

HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

NGUYỄN THỊ LOAN* & TRẦN THỊ NGỌC HẠNH**

Phân tích hiệu quả hoạt động tại ngân hàng thương mại (NHTM) có vai trò quan trọng, hỗ trợ cho các nhà quản trị ngân hàng đưa ra các quyết định về tổ chức và chính sách nhằm mang lại lợi nhuận tối ưu, góp phần nâng cao năng lực cho hoạt động NH. Trong phạm vi bài viết, nhóm tác giả đã kết hợp các phương pháp phân tích để đánh giá hiệu quả hoạt động tại NHTM VN, từ đó góp phần đề xuất về vận dụng phương pháp phân tích và gợi ý giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động NH.

Từ khóa: Hiệu quả hoạt động ngân hàng, ngân hàng thương mại.

1. Giới thiệu

Hiệu quả trong hoạt động NH luôn là vấn đề được các nhà quản trị NH quan tâm hàng đầu vì NH hoạt động hiệu quả sẽ góp phần tạo lợi nhuận bền vững thúc đẩy NH phát triển, đủ sức cạnh tranh trong môi trường hội nhập quốc tế. Phân tích, đánh giá hiệu quả hoạt động đã được các NHTM VN thực hiện một cách thường xuyên và định kì nhưng chủ yếu là sử dụng phương pháp phân tích định tính dựa trên các chỉ số. Vì vậy, nghiên cứu với mục tiêu không chỉ vận dụng các phương pháp phân tích truyền thống (phân tích theo chỉ số) mà còn phân tích hiện đại (phân tích các nhân tố ảnh hưởng) để đánh giá hiệu quả hoạt động tại các NHTM VN từ đó đề xuất góp phần hoàn thiện phương pháp phân tích và nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM VN.

2. Khung lý thuyết

Theo ECB (European Central Bank, 2010), hiệu quả hoạt động là khả năng tạo ra lợi nhuận bền vững. Lợi nhuận thu được đầu tiên dùng dự phòng cho các khoản lỗ bất ngờ và tăng cường vị thế về vốn, kể đến là cải thiện lợi nhuận thu được trong tương lai thông qua đầu tư từ các khoản lợi nhuận giữ lại.

Theo PGS.TS Nguyễn Khắc Minh thì hiệu quả (efficiency) trong kinh tế được định nghĩa là “mối tương quan giữa đầu vào các yếu tố khan hiếm với đầu ra hàng hóa và dịch vụ” và khái niệm hiệu quả được dùng để xem xét các tài nguyên được các thị trường phân phối tốt như thế nào. Như vậy, hiệu quả hoạt động được hiểu là mức độ thành công mà các doanh nghiệp hoặc các NH đạt được trong việc phân bổ các đầu vào có thể sử dụng và các đầu ra mà họ sản xuất, đáp ứng mục tiêu đã định trước.

Hiệu quả hoạt động là điều kiện quyết định sự sống còn của NH trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay. Để nâng cao hiệu quả hoạt động, các NHTM thông qua các phương pháp phân tích khác nhau đánh giá toàn diện hoạt động nhằm đẩy mạnh, phát triển những lợi thế, đồng thời hạn chế, phòng ngừa rủi ro có thể xảy ra. Qua tham khảo các nghiên cứu của Nguyễn Việt Hùng (2008), Lê Thanh Tùng (2010), Trần Hoài Nam (2010), Vũ Thu Hiền (2010), các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của NHTM thông thường được chia làm hai nhóm: Nhóm nhân tố ngoại sinh và nhóm nhân tố nội sinh. Tùy điều kiện cụ thể của từng NH, vào mỗi thời kì mà các nhân tố trong hai nhóm này có thể có tác động khác nhau lên hiệu quả hoạt động của NHTM.

*TS., Trường Đại học Ngân hàng

**Ngân hàng Eximbank

Email: loan.dnhn@gmail.com, tranngochanh0405@gmail.com

Trong đó, nhóm nhân tố ngoại sinh như sự phát triển của nền kinh tế, môi trường pháp lí, khả năng tiếp cận các nguồn thông tin, đối thủ cạnh tranh... và nhóm nhân tố nội sinh như năng lực điều hành của nhà quản trị NH, nguồn vốn của NH, chiến lược kinh doanh, chất lượng của nguồn nhân lực, tài sản cố định và công nghệ, thương hiệu, thâm niên và uy tín của NH... đều có những ảnh hưởng quan trọng đến hiệu quả hoạt động NH.

3. Phương pháp và dữ liệu nghiên cứu

Để thực hiện nội dung nghiên cứu, dựa trên cơ sở phân tích quan điểm, mô hình và kết quả các bài nghiên cứu trong và ngoài nước, nhóm tác giả sử dụng cả phương pháp phân tích định tính và định lượng trong việc phân tích. Chi tiết cụ thể như sau:

(1) Phương pháp phân tích định tính bằng các chỉ số thể hiện qua các bảng số liệu, đồ thị.

(2) Phương pháp phân tích định lượng nghiên cứu xác định các nhân tố tác động đến hiệu quả hoạt động của các NHTM bằng mô hình phân tích bao dữ liệu DEA để ước tính hiệu quả cho từng NHTM cần nghiên cứu; sau đó phân tích định lượng bằng phương pháp kiểm định hồi quy Tobit.

(3) Sử dụng phần mềm A Data Envelopment Analysis (Computer) Program - DEAP 2.1 để kiểm định tính hiệu quả hoạt động và phần mềm Stata để kiểm định hồi quy Tobit nhằm xác định các nhân tố tác động lên hiệu quả hoạt động của NHTM.

(4) Dữ liệu phân tích được lấy từ Ngân hàng Nhà nước (NHNN), website của các NHTM, Tổng cục Thống kê, Bộ Tài chính, Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF), Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) v.v.. công bố trong giai đoạn từ năm 2007 - 2011.

Bài viết đánh giá hoạt động kinh doanh của 21 NHTM VN trong khoảng thời gian từ năm 2007 – 2011. Mẫu nghiên cứu gồm 5 NHTM nhà nước và 16 NHTM cổ phần, mang tính đại diện cho các NHTM VN.

4. Hiệu quả hoạt động tại các NHTM VN

4.1. Hiệu quả hoạt động tại các NHTM VN theo phương pháp chỉ số

Chỉ số tài chính cung cấp những thông tin quan trọng về tình hình tài chính và kết quả hoạt động của

các NHTM. Phân tích các hệ số tài chính được thực hiện trên cơ sở các số liệu trên báo cáo tài chính của NH được công bố trong thời gian nghiên cứu. Đây là phương pháp phân tích truyền thống, được sử dụng khá phổ biến tại các NHTM VN và trong phân tích của các nhà nghiên cứu. Các hệ số tài chính thường được chia thành các nhóm chỉ tiêu đánh giá hiệu quả như nhóm chỉ tiêu tăng trưởng, nhóm chỉ tiêu khả năng sinh lời, nhóm chỉ tiêu thanh khoản, nhóm chỉ tiêu quản trị rủi ro.

Phân tích chỉ số còn thể hiện qua mô hình phân tích CAMEL, phương pháp phân tích được áp dụng nhằm đánh giá về mức độ an toàn, khả năng sinh lời và thanh khoản của NH, được thể hiện bằng việc phân tích năm khía cạnh là: Cơ cấu và an toàn vốn (Capital), chất lượng tài sản (Assets), bộ máy quản trị (Management), khả năng sinh lời (Earnings), tính thanh khoản (Liquidity).

