**A screenshot of a phone

Description automatically generated**

**PHIẾU KHẢO SÁT NGÂN HÀNG**

*(Phục vụ Bảng xếp hạng Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2024)*

|  |  |
| --- | --- |
| Vietnam Report cam kết Phiếu hỏi chỉ phục vụ mục đích nghiên cứu, không công bố những thông tin Doanh nghiệp cung cấp theo đúng quy chế bảo mật thông tin. Kính mong Quý Doanh nghiệp điền đầy đủ thông tin và gửi về cho Vietnam Report **trước 17h ngày 17/05/2024.**  Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý Doanh nghiệp! | Quý Doanh nghiệp vui lòng quét mã QR để tải bản mềm (nếu cần):  Qr code  Description automatically generated |

|  |
| --- |
| 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 2023** | **Kế hoạch năm 2024** |
| --- | --- | --- |
| 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) |  |  |
| NIM (Biên lãi ròng, %) |  |  |
| LLR (Tỷ lệ dự phòng tổn thất cho vay, %) |  |  |
| Tỷ lệ nợ xấu (%) |  |  |

|  |
| --- |
| PHẦN II: TRIỂN VỌNG NGÀNH NGÂN HÀNG NĂM 2024 |

1. **Những hoạt động sau của Quý Ngân hàng trong cả năm 2024 dự kiến sẽ thay đổi như thế nào so với năm trước?**

| **Hoạt động** | **Giảm đi** | **Không thay đổi** | **Tăng lên** |
| --- | --- | --- | --- |
| Giao dịch trực tuyến |  |  |  |
| Số lượng khách hàng cá nhân |  |  |  |
| Huy động tiền gửi |  |  |  |
| Tăng trưởng tín dụng |  |  |  |
| Biên lãi ròng (NIM) |  |  |  |
| Thu nhập ngoài lãi (Bancassurance, ngân hàng số…) |  |  |  |
| Tỷ lệ chi phí trên thu nhập (CIR) |  |  |  |
| Tỷ trọng dư nợ đối với trái phiếu doanh nghiệp (trên tổng dư nợ tín dụng) |  |  |  |
| Trích lập dự phòng rủi ro |  |  |  |

1. **Quý Doanh nghiệp đánh giá thế nào về triển vọng kinh tế Việt Nam trong năm 2024?**

Tăng trưởng dưới 4,5%

Tăng trưởng từ trên 4,5% - 5%

Tăng trưởng từ trên 5% - 5,5%

Tăng trưởng từ trên 5,5% - 6,0%

Tăng trưởng từ trên 6,0% - 6,5%

Tăng trưởng trên 6,5%

1. **Theo Quý Ngân hàng, triển vọng toàn ngành Ngân hàng trong 6 tháng cuối năm 2024 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, tăng trưởng tín dụng của toàn ngành Ngân hàng trong năm 2024 có thể đạt bao nhiêu %?**

Tăng trưởng dưới 8%

Tăng trưởng từ 8% đến 10%

Tăng trưởng từ trên 10% đến 12%

Tăng trưởng từ trên 12% đến 14%

Tăng trưởng trên 14%

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 5 cơ hội cho sự tăng trưởng của ngành Ngân hàng trong năm 2024? *(Vui lòng chọn tối đa 5 lựa chọn)***

Triển vọng phục hồi của nền kinh tế Việt Nam

Kỳ vọng từ các gói kích thích kinh tế

Môi trường kinh doanh của Việt Nam được đánh giá ổn định

Các bộ luật được sửa đổi gần đây (Luật Các tổ chức tín dụng, Luật KD BĐS…)

Các ngân hàng đang chuyển hướng mạnh mẽ trong cơ cấu hoạt động

Nhiều ngân hàng đã đạt chuẩn Basel II

Kỳ vọng về TTCK được nâng hạng

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 được định giá thấp

Nhu cầu tín dụng gia tăng

Khác (vui lòng ghi rõ)……………………………………………………………………….....

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 5 thách thức cho sự tăng trưởng của ngành Ngân hàng trong năm 2024? *(Vui lòng chọn tối đa 5 lựa chọn)***

Nợ xấu gia tăng, tiềm ẩn rủi ro an toàn hệ thống

Tác động từ sự suy yếu của thị trường chứng khoán, bất động sản, trái phiếu

Áp lực tăng vốn tiếp tục gia tăng

Tuân thủ các chuẩn mực quốc tế ở cấp độ cao hơn

Phương thức kinh doanh thay đổi đòi hỏi dịch vụ ngân hàng cũng phải thay đổi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng

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

Cạnh tranh giữa các ngân hàng

Sự xuất hiện của các công ty Fintech

Kinh tế toàn cầu tăng trưởng chậm

Bảo mật thông tin còn hạn chế

Rủi ro công nghệ (an ninh mạng, rò rỉ dữ liệu…), tội phạm tài chính gia tăng

Hệ thống pháp lý còn nhiều bất cập, chồng chéo, chưa có một hành lang pháp lý rõ ràng, đủ thẩm quyền trong việc cơ cấu lại các tổ chức tín dụng

Tình trạng thiếu thanh khoản

Khác (vui lòng ghi rõ)………………….……………………………………………………....

