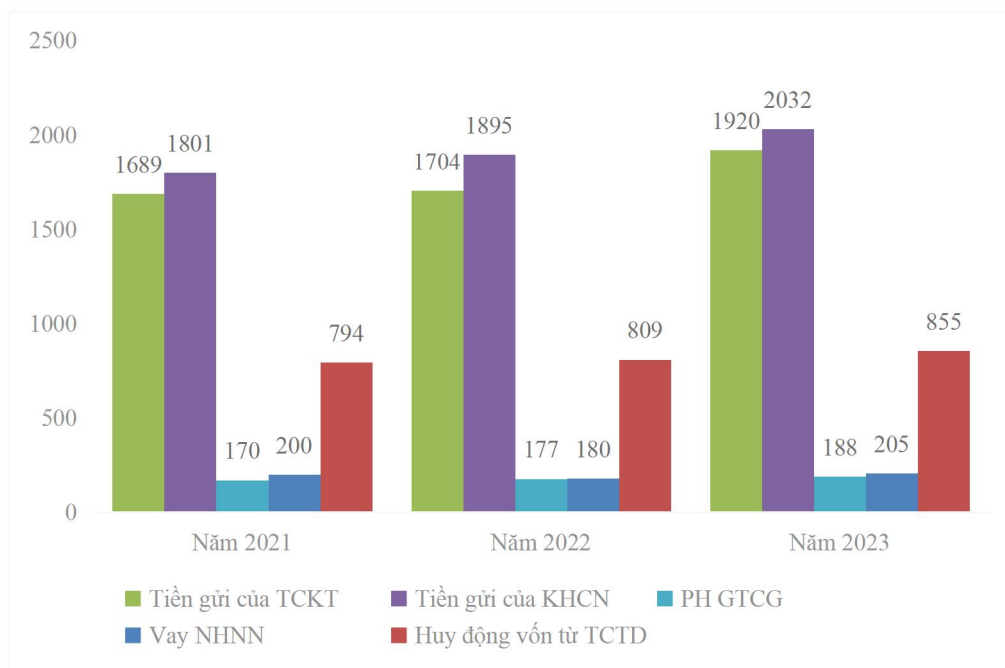
#### 2.4.1.1 Tình hình huy động vốn theo chủ thể từ năm 2021-2023

**Bảng 2.3 Huy động vốn theo chủ thể của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023**

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu  | Năm<br>2021  | Năm<br>2022  | Năm<br>2023  | Chênh lệch   |             |              |             |
|---|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
|   |              |              |              | 2022/2021    |             | 2023/2022    |             |
|   |              |              |              | Tuyệt<br>đối | %           | Tuyệt<br>đối | %           |
| <b>1. Tiền gửi của tổ chức kinh tế (TCKT)</b>     | 1.689        | 1.704        | 1.920        | 15           | 0,89        | 216          | 12,68       |
| <b>2. Tiền gửi của KHCN</b>                       | 1.801        | 1.895        | 2.032        | 94           | 5,22        | 137          | 7,23        |
| <b>3. Phát hành GTCG</b>                          | 170          | 177          | 188          | 7            | 4,12        | 11           | 6,21        |
| <b>4. Vay NHNN</b>                                | 200          | 180          | 205          | -20          | -10,00      | 25           | 13,89       |
| <b>5. Huy động vốn từ tổ chức tín dụng (TCTD)</b> | 794          | 809          | 855          | 15           | 1,89        | 46           | 5,69        |
| <b>6. Tổng nguồn vốn huy động</b>                 | <b>4.654</b> | <b>4.765</b> | <b>5.200</b> | <b>111</b>   | <b>2,39</b> | <b>435</b>   | <b>9,13</b> |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



*Đồ thị 2.2 : Vốn huy động theo chủ thể của của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD  
Thống Nhất từ năm 2021-2023*

❖ Nhận xét :

Ngân hàng ACB - PGD Thống Nhất đã đặt nhiệm vụ huy động vốn làm trung tâm, nhằm hướng đến sự tối ưu hóa nguồn vốn và ưu tiên việc mở rộng vốn với mức chi phí thấp. Song song bằng vấn đề phát triển các mặt hàng và nghiệp vụ, nguồn VHĐ ở PGD xu hướng gia tăng đã xuất hiện liên tục từ năm 2021 - 2023. Rõ ràng, vào năm 2021, số vốn huy động được lên tới 4.654 tỷ đồng . Năm 2022 chứng kiến mức tăng 111 tỷ đồng trong số vốn này, đạt tỷ lệ tăng trưởng 2,39%. Tiếp tục sang năm 2023, vốn huy động đạt 5.200 tỷ đồng, với tỷ lệ tăng trưởng là 9,13%. Cụ thể, sự thay đổi của từng loại vốn diễn ra như sau:

- Tiền gửi của TCKT :

Từ dữ liệu ở bảng này, quan sát thấy rằng từ 2021 đến 2023 tổ chức kinh tế đã ghi nhận sự tăng trưởng trong số tiền gửi. Chi tiết, vào 2021 tỉ trọng chiếm 36,29% trên tổng số VHĐ. Trong 2022, loại hình tiền gửi này đã tăng mạnh thêm 0,89%, tương ứng với 15 tỷ đồng, chiếm khoảng 35,76% tổng vốn huy động. Đến năm 2023, tỷ trọng của mức tiền gửi của loại này đã tăng lên 36,92% tổng vốn huy động, với giá trị tăng thêm 216 tỷ đồng và tỷ lệ chênh lệch tương đối đạt 12,68%.

- Tiền gửi cá nhân :

Trong khoảng thời gian từ 2021 đến 2023, tiền gửi từ tiền nhàn rỗi của dân cư đã gia tăng bền bỉ, với mức gia tăng ngày càng đáng kể. Cụ thể, ở 2021, KHCN đã tăng số tiền gửi thêm 94 tỷ đồng, tương đương với tỷ lệ gia tăng 5,22%. Lượng tiền gửi đã gia tăng thêm 137 tỷ đồng trong năm 2022, đạt mức tăng trưởng 7,23%.

Trong các loại nguồn vốn của ngân hàng ACB - PGD Thống Nhất, tiền gửi từ khách hàng cá nhân là loại chiếm tỷ lệ lớn nhất. Cụ thể, tỷ lệ của tiền gửi này là 36,29% trong năm 2021, 35,76% trong năm 2021, và 36,92% trong năm 2022

- Phát hành các GTCG :

Chứng chỉ tiền gửi là hình thức chính mà ngân hàng ACB sử dụng để phát hành GTCG. Dù như vậy, nguồn VHĐ từ phương án này chỉ có tỷ trọng thấp và ít biến đổi. Cụ thể, trong năm 2021, VHĐ từ chứng chỉ tiền gửi là 170 tỷ đồng; con số này có hướng tăng lên 177 tỷ đồng ở 2022 và đạt 188 tỷ đồng vào 2023.

Để phục vụ cho việc đổi mới ngân hàng và cấp vốn lại nhằm phục vụ được yêu cầu thanh khoản, chi nhánh đã vay từ NHNN. Các khoản vay từ Ngân hàng Nhà nước trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 lần lượt đạt 200 tỷ đồng, 180 tỷ đồng và 205 tỷ đồng.

- Huy động vốn từ tổ chức tín dụng :

Tại PGD, nguồn VHĐ từ các cơ quan tài chính đã gia tăng qua các năm. So với năm 2021, vốn huy động từ các tổ chức tín dụng tăng 1,89% ở 2022 và không ngừng tăng 5,69% vào 2023 so với năm 2022.

Phân tích sự biến động của các phương thức VHĐ cho thấy tỷ lệ vốn huy động về gửi tiền vẫn là cao nhất chứng tỏ cần chú trọng và đầu tư nhiều hơn vào lĩnh vực này.

