

ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN



BẢN TIN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

SỐ

267

8/2019

ĐẨY MẠNH TRIỂN KHAI

“50 năm

**thực hiện Di chúc
của Chủ tịch Hồ Chí Minh”**

10 năm Bán lẻ BIDV

RẼ SÓNG THỜI GIAN



ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN

Phụ trách xuất bản:

TS. QUÁCH HÙNG HIỆP
Phó Tổng giám đốc BIDV

Biên tập:

BAN TRUYỀN THÔNG VÀ THƯƠNG HIỆU

Tòa soạn:

Tầng 18, Tháp BIDV, 35 Hàng Vôi,
Hoàn Kiếm, Hà Nội.

Điện thoại: 024.22200484

Fax: 024.22225316

Contact Center: 19009247 - 024.22200588

Email: bantindautu@bidv.com.vn

Giấy phép xuất bản số:

Số 40/GP-XBBT ngày 08/7/2019
của Bộ Thông tin và Truyền thông

In tại:

Công ty Cổ phần in Sách Việt Nam



NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

62 NĂM

ĐÓNG GÓP CHO SỰ PHÁT TRIỂN CỦA ĐẤT NƯỚC, BIDV VINH DỰ ĐƯỢC TẶNG THƯỞNG DANH HIỆU ANH HÙNG LAO ĐỘNG THỜI KỲ ĐỔI MỚI, HUÂN CHƯƠNG HỒ CHÍ MINH VÀ NHIỀU DANH HIỆU CAO QUÝ KHÁC.

Những ngày thu SÔI ĐỘNG

Trong những ngày cùng cả đất nước hân hoan kỷ niệm 74 năm ngày Cách mạng Tháng Tám thành công và hướng đến Quốc khánh 2/9, BIDV đã tạo được những dấu ấn nổi bật trên nhiều lĩnh vực hoạt động.

Đã hơn 25 năm kể từ ngày BIDV triển khai những chương trình huy động vốn dân cư đầu tiên và 10 năm kể từ ngày hoạt động ngân hàng bán lẻ thực sự trở thành một lĩnh vực hoạt động cốt lõi, quan trọng và được triển khai xuyên suốt từ Trụ sở chính đến chi nhánh BIDV. Trong dặm dài phát triển với những biến động và thách thức trong môi trường kinh doanh đó, hoạt động ngân hàng bán lẻ luôn có những sự bứt phá ngoạn mục để khẳng định được vai trò của một mũi tiên phong tạo ra những chuyển biến mạnh mẽ và đem lại đóng góp tích cực vào thành công chung của toàn hệ thống BIDV... “Hội nghị triển khai đề án kế hoạch kinh doanh ngân hàng bán lẻ” được tổ chức tại thành phố biển Nha Trang đầu tháng 8 vừa qua là dịp để toàn hệ thống đánh giá lại những vấn đề cốt lõi của ngân hàng bán lẻ, bao gồm cả chiến lược và hệ thống giải pháp được áp dụng trên các phương diện hoạt động... Cũng tại đây, những đường hướng phát triển cho giai đoạn mới đã được xác lập, những sáng kiến nhằm thúc đẩy hoạt động ngân hàng bán lẻ đã được đề xuất, niềm tin và lòng quyết tâm đã được nhân thêm... Tất cả để BIDV tiếp tục giữ vững vị thế dẫn đầu trong hoạt động ngân hàng bán lẻ trên thị trường...

Bên cạnh thúc đẩy hoạt động bán lẻ, BIDV cũng đang chú trọng đẩy mạnh phát triển dịch vụ nhằm gia tăng hiệu quả hoạt động của hệ thống. Tiếp tục kiên định những mục tiêu của Đề án Phát triển dịch vụ 2018 - 2025 với thông điệp “Chung tay phát triển dịch vụ - Thay đổi để tiếp tục dẫn đầu”, Hội nghị Phát triển dịch vụ mới đây đã tổng kết, đánh giá nửa chặng đường đã qua của giai đoạn 1 (2018 - 2020); đồng thời thảo luận, thống nhất các giải pháp để tăng tốc hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ năm 2019 - năm bản lề của giai đoạn 1. Với bản lĩnh, trí tuệ, tinh thần sáng tạo và quyết tâm vươn tới, tập thể người lao động BIDV sẽ nỗ lực để hoàn thành thắng lợi kế hoạch đề ra, góp phần cải thiện cơ cấu nguồn thu bền vững, góp phần hoàn thành kế hoạch lợi nhuận toàn hệ thống...

Minh chứng cụ thể cho quyết tâm này là Giải chạy “Nụ cười BIDV: Chu đáo - Chuyên nghiệp - Chất lượng”. Sau thành công của sự kiện tại khu vực Hà Nội, mới đây thôi, sắc xanh thương hiệu lại tiếp tục lan tỏa trên đường đua của Giải chạy khu vực phía Nam được tổ chức tại Trung tâm thành phố mới tỉnh Bình Dương. Nhịp đập sôi động của những trái tim giàu nhiệt huyết, sức bật mạnh mẽ từ những bước chân không mỏi này sẽ nhân thêm sức mạnh, tiếp thêm niềm tin để toàn hệ thống BIDV nâng cao chất lượng dịch vụ, đưa BIDV đến càng gần hơn với khách hàng...

Để đạt được mục tiêu này, BIDV luôn cần sự nỗ lực của mỗi một cán bộ, trong đó có những “chiến sỹ tiên phong” trong hoạt động quản lý khách hàng. Là những người trực tiếp nắm bắt nhu cầu và phục vụ khách hàng, họ vừa là đại diện cho BIDV, vừa là người kết nối mối quan hệ giữa BIDV với khách hàng... Trong Đầu tư Phát triển số này, mời các bạn cùng lắng nghe chia sẻ của 2 nhân vật tiêu biểu trong số hàng ngàn cán bộ quan hệ khách hàng của BIDV để biết thêm về phương thức triển khai, những kinh nghiệm để có thể mang đến cho khách hàng nụ cười hài lòng...

Không chỉ mang đến niềm vui và thành công cho khách hàng, BIDV còn nỗ lực để cộng đồng được thụ hưởng những điều tốt đẹp. Những cây cầu nông thôn được khánh thành tại Đồng Tháp, những giọt máu nghĩa tình tại Cao Bằng, những chiếc cặp phao cứu sinh cho học sinh vùng sông nước và những bữa ăn từ thiện tại Tiền Giang... là những hành động cụ thể chứng minh cho tấm lòng và trách nhiệm của BIDV...

Và còn rất nhiều nữa những thông tin, hoạt động ý nghĩa của BIDV trong tháng 8 vừa qua đã được Đầu tư Phát triển số 267 này lắng lại trên từng trang viết và đang đợi chờ quý vị cùng khám phá...

MỤC LỤC



► SỰ KIỆN

- 04. 10 năm bán lẻ BIDV rẽ sóng thời gian
- 06. Bán lẻ BIDV - Sự hoàn hảo vượt trên mong đợi
- 08. Tăng tốc cán đích các mục tiêu của Đề án Dịch vụ
- 10. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ
- 12. Đẩy mạnh hợp tác ngân hàng - bảo hiểm
- 14. Ấn tượng giải chạy "Nụ cười BIDV"
- 16. "Nụ cười BIDV" - Những hình ảnh đáng nhớ
- 18. "Nụ cười BIDV" - Vinh danh các tập thể, cá nhân xuất sắc
- 20. Bình chọn đội thi yêu thích facebook" hâm nóng "Nụ cười BIDV"
- 22. BIDV và EXIM Thái Lan ký Thỏa thuận hợp tác chung
- 23. Làm tốt công tác kiểm tra, giám sát tuân thủ để hoạt động BIDV an toàn, ổn định, hiệu quả
- 24. Đảng bộ BIDV đẩy mạnh triển khai "50 năm thực hiện Di chúc của Chủ tịch Hồ Chí Minh"

► TRÊN ĐƯỜNG PHÁT TRIỂN

- 25. "Tự phê bình và phê bình là cách tốt nhất để củng cố và phát triển sự đoàn kết và thống nhất trong Đảng"
- 28. Hội đồng Alco - 15 năm đổi mới và phát triển
- 30. Đổi mới công nghệ trong hoạt động quản trị nhân sự
- 32. BIDV Đông Hà Nội với "mối lương duyên" FDI
- 33. BIDV Đông Đô 15 năm bản lĩnh, kiên cường vượt gian khó

► SẢN PHẨM DỊCH VỤ

- 34. AIRS - Sản phẩm phái sinh đón đầu xu hướng thị trường
- 35. E-Merchant - chìa khóa vàng cho thành công của website bán hàng
- 36. Triển khai gói tín dụng 60.000 tỷ đồng hỗ trợ khách hàng SME
- 36. Ưu đãi 40% khi mua bảo hiểm du lịch tại BIC
- 37. Tư duy dịch vụ khách hàng
- 38. Bàn về Smart OTP

► NGHIÊN CỨU TRAO ĐỔI

- 40. Tăng cường kỷ luật thị trường
- 42. Tìm hiểu một số quy định về tiền gửi có kỳ hạn tại Thông tư số 49/2018/TT-NHNN
- 44. Vốn kinh tế và định hướng quản lý vốn trong tương lai
- 46. Cà phê Việt Nam - Cơ hội vươn lên tầm cao mới

► CHIA SẺ

- 48. Chuyện về người hiến máu còn để... tri ân
- 49. Khánh thành cầu nông thôn tại tỉnh Đồng Tháp
- 49. BIDV Mỹ Tho san sẻ khó khăn với cộng đồng



49



55

▶ NHỊP SỐNG

- 50. Chiến sỹ thi đua cấp ngành có biệt tài chăm sóc khách hàng VIP
- 52. Chăm sóc khách hàng VIP : Tận tâm để tạo dựng lòng tin
- 54. BIDV Nghệ An đạt giải Nhất toàn đoàn Hội thao khu vực V
- 54. Company trip kết nối BSL ở 3 miền Tổ quốc
- 54. Trung tâm Công nghệ Thông tin hưởng ứng cuộc thi Thanh niên với Đảng và Olympic Tiếng Anh
- 55. Vinh danh học sinh, sinh viên tiêu biểu con cán bộ ngành ngân hàng
- 56. Khổng Tú Uyên - cô gái tự tin với công thức 3T1C
- 57. Nghị lực "vàng" vượt khó của Nguyễn Anh Kiệt

- 58. BIDV Ngọc Khánh Hà Nội - Nơi tôi yêu
- 61. Chinh phục Bạch Mộc Lương Tử
- 62. Vượt lên chính mình Chinh phục đỉnh cao
- 64. Campuchia trong ký ức của tôi

▶ VĂN HÓA

- 66. Sắc màu trong giao tiếp - bí quyết để thành công
- 68. Đón ánh mặt trời đầu tiên tại cực Đông của Tổ quốc
- 70. Bãi biển An Bàng - "Nàng thơ" nơi phố Hội
- 72. Thu mới
- 72. Mùa của yêu thương
- 72. Lời ru của Mẹ
- 73. Câu chuyện của chó săn và chú thỏ



68

HỘI NGHỊ TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH KINH DOANH NGÂN HÀNG BÁN LẺ GIAI ĐOẠN 2019 - 2021

Nha Trang, Ngày 02 tháng 08 năm 2019



10

năm bán lẻ BIDV RẼ SÓNG THỜI GIAN

Nhiều hoạt động hấp dẫn, sống động với hàm lượng công nghệ cao, Hội nghị triển khai đề án kế hoạch kinh doanh ngân hàng bán lẻ của BIDV thu hút sự chú ý của đông đảo đại biểu tham dự.

giúp cải thiện hiệu quả hoạt động trên toàn hệ thống của BIDV.

Phát biểu tại hội nghị, Chủ tịch HĐQT Phan Đức Tú đã chia sẻ về định hướng hoạt động ngân hàng bán lẻ trong 3 năm 2019 - 2021, với những nội dung trọng điểm là kim chỉ nam hoạt động của ngân hàng bán lẻ. Trong đó, một số nội dung nổi bật được đề cập như: (i) Tập trung phát triển công nghệ

2019 đánh dấu chặng đường 10 năm với những bước tiến đột phá trong hoạt động ngân hàng bán lẻ của BIDV. Sự biến động trong môi trường kinh doanh 10 năm trở lại đây được ví như những phong ba trên đại dương mà ở đó khối ngân hàng bán lẻ của BIDV như con tàu tiên phong. Mũi tiên phong này đã tạo ra những chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh và đem về những đóng góp tích cực cho hiệu quả hoạt động của toàn hệ thống và những danh hiệu quan trọng như: "Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam 5 năm liên tiếp" (do The Asian Banker bình chọn) hay "Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu nhất 3 năm liên tiếp" (do VNBA và IDG bình chọn).

Ngày 02/8/2019 tại TP. Nha Trang (Khánh Hòa), BIDV tổ chức "Hội nghị triển khai đề án kế hoạch kinh doanh ngân hàng bán lẻ" với sự tham dự của Hội đồng quản trị, Ban điều hành BIDV, lãnh đạo các ban, trung tâm, các chi nhánh; đối tác quan trọng của BIDV trong hoạt động bán

lẻ. Hội nghị đã tập trung đánh giá về những vấn đề cốt lõi của hoạt động ngân hàng bán lẻ BIDV, bao gồm những chiến lược, hệ thống giải pháp được thể hiện trên các phương diện: sản phẩm dịch vụ, mạng lưới bán hàng, chính sách hỗ trợ thúc đẩy bán hàng, các dự án công nghệ đi kèm, đánh giá kiểm soát rủi ro và chăm sóc khách hàng... Từ đó, những hoạch định cho các giai đoạn tiếp theo cũng đã được đưa ra thảo luận bao gồm: Đề án kế hoạch kinh doanh Ngân hàng bán lẻ BIDV giai đoạn 2019 - 2021; Xu hướng phát triển hoạt động Ngân hàng bán lẻ trong thời gian tới cùng những tham luận chia sẻ kinh nghiệm của các chi nhánh về tình hình thực hiện dịch vụ 6 tháng và trọng tâm 6 tháng cuối năm 2019.

Toàn Khối bán lẻ từ Trụ sở chính đến các chi nhánh đã có những trao đổi thiết thực, sát với tình hình kinh doanh. Đặc biệt, những chia sẻ kinh nghiệm triển khai thành công của một số chi nhánh đạt kết quả tốt đã

Trong khuôn khổ Hội nghị, các đại biểu đã được trải nghiệm khu vực triển lãm "Hoạt động ngân hàng bán lẻ BIDV và xu hướng ngân hàng tương lai" với những dấu mốc ấn tượng của cả ba công tác: Hoạt động ngân hàng bán lẻ, hoạt động thẻ và hoạt động chăm sóc khách hàng trong giai đoạn 2008 - 2019; Khu vực "Không gian truyền thống khối bán lẻ" trưng bày những thành tích, những giải thưởng vinh danh ấn tượng trong hoạt động của khối ngân hàng bán lẻ BIDV...

Khu vực không gian trải nghiệm sản phẩm dịch vụ bán lẻ được tối ưu hóa trên nền tảng công nghệ số hiện đại. Các đại biểu đã được tham quan và trải nghiệm trực tiếp những công nghệ hiện đại nhất đang được BIDV áp dụng triển khai trong các hoạt động ngân hàng, giúp cải thiện trải nghiệm dịch vụ khách hàng cũng như cải tiến hiệu quả hoạt động của ngân hàng bán lẻ.

Chỉ với chiếc điện thoại thông minh cùng ứng dụng BIDV SmartBanking, đại biểu có thể dễ dàng trải nghiệm chức năng thanh toán QR Pay và nhận được nhiều phần quà thú vị như: Pin sạc dự phòng, chuột không dây, cáp sạc, gối du lịch...

Các đại biểu cũng đồng thời được trải nghiệm những công nghệ mới nhất được áp dụng vào các hoạt động thẻ như máy POS đa năng, máy ATM tự động thế hệ mới. Công nghệ được áp dụng vào hoạt động chăm sóc khách hàng cũng đã có nhiều cải tiến như hỗ trợ khách hàng thông qua Chatbot, Video call...



đột phá với con người là trọng tâm; Kết hợp hoạt động bán lẻ với bán buôn, đồng thời nâng cao năng lực quản trị, hình ảnh thương hiệu cùng mạng lưới hiện đại;... (ii) Công nghệ cần được đặt làm trọng tâm trong tất cả các lĩnh vực hoạt động từ tín dụng, tiền gửi, chuyển tiền,... nhằm đi tắt đón đầu các xu thế hoạt động của ngân hàng tương lai cũng như nâng cao năng suất lao động trong các hoạt động của ngân hàng. Có thể lấy ví dụ như việc áp dụng công nghệ vào việc tích hợp thanh toán trên một thiết bị thông minh; ra mắt các loại thẻ mới như thẻ giao dịch không chạm (contactless), thẻ xác thực giao dịch bằng vân tay, thẻ ảo hay xu thế ngân hàng không người, nơi khách hàng được hỗ trợ bằng các thiết bị tự phục vụ hiện đại như ATM đa năng và các thiết bị giao dịch tự động tại quầy... (iii) Sự liên kết chặt chẽ, phối hợp nhịp nhàng và đồng thuận từ Hội sở chính đến các chi nhánh là động lực để thúc đẩy phát triển hoạt động của khối ngân hàng bán lẻ. Trong đó, mỗi cá nhân cán bộ cần xác định tâm thế và cách thức thực hiện tự đổi mới thay đổi, tạo sự khác biệt, nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động.

Khép lại chặng đường 10 năm hoạt động với không ít thử thách, cam go nhưng nhiều dấu ấn, thành tích nổi bật, khối ngân hàng bán lẻ của BIDV tự tin vững bước tiến vào tương lai để tiếp tục viết nên những trang sử mới...

Tại hội nghị, Ban Lãnh đạo BIDV đã vinh danh 29 tập thể điển hình trên các mặt hoạt động bán lẻ giai đoạn 2016 - 2018 và 24 cá nhân đạt thành tích xuất sắc trong hoạt động bán lẻ:

*** 29 tập thể:**

- 3 chi nhánh điển hình trong hoạt động ngân hàng bán lẻ: TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương, Lâm Đồng;
- 3 chi nhánh điển hình về tín dụng bán lẻ: Đà Lạt, Tây Ninh, Khánh Hòa;
- 3 chi nhánh điển hình về Huy động vốn dân cư: Quang Trung, Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Cầu Giấy;
- 3 chi nhánh điển hình về phát triển dịch vụ Ebanking: Thanh Xuân, Nam Bình Dương, Hà Thành;
- 3 chi nhánh điển hình về phát triển khách hàng cá nhân: Hà Tây, Thái Nguyên, Quảng Bình;
- 3 chi nhánh điển hình trong hoạt động bảo hiểm: Gia Lai, Đông Hà Nội, Lạng Sơn;
- 2 Phòng giao dịch bán lẻ điển hình: Đơn Dương (BIDV Lâm Đồng), Đắk R'Lấp (BIDV Đắk Nông);
- 4 chi nhánh tiêu biểu trong kinh doanh phát hành thẻ: Cầu Giấy, Bình Dương, Đồng Đô, Hà Thành;
- 2 chi nhánh tiêu biểu trong kinh doanh chấp nhận thẻ: TP. Hồ Chí Minh, Hải Vân;
- 3 chi nhánh điển hình trong hoạt động Tele-sales: Bến Tre, Bà Rịa Vũng Tàu, Sài Gòn.

*** 24 cá nhân:**

- Ông Cao Tiến Trinh, Phó GD BIDV Đà Lạt;
- Ông Vũ Quý Dương, GD Phòng Giao dịch Đơn Dương, BIDV Lâm Đồng;
- Bà Lê Thị Kiều Oanh, Phó Trưởng phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Hà Tây;
- Ông Đào Duy Hải, Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV TP. Hồ Chí Minh;
- Bà Trần Thùy Duyên, Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV Bình Dương;
- Bà Phan Hồng Linh, Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Tây Ninh;
- Ông Nguyễn Quốc Tuấn, Trưởng Phòng Khách

hàng cá nhân, BIDV Khánh Hòa;

- Ông Nguyễn Thượng Hải, Phó GD BIDV Quang Trung;
- Ông Hoàng Chí Sơn, Phó GD BIDV Nam Kỳ Khởi Nghĩa;
- Ông Nguyễn Quốc Khánh, Phó GD phụ trách Phòng Giao dịch bán lẻ Thanh Xuân Bắc, BIDV Cầu Giấy;
- Bà Hoàng Thị Huyền Thư, Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV Thanh Xuân;
- Bà Nguyễn Thị Minh Châu, Trưởng phòng Phòng Giao dịch Khách hàng, BIDV Nam Bình Dương;
- Ông Nguyễn Trọng Minh, Kiểm soát viên Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV Hà Thành;
- Ông Đặng Quang Dũng, GD Phòng giao dịch Đồng Hỷ, BIDV Thái Nguyên;
- Bà Nguyễn Thị Phương Hồng, Giám đốc Phòng giao dịch Đồng Hỷ, BIDV Quảng Bình;
- Ông Trương Đức Bình, Chuyên viên Phòng Giao dịch Đô Thị, BIDV Gia Lai;
- Bà Dương Thanh Nguyệt, Chuyên viên Phòng giao dịch Tam Thanh, BIDV Lạng Sơn;
- Ông Tạ Minh Tuyển, Phó GD Phòng Giao dịch Văn Trì, BIDV Đông Hà Nội;
- Ông Ngô Hà Sơn, Chuyên viên Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV Đồng Đô;
- Ông Võ Văn Khánh, chuyên viên Phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Hải Vân;
- Ông Nguyễn Minh Nghĩa, Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân 2, BIDV Sài Gòn;
- Bà Nguyễn Thị Ngọc Châu, Chuyên viên Phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Bà Rịa Vũng Tàu;
- Bà Lê Thị Thảo Vy, Chuyên viên Phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Bến Tre;
- Bà Phạm Thị Kim Tuyển, Phó Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Đắk Nông.

Bán lẻ BIDV

SỰ HOÀN HẢO VƯỢT TRÊN MONG ĐỢI

LÊ TRUNG THÀNH (*)

5 năm gắn bó với hoạt động Ngân hàng bán lẻ tại BIDV với cương vị là Phó Tổng Giám đốc phụ trách Khối Bán lẻ, tôi cảm thấy mình là người may mắn khi được làm việc trong môi trường luôn đặt yếu tố “con người” lên hàng đầu. Con người là yếu tố then chốt quyết định thành công của cả một hệ thống và những con người làm bán lẻ tại BIDV thực sự là một “Dream Team” với đầy đủ những tố chất của những chiến binh xuất sắc, quả cảm nhất trên mặt trận phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ.



Chủ tịch HĐQT BIDV Phan Đức Tú (giữa) và Phó TGD Lê Trung Thành (ngoài cùng bên phải) chụp ảnh lưu niệm với Giám đốc 03 đơn vị trong khối bán lẻ BIDV

10 NĂM MỘT CHẶNG ĐƯỜNG VÀ 3 NĂM DỒN NÉN CHO MỘT BƯỚC TIẾN DÀI: “NGÂN HÀNG BÁN LẺ BIDV VƯƠN TỚI SỰ HOÀN HẢO”

Câu chuyện về tính tương đồng giữa các đơn vị trong hệ thống Ngân hàng không còn là đề tài mới mẻ tại Việt Nam. Trên thực tế, các ngân hàng đều có những mục tiêu chung và đích đến tương tự nhau, tựu trung lại đều hướng tới kinh doanh có hiệu quả, tăng doanh thu, giảm chi phí và quản trị rủi ro đến mức thấp nhất. Từ mục tiêu đó, họ đề ra những chiến lược, hệ thống giải pháp cũng tương tự nhau, thể hiện trên các phương diện: sản phẩm dịch vụ, mạng lưới bán hàng, chính sách hỗ trợ thúc đẩy bán hàng, các dự án công nghệ đi kèm, đánh giá kiểm soát rủi ro và chăm sóc khách hàng... Cùng một mục tiêu với những con đường tựa tựa như nhau nhưng tại sao kết quả lại hoàn toàn

khác nhau. Câu hỏi đặt ra: Tại sao? Vì sao trong suốt chặng đường 10 năm phát triển hoạt động Ngân hàng Bán lẻ vừa qua, đặc biệt là trong 3 năm trở lại đây (2016 - 2018), BIDV đã có những bước tiến dài và bứt phá trên đường đua trở thành Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam?

