

# GIA TĂNG HIỆU QUẢ NGUỒN THU TỪ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI Ở VIỆT NAM HIỆN NAY

● ĐỖ THỊ THANH LAN - LÊ THỊ KHÁNH NHƯ

## TÓM TẮT:

Hoạt động thu dịch vụ không chỉ ảnh hưởng đến lợi nhuận, thu nhập của một hay một số ngân hàng thương mại, mà còn tác động đến hoạt động, đến hiệu quả của cả hệ thống ngân hàng nói chung. Nghiên cứu phân tích và đánh giá thực trạng sử dụng các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả nguồn thu dịch vụ của ngân hàng thương mại thông qua chỉ tiêu về quy mô thu dịch vụ, cơ cấu thu dịch vụ, chi phí, chênh lệch thu chi, tỷ lệ chi phí trên tổng thu dịch vụ, rủi ro của thu dịch vụ. Từ đó, nghiên cứu đã có những đánh giá, xác định đúng thực trạng của các ngân hàng thương mại để có đề xuất giải pháp nâng cao cải thiện hiệu quả thu dịch vụ của các ngân hàng thương mại.

**Từ khóa:** hiệu quả nguồn thu dịch vụ, ngân hàng thương mại, hoạt động dịch vụ.

## 1. Đặc điểm dịch vụ của ngân hàng thương mại

Quá trình cung ứng dịch vụ và sử dụng dịch vụ diễn ra đồng thời: Quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ ngân hàng được diễn ra đồng thời, đặc biệt có sự tham gia trực tiếp của khách hàng vào quá trình cung ứng dịch vụ. Mỗi dịch vụ lại tuân theo một quy trình nhất định không thể chia cắt được thành các loại dịch vụ khác nhau như quy trình thẩm định, quy trình cho vay... Điều này làm cho ngân hàng không có dịch vụ dở dang, dịch vụ lưu kho mà được cung cấp trực tiếp cho khách hàng khi khách hàng có nhu cầu. Do đó, các ngân hàng thường tạo dựng, duy trì và phát triển các mối quan hệ với khách hàng và các ngân hàng khác bằng cách nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng phát triển hoạt động chăm sóc khách hàng trong đội ngũ

nhân viên ngân hàng và hiện đại hóa hệ thống cung ứng tạo ra tính đặc biệt của hoạt động dịch vụ này.

Tính không ổn định và khó xác định: Chất lượng dịch vụ mang tính không đồng nhất. Chất lượng phụ thuộc chặt chẽ vào người thực hiện dịch vụ (trình độ, kỹ năng...). Hơn nữa đối với cùng một cá nhân cung ứng dịch vụ thì chất lượng dịch vụ đôi khi cũng thay đổi theo thời gian.

Tính không lưu giữ được: Các dịch vụ ngân hàng của ngân hàng thương mại mang tính vô hình, do vậy không thể lưu kho, trong khi đó nhu cầu dịch vụ thường giao động lớn có thời điểm nhu cầu tăng đột biến. Ví dụ, dịch vụ thanh toán và chuyển tiền tại thời điểm cuối năm là rất lớn, các ngân hàng phải tăng cường phương tiện cũng như nguồn nhân lực để đảm bảo thực hiện các giao dịch hiệu quả nhất.

Dịch vụ mang tính vô hình: Đây chính là đặc điểm chính để phân biệt dịch vụ ngân hàng với các dịch vụ của các ngành sản xuất vật chất khác trong nền kinh tế quốc dân. Khách hàng khi đến với ngân hàng không thể biết chắc chắn số tiền của mình có được an toàn hay không? số tiền thanh toán cho khách hàng có đúng hẹn hay không? Do vậy, để khắc phục đặc điểm này thì trong kinh doanh ngân hàng phải dựa trên cơ sở lòng tin. Hoạt động của ngân hàng phải hướng vào việc củng cố và tạo ra lòng tin đối với khách hàng bằng cách nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng tính hữu hình của dịch vụ, quảng cáo tăng hình ảnh của ngân hàng, uy tín, tạo điều kiện để khách hàng tham gia vào hoạt động tuyên truyền cho ngân hàng.