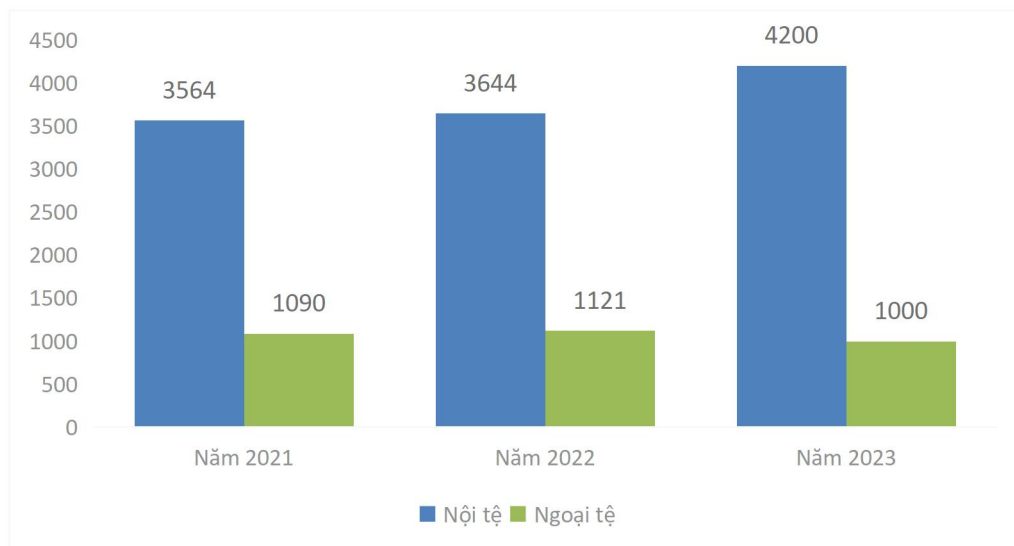
#### **2.4.1.2 Tình hình huy động vốn theo loại tiền từ năm 2021-2023**

**Bảng 2.4 Huy động vốn theo loại tiền của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD**  
**Thống Nhất từ năm 2021-2023**

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu        | Năm 2021     |              | Năm 2022     |              | Năm 2023     |              | 2022/2021 |             | 2023/2022  |             |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|                 | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Tuyệt đối | %           | Tuyệt đối  | %           |
| <b>Nội tệ</b>   | 3.564        | 76,57        | 3.644        | 76,47        | 4.200        | 80,77        | 80        | 2,84        | 556        | 15,26       |
| <b>Ngoại tệ</b> | 1.090        | 23,43        | 1121         | 23,53        | 1.000        | 19,23        | 2,24      | 111         | -121       | 10,79       |
| <b>Vốn HD</b>   | <b>4.654</b> | <b>100</b>   | <b>4.765</b> | <b>100</b>   | <b>5.200</b> | <b>100</b>   | <b>31</b> | <b>2,39</b> | <b>435</b> | <b>9,13</b> |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



**Đồ thị 2.3 Vốn huy động theo loại tiền của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023**

❖ Nhận xét:

Qua bảng số liệu trên ta thấy nguồn vốn nội tệ tăng dần qua các năm, cụ thể :

năm 2021 là 3.564 tỷ đồng chiếm 76,57% tổng vốn huy động, năm 2022 chiếm 76,47% tương đương 3.644 tỷ đồng và năm 2023 chiếm 80,77% với giá trị 4.200 tỷ đồng. Với khách hàng chủ yếu là người Việt Nam, lượng vốn nội tệ (VND) vào ngân hàng ngày càng gia tăng. Các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng chủ yếu tập trung vào giao dịch bằng nội tệ, dẫn đến tỷ trọng vốn nội tệ ngày càng cao hơn.

Ngoài ra, nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ cũng có sự biến động trong ba năm qua, cụ thể là 23,43%; 23,53%; và 19,23%, với tỷ trọng thấp hơn so với vốn nội tệ. Nguyên nhân chủ yếu là do ảnh hưởng của lãi suất ngoại tệ trên thị trường quốc tế, trong đó lãi suất USD bị cố định ở mức 0%. Vì vậy, người dân có xu hướng gửi tiền bằng đồng nội tệ để hưởng lãi suất cao hơn.

Có thể kết luận rằng nguồn vốn nội tệ tăng dần qua các năm, chiếm tỷ trọng ngày càng cao do ngân hàng tập trung vào giao dịch bằng VND và lãi suất hấp dẫn. Ngược lại, nguồn vốn ngoại tệ giảm, do lãi suất ngoại tệ, đặc biệt USD, thấp hơn đáng kể.

#### **2.4.1.3 Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn từ năm 2021 - 2023**

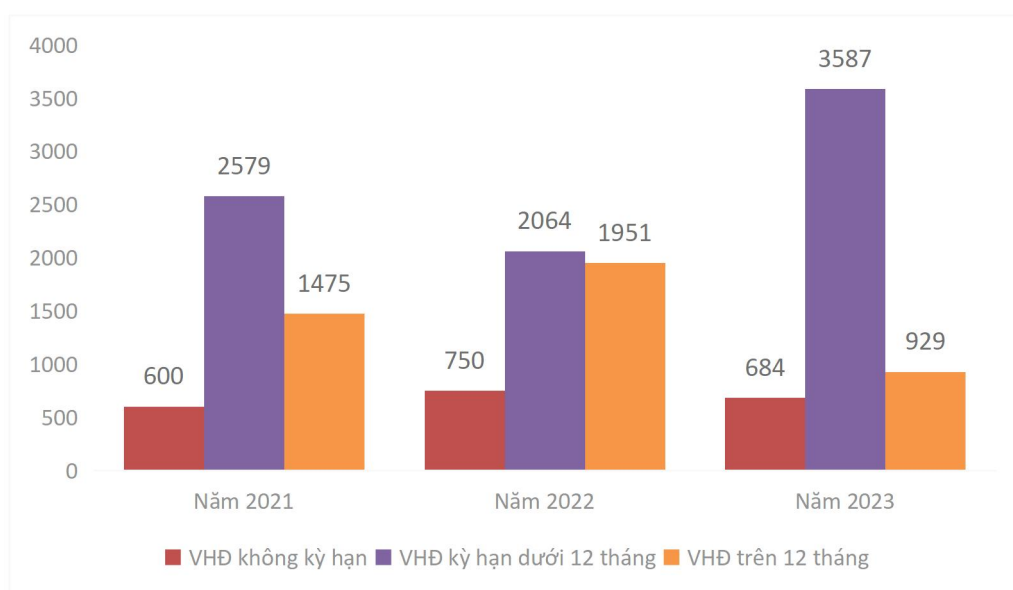
Việc xem xét tình hình huy động vốn theo kỳ hạn giúp ngân hàng nhận ra kỳ hạn nào đạt được mức huy động cao nhất.

**Bảng 2.5 Vốn huy động theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD**  
**Thông Nhất từ năm 2021-2023**

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu                        | Năm 2021     |              | Năm 2022     |              | Năm 2023     |              |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                 | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) |
| <b>VHĐ không kỳ hạn</b>         | 600          | 12,89        | 750          | 15,74        | 684          | 13.15        |
| <b>VHĐ kỳ hạn dưới 12 tháng</b> | 2.579        | 55,41        | 2.064        | 43,32        | 3.587        | 68.98        |
| <b>VHĐ trên 12 tháng</b>        | 1.475        | 31,69        | 1.951        | 40,94        | 929          | 17.87        |
| <b>Vốn huy động</b>             | <b>4.654</b> | <b>100</b>   | <b>4.765</b> | <b>100</b>   | <b>5.200</b> | <b>100</b>   |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



**Đồ thị 2.4 Vốn huy động theo kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023**

❖ Nhận xét :

Căn cứ vào bảng dữ liệu trên ta thấy tỷ trọng cao nhất thuộc về VHD có kỳ hạn dưới 12 tháng cụ thể vào năm 2021 là 55,41%; năm 2022 là 43,32% và năm 2023 chiếm đến 68,98% trên tổng nguồn VHD. Sự thay đổi cụ thể của từng danh mục nguồn vốn huy động theo kỳ hạn trong khoảng thời gian từ năm 2021 đến 2023 gồm có:

- Năm 2022, vốn huy động không kỳ hạn tăng thêm 150 tỷ đồng so với 2021. Tuy nhiên, đến 2023 nguồn vốn huy động không kỳ hạn có xu hướng giảm, đạt mức 684 tỷ đồng.