Đó là do sự khác nhau giữa những con người trong mỗi hệ thống ngân hàng mà suy cho cùng là sự khác biệt của văn hóa kinh doanh. Ngoài các nhân tố như văn hóa doanh nghiệp và văn hóa ứng xử trong kinh doanh, triết lý kinh doanh, văn hóa kinh doanh còn được tạo nên từ đạo đức kinh doanh và văn hóa doanh nhân. Tại BIDV, từ Ban Lãnh đạo cấp HĐQT, Ban điều hành, cho tới Lãnh đạo các Ban, Trung tâm, lãnh đạo tại các chi nhánh đều rất kiên định, quyết liệt và trách nhiệm trong việc điều hành các cơ chế, chính sách, hệ thống giải pháp thúc đẩy hiệu quả kinh doanh.

Những cán bộ BIDV, từ cán bộ quan hệ trực tiếp với khách hàng, cho đến cán bộ hỗ trợ, tham mưu đề xuất cơ chế chính sách... đều có tố chất của một cán bộ BIDV “vừa có tâm lại vừa có tầm” như lời của Cố chủ tịch HĐQT BIDV Nguyễn Văn Doãn đã từng nói. Làm bán lẻ không có đam mê và sáng tạo thì không thể làm được vì nó đòi hỏi người cán bộ phải tỉ mỉ, kiên trì và linh hoạt để theo kịp với những biến động của thị trường; đúng với lời căn dặn “Mỗi cán bộ BIDV phải là một yếu tố cạnh tranh” của Nguyên Chủ tịch HĐQT BIDV Phùng Thị Vân Anh.

Nghị quyết 727 năm 2016 là một quyết sách lớn mở ra một giai đoạn thay đổi cả về lượng và chất của hoạt động Ngân hàng Bán lẻ tại BIDV. 10 năm một chặng đường và 3 năm để dồn nén cho một cú nhảy vọt, Bán lẻ BIDV tỏa sáng không chỉ vì những danh hiệu “Ngân hàng Bán lẻ tốt nhất Việt Nam 5 năm liên tiếp” (do The Asian Banker bình chọn) hay “Ngân hàng Bán lẻ tiêu biểu nhất 3 năm liên tiếp” (do VNBA và IDG bình chọn) mà còn vì chính những đóng góp chân thật nhất của hoạt động Ngân hàng Bán lẻ vào kết quả kinh doanh chung của hệ thống đã được Ban lãnh đạo, người lao động ghi nhận và thị trường đón nhận. 38% tỷ trọng đóng góp vào tổng thu nhập của hệ thống từ hoạt động Ngân hàng Bán lẻ, trước dự phòng rủi ro là con số rất ý nghĩa, đó là kết quả của cả một quá trình tích lũy, bồi đắp và kế thừa qua nhiều thế hệ những con người làm Bán lẻ trong suốt hơn một thập kỷ đã qua.

VẤN ĐỀ CỐT LÕI CỦA BIDV LÀ PHÁT TRIỂN NGUỒN NHÂN LỰC

Nhìn từ câu chuyện của bóng đá Việt Nam, trước khi dẫn dắt đội tuyển Việt Nam, chiến lược gia người Hàn Quốc Park Hang Seo được truyền thông Hàn Quốc gọi là “huấn luyện viên ngủ gật” và bị chỉ trích vì những lối chơi đơn điệu, thiếu sáng tạo. Nhưng đến với Việt Nam, ông Park đã đưa Việt Nam tiến tới với chức vô địch AFF châu Á 2018, á quân King’s Cup 2019... góp tên mình vào vòng loại Worldcup 2022; đây là điều mà cách đây vài năm chúng ta chưa từng nghĩ đến. Chiến lược gia Park rất giỏi nhưng quan trọng hơn hết trong thành công của bóng đá Việt Nam chính là từ chính đội ngũ các cầu thủ trẻ của chúng ta, kết quả của quá trình đầu tư và đào tạo bài bản tại các câu lạc bộ bóng đá trẻ trong nước.

Điều đó cũng tương tự như với hệ thống ngân hàng Việt Nam. Với những mục tiêu và chiến lược kinh doanh tương tự nhưng BIDV vươn lên là Ngân hàng bán lẻ số 1 Việt Nam nhiều năm liền chính là nhờ tính bài bản, toàn diện và nhất quán từ chính sách phát triển nguồn nhân lực của mình. Có thể nói, BIDV là Ngân hàng Việt quan tâm nhất đến việc đào tạo và phát triển năng lực cán bộ, thể hiện ở tính quy mô và chuyên nghiệp bậc nhất của Viện Đào tạo và Nghiên cứu BIDV (tiền thân là Trường Đào tạo cán bộ BIDV và Trung tâm Nghiên cứu BIDV), và gần 500 khóa học cho hàng ngàn lượt cán bộ bán lẻ trên toàn hệ thống chỉ riêng trong 3 năm trở lại đây.

Phát triển nguồn nhân lực cũng là một trong 05 yếu tố quan trọng trong việc đánh giá chất lượng của một ngân hàng thương mại theo nhiều tổ chức uy tín trong và ngoài nước công nhận. Qua nhiều năm tham gia các giải thưởng trong và ngoài nước, Bán lẻ BIDV thể hiện rõ tính đúng đắn trong đường hướng và chiến lược phát triển khi các tiêu chí bình xét của các giải thưởng cũng tương đồng với các mục tiêu



phát triển của BIDV trong các giai đoạn gần đây, thể hiện trên các yếu tố chính:

Thứ nhất, tính hiệu quả: được tính dựa trên mức độ tăng trưởng, tỷ lệ đóng góp trong tổng thu nhập và tỷ lệ chi phí/thu nhập của hoạt động Ngân hàng bán lẻ trong hệ thống Ngân hàng;

Thứ hai, mức độ sẵn sàng của công nghệ thông tin trong việc hỗ trợ tăng hiệu quả kinh doanh;

Thứ ba, nhân lực: thể hiện ở mức độ chuyên nghiệp và năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ Bán lẻ;

Thứ tư, trải nghiệm của khách hàng thể hiện ở mức độ hài lòng của khách hàng với ngân hàng;

Thứ năm, quản trị rủi ro.

Trong cả 05 yếu tố trên, con người đóng vai trò là người trực tiếp tham gia, điều hành, quản trị... Tại mỗi khâu, mỗi bước, con người BIDV đều thể hiện được năng lực vượt trội, bản lĩnh nghề nghiệp vững vàng và thái độ làm việc chuyên nghiệp; góp phần thúc đẩy hoạt động Ngân hàng Bán lẻ BIDV ngày càng có những bước tiến vượt trội.

TRONG 3 NĂM TỚI BIDV VẪN LÀ NGÂN HÀNG BÁN LẺ TỐT NHẤT VIỆT NAM

Như ý nghĩa của một ngôn ngữ Nhật Bản “Respect all... Fear none”, BIDV tôn trọng các ngân hàng cạnh tranh nhưng không e ngại họ. Ngân hàng bán lẻ BIDV đã bước qua giai đoạn “vươn tới sự hoàn hảo” và đang hướng tới “sự hoàn hảo vượt qua mong đợi” để tiếp tục là Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam trong giai đoạn 3 năm tới đây. BIDV có được sự tự tin đó nhờ vào đội ngũ nguồn nhân lực chất lượng cao, bên

cạnh yếu tố mới hỗ trợ thật sự hiệu quả là Ngân hàng số, và còn có rất nhiều những dự án lớn với mục tiêu nâng cao chất lượng một cách toàn diện. Những năm gần đây, BIDV luôn dẫn đầu về tăng trưởng quy mô huy động vốn dân cư, tín dụng bán lẻ, thậm chí là nền khách hàng cá nhân và đóng góp ngày càng tăng của dịch vụ. Tuy nhiên tăng trưởng quy mô không phải là đích đến của hoạt động Ngân hàng Bán lẻ BIDV mà quan trọng hơn đó là tính hiệu quả và sự phát triển bền vững. Quy mô lớn hơn đồng nghĩa với tăng áp lực lên bộ máy vận hành và tiềm ẩn rủi ro, có thể ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, sự hài lòng của khách hàng. Lượng tăng thì chất thay đổi, điều này đòi hỏi chúng ta phải có sự đổi mới, nâng cao hơn nữa phương thức quản trị kinh doanh. Sự tham gia sâu rộng hơn của sản phẩm dịch vụ Ngân hàng số như một yếu tố sản xuất mới đánh dấu quá trình thay đổi về chất của hoạt động Ngân hàng bán lẻ BIDV và tạo ra cú nhảy vọt.

Song song với công tác phát triển sản phẩm, đào tạo nguồn nhân lực, quản trị rủi ro, cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như tiếp tục quảng bá rộng rãi thương hiệu Bán lẻ BIDV tới công đồng... BIDV xác định công nghệ là một trong những nhân tố rất quan trọng giúp BIDV sẽ có những bước phát triển vượt bậc, từ một ngân hàng truyền thống sang một ngân hàng hiện đại hướng tới khách hàng là trọng tâm, nơi mà Ngân hàng số và Ngân hàng Bán lẻ là “anh em sinh đôi”. Do đó, BIDV có mục tiêu kép tiếp tục là “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất và dẫn đầu trong không gian số”.

Thay cho lời kết, tôi gửi lời chúc mừng và cảm ơn đến toàn thể đội ngũ các “cộng sự bán lẻ trực tiếp và gián tiếp” trên toàn hệ thống BIDV; cảm ơn các bạn vì những tận tâm, cố gắng và cả những khát khao, trăn trở với nghề trong suốt những năm tháng qua. Mọi danh hiệu Bán lẻ BIDV có được ngày hôm nay đều xứng đáng trao tặng cho các bạn.

(*) Phó Tổng Giám đốc BIDV □

TĂNG TỐC CÁN ĐÍCH

các mục tiêu của Đề án Dịch vụ

Ngày 02/8/2019 tại TP. Nha Trang, BIDV đã tổ chức Hội nghị Phát triển dịch vụ nhằm tổng kết, đánh giá nửa chặng đường đã qua của giai đoạn 1 Đề án Dịch vụ (2018-2020); đồng thời thảo luận, thống nhất giải pháp để tăng tốc thu dịch vụ từ quý III/2019, quyết tâm hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019, hướng tới kế hoạch năm 2020.



THAY ĐỔI ĐỂ TIẾP TỤC DẪN ĐẦU

Tăng tỷ trọng thu dịch vụ ròng, hướng đến thông lệ tại các thị trường phát triển châu Á và thế giới là định hướng phát triển của các ngân hàng thương mại trong những năm gần đây. Đây cũng là yêu cầu của Chính phủ tại Quyết định số 1058/QĐ-TTg ngày 19/07/2017 về Đề án cơ cấu lại các Tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016-2020, theo đó yêu cầu các ngân hàng thương mại: “Phấn đấu đến năm 2020 tăng gấp 2 lần tỷ trọng thu nhập từ hoạt động phi tín dụng trong tổng thu nhập của các ngân hàng thương mại”.

Cùng với đó, trong những năm gần đây, các ngân hàng ngày càng chú trọng gia tăng thu dịch vụ với

nguồn thu chủ yếu từ phí, ổn định, mức độ rủi ro và tỷ lệ sử dụng vốn thấp hơn hoạt động tín dụng, nhiều ngân hàng xây dựng chiến lược riêng để phát triển mảng dịch vụ. Sự vươn lên mạnh mẽ của các ngân hàng, đặc biệt trong hoạt động dịch vụ đặt BIDV trước những thách thức, yêu cầu đổi mới để tiếp tục vị thế ngân hàng có quy mô thu dịch vụ dẫn đầu thị trường.

Từ đầu năm 2018, BIDV bắt đầu thực hiện đề án đẩy mạnh phát triển hoạt động dịch vụ đến năm 2025, giai đoạn 1 từ năm 2018 - 2020, trong đó xác định cơ cấu nguồn thu, tăng nguồn thu từ dịch vụ là một chiến lược quan trọng của BIDV. Trong năm đầu tiên thực hiện đề án, BIDV đã tổ chức Hội thi Dịch vụ - không chỉ nhằm phổ biến sâu

rộng mục tiêu của đề án đến toàn thể cán bộ, đặc biệt là cán bộ kinh doanh, giao dịch viên... mà còn tạo không khí học tập hứng khởi, đề xuất sáng kiến, cải tiến trong hoạt động dịch vụ. Toàn hệ thống BIDV cũng đã thực hiện nhiều giải pháp để thâm canh nền khách hàng hiện hữu, phát triển sản phẩm mới, khách hàng mới... Kết quả bước đầu ghi nhận những dấu hiệu tích cực: Thu dịch vụ ròng năm 2018 của BIDV cán đích kế hoạch, duy trì thành công vị thế ngân hàng có quy mô thu dịch vụ lớn nhất thị trường.

Năm 2019 là năm thứ hai BIDV thực hiện Đề án dịch vụ và là năm bản lề của giai đoạn 1. Đứng trước nhiều thách thức, hệ thống BIDV luôn nỗ lực tối đa để hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019 và hướng tới kế hoạch năm 2020, kết thúc thành công giai đoạn 1 của Đề án dịch vụ.

Báo cáo tóm tắt kết quả thực hiện đề án dịch vụ qua 1,5 năm triển khai được trình bày tại Hội nghị đã nêu rõ những đặc thù đó, đồng thời nhận định các mục tiêu chính của đề án đang được triển khai đúng hướng, như khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ của BIDV, tăng tỷ lệ sử dụng sản phẩm/khách hàng, triển khai các sản phẩm “may đo” gắn với đặc thù của từng nhóm khách hàng, đẩy mạnh các sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao như: iBank, BIDV online, smartbanking; Bước đầu gia tăng chất lượng dịch vụ thông qua triển khai mạnh mẽ chủ điểm “Nụ cười BIDV - Chu đáo, chuyên nghiệp, chất lượng”...

Ban Lãnh đạo BIDV ghi nhận và đánh giá cao sự nỗ lực và đóng góp của các đơn vị vào kết quả dịch vụ toàn hệ thống, đặc biệt những chi nhánh đứng đầu hệ thống như TP. Hồ Chí Minh, Hoàn Kiếm, Sở Giao dịch 1, Hà Thành, Đông Hà Nội,

những chi nhánh đứng đầu các cụm như Bình Dương, Nghệ An, Thái Nguyên... Ban Lãnh đạo cũng ghi nhận và đánh giá cao việc triển khai chương trình hành động của các Ban tại Trụ sở chính, đặc biệt thu dịch vụ ròng của Khối Bán lẻ tăng mạnh so với cùng kỳ năm trước.

Song song với báo cáo của các ban nghiệp vụ tại Trụ sở chính, Hội nghị đã thực hiện khảo sát ý kiến của các chi nhánh về dự kiến kết quả hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019, đánh giá nguyên nhân và đề xuất giải pháp mà chi nhánh cần ưu tiên thực hiện cũng như kiến nghị hỗ trợ từ Trụ sở chính. Tại Hội nghị, BIDV cũng đã phát động phong trào thi đua tăng tốc hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019 với nhiều giải thưởng có tính động lực cao.

KIẾN ĐỊNH MỤC TIÊU, NỖ LỰC THI ĐUA

Tại Hội nghị, Chủ tịch HĐQT Phan Đức Tú và Phó Tổng Giám đốc phụ trách ban điều hành Lê Ngọc Lâm đã có những chỉ đạo định hướng phát triển dịch vụ của BIDV trong thời gian cuối năm 2019. Theo đó, toàn hệ thống BIDV sẽ tập trung vào 3 mục tiêu chính:

Thứ nhất, quyết tâm hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019. Các chi nhánh đẩy mạnh bán hàng, Trụ sở chính đẩy mạnh hỗ trợ từ cơ chế chính sách, sản phẩm, giá phí, quy trình, đào tạo, cơ chế động lực...

Thứ hai, các đơn vị tích cực triển khai các giải pháp theo chương trình hành động năm 2019, làm tiền đề cho năm 2020 - năm cuối của Đề án dịch vụ giai đoạn 1 (2018 - 2020).

Thứ ba, các đơn vị tiếp tục nỗ lực nâng cao chất lượng dịch vụ theo đúng Chủ điểm "Nụ cười BIDV - Chu đáo, Chuyên nghiệp, Chất lượng", củng cố sự tin yêu và tín nhiệm của khách hàng đối với BIDV, để khách hàng thực sự là trung tâm. Chất lượng dịch vụ là kim chỉ nam, cũng là điều kiện để phát triển nền khách hàng, giảm số lượng khách hàng rời bỏ, là tiền đề để thực hiện chính

CHU ĐÁO

Nụ cười BIDV

CHUYÊN NGHIỆP

CHẤT LƯỢNG



sách giá phí theo đúng mục tiêu của đề án: không cạnh tranh bằng giá, cạnh tranh bằng chất lượng dịch vụ.

Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân tích kỹ lưỡng đa chiều về thực trạng, nguyên nhân, giải pháp tăng tốc thu dịch vụ ròng trong 6 tháng cuối năm 2019, Ban lãnh đạo BIDV yêu cầu các chi nhánh rà soát, đối chiếu với tình hình thực hiện của đơn vị mình để xác định nguyên nhân, học hỏi kinh nghiệm nhằm triển khai cụ thể, quyết liệt, sáng tạo các giải pháp phù hợp tình hình cụ thể của mỗi đơn vị.

Đồng thời, kiên quyết thực hiện một số giải pháp chính của đề án dịch vụ như tăng tỷ lệ sử dụng sản phẩm bình quân/khách hàng đặc biệt khách hàng cá nhân, SME, FDI phi tín dụng, phát triển khách hàng mới, tập trung bán dịch vụ BIDV có thể mạnh, đẩy mạnh bán các sản phẩm có tiềm năng lớn... từ đó góp phần hoàn thành kế hoạch của mỗi đơn vị và toàn hệ thống. Thi đua tăng tốc dịch vụ năm 2019 ngay từ quý III/2019. Yêu cầu chi nhánh triển khai nhanh, kịp thời thường động lực đến từng cán bộ tương xứng với thu nhập từ dịch vụ mà cán bộ mang lại, thúc đẩy phong trào thi đua tăng tốc dịch vụ 2019.

Bên cạnh các giải pháp trên, các đơn vị nghiêm túc đánh giá chất lượng dịch vụ, triển khai các chế tài, quyết tâm nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong năm 2019, BIDV lần đầu tiên thực hiện chấm điểm chất lượng dịch vụ qua các kênh từ khách hàng bí mật, kiểm tra kiểm toán nội bộ đến phản nản của khách hàng; Từ đó thưởng/phạt rõ ràng đối với tập thể, cá nhân người đứng đầu và cá nhân thực thi.

Các đơn vị kiên định mục tiêu, nỗ lực tìm các giải pháp phát triển sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm cũ, cải tiến quy trình, sáng tạo trong chính sách giá phí, nhạy bén với sự phát triển nhanh chóng của thị trường; Phối hợp nhanh, nhịp nhàng trong ứng dụng công nghệ thông tin, ưu tiên nguồn lực dành cho hoạt động dịch vụ nhằm hoàn thành mục tiêu Đề án.

Với truyền thống đoàn kết, đổi mới, toàn hệ thống BIDV luôn nỗ lực chuyển mình, phát huy bản lĩnh, trí tuệ, tinh thần sáng tạo, tiếp nối những thành công đã đạt được của Đề án dịch vụ trong năm 2018 để hoàn thành thắng lợi kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019, góp phần cải thiện cơ cấu nguồn thu bền vững, góp phần hoàn thành kế hoạch lợi nhuận toàn hệ thống. □



KINH NGHIỆM phát triển dịch vụ

BÍCH PHƯƠNG

Tại Hội nghị Phát triển dịch vụ vừa qua, nhiều chi nhánh đã hiến kế để triển khai hiệu quả Đề án Phát triển dịch vụ của BIDV....

KẾT HỢP HIỆN ĐẠI VỚI TRUYỀN THỐNG

Ông Bùi Quang Thái - Giám đốc BIDV Hoàn Kiếm - cho biết: Chi nhánh luôn xác định tập trung phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại, đồng thời duy trì các dịch vụ ngân hàng truyền thống nhằm đem lại tiện ích tối đa cho khách hàng song song với việc đa dạng hóa nguồn thu dịch vụ của ngân hàng. Nhờ đó, trong những năm qua, thu dịch vụ của Chi nhánh Hoàn Kiếm đi từ chỗ chỉ đạt vài tỷ đồng/năm đến nay đã tăng lên hàng trăm tỷ đồng/năm.

Để đạt được kết quả trên, BIDV Hoàn Kiếm đã tập trung nhân lực và thời gian cho hoạt động phát triển dịch vụ, đặc biệt trong công tác bán lẻ. Vào những mùa cao điểm trong hoạt động thanh toán quốc tế, chi nhánh luôn tăng cường nhân lực, vật lực, xử lý kịp thời giao dịch chuyển tiền quốc tế để phục vụ yêu cầu khách hàng. Để khuyến khích nhân viên, chi nhánh đã phát động các chương trình thi đua tới các phòng nghiệp vụ, từ đó triển khai đến từng cán bộ cùng cán đích dịch vụ.

Trong cơ cấu thu dịch vụ của chi nhánh, một số sản phẩm chiếm tỷ trọng cao như tài trợ thương mại, ủy thác, đặc biệt là dịch vụ thanh toán. Đây là dịch vụ trọng tâm BIDV Hoàn Kiếm hướng đến do đây vừa là dịch vụ truyền thống nhưng cũng là dịch vụ nòng cốt của ngành, cũng là nhu cầu tất yếu, có tính bền vững và ngày càng phát triển trên thị trường theo xu thế hiện đại. Trong những năm gần đây, dịch vụ thanh toán của chi nhánh có sự tăng trưởng tốt và ngày càng chiếm tỷ trọng cao. Riêng 6 tháng đầu năm 2019, thu dịch vụ thanh toán của chi nhánh tăng trưởng 48% so với cùng kỳ năm trước.

Để phát triển dịch vụ thanh toán, từ những ngày đầu, khi các dịch vụ thanh toán online chưa phát triển như hiện tại, Chi nhánh đã tăng cường tiếp cận khách hàng, phối hợp với các Ban/Trung tâm nghiên cứu sản phẩm đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Qua quá trình hoạt động, chi nhánh đã được các đối tác đánh giá cao về chất lượng phục vụ trong suốt nhiều năm qua; đặc biệt chi nhánh đã triển khai thành công

hoạt động thanh toán đa phương cho các tổ chức tín dụng.

Thanh toán quốc tế cũng là một trong những dịch vụ trọng tâm mà chi nhánh hướng đến bao gồm thanh toán quốc tế cá nhân, thanh toán quốc tế doanh nghiệp. Đối với doanh nghiệp, chi nhánh đã làm việc với các công ty xuất nhập khẩu để đẩy mạnh doanh số thanh toán. Đối với cá nhân, chi nhánh là một trong những đơn vị đầu tiên trên địa bàn tiếp cận các công ty du học, công ty xuất khẩu lao động triển khai các hoạt động bảo lãnh xuất khẩu lao động, chuyển tiền quốc tế du học sinh...

Với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động ngân hàng số trong thời đại hiện nay, để đáp ứng nhu cầu khách hàng, BIDV Hoàn Kiếm tích cực tiếp thị tư vấn các sản phẩm ngân hàng điện tử như BIDV Smartbanking, IBMB, BIDV Pay+... Việc phát triển các hoạt động này đã đem lại nguồn thu ngày càng tăng từ dịch vụ thanh toán qua kênh ngân hàng điện tử.

4 GIẢI PHÁP CHÌA KHÓA VÀNG

Theo bà Nguyễn Thị Minh Tâm - Phó Giám đốc BIDV TP. Hồ Chí Minh,

trong 6 tháng đầu năm 2019, hoạt động dịch vụ của chi nhánh có mức tăng trưởng 46% so với cùng kỳ năm 2018; chiếm tỷ trọng 14%/tổng thu nhập của chi nhánh.

Chia sẻ kinh nghiệm mang đến thành công, bà Tâm cho biết, chi nhánh tập trung 4 giải pháp được coi là chìa khoá vàng xuyên suốt quá trình kinh doanh gồm: Lấy khách hàng là trung tâm; Khai thác nền tảng công nghệ; Cơ chế động lực cho cán bộ; Chi nhánh là tập thể thống nhất, lấy văn hoá truyền thống BIDV làm lợi thế cạnh tranh.