Hiệu quả hoạt động NH được thể hiện ở rất nhiều chỉ tiêu. Trong phạm vi bài viết phân tích về hiệu quả hoạt động tại NHTM VN được thể hiện ở một số phân tích chủ yếu theo phương pháp chỉ số sau :

- Phân tích về quy mô vốn điều lệ của các NHTM VN:

Số liệu Bảng 1 cho thấy vốn điều lệ của các NHTM còn rất nhỏ bé, phần lớn NH chỉ đủ vốn điều lệ theo quy định pháp định về vốn tối thiểu.

- Phân tích về khả năng sinh lời:

Điều đáng ghi nhận trong hoạt động của các NH là các chỉ số tỉ suất lợi nhuận ròng trên tài sản (ROA), tỉ suất sinh lời trên vốn chủ sở hữu (ROE) đều có xu hướng tốt hơn. Chỉ số ROA trên 1% và ROE đa phần ở mức trên 10%.

Theo cơ quan Thanh tra Giám sát NH, mức lợi nhuận của ngành NH VN trong năm 2011 chỉ ở mức trung bình và thấp hơn năm trước. Cụ thể, lợi nhuận của năm 2011 tăng 15,1% so với năm 2010, trong khi tốc độ tăng vốn chủ sở hữu là 22,85% và tốc độ tăng quy mô tài sản có là 18,55%.

Hai chỉ số quan trọng phản ánh hiệu quả kinh doanh và tỉ suất sinh lời của các TCTD là ROA và ROE năm 2011 ở mức thấp hơn năm 2010. ROA

Bảng 1. Vốn điều lệ của các NH VN đến 31/12/2011

Đơn vị tính: Tỷ đồng

TT	Tên viết tắt	Vốn điều lệ		TT	Tên viết tắt	Vốn điều lệ	
		2010	2011			2010	2011
1	BIDV	14.600	28.251	21	Habubank	3.000	4.050
2	VBARD	20.709	21.103	22	Oceanbank	3.500	4.000
3	Vietinbank	15.173	20.230	23	Southernbank	3.049	3.212
4	Vietcombank	13.233	19.698	24	DaiABank	3.100	3.100
5	Eximbank	10.560	12.355	25	VietABank	2.937	3.098
6	Sacombank	9.179	10.740	26	GPBank	3.018	3.018
7	SCB	9.185	10.583	27	NamVietBank	1.820	3.010
8	ACB	9.377	9.377	28	Trustbank	3.000	3.000
9	Techcombank	6.932	8.788	29	OCB	2.635	3.000
10	MB	7.300	7.300	30	BacABank	3.000	3.000
11	Maritimebank	5.000	7.000	31	TienphongBank	3.000	3.000
12	LienVietPostBank	3.650	6.010	32	WesternBank	3.000	3.000
13	SeAbank	5.335	5.335	33	VietBank	3.000	3.000
14	Vpbank	4.000	5.050	34	KienLong Bank	3.000	3.000
15	SHB	3.498	4.816	35	NamA Bank	2.000	3.000
16	MHB	4.515	4.515	36	MDB	3.000	3.000
17	Dongabank	4.500	4.500	37	VietCapital Bank	2.000	3.000
18	VIB	4.000	4.250	38	SaigonBank	2.460	2.460
19	ABBank	3.831	4.200	39	PGBank	2.000	2.000
20	HDBank	3.000	4.050	40	BaoVietBank	1.500	1.500
Tổng		157.577	198.151	Tổng		54.019	59.448

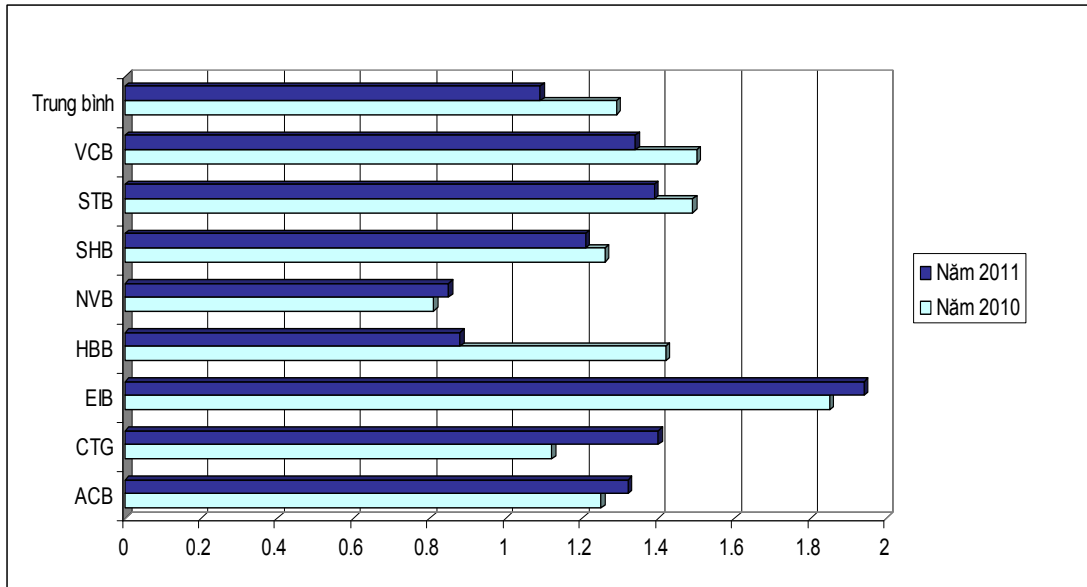
Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTN năm 2011

trung bình của ngành năm 2011 đạt 1,09% và ROE đạt 11,86%, từ mức lần lượt là 1,29% và 14,56% năm 2010. Nếu so sánh 2 chỉ số này của ngành NH với 10 ngành khác của nền kinh tế theo thống kê phân ngành cấp 1 các doanh nghiệp niêm yết cho thấy ROE ở mức trung bình (thứ 6/10) và ROA ở mức thấp nhất. Điểm đáng lưu ý về lợi nhuận của các NH trong năm 2011 là có sự chênh lệch khá lớn giữa một số TCTD. Lợi nhuận của hệ thống tăng chủ yếu do sự tăng trưởng của một số NH có quy mô tổng tài sản và vốn chủ sở hữu lớn, có năng lực điều hành và quản trị rủi ro tốt, hoạt động an toàn, hiệu quả. Trong khi nhiều TCTD thuộc nhóm có quy mô nhỏ, quản trị điều hành yếu kém, thiếu sức cạnh tranh trên thị trường phải huy

động với lãi suất cao cộng với nợ xấu gia tăng mạnh nên đã có kết quả kinh doanh rất thấp so với kế hoạch đặt ra trong năm 2011.

