****

**PHIẾU KHẢO SÁT NGÂN HÀNG**

*(Phục vụ Bảng xếp hạng Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2020)*

Vietnam Report cam kết phiếu điều tra chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, không công bố những thông tin Quý Ngân hàng cung cấp theo đúng quy chế bảo mật thông tin.

Kính đề nghị Quý Doanh nghiệp điền đầy đủ thông tin và gửi về cho Vietnam Report **trước 17h ngày 12/6/2020.**

Trân trọng cảm ơn!

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU**

Họ và tên: ………………………………………………………………………………………….…………

Bộ phận làm việc: ……………………………………………………………………………………………

Số điện thoại liên lạc: …………………………………………………………………………………………

Email:………………………………………………………………………………………….……………..

|  |
| --- |
| PHẦN I: THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ NGÂN HÀNG |

1. **Tên Ngân hàng:** ………………………………………………………………………………………
2. **Mã số thuế:** …………………………………………………………………………………………...
3. **Loại hình hoạt động của Ngân hàng:**

Nhà nước

Tư nhân

Có vốn đầu tư nước ngoài (trên 50%)

1. **Thông tin tài chính của Ngân hàng**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Chỉ tiêu** | **Năm 2019** | **Quý I năm 2020** |
| Tổng tài sản (triệu đồng) |  |  |
| Vốn chủ sở hữu (triệu đồng) |  |  |
| Tổng Doanh thu (triệu đồng) |  |  |
| Lợi nhuận trước thuế (triệu đồng) |  |  |
| Lợi nhuận sau thuế (triệu đồng) |  |  |
| Lãi trên cổ phiếu (đồng) |  |  |
| Tỷ lệ nợ xấu (%) |  |  |

|  |
| --- |
| PHẦN II: THỰC TRẠNG, TRIỂN VỌNG VÀ CHIẾN LƯỢC CỦA NGÂN HÀNG TRONG BỐI CẢNH “BÌNH THƯỜNG MỚI” |

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 3 lợi thế cạnh tranh hiện có của Quý ngân hàng là gì?**

Phí dịch vụ phi ngân hàng

Lãi suất ngân hàng

Có nhiều sản phẩm mới

Chất lượng tài sản của ngân hàng

Chất lượng Đội ngũ nhân sự

Cạnh tranh ở các sản phẩm dịch vụ thanh toán và đối tác liên kết

Đa dạng sản phẩm dịch vụ

Mạng lưới và kênh phân phối

Ứng dụng công nghệ

Năng lực tài chính

Mối quan hệ thân thiết với nhiều khách hàng

Dữ liệu lớn về khách hàng và thị trường

Khác (ghi rõ……………………………………………………………………….)

1. **Đại dịch Covid -19 tác động đến Quý Ngân hàng như thế nào?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nội dung** | **Giảm đi** | **Không thay đổi** | **Tăng lên** |
| Thanh toán online | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Sử dụng các ứng dụng của Ngân hàng trên thiết bị di động | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Thực hiện giao dịch tại chi nhánh/ Phòng giao dịch ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Khách hàng gọi điện cho bộ phận chăm sóc, tư vấn của ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Vay tiêu dùng tại ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Hồ sơ vay vốn của doanh nghiệp | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Ứng dụng số hóa trong hoạt động ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Lợi nhuận của ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Nợ xấu ngân hàng | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Gửi tiết kiệm online | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Gửi tiết kiệm không kỳ hạn | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Gửi tiết kiệm có kỳ hạn | 🞏 | 🞏 | 🞏 |
| Số lượng tài khoản mở mới | 🞏 | 🞏 | 🞏 |