- Vào năm 2021, VHD có kỳ hạn dưới 12 tháng là 2.579 tỷ đồng. Đến năm 2022, con số này giảm xuống còn 2.064 tỷ đồng. Tuy nhiên, trong năm 2023, vốn huy động theo kỳ hạn dưới 12 tháng đã tăng mạnh lên 3.587 tỷ đồng

- Vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng: Năm 2021, số VHD đạt 1.475 tỷ đồng, tương đương với 31,69% tổng nguồn vốn. Năm 2022, vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng tăng lên 1.951 tỷ đồng, tương đương với tỷ lệ 40,94% trên tổng nguồn vốn. Dù vậy, đến năm 2023, vốn huy động sụt giảm chỉ còn 929 tỷ đồng chiếm tỉ trọng 17,87% trên toàn bộ số vốn.

Điều này cho ta thấy được cấu trúc vốn chủ yếu nghiêng về các kỳ hạn ngắn dưới 12 tháng, tỷ trọng của vốn trung và dài hạn vẫn còn thấp không đáng kể. Vốn ngắn hạn thường có tính chất không đồng đều do khả năng rút tiền của KH bất cứ lúc nào, điều này sẽ khiến NH gặp phải những khó khăn khi sử dụng vốn để cấp các khoản vay trung và dài hạn. Vì lý do trên, để kêu gọi vốn trung và dài hạn, ngân hàng cần đến việc mở rộng quy mô và cung cấp dịch vụ sản phẩm hấp dẫn hơn.

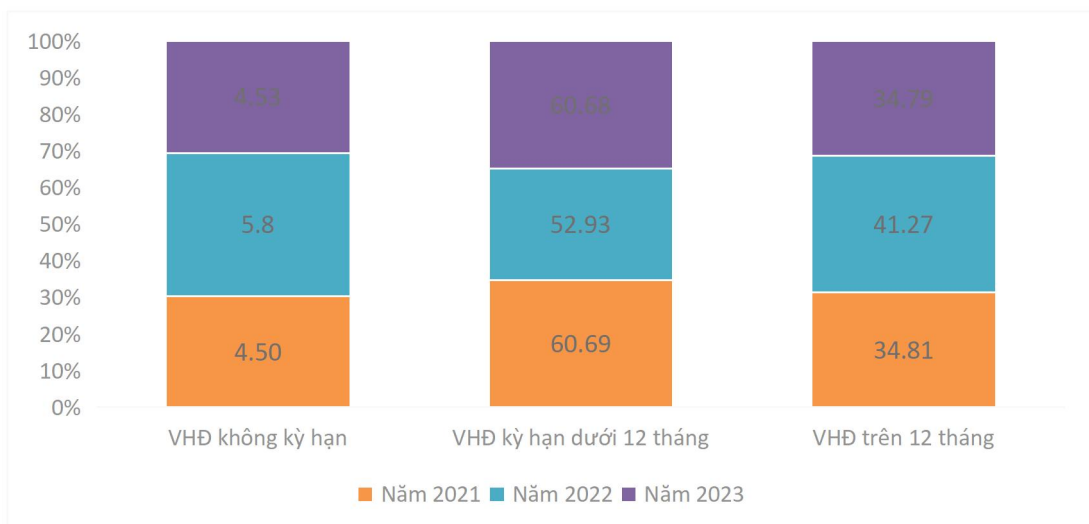
+ *Tiền gửi khách hàng cá nhân*

***Bảng 2.6 Vốn huy động theo kỳ hạn từ tiền gửi KHCN của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023***

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu                             | Năm 2021     |              | Năm 2022     |              | Năm 2023     |              |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                      | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) |
| <b>VHĐ không kỳ hạn</b>              | 81           | 4.50         | 110          | 5.80         | 92           | 4.53         |
| <b>VHĐ kỳ hạn dưới 12 tháng</b>      | 1.093        | 60.69        | 1.003        | 52.93        | 1.233        | 60.68        |
| <b>VHĐ trên 12 tháng</b>             | 6.27         | 34.81        | 782          | 41.27        | 707          | 34.79        |
| <b>Vốn huy động từ tiền gửi KHCN</b> | <b>1.801</b> | <b>100</b>   | <b>1.895</b> | <b>100</b>   | <b>2.032</b> | <b>100</b>   |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



Đồ thị 2.5: Tỷ trọng vốn huy động theo kỳ hạn từ tiền gửi KHCN của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023

❖ **Nhận xét:**

Qua đồ thị trên ta kết luận rằng tổng VHD từ khách hàng cá nhân tăng dần qua các năm: từ 1801 (năm 2021) lên 1895 (năm 2022) và 2032 (năm 2023).

● **VHD không kỳ hạn:**

VHD không kỳ hạn chứng kiến sự gia tăng tỷ trọng từ 4,50% vào năm 2021 lên 5,80% vào 2022, nhưng giảm xuống 4.53% (năm 2023).

● **VHD kỳ hạn dưới 12 tháng:**

Vốn huy động có kỳ hạn dưới 12 tháng chứng kiến sự giảm tỷ trọng từ 60,69% trong năm 2021 xuống 52,93% trong năm 2022, rồi sau đó tăng trở lại lên 60,68% vào năm 2023.

● **VHD trên 12 tháng:**

VHD theo kỳ hạn trên 12 tháng chứng kiến sự gia tăng tỷ trọng từ 34,81% trong năm 2021 lên 41,27% trong năm 2022, sau đó giảm trở lại 34,79% vào năm 2023.

Biểu đồ và bảng dữ liệu cho ta thấy cái nhìn toàn diện về sự thay đổi tỷ trọng vốn huy động từ khách hàng cá nhân theo các kỳ hạn qua từng năm. Sự thay đổi này biểu hiện cho sự biến động trong sự ưu tiên và hành vi tiết kiệm của KH với các kỳ hạn gửi tiền tại ngân hàng.

Qua đó có thể kết luận rằng tổng vốn huy động từ khách hàng cá nhân tăng đều qua các năm, với sự biến động trong tỷ trọng vốn không kỳ hạn, kỳ hạn dưới và trên 12 tháng, phản ánh sự thay đổi trong hành vi và ưu tiên kỳ hạn của khách hàng.