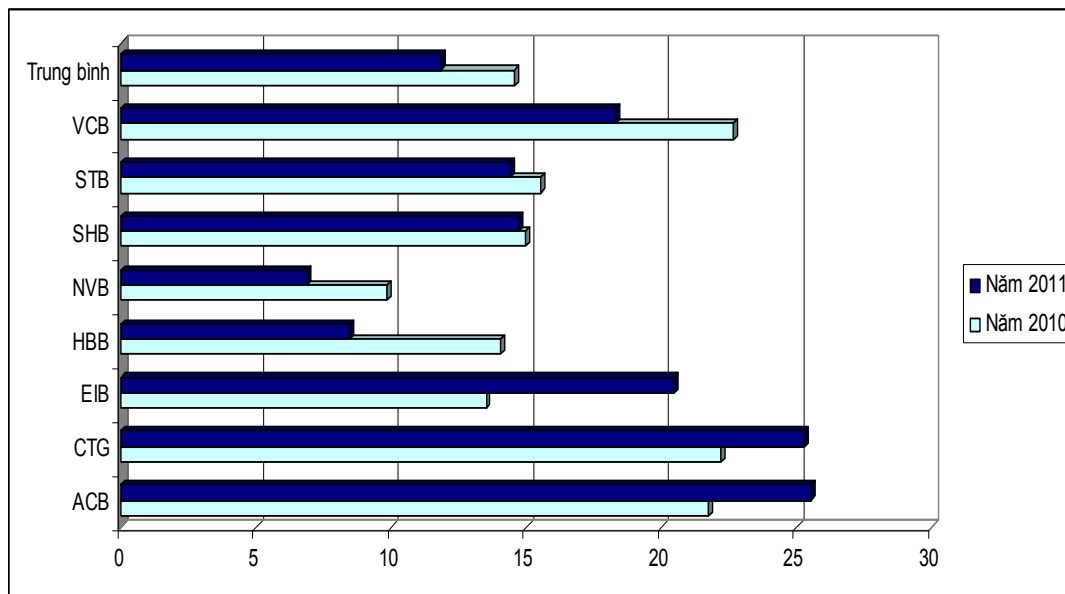
- Phân tích về chất lượng tín dụng:

Theo phân tích của WB, trong khi tỉ lệ nợ xấu của một số nước trong khu vực Đông Nam Á (như Malaysia, Thái Lan), các nước đang phát triển khác (Mexico, Trung Quốc, Thổ Nhĩ Kỳ) trong những năm gần đây đang có xu hướng giảm, thì tỉ lệ nợ xấu của VN lại đang có chiều hướng tăng cao từ năm 2008.



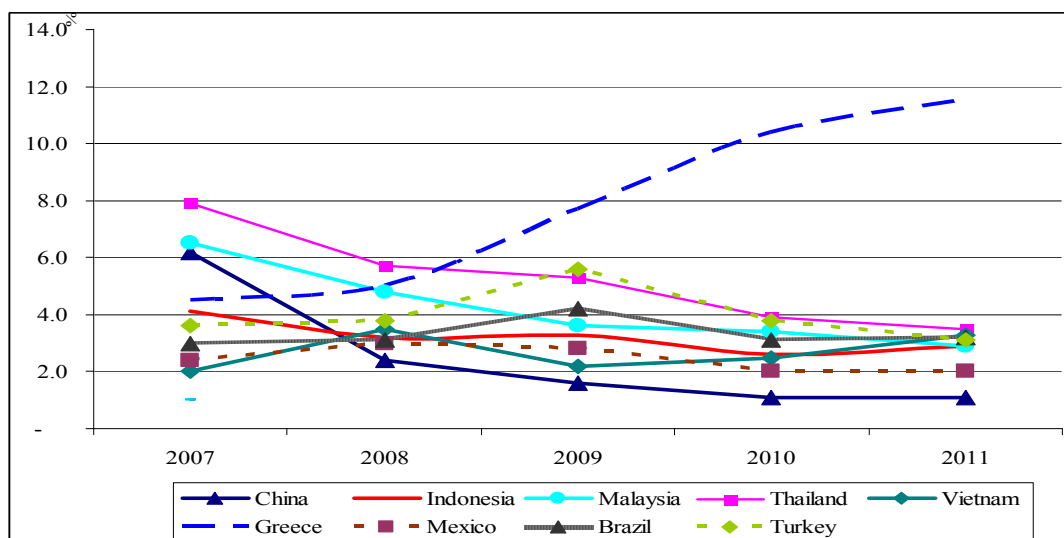
Hình 1. ROA của các NH đang niêm yết

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTC của 8 NH năm 2010, 2011.



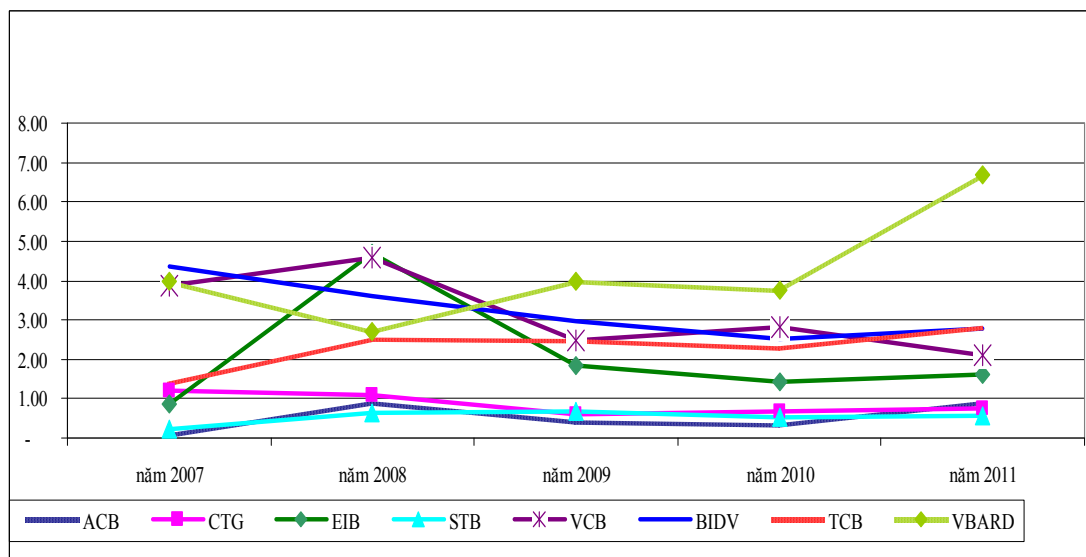
Hình 2. ROE của các NH đang niêm yết

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTC của 8 NH năm 2010, 2011



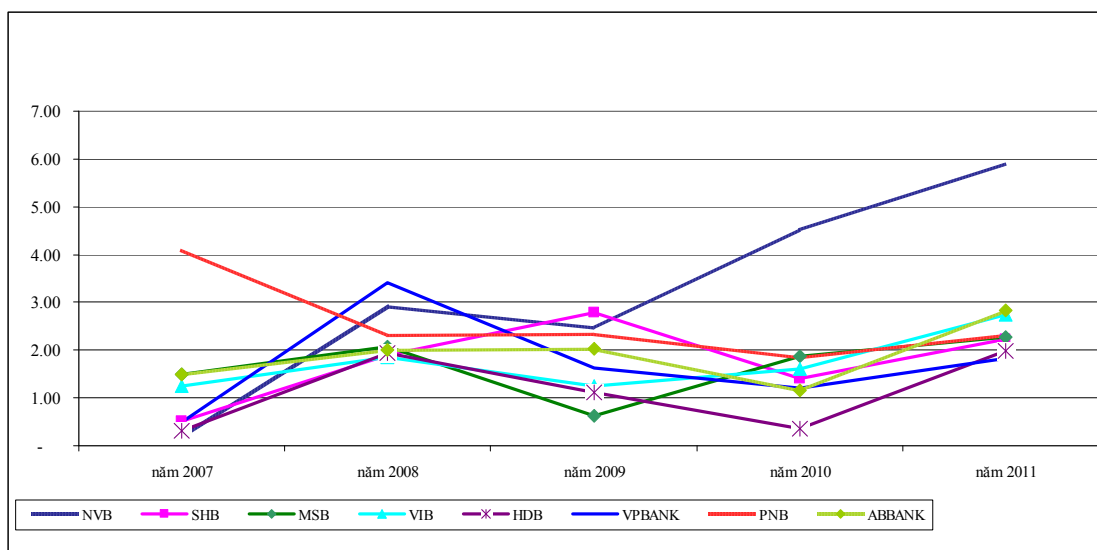
Hình 3. Tỷ lệ nợ xấu tại các nước đang phát triển giai đoạn năm 2007–2011