1. **Quý Ngân hàng đánh giá thế nào về mức độ ảnh hưởng của các yếu tố sau đến hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong 6 tháng cuối năm 2020?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ảnh hưởng nhiều nhất** |  |  |  | **Ảnh hưởng ít nhất** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Yếu tố bên trong** |  |  |  |  |  |
| Năng lực tài chính | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Năng lực quản trị, điều hành | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Hoạt động marketing của ngân hàng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Chất lượng nguồn nhân lực | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Hệ thống quản lý rủi ro và công tác kiểm soát nội bộ | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Khả năng áp dụng công nghệ số trong các dịch vụ ngân hàng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Chất lượng sản phẩm, dịch vụ | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Công tác nghiên cứu, phát triển sản phẩm, dịch vụ mới | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Uy tín của ngân hàng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Sự hợp tác với các quỹ đầu tư, công ty tài chính, ngân hàng khác | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Ảnh hưởng nhiều nhất** |  |  |  | **Ảnh hưởng ít nhất** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Yếu tố bên ngoài** |  |  |  |  |  |
| Tình hình kinh tế vĩ mô | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Nguy cơ bùng phát đại dịch trở lại trên diện rộng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Các Hiệp định thương mại mà Việt Nam đã ký kết | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Áp lực cạnh tranh trong ngành gia tăng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Chính sách, quy định của Nhà nước lĩnh vực Ngân hàng | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Sự phát triển của công nghệ và xu hướng ngân hàng số | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Hành vi sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng thay đổi trong bối cảnh “bình thường mới” | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |
| Yếu tố khác (ghi rõ…………………………..  ………………………………………………..) | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 | 🞎 |

1. **Theo Quý Ngân hàng, triển vọng toàn ngành Ngân hàng trong 6 tháng cuối năm 2020 so với cùng kỳ năm trước?**

Tăng trưởng sẽ thấp hơn rất nhiều

Tăng trưởng sẽ thấp hơn một chút

Duy trì tốc độ tăng trưởng

Tăng trưởng khả quan, tốt hơn một chút

Tăng trưởng mạnh, tốt hơn nhiều

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 5 cơ hội cho sự tăng trưởng của ngành Ngân hàng trong bối cảnh “bình thường mới”*?***

|  |
| --- |
| Môi trường kinh doanh của Việt Nam được đánh giá ổn định |
| Các Hiệp định thương mại tự do như EVFTA |
| Các Ngân hàng đang chuyển hướng mạnh mẽ trong cơ cấu hoạt động |
| Nhiều ngân hàng đã đạt chuẩn Basel II |
| Những chính sách mới của Ngân hàng Nhà nước |
| Chất lượng tài sản của ngân hàng cải thiện |
| Các Ngân hàng tăng cường đầu tư công nghệ số |
| Lợi nhuận từ dịch vụ tài chính phi tín dụng được gia tăng |
| Cổ phiếu ngành ngân hàng còn được định giá thấp |
| Dư địa tăng trưởng của ngành ngân hàng trong năm 2019 |
| Khác (ghi rõ) ………………………………… |

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 5 thách thức cho sự tăng trưởng của ngành Ngân hàng trong bối cảnh “bình thường mới”?**

|  |
| --- |
| Kinh tế Việt Nam đang “thích ứng” với giai đoạn “bình thường mới” |
| Năng lực quản lý, điều hành còn hạn chế so với yêu cầu của NHTM hiện đại |
| Thiếu nguồn nhân lực chất lượng cao |
| Tỷ lệ về chi phí nghiệp vụ và khả năng sinh lời của ngân hàng Việt Nam còn thua kém so với các ngân hàng trong khu vực |
| Xu hướng gia tăng nợ xấu do tác động của đại dịch Covid -19 |
| Cạnh tranh giữa các ngân hàng |
| Sự xuất hiện của các công ty Fintech |
| Hạ tầng công nghệ và hệ thống thanh toán của các ngân hàng Việt Nam chưa đáp ứng với nhu cầu của hội nhập |
| Bảo mật thông tin còn hạn chế |
| Nhu cầu tín dụng giảm |
| NHNN tiếp tục duy trì chính sách thắt chặt tín dụng |
| Áp lực tăng vốn điều lệ |
| Khác (ghi rõ) ………………………………… |