Đối với giải pháp lấy khách hàng là trung tâm, chi nhánh luôn xác định, khi triển khai mọi sản phẩm dịch vụ phải phù hợp cho từng cá nhân, từng doanh nghiệp. Để có chính sách chăm sóc phù hợp nhất, chi nhánh thực hiện xác định tiêu chí và phân loại cụ thể từng khách hàng. Trong công tác phát triển nền khách hàng, ngoài khách hàng truyền thống, chi nhánh còn phối hợp với sở ban ngành của Thành phố để hỗ trợ các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Với giải pháp khai thác nền tảng công nghệ, BIDV TP. Hồ Chí Minh đã vận dụng ý tưởng công nghệ kết hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng, triển khai thành công 2 giải pháp: (i) Giải pháp thanh toán hóa đơn online trên POS, giúp doanh nghiệp quản lý được dòng tiền, tiết kiệm chi phí in hoá đơn, đa dạng kênh thanh toán; (ii) Giải pháp kết nối hệ thống máy POS với hệ thống quản lý bán hàng của doanh nghiệp, giúp chi nhánh quản lý được hàng tồn kho của doanh nghiệp cũng như tài sản thế chấp. Hai giải pháp này là để tài được ghi nhận sáng kiến khoa học và triển khai trên toàn hệ thống, mang lại lợi nhuận đáng kể cho BIDV.

Ngoài ra, nhờ khai thác nền tảng công nghệ, chi nhánh đã đạt được mức tăng trưởng cao khi triển khai thành công sản phẩm tài trợ L/C nội địa, cụ thể là sản phẩm thanh toán trước hạn L/C nội địa. Sản phẩm giúp khách hàng đẩy nhanh vòng quay vốn lưu động, quản lý dòng tiền hiệu

quả hơn, linh hoạt trong chính sách bán hàng như: Bán hàng trả chậm, giảm giá hàng bán cho bên mua hàng nhờ được hưởng các ưu đãi về lãi suất/phí ngân hàng và được tài trợ thanh toán L/C trước hạn.

Bên cạnh đó, chi nhánh đưa ra cơ chế động lực cụ thể ngay từ đầu năm để khuyến khích cán bộ tăng cường thi đua hoàn thành kế hoạch. Chi nhánh luôn kịp thời khen thưởng các chương trình động lực của Trụ sở chính; vinh danh cho Phòng đạt thành tích kế hoạch kinh doanh nổi trội hàng quý với giải thưởng cao; có cơ chế động lực cho chương trình mang tính trọng tâm thời điểm...



Bà Tâm chia sẻ: Điều quan trọng nhất là BIDV TP. Hồ Chí Minh luôn xác định tinh thần tập thể chi nhánh là một khối thống nhất, lấy thương hiệu và văn hoá BIDV làm lợi thế cạnh tranh. Các khối bán buôn, bán lẻ và khối nội bộ cùng hướng đến khách hàng, và hướng đến mục tiêu kinh doanh chung của chi nhánh.

PHÁT HUY SÁNG KIẾN, SÁNG TẠO TRONG KINH DOANH, PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ

Bà Dương Thiên Hạnh - Phó Giám đốc BIDV Chợ Lớn - cho biết, tại chi nhánh, hoạt động thu dịch vụ rỗng luôn đạt kết quả cao, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập với thế mạnh về sản phẩm tài trợ thương mại. Trong 6 tháng đầu năm 2019, thu dịch vụ rỗng tăng trưởng 68% so với cùng kỳ; tỷ lệ thu dịch vụ/tổng thu nhập rỗng cải thiện rõ nét tăng lên mức 21%. Thu dịch vụ tài trợ thương mại cũng có tốc độ tăng trưởng cao, gấp 1,2 lần so với cùng

kỳ; trong đó, Upas L/C là sản phẩm dịch vụ chủ đạo tại chi nhánh.

Chia sẻ kinh nghiệm khi triển khai sản phẩm Upas L/C, bà Dương Thiên Hạnh cho biết, đây là một trong những sản phẩm ngân hàng hiện đại, mang lại lợi ích cao, do đó chi nhánh đã nỗ lực tìm kiếm các giải pháp nhằm khắc phục những khó khăn trong quá trình thực hiện, hướng đến mục tiêu phát triển và đưa sản phẩm Upas L/C trở thành sản phẩm chủ đạo, đóng góp tỷ trọng lớn trong nguồn thu dịch vụ tại chi nhánh.

Theo đó, BIDV Chợ Lớn đã tăng cường công tác đào tạo, tự đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ tại chi nhánh, đảm bảo cán bộ có thể hỗ trợ khách hàng hiệu quả nhất. Đồng thời, chi nhánh không ngừng vận động cán bộ phát huy sáng kiến, cải tiến trong kinh doanh. Năm 2018, khởi nguồn từ các nhu cầu của khách hàng, cán bộ đã đề xuất ý tưởng ứng dụng kết hợp sản phẩm mua bán ngoại tệ kỳ hạn với sản phẩm Upas L/C và cho vay trung dài hạn. Sáng kiến đã giúp khách hàng tiết kiệm được chi phí tài chính trong năm đầu, tăng nguồn thu dịch vụ, mang lại hiệu quả cao và được Trụ sở chính công nhận là sáng kiến cải tiến tiêu biểu cấp hệ thống...

Trong hoạt động khai thác nền khách hàng cá nhân, đặc biệt là các sản phẩm ngân hàng điện tử, bà Dương Thiên Hạnh cho biết, chi nhánh có tỷ lệ sử dụng sản phẩm/khách hàng sinh lời cũng như số lượt khách hàng sử dụng BSMS, số lượt khách hàng sử dụng IBMB đạt cao. Để đạt được các kết quả như trên, chi nhánh đã xác định sản phẩm dịch vụ bán lẻ trọng tâm cần phát triển là: BSMS, BIDV online, dịch vụ thẻ, thanh toán lương... Từ đó, chi nhánh luôn sáng tạo và nâng cao chất lượng phục vụ sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử cùng với các sản phẩm ngân hàng khác; tích cực hỗ trợ, truyền thông đến khách hàng các sản phẩm qua các kênh SMS, email, điện thoại, chú trọng phát triển dịch vụ đi kèm ngay khi khách hàng cá nhân mới mở CIF/ mở tài khoản tiền gửi thanh khoản. □

ĐẨY MẠNH HỢP TÁC

NGÂN HÀNG - BẢO HIỂM

Để đẩy mạnh sự phát triển của kênh phân phối bảo hiểm qua ngân hàng (Bancassurance) giữa BIDV và BIC, ngày 02/08/2019, tại TP. Nha Trang (Khánh Hòa), Hội thảo hợp tác ngân hàng - bảo hiểm với chủ đề “Xu hướng - Đồng hành - Phát triển” đã được tổ chức...

XU HƯỚNG

Hợp tác ngân hàng - bảo hiểm đã và đang phát triển mạnh trên thế giới từ hàng trăm năm qua. Theo Tiến sỹ Sanjeev Jha, CEO của Bảo hiểm FairFirst (công ty con của Fairfax Châu Á đến từ Sri Lanka), hợp tác ngân hàng - bảo hiểm sẽ đem lại lợi ích thiết thực cho cả khách hàng, ngân hàng và công ty bảo hiểm. Trong đó, khách hàng sẽ được cung cấp các dịch vụ tài chính “trọn gói, một cửa” với mức giá cạnh tranh, việc tham gia bảo hiểm cũng được đơn giản hóa, gắn liền và phù hợp với các sản phẩm ngân hàng. Các ngân hàng sẽ được gia tăng bảo vệ tài chính từ các sản phẩm, dịch vụ của công ty bảo hiểm, gia tăng sự gắn bó của khách hàng, giảm nợ xấu, đồng thời tăng thêm nguồn thu dịch vụ mà không chịu bất kỳ rủi ro nào. Đối với các công ty bảo hiểm, hợp tác với ngân hàng sẽ giúp các công ty tận dụng được sức mạnh thương hiệu, nguồn dữ liệu khách hàng của ngân hàng để phát triển hoạt động kinh doanh, đồng thời mang lại hiệu quả cao cho hoạt động của các Công ty bảo hiểm.

“Dự báo kênh Bancassurance toàn cầu có quy mô ước khoảng 1,1 nghìn tỷ đô la trong năm 2017 và dự kiến sẽ tăng trưởng với tốc độ hơn 6,4% từ năm 2018 tới 2025”, Tiến sỹ Sanjeev Jha chia sẻ.

Dự báo xu hướng phát triển của Bancassurance toàn cầu trong những năm tới, Tiến sỹ Sanjeev Jha đưa ra một số nhận định: (i) Các công ty bảo hiểm sẽ đầu tư mạnh



Tiến sỹ Sanjeev Jha phát biểu tại Hội thảo

mẽ hơn cho Bancassurance nhằm mở rộng mạng lưới, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng; (ii) Các ngân hàng lớn sẽ chú trọng hơn tới kênh Bancassurance nhằm tăng doanh thu dịch vụ; (iii) Các sản phẩm qua kênh Bancassurance sẽ ngày càng phong phú, đa dạng; (iv) Tỷ lệ phí bảo hiểm dần cải thiện theo quy luật số đông khách hàng tham gia bảo hiểm; mức trách nhiệm bảo hiểm tăng cao, đáp ứng yêu cầu khoản vay đa dạng của khách hàng; (v) Xu hướng của khách hàng sẽ là vay vốn, mua bảo hiểm trọn gói, qua 1 cửa để tiết kiệm thời gian cả khi tham gia và nhanh chóng khắc phục tổn thất nếu phát sinh.

Còn theo Tiến sỹ kinh tế Trần Văn Quang, người đã có hơn 30 năm kinh nghiệm trong ngành bảo hiểm Việt Nam: “Thị trường bảo hiểm

Việt Nam hiện có 31 công ty bảo hiểm phi nhân thọ và 2/3 trong số đó đang hợp tác với các ngân hàng để triển khai Bancassurance. So với các kênh bán bảo hiểm truyền thống, kênh Bancassurance là kênh phân phối mới, hiệu quả. Xu hướng chung các ngân hàng sẽ tìm kiếm các công ty bảo hiểm để hợp tác bán chéo sản phẩm”.

“Tại Việt Nam, Nhà nước đã có hành lang pháp lý cho sự phát triển của Bancassurance... Các cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo hiểm cũng luôn quan tâm để đảm bảo sự phát triển của Bancassurance được an toàn, ổn định, đồng thời khuyến khích sự phát triển của kênh bán hàng này”, Tiến sỹ Trần Văn Quang chia sẻ.

ĐỒNG HÀNH

BIDV và BIC tự hào là một trong những mô hình hợp tác ngân hàng - bảo hiểm đầu tiên tại Việt Nam. Tại Hội thảo, đánh giá về hợp tác này trong 14 năm qua, kể từ khi BIC chính thức thành lập và đi vào hoạt động, ông Trần Hoài An - Tổng Giám đốc BIC - cho biết, trải qua 03 giai đoạn sở hữu vốn của BIDV, BIC luôn nhận được sự quan tâm, định hướng, chỉ đạo và ủng hộ của các cấp lãnh đạo BIDV và các chi nhánh trên toàn quốc để xây dựng, phát triển như ngày hôm nay cũng như khẳng định được vai trò của hoạt động bảo hiểm là 1 trong 2 trụ cột kinh doanh chính của hệ thống BIDV.

“Trong suốt quá trình hoạt động và phát triển, BIC luôn đảm bảo nguyên tắc tuân thủ đúng, đầy đủ,

có trách nhiệm với sự định hướng, chỉ đạo của Ban lãnh đạo BIDV trong mọi hoạt động của hệ thống. BIC luôn phấn đấu là lá cờ đầu trong khối các công ty thành viên, nỗ lực đảm bảo doanh thu, hiệu quả kinh doanh gia tăng hàng năm, góp phần vào kết quả hoạt động của toàn hệ thống BIDV", ông Trần Hoài An cho biết.

Gia nhập thị trường muộn hơn nhiều công ty bảo hiểm khác, BIC vẫn vững vàng tạo dựng thương hiệu và xây dựng hình ảnh một công ty bảo hiểm của ngân hàng có vị thế hàng đầu tại thị trường bảo hiểm phi nhân thọ Việt Nam. Đặc biệt, những năm gần đây, kênh Bancassurance giữa BIDV và BIC liên tục tăng trưởng ấn tượng (bình quân trên 50%/năm) đã góp phần gia tăng thu dịch vụ ròng cho BIDV, đồng thời chia sẻ rủi ro với khách hàng không may xảy ra rủi ro và là công cụ hữu hiệu đảm bảo an toàn vốn vay cho toàn hệ thống BIDV.

Tuy nhiên, hợp tác ngân hàng - bảo hiểm vẫn còn tồn tại một số hạn chế như BIC chưa tận dụng triệt để tiềm năng, nguồn lực khách hàng từ BIDV để tăng trưởng tương xứng với tiềm năng, chất lượng dịch vụ của BIC còn cần được nâng cao, nền tảng công nghệ thông tin của BIC chưa bắt kịp với sự phát triển công nghệ của ngân hàng mẹ...

Tiếp nối những thành công của hợp tác BIDV - BIC trong thời gian qua, ông Trần Hoài An tin tưởng rằng với sự hỗ trợ của BIDV, sự nỗ lực của BIC cùng sự hợp tác chặt chẽ giữa hai đơn vị, BIC có thể tự tin hướng tới những mục tiêu thách thức: Duy trì vị trí trong Top 3 công ty bảo hiểm phi nhân thọ có tỷ suất sinh lời cao nhất; Tiếp cận Top 5 công ty bảo hiểm phi nhân thọ dẫn đầu về thị phần vào năm 2025; Tăng trưởng doanh thu bảo hiểm qua nguồn BIDV tối thiểu 20%/năm trong 05 năm tiếp theo; Tăng trưởng Bancassurance trên 35%/năm trong giai đoạn 2019 - 2025, đạt tỷ trọng 40% trong doanh thu bảo hiểm gốc vào năm 2025.



Chủ tịch HĐQT Phan Đức Tú phát biểu tại Hội thảo

PHÁT TRIỂN

Phát biểu chỉ đạo tại Hội thảo, ông Phan Đức Tú, Chủ tịch HĐQT BIDV, khẳng định: kể từ khi nền kinh tế Việt Nam chuyển sang nền kinh tế thị trường, Ban Lãnh đạo BIDV luôn quan tâm tới hoạt động bảo hiểm. Theo đó, BIDV xác định kinh doanh bảo hiểm là 1 trụ cột quan trọng trong hoạt động của hệ thống BIDV. Bảo hiểm là công cụ hỗ trợ để BIDV cung cấp các dịch vụ tài chính trọn gói cho khách hàng, quản lý rủi ro và tăng doanh thu dịch vụ, chuyển dịch cơ cấu nguồn thu.

Hiện nay, hoạt động bảo hiểm nói chung và BIC nói riêng đều đã có sự tham gia của đối tác chiến lược nước ngoài. Theo ông Phan Đức Tú, quan hệ giữa hai bên cần dựa trên 04 nguyên tắc:

Thứ nhất, Trụ sở chính BIDV, các đơn vị thành viên và các đơn vị liên quan có vốn của BIDV cùng có trách nhiệm phối hợp, nâng cao quy mô, hiệu quả hoạt động bảo hiểm nói chung và BIC nói riêng.

Thứ hai, phát huy được thế mạnh của ngân hàng, các đơn vị thành viên BIDV trong hợp tác Bancassurance, góp phần đẩy mạnh doanh thu và chất lượng dịch vụ.

Thứ ba, việc hỗ trợ của ngân hàng, các đơn vị thành viên, các đơn vị liên quan có vốn của BIDV với hoạt động bảo hiểm cần thực hiện trên cơ sở hợp tác, theo nguyên tắc bình đẳng, cùng có lợi hướng tới mục tiêu

gia tăng khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh của cả hai phía.

Thứ tư, hoạt động bảo hiểm nói chung và BIC nói riêng phải xây dựng chiến lược, mục tiêu kinh doanh rõ ràng và nỗ lực để thực hiện chiến lược phát triển toàn diện, theo hướng nâng cao tính độc lập, tận dụng tối đa năng lực, khả năng quản trị điều hành, sản phẩm... từ các đối tác chiến lược nước ngoài.

Ông Phan Đức Tú cũng yêu cầu BIC rà soát, hoàn thiện chiến lược phát triển đến năm 2025 và tầm nhìn đến năm 2030, tận dụng những lợi thế từ BIDV và FairFax để có những bước phát triển đột phá trên thị trường. BIC cần nâng cao chất lượng dịch vụ trước, trong và sau bán hàng, thiết kế sản phẩm bảo hiểm phù hợp với các sản phẩm ngân hàng, đảm bảo lợi thế cạnh tranh, nâng cao tỷ lệ tái tục. Bên cạnh đó, cần tăng cường trao đổi thông tin với các Ban, đơn vị thành viên BIDV, tăng cường các chương trình đào tạo bán chéo bảo hiểm cho cán bộ BIDV, có chính sách động lực cho các đơn vị thành viên BIDV.

Đối với các đơn vị thành viên BIDV trong và ngoài nước, ông Phan Đức Tú yêu cầu: Ưu tiên giới thiệu các sản phẩm bảo hiểm nhằm phục vụ lợi ích của khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng; Xây dựng phương án hoạt động Bancassurance chi tiết tại BIDV; Nghiên cứu ban hành các chương trình động lực nhằm đẩy mạnh doanh thu bảo hiểm.

Về phía các chi nhánh BIDV cần thường xuyên trao đổi, đánh giá và có giải pháp đẩy mạnh hoạt động khai thác bảo hiểm tại địa bàn; tích cực phối hợp với BIC trong công tác xử lý bồi thường, khiếu nại của khách hàng; tổ chức các sự kiện truyền thông phù hợp đối với hoạt động bảo hiểm.

Sự thành công của Hội thảo hứa hẹn sẽ mang tới những bước phát triển đột phá cho hoạt động bảo hiểm của hệ thống BIDV nói chung và hoạt động kinh doanh bảo hiểm của BIC nói riêng. □



Ảnh tượng

GIẢI CHẠY “NỤ CƯỜI BIDV”

 NGUYỄN LINH

Tiếp nối chuỗi các hoạt động nhằm truyền tải thông điệp của chủ điểm dịch vụ năm 2019 “Nụ cười BIDV - Chu đáo, Chuyên nghiệp, Chất lượng”, ngày 05/08/2019, tại Trung tâm thành phố mới tỉnh Bình Dương, Giải chạy “Nụ cười BIDV khu vực động lực phía Nam” đã được tổ chức thành công

Gải chạy đã quy tụ 1.458 vận động viên thuộc 54 đội thi đến từ 54 Công đoàn cơ sở của BIDV bao gồm 38 đội đến từ các Công đoàn cơ sở khu vực thành phố Hồ Chí Minh và 16 Công đoàn cơ sở khu vực Đông Nam Bộ; mỗi đội có 27 vận động viên tương đương với mục tiêu tăng trưởng dịch vụ BIDV năm 2019... Các vận động viên đã tranh tài trên đường chạy dài 4.400m, tương đương với chỉ tiêu thu dịch vụ năm 2019 của BIDV là 4.400 tỷ đồng (chưa bao gồm phí bảo lãnh).

Cũng như giải chạy “Nụ cười BIDV” đã diễn ra tại khu vực Hà Nội, bên cạnh hiệu ứng tích cực đối với phong trào rèn luyện thể chất, Giải chạy khu vực động lực phía Nam được tổ chức với mục tiêu chính là nâng cao nhận thức về tầm quan trọng của Đề án phát triển dịch vụ và chủ điểm Đề án dịch vụ năm

2019 đối với các cán bộ BIDV. Từ đó nỗ lực nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ; nâng cao chất lượng chăm sóc, phục vụ khách hàng với phong cách giao dịch chuyên nghiệp, đẳng cấp và không gian giao dịch được chuẩn hóa; tạo hình ảnh BIDV chuyên nghiệp, thân thiện, trách nhiệm với khách hàng... quyết tâm hoàn thành kế hoạch thu dịch vụ ròng năm 2019 của BIDV, tạo tiền đề triển khai các năm tiếp theo của Đề án Dịch vụ.

Phát biểu tại Lễ khai mạc, ông Trần Xuân Hoàng - Phó Tổng Giám đốc, Chủ tịch Công đoàn BIDV, Trưởng Ban Chỉ đạo Giải chạy - cho biết: Ban Lãnh đạo BIDV tin tưởng rằng, sự kiện này sẽ tiếp tục cho chuỗi những hoạt động của Đề án phát triển dịch vụ, với tinh thần sáng tạo, nỗ lực cao nhất có sức lan tỏa sâu rộng, trong và ngoài hệ thống BIDV đó là “**Chu**

đu đáo, Chuyên nghiệp, Chất lượng”

thực sự là thông điệp gắn đến từng cán bộ quan hệ khách hàng, từng giao dịch viên đến từ chi nhánh, các Ban /Trung tâm Trụ sở chính của BIDV

Ngoài màn đua tài sôi nổi của các vận động viên, trong quá trình diễn ra giải, còn có nhiều hoạt động thu hút sự tham gia của đông đảo người lao động như: Sáng tạo các khẩu hiệu, ấn phẩm truyền thông cổ động hưởng ứng chủ điểm dịch vụ, hưởng ứng phong trào và sự kiện giải chạy; Tham gia thi ảnh “Đội thi được yêu thích nhất” trên Fanpage BIDV; Nhảy Flashmob trên nền nhạc bài hát chủ điểm...

Sau những giờ phút tranh tài sôi nổi, Giải chạy “Nụ cười BIDV khu vực động lực phía Nam” đã kết thúc thành công với nhiều ấn tượng đẹp. Nhiều giải thưởng đã được trao cho các tập thể, cá nhân



xứng đáng. Tuy nhiên, chiến thắng lớn nhất lại dành cho tất cả mọi người, dành cho hệ thống BIDV, khi “Nụ cười BIDV” với thông điệp “Chu đáo, Chuyên nghiệp, Chất lượng” đã được lan tỏa sâu rộng, tạo động lực để mỗi một cán bộ nỗ lực nhiều hơn nữa, đưa hoạt động dịch vụ BIDV ngày càng phát triển, để BIDV đến gần hơn với khách hàng...

CÁC GIẢI THƯỞNG NỘI DUNG CHẠY

I. GIẢI TẬP THỂ:

- 01 giải Nhất: BIDV Gia Định.
- 03 giải Nhì: BIDV Trường Sơn, BIDV Sở Giao dịch 2, BIDV Quận 9 Sài Gòn.
- 05 giải Ba: BIDV Bình Dương, BIDV Đồng Nai, BIDV Bình Phước, BIDV Tây Sài Gòn, BIDV Tây Ninh.

II. GIẢI CÁ NHÂN:

1. Cá nhân nam

- 01 giải Nhất: Bùi Quang Phát (BIDV Gia Định).
- 01 giải Nhì: Huỳnh Tuấn Minh (BIDV Quận 9 Sài Gòn).
- 02 giải Ba: Bùi Đình Vũ (BIDV Trường Sơn), Lại Minh Khôi (BIDV Châu Thành Sài Gòn).
- 05 giải Khuyến khích: Đặng Văn Tấn

(BIDV Tây Ninh), Đinh Ngọc Châu Sơn (BIDV Gia Định), Quách Huy Hiệu (BIDV Gia Định), Đào Ngọc Phong (BIDV Gia Định), Đinh Công Hiếu (BIDV Gia Định).

2. Cá nhân nữ

- 01 giải Nhất: Đặng Thùy Dương (BIDV Bình Thạnh).
- 01 giải Nhì: Nguyễn Thị Hồng Vân (BIDV Bình Dương).
- 02 giải Ba: Dương Thị Thủy (BIDV Chợ Lớn), Đinh Thị Ngọc Ngân (BIDV Quận 9 Sài Gòn).
- 05 giải Khuyến khích: Nguyễn Vũ Mỹ Duyên (BIDV Phú Nhuận), Đỗ Thị Ngọc (BIDV Tây Sài Gòn), Phạm Thị Mỹ Ngọc (BIDV Kỳ Hòa), Hoàng Thị Cẩm Vân (BIDV Chợ Lớn), Nguyễn Thị Mơ (BIDV Gia Định).