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ nguồn dữ liệu WB và BCTN NHNN năm 2007 – 2011



Hình 4. Tỷ lệ nợ xấu các NH VN giai đoạn năm 2007 – 2011

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTC của 8 NH 2007 - 2011



Hình 5. Ti lệ nợ xấu các NH VN giai đoạn năm 2007 – 2011

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTC của 8 NH 2007 - 2011

Nhóm NHTMNN có tỉ lệ nợ xấu cao hơn so với nhóm NHTMCP. Đến cuối năm 2011, tỉ lệ nợ xấu của VBARD là 6,7%, đạt tỉ lệ cao nhất trong vòng 5 năm qua. Tỉ lệ nợ xấu của Vietcombank, BIDV có xu hướng giảm, đến cuối năm 2011 lần lượt là 2,1% và 2,8%, đây vẫn là tỉ lệ khá cao so với mặt bằng chung của hệ thống NH.

- Phân tích về hệ số an toàn vốn (CAR):

Quy định về tỉ lệ an toàn vốn của các NHTM VN dần dần đã có những sự thay đổi theo các chuẩn mực quốc tế, tỉ lệ này theo quy định là từ 8% (theo QĐ số 457/2005/QĐ-NHNN – quy định về các tỉ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của TCTD tiếp cận theo Hiệp ước về vốn, viết tắt là Basel I) đến 9% (theo Thông tư số 13/2010/TT-NHNN - quy định về các tỉ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của TCTD tiếp cận theo Basel II). Điều này tiếp tục tạo áp lực lớn đối với một số NHTM. Hầu hết các NH đều đáp ứng được tỉ lệ CAR tối thiểu 9% tại thời điểm cuối năm 2010 và đến cuối năm 2011 phần lớn các NH tiếp tục đạt và vượt mức yêu cầu này.

Bảng 2. Hệ số CAR của một số NH giai đoạn 2009 - 2011

NH	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
ACB	9,97	10,6	9,25
BIDV	9,53	9,3	>10
CTG	8,06	9,4	10,57
EIB	26,87	17,79	12,94
SHB	12	13,81	13,37
STB	11,41	9,97	11,66
TCB	9,6	13,1	11,43
VBARD		6,14	8
VCB	8,11	8,37	11,4

Nguồn: Tổng hợp của tác giả từ BCTC của 9 NH 2009 - 2011

Nếu theo tiêu chuẩn Basel III thì hệ số CAR được quy định nâng lên ở ngưỡng 13% để đảm bảo khi nền kinh tế có biến động, một số NHTM VN có thể đạt được nhưng các NHTM quy mô vốn nhỏ sẽ rất khó khăn để vươn tới hệ số CAR theo tiêu chuẩn của Basel III. Vì vậy, trước yêu cầu hội nhập đòi hỏi các NH VN phải tiếp tục nâng cao hệ số CAR của mình.

- Phân tích về tính thanh khoản:

Tính thanh khoản của các NHTM ngày càng giảm sút thể hiện tỉ lệ Tổng tín dụng/Tổng vốn huy động

(như năm 2010) tăng liên tục, nhưng nguồn vốn huy động vào lại có biểu hiện giảm. Ngoài ra, tỉ lệ này ở hầu hết các quốc gia châu Á đều thấp hơn 80% trong khi VN có thời điểm lên đến hơn 130%, vì vậy NHNN đã ban hành Thông tư 13/2010/TT-NHNN có hiệu lực vào tháng 10/2010 quy định tỉ lệ này ở mức tối đa 80% cho các NH và 85% cho các TCTD khác, nhưng cho đến năm 2011 tỉ lệ này vẫn chưa giảm và vấn đề vẫn chưa được giải quyết triệt để.

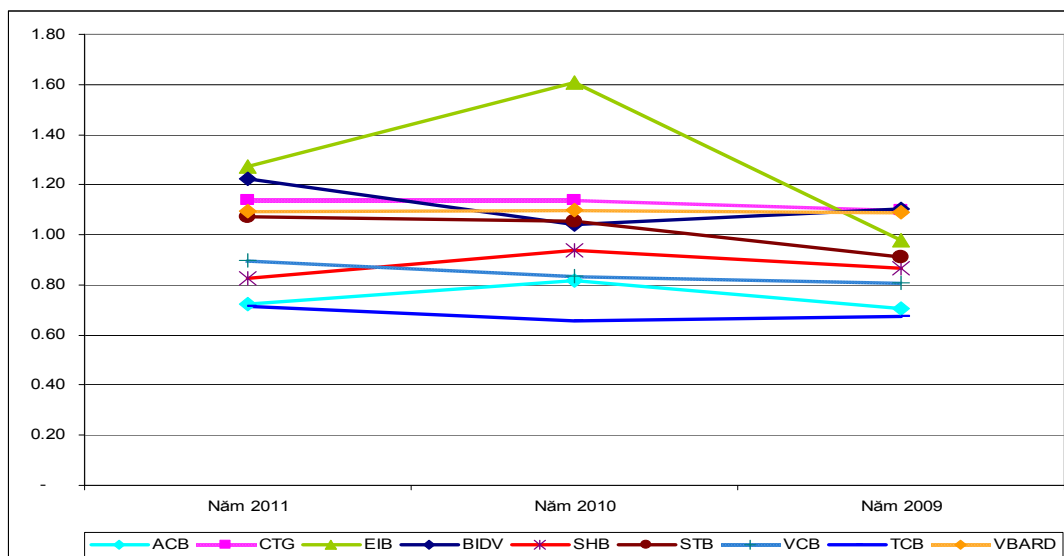
Hoạt động tại các NHTM VN còn phụ thuộc rất nhiều vào hoạt động tín dụng trong khi đó tỉ lệ **Dư nợ** tín dụng /Vốn huy động lại có xu hướng tăng lên, năm 2008 là 0,95%, năm 2009 là 1,01%, năm 2010 là 1,01% và năm 2011 là 1,03% trong khi tín dụng tăng trưởng cao hơn mức tăng trưởng vốn huy động. Đây là điều không tốt ảnh hưởng đến tính thanh khoản trong hoạt động của NH.

Phân tích trên cho thấy các NHTM đã có những nỗ lực để đảm bảo đủ vốn điều lệ theo quy định của VN, duy trì khả năng sinh lời, phát triển được hệ thống công nghệ tuy nhiên vốn của NHTM VN còn rất nhỏ bé, nợ xấu còn ở mức cao, thanh khoản NH chưa ổn định ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của NHTM VN.

