

BIDV VÀ VẤN ĐỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

TS. NGUYỄN THỊ HỒNG YẾN, NGUYỄN ĐẮC DŨNG - Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên

Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) là định chế tài chính cung cấp vốn và các dịch vụ tài chính cho đầu tư phát triển kinh tế - xã hội. Những năm qua, BIDV đã đạt được nhiều kết quả trong hoạt động kinh doanh, đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng về các sản phẩm dịch vụ tiện ích ngân hàng cho các doanh nghiệp và các tầng lớp dân cư, góp phần thúc đẩy quá trình phát triển kinh tế xã hội của đất nước. Xu thế hội nhập quốc tế đã và đang tạo ra những cơ hội và thách thức cho hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam, vì vậy, việc phát triển dịch vụ là một tất yếu của các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và BIDV nói riêng.

Từ khoá: Ngân hàng, dịch vụ ngân hàng, BIDV, tài chính

Phát triển dịch vụ ngân hàng là quá trình ngân hàng tạo ra sự biến đổi về lượng và chất của các dịch vụ. Theo đó, lượng thể hiện sự gia tăng quy mô số lượng các dịch vụ; Chất thể hiện sự gia tăng các tiện ích cung cấp phù hợp với khả năng của ngân hàng theo mục tiêu và định hướng phát triển của ngân hàng cũng như của nền kinh tế.

Thực trạng phát triển dịch vụ tại BIDV

Tình hình hoạt động kinh doanh

Dịch vụ huy động vốn

Trước tình hình huy động vốn trên thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, BIDV đã nỗ lực, tích cực chủ động tăng cường huy động các nguồn vốn bên ngoài, đặc biệt chú trọng nguồn huy động từ dân cư.

Công tác điều hành vốn của BIDV được thực hiện linh hoạt, gia tăng quy mô gắn với ổn định nền vốn, kiểm soát chi phí. Nguồn vốn huy động tăng trưởng tốt, đáp ứng đầy đủ nhu cầu sử dụng vốn, đảm bảo an toàn thanh khoản hệ thống. Cơ cấu nguồn vốn cải thiện theo hướng gia tăng tính ổn định, bền vững, tăng tỷ trọng tiền gửi dân cư. Các kết quả đó có được là nhờ BIDV đã áp dụng đồng bộ các biện pháp huy động vốn đúng đắn, phù hợp với từng thời kỳ và tuân thủ đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước (NHNN); Phối hợp chặt chẽ trong điều hành lãi suất giữa đơn vị cân đối vốn toàn ngành là Ủy ban Quản lý tài sản nợ - tài sản có (ALCO) và Ban Phát triển ngân hàng bán lẻ (NHBL) để

việc điều hành lãi suất linh hoạt, phát huy hiệu quả sử dụng vốn đặc biệt trong các giai đoạn NHNN điều chỉnh lãi suất tối đa. Hội sở chính và chi nhánh đã thiết lập kênh thông tin thường xuyên để phản ánh tình hình lãi suất, biến động tại địa bàn để Hội sở chính điều hành phù hợp.

Dịch vụ tín dụng

Tốc độ tăng trưởng tín dụng bình quân giai đoạn 2010 - 2014 là 15,1% trong bối cảnh toàn ngành Ngân hàng tăng trưởng 12,51%. Chất lượng tín dụng của BIDV được kiểm soát theo đúng mục tiêu. Tỷ lệ nợ nhóm 1 tăng lên đáng kể từ 85,44% năm 2010 lên 93,63% năm 2014, đồng thời, tỷ lệ nợ nhóm 2 có xu hướng giảm dần. Danh mục tín dụng được rà soát thường xuyên để phát hiện khách hàng có biểu hiện yếu kém về tài chính và có nguy cơ không trả được nợ, để chuyển xuống nhóm nợ xấu và kịp thời lên phương án xử lý.