CÁC GIẢI THƯỞNG PHỤ

- 03 giải “Đội được yêu thích nhất qua bình chọn trên Fanpage BIDV”: BIDV Bình Dương, BIDV Nam Đồng Nai, BIDV Tây Ninh.
- 02 giải “Đội được yêu thích nhất do Ban Giám khảo lựa chọn”: BIDV Ba Tháng Hai, BIDV Quận 7 Sài Gòn.
- 05 giải “Đội phong cách nhất”: BIDV Bến Nghé, BIDV Bình Tân, BIDV Nam Kỳ Khởi Nghĩa, BIDV Thống Nhất, BIDV Vũng Tàu Côn Đảo.
- 05 giải “Cổ động viên ấn tượng nhất”: BIDV Thủ Thiêm, BIDV Mỹ Phước, BIDV TP. Hồ Chí Minh, BIDV Thủ Dầu Một, BIDV Kỳ Hòa. □

NHỮNG HÌNH ẢNH ĐÁNG NHỚ



1.458 vận động viên sẵn sàng xuất phát



Nỗ lực chinh phục 4.400m đường chạy



Chướng ngại vật không ngăn được quyết tâm vươn tới



Quyết tâm bứt phá

Những người tiếp lửa và truyền cảm hứng

Vinh danh các tập thể, cá nhân xuất sắc



BIDV Gia Định nhận giải Nhất tập thể



Các chi nhánh Trường Sơn, Sở Giao dịch 2, Quận 9 Sài Gòn nhận giải Nhì tập thể



Các chi nhánh Bình Dương, Đồng Nai, Bình Phước, Tây Sài Gòn, Tây Ninh nhận giải Ba tập thể



02 vận động viên xuất sắc nhất nhận giải từ đại diện Ban Tổ chức



Đại diện Ban Tổ chức trao giải cho 02 vận động viên đạt giải Nhì



Đại diện Ban Tổ chức trao giải cho 04 vận động viên đạt giải Ba



Đại diện Ban Tổ chức trao giải cho 10 vận động viên đạt giải Khuyến khích



Ban Tổ chức trao giải "Đội được yêu thích nhất" cho các đội tuyển



Ban Tổ chức trao giải "Phong cách" cho các đội tuyển

Bình chọn đội thi yêu thích trên facebook HÂM NÓNG “NỤ CƯỜI BIDV”

ĐỨC HOÀNG

Trước khi Giải chạy “Nụ cười BIDV khu vực động lực phía Nam” chính thức khởi tranh tại Trung tâm thành phố mới tỉnh Bình Dương, Ban Tổ chức đã triển khai cuộc thi bình chọn đội tuyển được yêu thích nhất trên Fanpage BIDV với 54 bức ảnh ấn tượng của 54 đội thi tham gia Giải chạy.

Từ những lượt tương tác trên Fanpage, 03 giải thưởng “Đội được yêu thích nhất qua bình chọn trên Fanpage BIDV” đã thuộc về 03 chi nhánh: Bình Dương, Nam Đồng Nai và Tây Ninh.

Bên cạnh đó, 02 chi nhánh Ba Tháng Hai và Quận 7 Sài Gòn đã được trao giải “Đội được yêu thích nhất do Ban Giám khảo lựa chọn”.

Kính mời quý độc giả cùng chiêm ngưỡng 05 bức ảnh đoạt giải và một số tác phẩm ấn tượng khác trong phần thi này.



BIDV Bình Dương



BIDV Nam Đồng Nai



BIDV Tây Ninh



BIDV Ba Tháng Hai



BIDV Quận 7 Sài Gòn



BIDV Bà Rịa



BIDV Sở Giao dịch 2



BIDV Trường Sơn



BIDV Phú Nhuận



BIDV Thủ Đức



BIDV Đông Sài Gòn



BIDV Mỹ Phước



BIDV Bình Hưng

BIDV và EXIM Thái Lan

KÝ THỎA THUẬN HỢP TÁC CHUNG

Ngày 16/8/2019, tại Hà Nội, BIDV và Ngân hàng Xuất nhập khẩu Thái Lan (EXIM Thái Lan) đã ký Thỏa thuận hợp tác chung.

Tham dự và chứng kiến lễ ký kết có ông Tanee Sangrat - Đại sứ Đặc mệnh toàn quyền Vương quốc Thái Lan tại Việt Nam; ông Lê Ngọc Lâm - Phó Tổng giám đốc phụ trách Ban điều hành BIDV; ông Pisit Serewiwattana - Tổng giám đốc EXIM Thái Lan và đại diện lãnh đạo một số đơn vị chuyên môn của 2 ngân hàng.

Theo Thỏa thuận, BIDV và EXIM Thái Lan sẽ tăng cường quan hệ hợp tác trên các lĩnh vực kinh doanh tiềm năng như: Tài trợ dự án; Giới



thiệu khách hàng và cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho khách hàng của nhau; Thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại. Đặc

biệt, trong lĩnh vực tài trợ dự án, hai bên sẽ ưu tiên mời bên còn lại tham gia vào việc tài trợ các dự án, các giao dịch đồng tài trợ và hợp tác cung cấp đầy đủ các sản phẩm dịch vụ cho dự án và khách hàng... Đồng thời cả 2 ngân hàng sẽ chia sẻ thông tin với nhau về các lĩnh vực quan tâm.

Phát biểu tại Lễ ký, Đại sứ Tanee Sangrat chúc mừng hợp tác giữa hai ngân hàng, đồng thời, hy vọng rằng việc ký kết thỏa thuận sẽ hiện thực hóa một cách hiệu quả các giao dịch hợp tác giữa hai bên trong thời gian sớm nhất.

BIDV là Ngân hàng Việt Nam đầu tiên EXIM Thái Lan ký MOU. Sự kiện này sẽ giúp tăng cường mối quan hệ hợp tác hiệu quả giữa 2 ngân hàng; qua đó phát huy thế mạnh của hai đơn vị nhằm đem đến cho khách hàng của cả 2 bên những sản phẩm dịch vụ, tiện ích tốt nhất...

ĐÌNH PHAN

CÔNG ĐOÀN BIDV TỔ CHỨC HỘI NGHỊ BAN CHẤP HÀNH



Vừa qua, tại Hà Nội, Ban Chấp hành Công đoàn BIDV đã tổ chức Hội nghị lần thứ 4 khóa V (nhiệm kỳ 2018-2023) và Hội nghị đánh giá kết quả thực hiện để án cơ cấu lại Công đoàn cơ sở BIDV Trung ương.

Tại Hội nghị, đồng chí Phan Huy Hoàng - Phó Chủ tịch Thường trực Công đoàn BIDV - đã báo cáo sơ kết hoạt động công đoàn 6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm 2019. Theo đó, trong 6 tháng đầu năm, tiếp tục phương

châm hành động "Kỷ cương- Trách nhiệm- Hiệu quả- Bứt phá", BIDV nỗ lực đẩy mạnh các mảng hoạt động, thực hiện thắng lợi kế hoạch theo đúng định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Hoạt động kinh doanh của BIDV tiếp tục ổn định, về quy mô đạt mức tăng trưởng khá, cơ cấu tín dụng và huy động vốn có chuyển biến tích cực theo đúng định hướng chỉ đạo của HĐQT.

Các đại biểu dự Hội nghị cũng nhất trí với báo cáo kết quả hoạt động công đoàn

6 tháng đầu năm và nhiệm vụ trọng tâm 6 tháng cuối năm của các ban chuyên môn Công đoàn. Đồng thời, các đại biểu cũng đề nghị và gợi mở bổ sung thêm một số hoạt động như: tăng cường tổ chức các hoạt động văn hóa thể thao, chính sách tiền lương, an sinh xã hội, quyền lợi và trách nhiệm đối với cán bộ, đoàn viên, người lao động...

Phát biểu tại Hội nghị, đồng chí Trần Xuân Hoàng - Phó Tổng giám đốc, Chủ tịch Công đoàn BIDV - đã tiếp thu các ý kiến chỉ đạo của đại diện Công đoàn ngành và yêu cầu Ban chấp hành Công đoàn BIDV tiếp tục phát huy các mặt đã đạt được, khắc phục một số hạn chế, tập trung chỉ đạo các Công đoàn cơ sở triển khai một số chương trình hành động cụ thể như phát động các phong trào hoạt động thiết thực, tạo không khí thi đua kinh doanh sôi nổi; tuyên truyền giáo dục, định hướng cho người lao động nỗ lực phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ kinh doanh của BIDV 6 tháng cuối năm; tổ chức phát động các phong trào thi đua gắn liền với việc thực hiện hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh của từng quý....

PHƯỚC THẢO

Làm tốt công tác kiểm tra, giám sát tuân thủ

ĐỂ HOẠT ĐỘNG BIDV AN TOÀN, ỔN ĐỊNH, HIỆU QUẢ

 QUỐC ANH

Ngày 23/8/2019, BIDV đã tổ chức Hội nghị trực tuyến về công tác kiểm tra, giám sát tuân thủ và công tác giám sát kiểm tra Đảng. Hội nghị được phát sóng trực tiếp đến 74 điểm cầu trên toàn hệ thống với sự tham gia của Ban chấp hành Đảng bộ, Hội đồng quản trị, Ban điều hành, Lãnh đạo các Ban/Trung tâm Trụ sở chính và đơn vị thành viên cùng một số lãnh đạo cấp phòng có liên quan.

Hội nghị đã tổng kết, đánh giá lại hoạt động kiểm tra, giám sát tuân thủ giai đoạn 2016-2019 và xác định những định hướng, mục tiêu, kế hoạch trong giai đoạn tới.

Hoạt động kiểm tra, giám sát là chức năng quan trọng trong quản trị rủi ro của ngân hàng, góp phần hỗ trợ, thúc đẩy hệ thống triển khai tốt các mục tiêu kinh doanh, đảm bảo tăng trưởng an toàn, hiệu quả, duy trì sự phát triển ổn định bền vững. Xác định vai trò quan trọng của hoạt động này, BIDV đã quy định cụ thể chức năng kiểm tra giám sát ở cả 3 vòng kiểm soát từ các đơn vị trực tiếp kinh doanh và các Ban/Trung tâm tại Trụ sở chính quản lý theo nghiệp vụ (vòng kiểm soát thứ nhất) đến kiểm tra độc lập của Khối Kiểm soát tuân thủ (vòng kiểm soát thứ hai) và Kiểm toán nội bộ (vòng kiểm soát thứ ba).

Trong thời gian qua, hoạt động kiểm tra, giám sát và kiểm toán nội bộ đã được Ban lãnh đạo BIDV quan tâm, chỉ đạo. Nhờ đó, hoạt động này đã có nhiều đổi mới và chuyển biến tích cực, góp phần quan trọng đảm bảo ổn định hoạt động kinh doanh, hỗ trợ giảm thiểu rủi ro; duy trì sự cân bằng của hệ thống. Công tác chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc khắc phục và xử lý sau kiểm tra được thực hiện thường xuyên, quyết liệt đảm



bảo tuân thủ các quy định của cơ quan chức năng trong việc chấn chỉnh, khắc phục sau thanh tra, kiểm tra, kiểm toán.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, Hội nghị cũng thẳng thắn chỉ ra những điểm còn hạn chế tại một số đơn vị như: còn thiếu kiểm tra giám sát thường xuyên, công tác tự kiểm tra còn mang tính hình thức, một số cán bộ có biểu hiện suy thoái đạo đức cố tình vi phạm quy trình...

Trên cơ sở xác định rõ hiện trạng tại BIDV, Ban lãnh đạo đã có chỉ đạo, yêu cầu toàn hệ thống quán triệt và thực hiện nhiều nội dung nhằm nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các đơn vị, cán bộ trong hệ thống và tăng cường hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát nhằm phòng

ngừa, phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi rủi ro...

Đối với các chi nhánh, lãnh đạo đơn vị sẽ phải tiếp tục nâng cao nhận thức, trách nhiệm trong hoạt động kiểm tra giám sát tại đơn vị. Trong đó có các nhiệm vụ cụ thể như: Thực hiện đầy đủ, thực chất và hiệu quả công tác tự kiểm tra; Xây dựng kế hoạch tự kiểm tra, giám sát tất cả các mặt hoạt động tại đơn vị với nội dung, thời gian, tiến độ và phân công cụ thể đến các cá nhân và đơn vị trực thuộc; Tổ chức phổ biến, quán triệt, tuyên truyền giáo dục để nâng cao nhận thức, hiểu biết pháp luật, nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho đội ngũ cán bộ. Đồng thời phải bố trí đủ cán bộ làm công tác kiểm tra giám sát...

Tại Trụ sở chính, các Ban/Trung tâm tiếp tục phối hợp với đơn vị đầu mối (Ban Kiểm tra và Giám sát tuân thủ) trong việc xây dựng kế hoạch kiểm tra hàng năm, cử cán bộ có kinh nghiệm tham gia các đợt kiểm tra nhằm góp phần kịp thời phát hiện rủi ro trên các mặt hoạt động. Các đơn vị này cũng phải thực hiện đầy đủ chức năng, nhiệm vụ được giao trong công tác kiểm tra, giám sát theo chiều dọc; đồng thời hoàn thiện các quy trình, quy định, sản phẩm để tránh các rủi ro phát sinh...□

Ngày 22/8/2019, ngay trước thềm Hội nghị, Chủ tịch HĐQT BIDV đã ký ban hành Chỉ thị số 802/BIDV-KTGSTT v/v nâng cao nhận thức, vai trò và trách nhiệm kiểm tra giám sát của các Ban/Trung tâm tại Trụ sở chính và đơn vị thành viên. Cùng với các văn bản liên quan đã được ban hành trước đó, Chỉ thị này góp phần để toàn hệ thống hiểu rõ hơn vai trò quan trọng của công tác kiểm tra, giám sát tuân thủ, từ đó tăng cường, đẩy mạnh công tác này nhằm giúp hoạt động BIDV ngày càng an toàn, ổn định, hiệu quả.

ĐẢNG BỘ BIDV ĐẨY MẠNH TRIỂN KHAI “50 năm thực hiện Di chúc của Chủ tịch Hồ Chí Minh”

THU HIỂN



GS.TS Hoàng Chí Bảo nói chuyện về cuộc đời và bản Di chúc thiêng liêng của Chủ tịch Hồ Chí Minh với cán bộ, đảng viên BIDV

Ngày 27/8/2019, Đảng ủy BIDV đã tổ chức Hội nghị tuyên truyền, triển khai các hoạt động 50 năm thực hiện Di chúc Chủ tịch Hồ Chí Minh và kỷ niệm 50 năm ngày mất của Người. Hội nghị được tổ chức tại Hà Nội và truyền hình trực tiếp đến các điểm cầu ở các Đảng bộ trực thuộc Đảng ủy BIDV cũng như phát sóng trực tiếp trên trang mạng xã hội nội bộ của BIDV.

Hội nghị có sự tham dự của GS.TS Hoàng Chí Bảo - Chuyên gia cao cấp Học viện Chính trị Quốc gia Hồ Chí Minh, nguyên Ủy viên Hội đồng Lý luận Trung ương; đồng chí Trần Xuân Hoàng - Ủy viên Thường vụ phụ trách công tác tuyên giáo, Phó Tổng Giám đốc BIDV; đại diện Ban chấp hành Đảng ủy và Ban lãnh đạo BIDV cùng các đồng chí trong cấp ủy, Chủ tịch Công đoàn, Bí thư Đoàn Thanh niên của 124 tổ chức Đảng, đại diện cho hơn 4.000 Đảng viên thuộc Đảng ủy BIDV.

Sau Lễ tưởng niệm Chủ tịch Hồ Chí Minh, lắng nghe trích đoạn Người đọc Tuyên ngôn Độc lập năm 1945 và trích đoạn Diếu văn của Tổng Bí thư Lê Duẩn trong lễ tang

Chủ tịch Hồ Chí Minh năm 1969, Hội nghị đã dành phần lớn thời gian để nghe GS.TS Hoàng Chí Bảo nói chuyện về cuộc đời và bản Di chúc thiêng liêng của Bác.

Đã nửa thế kỷ trôi qua kể từ ngày Chủ tịch Hồ Chí Minh ra đi và cũng gần ấy thời gian toàn thể nhân dân Việt Nam thực hiện Di chúc của Người, thực hiện học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách của Người. Trong bài nói chuyện tại Hội nghị, GS.TS Hoàng Chí Bảo đã điểm lại một số sự kiện tiêu biểu trong cuộc đời của Chủ tịch Hồ Chí Minh, những điểm nổi bật trong Di chúc của Người và khẳng định giá trị thiêng liêng của bản Di chúc. GS.TS Hoàng Chí Bảo cũng mang lại sự xúc động khi kể lại hành trình Bác Hồ

viết Di chúc, kể lại giây phút khi Bác vĩnh viễn ra đi và nỗi đau đớn của toàn dân tộc trong lễ quốc tang của Người... Bằng những câu chuyện ý nghĩa, GS.TS Hoàng Chí Bảo tái hiện lại rõ nét hơn về con người Hồ Chí Minh với những giá trị đạo đức quý báu, sự hy sinh hết mình vì nhân dân, vì Tổ quốc,... để mỗi một cán bộ, Đảng viên BIDV dặn lòng phải sống sao cho xứng đáng với Bác, xứng đáng với đơn vị Anh hùng lao động trong thời kỳ đổi mới.

Cũng tại Hội nghị, thay mặt Đảng ủy BIDV, đồng chí Trần Xuân Hoàng đã đánh giá khái quát về hoạt động thực hiện Di chúc Chủ tịch Hồ Chí Minh của BIDV trong thời gian qua. Trong thời gian tới toàn Đảng bộ BIDV sẽ tiếp tục nhận thức sâu sắc về ý nghĩa, tầm quan trọng và triển khai các hành động thiết thực để học tập và làm theo tư tưởng, đạo đức, phong cách Hồ Chí Minh; đồng thời tiếp tục đẩy mạnh các hoạt động để thực hiện Di chúc của Người... □



Tự phê bình và phê bình

LÀ CÁCH TỐT NHẤT ĐỂ Củng cố và PHÁT TRIỂN SỰ ĐOÀN KẾT VÀ THỐNG NHẤT TRONG ĐẢNG

TH.S. PHẠM HOÀNG ĐIẾP (*)

Tự phê bình và phê bình là một nguyên tắc trong sinh hoạt Đảng được Chủ tịch Hồ Chí Minh coi là quy luật phát triển của Đảng, là biện pháp cơ bản, thiết thực để làm cho đảng viên tiến bộ, làm cho Đảng ngày càng vững mạnh.

CHỦ TỊCH HỒ CHÍ MINH VỚI TỰ PHÊ BÌNH VÀ PHÊ BÌNH

Trong Di chúc để lại, Người viết: "Tự phê bình và phê bình là cách tốt nhất để củng cố và phát triển sự đoàn kết và thống nhất trong Đảng".

Sinh thời, Chủ tịch Hồ Chí Minh cho rằng một Đảng chân chính phải biết phát hiện sai lầm của mình để sửa chữa và tiến lên. Muốn kịp thời phát hiện sai lầm thì phải thường xuyên tự phê bình và phê bình. Theo Người, tự phê bình và phê bình cốt là để phát huy ưu điểm, sửa chữa khuyết điểm để tư tưởng và hành động được đúng hơn và tốt hơn để làm việc có hiệu quả hơn. Bản chất của tự phê bình và phê bình là vươn tới sự hoàn thiện, là thúc đẩy sự tiến bộ, là hướng tới cái đẹp, vì vậy nó phải được thực hiện:

- Trên tinh thần thẳng thắn, khách quan và xây dựng.
- Với tâm trong sáng, tấm lòng bao dung và tình đồng chí thương yêu lẫn nhau
- Dân chủ và công khai.

- Có phương pháp và nghệ thuật. Với nhân sinh quan rộng mở, Hồ Chí Minh thấy rằng: người đời không phải là thánh thần, không ai tránh khỏi khuyết điểm, điều quan trọng là phải mạnh dạn nhận khuyết điểm và quyết tâm sửa chữa. Người ví việc che giấu khuyết điểm giống như "giấu giếm bệnh tật trong mình không dám uống thuốc để bệnh ngày càng nặng thêm nguy hiểm đến tính mạng", bởi vậy "thang thuốc" hay nhất là tự phê bình và phê bình, trong đó phải phê bình mình trước rồi phê bình người sau như người xưa đã dạy: Tiên trách kỷ hậu trách nhân.

Chủ tịch Hồ Chí Minh chỉ ra mục đích của phê bình là nhằm tăng cường sức mạnh đoàn kết của Đảng: "Muốn đoàn kết chặt chẽ phải thật thà tự phê bình, thành khẩn phê bình đồng chí và những người xung quanh, phê bình, tự phê bình để cùng nhau tiến bộ, để đi đến đoàn kết". Để đạt được mục đích đó thì tự phê bình phải thành khẩn, trung thực và phê bình phải

khách quan và có tính xây dựng.

Ở đời, phê bình người khác thì dễ nhưng mạnh dạn công khai tự phê bình là việc làm vô cùng khó khăn, thậm chí là đau đớn vì thừa nhận cái sai, cái dốt, cái kém của mình là sợ mất thể diện, uy tín, địa vị. Điều đó đòi hỏi phải có lòng can đảm, đấu tranh với cái tôi, cái vị kỷ để vượt lên chính bản thân mình. Cũng như vậy, không phải ai cũng dám mạnh dạn nhận khuyết điểm, vui vẻ tiếp thu với thái độ cầu thị khi được người khác phê bình. Thái độ thường thấy là khi bị phê bình cán bộ ta thường tìm cách bao biện cho khuyết điểm của mình hoặc chỉ nhận lỗi qua loa rồi lại "chứng nào tật nấy".

Chủ tịch Hồ Chí Minh yêu cầu khi phê bình người khác phải thực sự chân thành, đúng mực, có sao nói vậy, không nên "ít suýt ra nhiều". Phê bình phải có tính xây dựng, không lợi dụng phê bình để bới móc, nói xấu lẫn nhau, không phê bình lung tung, hồ đồ vô trách nhiệm: "Phê bình mình cũng như phê bình người phải ráo riết, triệt để, thật thà, không nể nang, không thêm bớt". Phê bình không chỉ dừng lại ở việc vạch ra khuyết điểm mà còn phải đưa ra biện pháp sửa chữa. Thái độ đúng đắn trong phê

bình mà Người nêu ra là "lý lẽ phân minh, nghĩa tình đầy đủ". Phê bình phải sáng suốt, không cực đoan nhưng cũng không xuê xoa vì nếu thiếu kiên quyết hoặc thỏa hiệp với những sai trái thì sẽ đánh mất niềm tin vào lẽ phải, đánh đồng tốt-xấu. Phê bình phải thật sự khách quan, công tâm chứ không phải "yêu nên tốt, ghét nên xấu" để dẫn tới tình trạng cùng phe cánh thì bao che, không cùng phe cánh thì bới móc.

Theo quan điểm của Chủ tịch Hồ Chí Minh: "Những người có thói hư tật xấu, trừ hạng người phản lại Tổ quốc và nhân dân ta, càng phải giúp họ tiến bộ bằng cách làm cho cái phần thiện trong con người nảy nở để đẩy lùi phần ác chứ không phải đập cho tơi bời". Phê bình chính là để giúp người khác tiến bộ vì vậy khi phê bình phải có tâm trong sáng, có tấm lòng bao dung, biết lắng nghe những ý kiến khác biệt với mình và biết tôn trọng nhân cách người khác. Phê bình là để cho người ta nhận thấy khuyết điểm để sửa chữa chứ không phải chỉ muốn áp đặt ý kiến của mình. Khi phê bình phải tìm hiểu kỹ nguyên nhân mắc khuyết điểm để đưa ra cách sửa chữa. Tuyệt đối tránh nghi kỵ, định kiến, cố chấp.

Tự phê bình và phê bình phải xuất phát từ tình đồng chí thương yêu lẫn nhau. Càng yêu thương thì càng phải thẳng thắn phê bình, có như vậy mới thực sự giúp nhau tiến bộ. Trong tình đồng chí thương yêu thì phê bình chính là sự tiếp sức cho đồng chí của mình sau một lần vấp ngã. Tránh thái độ đối với những người mắc sai lầm, khuyết điểm như đối với "hổ mang thương lưng" hoặc lạnh nhạt, xa lánh, càng không nên sử dụng phê bình như là những thủ đoạn, tiểu xảo để "dim" nhau, làm mất uy tín của nhau.

Phê bình phải được thực hiện một cách dân chủ, công khai. Muốn dân chủ tốt thì cán bộ phải gương mẫu tự phê bình và phê bình. Thực hiện dân chủ trong phê bình tốt nhất là bằng phương pháp tác động ba chiều từ trên xuống, từ dưới lên, từ ngoài (Đảng) vào: "Cấp trên phê bình, chưa đủ. Đồng chí, đồng

sự phê bình, chưa đủ. Phải hoan nghênh quần chúng phê bình nữa thì sự phê bình mới hoàn toàn". Phê bình phải công khai, tránh thái độ "trước mặt không nói, soi mói sau lưng" hay "trong Đảng im tiếng, ngoài Đảng lăm mồm". Chủ tịch Hồ Chí Minh xác định đối tượng của phê bình là công việc chứ không phải là người, để loại trừ những thái độ thù hận, trả đũa hay mặc cảm, đổ kỵ.