## **2. Chỉ tiêu đánh giá hiệu quả nguồn thu từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng thương mại**

### ***Quy mô thu dịch vụ:***

Quy mô là chỉ tiêu rất quan trọng để đánh giá sự phát triển và hiệu quả thu dịch vụ. Quy mô thu dịch vụ càng lớn tức là lượng khách hàng sử dụng dịch vụ càng cao, thị phần thu dịch vụ càng nhiều. Đây chính là kết quả tổng hợp của việc đa dạng hóa (tức là phát triển theo chiều rộng), nâng cao hiệu quả thu dịch vụ (phát triển theo chiều sâu). Lợi nhuận là chỉ tiêu cơ bản được sử dụng để đo lường hiệu quả kinh doanh của ngân hàng khi đẩy mạnh hiệu quả thu dịch vụ.

### ***Cơ cấu thu dịch vụ:***

Trong bối cảnh tỷ lệ lợi nhuận cận biên khó tăng do chênh lệch lãi suất huy động và cho vay ngày càng thu hẹp, nhiều ngân hàng đang tìm cách giảm dần sự phụ thuộc vào tín dụng, đa dạng hóa nguồn thu theo hướng thu phí và dịch vụ. Trong những năm trở lại đây cơ cấu tạo nguồn thu của các ngân hàng cũng đã có những chuyển biến tích cực. Cụ thể, tỷ lệ thu nhập lãi thuần/tổng thu nhập hoạt động của nhóm các ngân hàng lớn và trung bình có xu hướng giảm qua các năm. Điều này cho thấy các ngân hàng đang giảm dần phụ thuộc vào hoạt động tín dụng. Thay vào đó, lợi nhuận từ thu dịch vụ lại đang có xu hướng tăng.

### ***Chi phí, chênh lệch thu chi, tỷ lệ chi phí/thu dịch vụ:***

Nếu như chỉ tiêu lợi nhuận thu được từ thu dịch

vụ là một trong những chỉ tiêu để đánh giá hiệu quả thu dịch vụ của ngân hàng, thì chi phí đầu tư vào thu dịch vụ lại tác động trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng. Chính vì vậy, tác giả đưa ra chỉ tiêu chi phí vào thu dịch vụ để đánh giá hiệu quả thu dịch vụ.

Dịch vụ chỉ đóng góp tỷ trọng tương đối nhỏ trong tổng thu nhập của các ngân hàng nhưng đây lại là mảng kinh doanh nhiều ngân hàng hướng đến với tỷ suất lợi nhuận lên tới 90%. Hiện nay đóng góp vào doanh thu từ dịch vụ của các ngân hàng chủ yếu vẫn đến từ các phí dịch vụ thanh toán và tiền mặt như Mobile Banking, Internet Banking, chuyển tiền... Trong khi đó, phí dịch vụ trong các mảng như thẻ ATM, thẻ tín dụng chủ yếu chỉ đủ để duy trì dịch vụ chứ không có lãi.

## **3. Thực tế gia tăng hiệu quả nguồn thu từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng thương mại**

Theo dự báo của các chuyên gia Công ty Chứng khoán Rồng Việt (VDSC), tỷ trọng đóng góp của thu nhập dịch vụ trong tổng thu nhập hoạt động của các ngân hàng tăng từ mức bình quân 8,6% năm 2018 lên 10% trong năm 2019 và 13,8% trong năm 2020. Kết thúc quý I/2019, báo cáo của nhiều ngân hàng cũng ghi nhận xu hướng tăng thu dịch vụ khả quan.

Theo báo cáo tài chính hợp nhất quý I/2019 của Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (2019) cho thấy, lãi từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng này tăng đột biến 64%, đạt 969 tỷ đồng. Hoạt động dịch vụ cũng đóng góp tới 1.069 tỷ đồng vào tổng thu nhập hoạt động của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam, tăng 21% so với cùng kỳ và là nguồn thu riêng lẻ lớn thứ hai của ngân hàng này sau tín dụng.