1. **Top 5 Chiến lược trọng tâm của Quý Ngân hàng trong năm 2024? *(Vui lòng chọn tối đa 5 lựa chọn)***

Tăng cường công tác quản lý rủi ro, tập trung xử lý nợ xấu, tăng trưởng tín dụng ổn định, có chọn lọc

Nâng cao năng lực quản trị điều hành

Đẩy mạnh tín dụng xanh, quản lý rủi ro môi trường và xã hội trong các hoạt động cấp tín dụng

Cơ cấu lại các lĩnh vực hoạt động, tập trung vào các lĩnh vực chính, ít rủi ro và có lợi nhuận biên cao

Đảm bảo dự trữ thanh khoản tốt

Xây dựng các biện pháp để tiết giảm chi phí phù hợp

Tăng các khoản thu ngoài lãi

Phát hành trái phiếu doanh nghiệp

Tăng vốn điều lệ

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

Tiếp tục đẩy mạnh tiến trình chuyển đổi số ngân hàng, tăng cường an ninh mạng

Phát triển mô hình đa kênh và mô hình đa kênh kết nối (omni - channel)

Thiết kế các biện pháp khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều hơn sản phẩm số

Phát triển kênh đại lý ngân hàng

Đổi mới, nghiên cứu các sản phẩm mới đáp ứng yêu cầu của thị trường

Khác (vui lòng ghi rõ)…………………………………………………….................................

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là Top 5 giải pháp mà Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước nên chú trọng để hỗ trợ tốt nhất cho thị trường tài chính nói chung và ngành ngân hàng nói riêng trong bối cảnh mới? *(Vui lòng chọn tối đa 5 lựa chọn)***

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

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

Thực hiện quyết liệt, hiệu quả cải cách hành chính

Thực hiện hiệu quả công tác cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng

Đẩy mạnh thực hiện các giải pháp để kiểm soát nợ xấu

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

Đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng và hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Cải thiện, minh bạch hóa thông tin tín dụng

Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, giám sát hoạt động của tổ chức tín dụng

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

1. **Quý Ngân hàng đánh giá mức độ tác động của các chính sách mới ban hành của Ngân hàng Nhà nước đến hoạt động kinh doanh của mình như thế nào?**

| **Chính sách** | **Không tác động** | **Tác động phần nào** | **Tác động mạnh** | **Tác động rất mạnh** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thông tư 02/2023/TT-NHNN**  (liên quan đến cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ) |  |  |  |  |
| **Thông tư 03/2023/TT-NHNN** (liên quan đến hoạt động kinh doanh trái phiếu doanh nghiệp của các tổ chức tín dụng) |  |  |  |  |
| **Các Quyết định của Ngân hàng Nhà nước về giảm lãi suất điều hành** |  |  |  |  |
| **Nghị định 94/2023/NĐ-CP**  (tiếp tục giảm 2% thuế giá trị gia tăng đến hết 30/06/2024) |  |  |  |  |
| **Luật Kinh doanh bất động sản** sửa đổi  (thông qua ngày 28/11/2023) |  |  |  |  |
| **Luật các tổ chức tín dụng** sửa đổi  (thông qua ngày 18/01/2024) |  |  |  |  |
| **Văn bản số 10167/NHNN-CSTT của NHNN**  (về việc NHNN giao toàn bộ chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng 15% cho các NHTM ngay từ đầu năm) |  |  |  |  |
| Khác (vui lòng ghi rõ) ………………………………………………… |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| PHẦN III: CHIẾN LƯỢC SỐ CỦA NGÀNH NGÂN HÀNG |

1. **Tình hình triển khai chiến lược chuyển đổi số tại Quý Ngân hàng hiện đang ở giai đoạn nào?**