Dịch vụ bảo lãnh

Đây là dòng sản phẩm có nguồn thu lớn nhất chiếm tỷ trọng 36,3% trong tổng thu dịch vụ ròng của BIDV. Năm 2014, tổng thu đạt 1.089 tỷ đồng, tăng trưởng 22% so với năm trước, đóng góp 37,66% trong tổng thu dịch vụ của ngân hàng và là dòng sản phẩm có tỷ trọng đóng góp lớn thứ 2 trong

BẢNG 1. BIDV: CÁC CHỈ TIÊU TÀI CHÍNH CHỦ YẾU (TỶ ĐỒNG, %)

Chỉ Tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Năm 2014
Tổng tài sản	366.267	405.755	484.785	548.386	650.340
Vốn chủ sở hữu	24.220	24.390	26.194	32.040	32.271
Vốn điều lệ	14.600	12.947	23.011	28.112	28.112
Tỷ suất lợi nhuận/ Vốn chủ sở hữu (ROE)	17,95	13,20	12,90	13,80	15,27
Tỷ suất lợi nhuận/ Tổng tài sản (ROA)	1,13	0,83	0,74	0,78	0,83
Hệ số an toàn vốn (CAR)	9,32	11,07	9,65	10,23	> 9,00

Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất kiểm toán (VAS) 2010 - 2014



tổng thu dịch vụ.

Tăng trưởng hàng năm thu nhập từ lãi luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nhập hoạt động. Trong giai đoạn nền kinh tế Việt Nam và nền kinh tế thế giới có nhiều biến động, nguồn thu nhập lãi từ hoạt động tín dụng của ngân hàng bị ảnh hưởng rất lớn và tiềm ẩn nhiều rủi ro. Để ổn định nguồn thu nhập của ngân hàng, BIDV đẩy mạnh các hoạt động dịch vụ của ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng hiện đại để thu hút khách hàng, nhất là giới trẻ; đẩy mạnh thu phí dịch vụ cho BIDV.

Dịch vụ thanh toán

Hoạt động thanh toán (bao gồm các dịch vụ thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại) luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu dịch vụ của BIDV. Thế mạnh về mạng lưới rộng, chất lượng dịch vụ tốt đã đem đến nguồn thu ổn định bền vững cho BIDV. Năm 2014, tổng thu đạt 1.127 tỷ đồng, tăng trưởng 19,5% so với năm 2013, đóng góp 39% trong tổng thu dịch vụ của ngân hàng và là dòng sản phẩm có tỷ trọng đóng góp lớn nhất trong tổng thu dịch vụ.

Dịch vụ kinh doanh ngoại hối

Xuất sắc vượt qua nhiều định chế tài chính lớn trong 2 năm liên tiếp vừa qua, BIDV đã được vinh danh đứng đầu toàn bộ các hạng mục về sản phẩm thị trường vốn nợ tại Việt Nam trong Chương trình bình chọn cho dòng Sản phẩm có thu nhập cố định năm 2014 ("Fixed Income Poll 2014") do tạp chí Asiamoney trao tặng, khẳng định vị thế dẫn đầu của BIDV về các sản phẩm vốn nợ tại Việt Nam.

Dịch vụ thẻ

Nhận thức được tầm quan trọng trong việc phát triển dịch vụ, và tầm quan trọng của công nghệ thẻ, BIDV đã không ngừng đẩy mạnh công tác kinh doanh thẻ ATM. Năm 2014, BIDV có 772 điểm mạng lưới (gồm 127 chi nhánh, 503 phòng giao dịch, 94 quầy thanh toán và 1 điểm giao dịch thu đổi ngoại tệ tại Sân bay Nội Bài).

Hệ thống ATM được bao phủ trên toàn quốc với trên 1.400 máy ATM, 7.000 POS và đã kết nối được với Smartlink, VNBC; kết nối cổng thanh toán điện tử BIDV với các đối tác/nhà cung cấp dịch vụ: VNpAy, onepay, điện, nước, viễn thông...). Chấp nhận thanh toán các sản phẩm dịch vụ thẻ như thẻ tín dụng quốc tế VISA, MasterCard; thẻ ghi nợ MasterCard, thẻ ghi nợ quốc tế BIDV ready... Hệ thống thanh toán qua các thiết bị chấp nhận thẻ (EDC/POS) cũng bước đầu được triển khai nhằm thu hút khách hàng. Mạng lưới ATM đã được kết nối với tổ chức thanh toán thẻ quốc tế và trong nước như VISA, BanknetVN làm tăng khả năng cung cấp dịch vụ tiện ích cho khách hàng. BIDV bước đầu cho phép khách hàng trong vấn tin thông qua Internet và Mobile.