1. **Chiến lược dự định của Quý Ngân hàng trong năm 2020?** *(Tối đa 5 lựa chọn)*

| **Chiến lược** | **Trước Covid -19** | **Sau Covid -19** |
| --- | --- | --- |
| Tập trung xử lý nợ xấu, tăng trưởng tín dụng ổn định | 🞏 | 🞏 |
| Chuyển đổi hoạt động, quản trị ngân hàng theo các thông lệ quốc tế như Basel II, các chuẩn khác… | 🞏 | 🞏 |
| Đổi mới, nghiên cứu các sản phẩm mới đáp ứng yêu cầu của thị trường | 🞏 | 🞏 |
| Thực hiện M&A, liên doanh, hợp tác với các đối tác nước ngoài | 🞏 | 🞏 |
| Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao | 🞏 | 🞏 |
| Nâng cao uy tín, hình ảnh của ngân hàng trên truyền thông | 🞏 | 🞏 |
| Tăng các khoản thu ngoài lãi | 🞏 | 🞏 |
| Phát hành trái phiếu doanh nghiệp | 🞏 | 🞏 |
| Chuyển dịch mô hình ngân hàng truyền thống phụ thuộc vào mạng lưới chi nhánh sang mô hình ngân hàng số | 🞏 | 🞏 |
| Thiết kế các biện pháp khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều hơn sản phẩm số | 🞏 | 🞏 |
| Đảm bảo dự trữ thanh khoản tốt | 🞏 | 🞏 |
| Xây dựng các biện pháp để tiết giảm chi phí phù hợp. | 🞏 | 🞏 |
| Hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch Covid -19 | 🞏 | 🞏 |
| Khác (ghi rõ) ……………………………………………………… |  |  |

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 4 giải pháp mà Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước nên chú trọng để hỗ trợ tốt nhất cho thị trường ngân hàng trong thời kỳ bình thường mới?**

Điều hành chính sách tiền tệ phù hợp, linh hoạt với diễn biến thị trường

Tiếp tục cải thiện hệ thống văn bản pháp lý có liên quan đến NHTM

Hỗ trợ việc tái cơ cấu, M&A của ngân hàng

Nâng cao chất lượng đào tạo nguồn nhân lực ngành Ngân hàng

Rà soát, xây dựng các quy định áp dụng công nghệ nhằm giảm thiểu giao dịch trực tiếp trong cung ứng, sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

Cải thiện, minh bạch hóa thông tin tín dụng

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra định kỳ, đột xuất việc triển khai thực hiện của các tổ chức tín dụng

Triển khai nhanh, đồng bộ và hiệu quả các gói hỗ trợ các doanh nghiệp, cá nhân bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid -19

Khác (vui lòng cho biết) ………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| PHẦN III: CHIẾN LƯỢC SỐ CỦA NGÀNH NGÂN HÀNG TRONG  THỜI KỲ “BÌNH THƯỜNG MỚI” |

1. **Trong bối cảnh bình thường mới, những lợi ích lớn nhất từ cuộc chuyển đổi kỉ nguyên số mà Quý Ngân hàng mong đợi là gì?** *(Tối đa 5 lựa chọn)*

Cắt giảm chi phí, nâng cao lợi nhuận

Tăng năng suất lao động

Nâng cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng theo hướng hiện đại, hiệu quả hơn để gia tăng lợi nhuận

Củng cố hệ thống vận hành

Tăng sự nhanh nhẹn và đổi mới doanh nghiệp

Cải thiện chiến lược kinh doanh

Thay đổi mô hình kinh doanh, quy trình nghiệp vụ, cấu trúc sản phẩm, dịch vụ theo hướng số hóa