Kết quả điều tra xu hướng kinh doanh của các tổ chức tín dụng quý I/2019 do Vụ Dự báo, thống kê (Ngân hàng Nhà nước) công bố cho thấy nhiều ngân hàng thương mại cũng có tăng trưởng ấn tượng đối với thu dịch vụ trong quý I/2019. Dịch vụ đem lại cho Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng lợi nhuận tới 745 tỷ đồng, tăng 137% so với cùng kỳ năm trước; lãi dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội tăng tới 2,4 lần kỳ trước, đạt 758 tỷ đồng - đóng góp gần

14% tổng thu nhập hoạt động ngân hàng quý vừa qua, trong khi cùng kỳ năm 2018 tỷ lệ này chỉ hơn 7%. Tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quốc tế Việt Nam, mảng này tăng hơn 2,7 lần - đạt 348 tỷ đồng và chiếm tới 20% tổng thu nhập hoạt động của ngân hàng này; Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín thu dịch vụ đạt 642 tỷ đồng - tăng 18%; lãi thuần từ hoạt động dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Tiên Phong tăng 3 lần lên gần 217 tỷ đồng.

Có thể thấy, phần lớn các ngân hàng hiện nay đều đã có những kế hoạch nhằm đa dạng hoá nguồn thu từ dịch vụ, giảm gánh nặng thu tín dụng, tạo tỷ lệ hợp lý giữa tín dụng và phí tín dụng. Tăng thu từ dịch vụ là xu hướng đúng đắn trong bối cảnh các ngân hàng đang phải nỗ lực đáp ứng chuẩn Basel II (Basel II là phiên bản thứ hai của Hiệp ước Basel, trong đó đưa ra các nguyên tắc chung và các luật ngân hàng của ủy ban Basel về giám sát ngân hàng. Hiệp ước về vốn Basel II được trình bày như một tập hợp các quy định được đề xuất mà có thể sẽ mang đến một loạt các thách thức về tuân thủ cho các ngân hàng trên thế giới). Bởi muốn thu lãi từ hoạt động tín dụng thì các ngân hàng đều phải tính toán tới việc tăng vốn chủ sở hữu. Bên cạnh đó, hướng đi này cũng góp phần giảm thiểu rủi ro, tạo tiền đề cho lợi nhuận tăng trưởng bền vững.

#### **4. Giải pháp gia tăng nguồn thu dịch vụ tại ngân hàng thương mại**

*Thứ nhất*, gia tăng quy mô (doanh thu): Việc tăng cường sản phẩm dịch vụ ngân hàng là một chương trình cần thực hiện thường xuyên bên cạnh công tác đổi mới công nghệ. Dựa trên những sản phẩm dịch vụ hiện có, các ngân hàng thương mại cần chú trọng đến việc áp dụng nhiều hơn dịch vụ giá trị gia tăng cho sản phẩm. Ví dụ như các dịch vụ về quản lý tài khoản như quản lý tài khoản tiền gửi, quản lý vốn tập trung, đầu tư tự động, đồng thời thiết lập các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ trọn gói với những tính năng, đặc điểm phù hợp với thị hiếu của từng nhóm khách hàng riêng lẻ.

Nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng là vấn đề sống còn trong cạnh tranh của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ tài chính, các sản phẩm dịch vụ đa dạng với chất lượng và chi phí thấp là một ưu thế

quan trọng mang lại hiệu quả cao trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng.

*Thứ hai*, tiết kiệm chi phí: Trong thời gian qua, chi phí thu dịch vụ của ngân hàng tăng quá nhanh. Một trong những nguyên nhân là do ngân hàng chưa tìm các giải pháp làm giảm chi phí và sử dụng chi phí hiệu quả hơn.

Tăng cường quản lý, giám sát chi phí, đảm bảo tính thực tiễn và trung thực trong mỗi khoản chi, tổ chức kiểm tra, kiểm soát và kiên quyết xử lý các khoản chi sai, vượt định mức.