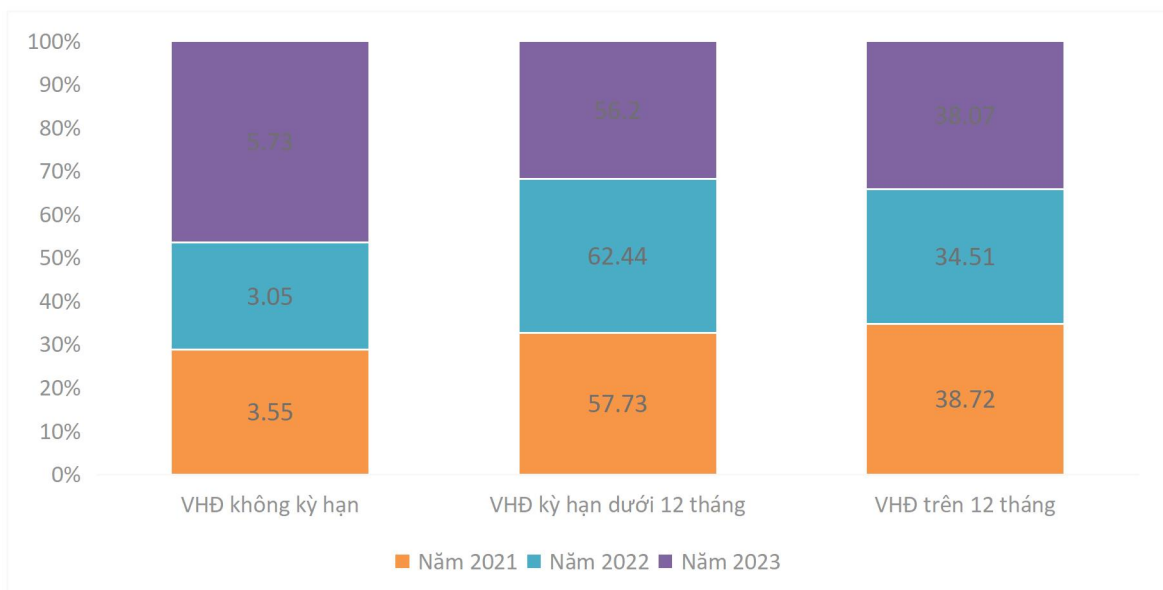
+ **Tiền gửi khách hàng doanh nghiệp**

***Bảng 2.7 Vốn huy động theo kỳ hạn từ tiền gửi KHDN của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023***

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu                             | Năm 2021     |              | Năm 2022     |              | Năm 2023     |              |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                      | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) | Số dư        | Tỷ trọng (%) |
| <b>VHĐ không kỳ hạn</b>              | 60           | 3.55         | 52           | 3.05         | 110          | 5.73         |
| <b>VHĐ kỳ hạn dưới 12 tháng</b>      | 975          | 57.73        | 1.064        | 62.44        | 1.079        | 56.20        |
| <b>VHĐ trên 12 tháng</b>             | 654          | 38.72        | 588          | 34.51        | 731          | 38.07        |
| <b>Vốn huy động từ tiền gửi KHDN</b> | <b>1.689</b> | <b>100</b>   | <b>1.704</b> | <b>100</b>   | <b>1.920</b> | <b>100</b>   |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



Đồ thị 2.6: Tỷ trọng vốn huy động theo kỳ hạn từ tiền gửi KHDN của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023

❖ **Nhận xét:**

Ta có thể thấy rằng ở sơ đồ trên thể hiện rất rõ về tổng vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp tăng đều qua các năm, từ 1689 (năm 2021) lên 1704 (năm 2022) và 1920 (năm 2023).

● **VHD không kỳ hạn:**

Tỷ trọng vốn huy động không kỳ hạn giảm từ 3.55% (năm 2021) xuống 3.05% (năm 2022), nhưng tăng đáng kể lên 5.73% (năm 2023).

● **VHD kỳ hạn dưới 12 tháng:**

Tỷ trọng vốn huy động kỳ hạn dưới 12 tháng tăng từ 57.73% (năm 2021) lên 62.44% (năm 2022), sau đó giảm nhẹ xuống 56.20% (năm 2023).

● **VHD trên 12 tháng:**

Tỷ trọng vốn huy động kỳ hạn trên 12 tháng đã giảm từ 38,72% trong năm 2021 xuống 34,51% trong năm 2022, rồi tăng nhẹ lên 38,07% trong năm 2023. Tổng vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp cho thấy xu hướng gia tăng qua các năm. VHD không kỳ hạn trải qua biến động, có sự giảm nhẹ vào 2022 nhưng trái ngược với điều đó là sự tăng vọt ở 2023. Trong khi VHD kỳ hạn dưới 12 tháng luôn duy trì tỷ trọng ở mức cao nhất trong ba năm, vốn kỳ hạn trên 12 tháng giảm nhẹ vào năm 2022 nhưng lại tăng trở lại vào năm 2023. Các biến động này có thể cho thấy sự điều chỉnh trong chiến lược quản lý vốn của các doanh nghiệp, cùng với tình hình kinh tế và lãi suất thị trường theo thời gian.

Theo đó kết luận rằng tổng vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp tăng đều qua các năm, phản ánh khả năng huy động vốn ổn định của ngân hàng. Tuy nhiên, cơ cấu vốn huy động đã có những biến động: vốn không kỳ hạn giảm năm 2022 nhưng tăng mạnh năm 2023, trong khi vốn dưới 12 tháng giảm nhẹ vào năm 2023 sau khi tăng cao năm 2022. Vốn trên 12 tháng cũng cho thấy sự phục hồi sau khi giảm. Những biến động này phản ánh sự điều chỉnh chiến lược vốn của doanh nghiệp và ảnh hưởng từ tình hình kinh tế.

+ **Chi phí trung bình huy động vốn**

Nhằm nâng cao lợi nhuận để không phải đối mặt với rủi ro cao từ chi phí vốn gia tăng, ngân hàng nên tập trung vào việc tối ưu hóa chi phí hoạt động. Để tính lợi nhuận ngân hàng, ta lấy tổng thu nhập trừ tổng chi phí, trong đó chi phí lãi vay

chiếm phần lớn. Nhằm đạt lợi nhuận tối đa, NH cần cố gắng cắt giảm chi phí hoạt động. Vốn ngắn hạn thường có chi phí thấp, song song đó thiếu sự ổn định, trong khi nguồn vốn dài hạn, dù có chi phí cao hơn, lại mang lại sự ổn định tốt hơn. Vì vậy, khi chiến lược hoạch định kinh doanh, NH cần căn cứ vào các quy tắc pháp lý đang có hiệu lực và mức chi phí lãi vay để thiết lập các chính sách HĐV hiệu quả. Theo tính chất của các loại nguồn vốn, NH sẽ áp dụng sự khác biệt trong các mức lãi suất danh nghĩa. Nhằm phát triển quy mô vốn và cải thiện mức cạnh tranh, do đó để tạo ra lợi thế cạnh tranh, các ngân hàng đều chú trọng đến lãi suất như một yếu tố quan trọng. Việc phân tích chi phí VHD là một bước then chốt để ngân hàng có thể thiết lập các kế hoạch kinh doanh tối ưu. Các NH thường dùng đến các chỉ tiêu như chi phí trả lãi bình quân và chi phí phi lãi để đánh giá chi phí huy động vốn.

$$\text{Chi phí trả lãi bình quân} = (\text{Chi phí trả lãi}) / (\text{Tổng NVHĐ})$$

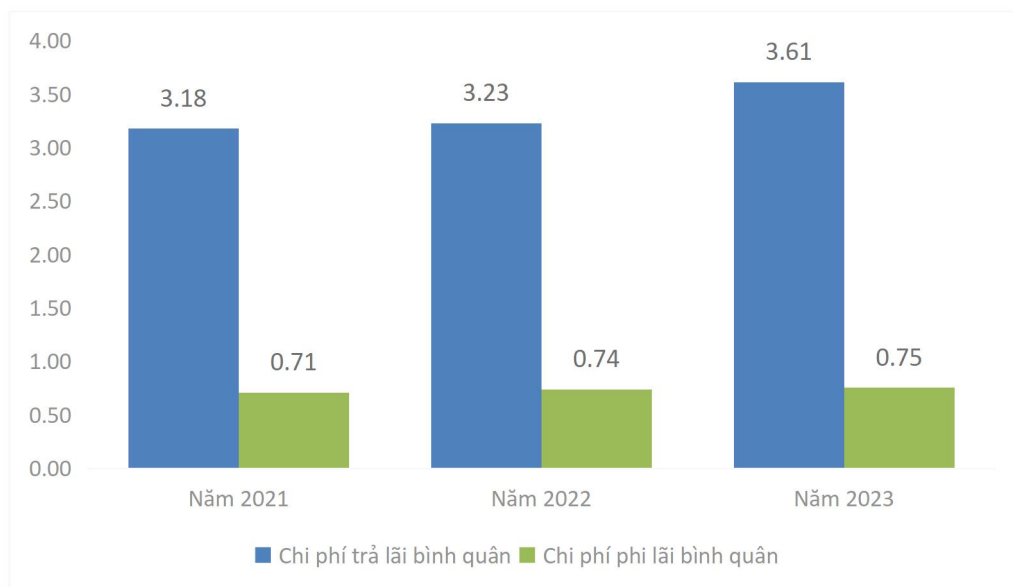
$$\text{Chi phí phi lãi bình quân} = (\text{Chi phí phi lãi}) / (\text{Tổng NVHĐ})$$