Tuy nhiên, nếu chỉ dừng lại ở phân tích các hệ số tài chính nêu trên để phân tích hiệu quả hoạt động của các NH có thể cho thấy xu hướng của các chỉ số. Các chỉ tiêu này về cơ bản phản ánh quy mô sử dụng các đầu vào để tạo các đầu ra trong hoạt động của các NHTM, mang tính chất thời điểm, có thể là các chỉ tiêu tuyệt đối hoặc tỉ số, mỗi tỉ số chỉ đánh giá mối quan hệ tỉ lệ giữa hai biến số cụ thể. Hiện nay các nhà quản trị NH cũng quan tâm hơn đến các chỉ tiêu theo tiêu chuẩn quốc tế như CAMEL, tuy nhiên cách đánh giá này hiện nay cũng chưa áp dụng phổ biến tại VN do một số chỉ tiêu của CAMEL khó lượng hóa được.

Để bổ sung cho những phần hạn chế của phương pháp phân tích truyền thống nêu trên, các nhà nghiên cứu và các NH phát triển trên thế giới còn sử dụng phương pháp phân tích hiệu quả biên để đo lường hiệu quả hoạt động và lượng hóa các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các NHTM, đây là một phương pháp mới giúp chúng ta có thể nhìn thấy một cách đầy đủ hơn về bức tranh tổng thể hoạt động của các NH và hiệu quả hoạt động.

4.2. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng hiệu quả hoạt động của các NHTM VN theo phương pháp phân tích hiệu quả biên



Hình 6. Tỉ lệ dư nợ / huy động của một số NH lớn tại VN

Nguồn: Tổng hợp và tính toán từ BCTC của 9 NH 2007 – 2011

Phân tích dựa trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu của Berger & Humphrey (1997), Casu & Molyneux (2003), Isik & Hassan (2003), Anthony N.Rezitis (2004), Pasiouras (2007), Fotios Pasiouras, Emmanouil Sifodaskalakis & Constantin Zopounidis (2007), Nguyễn Việt Hùng (2011), Ngo, Dang Thanh (2012). Bài viết chọn cách tiếp cận trung gian, xem các NH là các trung gian tài chính và áp dụng mô hình Tobit để đánh giá hiệu quả hoạt động NH thương mại VN.

Mô hình áp dụng để xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động NH được các tác giả trên sử dụng phổ biến là :

$$EF_t = C + \alpha_1 LNSIZE_t + \alpha_2 LNHEADCOUNT_t + \alpha_3 OWNER_t + \alpha_4 TE/TA_t + \alpha_5 NPL_t + \alpha_6 DLR_t + \alpha_7 LNGDP_t + \alpha_8 CPI_t + \varepsilon$$

Trong đó:

EF: chỉ số đo hiệu quả kỹ thuật;

LNSIZE: logarit của tổng tài sản;

LNHEADCOUNT: logarit của số lượng lao động;

OWNER: biến giả về loại hình NHTM;

TE/TA: tỉ lệ Vốn chủ sở hữu / Tổng tài sản;

NPL: tỉ lệ Nợ xấu/ Tổng dư nợ;

DLR: tỉ lệ Tiền gửi khách hàng/Tổng dư nợ;

LNGDP: logarit của GDP bình quân đầu người;

CPI: chỉ số giá tiêu dùng.

Khái quát các bước thực hiện nghiên cứu thực nghiệm việc đánh giá hiệu quả hoạt động của các NHTM bằng việc vận dụng mô hình DEA (Data Envelopment Analysis) và hồi quy Tobit như sau:

Bước 1: Xác định và thu thập số liệu các đầu vào, đầu ra. Số liệu được thu thập từ báo cáo tài chính của các NH được công bố trong khoảng thời gian nghiên cứu.

Bước 2: Vận dụng mô hình DEA để tính các chỉ số đo hiệu quả, đánh giá tính hiệu quả của các NHTM.

Bước 3: Vận dụng mô hình hồi quy Tobit để xác định các nhân tố tác động đến hiệu quả hoạt động của các NHTM.

Bước 4: Dựa trên các kết quả từ các mô hình, đưa ra một số đề xuất gợi ý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM.

- Phân tích kết quả ước lượng hiệu quả kỹ thuật, hiệu quả kỹ thuật thuần, hiệu quả quy mô trung bình của các loại hình NH:

Bảng 3. Ước lượng hiệu quả kỹ thuật (crste), hiệu quả kỹ thuật thuần (vrste), hiệu quả quy mô (scale) trung bình của các loại hình NH thời kì 2007 – 2011.

Năm	Tiêu chí	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất	Số quan sát
2007	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,744	0,195	0,413	1,000	21
	vrste	0,841	0,168	0,529	1,000	21
	scale	0,887	0,143	0,435	1,000	21
	NHTMNN					
	crste	0,887	0,109	0,732	1,000	5
	vrste	1,000	-	1,000	1,000	5
	scale	0,887	0,109	0,732	1,000	5
	NHTMCP					
	crste	0,700	0,197	0,413	1,000	16
	vrste	0,791	0,163	0,529	1,000	16
	scale	0,887	0,155	0,435	1,000	16
2008	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,869	0,104	0,694	1,000	21
	vrste	0,924	0,086	0,713	1,000	21
	scale	0,941	0,070	0,765	1,000	21
	NHTMNN					
	crste	0,967	0,058	0,866	1,000	5
	vrste	1,000	-	1,000	1,000	5
	scale	0,967	0,058	0,866	1,000	5
	NHTMCP					
	crste	0,838	0,096	0,694	1,000	16
	vrste	0,901	0,086	0,713	1,000	16
	scale	0,932	0,072	0,765	1,000	16
2009	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,914	0,099	0,731	1,000	21
	vrste	0,953	0,085	0,733	1,000	21
	scale	0,959	0,052	0,805	1,000	21
	NHTMNN					
	crste	0,975	0,039	0,910	1,000	5
	vrste	1,000	-	1,000	1,000	5

	scale	0,975	0,039	0,910	1,000	5
	NHTMCP					
	crste	0,895	0,105	0,731	1,000	16
	vrste	0,938	0,093	0,733	1,000	16
	scale	0,954	0,056	0,805	1,000	16
	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,892	0,112	0,610	1,000	21
	vrste	0,954	0,085	0,740	1,000	21
	scale	0,934	0,070	0,783	1,000	21
	NHTMNN					
2010	crste	0,938	0,079	0,809	1,000	5
	vrste	0,967	0,073	0,836	1,000	5
	scale	0,969	0,032	0,924	1,000	5
	NHTMCP					
	crste	0,877	0,120	0,610	1,000	16
	vrste	0,949	0,090	0,740	1,000	16
	scale	0,922	0,075	0,783	1,000	16
	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,909	0,115	0,637	1,000	21
	vrste	0,963	0,072	0,770	1,000	21
	scale	0,944	0,093	0,637	1,000	21
	NHTMNN					
2011	crste	0,950	0,096	0,779	1,000	5
	vrste	0,960	0,089	0,800	1,000	5
	scale	0,989	0,013	0,975	1,000	5
	NHTMCP					
	crste	0,896	0,120	0,637	1,000	16
	vrste	0,964	0,068	0,770	1,000	16
	scale	0,930	0,102	0,637	1,000	16

	Toàn bộ mẫu					
	crste	0,866	0,081	0,750	0,999	21
	vrste	0,927	0,067	0,810	1,000	21
	scale	0,933	0,062	0,750	0,999	21
	NHTMNN					
2007-2011	crste	0,943	0,045	0,908	0,999	5
	vrste	0,985	0,033	0,927	1,000	5
	scale	0,958	0,042	0,910	0,999	5
	NHTMCP					
	crste	0,841	0,074	0,750	0,952	16
	vrste	0,909	0,065	0,810	1,000	16
	scale	0,925	0,066	0,750	0,994	16

Nguồn: Kết quả ước lượng từ mô hình DEA của tác giả

Kết quả ước lượng từ Bảng 3 về hiệu quả kỹ thuật bình quân của cả mẫu thời kì 2007-2011 đạt 0,866 cho thấy các NHTM ở VN đề tạo cùng mức sản lượng đầu ra như nhau thì hiệu quả mới sử dụng được 86,6% các đầu vào, hay nói một cách khác là các NH sử dụng lãng phí các đầu vào khoảng 15,5%.