Đang triển khai chiến lược chuyển đổi số trên quy mô lớn

Đang triển khai một phần chiến lược chuyển đổi số

Đã phát triển chiến lược chuyển đối số nhưng chưa triển khai

Đang trong quá trình xây dựng chiến lược chuyển đổi số

Muốn phát triển một chiến lược chuyển đổi số nhưng vẫn chưa bắt đầu

1. **Quý Ngân hàng đánh giá MỨC ĐỘ ỨNG DỤNG của những công nghệ sau trong hoạt động kinh doanh của mình như thế nào?** ***(Đánh giá theo cấp độ ứng dụng tăng dần từ 1 đến 5 với 1-Rất thấp và 5-Rất cao)***

|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tự động hóa quy trình thông minh (Intelligent process automation) |  |  |  |  |  |
| Trí tuệ nhân tạo (Artificial intelligence) |  |  |  |  |  |
| Phân tích dự đoán (Predictive analytics) |  |  |  |  |  |
| Máy học (Machine learning) |  |  |  |  |  |
| Quản lý định danh (Identity management) |  |  |  |  |  |
| Tự động hóa quy trình robot (Robotic process automation) |  |  |  |  |  |
| Phân tích nội dung (Content analytics) |  |  |  |  |  |
| Mô hình rủi ro nâng cao (Advanced risk models) |  |  |  |  |  |
| Mô hình mô phỏng (Simulation modeling) |  |  |  |  |  |
| Phân tích mô tả (Prescriptive analytics) |  |  |  |  |  |
| Phân tích hành vi (Behavioral analytics) |  |  |  |  |  |
| Quản trị trải nghiệm khách hàng (Customer experience management) |  |  |  |  |  |
| Quản trị gian lận (Fraud management) |  |  |  |  |  |
| Hợp đồng thông minh (Smart contracts) |  |  |  |  |  |
| Tích hợp đa kênh (Omnichannel integration) |  |  |  |  |  |
| Khối chuỗi (Blockchain) |  |  |  |  |  |
| Chatbot, voice |  |  |  |  |  |
| Internet vạn vật kết nối (Internet of things) |  |  |  |  |  |
| Điện toán đám mây (Cloud Computing) |  |  |  |  |  |

1. **Quý Ngân hàng đánh giá MỨC ĐỘ TÁC ĐỘNG của chuyển đổi số đến lợi nhuận hoặc hiệu quả hoạt động của Quý Ngân hàng so với năm trước đó?**

|  | **Năm 2023** | **Dự báo năm 2024** |
| --- | --- | --- |
| Tăng mạnh |  |  |
| Tăng lên một chút |  |  |
| Không thay đổi |  |  |
| Giảm đi một chút |  |  |
| Giảm mạnh |  |  |

1. **Theo Quý Ngân hàng, đâu là những ứng dụng phổ biến nhất của trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động của ngân hàng?**

Hỗ trợ khách hàng qua Chatbots & Trợ lý ảo

Phát hiện và ngăn chặn gian lận

Thấu hiểu khách hàng và áp dụng marketing cá nhân hóa

Đánh giá rủi ro và chấm điểm tín dụng

Tự động hóa quy trình và hiệu quả vận hành

Phân tích xu hướng thị trường

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

1. **Quý Ngân hàng thu thập và xử lý/sử dụng dữ liệu khách hàng cho các mục tiêu nào sau đây?**

Theo dõi phản hồi của khách hàng

Tạo trải nghiệm khách hàng được cá nhân hóa

Thiết kế các ứng dụng hướng tới khách hàng

Tạo hồ sơ khách hàng để có thể xác định đúng mục tiêu cho thương hiệu của mình

Tính toán ROI trên các sáng kiến ​​tiếp thị, quảng cáo, bán hàng và quảng cáo chính

Thiết kế sản phẩm và dịch vụ mới

Khám phá các phân khúc khách hàng chưa được phục vụ để phát triển kinh doanh

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

1. **Quý Ngân hàng thiết lập ngân sách dành cho chương trình bảo mật và an ninh mạng như thế nào?**

Theo tỷ lệ phần trăm của chi cho CNTT kết hợp với chi cho công nghệ vận hành/tự động hóa

Theo tỷ lệ phần trăm của tổng chi cho CNTT

Theo phần trăm tăng trưởng doanh thu

Theo tỷ lệ phần trăm thay đổi so với ngân sách an ninh mạng của giai đoạn trước

Là tổng hợp các nguồn vốn/tài nguyên được đề xuất để hỗ trợ các dự án/hoạt động giảm thiểu rủi ro và kinh doanh đã được phê duyệt

1. **Quý Ngân hàng dự kiến ngân sách dành cho chương trình bảo mật và an ninh mạng trong năm 2024 thay đổi như thế nào?**

Không rõ

Không thể xác định tại thời điểm này

Giảm bớt

Không thay đổi

Tăng dưới 5%

Tăng 6-10%

Tăng 11%-14%

Tăng từ 15% trở lên

1. **Quý Ngân hàng dự định tăng nguồn lực nhiều nhất ở lĩnh vực nào để cải thiện tình hình an ninh mạng của mình trong 12 tháng tới?**

