

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG BÁN LẺ TẠI BIDV CHI NHÁNH PHÚ YÊN

LƯU BÙI QUỐC BÌNH - Ngân hàng BIDV Chi nhánh tỉnh Phú Yên

Trong những năm gần đây, để đa dạng hóa các loại hình hoạt động, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển chi nhánh Phú Yên đã quan tâm và tập trung khai thác thị trường bán lẻ nhằm đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, phân tán rủi ro và tạo nguồn thu cho ngân hàng. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn hạn chế. Bài viết phân tích thực trạng và đưa ra một số giải pháp nhằm thúc đẩy sự phát triển của thị trường này tại BIDV tỉnh Phú Yên.

Từ khóa: BIDV, ngân hàng bán lẻ, doanh nghiệp, khách hàng.

Tình hình hoạt động bán lẻ tại BIDV Phú Yên

Hoạt động tín dụng bán lẻ

Tín dụng là dịch vụ truyền thống mang lại nguồn thu chủ yếu cho NHTM nói chung và BIDV Phú Yên nói riêng. Chính vì vậy, chi nhánh đã triển khai nhiều sản phẩm tín dụng bán lẻ, đáp ứng các nhu cầu các đối tượng khách hàng cá nhân, hộ gia đình, các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) trên địa bàn.

Bảng 1 cho thấy, dư nợ hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2013 dư nợ bán lẻ là 330 tỷ đồng, chiếm 23% tổng dư nợ, năm 2014 dư nợ bán lẻ là 502 tỷ đồng, chiếm 28,68% và năm 2015 dư nợ là 886 tỷ đồng, chiếm 39,9%. Bên cạnh đó, chất lượng nợ được cải thiện thông qua tỷ lệ nợ xấu /tổng dư nợ giảm dần qua các năm. Điều này cho thấy, Chi nhánh có thể kiểm soát tốt an toàn tín dụng.

Hoạt động cho vay DNNVV chiếm tỷ trọng tương đối thấp trong tổng dư nợ tín dụng bán lẻ tại BIDV Phú Yên do số lượng các DNNVV trên địa bàn Tỉnh còn khiêm tốn, điều kiện tài sản đảm bảo vay vốn chưa đáp ứng được theo quy định của ngân hàng.

Dư nợ cho vay đối với cán bộ nhân viên (CBNV) tăng trưởng qua các năm, tuy nhiên, sản phẩm này mới triển khai chủ yếu cho CBNV nhận lương từ ngân sách nhà nước, hạn chế cấp tín dụng đối với các khách hàng không nhận lương từ ngân sách. Năm 2013 dư nợ cho vay CBNV đạt 28 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 8,5%; năm 2014 là 50 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 10,0%; năm 2015 là 84 tỷ đồng, đạt tỷ trọng 9,5%. Đối với hoạt động cho vay mua nhà, sửa chữa, xây nhà, mua sắm nội thất cho nhu cầu đời sống tăng trưởng qua các năm, trong đó tăng mạnh vào

năm 2015 do BIDV có nhiều gói sản phẩm cho vay hỗ trợ mua nhà với lãi suất ưu đãi, thời hạn vay kéo dài đến 20 năm, thời gian ưu đãi lãi suất lên đến 3 năm, thủ tục cho vay dễ dàng, tạo điều kiện cho mọi đối tượng khách hàng sử dụng hình thức này.

Dư nợ cho vay mua ô tô các năm 2013, 2014 , 2015 lần lượt là 5 tỷ đồng, 9 tỷ đồng và 26 tỷ đồng, tuy nhiên, tỷ trọng trên tổng dư nợ bán lẻ còn thấp. BIDV Phú Yên còn cung cấp các sản phẩm: cầm cố giấy tờ có giá, chiết khấu giấy tờ có giá, cho vay chứng minh tài chính, dư nợ thẻ VISA... Tỷ trọng này chiếm rất thấp so với dư nợ bán lẻ. Cụ thể, năm 2013 chiếm 0,3%, năm 2014 là 0,29%, năm 2015 là 0,23%...

Bên cạnh đó, hoạt động dịch vụ chuyển tiền, thanh toán trong nước cũng phát triển. Tổng doanh số thanh toán trong nước năm 2013 đạt 272 tỷ đồng, năm 2014 là 312 tỷ đồng, và năm 2015 là 423 tỷ đồng. Năm 2015 tăng 35,6% so với năm 2014 và thu phí

BẢNG 1: KẾT QUẢ TÍN DỤNG BÁN LẺ TẠI BIDV – PHÚ YÊN GIAI ĐOẠN 2013 - 2015 (TỶ ĐỒNG)

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015
I. Tổng dư nợ	1.432	1.750	2.220
II. Dư nợ bán lẻ	330	502	886
1. Dư nợ cho vay SXKD	234	327	561
2. Dư nợ cho vay DNNVV	40	77	122
3. Dư nợ cho vay CBCNV	28	50	84
4. Dư nợ cho vay hỗ trợ nhu cầu nhà ở	13	25	73
5. Cho vay Mua ô tô	5	9	26
6. Các sản phẩm cho vay bán lẻ khác	10	14	20
III. Nợ xấu	101,6	38,5	16,65

Nguồn: BIDV chi nhánh Phú Yên



hoạt động thanh toán tăng qua các năm. Ngoài ra, Chi nhánh cũng thực hiện các hoạt động trả lương, thu hộ cho các đại lý, hoạt động Homebanking...