**Bảng 2.8 Chi phí TB vốn huy động của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ 2021 đến 2023**

(Đơn vị tính : tỷ đồng)

| Chỉ tiêu                         | Năm 2021 | Năm 2022 | Năm 2023 |
|----------------------------------|----------|----------|----------|
| <b>Chi phí trả lãi bình quân</b> | 3.18     | 3.23     | 3.61     |
| <b>Chi phí phi lãi bình quân</b> | 0.71     | 0.74     | 0.75     |

(Nguồn: Phòng TCKT – PGD Thống Nhất)



*Đồ thị 2.7: Chi phí TB vốn huy động của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất từ năm 2021-2023*

**Nhận xét:**

Từ biểu đồ, chúng ta có thể quan sát rằng sự tăng dần của chi phí trả lãi bình quân đã gia tăng từ 3,18 vào năm 2021 lên 3,61 vào năm 2023, biểu thị một xu hướng tăng ổn định từng giai đoạn. Vì thế, có thể làm rõ các nguyên nhân sau:

- Lãi suất thị trường tăng, dẫn đến chi phí vay cao hơn.
- Tăng trưởng trong việc sử dụng vốn vay hoặc phát hành trái phiếu với lãi suất cao hơn.

Bên cạnh đó thì chi phí phi lãi cũng có sự tăng nhẹ cụ thể là từ 0.71 năm 2021 lên 0.75 năm 2023, một sự tăng nhẹ qua các năm. Nguyên nhân là :

- Gia tăng chi phí quản lý và chi phí vận hành trong quá trình HĐV.
- Chi phí dịch vụ tài chính, tư vấn và các chi phí liên quan khác tăng lên.

Cả chi phí trả lãi và chi phí phi lãi đều tăng, điều này cho thấy tổng chi phí huy động vốn ở các DN cũng đang tăng. Chi phí huy động vốn gia tăng dẫn đến việc gây bất lợi cho lợi nhuận của doanh nghiệp nếu thiếu bù đắp từ lợi nhuận đầu tư hoặc các hoạt động kinh doanh dựa trên VHD này.

Doanh nghiệp cần xem xét lại chiến lược huy động vốn nên tập trung vào việc tối ưu hóa quản lý vốn, kiểm soát khoản phí và giảm thiểu các ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận. Cần cân nhắc phương án giảm khoản chi phí HĐV, chẳng hạn như đàm phán lãi suất tốt hơn, tối ưu hóa cấu trúc vốn hoặc tìm kiếm các nguồn vốn rẻ hơn.

Bảng số liệu cho thấy chi phí huy động vốn của doanh nghiệp đang tăng dần qua các năm, với chi phí trả lãi và chi phí phi lãi đều tăng. Doanh nghiệp cần chú ý đến xu hướng này và có các biện pháp quản lý chi phí hiệu quả để duy trì năng lực cạnh tranh và hiệu quả tài chính lâu dài.

#### 2.4.2 Phân tích thống kê từ kết quả nghiên cứu khảo sát khách hàng về các đánh giá Ngân hàng ACB - PGD Thống Nhất.

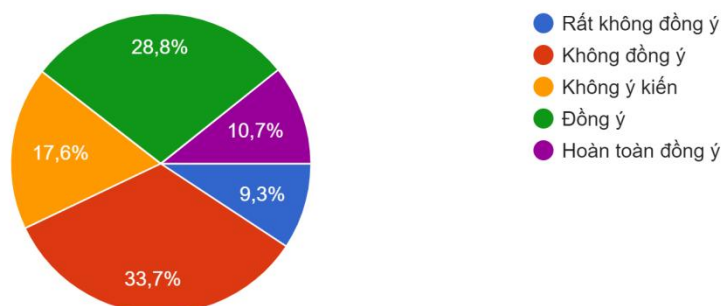
❖ Dựa trên 24 biến quan sát từ khách hàng, có 4 biến nhận được phản hồi không đồng ý, cụ thể là các biến sau, kèm theo điểm trung bình của từng biến.

Biến quan sát: LS1 Ngân hàng ACB có lãi suất ưu việt hơn so với các ngân hàng khác?

Trong tổng 205 khách hàng khảo sát thì số phiếu không đồng ý chiếm 60,6% (9,3% Rất không đồng ý, 33,7% Không đồng ý, 17,6% Không ý kiến)

4. Ngân hàng ACB có lãi suất cạnh tranh so với các ngân hàng khác?

205 câu trả lời



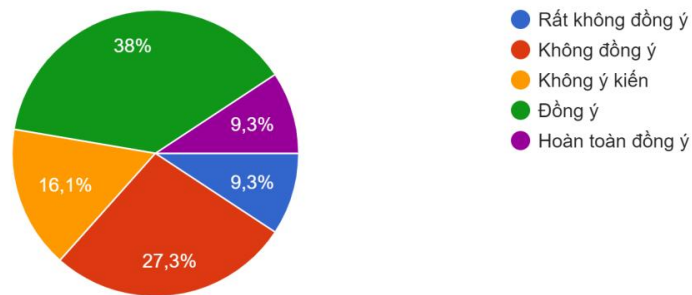
Điểm trung bình của biến này là 2,96 trên thang điểm 5.

Biến quan sát: TT1 Bạn thấy quy trình gửi tiết kiệm tại ACB dễ dàng và thuận tiện?

Trong tổng 205 khách hàng khảo sát thì số phiếu không đồng ý chiếm 52,7% ( 9,3% Rất không đồng ý, 27,3% Không đồng ý, 16,1% Không ý kiến).

8. Bạn thấy quy trình gửi tiết kiệm tại ACB dễ dàng và thuận tiện?

205 câu trả lời



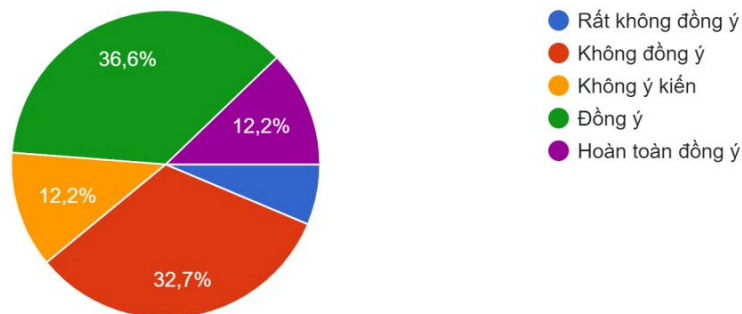
Điểm trung bình của biến này là 2.57 trên thang điểm 5.

Quan sát: NV1 Thái độ phục vụ của nhân viên ACB thân thiện, niềm nở, vui vẻ?

Trong tổng 205 khách hàng khảo sát thì số phiếu không đồng ý chiếm 51,2% ( 6,3% Rất không đồng ý, 32,7% Không đồng ý, 12,2% Không ý kiến).

14. Thái độ phục vụ của nhân viên ACB thân thiện, niềm nở, vui vẻ?

205 câu trả lời



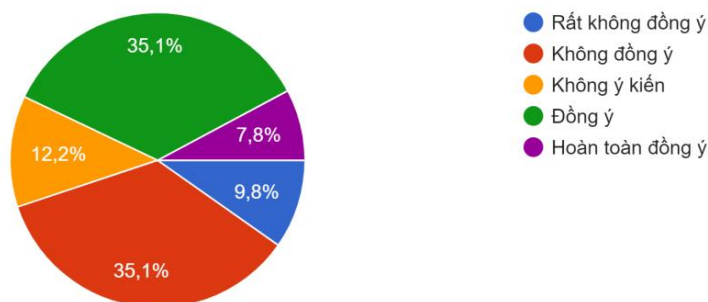
Điểm trung bình của biến này là 2.5 trên thang điểm 5.

Quan sát: QĐ1 ACB luôn là lựa chọn hàng đầu khi gửi tiền?