Thêm giải pháp công nghệ an ninh mạng

Tập trung vào chiến lược và phối hợp với các nhóm kỹ thuật / công nghệ vận hành (OT)

Nâng cao kỹ năng và tuyển dụng nhân tài mạng

Tập trung vào quản trị, rủi ro và tuân thủ

Tập trung vào chiến lược và phối hợp với các nhóm kinh doanh

Đơn giản hóa cơ sở hạ tầng công nghệ doanh nghiệp

Không rõ

|  |
| --- |
| **PHẦN IV: QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ESG TẠI NGÂN HÀNG** |

1. **Đâu là mô tả đúng nhất về tình hình cam kết ESG hiện tại của Quý Ngân hàng?**

Không đặt ra cam kết ESG/ chưa có kế hoạch cụ thể

Đang ở giai đoạn lập kế hoạch

Đã lập kế hoạch và triển khai một phần cam kết ESG

Đã lập kế hoạch và triển khai toàn diện cam kết ESG

1. **Nếu Quý Ngân hàng đang và đã triển khai kế hoạch thực hiện cam kết ESG, đâu là yếu tố được ưu tiên trong chiến lược phát triển bền vững? *(Vui lòng đánh số xếp hạng từ 1-3 với thứ tự 1 là mức độ ưu tiên cao nhất)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Môi trường**  **(Environment)** | **Xã hội**  **(Social)** | **Quản trị**  **(Governance)** |
| **Mức độ ưu tiên** |  |  |  |

1. **Đâu là những rào cản khiến Quý Ngân hàng chưa sẵn sàng triển khai ESG hoặc những khó khăn Quý Ngân hàng gặp phải trong quá trình triển khai cam kết ESG?** ***(Vui lòng chọn tối đa 5 rào cản)***

Chưa có đầy đủ thông tin

Khả năng tài chính

Quy mô công ty

Dữ liệu ESG thiếu minh bạch

Nhân viên chưa có kiến thức, chuyên môn cần thiết về ESG

Khung pháp lý chưa minh bạch, rõ ràng

Đội ngũ lãnh đạo cấp cao cần nâng cao kiến thức và năng lực thực thi ESG

Khác (Vui lòng ghi rõ)

1. **Đâu là yếu tố thúc đẩy Quý Ngân hàng triển khai cam kết thực hành ESG? *(Vui lòng chọn tối đa 3 yếu tố)***

Cải thiện hình ảnh thương hiệu và uy tín

Duy trì cạnh tranh trên thị trường

Thu hút và giữ chân nhân tài

Áp lực từ nhà đầu tư và cổ đông

Áp lực từ chính phủ

Khác (Vui lòng ghi rõ)……………………………………………………................................

1. **Quý Ngân hàng đang ở giai đoạn nào trong quá trình công bố báo cáo ESG?**

☐ Chưa công bố báo cáo ESG ra bên ngoài

☐ Đang bắt đầu báo cáo theo khuôn khổ báo cáo đã thiết lập (như TCFD và GRI)

☐ Công bố báo cáo ra bên ngoài một cách toàn diện, tuân thủ các khuôn khổ báo cáo và các nghĩa vụ báo cáo

1. **Quý Ngân hàng đảm bảo tính độc lập trong báo cáo ESG như thế nào?**

☐ Không có báo cáo hoặc không có xác nhận độc lập từ bên ngoài

☐ Cân nhắc việc thuê kiểm toán viên độc lập để xác thực thông tin được công bố

☐ Báo cáo ESG công bố đã được xác minh/kiểm toán bởi kiểm toán viên độc lập

☐ Các thông tin và báo cáo ESG công bố đã được soát xét và xác minh một cách độc lập bởi một công ty chuyên biệt bên ngoài.

|  |
| --- |
| PHẦN V: ĐÁNH GIÁ NGÂN HÀNG TIÊU BIỂU |

1. **Đánh giá của Quý Ngân hàng, đâu là 10 Ngân hàng tiêu biểu nhất trong ngành Ngân hàng Việt Nam hiện nay?**

| **Thứ hạng** | **Tên Ngân hàng** |
| --- | --- |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |

**Quý Ngân hàng vui lòng cung cấp địa chỉ để nhận Báo cáo Vietnam CEO Insight 2024:**

**THÔNG TIN NGƯỜI ĐIỀN PHIẾU**

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

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

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

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

…......., ngày….. tháng….. năm 2024

**ĐẠI DIỆN DOANH NGHIỆP**

***(Ký tên và đóng dấu)***

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