

# CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Vũ Thị Hồng Nga \*

**Tóm tắt:** Căn cứ nhu cầu thực tế của các ngân hàng thương mại (NHTM) tác giả đã tổng hợp các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHTM theo hai nhóm cơ bản: nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan; từ đó kiến nghị một số giải pháp nhằm giúp các NHTM tham khảo cho việc xây dựng chiến lược hoạt động kinh doanh, cũng như cải thiện nội lực nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng mình.

**Từ khóa:** Nhân tố ảnh hưởng, hoạt động ngân hàng, ngân hàng thương mại.

**Summary:** Based on the actual needs of commercial banks, the author has synthesized the factors affecting the business activities of commercial banks in two basic groups: subjective factors and objective factors; thereby recommended a number of solutions to help commercial banks refer to the process of developing business strategies as well as improving internal capacity to improve their business performance.

**Keywords:** Influential factors, banking activities, commercial banks.

## 1. Đặt vấn đề

Kinh doanh ngân hàng là một lĩnh vực nhạy cảm, bởi nó liên quan trực tiếp đến nhiều chủ thể khác nhau trong nền kinh tế. Bất kỳ một biến động nào trong nền kinh tế đều có thể ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng. Nếu tình hình kinh tế, chính trị, xã hội ổn định thì tình hình sản xuất, kinh doanh của các cá nhân, doanh nghiệp sẽ diễn ra bình thường, hoạt động ngân hàng nhờ đó cũng diễn ra suôn sẻ. Khi nền kinh tế tăng trưởng nhanh, hoạt động kinh doanh thuận lợi, nhu cầu vay vốn tăng cao, khả năng hoàn trả cũng được đảm bảo, thì các

ngân hàng sẽ có điều kiện thuận lợi để mở rộng quy mô tín dụng, tăng khả năng sinh lời. Tuy nhiên, trong một thị trường cạnh tranh không hoàn hảo, để tồn tại và phát triển, thì việc nâng cao hiệu quả kinh doanh là một yếu tố quan trọng hàng đầu của các NHTM. Do vậy, các NHTM cần phải xác định được các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của nhân tố đó đến hiệu quả kinh doanh, từ đó đưa ra những quyết định hợp lý để hạn chế những rủi ro trong hoạt động, đồng thời gia tăng được việc bảo toàn vốn, gia tăng thu nhập và lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh của mình.

\* Khoa Ngân hàng,  
Trường ĐH KD&CN Hà Nội

## 2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của NHTM

Các nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh của NHTM được phân thành hai nhóm chính, là: nhóm nhân tố khách quan và nhóm nhân tố chủ quan.

### 2.1. Nhóm nhân tố chủ quan

#### a) Năng lực tài chính của ngân hàng thương mại

Khi đề cập đến năng lực tài chính của một NHTM trước hết phải kể đến các tiêu chí về quy mô vốn, khả năng sinh lời và khả năng phòng ngừa rủi ro.

- *Quy mô nguồn vốn* có mục đích duy trì và đảm bảo việc phát triển hoạt động kinh doanh của NHTM. Do đó, các NHTM thường sử dụng đồng thời nhiều nguồn vốn khác nhau, như vốn huy động, vốn vay, vốn chủ sở hữu... Trong đó, vốn chủ sở hữu đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động ngân hàng, dù nó chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng nguồn vốn bởi sự ổn định và xu hướng tăng trưởng trong quá trình hoạt động; đồng thời, nó quyết định tới quy mô hoạt động của ngân hàng, cũng như làm căn cứ để xác định các giới hạn hoạt động, như giới hạn huy động vốn, giới hạn cho vay, giới hạn đầu tư vào tài sản cố định,... Bên cạnh đó, vốn chủ sở hữu còn tạo uy tín và duy trì niềm tin của công chúng đối với ngân hàng. Một ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn sẽ có khả năng cao hơn trong việc mở rộng quy mô hoạt động, đảm bảo bù đắp được những thiệt hại phát sinh khi xảy ra rủi ro, phát huy được lợi thế kinh tế quy mô, do đó ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM.