Ngoài ra để giảm chi phí cần hạn chế tối đa các khoản chi nội bộ, cần cắt giảm những khoản chi không cần thiết, tránh sử dụng lãng phí vật liệu, giấy tờ, văn phòng phẩm khác... Những khoản chi này tuy nhỏ nhưng nếu giảm bớt sẽ góp phần tích cực vào việc giảm chi phí hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

*Thứ ba*, giảm thiểu rủi ro thu dịch vụ: Hướng các dịch vụ đến sự đa dạng mà hậu quả của các hoạt động thu dịch vụ đó không liên quan đến nhau chặt chẽ, giúp loại trừ một số rủi ro; Tung ra các sản phẩm dịch vụ đặc thù cho địa phương, trên cơ sở đã khảo sát kỹ thị trường.

Đẩy mạnh công tác kiểm soát nội bộ với mục tiêu quan trọng xây dựng được hệ thống tìm kiếm những xu hướng tiềm ẩn tiêu cực, bất ổn và thiếu sót trong hoạt động thu dịch vụ để đưa ra biện pháp chấn chỉnh.

Khi quyết định thực hiện các nghiệp vụ cần phân chia phù hợp nguồn vốn của ngân hàng với mức độ rủi ro cho phép, tức là vẫn đảm bảo mục tiêu tăng trưởng tín dụng và huy động vốn, không dồn toàn lực để đẩy mạnh quy mô thu dịch vụ.

Nâng cao chất lượng chuyên nghiệp của đội ngũ nhân sự, đồng thời tập trung xây dựng thương hiệu cho ngân hàng với mục tiêu giảm thiểu rủi ro nhân lực và rủi ro cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

#### **5. Kết luận**

Hoạt động thu dịch vụ không chỉ ảnh hưởng đến lợi nhuận, đến thu nhập của một hay một số ngân hàng thương mại, mà còn tác động đến hoạt động, đến hiệu quả của cả hệ thống ngân hàng nói chung. Nghiên cứu sử dụng các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả thu dịch vụ của ngân hàng thương mại thông qua

chỉ tiêu quy mô thu dịch vụ, cơ cấu thu dịch vụ, chi phí, chênh lệch thu chi, tỷ lệ chi phí trên tổng thu dịch vụ, rủi ro của thu dịch vụ. Khi nói đến nâng cao hiệu quả thu dịch vụ thì phải xác định được các yếu tố môi trường tác động làm ảnh hưởng đến hiệu quả

thu dịch vụ của ngân hàng thương mại. Đây là những nhân tố ảnh hưởng đến năng lực thu dịch vụ của ngân hàng thương mại. Từ đó đánh giá, xác định đúng thực trạng của các ngân hàng thương mại để có giải pháp nâng cao hiệu quả thu dịch vụ ■

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Ngân hàng Nhà nước (2019). *Kết quả điều tra xu hướng kinh doanh của các tổ chức tín dụng quý I/2019, ngày 10/3/2019.*
2. Gwahula Raphael. (2013). X-efficiency in Tanzanian Commercial Banks: An empirical investigation. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(3), 12-22.
3. Olena Havrylchuk. (2016). Efficiency of the Polish Banking Industry: Foreign versus Domestic Banks. *Journal of Banking & Finance*, 4(4), 12- 20.

**Ngày nhận bài: 12/3/2021**

**Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 23/3/2021**

**Ngày chấp nhận đăng bài: 5/4/2021**

*Thông tin tác giả*

**1. ThS. ĐỖ THỊ THANH LAN**

**2. ThS. LÊ THỊ KHÁNH NHƯ**

**Trường Cao đẳng Công Thương miền Trung**

## **IMPROVING THE EFFICIENCY OF COLLECTION SERVICES OF COMMERCIAL BANKS IN VIETNAM**

● Master. **DO THI THANH LAN**

● Master. **LE THI KHANH NHU**

Mien Trung Industry and Trade College

### **ABSTRACT:**

This study used some indicators including the size of collection services, the structure of collection services, the cost, the difference between revenue and cost, the cost to total revenue of collection service ratio, and the risk of collection service to analyze the efficiency of collection services. Based on the study's findings, some solutions are proposed to improve the efficiency of collection services of commercial banks.

**Keywords:** efficiency of collection service, commercial banks, services.