Tự phê bình và phê bình được Hồ Chí Minh coi là thứ "vũ khí thần diệu" để Đảng thường xuyên trong sạch vững mạnh. Muốn sử dụng được thứ "vũ khí" này thì cần phải nắm vững kỹ thuật và cao hơn nữa là phải có nghệ thuật sử dụng. Đó chính là phương pháp và nghệ thuật phê bình. Phương pháp và nghệ thuật phê bình thể hiện ở quan điểm biện chứng trong sự nhìn nhận đánh giá con người (tức là nhìn nhận con người trong sự vận động và phát triển), biết phối hợp một cách hài hòa giữa tình và lý trong hành vi và thái độ ứng xử giữa con người với con người; có khả năng kết hợp giữa cái riêng, cá thể với cái chung, tập thể, xã hội; biết vận dụng qui luật đấu tranh giữa các mặt đối lập đúng - sai, tốt - xấu...

Phương pháp và nghệ thuật phê bình thể hiện từ việc bảo ban, giúp đỡ, giáo dục, thuyết phục, cảm hóa cho đến đấu tranh phê phán, khi cần mềm dẻo, lúc lại phải kiên quyết. Phương pháp và nghệ thuật ở đây còn thể hiện trong việc tác động vào ý thức tự giác của con người để bản thân họ tự nhận thấy khuyết điểm mà tự giác sửa chữa. Chủ tịch Hồ Chí Minh từng nói: "Ta phải biết cách phê bình sáng suốt, khôn khéo như chiếu tấm gương cho mọi người soi thấu những khuyết điểm của mình, để tự mình sửa chữa". Khổng Tử xưa có câu: "Kì sở bất dục, vật thi ư nhân" (Điều gì không muốn người khác làm với mình thì cũng đừng làm với người). Khi bản thân mình không muốn bị chỉ trích, miệt thị thì cũng đừng làm như vậy với đồng chí của mình. Phê bình phải đi đôi với khen ngợi vì nếu chỉ phê bình sẽ sinh ra bi quan, chán nản.

Trước đây, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã phân ra ba thái độ khác nhau về tự phê bình và phê bình:

"Một là, những đồng chí giác ngộ chính trị cao thì tự phê bình rất thật thà và kiên quyết sửa chữa khuyết điểm. Khi phê bình người khác các đồng chí ấy thành khẩn, đối với những người có khuyết điểm nặng mà không chịu sửa chữa thì các đồng chí ấy đấu tranh không nề nang.

Hai là, một số người thì phê bình, giáo dục mấy cũng không sửa đổi, "cứ ì ra".

Ba là, một số người có thái độ với người khác thì đúng đắn nhưng tự phê bình thì quá yếu. Các đồng chí ấy không mạnh dạn công khai tự phê bình, không kiên quyết sửa chữa khuyết điểm của mình, thường tìm những khó khăn khách quan để tự biện hộ. Đối với người khác thì các đồng chí ấy rất "macxit" nhưng đối với bản thân mình thì mắc vào "chủ nghĩa tự do", mang "một ba lô chủ nghĩa cá nhân", sợ mất thể diện, mất uy tín".

Người mong muốn các đảng viên "đồng chí nào có khuyết điểm thì cố gắng sửa chữa, các đồng chí khác thì cố gắng giúp đỡ họ sửa chữa. Chúng ta phải thực hiện thật thà tự phê bình và thành khẩn phê bình để tiến bộ không ngừng". Mong muốn của Chủ tịch Hồ Chí Minh cũng là lời nhắn nhủ tới mọi cán bộ đảng viên chúng ta hôm nay.

Không chỉ giáo dục cán bộ, đảng viên mà Chủ tịch Hồ Chí Minh còn là tấm gương mẫu mực về tinh thần đấu tranh tự phê bình và phê bình. Chúng ta vẫn còn nhớ, khi phát hiện ra một số sai lầm trong chỉ đạo và thực hiện cải cách ruộng đất, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã kiên quyết chỉ đạo sửa chữa, và bản thân Người đã nghiêm khắc tự kiểm điểm: "Vì ta thiếu dân chủ, nghe ít, thấy ít, nên bây giờ ta phải dân chủ. Tôi nhận trách nhiệm trong lúc sóng gió này. Tất cả Trung ương phải nghe, thấy, nghĩ làm như thế. Bài học đau xót này sẽ thúc đẩy chúng ta". Hành động của Chủ tịch Hồ Chí Minh ngày ấy đáng để cho tất cả cán bộ, đảng viên chúng ta hôm nay phải suy nghĩ và soi xét lại mình.

THỰC TRẠNG TỰ PHÊ BÌNH VÀ PHÊ BÌNH TRONG ĐẢNG TA HIỆN NAY

Có thể thấy, những năm qua, bên cạnh một số ít cán bộ đảng viên mạnh dạn tự phê bình và phê bình thì thái độ phổ biến vẫn là né tránh hoặc qua loa, hình thức và thường có xu hướng đổ lỗi cho sự hạn chế về nhận thức. Nhiều những vi phạm nghiêm trọng làm thất thoát tài sản rất lớn của nhà nước cũng chỉ nhận khuyết điểm là "hạn chế về nhận thức". Những thái độ như "trông trước ngó sau" nghe ngóng xem người khác nói gì rồi hùa theo, đón ý cấp trên để phê bình cho "trúng"... vẫn thường thấy trong các buổi sinh hoạt Đảng. Nguyên nhân là vì: người thì sợ ảnh hưởng đến việc thăng quan tiến chức, đến quyền lợi kinh tế; người thì sợ phê bình người khác rồi họ lại sẽ phanh phui những khuyết điểm của mình; một số người thì chủ trương "dĩ hòa vi quý", "mũ ni che tai", "ngậm miệng ăn tiền"; Có người thì sợ bị trù dập nên nhả nhục chịu đựng, an phận, thủ tiêu đấu tranh...

Một số phần tử cơ hội khác lại lợi dụng phê bình để công kích những người mình không ưa, kéo bè kéo cánh để "giải quyết", "thanh toán", "hạ bệ" nhau gây ra mất đoàn kết nội bộ.

Nhìn chung, những năm gần đây công tác phê bình, tự phê bình vẫn trong tình trạng hình thức nên rất ít hiệu quả. Điều này lý giải vì sao trong rất nhiều vụ việc tiêu cực, tham nhũng xảy ra nhưng ít được phát hiện trong quá trình tự phê bình và phê bình ở các cấp ủy Đảng cơ sở mà chủ yếu do tố giác của quần chúng, do các cơ quan nghiệp vụ và báo chí phanh phui.

Giá như chúng ta làm tốt công tác tự phê bình và phê bình trong sinh hoạt Đảng, sớm phát hiện kịp thời những sai phạm và kiên quyết sửa chữa, khắc phục thì chắc chắn không xảy ra những vụ việc gây hậu quả nghiêm trọng và chúng ta cũng không bị mất những cán bộ, đảng viên đã từng là những người có năng lực và phẩm chất tốt, một số



đồng chí từng giữ chức vụ cao trong Đảng và Chính phủ.

Để khắc phục được tình trạng trên, trước hết, mỗi đảng viên cần phải nêu cao tinh thần tự phê bình và phê bình trong sinh hoạt Đảng. Phát huy dân chủ thật sự, kiên quyết chống thái độ nể nang, né tránh trước những sai lầm khuyết điểm của một số cán bộ, đảng viên. Cần xử lý nghiêm minh những biểu hiện thành kiến, trù dập người dám phê bình. Cần có những hình thức kỷ luật thích đáng đối với những người lợi dụng phê bình để đạt mục đích tự tư tự lợi, để gây chia rẽ mất đoàn kết nội bộ, để phá hoại Đảng. Tất cả những thái độ trên đây đi ngược lại bản chất của tự phê bình và phê bình.

Hội Nghị lần thứ tư, Ban Chấp hành T.Ư Đảng Khóa XI cũng đã phân tích những nguyên nhân dẫn đến tình trạng suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức, lối sống ở một bộ phận không nhỏ cán bộ, đảng viên hiện nay. Trong đó, một trong những nguyên nhân chủ quan là do "các nguyên tắc tập trung dân chủ, tự phê bình và phê bình ở nhiều nơi vừa bị buông lỏng trong thực hiện vừa chưa được quy định cụ thể để làm cơ sở cho việc kiểm tra giám sát". Đồng thời, Hội nghị đó nêu ra 4 nhóm giải pháp, trong đó đầu tiên là Nhóm giải pháp về tự phê bình và phê bình, nêu cao tính tiên phong gương mẫu của cấp trên.

Phát biểu tại Hội nghị lần thứ sáu Ban Chấp hành T.Ư Đảng, đồng chí Tổng bí thư Nguyễn Phú Trọng đã thẳng thắn kiểm điểm: "Bộ Chính trị, Ban Bí thư từ nhiều khóa nay có một số khuyết điểm lớn, đặc biệt là chưa ngăn chặn và khắc phục được tình trạng tham nhũng, tiêu cực

trong một bộ phận cán bộ, đảng viên. Việc một số cán bộ cao cấp (cả đương chức và nguyên chức) có lúc, có việc còn biểu hiện chưa gương mẫu về đạo đức, lối sống của bản thân và gia đình, nói không đi đôi với làm, đã làm ảnh hưởng lớn đến uy tín của các cơ quan lãnh đạo Đảng, Nhà nước và bản thân các đồng chí đó".

Trước đây, cùng với việc tự mình nêu tấm gương mẫu mực về đạo đức cách mạng, về phê bình và tự phê bình, Chủ tịch Hồ Chí Minh đã tập trung vào khâu quyết định nhất đó là xây dựng đội ngũ cán bộ, trước hết là cán bộ lãnh đạo chủ chốt của Đảng thực sự có đức, có tài, thực sự tiêu biểu cho trí tuệ, danh dự và lương tâm của dân tộc và thời đại. Đây là một trong những bài học sâu sắc về công tác xây dựng Đảng.

Tiếp thu từ bài học quý báu mà Chủ tịch Hồ Chí Minh để lại, Đảng ta thường xuyên tiến hành kiểm điểm tự phê bình và phê bình trong Đảng. Các đồng chí Ủy viên Bộ Chính trị, Ban Bí thư, các đồng chí lãnh đạo chủ chốt của Đảng, Nhà nước, đã cam kết với Ban Chấp hành Trung ương: "Luôn thực sự gương mẫu, thực sự đoàn kết, thống nhất, đặt lợi ích của Đảng lên trên lợi ích cá nhân, hết lòng, hết sức vì Đảng, vì dân... Thực hành tự phê bình, phê bình thẳng thắn, thương yêu đồng chí, khắc phục ngay tình trạng nể nang, né tránh. Gương mẫu học tập và làm theo tấm gương đạo đức Hồ Chí Minh".

Nhân kỷ niệm 50 năm, thực hiện Di chúc của Chủ tịch Hồ Chí Minh, nhắc lại những lời dạy của Người về tự phê bình và phê bình giúp chúng ta nhận thức đầy đủ hơn tầm quan trọng đặc biệt của công tác này trong sinh hoạt Đảng, góp phần xây dựng Đảng ta ngày càng trong sạch vững mạnh về chính trị, tư tưởng và tổ chức, gắn bó mật thiết với nhân dân, nâng cao năng lực lãnh đạo và sức chiến đấu mạnh mẽ của Đảng trong giai đoạn hiện nay. □

(*) Khu di tích Chủ tịch Hồ Chí Minh tại Phủ Chủ tịch

HỘI ĐỒNG ALCO

15 NĂM ĐỔI MỚI VÀ PHÁT TRIỂN

BIDV là một trong những ngân hàng Việt Nam đầu tiên thành lập Hội đồng ALCO. Lập Hội đồng ALCO là dấu mốc quan trọng, tạo tiền đề cho việc hình thành công tác quản lý rủi ro lãi suất, rủi ro thanh khoản (ALM) tại BIDV. Từ năm 2004 đến nay, sau 15 năm hoạt động, mô hình tổ chức và hoạt động của Hội đồng ALCO liên tục được đổi mới, nhằm đáp ứng đòi hỏi thực tiễn của công tác quản trị điều hành, hướng tới thông lệ quốc tế.

ĐỔI MỚI TỪ MÔ THỨC QUẢN TRỊ ĐIỀU HÀNH...

Cùng với quá trình chuyển đổi của BIDV từ ngân hàng cấp phát sang mô hình ngân hàng thương mại, công tác quản lý tài sản Nợ - Có dần được quan tâm và đóng vai trò quan trọng trong quản trị điều hành kinh doanh của ngân hàng. Mô thức quản trị điều hành cũng có sự chuyển đổi từ quản lý chủ yếu thông qua hệ thống chỉ tiêu kế hoạch sang kỹ thuật quản lý ngân hàng hiện đại, giảm thiểu can thiệp trực tiếp vào hoạt động của chi nhánh; sử dụng kết hợp linh hoạt

các công cụ điều hành vốn gắn với phân tích, dự báo thị trường để quản lý bảng tổng kết tài sản, nhằm kiểm soát rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất... Mốc quan trọng đánh dấu quá trình chuyển đổi là việc vận hành cơ chế quản lý vốn tập trung qua công cụ hệ thống định giá điều chuyển vốn nội bộ (FTP) từ năm 2007 thay cho cơ chế quản lý vốn phân tán trước đó.

Hệ thống phân cấp thẩm quyền trong điều hành vốn được hoàn thiện, mở rộng đối tượng phân cấp tới các đơn vị kinh doanh trực tiếp là các ban khách hàng, chi nhánh,

nhằm tạo sự "thông thoáng", chủ động, linh hoạt cho các đơn vị kinh doanh bám sát nhu cầu thực tiễn, đồng thời nâng cao trách nhiệm của từng đơn vị.

VĂN BẢN, CÔNG CỤ ĐIỀU HÀNH LIÊN TỤC ĐƯỢC HOÀN THIỆN

Hiệu lực điều hành của Hội đồng ALCO gắn liền với sự chuẩn hóa, cải tiến các văn bản chế độ và công cụ điều hành vốn. Theo đó, trên cơ sở tìm hiểu, áp dụng các thông lệ tiên tiến và triển khai dự án tư vấn trong lĩnh vực quản lý tài sản nợ - có, BIDV không ngừng hoàn thiện hệ thống văn bản chế độ, quy trình liên quan điều hành vốn, quản lý thanh khoản, quản lý rủi ro lãi suất, cơ chế điều hành vốn lãi suất FTP, bộ chỉ tiêu hạn mức điều hành của Hội đồng ALCO... Bên cạnh đó, chế độ báo cáo, hệ thống chương trình phần mềm hỗ trợ được xây dựng, phát triển, cập nhật và cải tiến thường xuyên góp phần cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời phục vụ công tác điều hành.

NÂNG TẦM CÔNG TÁC DỰ BÁO

Nhằm hỗ trợ quản lý tài sản nợ - có, tại Hội sở chính, tổ thông tin,

phân tích dự báo đã được thành lập gồm: Tổ Thông tin thị trường (năm 2012) nhằm cung cấp thông tin cập nhật về biến động thị trường hàng tuần; Tổ Phân tích dự báo (năm 2019) với mục tiêu tăng cường phân tích, dự báo thị trường, từ đó gia tăng tính ổn định, nhất quán, dài hạn trong điều hành bảng tổng kết tài sản.

Ngoài ra, nhằm tăng cường sự tham mưu từ các đơn vị kinh doanh trực tiếp, công tác dự báo dòng tiền huy động vốn/cho vay được triển khai. Tần suất dự báo định kỳ quý/tháng (từ năm 2014) đã được thực hiện theo tuần (từ năm 2016) cùng với việc xây dựng chương trình quản lý dòng tiền đã hỗ trợ đáng kể cho công tác dự báo, giảm thiểu sai số. Cơ chế khen thưởng đối với đơn vị có dự báo chính xác áp dụng từ năm 2018 vừa là động lực đối với chi nhánh, vừa tăng cường tính gắn kết xuyên suốt trong cả hệ thống đối với mục tiêu điều hành chung.

Các nội dung thông tin tham mưu/đề xuất vì vậy ngày càng có chất lượng, bám sát với biến động thị trường, tạo sự chủ động cho công tác điều hành cân đối vốn, sự đồng thuận cao giữa các đơn vị và là căn cứ triển khai công tác điều hành khác (chính sách khách hàng, sản phẩm...).

“Kết quả điều hành của Hội đồng ALCO được đánh giá là góp phần quan trọng vào việc đưa BIDV trở thành ngân hàng thương mại cổ phần có quy mô lớn nhất Việt Nam và hiệu quả kinh doanh luôn thuộc “top” đầu hệ thống.

SÁNG TẠO, ĐỔI MỚI TRONG NHỮNG PHIÊN HỌP ĐỊNH KỲ

Từ giai đoạn đầu hoạt động với cơ cấu gồm 6 thành viên (từ các khối nguồn vốn, tín dụng, dịch vụ, rủi ro) nội dung họp Hội đồng ALCO thường gắn liền với họp giao ban Ban Lãnh đạo. Cùng với quá trình chuyển đổi mô hình tổ chức và nhu cầu thực tiễn hoạt động, đến nay Hội đồng ALCO đã mở rộng lên 12 thành viên, trong đó, bổ sung thêm lãnh đạo phụ trách các khối khách hàng, Ban Kế hoạch chiến lược, Chuyên gia Kinh tế trưởng nhằm gia tăng chất lượng thảo luận, lấy ý kiến từ đầy đủ các bộ phận (kinh doanh, giao kế hoạch, điều hành vốn, thị trường). nội dung trao đổi thảo luận tại cuộc họp có sự chuyển biến, tách biệt từ họp giao ban, đánh giá hoàn thành kế hoạch kinh doanh sang các chủ đề về quản trị tài sản nợ - có gắn với phân tích, dự báo thị trường để có những chính sách điều hành linh hoạt, đón đầu biến động thị trường.

TẠO HIỆU QUẢ, LỢI NHUẬN CHO NGÂN HÀNG

Bám sát khẩu vị rủi ro, mục tiêu kinh doanh của Hội đồng quản trị BIDV từng thời kỳ, Hội đồng ALCO thiết lập cơ cấu tối ưu của bảng tổng kết tài sản, các mục tiêu và biện pháp điều hành thích hợp, nhằm đảm bảo giới hạn an toàn hoạt động theo quy định, đồng thời tối đa hóa thu nhập của ngân hàng. Các kết quả điều hành của Hội đồng ALCO trên nhiều góc độ ngày càng thể hiện rõ nét là một đơn vị tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng. Ví dụ: Linh hoạt chuyển dịch công tác điều hành vốn theo tỷ lệ dư nợ tín dụng/huy động vốn (LDR) bên cạnh điều hành theo số kế hoạch, nhằm quản lý hiệu quả cả 2 vế của bảng tổng kết tài sản tại mọi thời điểm, hạn chế dư thừa vốn đầu tư với lãi suất thấp; Trong 6 tháng đầu năm 2019, thông qua cơ chế biện pháp điều hành thích hợp, thúc đẩy nhanh tăng trưởng tín dụng ngay từ đầu năm, nhằm tăng hệ số LDR tới ngưỡng hiệu quả đã giúp ngân hàng gia tăng thu nhập ròng từ lãi 1.500 tỷ đồng.

Việc tạo ra lợi nhuận từ điều hành của Hội đồng ALCO cũng thể hiện rõ nét qua công tác quản lý hiệu quả cấu phần thị trường 2, không chỉ đảm bảo an toàn thanh khoản mà còn gắn kết với dự báo thị trường để gia tăng thu nhập cho Sở Ngân hàng. Cơ cấu tài sản dự trữ thanh toán được quản lý hiệu quả theo định hướng giảm quy mô đầu tư liên ngân hàng lãi suất thấp chuyển sang tài sản sinh lời cao - giấy tờ có giá có tính thanh khoản cao. Trong giai đoạn 2014 - 2018, tận dụng cơ hội thị trường, BIDV đã hiện thực hóa lợi nhuận từ đầu tư giấy tờ có giá với quy mô lên tới 2.450 tỷ đồng, góp phần gia tăng lợi nhuận của hệ thống.

Qua 15 năm hoạt động, Hội đồng ALCO đã khẳng định được vai trò, vị thế là một hội đồng năng động, hiệu quả, luôn hướng tới đổi mới và chuẩn mực, đóng góp quan trọng cho sự phát triển của BIDV. □





ĐỔI MỚI CÔNG NGHỆ

TRONG HOẠT ĐỘNG QUẢN TRỊ NHÂN SỰ

Nhân sự và quản trị nhân sự trở thành chủ đề được quan tâm hàng đầu tại nhiều doanh nghiệp hiện nay do có sự ảnh hưởng sâu rộng và tác động trực tiếp tới hiệu quả hoạt động và phát triển của một doanh nghiệp.

Để nâng cao hiệu quả, bên cạnh việc xây dựng, phát triển các cơ chế chính sách quản trị nguồn nhân lực nhằm thu hút, xây dựng, phát triển lực lượng lao động phù hợp với yêu cầu công việc, các doanh nghiệp đã luôn chú trọng tới việc áp dụng công nghệ trong hoạt động này.

Với sự lan tỏa mạnh mẽ, cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã và đang tạo ra sự thay đổi nhanh chóng trong cách quản lý, điều hành cũng như phát triển của doanh nghiệp. Điều này tác động trực tiếp đến xu hướng đổi mới công nghệ trong công tác quản trị nhân sự ở mỗi công ty, doanh nghiệp trong thời đại kỷ nguyên số như hiện nay.

Nhận thức được vai trò quan trọng của công tác quản trị nguồn nhân sự và tính ưu việt của hệ thống công nghệ hỗ trợ hoạt động quản trị nhân sự, từ năm 2006 BIDV đã xây dựng phần mềm quản trị nhân sự áp dụng trong toàn hệ thống. Tuy nhiên, với tốc độ phát triển nhanh về quy mô, hiệu quả hoạt động (BIDV đứng đầu hệ thống ngân hàng

thương mại về tổng tài sản; có mạng lưới lớn nhất Việt Nam gồm: 190 chi nhánh, 871 điểm mạng lưới tại 63 tỉnh thành toàn quốc, hiện diện thương mại tại nhiều quốc gia trên thế giới; và hơn 25.000 cán bộ công nhân viên...), phần mềm quản trị nhân sự hiện tại cần được hiệu chỉnh, nâng cấp để đáp ứng yêu cầu quản lý ngày càng cao trong công tác quản trị nhân sự của BIDV.

Trước tình hình đó cùng với sự ảnh hưởng của nền tảng công nghệ kỷ nguyên số 4.0, nhằm đổi mới hiện đại hóa trong công tác quản trị nhân sự thông qua ứng dụng công nghệ thông tin, với mục tiêu (i) quản lý tập trung, toàn diện, hiệu quả thông tin về công tác tổ chức nhân sự, giảm thiểu tối đa giấy tờ thủ tục hành chính, và (ii) phục vụ tốt công tác quản trị điều hành và chính sách phát triển nguồn nhân lực, ngày 21/8/2017 BIDV và liên danh nhà thầu FPT-SVTECH đã ký hợp đồng triển khai hệ thống phần mềm Quản trị nhân sự tổng thể People Soft (PS) của hãng quốc tế Oracle. Đây là hệ thống phần mềm được nhiều công ty, tập đoàn lớn

trên thế giới và Việt Nam áp dụng.

Hệ thống phần mềm PS bao gồm 7 phân hệ: (i) Phân hệ quản lý mô hình tổ chức, mô tả công việc và hồ sơ cán bộ; (ii) Phân hệ công tác cán bộ; (iii) Phân hệ quản trị hệ thống; (iv) Phân hệ tiền lương và chế độ chính sách; (v) Phân hệ quản lý đào tạo; (vi) Phân hệ thi đua, khen thưởng và (vii) Phân hệ quản lý đánh giá cán bộ.