- *Khả năng sinh lời tài sản có của ngân*

*hàng* là điều kiện để đảm bảo an toàn hoạt động, theo đó NHTM phải cân đối giữa giá trị của tài sản có có thanh khoản cao với giá trị tài sản nợ, từ đó tránh mất khả năng thanh toán dẫn đến nguy cơ phá sản. Tuy nhiên, những tài sản có thanh khoản cao thường mang lại lợi nhuận thấp. Nếu một ngân hàng quá chú trọng đến dự trữ thanh khoản sẽ làm giảm khả năng sinh lời; ngược lại, nếu chấp nhận rủi ro cao, thanh khoản thấp đầu tư vào các tài sản có tỷ suất sinh lợi cao sẽ dễ khiến ngân hàng mất khả năng thanh toán. Tất cả những điều này ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

- *Khả năng phòng ngừa rủi ro* được thể hiện qua các quỹ dự phòng của ngân hàng. Một ngân hàng trích lập dự phòng đầy đủ sẽ có khả năng ứng phó linh hoạt trước những rủi ro, có đủ khả năng bù đắp những tổn thất do rủi ro gây ra mà không làm tổn hại đến các hoạt động kinh doanh khác của mình.

b) *Năng lực quản trị, điều hành* đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng hoạt động kinh doanh ngân hàng theo đúng chiến lược đã được đặt ra. Năng lực quản trị điều hành thể hiện ở trình độ của ban quản trị và khả năng của họ trong việc chỉ đạo, triển khai thực hiện thành công những kế hoạch kinh doanh của ngân hàng, cũng như khả năng ứng phó tốt trước những diễn biến của thị trường. Bên cạnh đó, một bộ máy quản trị được đánh giá là có năng lực cao khi họ có thể sử dụng được một cách hiệu quả nhất những yếu tố đầu vào cho việc tạo ra kết quả đầu ra tối đa. Một ngân hàng được điều hành bởi những nhà quản trị giỏi sẽ giảm thiểu

được chi phí, mang lại tối đa lợi nhuận, cũng như tăng sức cạnh tranh, đảm bảo hoạt động an toàn và phòng chống rủi ro một cách hiệu quả.

*c) Khả năng đầu tư cơ sở hạ tầng và ứng dụng khoa học công nghệ*

Cơ sở hạ tầng bao gồm trụ sở, máy móc, trang thiết bị, hệ thống công nghệ thông tin. Cơ sở hạ tầng đầy đủ, hiện đại sẽ tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng phát triển ổn định. Đồng thời, việc ứng dụng những thành tựu khoa học, công nghệ hiện đại sẽ giúp cho ngân hàng tiết kiệm được thời gian và chi phí, tạo cảm giác thoải mái, an tâm và tin tưởng cho khách hàng khi giao dịch với ngân hàng, nhờ đó gia tăng hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh. Đặc biệt, hệ thống công nghệ thông tin được các ngân hàng rất chú trọng đầu tư trong thời gian gần đây.

*d) Năng lực, trình độ, chất lượng của người lao động*

Nhân tố con người đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc quyết định hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM. Nguồn nhân lực có trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp tốt sẽ giúp ngân hàng thu hút và giữ được những khách hàng trung thành, giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh. Một ngân hàng có đội ngũ nhân viên giỏi sẽ giúp tăng khả năng thực hiện thành công các mục tiêu, chiến lược, kế hoạch kinh doanh, cũng như có khả năng ứng phó tốt với biến động thị trường, nâng cao lợi thế cạnh tranh, đảm bảo an toàn, lành mạnh và hiệu quả trong hoạt động ngân hàng. Tuy nhiên, việc áp dụng ngày càng mạnh mẽ tiến bộ khoa học, công nghệ dẫn đến nguồn nhân lực

chất lượng cao ở lĩnh vực này ngày càng trở nên khan hiếm, buộc các ngân hàng phải tăng chi phí để tìm kiếm nguồn nhân lực phù hợp, hoặc giữ lại những lao động có thâm niên kinh nghiệm. Do đó, làm tăng chi phí hoạt động nhưng chất lượng, năng suất hoạt động có thể không tăng tương ứng, từ đó ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

*e) Chiến lược kinh doanh*

Chiến lược kinh doanh tác động tới kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong trung và dài hạn; giúp NHTM có cái nhìn tổng thể về mục tiêu kinh doanh; đảm bảo sự phù hợp trong phát triển của ngân hàng với phát triển của nền kinh tế; xác định được rõ phương hướng hoạt động của ngân hàng.