Trong tổng 205 khách hàng khảo sát thì số phiếu không đồng ý chiếm 57,1% ( 9,8% Rất không đồng ý, 35,1% Không đồng ý, 12,2% Không ý kiến).

## 22.ACB luôn là lựa chọn hàng đầu khi gửi tiền?

205 câu trả lời



Điểm trung bình của biến này là 2.8 trên thang điểm 5.

### ***KẾT LUẬN CHƯƠNG 2***

Chương 2 đã cung cấp cái nhìn tổng quan về tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) trong giai đoạn 2021-2023. Qua đó, có thể nhận thấy ACB đã đạt được sự tăng trưởng ổn định và không ngừng mở rộng trong công tác huy động vốn. Mặc dù ngân hàng phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng thương mại khác trong khu vực, ACB vẫn duy trì được những kết quả tích cực trong hoạt động này. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng nguồn huy động vốn từ tiền gửi vẫn chưa thực sự đạt hiệu quả cao, với tỷ lệ thấp hơn so với tiền gửi tiết kiệm. Điều này phần nào cho thấy còn tồn tại những hạn chế trong việc khai thác tiềm năng từ các nguồn tiền gửi.

Thêm vào đó, ngân hàng hiện nay đang tập trung nhiều vào việc huy động vốn từ khách hàng cá nhân (KHCCN), trong khi tỷ trọng vốn huy động từ doanh nghiệp (DN) vẫn chưa đạt mức kỳ vọng như mong muốn. Đây là một khía cạnh cần được chú ý và cải thiện trong tương lai. Ngoài ra, tỷ trọng huy động vốn bằng đồng Việt Nam (VNĐ) hiện đang chiếm ưu thế, trong khi huy động vốn bằng ngoại tệ còn khá khiêm tốn. Điều này có thể tạo ra những khó khăn nhất định trong việc tăng cường khả năng cạnh tranh của ngân hàng so với các đối thủ khác trên thị trường. Chính vì vậy, ACB cần phải đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh cũng như phát triển các chiến lược mới nhằm thúc đẩy sự phát triển toàn diện và bền vững trong tương lai.

## CHƯƠNG 3

# GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PGD THỐNG NHẤT

### 3.1 Giải pháp tăng cường tình hình huy động vốn được rút ra từ kết quả nghiên cứu khảo sát khách hàng về các đánh giá tại ngân hàng Thương mại Cổ Phần Á Châu - Phong Giao Dịch Thống Nhất.

TMCP Á Châu - PGĐ Thống Nhất đã đạt nhiều thành tựu và có những ưu điểm nổi bật như đã được liệt kê trên. Song, bên cạnh những ưu điểm thì cũng có nhược điểm nhất định, nó đang có một số vấn đề còn tồn tại và điều nên làm là phải giải quyết và cải tiến những vấn đề đó.

Sau khi nhận dữ liệu đánh giá từ người thực hiện dịch vụ ngân hàng, một số phản hồi cho thấy sự đánh giá chưa thực sự khách quan, điều này cho thấy rằng có những khía cạnh trong hoạt động của NH vẫn chưa thực hiện được kỳ vọng của các KH.

Nhằm duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ đồng thời cải thiện tình hình chung của ngân hàng, việc áp dụng các giải pháp khắc phục là rất quan trọng. Các giải pháp này không những giải quyết vấn đề đang tồn tại hay còn tạo ra sự phát huy vững mạnh và lâu dài của NH. Ta cần phân tích sâu hơn các phản hồi từ khách hàng, tìm kiếm nguyên do của các vấn đề ấy để đề xuất các biện pháp nâng cao hiệu quả.

Việc nêu lên các phương pháp nhất định, khắc phục hiệu quả dịch vụ đem lại cho ngân hàng một lợi ích to lớn. Thứ nhất, mang lại định mức hài lòng trên cả kỳ vọng đến với khách hàng. Thứ hai, tạo điều kiện tiến triển mạnh mẽ hơn ở tương lai và cuối cùng chắc chắn rằng ngân hàng sẽ luôn là sự lựa chọn hàng đầu của khách hàng trên thị trường.

#### ❖ Với 60,6% khách hàng không đồng ý hoặc không có ý kiến về tính cạnh tranh của lãi suất tại ACB, cần triển khai những giải pháp dưới đây:

Việc thúc đẩy mức độ cạnh tranh lãi suất tại ACB, cần thực hiện một số cải tiến mới. Đầu tiên, việc *xem xét lại lãi suất và thay đổi* để điều chỉnh để phù hợp với yêu cầu thị trường là không thể thiếu nhằm giữ vững khả năng cạnh tranh so với những NH khác. Cùng lúc đó, *tăng cường minh bạch* bằng cách cung cấp thông tin rõ ràng về lãi suất và các lợi ích đi kèm sẽ giúp khách hàng dễ dàng so sánh và thực hiện các

quyết định hợp lý. Ngân hàng cũng nên *triển khai các chương trình ưu đãi* đặc biệt với lãi suất hấp dẫn dành cho các đối tượng khách hàng cụ thể, tạo ra sự thú vị đối với khách hàng. Cuối cùng, *nâng cấp truyền thông* bằng cách tăng cường quảng bá các lợi ích của lãi suất tại ACB sẽ cải thiện nhận thức của khách hàng và xác lập được chỗ đứng trong thị trường.

❖ **Với 52,7% khách hàng không đồng ý hoặc không có ý kiến về quy trình gửi tiết kiệm tại ACB, cần triển khai những giải pháp dưới đây:**

Cần củng cố quy trình gửi tiết kiệm và tăng sự hài lòng của khách hàng, ngân hàng nên làm một số bước thiết yếu. Trước hết, *đơn giản hóa quy trình* gửi tiết kiệm bằng cách rà soát và tinh gọn các thủ tục sẽ giúp khách hàng thực hiện giao dịch dễ dàng và nhanh chóng hơn. Đồng thời, *nâng cấp công nghệ* là cần thiết nhằm khắc phục mạng lưới NH trực tuyến, giúp khách hàng tiến hành việc gửi tiền tiết kiệm trực tuyến một cách an toàn và thuận tiện. *Huấn luyện nhân viên* để cải thiện kỹ năng hỗ trợ khách hàng, đảm bảo họ hướng dẫn rõ ràng và nhiệt tình cũng là yếu tố quan trọng. Cuối cùng, *tăng cường truyền thông* bằng cách cung cấp thông tin hướng dẫn cụ thể về quy trình gửi tiết kiệm qua nhiều kênh sẽ làm rõ hơn cho KH và cảm thấy thuận tiện hơn trong lúc giao dịch.

❖ **Với 51,2% khách hàng không đồng ý hoặc không có ý kiến về thái độ phục vụ của nhân viên ACB, cần triển khai những giải pháp dưới đây:**

Nhằm hoàn tất hiệu suất phục vụ từ nhân sự ACB, ngân hàng cần thiết lập các *khóa huấn luyện chuyên sâu* về khả năng giao tiếp và hỗ trợ khách hàng, nhằm giúp nhân viên trở nên thân thiện, niềm nở và vui vẻ hơn trong công việc hàng ngày. Đồng thời, việc *xây dựng một văn hóa dịch vụ tích cực* là cần thiết, khuyến khích tinh thần phục vụ tận tâm và tinh thần làm việc chủ động hơn, từ đó thiết lập một không gian thực hiện công việc thân thiện hay thoải mái. ACB cần thường xuyên *xem xét các đánh giá phản hồi từ KH* để có thể kịp thời điều chỉnh và cải thiện. Cuối cùng, việc áp dụng các *chương trình khen thưởng* sẽ động viên và khuyến khích nhân viên duy trì thái độ phục vụ tốt, giúp cải thiện dịch vụ khách hàng.