Được sự quan tâm và chỉ đạo sát sao của Ban Lãnh đạo BIDV, sự phối hợp của nhà thầu, các Ban/Trung tâm Trụ sở chính và các chi nhánh, trong thời gian qua Ban Quản lý Dự án Quản trị nhân sự tổng thể đã nỗ lực để đưa vào triển khai 3 phân hệ đầu tiên của hệ thống PS, gồm: (i) Quản lý mô hình tổ chức, mô tả công việc và hồ sơ cán bộ; (ii) Công tác cán bộ; (iii) Quản trị hệ thống (3 phân hệ CoreHR). Đây là những phân hệ cốt lõi về thông tin cán bộ, hỗ trợ đổi mới công tác quản trị nhân sự giải quyết những hạn chế của chương trình Quản trị nhân sự hiện tại. Việc vận hành 03 phân hệ này sẽ mang lại những lợi ích tích cực trong công tác quản trị nhân sự tại BIDV, cụ thể:

Thứ nhất, chương trình cho phép tương tác online giữa nhiều đối tượng qua chương trình như: bản thân cán bộ, cán bộ phụ trách công tác nhân sự, cán bộ quản lý... Qua đó, thông tin được cập nhật đa chiều, góp phần giảm thiểu hồ

sơ, thủ tục hành chính và góp phần nâng cao năng suất lao động.

Thứ hai, một tính năng nổi bật và khác biệt của chương trình Quản trị nhân sự tổng thể là lần đầu tiên cán bộ nhân viên được truy cập hồ sơ cá nhân của bản thân mình trên hệ thống từ đó cho phép cán bộ nắm bắt được thông tin hồ sơ cán bộ của mình về lý lịch, bằng cấp, lương, thuế... để có thể phản ánh kịp thời nếu thấy sai sót, thiếu... góp phần đảm bảo quyền lợi chính sách của cán bộ như quy hoạch, bổ nhiệm, xây dựng lộ trình học tập, lộ trình phát triển nghề nghiệp...

Ngoài ra, chương trình cho phép cán bộ nhân viên chủ động cập nhật một số thông tin của bản thân theo phân quyền, tăng tính chủ động và nhanh chóng cập nhật dữ liệu trên chương trình. Từ đó lãnh đạo các cấp cũng nắm bắt kịp thời các thông tin về lý lịch, hồ sơ năng lực, kết quả đánh giá để có phương pháp quản lý phù hợp...

Thứ ba, đối với cán bộ nhân sự: chương trình đã phát huy vai trò của cán bộ nhân sự một cách toàn diện, đóng vai trò trung tâm trong tương tác với cán bộ nhân viên và cán bộ quản lý. Cán bộ nhân sự không chỉ được xem và cập nhật

thông tin về mô hình tổ chức của đơn vị (theo phân quyền) mà còn được xem, cập nhật toàn bộ hồ sơ nhân sự của cán bộ trong đơn vị và tạo mới cán bộ mới tuyển dụng.

Chương trình quản lý các thông tin, dữ liệu đầu vào theo ngày hiệu lực, qua đó cho phép nhập thông tin trước ngày hiệu lực của quyết định nhân sự, giảm tình trạng quên nhập thông tin lên chương trình trong trường hợp ngày ký ban hành quyết định xa với ngày hiệu lực của quyết định đó. Đồng thời, chương trình có tiện ích nhắc nhở khi đến hạn bổ nhiệm lại, luân chuyển,... phục vụ quá trình xử lý công việc của cán bộ nhân sự.

Quản lý thông tin quy hoạch theo 02 chiều: (i) danh sách cán bộ được quy hoạch tại 01 vị trí chức danh hoặc (ii) danh sách các vị trí chức danh mà 01 cán bộ được quy hoạch từ đó hỗ trợ rất nhiều trong công tác quy hoạch, bổ nhiệm phát triển nguồn nhân lực nhằm tìm ra những cán bộ, vị trí phù hợp nhất để tăng hiệu quả hoạt động và phát triển mỗi đơn vị nói riêng và BIDV nói chung.

Thứ tư, mô hình tổ chức được quản lý theo lịch sử đơn vị, giúp tạo mới, sửa, xóa thông tin đơn vị một cách đơn giản; quản lý hệ thống

danh mục vị trí chức danh, mô tả công việc đầy đủ, linh hoạt. Các thông tin đầu vào được tham số hóa, tạo điều kiện thuận lợi cho việc chạy các báo cáo đầu ra, giảm thiểu thao tác khi nhập liệu so với chương trình cũ. Ngoài ra chương trình còn hỗ trợ hệ thống báo cáo tinh thuận tiện trong việc tra cứu, báo cáo.

3 phân hệ CoreHR đã đưa vào sử dụng (golive) từ ngày 12/08/2019, để chương trình Quản trị nhân sự hoàn thiện hơn cần có sự tham gia của tất cả các đơn vị, người lao động trong toàn hệ thống BIDV. Lãnh đạo các đơn vị cần quán triệt và nắm bắt sử dụng thành thạo chương trình từ cấp quản lý tới cán bộ nhân viên nhằm đảm bảo: (i) các thông tin nhân sự luôn được cập nhật kịp thời, chính xác; (ii) các tính năng, ứng dụng của chương trình được khai thác tối đa, đáp ứng nhu cầu quản trị và được phổ biến rộng rãi tới người sử dụng.

Ban Quản lý Dự án sẽ phối hợp cùng các Ban/Trung tâm tại Trụ sở chính tiếp tục khẩn trương triển khai các phân hệ còn lại nhằm góp phần xây dựng hệ thống chính sách, văn bản chế độ đồng bộ gắn kết mang lại những bước đột phá trong công tác quản trị nhân sự tại BIDV. □





BIDV Đông Hà Nội VỚI “MỖI LƯƠNG DUYÊN” FDI

ĐÔNG ANH

Xác định và lựa chọn phát triển khách hàng FDI là thế mạnh để “bứt phá”, những năm qua, BIDV Đông Hà Nội kết mối lương duyên với nhiều khách hàng FDI Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan... Họ là những khách hàng kinh doanh trong lĩnh vực, ngành nghề có đóng góp nhiều cho xuất khẩu tại Việt Nam.

TỪ NHỮNG NGƯỜI BẠN HÀN QUỐC

Vào một ngày đầu tháng 9/2018, cán bộ mẫn cán của BIDV Đông Hà Nội kết nối qua điện thoại với lãnh đạo bộ phận kế toán của Công ty TNHH ITM Semiconductor Vietnam (Công ty ITM) để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ thế mạnh của BIDV... Sau quá trình làm việc, trao đổi dựa trên cơ sở chia sẻ những cơ hội kinh doanh, mong muốn hợp tác hiệu quả, đầu tháng 2/2019, Công ty ITM đã chính thức mở tài khoản và giao dịch tại BIDV Đông Hà Nội.

Công ty ITM là doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài (thuộc Tập đoàn ITM Hàn Quốc) được thành lập tại Việt Nam từ năm 2014. Địa bàn hoạt động của Công ty trải rộng từ Hàn Quốc đến Trung Quốc, Việt Nam và Mỹ. Công ty ITM chuyên sản xuất, gia công Pin và linh kiện của Pin. Hằng năm, công ty sản xuất hàng tỷ sản phẩm với khối lượng hàng trăm tấn, doanh thu hàng nghìn tỷ đồng.

Công ty là Vendor (Nhà cung cấp) cấp 1 của Samsung. Hiện Công ty có 02 nhà máy đang hoạt động tại Việt Nam và đang xây dựng thêm nhà máy số 3, và vẫn tìm kiếm địa điểm phù hợp để xây dựng nhà máy số 4.

Với sự thấu hiểu, chia sẻ và hợp tác, BIDV Đông Hà Nội cấp hạn mức

cấp tín dụng trị giá khoảng 10 triệu USD cho Công ty. Tín tưởng BIDV, Công ty đã sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ ngân hàng như: Dịch vụ thẻ và đổ lương cho công nhân; dịch vụ ngoại tệ, dịch vụ thanh toán và rất nhiều dịch vụ khác.

DOANH NGHIỆP FDI NGÀY CÀNG TIN TƯỜNG CHI NHÁNH

ITM chỉ là một trong hàng chục khách hàng mà BIDV Đông Hà Nội hợp tác. Đến 30/6/2019, chi nhánh này có 53 khách hàng là doanh nghiệp FDI. Khách hàng là doanh nghiệp FDI luôn tăng trưởng mạnh mẽ qua từng năm. Đặc biệt, chỉ trong 10 ngày đầu tháng 7/2019, chi nhánh đã có thêm 2 khách hàng FDI có thương hiệu lớn tầm cỡ thế giới là Công ty Canon Việt Nam và Công ty SiFlex Việt Nam, có doanh thu hằng năm đạt khoảng 2 tỷ USD.

Khách hàng FDI tại BIDV Đông Hà Nội thuộc nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ khác nhau, tập trung chủ yếu là các khách hàng FDI của Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan... Các doanh nghiệp FDI quan hệ với chi nhánh này có lĩnh vực, ngành nghề kinh doanh đa dạng. Trong đó, đa số tập trung trong lĩnh vực sản xuất linh kiện cơ khí, thiết bị điện tử; Công nghệ điện tử hỗ trợ và các lĩnh vực

sản xuất khác... Khách hàng FDI sử dụng đa dạng các sản phẩm dịch vụ tại chi nhánh, mang lại hiệu quả cho cả hai bên.

Đối với hoạt động tiền gửi, nhiều khách hàng FDI lớn đã tin tưởng giao dịch tại chi nhánh như Công ty Showa Việt Nam, Công ty ITM Việt Nam, Công ty SiFlex Việt Nam, Công ty Canon Việt Nam... Tổng nguồn tiền gửi khách hàng tính đến 30/6/2019 tăng trưởng 87% so với đầu năm.

Bên cạnh sự tăng trưởng mạnh mẽ về hoạt động huy động vốn thì dư nợ tín dụng nhóm đối tượng này cũng gia tăng đáng kể. Đến 30/6/2019, dư nợ tín dụng cuối kỳ của khách hàng FDI tại chi nhánh tăng 129% so với thời điểm 31/12/2018.

Hoạt động thanh toán quốc tế, hoạt động phát triển thẻ, mua bán ngoại tệ... cũng có những bước phát triển vượt bậc khi tất cả khách hàng FDI tại chi nhánh đều ký hợp đồng dịch vụ sử dụng dịch vụ phát hành thẻ cho công nhân, đổ lương tại chi nhánh...

Những thành quả ấy được bồi đắp không chỉ bởi sự nỗ lực mang đến sản phẩm tốt nhất cho khách hàng của cán bộ BIDV Đông Hà Nội, mà còn có sự đồng hành, hợp tác, gắn bó của khách hàng đã và đang giao dịch với chi nhánh trong suốt thời gian qua. Sự hợp tác ấy không chỉ mang lại lợi ích cho BIDV mà còn mang lại rất nhiều tiện ích cho khách hàng, để cả hai bên cùng phát triển, thành công hơn nữa. □

Nhiều khách hàng FDI lớn đã tin tưởng giao dịch tại chi nhánh như Công ty Showa Việt Nam, Công ty ITM Việt Nam, Công ty SiFlex Việt Nam, Công ty Canon Việt Nam... Tổng nguồn tiền gửi khách hàng tính đến 30/6/2019 tăng trưởng 87% so với đầu năm.



BIDV ĐÔNG ĐÔ 15 năm bản lĩnh, kiên cường vượt gian khó

Ngày 31/7/2019, lễ kỷ niệm 15 năm thành lập BIDV Đông Đô diễn ra tại Grand Plaza Hotel, với chủ đề “15 năm - Mặt trời trong tim”. Tới dự lễ kỷ niệm có đại diện lãnh đạo Ngân hàng Nhà nước; lãnh đạo và nguyên lãnh đạo BIDV qua các thời kỳ, lãnh đạo các doanh nghiệp đối tác, bạn hàng và toàn thể cán bộ nhân viên BIDV Đông Đô.

Tại lễ kỷ niệm, Chủ tịch Hội đồng Quản trị BIDV Phan Đức Tú đánh giá cao các thể hệ lãnh đạo và cán bộ BIDV Đông Đô đã luôn phát huy được bản lĩnh, cốt cách và truyền thống văn hóa của BIDV để xây dựng chi nhánh BIDV Đông Đô ngày

càng vững mạnh, có những đóng góp không ngừng, bền bỉ cho sự phát triển của BIDV cũng như Thủ đô Hà Nội. “15 năm xây dựng và trưởng thành, chi nhánh đã tạo lập được nền tảng vững chắc về nền vốn và các nguồn lực hoạt động; phương thức quản trị; đào tạo, phát triển nguồn nhân lực; phát triển mạng lưới cho hệ thống; xây dựng, củng cố uy tín và sự tin cậy của khách hàng, đối tác; tạo dựng niềm tin với các cấp lãnh đạo, chính quyền và cộng đồng xã hội tại địa phương, khẳng định vị trí, vai trò của chi nhánh trên địa bàn Thủ đô. Nhiều công trình, dự án phát triển

kinh tế-xã hội, nhiều doanh nhân giàu có, nhiều doanh nghiệp phát triển thịnh vượng mang dấu ấn phục vụ của chi nhánh”, Chủ tịch Phan Đức Tú chia sẻ.

Nói về mối quan hệ hợp tác với BIDV Đông Đô, ông Cao Tùng Lâm, Chủ tịch HĐQT Phục Hưng Holdings (top 3 nhà thầu xây lắp uy tín nhất Việt Nam) cho biết, doanh nghiệp này có quan hệ hợp tác với BIDV Đông Đô từ những ngày đầu thành lập và là 1 trong 3 đơn vị ký hợp đồng tín dụng đầu tiên của chi nhánh. Từ doanh số khoảng 50-60 tỷ đồng cách đây 15 năm, hiện nay Phục Hưng Holdings đã đạt doanh số trên 3.000 tỷ đồng. “Đóng góp vào sự phát triển và thành công của chúng tôi không thể không kể đến sự đồng hành, chia sẻ, hợp tác “thủy chung” của BIDV Đông Đô - đơn vị chủ lực cung cấp tín dụng cho Phục Hưng Holdings”, ông Lâm chia sẻ.

Nhân lễ kỷ niệm 15 năm thành lập, BIDV Đông Đô đã vinh dự đón nhận: Cờ thi đua “Đơn vị có thành tích xuất sắc trong 15 năm hoạt động, đóng góp quan trọng vào sự nghiệp xây dựng và phát triển hệ thống BIDV” do BIDV trao tặng; Bức trướng “Bản lĩnh, kiên cường, vượt gian khó/Nỗ lực, bút phá, tạo thành công” do Chủ tịch HĐQT BIDV Phan Đức Tú trao tặng. 15 cán bộ xuất sắc, có đóng góp quan trọng cho BIDV Đông Đô trong 15 năm cũng được ghi nhận, khen thưởng ngay tại sự kiện này. □

THU HUYỀN

KHỞI ĐỘNG DỰ ÁN

TRANG BỊ PHẦN MỀM KIỂM TOÁN NỘI BỘ

Ngày 16/8/2019, Trụ sở chính BIDV đã tổ chức khởi động dự án Trang bị phần mềm kiểm toán nội bộ.

Theo kế hoạch, dự án diễn ra trong khoảng thời gian 6 tháng và dự kiến sẽ nghiệm thu vào tháng 1 năm 2020. Dự án hoàn

thành sẽ góp phần giúp BIDV nâng cao năng lực quản lý, tiết kiệm thời gian, tăng năng suất và hiệu quả công tác Kiểm toán nội bộ. Hệ thống phần mềm được đưa vào sử dụng sẽ đáp ứng những yêu cầu đổi mới của công tác kiểm toán và phù hợp với giai đoạn đòi hỏi ứng dụng

công nghệ hóa tự động hóa ngày càng cao trong nghiệp vụ ngân hàng như hiện nay.

Phát biểu tại sự kiện, ông Cao Cự Trí - Trưởng Kiểm toán nội bộ, thành viên Ban kiểm soát BIDV - nhấn mạnh tầm quan trọng của Dự án đối với BIDV và lưu ý nhà thầu những vấn đề quan trọng đảm bảo sự thành công của dự án (yếu tố nhân sự, sự phối hợp trao đổi nhịp nhàng giữa hai bên, công tác báo cáo...). □

HUY HÒA

AIRS - Sản phẩm phái sinh ĐÓN ĐẦU XU HƯỚNG THỊ TRƯỜNG



Có không ít doanh nghiệp mặc dù hoạt động kinh doanh không phát sinh các giao dịch mua/bán ngoại tệ nhưng lại chịu tác động của diễn biến tỷ giá hối đoái, ví dụ các doanh nghiệp có doanh thu và chi phí bằng VNĐ nhưng được xác định theo giá trị đồng ngoại tệ và được quy đổi theo tỷ giá hối đoái ngoại tệ/VNĐ chốt tại từng thời điểm nhất định. Nói cách khác, các doanh nghiệp này không có dòng tiền bằng ngoại tệ và không có nhu cầu mua/bán ngoại tệ nhưng họ lại chịu rủi ro biến động tỷ giá. Trong trường hợp này, các công cụ phòng ngừa rủi ro biến động tỷ giá phổ biến hiện nay trên thị trường như Kỳ hạn ngoại tệ (FX Forward), Hoán đổi ngoại tệ (FX Swap), Hoán đổi tiền tệ chéo (Cross Currency Swap) chưa thể đáp ứng tối ưu nhu cầu giao dịch của khách hàng.

Trước tình hình đó, Ban Kinh doanh vốn và tiền tệ BIDV đã tiên phong thiết kế và phát triển thành công sản phẩm “Hoán đổi lãi suất cộng dồn tham chiếu tỷ giá” (Accrual Interest Rate Swap - AIRS) để đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng. Sản phẩm được chính thức ra mắt vào đầu tháng 6/2019 và bước đầu thu được những kết quả khả quan.

AIRS là giao dịch Hoán đổi lãi suất một đồng tiền trong đó khách hàng (i) nhận/trả một mức lãi suất thả nổi cộng dồn dựa vào biến động tỷ giá thị trường, đồng thời (ii) trả/nhận một mức lãi suất cố định theo kỳ thanh toán đã thỏa thuận, tính trên giá trị vốn gốc nhất định. Trong giao dịch AIRS, không phát sinh việc trao đổi tiền gốc, khoản vốn gốc chỉ đóng vai trò làm cơ sở tính lãi, đồng thời cơ chế thanh toán lãi ròng được áp dụng. Cấu trúc AIRS cho phép khách hàng phòng ngừa rủi ro biến động tỷ giá một cách hiệu quả mà không cần phát sinh việc trao đổi dòng tiền như các công cụ phòng ngừa rủi ro tỷ giá truyền thống hiện nay (FX Forward, FX Swap, CCS). Đồng thời, sản phẩm AIRS cũng đem đến cho khách hàng cơ hội giảm chi phí hoặc gia tăng thu nhập trên cơ sở nhận định đúng diễn biến tỷ giá ngoại hối trong kỳ thanh toán.

Sản phẩm AIRS đặc biệt phù hợp với (i) các khách hàng có hoạt động kinh doanh trong nước nhưng bị tác động bởi biến động tỷ giá; (ii) các quỹ đầu tư/công ty con của các quỹ đầu tư nước ngoài được thành lập tại Việt Nam và có nhu cầu phòng ngừa rủi ro tỷ giá; (iii) các khách hàng hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu có nhu cầu phòng ngừa rủi ro lãi suất, tỷ giá.

Đối với chi nhánh BIDV, việc cung ứng sản phẩm AIRS tới khách hàng đem lại cho chi nhánh nhiều lợi ích ưu việt như (i) đa dạng hóa danh mục sản phẩm phòng ngừa rủi ro cho khách hàng xuất nhập khẩu truyền thống; (ii) cung cấp trọn bộ sản phẩm tới đối tượng khách hàng quỹ đầu tư, bao gồm: ngân hàng lưu ký, mua bán ngoại tệ, huy động vốn, phòng ngừa rủi ro tỷ giá và lãi suất; (iii) gia tăng NIM so với các sản phẩm phòng ngừa rủi ro tiền tệ lãi suất truyền thống.

Mặc dù là một cấu trúc sản phẩm phái sinh phức hợp, còn khá mới mẻ tại thị trường Việt Nam, AIRS đã nhận được sự quan tâm của các chi nhánh, khách hàng. Ngay trong tháng đầu chính thức triển khai, hàng chục giao dịch đã được thực hiện thành công, đem lại doanh số gần 15 triệu USD quy đổi, thu hút đa dạng các đối tượng khách hàng bao gồm các doanh nghiệp xuất nhập khẩu, các công ty chứng khoán... Một số chi nhánh điển hình giao dịch thành công sản phẩm AIRS phải kể đến Hà Thành, Chợ Lớn, Bình Hưng, Sở Giao dịch 2. Đáng chú ý, sản phẩm đặc biệt hấp dẫn đối với các khách hàng là Quỹ đầu tư nước ngoài đang nắm giữ các tài sản bằng VNĐ (Trái phiếu VNĐ, Chứng chỉ tiền gửi VNĐ...) và có nhu cầu phòng ngừa rủi ro biến động tỷ giá ngoại tệ/VNĐ cho các tài sản cơ sở này.

Sản phẩm AIRS hứa hẹn sẽ đóng góp tích cực vào kết quả giao dịch phái sinh tài chính của BIDV trong thời gian tới. Bên cạnh đó, việc nghiên cứu phát triển thành công sản phẩm AIRS một lần nữa khẳng định vị thế tiên phong đi đầu thị trường của BIDV trong việc cung ứng các sản phẩm phái sinh đến khách hàng và một lần nữa minh chứng cho định hướng phát triển nghiệp vụ phái sinh đúng đắn của BIDV dựa trên tiêu chí 3P: “Pioneer” - Tiên phong dẫn đầu thị trường; “Professionalism” - Chuyên nghiệp, vươn tầm quốc tế; “Protection” - Đồng hành cùng khách hàng trong phòng ngừa rủi ro kinh doanh. □



E-Merchant

CHÌA KHÓA VÀNG CHO THÀNH CÔNG CỦA WEBSITE BÁN HÀNG

Ngày nay, cùng với sự bùng nổ của thương mại điện tử trên thế giới cũng như tại Việt Nam, thói quen chi tiêu mua sắm qua mạng của người tiêu dùng đang ngày càng trở nên phổ biến; vì vậy, các đơn vị kinh doanh không thể bỏ qua kênh bán hàng trực tuyến cho dù đang hoạt động trong lĩnh vực nào. Để đem đến sự thuận tiện tối đa cho người tiêu dùng khi mua sắm trực tuyến, việc tích hợp cổng thanh toán vào website/ ứng dụng di động của đơn vị kinh doanh là yêu cầu cần thiết. Bài viết này sẽ đem đến cho quý độc giả cái nhìn tổng quan về dịch vụ mới sắp ra mắt của BIDV: Dịch vụ Đơn vị chấp nhận thẻ trực tuyến (E-Merchant).

DỊCH VỤ E-MERCHANT LÀ GÌ?

E-Merchant là dịch vụ cho phép đơn vị kinh doanh chấp nhận phương thức thanh toán bằng thẻ trên các kênh bán hàng trực tuyến như website, ứng dụng di động,... Việc sử dụng dịch vụ E-Merchant mang lại sự thuận tiện cho khách hàng, đồng thời mang lại nhiều lợi ích thiết thực, thúc đẩy hoạt động bán hàng của doanh nghiệp.

ĐA DẠNG HÓA KÊNH THANH TOÁN

Với các phương thức thanh toán truyền thống, đơn vị kinh doanh sẽ phải chi trả các chi phí cho việc kiểm đếm, quản lý tiền mặt, nộp tiền vào tài khoản, phí dịch vụ thu hộ, mua

thiết bị, trả lương nhân viên bán hàng... nhưng đồng thời cũng phải đối mặt với các vấn đề liên quan đến an toàn tiền mặt, kho hàng, cửa hàng, lỗi đường truyền kết nối.

Với dịch vụ E-merchant, toàn bộ quá trình bán hàng - thanh toán được diễn ra với tốc độ không thể nhanh hơn, chỉ bằng một vài click chuột. Sẽ không còn các khái niệm: tiền mặt, thu hộ, chuyển khoản, thiết bị POS cổng kênh, thu ngân, hóa đơn giấy, chữ ký khách hàng... Tất cả những gì đơn vị kinh doanh cần là một website bán hàng hoặc ứng dụng di động được tích hợp tới cổng thanh toán của BIDV. Hệ thống chấp nhận thanh toán các loại thẻ phổ biến nhất hiện nay như Visa, Mastercard, và trong tương lai gần

sẽ là thẻ của các tổ chức thẻ quốc tế lớn như JCB, Amex, Dinner,..., thẻ/tài khoản của các ngân hàng nội địa.

NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG BÁN HÀNG

Việc cung cấp giải pháp thanh toán trực tuyến giúp hoàn thiện quy trình bán hàng, thể hiện tính chuyên nghiệp, hiện đại của đơn vị kinh doanh, nâng cao trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, cơ hội bán hàng sẽ vượt ra khỏi những giới hạn địa lý, mở rộng sang thị trường quốc tế, tăng khả năng tiếp cận với nhiều khách hàng tiềm năng hơn.