## **2.2. Nhóm nhân tố khách quan**

*a) Môi trường kinh tế, chính trị và xã hội*

NHTM là trung gian tài chính, chủ yếu thực hiện các hoạt động huy động và cho vay - phân bổ nguồn vốn từ nơi thừa vốn sang nơi thiếu vốn trong nền kinh tế. Do đó, NHTM và các chủ thể khác trong nền kinh tế luôn có mối quan hệ mật thiết với nhau và luôn chịu sự chi phối của các yếu tố môi trường kinh tế, chính trị, xã hội, cụ thể là:

*Thứ nhất*, môi trường kinh tế, chính trị và xã hội ổn định sẽ tạo nên môi trường hoạt động kinh doanh thuận lợi cho các chủ thể tham gia nền kinh tế nói chung và các NHTM nói riêng. Ngược lại, môi trường kinh tế, chính trị và xã hội bất ổn sẽ dẫn đến các chủ thể trong nền kinh tế phải đối mặt với nhiều khó khăn hơn trong hoạt động kinh doanh

của mình, như: tỷ lệ nợ xấu gia tăng, khả năng cung ứng vốn ra trong nền kinh tế giảm sút mạnh.

*Thứ hai*, môi trường kinh tế, chính trị và xã hội có tác động tới niềm tin của dân cư, giá trị của đồng tiền và tâm lý của nhà đầu tư, cũng như tác động tới điều hành chính sách của chính phủ. Từ đó, ảnh hưởng tới các hoạt động tiền gửi tiết kiệm tại ngân hàng của dân cư, cũng như hoạt động giải ngân đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

*b) Môi trường pháp lý*

Môi trường pháp lý được cấu tạo bởi hệ thống luật, các văn bản dưới luật, cũng như việc chấp hành luật và trình độ dân trí. Một môi trường pháp lý hoàn thiện sẽ hỗ trợ các chủ thể, trong đó có NHTM phát triển lành mạnh và ổn định. Tuy nhiên, Việt Nam là một thị trường đang phát triển, môi trường pháp lý còn chưa được hoàn thiện, nên còn nhiều khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình.

Đặc biệt, NHTM với tư cách là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực tín dụng, tiền tệ, phải chịu sự kiểm soát rất chặt chẽ từ nhiều phía: Ngân hàng Trung ương, bộ, ngành có liên quan; về nhiều nội dung, như: cạnh tranh, phá sản, sáp nhập, cơ cấu tổ chức và cơ cấu lại, xử lý nợ xấu,...; đồng thời, phải tuân thủ theo pháp luật và chính sách trong hoạt động kinh doanh về: đảm bảo thanh khoản, tỷ lệ an toàn vốn, hoạt động tiền gửi, hoạt động cho vay và thanh toán,... Do vậy, môi trường pháp lý ảnh hưởng trực tiếp

tới việc xây dựng chiến lược cũng như hoạt động kinh doanh của các NHTM.

*c) Tốc độ phát triển của nền kinh tế*

Tốc độ phát triển kinh tế của mỗi quốc gia thể hiện rõ qua sự phát triển của thị trường chứng khoán và tăng trưởng của GDP. Khi một quốc gia có tốc độ tăng trưởng GDP cao, nguồn vốn các chủ thể có thể huy động và cung ứng trên thị trường sẽ gia tăng, dẫn đến hiệu quả kinh doanh của các NHTM gia tăng cùng chiều. Ngược lại, khi các nước có sự suy thoái về kinh tế, sụt giảm về GDP, thì hiệu quả kinh doanh tín dụng và thanh toán của NHTM giảm sút.

Cùng với đó, thị trường chứng khoán là một kênh dẫn vốn, giúp các ngân hàng thương mại có thể gia tăng được nguồn vốn huy động của mình trong hoạt động kinh doanh. Khi thị trường chứng khoán phát triển sẽ giúp các ngân hàng thương mại dễ dàng tiếp cận được nguồn vốn trên thị trường. Ngược lại, khi thị trường chứng khoán kém phát triển hoặc có dấu hiệu sụt giảm, hiệu quả kinh doanh của các ngân hàng cũng theo đó xấu đi.