Tự động hóa tìm kiếm và quản lý tri thức

Xác định phân khúc thị trường chính xác

Tập trung hơn vào khách hàng tiềm năng

Tăng trải nghiệm khách hàng toàn cầu

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………

1. **So với năm trước, Quý Ngân hàng đã có chuẩn bị như thế nào để thích ứng với kỷ nguyên công nghệ số và Cách mạng Công nghiệp 4.0?**

Đầu tư đổi mới công nghệ và phát triển kênh bán hàng qua công nghệ số (Internet banking, mobile banking…)

Các NHTM tăng cường đầu tư nhiều giải pháp bảo đảm an toàn thông tin

Thu hút lao động trong lĩnh vực kỹ thuật – công nghệ cao & CNTT

Phát triển nguồn tài chính và sắp xếp lại mô hình chi nhánh, phòng giao dịch

Số hóa các nghiệp vụ lõi của ngân hàng

Tài trợ cho các nhóm Fintech

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………

1. **Hiện nay, Quý Ngân hàng đang/dự kiến sẽ sử dụng những phương pháp, công cụ và công nghệ số nào để thúc đẩy chuyển đổi số hiệu quả?**

Công nghệ web truyền thống

Công nghệ Internet di động

Dữ liệu lớn (Big Data)

Dịch vụ dựa trên đám mây (Cloud)

Kỹ thuật máy học nơron tiên tiến

Robot học (như tự động hóa quá trình robot)

Internet vạn vật kết nối (IoT)

Công cụ Trí tuệ nhân tạo (Artificial Intelligence)

Công nghệ thực tế tăng cường

Sản xuất bồi đắp (như in 3D)

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………

1. **Trong năm 2020, những thách thức lớn nhất cản trở Quý Ngân hàng tận dụng cơ hội từ chuyển đổi số là gì?**

Có quá nhiều ưu tiên chồng chéo nhau

Thiếu vốn

Thiếu lao động có kĩ năng

Thiếu kỹ năng lãnh đạo ngân hàng

Thiếu sự kết nối trong tổ chức

Sợ thay đổi/sự chống đối, phản kháng từ nội bộ

Rủi ro an ninh mạng

Chưa sẵn sàng chấp nhận rủi ro

Thiếu chính sách/quy định pháp luật hỗ trợ

Ứng dụng công nghệ trong ngân hàng hiện nay chưa có cấu trúc chuẩn

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………

1. **Trong năm 2020, Quý Ngân hàng đánh giá ứng dụng AI sẽ giúp được Ngân hàng trong lĩnh vực nào?**

Quản lý danh mục rủi ro

Quản lý cơ sở dữ liệu khách hàng

Hoạt động marketing, phát triển thương hiệu

Phân tích khách hàng để cung cấp các khoản vay ngắn hạn

Phân tích hành vi khách hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ

Khác (vui lòng cho biết) …………………………………………………………………………

|  |
| --- |
| ĐÁNH GIÁ NGÂN HÀNG TIÊU BIỂU |

1. **Đánh giá của Quý Ngân hàng, đâu là Ngân hàng tiêu biểu nhất trong ngành Ngân hàng Việt Nam hiện nay?** *(Xin vui lòng đánh số theo thứ tự từ 1-10 ngân hàng trong danh sách dưới đây với thứ tự 1 là ngân hàng được đánh giá tiêu biểu nhất)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thứ hạng** | **Tên Ngân hàng** | **Tiêu chí được đánh giá cao nhất** |
|  | NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP KỸ THƯƠNG VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG (VP BANK) |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI |  |
|  | NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN-HÀ NỘI |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP PHÁT TRIỂN TP. HỒ CHÍ MINH |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP TIÊN PHONG |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP BƯU ĐIỆN LIÊN VIỆT |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP BẮC Á |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP XNK VIỆT NAM |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP BẢO VIỆT |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN CÔNG THƯƠNG |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP XĂNG DẦU PETROLIMEX |  |
|  | NGÂN HÀNG TMCP BẢN VIỆT |  |

*Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Ngân hàng!*