❖ **Với 57,1% khách hàng không đồng ý hoặc không có ý kiến về việc ACB là lựa chọn hàng đầu khi gửi tiền, cần triển khai những giải pháp dưới đây:**

Trước tiên, ACB nên *cải thiện lãi suất và sản phẩm* bằng cách điều chỉnh lãi suất để tối ưu hóa về mức cạnh tranh hơn và sự phong phú hơn về sản phẩm tiền gửi với mục đích hấp dẫn được khách hàng. Với việc *nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng* sẽ giúp tạo ra sự thỏa mãn và sự gắn bó. Ngân hàng cũng nên *khởi động chương trình ưu đãi* lôi cuốn thu hút khách hàng gửi tiền và tăng cường sự lựa chọn của họ. Cuối cùng, việc đẩy mạnh *quảng bá thương hiệu và truyền thông* về các lợi ích khi gửi tiền tại ACB sẽ làm khách hàng nhận thức rõ hơn và tin tưởng hơn.

## **3.2 Kiến nghị**

### **3.2.1 Đối với Nhà nước**

Bối cảnh kinh tế vĩ mô không biến động là then chốt để tăng cường sự tăng trưởng chung cũng như thu hút vốn vào các Ngân hàng. Để bảo sự mở rộng vững chắc, Nhà nước cần điều hành hiệu quả các giao dịch tài chính, thiết lập quy định chính trị dài hạn nhằm giữ vững sự duy trì tình hình kinh tế cân bằng và quản lý tình trạng giá cả, bình ổn giá thành, và thúc đẩy sự đầu tư cả trong nước lẫn quốc tế.

Nhà nước cần xây dựng và duy trì hệ thống pháp lý đồng bộ, kết hợp chặt chẽ giữa Luật Ngân hàng và những luật khác, chẳng hạn như Luật Doanh nghiệp và Luật Thương mại. Đồng thời, cần cung cấp các hướng dẫn thi hành rõ ràng và khuyến khích sự liên kết từ đơn vị điều hành để hoàn thiện hệ thống pháp lý. Đưa ra cách xử lý cứng rắn với các việc làm vi phạm pháp luật, đặc biệt là trong ngân hàng nhằm tạo niềm tin cho người dân.

Ngoài ra, Nhà nước nên chú trọng những quyền lợi của các ngân hàng và đẩy mạnh huy động vốn trung và dài hạn, do đây là nguồn lực then chốt góp phần vào quá trình cải cách để hiện đại hóa quốc gia.

### **3.2.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước**

NHNN cần tạo ra một nền tảng ngân hàng bền vững và mạnh mẽ với nguồn vốn ổn định, công nghệ tiên bộ và mạng lưới kết nối giao dịch rộng lớn. NHNN nên kiểm soát và điều tiết mạng lưới ngân hàng, duy trì quyền lợi khách hàng, khuyến khích thúc tiến các phương án chi trả liên ngân hàng và thúc đẩy hành vi trọng việc khai thác các dịch vụ ngân hàng.

Cần tập trung vào công nghệ thông tin và hạ tầng để mở rộng hoạt động không sử dụng tiền mặt và tiến hành đồng bộ mạng lưới toàn cầu. NHNN cũng cần cải thiện khung pháp lý nhằm hỗ trợ ngân hàng phát triển kinh doanh và huy động vốn, phát hiện kịp thời sai phạm và tăng cường kiểm tra, nhằm xây dựng danh tiếng của toàn bộ hệ thống.

### **3.2.3 Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu**

Ngân hàng ACB cần thiết lập quy chế và những giải pháp phát triển nguồn vốn huy động trên toàn hệ thống, tổ chức huấn luyện một cách tỉ mỉ về các hoạt động của NH cho các chi nhánh. Nên nâng cấp công nghệ tiên tiến trên toàn bộ hệ thống. Tăng cường kết nối hoạt động đảm bảo có phòng giao dịch, ATM ở các địa bàn và mở các buổi trao đổi, chia sẻ những vấn đề cụ thể cần ý kiến khắc phục giữa các chi nhánh với nhau giúp cải thiện quy trình và phát triển ngân hàng.

### **3.2.4 Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Thống Nhất**

PGD Thống Nhất cần hoạch định các chiến lược và dự án để HDV thích hợp với nhu cầu đầu tư địa phương. Để cải thiện tình hình nguồn vốn ngoại tệ, PGD cần thực thi các phương thức hấp dẫn nguồn vốn ngoại tệ và tăng cường kỹ năng cho đội ngũ nhân viên về các kỹ năng ngoại ngữ. Đồng thời, cần đa dạng hoá sản phẩm tiền gửi trung và dài hạn với mức lãi suất hấp dẫn, tạo dựng mối quan hệ ổn định và kết nối với doanh nghiệp để tiến hành trả lương qua dịch vụ của PGD.

## KẾT LUẬN

Huy động vốn là một phần cốt lõi trong hoạt động của ngân hàng, được xem là vấn đề trọng tâm về việc giữ vững và mở rộng. Song song đó là nguồn vốn thiết yếu cho nền kinh tế. Vì vậy, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Phòng Giao Dịch Thống Nhất cần đẩy mạnh việc mở rộng và làm phong phú các hoạt động huy động vốn, cải tiến dịch vụ và triển khai xây dựng các chiến lược nhằm thu hút và chinh phục nhiều đối tượng khách hàng, trong đó bao gồm doanh nghiệp.

Thông qua quá trình xem xét và phân tích hiện trạng HĐV tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - PGD Thống Nhất, dễ dàng nhận thấy ngân hàng đã gặt hái được nhiều kết quả khả quan và có những nỗ lực đáng ghi nhận. Số lượng vốn huy động đã thỏa mãn sự cần thiết về vốn của CN và DN trong khu vực. Mặc dù vậy, còn tồn tại những hạn chế cần phải cải tiến. Nhằm tăng cường ưu thế vượt trội, nâng tầm khả năng và củng cố uy tín trên thị trường ngân hàng cần tiếp tục mở rộng các hoạt động huy động vốn.

**PHỤ LỤC**  
**PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG VỀ TÌNH HÌNH HUY ĐỘNG**  
**VỐN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PGD THỐNG NHẤT**

**PHẦN A: GIỚI THIỆU**

Tôi tên là Trần Thị Anh Thư, sinh viên chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng khoa Tài chính - Kế toán trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Hiện tại tôi đang tiến hành khảo sát nhằm mục đích nghiên cứu cho đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình. Để hoàn thành đề tài này một cách chính xác và hiệu quả, sự hợp tác của Quý vị là vô cùng quan trọng.

Tôi xin cam kết rằng mọi thông tin được cung cấp sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu. Xin chân thành cảm ơn Quý vị đã dành thời gian tham gia và đóng góp ý kiến quý báu của mình.

**PHẦN B: NỘI DUNG**

**Phần I : Thông tin cá nhân**

1. Giới tính của Anh/Chị?

Nam

Nữ

2. Anh/Chị nằm trong độ tuổi nào?

Từ 18 đến 30

Từ 31 đến 40

Từ 41 trở lên

3. Nghề nghiệp :.....

**Phần II: Phiếu khảo sát**

| 1                | 2            | 3            | 4      | 5                |
|------------------|--------------|--------------|--------|------------------|
| Rất không đồng ý | Không đồng ý | Không ý kiến | Đồng ý | Hoàn toàn đồng ý |

|  | Các biến quan sát | Đánh giá |
|--|-------------------|----------|
|  | <b>LÃI SUẤT</b>   |          |