Khảo sát, đánh giá mức độ phát triển dịch vụ ngân hàng

Phân tích khảo sát nhân viên ngân hàng đánh giá mức độ phát triển dịch vụ ngân hàng

Trong bài viết, tác giả trình bày 4 nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ ngân hàng, bao gồm: 1, Công nghệ thông tin; 2, Nguồn nhân lực; 3, Vốn và năng lực quản trị; 4, Chiến lược phát triển. Dữ liệu khảo sát được đưa vào và xử lý bằng phần mềm SPSS và với độ tin cậy đã được khẳng định, bài viết tiến hành phân tích nhân tố nhằm đưa ra các nhân tố thể hiện được đánh giá của nhân viên ngân hàng với sự phát triển dịch vụ ngân hàng.

Số lượng nhân viên được phỏng vấn là 102 nhân viên tại BIDV, trong đó có 05 phiếu không hợp lệ, tổng số phiếu hợp lệ là 97. Số lượng khách hàng được phỏng vấn là 210 khách hàng của chi nhánh, trong đó số phiếu hợp lệ được sử dụng là 200 phiếu. Dữ liệu sẽ được xử lý sơ bộ và mã hóa khi đưa vào phần mềm phân tích thống kê SPSS.

Phân tích hồi quy: Sau khi xác định được 4 nhân

BẢNG 2. HUY ĐỘNG VỐN TỪ KHÁCH HÀNG VÀ PHÁT HÀNH GIẤY TỜ CÓ GIÁ TẠI BIDV (TỶ ĐỒNG, %)

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Năm 2014	
	Số tuyệt đối	Cơ cấu	Số tuyệt đối	Cơ cấu	Số tuyệt đối	Cơ cấu	Số tuyệt đối	Cơ cấu	Số tuyệt đối	Cơ cấu
Huy động vốn từ khách hàng và phát hành giấy tờ có giá	251.924	100	244.838	100	331.116	100	372.156	100	460.548	100
Trong đó:										
Tiền gửi của khách hàng	244.700	97,12	240.507	98,23	303.060	91,53	338.902	91,06	440.471	95,64
Phát hành giấy tờ có giá	7.224	2,88	4.331	1,77	28.056	8,47	33.254	8,94	20.077	4,36

Nguồn: Báo cáo kiểm toán độc lập của BIDV năm 2010 - 2014



tổ ảnh hưởng tới việc phát triển dịch vụ của các ngân hàng, bài viết sử dụng mô hình hồi quy để tiến hành phân tích. Kết quả phân tích hồi quy là hoàn toàn đảm bảo được các yêu cầu, vì thế phương trình hồi quy được đưa ra như sau:

Phát triển dịch vụ = $0,645 + 0,191 * \text{Công nghệ thông tin} + 0,208 * \text{Nguồn nhân lực} + 0,173 * \text{Vốn và năng lực quản trị} + 0,229 * \text{Chiến lược phát triển}$

Từ phương trình hồi quy có thể thấy, trong các vấn đề ảnh hưởng tới việc phát triển dịch vụ, yếu tố chiến lược phát triển là quan trọng nhất, tiếp đến là các nhân tố nguồn nhân lực, công nghệ thông tin, vốn và năng lực quản trị. Kết quả nghiên cứu này là một gợi ý cho BIDV để thực hiện việc phát triển dịch vụ được tốt hơn, ngân hàng phải có sự ưu tiên vào từng nhân tố trên.

Phân tích khảo sát khách hàng đo lường chất lượng dịch vụ ngân hàng

Với khách hàng của ngân hàng, tác giả tiến hành khảo sát đánh giá các yếu tố về chất lượng dịch vụ, chất lượng nhân viên, chất lượng hệ thống phân phối, giá cả và đánh giá chung của khách hàng về dịch vụ ngân hàng. Tại mỗi yếu tố đánh giá, tác giả đã xây dựng thang đo cụ thể. Như vậy, có thể thấy rằng, nhìn chung khách hàng đã có sự hài lòng về chất lượng dịch vụ, chất lượng nhân viên, chất lượng hệ thống phân phối. Khách hàng cũng đã có sự đánh giá chung về dịch vụ của ngân hàng là khá tốt và có sự lựa chọn sử dụng các dịch vụ của BIDV trong tương lai.

Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ tại BIDV có thể thấy, mặc dù vấp phải sự cạnh tranh quyết liệt từ các ngân hàng đã có kinh nghiệm trong hoạt động ngân hàng, đặc biệt là khối ngân hàng thương mại cổ phần và ngân hàng thương mại nước ngoài nhưng với sự quyết tâm đổi mới, sự nỗ lực của toàn thể cán bộ, nhân viên, hoạt động BIDV đã có những kết quả nhất định góp phần làm tăng giá trị thương hiệu BIDV trên thị trường.

Tuy nhiên, bên cạnh một số kết quả đạt được, hoạt động dịch vụ của BIDV cũng còn có một số hạn chế về công tác quản trị điều hành, mô hình tổ chức; về phát triển dịch vụ; về khách hàng; về công nghệ...

Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại BIDV

BIDV hướng tới mục tiêu nằm trong top 3 ngân hàng có doanh thu dịch vụ ròng lớn nhất Việt Nam; nhóm 3 ngân hàng hàng đầu về tài trợ cho các DN xuất nhập khẩu; nhóm 2 ngân hàng hàng đầu về thị phần huy động vốn; nhóm 5 ngân hàng cung cấp

dịch vụ ngân hàng lưu ký giám sát lớn nhất Việt Nam; giữ vị thế là ngân hàng thanh toán cho thị trường chứng khoán Việt Nam...

BIDV hướng tới cung cấp cho khách hàng một danh mục dịch vụ đa dạng, đa tiện ích, theo thông lệ, chất lượng cao, dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại và phù hợp với từng đối tượng khách hàng; Cung cấp dịch vụ trọn gói để tăng lợi nhuận, đẩy mạnh bán chéo dịch vụ và thiết lập sự trung thành của khách hàng.

Để thực hiện các mục tiêu trên, BIDV xác định xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đồng bộ; Hoàn thiện mô hình tổ chức quản lý và kinh doanh ngân hàng bán lẻ; Tăng cường năng lực quản trị điều hành; Phát triển và tối đa hóa giá trị nguồn nhân lực; Phát triển nền tảng khách hàng vững chắc và tối đa hóa giá trị khách hàng; Đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển dịch vụ bán lẻ; Phát triển, nâng cao hiệu quả mạng lưới, kênh phân phối và thực hiện phân phối hiệu quả; Đẩy mạnh các hoạt động truyền thông và marketing dịch vụ; Tăng cường năng lực quản trị rủi ro...

Giải pháp cụ thể đặt ra là xây dựng các gói dịch vụ để cung cấp cho từng phân đoạn khách hàng mục tiêu, nghiên cứu bán chéo, bán kèm dịch vụ ngân hàng bảo lãnh với các dịch vụ dành cho DN. BIDV cần xây dựng quy trình phát triển dịch vụ theo các bước cơ bản sau: Bước 1: Xác định nguồn thông tin; Bước 2: Xây dựng chiến lược; Bước 3: Phát triển dịch vụ và đưa dịch vụ ra thị trường; Bước 4: Đo lường và giám sát kết quả thực hiện; Bước 5: Cải tiến dịch vụ.

Khi đã phát triển được một dịch vụ theo đúng định hướng của khách hàng, BIDV phải lựa chọn đúng thời điểm thích hợp để “tung” dịch vụ ra thị trường, từ đó giúp BIDV có thể thử nghiệm và kiểm định dịch vụ mới - cơ sở để cải tiến và phát triển dịch vụ mang lại hiệu quả cao nhất cho ngân hàng.



Tài liệu tham khảo:

1. Hoàng Trọng - Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), *Phân tích dữ liệu nghiên cứu SPSS*, Nhà xuất bản Hồng Đức;
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2005), *Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và tầm nhìn đến năm 2020*, Kỷ yếu Hội thảo khoa học, Nhà xuất bản Phương Đông, Hà Nội;
3. BIDV, *Báo cáo Thường niên của BIDV 2009 - 2013; Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh ngân hàng bán lẻ BIDV giai đoạn 2009 - 2012, tầm nhìn tới năm 2015*;
4. Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1988), *SERVQUAL: A Multiple - Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, 64 (Spring).