*d) Sự phát triển của khoa học công nghệ*

Khoa học công nghệ, nhất là sự phát triển của mạng thiết bị số làm các NHTM được kết nối với nhau qua các phần mềm máy tính thông qua mạng Internet. Đồng thời, khoa học công nghệ phát triển cũng tạo đà cho các ngân hàng thay đổi và phát triển dịch vụ, sản phẩm mang tính công nghệ cao nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, không bị phụ thuộc vào địa điểm, thời gian và không gian, với chi phí giao dịch thấp. Đây chính là

nhân tố hỗ trợ NHTM mở rộng mạng lưới hoạt động theo kênh không truyền thống với chi phí hoạt động được giảm mạnh. Không chỉ vậy, khoa học công nghệ còn tạo ra các công cụ công nghệ hiện đại, giúp các NHTM quản lý tốt hơn danh mục rủi ro, quản lý khách hàng và quản lý cơ sở dữ liệu. Như vậy, khoa học, công nghệ đã góp phần quan trọng trong gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh các NHTM.

*e) Thu nhập của người dân*

Tiền gửi tiết kiệm dân cư là một trong những nguồn huy động vốn quan trọng của các NHTM. Chính vì vậy, khi dân cư có thu nhập gia tăng, đồng nghĩa với sự gia tăng về nhu cầu dịch vụ tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi thanh toán. Việc gia tăng thu nhập của dân cư cũng thúc đẩy các NHTM đẩy mạnh cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cung ứng cho những người dân, hộ gia đình trong thị trường. Ngược lại, khi nguồn thu nhập của người dân giảm xuống sẽ dẫn tới huy động vốn từ dân cư của các NHTM sẽ giảm sút, gây ảnh hưởng xấu tới khả năng cung ứng vốn của ngân hàng ra trên thị trường, cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM bị giảm sút.

**3. Một số giải pháp**

Để các NHTM có thể nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, thì giải pháp đầu tiên cần phải thực hiện là cải thiện các nhân tố chủ quan, bên trong. Cụ thể là:

**3.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực**

Nhân lực là chìa khóa vàng của sự thành công. Để xây dựng được đội ngũ nhân lực tốt, cần có chính sách tốt thu

hút và nâng cao chất lượng nhân sự có chuyên môn. Thường xuyên cập nhật và nâng cao kiến thức, nghiệp vụ cho nhân viên bằng những khóa học và chương trình đào tạo về chuyên môn, cũng như bố trí nhân sự một cách hợp lý và tạo động lực làm việc cho nhân viên cũng là những biện pháp quan trọng nâng cao hiệu quả làm việc của người lao động trong NHTM. Việc tạo động lực làm việc cho nhân viên được thực hiện thông qua cơ chế đãi ngộ nhân viên, như: tiền lương, thưởng, các chế độ phúc lợi; bổ sung thêm phúc lợi về chăm sóc sức khỏe cho người thân của nhân viên như vợ chồng, con cái.

**3.2. Đẩy mạnh tiến trình chuyển đổi số**

Việc số hóa văn bản, thủ tục, phương thức làm việc, phương thức giao dịch trong nội bộ, cũng như với khách hàng trong thời gian đại dịch vừa qua được đánh giá là cấp thiết. Do đó, việc đẩy nhanh hoàn thiện hệ thống big data và nhanh chóng đưa vào sử dụng các sản phẩm ngân hàng số, các giao dịch ngân hàng điện tử, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ để giảm giao dịch trực tiếp.

**3.3. Hoàn thiện chất lượng dịch vụ**

Bên cạnh việc nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm mới, các NHTM Việt Nam cần chú trọng nhiều hơn đến chất lượng hoạt động giao dịch trực tiếp với khách hàng để đảm bảo được sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Đặc biệt, cần đơn giản hóa hồ sơ và thủ tục trong giao dịch với khách

hàng, sao cho giao dịch diễn ra ngày càng nhanh chóng, chính xác, tạo được sự thoải mái cho khách hàng. Đồng thời, cũng cần xây dựng những chuẩn mực trong giao tiếp với khách hàng và định kỳ hàng năm thực hiện đào tạo, tập huấn cho nhân viên; thường xuyên đánh giá lại các chuẩn mực này, đảm bảo thực hiện nghiêm túc các chuẩn mực và xem đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên./.

### **Tài liệu tham khảo**

1. *Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại? (luatminhkhue.vn)*
2. *Các nhân tố tác động tới khả năng sinh lời của ngân hàng thương mại tại Việt Nam: Tiếp cận theo mô hình thực nghiệm động (tapchinganhang.gov.vn)*
3. *<http://emssystemsoftware.com>*
4. *Các nhân tố ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp (tanthanhtinh.com)*

Ngày nhận bài: **08/01/2022**

Ngày phản biện: **15/03/2022**

Ngày duyệt đăng: **15/04/2022**