- Phân tích kết quả ước lượng thay đổi hiệu quả và năng suất:

Bảng 4 ước lượng thay đổi hiệu quả và năng suất của từng NH trong giai đoạn 2007-2011 phản ánh tương đối hợp lý về tình hình hoạt động và năng suất của các NH. Các NH đã tạo được thương hiệu và vị trí trên thị trường có năng suất tương đối hiệu quả (BIDV, VCB, ACB, CTG, EIB, MSB, PNB, SHB, STB, TCB, VIB).

5. Kết quả kiểm định mô hình hồi quy Tobit

Tổng hợp các yếu tố quy mô tài sản, số lượng nhân sự, vốn chủ sở hữu trên tổng tài sản, nợ xấu, tỉ lệ tiền gửi – cho vay v.v.. giải thích cho các hệ số hiệu quả kỹ thuật 32,77 %.

Bảng 5 cho thấy biến tổng tài sản ảnh hưởng tích cực đến hiệu quả hoạt động của NH thể hiện qua dấu và giá trị của hệ số hồi quy của biến $LNSIZE$ $\alpha_1 = 0,142306$. Điều này là hoàn toàn có thể tin cậy được vì $t = 3,69$ và $p = 0,000$ độ tin cậy trên 95% đồng thời cận trên và cận dưới đều mang dấu dương. Như vậy tổng tài sản của NH góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của NH, theo kết quả mô hình thì khi biến tổng

Bảng 4. Kết quả ước lượng effch, techch, pech, sech, tfpch cho 21 NH trung bình, thời kì 2007 – 2011

STT	NH	effch	techch	pech	sech	tfpch
1	ABBank	0,924	1,007	0,925	0,999	0,931
2	ACB	1,036	1,027	1,048	0,989	1,064
3	BIDV	1,018	1,044	1,000	1,018	1,062
4	CTG	1,051	0,996	1,000	1,051	1,046
5	EIB	1,057	1,059	1,048	1,008	1,119
6	HDB	1,000	0,917	1,000	1,000	0,917
7	MHB	0,951	0,960	0,951	1,000	0,913
8	MSB	1,105	1,002	1,104	1,001	1,107
9	NVB	1,093	0,899	1,154	0,947	0,983
10	OCB	1,173	0,874	1,106	1,060	1,025
11	PG Bank	0,957	0,969	1,000	0,957	0,928
12	PNB	1,096	1,020	1,107	0,990	1,118
13	SHB	1,048	0,984	1,038	1,010	1,032
14	STB	1,040	1,044	1,014	1,026	1,086
15	TCB	1,110	1,033	1,077	1,031	1,147
16	VAB	1,167	0,918	1,145	1,019	1,071
17	VBARD	1,075	0,924	1,000	1,075	0,993
18	VCB	0,999	1,023	1,000	0,999	1,021
19	VIB	1,033	1,067	1,020	1,013	1,103
20	VPBank	1,247	0,886	1,090	1,144	1,105
21	WesternBank	1,100	0,888	1,000	1,100	0,976
	Trung bình	1,058	0,976	1,038	1,020	1,033

Nguồn: Kết quả ước lượng từ mô hình DEA của tác giả

Bảng 5 . Kết quả ước lượng mô hình hồi quy Tobit phân tích các yếu tố tác động đến hiệu quả

Các biến	Hệ số	Sai số chuẩn	t	P > t	Khoảng tin cậy 95%
LNSIZE	0,142306	0,038562	3,69	0,000	0,065771 0,218841
LNHEADCOUNT	-0,13002	0,041685	-3,12	0,002	-0,21275 -0,04728
OWNER	0,081347	0,043372	1,88	0,044	-0,00473 0,167429
TE/TA	0,064091	0,273898	0,23	0,815	-0,47952 0,607703
NPL	-0,02136	0,010482	-2,04	0,044	-0,04216 -0,00055
DLR	-0,13255	0,046868	-2,83	0,006	-0,22557 -0,03953
LNGDP	0,587317	0,631099	0,93	0,354	-0,66524 1,839874
CPI	-0,00508	0,003949	-1,29	0,202	-0,01291 0,002761
_CONS	-2,79112	3,812577	-0,73	0,466	-10,358 4,775796

Nguồn: Kết quả ước lượng từ mô hình Tobit của tác giả

tài sản tăng thêm một đơn vị thì hiệu quả kỹ thuật tăng thêm 14,23%.

Tương tự, theo kết quả mô hình sự ảnh hưởng của biến số lượng lao động trong NH cũng ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả hoạt động. Với kết quả ước lượng $\alpha_2 = -0,13002$ mang dấu âm, đúng kì vọng trong phân tích chi phí hoạt động của NH $p = 0,002$ và giá trị cận trên cận dưới đều cùng dấu, số lượng nhân sự tăng nhanh hơn tốc độ phát triển của NH tạo sự lãng phí nguồn nhân lực, tăng chi phí tiền lương ảnh hưởng đến lợi nhuận của NH.

Hệ số ước lượng của biến phản ánh loại hình NHTM ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động – OWNERNN phản ánh các NHTM thuộc sở hữu của Nhà nước có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động mang dấu dương với $\alpha_3 = 0,081347$, yếu tố sở hữu của Nhà nước có tác động tích cực đến hiệu quả hoạt động của NH, nhưng kết luận này không thể áp dụng cho tổng thể các NH.

Với biến Vốn chủ sở hữu/ Tổng tài sản (TE/TA), theo kết quả mô hình nếu tỉ lệ tăng 1% sẽ làm tăng hiệu quả hoạt động thêm 6,4%. Nhưng kết quả này không đáng tin cậy vì độ tin cậy thấp. Mô hình chưa thể khẳng định được tác động của nhân tố này, cần có một nghiên cứu lớn hơn để xác định sự ảnh hưởng của nhân tố này.

Theo kết quả ước lượng mô hình Tobit, tỉ lệ Nợ xấu/ Tổng dư nợ (NPL) có hệ số ước lượng $\alpha_5 = -0,02136$ nghĩa là khi nợ xấu tăng thêm một đơn vị thì sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động 2,13%. Hay nói cách khác tỉ lệ nợ xấu càng cao, hiệu quả hoạt động của NH càng giảm và ngược lại.

Tỉ lệ Tiền gửi/ Tổng dư nợ (DLR) theo kết quả ước lượng $\alpha_6 = -0,13255$ có dấu âm đúng với kì vọng phân tích, có ảnh hưởng âm đến hiệu quả kỹ thuật ở mức ý nghĩa thống kê $p = 0,006$, cận trên và cận dưới cùng dấu (-0,22557; -0,03953). Điều này có nghĩa là nếu các NH quan tâm quản lý tốt nguồn vốn huy động thì sẽ làm tăng hiệu quả hoạt động NH.