Dịch vụ chuyển tiền quốc tế của Chi nhánh cũng đáp ứng yêu cầu chuyển tiền cho cá nhân thuộc mọi thành phần với các mục đích: thanh toán chi phí chữa bệnh, học tập cho người thân hoặc thân nhân khách hàng, trả các loại phí cho nước ngoài, trợ cấp thân nhân đi công tác, du lịch, đi công tác, thăm viếng... Năm 2013 doanh số thanh toán quốc tế đạt 12 triệu USD, thu phí hoạt động thanh toán quốc tế đạt 535 triệu đồng. Năm 2014 doanh số đạt 22 triệu USD và thu phí là 981 triệu đồng. Năm 2015 doanh số là 31 triệu USD, thu phí hoạt động thanh toán quốc tế đạt 1.382 triệu đồng.

Thanh toán hóa đơn đã triển khai tại BIDV Phú Yên bao gồm tiền điện EVN, hoạt động thanh toán của Viettel; hoạt động thanh toán hóa đơn điện tử viễn thông VNPT; hoạt động thanh toán học phí cho các trường đại học. Chi nhánh BIDV Phú Yên chỉ mới phục vụ được một số hoạt động cho một số nhóm khách hàng. Hoạt động thanh toán hóa đơn là sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng có tài khoản mở tại chi nhánh có nhu cầu thanh toán chi trả cho việc sử dụng các hoạt động, hàng hóa cho người thụ hưởng có tài khoản mở tại các tổ chức tín dụng khác. Năm 2015 thu phí từ hoạt động này đạt 234 triệu đồng...

Qua phân tích, cho thấy BIDV Phú Yên đã từng bước mở rộng phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ cả về số lượng và chất lượng, loại hình dịch vụ. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn bộc lộ những hạn chế nhất định, bao gồm: sản phẩm còn đơn điệu, chưa đa dạng; chính sách giá phí còn chưa thực sự linh động; hoạt động xúc tiến, truyền thông còn hạn chế; mạng lưới, kênh phân phối còn mỏng, chất lượng nguồn nhân lực chưa cao, chưa thực sự năng động; môi trường vật chất chưa được cải thiện nhiều; quá trình tác nghiệp chưa thật sự chuyên nghiệp, công nghệ ứng dụng trong hoạt động ngân hàng còn hạn chế; chưa có chính sách quản trị và chăm sóc khách hàng tốt.

Giải pháp phát triển ngân hàng bán lẻ tại BIDV Phú Yên

Thứ nhất, xây dựng chiến lược phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ: Trong giai đoạn hiện nay, BIDV Phú Yên cần xây dựng chiến lược phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ dài hạn và ngắn hạn trong từng giai đoạn một cách rõ ràng, cụ thể, phù hợp với nguồn lực hiện có của Chi nhánh và tình hình địa bàn nhằm phục vụ được đa số nhu cầu của

khách hàng từ đó tạo sự cạnh tranh, tính khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh.

Thứ hai, xây dựng chính sách khách hàng phù hợp: Cần có sự phân nhóm khách hàng phục vụ khác nhau để từ đó vạch ra chiến lược, cách thức tiếp cận để giới thiệu, tuyên truyền, chăm sóc và phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, cần chú trọng việc quảng bá sản phẩm, thương hiệu, thái độ phục vụ, chính sách chăm sóc khách hàng sau bán hàng, đảm bảo thu hút phát triển khách hàng mới, giữ chân khách hàng hiện có. Muốn vậy, Ngân hàng cần đào tạo cán bộ bán hàng chuyên nghiệp, có hệ thống dữ liệu lưu trữ thông tin của khách hàng khoa học, trung thực và dễ dàng truy cập.

Thứ ba, đa dạng hóa và phát triển các sản phẩm hoạt động ngân hàng bán lẻ: Danh mục các sản phẩm trong hoạt động ngân hàng bán lẻ đóng vai trò cực kỳ quan trọng đối với sự thành công của việc phát triển hoạt động này. Vì vậy, cần chú trọng đến đa dạng danh mục sản phẩm, phát triển các sản phẩm công nghệ cao, có khả năng cạnh tranh...

Thứ tư, phát triển hoạt động marketing: Cần đẩy mạnh hoạt động marketing thông qua phát triển chiến lược xúc tiến hỗn hợp, phát triển quan hệ công chúng, phát triển các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ mà chi nhánh đang triển khai. Tăng cường xử lý tự động trong các quy trình, đảm bảo tính nhanh chóng, hiệu quả, an toàn, bảo mật cho Ngân hàng trong kinh doanh.

Thứ năm, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực: Dịch vụ ngân hàng bán lẻ liên quan đến nhiều mảng nghiệp vụ khác nhau, vì vậy để triển khai có hiệu quả hoạt động dịch vụ này, đòi hỏi Chi nhánh ngân hàng cần xây dựng được đội ngũ nhân viên đủ năng lực, trình độ chuyên môn, am hiểu nghiệp sâu sắc để bất kỳ nhân viên nào cũng có thể tư vấn cho khách hàng khi cần thiết. Bên cạnh đó, để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, các Chi nhánh cần tiến hành rà soát, sắp xếp lại cán bộ, nhất là những cán bộ làm công tác dịch vụ ngân hàng bán lẻ; Có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng các nghiệp vụ về ngân hàng bán lẻ, luật pháp, công nghệ thông tin, xây dựng quy trình tuyển dụng chặt chẽ, bảo đảm tuyển được những cán bộ có trình độ năng lực, đạo đức nghề nghiệp cho chi nhánh, đáp ứng yêu cầu hội nhập.

Tài liệu tham khảo:

1. Tô Ngọc Hưng (2012), *Giáo trình tín dụng ngân hàng*, NXB Thống kê;
2. BIDV (2016), *Chiến lược hoạt động bán lẻ của BIDV*;
3. BIDV Chi nhánh Phú Yên (2013,2014,2015), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*.