|                            |   |   |   |   |   |   |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| LS1                        | Ngân hàng ACB có lãi suất ưu việt hơn so với các ngân hàng khác?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS2                        | ACB có lãi suất hợp lý?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS3                        | Phương thức trả lãi của ACB có phù hợp?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| LS4                        | Lãi suất của ACB được công khai minh bạch?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>HÌNH THỨC CHIÊU THỊ</b> |   |   |   |   |   |   |
| CD1                        | Bạn có nhận được các thông tin về khuyến mãi và ưu đãi từ ACB một cách thường xuyên không?                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CD2                        | Bạn nhận đủ thông tin và tư vấn từ nhân viên ACB khi gửi tiết kiệm?                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CD3                        | ACB có nhiều chương trình quảng cáo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>HÌNH ẢNH NGÂN HÀNG</b>  |   |   |   |   |   |   |
| HA1                        | Ngân hàng ACB là ngân hàng có danh tiếng  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| HA2                        | ACB là ngân hàng hoạt động lâu năm trên địa bàn   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>THỦ TỤC GIAO DỊCH</b>   |   |   |   |   |   |   |
| TT1                        | Bạn thấy quy trình gửi tiết kiệm tại ACB dễ dàng và thuận tiện?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TT2                        | Bạn hài lòng với cách thức và quá trình gửi và rút tiền gửi tiết kiệm gửi và rút tiền tiết kiệm tại ACB ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| TT3                                       | Khi phát hiện lỗi trong tài khoản của anh/chị, nhân viên ngân hàng nhanh chóng quan tâm và xử ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>SỰ THUẬN TIỆN</b>                      |   |   |   |   |   |   |
| TT1                                       | Vị trí ACB thuận lợi về giao thông?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| TT2                                       | ACB có nhiều địa điểm giao dịch?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>HÌNH ẢNH NHÂN VIÊN</b>                 |   |   |   |   |   |   |
| NV1                                       | Thái độ phục vụ của nhân viên ACB thân thiện, niềm nở, vui vẻ?                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV2                                       | Nhân viên Ngân hàng luôn xin lỗi khi phát sinh lỗi sai?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV3                                       | Nhân viên ngân hàng luôn ăn mặc chỉnh tề và lịch sự?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NV4                                       | Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng giải đáp thắc mắc và phục vụ tận tình trong mọi thời điểm?    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>ẢNH HƯỞNG NGƯỜI THÂN</b>               |   |   |   |   |   |   |
| NT1                                       | Bạn gửi tiền ở ACB là do người thân giới thiệu?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| NT2                                       | Bạn gửi tiền vì có người quen làm việc tại ACB?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>QUYẾT ĐỊNH GỬI TIỀN CỦA KHÁCH HÀNG</b> |   |   |   |   |   |   |
| QĐ1                                       | ACB luôn là lựa chọn hàng đầu khi gửi tiền?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| QĐ2                                       | Bạn tin tưởng hoàn toàn khi gửi   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|     |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|
|     | tiền tại ACB?   |   |   |   |   |   |
| QĐ3 | Bạn sẽ khuyên bạn bè và người thân gửi tiết kiệm tại đây? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ajzen (1991), “ *he theory of planned behavior (TPB—Ajzen, Organizational Behavior and Human Decision Processes* ”, 1991, 50, 179–211.
2. Almejyesh và Rajha (2014), *S. S. Almejyesh and K. S. Rajha, "Behavioral determinants and their impact on customer savings deposits in Islamic banks in Saudi Arabi ”*, Journal of Islamic Banking and Finance, vol. 2, no.1, pp. 163-186, 2014.
3. Blankson & cộng sự (2007), *Blankson, C. Cheng, J.M.S. Spears, N., (2007), “Determinants of bank selection in USA, Taiwan an Ghana”*, International Journal of Bank Marketing, Vol. 25, No. 7, pp. 469-489.
4. Chigamba & Fatoki (2011), *Chigamba, C. and Fatoki, O. (2011) “ Factors Influencing the Choice of Commercial Banks by University Students in South Africa”*. International Journal of Biometrics, 6, 66-76.
5. Chigamba và cộng sự ( 2011), “ *\_d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/8017165/10813-32508-1-PB-libre.pdf?1390853843=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFactors\_influencing\_the\_choice\_of\_commer.pdf&Expires=1724580535&Signature=VyOaCklpG0P~AKulBWXa-uMHBScu0nrJjmXbmJucX4WyV~Pv6oAOYNqYcuUSmnKtwJZpyzVRiRQ8wb2BeVMnumJpxhQ4F49WUir6muuRKVNrKKkVFeUKyLG4MZlyJCgZnSCNHMOQW4QvGqCceziRIETVw8rN3OyaHECmTnUJBukhkzaU9QvT6nT3ScvOJh8~tn6ZuuPEAoY3XRZODSfjgRhq~M8fi3BBUV0K6K07iQvAUeKF-dbQ-6WTO0T~mTXFq4C8bS6k2ItPekdv1yG4X8R7QkAy88uPqwK~IDBNmMPhpxHAqqfjzAIKtntts2zFEyEgyOWOAOTEvfiLXQ2VAHw\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA*”.
6. Công văn 141/TANDTC-KHXX ngày 21/09/2011  
<https://thuvienphapluat.vn/cong-van/Thu-tuc-To-tung/Cong-van-141-TANDTC-KHXX-tham-quyen-giai-quyet-yeu-cau-tra-lai-giay-chung-nhan-129699.aspx>
7. Công trình Mokhlis và cộng sự (2008), “*Commercial bank selection: The case of undergraduate students in Malaysia*”, International Review of Business Research Papers, Vol. 4 No. 5 October-November 2008, pp. 258-270.

8. Enyinda (2014), *Enyinda, C. I., Ogbuehi, A. O. and Hamouri, S. 2014. "Pharmaceutical Relationship Marketing Tactics and the Impact of Social Media: An Analytic Hierarchy Process and Sensitivity Analysis"*. International Journal of Strategic Management (forthcoming).
9. Erina & Lace (2012), [file:///C:/Users/HP/Downloads/037\\_7th\\_BM\\_2012-005.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/037_7th_BM_2012-005.pdf)
10. Kennington & cộng sự (1996), *Kennington, C., Hill, J., & Rakowska, A. (1996). "Consumer selection criteria for banks in Poland"*. International Journal of Bank Marketing, 14(4), 12-21.
11. Quốc Hội (2010), "*Luật Các tổ chức tín dụng*", Hà Nội
12. Lê Thị Thu Hằng (2011), "*Hành vi gửi tiền tiết kiệm ngân hàng của khách hàng cá nhân*". Tạp chí Tâm lý học, số 7, 84.
13. Nghị định số 59/2009/NĐ-CP của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của NHTM.
14. Nguyễn Quốc Nghi (2010), "*Các nhân tố ảnh hưởng đến nhu cầu tín dụng chính thức của nông hộ sản xuất lúa ở Đồng Tháp*". Tạp chí Hoạt động Khoa học, tháng 7 năm 2010.
15. Nguyễn Quốc Nghi (2011), "*Nhân tố ảnh hưởng đến quyết định chọn ngân hàng để gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân*". Thị trường tài chính tiền tệ, 339, 28-29.
16. Mô hình TAM, F.D. Davis (1989), "*Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology*", MIS Quarterly, 13(2) (1989) 319-340.
17. Mô hình TBP của Ajzen (1991), "*The theory of planned behavior,*" Organizational Behavior and Human Decision Processes, vol. 50, no. 2, pp. 179-211, 1991.
18. Mô hình TRA của Ajzen và Fishbein (1975), "*Understanding attitudes and predicting social behaviour*". New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs.
19. Siddique (2012), *Siddique, M.N., 2012. "Commercial Bank Selection Process Used by Individual Customers: Factor Analysis on Banks of Bangladesh. Northern University Bangladesh: Khulna Campus."*

20. Trần Thị Xuân Hương (2018), “ *Giáo trình ngân hàng thương mại* ”, NXB Kinh tế TP.HCM.
21. Thông tư 01/2012/TT - NHNN, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-01-2012-TT-NHNN-chiet-khau-giay-to-co-gia-Ngan-hang-Nha-nuoc-134837.aspx>
22. Trần Phạm Hữu Châu (2021) “ *Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh* ”, [Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định gửi tiền tiết kiệm của khách hàng cá nhân - Nghiên cứu tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam, khu vực tỉnh Lâm Đồng \(tapchicongthuong.vn\)](#)
23. Venkatesh và cộng sự (2003), “ *Venkatesh V., Morris M., Davis F. -User acceptance of information technology: Toward a unified view, MIS quarterly :Management information systems, 27 (2003) 425-478*”.
24. Woldemariam (2011), “ *Bank selection decision: factors influencing the choice of banking services* ”. Unpublished Master’s thesis, Addis Ababa University.