Biến GDP có cận trên là 1,839874 mang giá trị dương, cận dưới là -0,66524 mang giá trị âm. Cận trên và cận dưới trái dấu nên không đáng tin cậy. Hệ số hồi quy $\alpha_7 = 0,587317$ có dấu đúng với kì vọng phân tích, có nghĩa là nếu biến GDP tăng thêm một đơn vị sẽ ảnh hưởng 58,73 % đến hiệu quả hoạt động. Tuy

nhien điều này không thể khẳng định cho toàn bộ hệ thống NH vì độ tin cậy thấp.

Tương tự, biến chỉ số CPI cũng có hệ số $\alpha_8 = -0,00508$ đúng với kì vọng phân tích, khi CPI tăng sẽ làm giảm hiệu quả hoạt động của NH. Nhưng với $t = -1,29$, $p = 0,202$ và cận trên cận dưới trái dấu, nghĩa là chỉ số giá cả có tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động của NH tuy nhiên độ tin cậy thấp. Để khẳng định được ảnh hưởng của CPI cần có nghiên cứu lớn hơn.

Các biến phù hợp có thể đại diện cho tổng thể, độ tin cậy cao bao gồm biến quy mô tổng tài sản, số lượng lao động, tỉ lệ nợ xấu, tỉ lệ Tiền gửi/ Tổng dư nợ; trong đó biến quy mô tổng tài sản có tác động tích cực nhất thể hiện qua hệ số hồi quy $\alpha_1 = 0,142306$ lớn nhất so với hệ số hồi quy của các biến còn lại.

6. Các đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM VN

Từ kết quả phân tích trên, bài viết xin đưa ra một số đề xuất gợi ý nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM VN như sau:

Một là, NH nên sử dụng nhiều phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động khác nhau.

Để đánh giá hiệu quả hoạt động, NH cần phải quan tâm đến việc sử dụng nhiều phương pháp đánh giá hiệu quả hoạt động khác nhau vì mỗi phương pháp đều có ưu điểm và hạn chế. Bên cạnh các phương pháp đánh giá hiệu quả truyền thống như phân tích các chỉ số tài chính mà các NHTM VN thường áp dụng, NH nên kết hợp với các phương pháp phân tích hiện đại như vận dụng mô hình DEA và hồi quy Tobit như nghiên cứu trên đây nhằm mục đích xem xét nhiều phương diện khác nhau của các kết quả để lựa chọn ra phương pháp, mô hình nào phù hợp với nhu cầu của ban điều hành NH.

Hai là, NH cần quan tâm đến các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động.

Từ kết quả phân tích theo chỉ số và theo mô hình hồi quy Tobit, ta biết được các nhân tố nội sinh và ngoại sinh tác động đến hiệu quả hoạt động của các NHTM, từ đó khuyến nghị các NHTM nên quan tâm đến các nhân tố tác động khi phân tích hiệu quả hoạt động của mình.

Các đề xuất gợi ý cụ thể có liên quan đến các nhân tố tác động đến hiệu quả hoạt động nhằm nâng cao

hiệu quả hoạt động của NHTM được trình bày chi tiết như sau:

- Kiểm soát chất lượng tín dụng.

Nguyên nhân xảy ra nợ xấu đứng ở góc độ NH là do chính sách tín dụng lỏng lẻo, hệ thống kiểm soát rủi ro tín dụng còn nhiều bất cập, đạo đức nghề nghiệp của một bộ phận cán bộ NH suy thoái. Do đó, cần thiết tách bạch quy trình cho vay thành các khâu tiếp xúc, gặp gỡ khách hàng, thẩm định khách hàng, thẩm định giá tài sản bảo đảm, theo dõi, kiểm tra sau cho vay thành các bộ phận độc lập để giảm thiểu rủi ro đạo đức trong nghiệp vụ tín dụng.

Trong hoạt động tín dụng, thông tin là yếu tố đầu vào đóng vai trò quan trọng và làm cơ sở để NH quyết định có phê duyệt khoản vay hay không. Do đó cần xây dựng một hệ thống thông tin minh bạch, đầy đủ về các khách hàng đã từng có quan hệ tín dụng với các TCTD để giúp cho các TCTD khác có cơ sở để quyết định cấp tín dụng cho khách hàng hay không. Mặt khác, tổ chức lưu trữ, thu thập các thông tin về khách hàng, thông tin thị trường, xây dựng hệ thống cung cấp thông tin chăm sóc và xếp hạng khách hàng dựa trên việc ứng dụng các phần mềm tin học hiện đại. Đây không những là cơ sở giúp ra quyết định cho vay mà còn giúp giảm được thời gian xử lý, ra quyết định cho vay.

- Thông tin đầy đủ, minh bạch, chính xác.

Để có thể vận dụng mô hình phân tích bao dữ liệu DEA và hồi quy Tobit trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động và xem xét các nhân tố tác động đến hiệu quả hoạt động của các NHTM, đòi hỏi các NH phải đáp ứng yêu cầu thông tin minh bạch, đầy đủ và chính xác để đảm bảo các đầu vào, đầu ra (dùng trong mô hình DEA), các biến độc lập (dùng trong mô hình hồi quy Tobit) có được độ chính xác và kết quả của các mô hình có ý nghĩa thống kê và độ tin cậy cao.

- Nâng cao năng lực tài chính.

Kết quả của mô hình hồi quy Tobit cho thấy quy mô NH có ảnh hưởng dương đến hiệu quả hoạt động của các NHTM ở VN trong giai đoạn nghiên cứu. Như vậy việc nâng cao năng lực tài chính cũng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các NH. Năng lực tài chính được thể hiện qua các chỉ tiêu về vốn:

(i) Quy mô vốn tự có: NH với quy mô vốn tự có cao sẽ tạo tâm lý an tâm cho khách hàng khi lựa chọn

NH để giao dịch, hơn nữa vốn tự có cũng như tầm đệm chống đỡ rủi ro cho NH. Trong quá trình hội nhập, các NH phải có kế hoạch tăng vốn nhằm giúp NH có được nền tảng vững chắc, chống đỡ nhiều loại rủi ro, tận dụng được lợi thế cạnh tranh.

(ii) Quy mô vốn huy động: Vốn huy động là vốn chính để NH tiến hành kinh doanh, thực hiện cho vay và đầu tư. Do đó quy mô vốn huy động quyết định quy mô hoạt động tín dụng, đầu tư, tạo điều kiện gia tăng lợi nhuận, bổ sung vốn tự có.

(iii) Quy mô vốn vay: Thể hiện khả năng vay vốn của NH. NH có năng lực tài chính mạnh có thể chủ động vay được lượng vốn cần thiết dễ dàng hơn, từ đó tận dụng nguồn vốn vay cho các cơ hội đầu tư.

Quy mô tăng sẽ tạo nhiều lợi thế cho các NH. Tuy nhiên cũng cần chú ý không nên cứ chạy đua tăng vốn mà sử dụng lãng phí, không hiệu quả nguồn vốn của mình.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự của NH.

Yếu tố con người luôn là yếu tố then chốt trong mọi hoạt động. Từ kết quả mô hình hồi quy Tobit, biến số lượng lao động mang dấu âm, điều này cho thấy hiệu quả hoạt động của NH sẽ bị ảnh hưởng nếu tốc độ tăng trưởng số lượng lao động tăng nhanh hơn so với tốc độ phát triển của NH. Trong điều kiện nền kinh tế thị trường hiện nay, công nghệ NH, máy móc thiết bị và các sản phẩm, dịch vụ tương đối giống nhau, nên trình độ, năng lực của đội ngũ công nhân viên là một yếu tố quan trọng quyết định thành công trong kinh doanh của các NH.