Trong công tác quản lý tài chính, việc khách hàng thanh toán trước giúp đơn vị kinh doanh kiểm soát đơn hàng tốt hơn, và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

AN TOÀN BẢO MẬT THEO CHUẨN PCI DSS

BIDV là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, với các dịch vụ hiện đại, chuyên nghiệp, là sự đảm bảo uy tín vững chắc cho hoạt động kinh doanh của đơn vị. Tất cả các thông tin của khách hàng đều được đảm bảo an toàn với các tiêu chuẩn bảo mật tiên tiến nhất do cổng thanh toán quốc tế của BIDV mang lại bao gồm: xác thực chủ thẻ (3DS), chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ PCI DSS, tính năng mã hóa số thẻ Tokenization.

Bên cạnh đó, để mang lại sự thuận tiện nhất cho đối tác, BIDV cung cấp đa dạng các phương thức kết nối như (i) Phương thức API: chủ thẻ nhập thông tin thẻ trên giao diện thanh toán của website (đơn vị kinh doanh cần có chứng chỉ PCI DSS) và (ii) Phương thức Secure Acceptance (hosted checkout): chủ thẻ nhập thông tin thẻ trên giao diện thanh toán của Cổng thanh toán (đơn vị kinh doanh không cần có chứng chỉ PCI DSS).

Dự kiến trong quý III/2019, dịch vụ E-Merchant của BIDV sẽ chính thức được ra mắt, hứa hẹn mang lại những cơ hội kinh doanh mới cho các đối tác và sự tiện lợi trong hoạt động mua sắm của khách hàng. □

TRIỂN KHAI GÓI TÍN DỤNG 60.000 tỷ đồng HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG SME

THANH BÌNH

Từ đầu tháng 8/2019, BIDV triển khai chương trình tín dụng hỗ trợ doanh nghiệp Nhỏ và Vừa (SME) với tổng quy mô lên đến 60.000 tỷ đồng.



Đây là gói tín dụng BIDV triển khai hưởng ứng chủ trương của Chính phủ và chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cũng như định hướng hỗ trợ nhóm doanh nghiệp SME được BIDV triển khai tích cực nhiều năm qua. Tham gia gói tín dụng này, doanh nghiệp SME nhận được ưu đãi về lãi suất cho vay thấp hơn 0,5 %/năm so với lãi suất vay thông thường cùng thời hạn vay vốn lên đến 09 tháng.

Gói tín dụng này được triển khai trên toàn hệ thống BIDV với 190 Chi nhánh cùng hơn 870 phòng giao dịch trực thuộc phủ khắp 63 tỉnh thành cả nước; thời gian từ 01/08/2019 đến 31/12/2019 hoặc khi đạt quy mô của gói. Đây là chương trình tín dụng quy mô lớn thể hiện sự quan tâm của BIDV tới nguồn vốn phát triển sản xuất, kinh doanh của cộng đồng doanh nghiệp nhỏ và vừa Việt Nam, trong đó chú trọng nhóm SME nông nghiệp, nông thôn, nhóm SME do phụ nữ làm chủ...

Cũng trong thời gian này, BIDV đã mở rộng quy mô gói tín dụng ngắn hạn dành riêng cho nhóm Doanh nghiệp siêu nhỏ, Doanh nghiệp khởi nghiệp (start-up) với quy mô 10.000 tỷ đồng, tạo thêm nguồn cung tài chính dồi dào cho doanh nghiệp SME, khẳng định vị thế Ngân hàng dẫn đầu phân khúc SME tại Việt Nam.

Quý khách hàng quan tâm vui lòng liên hệ các Chi nhánh BIDV trên toàn quốc hoặc liên hệ Trung tâm chăm sóc khách hàng của BIDV, hotline 24/7: 1900 9247.

Từ ngày 15/8/2019 đến 2/11/2019, Tổng Công ty Bảo hiểm BIDV (BIC) dành tặng khách hàng chương trình ưu đãi "Thu rộn ràng, đón ưu đãi vàng" giảm phí nhiều sản phẩm bảo hiểm du lịch trên toàn hệ thống.

Theo đó, khách hàng sẽ được giảm ngay 40% phí bảo hiểm khi tham gia các sản phẩm: Bảo hiểm du lịch quốc tế, bảo hiểm khách du lịch trong nước, bảo hiểm người Việt Nam du lịch nước ngoài, bảo hiểm người nước ngoài du lịch tại Việt Nam.

4 sản phẩm khuyến mại có thể đáp ứng toàn bộ nhu cầu về bảo hiểm của khách hàng du lịch trong nước và quốc tế. Đặc biệt, khi tham gia bảo hiểm

ƯU ĐÃI 40% KHI MUA BẢO HIỂM DU LỊCH TẠI BIC

bảo hiểm du lịch quốc tế, khách hàng sẽ được tận hưởng các dịch vụ cứu trợ y tế và hỗ trợ du lịch chuyên nghiệp, kịp thời của Công ty Cứu trợ Quốc tế SOS trên phạm vi toàn cầu. Khách hàng cũng có thể lựa chọn các chương trình bảo hiểm linh hoạt phù

hợp với nhu cầu và khả năng tài chính.

Để tham gia bảo hiểm du lịch và nhận ưu đãi từ chương trình, khách hàng có thể mua trực tiếp tại các Công ty thành viên của BIC trên toàn quốc, đặt mua trực tuyến tại website www.baohiemtructuyen.com.vn (nhận Giấy chứng nhận bảo hiểm điện tử qua email trong vòng 30 phút hoặc GCN bản cứng sau 1 ngày làm việc) hoặc gọi tổng đài 1900 9456 phục vụ 24/7 để được hỗ trợ.

MẠNH HẢI





Tư duy dịch vụ khách hàng

THÙY HƯƠNG

Khi tôi đến một cửa hàng thuộc chuỗi cửa hàng bán lẻ điện thoại có tiếng nọ, vừa dừng lại đã được anh bảo vệ niềm nở chào và dắt xe hộ. Vào cửa đã có nhân viên mở cửa, tay phải đặt lên ngực trái, cúi chào rồi hỏi han nhu cầu của khách, hướng dẫn khách về nơi cần được tư vấn. Nhân viên tư vấn sau khi cúi chào khách rồi ân cần, niềm nở tư vấn sản phẩm về chất lượng, chế độ bảo hành, các chương trình khuyến mại, giải đáp mọi thắc mắc cho khách... Bạn chưa tìm được sản phẩm ưng ý, họ vẫn vui vẻ cúi chào, hẹn bạn lại đến. Bạn gật gù: chất lượng dịch vụ tốt!

Thật sự họ không bán dịch vụ mà là bán điện thoại, máy tính, phụ kiện... Sản phẩm điện tử mà họ bán cũng không phải là sản phẩm của riêng họ, mà là sản phẩm của những nhà sản xuất phổ biến trên thị trường. Tuy nhiên, chính sự hỗ trợ, thái độ ân cần vui vẻ, nhiệt tình của họ, cái mà chúng ta gọi là dịch vụ tốt ấy đã làm nên sự khác biệt của họ. Cũng chính dịch vụ, thứ mà họ không bán đã giúp họ có nhiều khách hàng.

Dịch vụ khách hàng được hiểu là sự hỗ trợ, giúp đỡ, sự nhiệt tình,

“ Dịch vụ khách hàng được hiểu là sự hỗ trợ, giúp đỡ, sự nhiệt tình, sự linh động... mà khách hàng trông đợi là họ phải được đáp ứng”.

sự linh động... mà khách hàng trông đợi là họ phải được đáp ứng. Như vậy tất cả những đơn vị nào có khách hàng đều phải làm dịch vụ khách hàng. Hay đúng hơn là những đơn vị nào có sản phẩm thì phải làm công tác này. Chúng ta ai cũng lao động, ai cũng cho ra sản phẩm từ lao động của mình, vậy ai cũng phải làm dịch vụ khách hàng để bán sản phẩm của mình hiệu quả nhất. Dịch vụ khách hàng muốn làm tốt cần có tư duy dịch vụ khách hàng.

Tương tự cửa hàng điện thoại, sản phẩm dịch vụ mà BIDV bán ra cũng giống như bao nhiêu sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng khác. Chúng ta chỉ có thể tạo sự khác biệt, giữ chân khách lâu hơn là nhờ vào công tác dịch vụ khách hàng tốt. Đòi hỏi, kỳ vọng của khách hàng là muôn hình vạn trạng, tùy thuộc vào tâm tính, văn hóa, nhu cầu, trạng thái... của từng khách hàng. Vậy để

đáp ứng cái muôn hình vạn trạng đó phải chăng là không thể? Ông bà ta thường nói khi thương trái ấu cũng tròn, khi khách hàng đã có thiện cảm, họ sẵn lòng chấp nhận những gì chúng ta đưa ra. Để gây dựng thiện cảm với khách hàng cần cả một quá trình, không chỉ lời cảm ơn hay mỉm cười là đủ.

Khi bạn mua sản phẩm, dịch vụ ở một nơi nào đó, bạn cảm thấy như thế nào hãy nghĩ ngay đến cảm nhận của khách hàng sử dụng sản phẩm, dịch vụ của chính bạn. Nếu bạn phải chờ đợi quá lâu để được phục vụ, phải ký đi ký lại mấy lần do nhân viên nơi đó sơ suất, bạn phải nghe những lời cục cằn, nhận thái độ như ban phát, bạn gặp rắc rối khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ mà không ai hỗ trợ, hướng dẫn trong khi bạn đang rất gấp, khi bạn phàn nàn thì họ thản nhiên... thì đừng bao giờ để khách hàng của bạn có những trải nghiệm xấu như vậy. Hoặc bạn đã được phục vụ theo những cung cách tuyệt vời, nhận được sự quan tâm dù nhỏ nhưng rất tinh tế... hãy chia sẻ cho khách hàng của bạn những cảm nhận ấy từ chính cách phục vụ của bạn. □

BÀN VỀ Smart OTP

Thời gian vừa qua, hàng loạt ngân hàng tại Việt Nam thông báo áp dụng phương thức xác thực mới Smart OTP đối với các giao dịch chuyển tiền khác chủ tài khoản (đối với khách hàng tổ chức) và các giao dịch chuyển tiền khác chủ tài khoản có giá trị trên 100 triệu đồng/ngày (đối với khách hàng cá nhân). Các nhà băng đều truyền thông tới khách hàng những ưu điểm của phương thức xác thực mới này, như tính an toàn bảo mật cao hơn, hạn mức giao dịch cao hơn, dễ sử dụng hơn... Vậy Smart OTP là gì và vì sao lại có sự chuyển dịch đồng loạt như vậy trong hệ thống ngân hàng Việt?

SMART OTP LÀM GIẢM THIỂU TỘI PHẠM CÔNG NGHỆ CAO

Theo các ngân hàng và thông tin phản ánh trên các phương tiện truyền thông đại chúng, thời gian qua, mặc dù các đơn vị này liên tục khuyến cáo khách hàng về việc tuyệt đối không cung cấp các thông tin cá nhân hoặc thông tin bảo mật như số số PIN thẻ ATM, mã truy cập, mã OTP và mật khẩu Internet Banking cho người khác để tránh bị lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, nhưng thực tế cho thấy tội phạm công nghệ cao vẫn liên tiếp dùng thủ đoạn lừa đảo tinh vi lợi dụng thông tin, lừa đảo người dùng cung cấp mã OTP (được gửi qua SMS hoặc email khách hàng) khiến nguy cơ người dùng bị mất tiền vẫn còn. Điều này ảnh hưởng đến niềm tin của khách hàng đối với hệ thống ngân hàng cũng như tiến trình “đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt” đang được Chính phủ, các bộ ban ngành và toàn bộ hệ thống ngân hàng tích cực triển khai trong nhiều năm gần đây; đồng thời đặt ra vấn đề bức thiết trong việc nâng

cao tính an toàn bảo mật cho các giao dịch trực tuyến, đặc biệt với các giao dịch có giá trị cao. Quyết định 630 của Ngân hàng Nhà nước (NHNN) về “Kế hoạch áp dụng các giải pháp an toàn bảo mật trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng”, áp dụng từ 01/7/2019 đã tạo điều kiện để Smart OTP trình làng có phần “rầm rộ” trên thị trường.

Smart OTP là một phần mềm được cài đặt trên thiết bị di động, cho phép người dùng chủ động lấy mã xác thực OTP. Smart OTP khắc phục được nhược điểm của mã xác thực OTP qua tin nhắn SMS và Token hiện tại, hạn chế tối đa việc kẻ gian lợi dụng lỗ hổng bảo mật để tấn công tài khoản khách hàng. Một chuyên gia công nghệ ngân hàng phân tích SMS OTP được gửi thông qua nhiều lớp trung gian và nhà mạng dẫn đến dễ bị thất thoát. Chẳng hạn, khi điện thoại của khách hàng bị cài phần mềm đọc trộm SMS, tự động chuyển tiền SMS OTP đến số điện thoại khác mà khách hàng không biết; đơn giản hơn, khách hàng bị kẻ gian chiếm

quyền sử dụng Sim. SMS OTP còn bị lệ thuộc vào bảo mật của các nhà mạng, đòi hỏi khách hàng phải roaming khi đi nước ngoài... Còn Token Key là thiết bị rời có một thiết kế nhỏ gọn giống như USB nên rất dễ bị kẻ gian ăn cắp hoặc thất lạc. Một số Token Key có thiết kế đơn giản nên rất dễ bị xem trộm mã OTP, trong khi một số có thiết kế hiện đại hơn thì có thể khiến người dùng cảm thấy rườm rà khi mang bên mình.

Trong khi đó, Smart OTP là ứng dụng cung cấp mã OTP nên khách hàng sẽ chủ động lấy khi có nhu cầu giao dịch điện tử. Smart OTP được sinh ra ngay trên điện thoại của khách hàng và được mã hóa với hệ thống bảo vệ nhiều lớp phức tạp và không ai có thể can thiệp được. Phương thức bảo mật này cũng không yêu cầu dữ liệu mạng hay phải roaming, nên tiện dụng khi đi nước ngoài. Tuy nhiên, Smart OTP lại là một “phiên toái” đối với khách hàng sử dụng các điện thoại bị bẻ khóa máy hoặc tự ý cài thêm các phần mềm lạ, khi đó chiếc smartphone không còn “an toàn” vì tin tặc có thể kiểm soát được smart OTP và lấy trộm mã bảo vệ của người dùng, từ đó thực hiện các lệnh chuyển tiền trái phép.

SAU SMART OTP SẼ LÀ GÌ?

Theo phản ánh của nhiều người sử dụng, Smart OTP chưa thực sự tiện dụng do khách hàng cần cài đặt thêm app Smart OTP trên điện thoại và cần thao tác qua lại giữa hai app ngân hàng và Smart OTP để hoàn tất giao dịch chuyển tiền, dễ xảy ra lỗi và giảm trải nghiệm người dùng. Từ 16/08/2019, sau phiên bản Smart OTP độc lập với ứng dụng ngân hàng, BIDV tiếp tục tung ra phương án xác thực Smart OTP được tích hợp sẵn trên ứng dụng BIDV SmartBanking. Tính năng bảo mật bằng Smart OTP thế hệ mới này là phương thức bảo mật an toàn, đặc biệt là các giao dịch có giá trị cao bởi được bảo vệ bằng công nghệ bảo mật 3 lớp khi khách hàng giao dịch trực tuyến. Theo đó, mã xác thực



giao dịch sẽ được BIDV cung cấp cho khách hàng ngay trên ứng dụng SmartBanking, các bước để giao dịch đều gói gọn trong ứng dụng ngân hàng, từ đó gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng cho khách hàng.

Ngoài ra, để nâng cao bảo mật và tăng cường trải nghiệm cho người dùng, cả BIDV và các ngân hàng bạn đang không ngừng bổ sung những phương thức xác thực giao dịch trực tuyến mới để thêm tiện ích, phù hợp từng đối tượng khách hàng. Tiêu biểu là công nghệ xác thực bằng sinh trắc học thông qua vân tay hoặc nhận diện khuôn mặt đã được triển khai trên ứng dụng BIDV SmartBanking từ năm 2017. Phương thức đăng nhập và xác thực sinh trắc học là công nghệ sử dụng nhận diện vân tay hoặc khuôn mặt để đăng nhập, xác thực các giao dịch trên ứng dụng Mobile Banking giúp khách hàng chỉ mất vài giây để thao tác, bỏ qua công đoạn nhập mật khẩu, không cần phải nhớ mật khẩu. Tính năng này nâng cao an toàn bởi chỉ có vân tay hoặc khuôn mặt của chính người dùng. Hiện phương thức này mới được các ngân hàng áp dụng đối với việc nhận diện người dùng, chưa cho phép xác thực cá giao dịch trực tuyến thông qua sinh trắc học;

Thời đại của công nghệ và trí tuệ nhân tạo đang mở ra nhiều cơ hội cho các ngân hàng trong việc đổi mới cách thức cung cấp dịch vụ tài chính tới khách hàng, gia tăng trải nghiệm người dùng trong hệ sinh thái dịch vụ đa dạng, tiện ích. Trong tiến trình ấy, ngân hàng cũng cần gia tăng và củng cố các lớp bảo vệ của mình, đảm bảo an toàn bảo mật không chỉ về dữ liệu giao dịch mà còn về thông tin khách hàng. Đối với khách hàng, hãy là một người tiêu dùng thông minh và có trách nhiệm với tài khoản của chính mình bằng cách tuân thủ đúng những khuyến cáo về an toàn bảo mật giao dịch và lựa chọn đúng cho mình ngân hàng uy tín và có tính an toàn, bảo mật cao. □

Mã xác thực One Time Password (OTP) là một dạng mật khẩu sử dụng một lần với một chuỗi số hoặc một chuỗi kết hợp cả số với ký tự. Mã này có thể tồn tại trong một khoảng thời gian rất ngắn trước khi vô tác dụng và được thay thế bằng một mã mới. Khác mật khẩu thông thường, mã xác thực OTP được tạo ra ngẫu nhiên không phải từ người dùng, chỉ sử dụng được một lần và sau đó không còn tác dụng. Ngay cả khi tin tặc ăn cắp được thông tin tài khoản và mật khẩu, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính, thì các hoạt động giao dịch chuyển tiền gian lận đều không thể thực hiện nếu như không có mã OTP.



Tăng cường

KỶ LUẬT THỊ TRƯỜNG

HẠ AN

Chiến tranh thương mại Mỹ - Trung tiếp tục leo thang đã tác động mạnh đến thị trường thế giới và trong nước. Tháng 8 vừa qua không chỉ giá vàng tăng mà lãi suất huy động cũng tăng mạnh. Ngoài việc sử dụng các công cụ điều hành để điều tiết, ổn định thị trường... Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã liên tục có văn bản nhằm chấn chỉnh, tăng cường kỷ luật hoạt động kinh doanh của các tổ chức tín dụng.

NHỮNG ẢNH HƯỞNG TỪ “THƯƠNG CHIẾN MỸ - TRUNG”

Vấn biết cuộc chiến thương mại Mỹ - Trung Quốc không phải chỉ là cuộc chiến của hai quốc gia. Nhưng với những động thái đánh thuế hàng hóa nhập khẩu trả đũa nhau hai bên đã khẳng định “sẽ chơi đến cùng” khiến thế giới chuyển từ e ngại sang lo lắng thực sự.

Tháng trước nếu ai dự báo giá vàng sẽ lên mức 1.500 USD/oz được cho là táo bạo, nhưng giờ, giá vàng thế giới đang đe dọa tiến đến mốc 1.700 USD/oz. Chiến tranh thương mại đã thực sự lây lan thành chiến

tranh tiền tệ. Biến động bất thường của đồng nhân dân tệ đã khiến Ngân hàng Trung ương các nước không thể không có phương án bảo vệ giá trị đồng nội tệ của mình... Do đó thị trường thế giới lại càng động hơn. Những diễn biến đó của thế giới được “phản chiếu” ở thị trường tài chính - tiền tệ Việt Nam.

Giá vàng tiếp tục được giữ ở mức quanh 42 triệu đồng/ lượng trong cả tháng 8/2019 vừa qua. Giao dịch mua - bán vàng chưa thực sự sôi động, tâm lý thị trường là chờ giá vàng tăng tiếp. Nhưng nói như thế không có nghĩa nhà đầu tư đã sẵn sàng cho việc lướt sóng vàng. Bởi lẽ,

thị trường càng biến động mạnh thì rủi ro càng lớn. Nếu không am hiểu, không phải là nhà đầu tư chuyên nghiệp thì rất khó để bắt sóng, việc bị sóng nhấn chìm là rất dễ xảy ra.

Từ trung tuần tháng 8/2019 lãi suất huy động tăng mạnh ở khối các ngân hàng thương mại cổ phần nhỏ. Lãi suất huy động kỳ hạn 6 tháng đã lên tới 7,5%/năm và 12 tháng là 8,6%/năm. Có ngân hàng thương mại huy động chứng chỉ tiền gửi 61 tháng với lãi suất 9,1%/năm. Việc lãi suất huy động tăng không chỉ do các ngân hàng thương mại muốn tăng sức hấp dẫn của kênh tiết kiệm trước việc giá vàng tăng mà còn có lý do khác. NHNN đã chấp thuận cho hơn 30 ngân hàng thương mại cổ phần điều chỉnh chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng. Muốn tăng tín dụng các ngân hàng thương mại phải đáp ứng được các tỷ lệ về đảm bảo an toàn hoạt động, đặc biệt là yêu cầu về tỷ lệ vốn ngắn hạn cho vay trung, dài hạn. Do đó, lãi suất huy

động đã, đang tăng mạnh ở các kỳ hạn 12 tháng trở lên. Tuy nhiên có điểm rất đáng chú ý, trong khi các ngân hàng thương mại cổ phần nhỏ tập nập chuẩn bị cho mùa tín dụng những tháng cuối năm thì ở khối các ngân hàng thương mại nhà nước tình hình đang rất khó khăn bởi họ không tăng được vốn điều lệ, chỉ số CAR đã chạm ngưỡng tối thiểu. Đã có một số ngân hàng xin được giảm chỉ tiêu tăng trưởng tín dụng.

ĐẢM BẢO AN TOÀN, ĐÚNG QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Ngoài biến động do tác động từ diễn biến phức tạp của thị trường thế giới thị trường trong nước tháng qua nổi lên một số vấn đề như: hoạt động của tín dụng đen, cho vay ngang hàng tiếp tục diễn biến phức tạp. Bên cạnh đó hiện tượng lợi dụng thẻ tín dụng để rút khống tiền mặt tăng. Một số ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư lớn vào trái phiếu doanh nghiệp, nhất là doanh nghiệp liên quan đến bất động sản. Tỷ lệ vốn tín dụng cho bất động sản tiếp tục tăng, ở mức trên 12% khiến cơ quan quản lý lo ngại rủi ro dây chuyền đến hệ thống ngân hàng. NHNN đã có văn bản số 6128/NHNN-TTGSNH gửi các ngân hàng thương mại trong nước yêu cầu kiểm soát rủi ro trong hoạt động đầu tư trái phiếu doanh nghiệp.

NHNN đã yêu cầu các ngân hàng thương mại phải rà soát các quy định nội bộ, đảm bảo ban hành đầy đủ theo đúng quy định của pháp luật, đặc biệt các quy định nội bộ liên quan đến hoạt động mua trái phiếu doanh nghiệp, xác định mức độ rủi ro mua trái phiếu... Các ngân hàng thương mại không được mua trái phiếu doanh nghiệp trong đó có mục đích để cơ cấu lại các khoản nợ của doanh nghiệp phát hành. Các ngân hàng cũng phải kiểm soát chặt chẽ hoạt động đầu tư trái phiếu có mục đích đầu tư vào các chương trình, dự án thuộc lĩnh vực kinh doanh bất động sản NHNN yêu cầu ngân hàng thương mại chấp hành nghiêm quy định về giới hạn cấp tín dụng đối với một khách hàng, một khách hàng và người có liên quan... NHNN nhấn mạnh, sẽ xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm quy định của pháp luật liên quan đến hoạt động đầu tư trái phiếu doanh nghiệp.

Trước hiện tượng đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) thông đồng với chủ thẻ thực hiện giao dịch thanh toán khống tại ĐVCNT (không phát sinh việc mua bán hàng hóa và cung ứng dịch vụ) với mục đích rút tiền mặt NHNN đã có văn bản số 6410/NHNN-TT gửi các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, văn phòng đại diện các tổ chức thẻ quốc tế, NHNN chi nhánh tỉnh,

thành phố, yêu cầu tăng cường kiểm soát, giám sát hoạt động phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.