- Đa dạng hóa và nâng cao tiện ích các sản phẩm, dịch vụ dựa trên việc nâng cao năng lực công nghệ.

Công nghệ thông tin được xem như một xu hướng chính trong hoạt động NH hiện đại, đây là yếu tố quan trọng giúp các NH tăng khả năng cạnh tranh thông qua việc đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ về cả chất lượng và số lượng. Kết quả từ bảng thống kê chỉ số Malmquist cho thấy chỉ số tiến bộ công nghệ trung bình thời kỳ 2007 – 2011 là 97,6%, cao hơn so với kết quả của thời kỳ nghiên cứu của Nguyễn Viết Hùng giai đoạn từ năm 2001 – 2005 hàm ý có một sự cải thiện khá tốt trong việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động của các NH. Theo kinh nghiệm hoạt động của các NH nước ngoài, yếu tố công nghệ có thể giúp

giảm 76% chi phí hoạt động của NH, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của các NH.

- Nâng cao năng lực quản trị rủi ro và năng lực giám sát NH.

Vì thị trường tài chính, NH có đặc thù riêng, mang tính rủi ro hệ thống, do đó hoạt động quản trị rủi ro ngày càng được chú trọng đối với mỗi NH. Hoạt động quản trị rủi ro của NH được xây dựng trên thông lệ quốc tế, nhưng cũng cần phải phù hợp với thực tế nền kinh tế, thực tế thị trường tài chính tại VN. Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro tổng thể: quản trị rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất, ngoại hối...

Các NH cần nghiêm túc thực hiện việc kiểm toán để tạo sự an toàn cho hoạt động của bản thân NH nói riêng và của toàn hệ thống NH nói chung và nâng cao chất lượng công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ, nhằm phát hiện kịp thời những rủi ro tiềm ẩn, hạn chế, ngăn chặn tổn thất cho NH. Tuy nhiên cũng không nên áp dụng quá máy móc các nguyên tắc kiểm tra kiểm soát nội bộ, làm giảm đi tính sáng tạo trong công việc, tùy từng tình huống mà có sự linh hoạt trong công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ của NH. Cán bộ kiểm toán, kiểm tra kiểm soát nội bộ cần được đào tạo bài bản, có tinh thần trách nhiệm, cập nhật kiến thức nghiệp

vụ, nội quy, quy định nội bộ của NH, của NHNN và của pháp luật.

Phân tích chỉ số trong bài viết dựa vào số liệu NHTM VN đến 2011, phân tích nhân tố bị giới hạn số lượng mẫu và thời gian nghiên cứu (hoạt động của 21 NHTM trong 5 năm), giới hạn số lượng các biến đầu vào, đầu ra sử dụng trong mô hình phân tích DEA (3 biến đầu vào và 2 biến đầu ra), biến nội sinh, ngoại sinh (6 biến nội sinh và 2 biến ngoại sinh) nên ý nghĩa thống kê và độ tin cậy của một số nhân tố tác động đến hiệu quả hoạt động của các NHTM còn có những hạn chế. Bài nghiên cứu tạo tiền đề cho các nghiên cứu tiếp theo trong việc mở rộng số lượng mẫu, thời gian nghiên cứu và tăng số lượng các biến đầu vào, biến đầu ra, biến nội sinh, biến ngoại sinh nhằm tăng mức ý nghĩa và độ tin cậy của mô hình.

Một số đề xuất để nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM trong phạm vi bài viết chỉ liên quan đến các nhân tố có tác động đến hiệu quả hoạt động từ kết quả mô hình, điều này cũng tạo tiền đề để mở rộng phạm vi các hướng đề xuất cho các nghiên cứu tiếp theo ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Amir Moradi-Motlagh, Ali Salman Saleh, Amir Abdekhodaei và Mehran Ektesabi (2011), Efficiency, "Effectiveness and Risk in Australian Banking Industry", *World Review of Business Research* Vol. 1. No. 3. July 2011, pp.1-12.

Anthony N.Rezitis (2004), "Productivity Growth in the Greek Banking Industry: A Non – Parametric Approach", *Journal of Applied Economics*, Vol IX, No. 1 (May 2006), pp.119-138.

Báo cáo tài chính các NH VN giai đoạn từ 2007 – 2011.

Châu Thị Minh Hà & Phạm Lê Thông (2011), "Hiệu quả kỹ thuật của các NHTM VN", Tạp chí *Công nghệ ngân hàng* số 69, 12/2011.

Coelli T.J., *A guide to DEAP Version 2.1: A Data Envelopment Analysis (Computer Program)*, Center for Efficiency and Productivity Analysis Department of Econometric University of New England, CEPA Working Paper 96/08.

Donsyah Yudistira (2004), "Efficiency in Islamic Banking: An Empirical Analysis of Eighteen Banks", *Islamic Economic Studies* Vol. 12, No. 1, August 2004.

Fotios Pasiouras, Emmanouil Sifodaskalakis & Constantin Zopounidis (2007), *Estimating and Analysing the Cost Efficiency of Greek Cooperative Banks: An Application of Two-Stage Data Envelopment Analysis*, University of Bath School of Management Working Paper Series, 2007.12.

<http://data.worldbank.org/indicator/FB.AST.NPER.ZS>

IzahMohdTahir và Ku NarainiChe Ku Yusof (2011), "Estimating Technical and Scale Efficiency of Malaysian Public Listed Companies: A Non Parametric Approach", *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, Vol. 1, Issue. 7, July 2011, pp.01-07.

Jemric Igor, Vujcic Boris (2001), *Efficiency of Banks in Transition: A DEA Approach*, Current Issues in Emerging Market Economies Organised by The Croatian National Bank.

Liều Thu Trúc & Võ Thành Danh (2012), “Phân tích hoạt động kinh doanh của hệ thống NH TMCP VN”, Tạp chí *Khoa học* 2012:21a 158-168.

Ngo, Dang Thanh (2010), *Evaluating the Efficiency of Vietnamese Banking System: An Application Using Data Envelopment Analysis*, MPRA Paper No. 27882.

Ngo, Dang Thanh (2012), “Measuring the Performance of the Banking System, Case of Vietnam (1990-2010)”, *Journal of Applied Finance & Banking*, vol.2, no.2, 2012, pp.289-312.

Nguyễn Khắc Hoàn (2010), “Sử dụng mô hình Tobit trong phân tích nhu cầu tiêu thụ hàng hóa của các hộ gia đình”, Tạp chí *Khoa học*, Đại học Huế, Số 60, 2010.

Nguyễn Trường Sơn & Nguyễn Thị Hạnh (2011), “Đánh giá ảnh hưởng của R&D đối với kết quả kinh doanh của doanh nghiệp bằng mô hình DEA”, Tạp chí *Khoa học và công nghệ*, Đại học Đà Nẵng, số 1(42).2011.

Nguyễn Việt Hùng (2008), *Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của các NH thương mại VN*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

Phạm Thị Bích Lương (2007), *Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của các NHTM nhà nước VN hiện nay*, Luận án tiến sĩ kinh tế, Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.

Piyu Yue (1992), *Data Envelopment Analysis and Commercial Bank Performance: A Premier with Applications to Missouri Banks*.

Tô Ngọc Hưng, Nguyễn Đức Trung (2011), *Hoạt động ngân hàng VN- Nhìn lại năm 2011 và một số giải pháp cho năm 2012*, Học viện Ngân hàng.