NHNN yêu cầu các đơn vị liên quan tuân thủ đúng các quy định pháp luật; có biện pháp giám sát, kiểm tra, quản lý chặt chẽ các ĐVCNT. Rà soát, kiểm tra lại toàn bộ quy trình, quy định nội bộ, thủ tục, hồ sơ đăng ký phát hành và sử dụng thẻ ngân hàng, mở và sử dụng tài khoản thanh toán, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành. Thẻ tín dụng chỉ được sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ; rút tiền mặt tại POS được lắp đặt tại chi nhánh, phòng giao dịch của tổ chức thanh toán thẻ. Không được sử dụng hạn mức thẻ tín dụng để chuyển tiền, ghi có vào tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ hoặc thẻ trả trước của khách hàng hoặc bên thứ ba (không phải ĐVCNT); rút tiền mặt tại POS của ĐVCNT, thanh toán hàng hóa, dịch vụ không đúng quy định pháp luật. Tổ chức thanh toán thẻ phải có trách nhiệm xây dựng tiêu chí lựa chọn ĐVCNT; Tăng cường phối hợp, trao đổi thông tin giữa các ngân hàng thành viên thuộc Hiệp hội Ngân hàng để chia sẻ, cập nhật thông tin về những hành vi sử dụng thẻ ngân hàng không đúng quy định...

Ngoài ra, NHNN tiếp tục yêu cầu các ngân hàng thương mại đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, tăng cường vốn tín dụng cho khu vực nông nghiệp, nông thôn; mở rộng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, nhất là cho lĩnh vực y tế và giáo dục. Các chương trình tín dụng đối với các lĩnh vực ưu tiên, đối tượng chính sách đã, đang được sơ kết ở tất các khu vực, tỉnh, thành phố lớn... nhằm tổng kết, điều chỉnh chính sách cho phù hợp hơn với thực tế. Bên cạnh đó, NHNN cũng lưu ý các tổ chức tín dụng về các hoạt động phòng chống rửa tiền trong môi trường công nghệ ngày càng phát triển, các phương thức thanh toán, giao dịch đa dạng, phức tạp... □



TÌM HIỂU MỘT SỐ QUY ĐỊNH VỀ Tiền gửi có kỳ hạn

TẠI THÔNG TƯ SỐ 49/2018/TT-NHNN

 DUY NGUYỄN

Ngày 31/12/2018, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã ký ban hành Thông tư số 49/2018/TT-NHNN quy định về tiền gửi có kỳ hạn (Thông tư 49). Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 7 năm 2019. Đây là quy định quan trọng tác động trực tiếp trong quá trình nhận tiền gửi của các tổ chức tín dụng nói chung và BIDV nói riêng với khách hàng trong hoạt động kinh doanh.

VỀ PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

Thông tư quy định về tiền gửi có kỳ hạn giữa tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài (sau đây gọi là tổ chức tín dụng) với tổ chức, cá nhân. Thông tư này không điều chỉnh về tiền gửi có kỳ hạn giữa các tổ chức tín dụng. Tổ chức tín dụng nhận tiền gửi có kỳ hạn là tổ chức tín dụng được thành lập và hoạt động theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng.

VỀ ĐỐI TƯỢNG GỬI TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Điều 3 Thông tư quy định đối tượng tiền gửi có kỳ hạn bao gồm:

tất cả các tổ chức, cá nhân là người cư trú và một số tổ chức, cá nhân là người không cư trú (không bao gồm tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài) bao gồm: (i) Cơ quan đại diện ngoại giao, lãnh sự, cơ quan đại diện của tổ chức quốc tế tại Việt Nam; Văn phòng đại diện, văn phòng dự án của các tổ chức nước ngoài tại Việt Nam; (iii) Cá nhân nước ngoài được phép cư trú tại Việt Nam với thời hạn từ 6 (sáu) tháng trở lên được gửi tiền gửi có kỳ hạn, nhằm đảm bảo tính ổn định cho kênh tạo vốn của hệ thống ngân hàng, góp phần đảm bảo sự ổn định của thị trường tiền tệ, ngoại hối Việt Nam.

VỀ CÁC NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN GIAO DỊCH TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Điều 5 Thông tư quy định cụ thể các nguyên tắc khi thực hiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn như: phù hợp với phạm vi hoạt động được phép theo quy định của pháp luật và Giấy phép thành lập, hoạt động của tổ chức tín dụng; Khách hàng chỉ được gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán của chính khách hàng đó; Khách hàng thực hiện hoặc thông qua người đại diện hợp pháp để thực hiện việc gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn theo hướng dẫn của tổ chức tín dụng phù hợp với quy định của pháp luật; Đối với tiền gửi chung có kỳ hạn, khách hàng gửi, nhận chi trả tiền gửi có kỳ hạn thông qua tài khoản thanh toán chung của tất cả khách hàng (Người cư trú và người không cư trú không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn, tổ chức và cá nhân không được gửi tiền gửi chung có kỳ hạn bằng



ngoại tệ); thời hạn gửi tiền được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng (đối với khách hàng là tổ chức và cá nhân nước ngoài là người không cư trú, cá nhân nước ngoài là người cư trú, thời hạn gửi tiền không được dài hơn thời hạn hiệu lực còn lại của Giấy tờ xác minh thông tin theo quy định tại Thông tư này) và Đồng tiền

chi trả gốc, lãi tiền gửi có kỳ hạn là đồng tiền mà khách hàng đã gửi.

VỀ THỎA THUẬN TIỀN GỬI CÓ KỲ HẠN

Thông tư quy định thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn giữa tổ chức tín dụng và khách hàng phải được lập thành văn bản (dưới hình thức thỏa thuận tiền gửi cụ thể hoặc thỏa thuận khung và thỏa thuận tiền gửi cụ thể), trong đó bao gồm tối thiểu một số nội dung tại Điều 6. Đặc biệt, đối với tiền gửi chung có kỳ hạn của khách hàng thì phải có đầy đủ thông tin của tất cả khách hàng sở hữu chung khoản tiền gửi có kỳ hạn và quy định biện pháp để khách hàng tra cứu khoản tiền gửi có kỳ hạn. Ngoài ra, các bên có thể thỏa thuận các nội dung khác phù hợp với quy định tại Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan.

LÃI SUẤT

Điều 7 Thông tư quy định cho phép Tổ chức tín dụng quy định lãi suất tiền gửi có kỳ hạn phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về lãi suất trong từng thời kỳ. Đồng thời phương pháp tính lãi tiền gửi có kỳ hạn thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước

Việt Nam. Đối với Phương thức trả lãi tiền gửi có kỳ hạn thì thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng.

Ngoài ra Thông tư cũng quy định cụ thể các nội dung liên quan đến biện pháp tra cứu khoản tiền gửi có kỳ hạn và biện pháp thông báo khi có thay đổi đối với tiền gửi có kỳ hạn (Điều 8); Việc kéo dài thời hạn gửi tiền (Điều 9); Chi trả trước hạn tiền gửi có kỳ hạn (Điều 10); Sử dụng tiền gửi có kỳ hạn làm tài sản bảo đảm (Điều 11); Thực hiện nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn bằng phương tiện điện tử (Điều 13); trách nhiệm ban hành quy định nội bộ của Tổ chức tín dụng (Điều 15) và việc niêm yết đầy đủ thông tin liên quan đến hoạt động nhận tiền gửi có kỳ hạn tại Tổ chức tín dụng (Điều 16)...

Như vậy, kể từ ngày 05 tháng 7 năm 2019 - thời điểm Thông tư 49 có hiệu lực - trên cơ sở quy định tại Luật các tổ chức tín dụng, Thông tư này và quy định của pháp luật có liên quan, các tổ chức tín dụng nói chung và BIDV nói riêng cần kịp thời ban hành quy định nội bộ về giao dịch tiền gửi có kỳ hạn của BIDV phù hợp với mô hình quản lý, đặc điểm, điều kiện kinh doanh, đảm bảo việc thực hiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn chính xác, an toàn tài sản cho khách hàng và an toàn hoạt động cho của BIDV. Theo đó quy định nội bộ phải quy định rõ trách nhiệm và nghĩa vụ của từng bộ phận, cá nhân có liên quan đến việc thực hiện giao dịch tiền gửi có kỳ hạn. Cùng với đó, BIDV phải thực hiện niêm yết công khai tại các địa điểm giao dịch (chi nhánh, phòng giao dịch) và đăng tải trên trang thông tin điện tử của BIDV tối thiểu các nội dung theo hướng dẫn của Thông tư như: Lãi suất tiền gửi có kỳ hạn; mức phí (nếu có); Loại ngoại tệ nhận tiền gửi có kỳ hạn; Quy trình nhận, chi trả tiền gửi có kỳ hạn giữa tổ chức tín dụng và khách hàng; Biện pháp để khách hàng tra cứu khoản tiền gửi có kỳ hạn; Xử lý đối với trường hợp nhàu nát, rách, mất thỏa thuận tiền gửi có kỳ hạn. □





Vốn kinh tế

& ĐỊNH HƯỚNG QUẢN LÝ VỐN TRONG TƯƠNG LAI

 **ĐINH NHUNG**

Trái qua các giai đoạn khủng hoảng tài chính tác động đến kinh tế toàn cầu, các tiêu chuẩn về an toàn trong hoạt động ngân hàng do Ủy ban Basel ban hành được các quốc gia trên thế giới quan tâm, nghiên cứu và triển khai áp dụng cho hệ thống ngân hàng của mình. Trong xu thế hội nhập, Việt Nam cũng bắt đầu nghiên cứu và triển khai áp dụng các tiêu chuẩn của Basel từ năm 2005 khi Ngân hàng Nhà nước (NHNN) ban hành quyết định 457/2005/QĐ-NHNN dựa trên một số tiêu chuẩn của Basel I.

Tiếp theo đó, NHNN đã ban hành 2 văn bản hướng dẫn cụ thể việc triển khai Basel II là Thông tư 41/2016/TT-NHNN và Thông tư 13/2018/TT-NHNN. Trong đó, Thông tư 41 hướng dẫn triển khai Trụ cột 1 và Trụ cột 3 của Basel II, Thông tư 13 đi sâu vào Trụ cột 2, với cốt lõi là các quy định về quản lý rủi ro, quản lý vốn, kiểm soát và kiểm toán nội bộ trong hoạt động của ngân hàng. Một trong những khái niệm mới mẻ về quản lý vốn được nhắc đến tại

Thông tư 13 là Vốn kinh tế. Vậy vốn kinh tế là gì, và ngân hàng có những ích lợi khi quản lý theo vốn kinh tế?

VỐN KINH TẾ THEO BASEL

Vốn kinh tế lần đầu tiên được nhắc đến tại BCBS152 - Thực tiễn và vấn đề trong việc thực hiện Khung về vốn kinh tế "Range of practices and issues of Economic capital frameworks" (ban hành ngày 27/3/2009). Theo đó, Vốn kinh tế là một phần của quy trình đánh giá an toàn vốn nội bộ trong ngân hàng (ICAAP) và việc đo lường vốn kinh tế liên quan trực tiếp tới việc tích hợp rủi ro toàn hàng. Vốn kinh tế là chiếc đệm vốn mà ngân hàng cần để hấp thụ hết các khoản lỗ ngoài kỳ vọng trong một khoảng thời gian nhất định, ở một mức độ tin cậy nhất định. Tại sao lại chỉ là các khoản lỗ ngoài kỳ vọng? Bởi các tổn thất kỳ vọng đã được các ngân hàng xây dựng các biện pháp giảm thiểu rủi ro (trích lập dự phòng rủi ro, các công cụ giảm thiểu rủi ro, đưa vào là một cấu phần của giá - lãi suất cho vay...).

Tuy nhiên, Ủy ban Basel không

đề xuất một phương pháp luận đo lường vốn kinh tế cụ thể nào cả. Ủy ban Basel nêu lên rằng việc đo lường này bao hàm toàn bộ rủi ro của ngân hàng, chủ yếu phục vụ mục tiêu điều hành nội bộ của ngân hàng - mỗi ngân hàng có một hồ sơ rủi ro khác nhau, với các rủi ro trọng yếu khác nhau, do đó các ngân hàng cần và nên tự xây dựng mô hình đo lường phù hợp.

QUY ĐỊNH VỀ VỐN KINH TẾ TẠI VIỆT NAM

Tại Việt Nam, NHNN đã ban hành định nghĩa và hướng dẫn tính toán vốn kinh tế tại Thông tư 13/2018/TT-NHNN ngày 18/5/2018, Theo đó, vốn kinh tế được định nghĩa "là mức vốn do ngân hàng thương mại, chi nhánh ngân hàng nước ngoài tự xác định trên cơ sở tính toán mức vốn cần thiết bù đắp các rủi ro trọng yếu và đảm bảo tỷ lệ an toàn vốn trong kịch bản có diễn biến bất lợi."

Theo đó, vốn kinh tế bao gồm các rủi ro tại Trụ cột 1 (rủi ro tín dụng, rủi ro thị trường, rủi ro hoạt động) và các rủi ro thuộc Trụ cột 2 (rủi ro lãi suất trên sổ ngân hàng, rủi ro tập trung, các rủi ro trọng yếu

khác do ngân hàng tự xác định). Trong đó, vốn yêu cầu cho các rủi ro tại Trụ cột 1 đã được NHNN hướng dẫn cụ thể tại Thông tư 41 hoặc do các ngân hàng tự xây dựng. Đối với các rủi ro thuộc Trụ cột 2, phương pháp xác định vốn yêu cầu do các ngân hàng tự xây dựng.

Qua hướng dẫn của NHNN tại Thông tư 13 về việc xác định vốn kinh tế, có thể nhận thấy NHNN đã tiếp thu tinh thần của Vốn kinh tế theo Basel. Cụ thể, NHNN đã xác định tối thiểu 5 loại rủi ro trọng yếu cần phải tính vốn yêu cầu, nhưng cũng để các ngân hàng được tự nghiên cứu và bổ sung thêm các rủi ro khác để đảm bảo phản ánh đúng hồ sơ rủi ro của ngân hàng.

QUẢN LÝ THEO VỐN KINH TẾ MANG LẠI NHỮNG LỢI ÍCH GÌ CHO NGÂN HÀNG?

Bổ sung đệm vốn dự phòng cho các rủi ro không lường trước

Theo quy định tại Thông tư 13, Vốn kinh tế không chỉ bảo đảm cho các rủi ro trọng yếu tại Trụ cột 1 mà còn yêu cầu bổ sung thêm một lớp đệm vốn cho (i) các rủi ro trọng yếu khác tiềm ẩn trong hoạt động của ngân hàng và (ii) tài sản có rủi ro tăng thêm trong diễn biến căng thẳng. Trong đó, việc nhận diện và đo lường các rủi ro trọng yếu khác sẽ do ngân hàng tự xác định, đảm bảo phù hợp với thực tiễn hoạt động tại ngân hàng. Ngoài ra, vốn bổ sung trong kịch bản căng thẳng sẽ tác động tiêu cực lên tổng tài sản có rủi ro của ngân hàng, làm gia tăng lượng đệm vốn mà ngân hàng cần nắm giữ dự phòng cho trường hợp diễn biến xấu.

Đo lường hiệu quả hoạt động của toàn hàng

Vốn kinh tế cung cấp cho các ngân hàng một công cụ để quản lý và đo lường mức độ hiệu quả của việc sử dụng vốn của toàn hàng (thông qua RAROC); hỗ trợ việc lập kế hoạch vốn, lập kế hoạch kinh doanh.

Để hiểu rõ hơn ứng dụng này của Vốn kinh tế, cần nhìn lại một chút về việc đánh giá hiệu quả

kinh doanh của ngân hàng. Hiện tại, các ngân hàng vẫn đang sử dụng ROE là thước đo hiệu quả sử dụng vốn, cụ thể ROE cho biết cứ 100 đồng vốn chủ sở hữu của Ngân hàng tạo ra bao nhiêu đồng lợi nhuận. Tuy nhiên, ROE chưa phản ánh được mức độ rủi ro của ngân hàng: Ngân hàng có lợi nhuận cao có thể do đang đầu tư nhiều vào những khoản mục tiềm ẩn rủi ro cao.

RAROC giải quyết được vướng mắc này của ROE. Là tỷ lệ phần trăm giữa tổng lợi nhuận trước thuế so với Vốn kinh tế (CE), RAROC phản ánh được mức độ sinh lời trên vốn, đã xem xét đến mức độ rủi ro trên toàn bộ danh mục tài sản của ngân hàng. Ngân hàng có RAROC càng cao thể hiện hoạt động kinh doanh và quản lý rủi ro tốt.

Phân bổ vốn dựa trên rủi ro

Phát triển hơn nữa từ việc tính toán RAROC cho toàn hàng, việc tính toán RAROC cho từng khối khách hàng, từng sản phẩm sẽ hỗ trợ ngân hàng ra quyết định kinh doanh một cách hiệu quả hơn. Theo đó, ngân hàng có thể định hướng phân bổ thêm vốn vào các khối/sản phẩm có RAROC cao hơn.

Tuy nhiên, việc tính toán được vốn kinh tế cho từng khối kinh doanh/sản phẩm đang là một thách thức cần thêm thời gian nghiên cứu để có thể ứng dụng trong hoạt động ngân hàng.

TRIỂN KHAI ÁP DỤNG VỐN KINH TẾ TẠI BIDV

Không chỉ nhằm tuân thủ quy định của NHNN mà còn hướng tới

việc đáp ứng chuẩn mực quốc tế, BIDV đã nghiên cứu và ban hành quy trình đánh giá nội bộ mức đủ vốn (quy trình ICAAP) vào cuối năm 2018, trong đó đã bao gồm đầy đủ các quy định tại Thông tư 13 đối với đánh giá nội bộ mức đủ vốn.

Về tổ chức thực hiện, vốn kinh tế tại BIDV đã được tính toán cho kịch bản hoạt động bình thường. Trên cơ sở mức vốn kinh tế tính toán được, BIDV đã lên kế hoạch tăng vốn với các nguồn và cấu phần cụ thể, phân giao tới từng đơn vị thực hiện; đồng thời thực hiện phân bổ vốn cho 3 loại rủi ro chính (rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động, rủi ro thị trường) để kiểm soát, đảm bảo an toàn trong hoạt động ngân hàng.

Đối với yêu cầu tại Thông tư 13 về xây dựng kịch bản căng thẳng, tính toán tác động của kịch bản căng thẳng lên tài sản có rủi ro, thực hiện đo lường vốn yêu cầu cho rủi ro lãi suất sổ ngân hàng... hiện NHNN chưa đưa ra hướng dẫn chi tiết, theo đó BIDV đang trong quá trình nghiên cứu các thông lệ quốc tế để áp dụng triển khai. Cụ thể, BIDV đang hợp tác cùng tư vấn Deloitte triển khai dự án "Đánh giá rủi ro toàn diện, triển khai Khung ICAAP theo phương pháp tiêu chuẩn", trong đó phạm vi dự án bao gồm các nội dung về xây dựng Khung ICAAP theo phương pháp tiêu chuẩn Basel II. Dự kiến dự án hoàn thành đảm bảo việc tuân thủ Thông tư 13 vào năm 2021.

Việc áp dụng các quy định, chuẩn mực Basel II mang đến rất nhiều thách thức cho các ngân hàng thương mại tại Việt Nam nói chung và BIDV nói riêng. Tuy nhiên, việc tuân thủ các chuẩn mực này giúp các ngân hàng vững vàng hơn trước biến động thị trường. Với vai trò một trong các ngân hàng thương mại hàng đầu Việt Nam, việc tiên phong hướng tới tuân thủ các chuẩn mực không chỉ khẳng định vai trò của BIDV mà còn góp phần làm vững mạnh nội tại BIDV trước biến động khó lường của nền kinh tế thế giới trong quá trình hội nhập. □





Cà phê Việt Nam

CƠ HỘI VƯỜN LÊN TẦM CAO MỚI

ANH TUẤN

Ngành cà phê Việt Nam có lợi thế cạnh tranh lớn trên thế giới, và ngay trong nước, tiềm năng phát triển, đầu tư vào ngành cà phê còn rất lớn. Viện Nghiên cứu BIDV đã đánh giá về cơ hội đầu tư vào ngành nhiều tiềm năng của Việt Nam trong đó nhấn mạnh việc xây dựng những thương hiệu chủ chốt trên thị trường.

VỊ THẾ DẪN ĐẦU TRÊN THỊ TRƯỜNG QUỐC TẾ

Trong khoảng 20 năm trở lại đây, diện tích canh tác và sản lượng cà phê trồng tại Việt Nam đã phát triển mạnh mẽ, đặc biệt trong giai đoạn 2000 - 2010 khi giá cà phê thế giới ở chu kỳ tăng giá. Trong thời kỳ này, giá cà phê thế giới tăng khoảng 6 lần từ mức 0,45 USD/pound năm 2001 lên 3 USD/pound năm 2010. Diện tích trồng cà phê tại nước ta trong giai đoạn này cũng đã tăng từ mức 470 nghìn ha năm 2000 lên mức gần 550 nghìn ha năm 2010. Kể từ sau năm 2010 khi giá cà phê thế giới đảo chiều giảm giá, diện tích trồng cà phê cả nước tuy có giai đoạn chững



lại nhưng nhìn chung vẫn không ngừng mở rộng. Đến hết năm 2018, diện tích canh tác cả nước đã ở mức 688 ha trong đó diện tích thu hoạch là 650 nghìn ha.

Trên bản đồ cà phê thế giới, Việt Nam hiện nay đứng thứ 6 về diện tích canh tác và thứ 2 về sản lượng cà phê (sau Brasil) và đứng đầu về sản lượng cà phê Robusta. Mùa vụ năm 2017/2018, cà phê của Việt Nam chiếm 18,6% về sản lượng sản xuất và 19,8% về sản lượng xuất khẩu toàn cầu. Có thể nói, Việt Nam đã trở thành một quốc gia dẫn đầu trong trồng và sản xuất cà phê nhân.

Với điều kiện khí hậu thuận lợi cho cây cà phê, chi phí lao động và sản xuất thấp, ngành cà phê Việt Nam nói chung và Tây Nguyên nói riêng có lợi thế cạnh tranh lớn trên thế giới. Về năng suất, Việt Nam cũng là một quốc gia dẫn đầu trong số các nước sản xuất chính, đạt khoảng 2,55 tấn/ha.

Nhìn chung, những kết quả ấn tượng mà ngành trồng cà phê đạt được đến từ nhiều yếu tố. Bên cạnh điều kiện thiên nhiên ưu đãi, phù hợp, cũng cần kể đến việc đúc rút kinh nghiệm, những cải tiến kỹ thuật về giống cây, quy trình canh tác và chăm sóc cây cà phê của người trồng cà phê.

PHÁT TRIỂN CÂY CÀ PHÊ, VẪN CÒN NHIỀU THÁCH THỨC

Mặc dù đã có những thành công trong việc khẳng định vị thế hàng đầu về sản xuất, xuất khẩu cà phê nhưng hiện nay, ngành cà phê Việt Nam vẫn đang phải đối mặt với nhiều khó khăn, thách thức.

Hiện nay, tỷ lệ cây cà phê có tuổi từ 15-20 năm ở Tây Nguyên khá cao và sẽ giảm dần năng suất, cần được tái canh. Chính vì vậy, từ năm 2014, Bộ NN&PTNT đã ban hành Đề án tái canh cây cà phê Tây Nguyên với mục tiêu đến 2020, các tỉnh Tây Nguyên tái canh khoảng 120.000 ha. Đến nay, diện tích tái canh cũng đạt khá cao và dự kiến sẽ hoàn thành mục tiêu đã đề ra. Tuy nhiên, tại nhiều khu vực, kết quả tái canh cũng còn hạn chế do người dân chưa làm đúng quy trình dẫn tới cây tái canh bị sâu bệnh, hiệu quả thấp. Ngoài ra, việc chuyên canh cây cà phê trên một phạm vi tập trung và rộng lớn, đã dẫn đến hiện tượng suy giảm chất lượng đất trồng, đất mất cân bằng dinh dưỡng dẫn tới nhiều bệnh cho cây trồng như thối rễ, vàng lá, khô cành, thui hoa, rụng quả... Thực tế này có khả năng sẽ ảnh hưởng tới năng suất cà phê trong thời gian tới. Trong khi đó, trồng cây cà phê hiện cũng không có hiệu quả kinh tế cao do ảnh hưởng của chu kỳ giảm giá kéo dài trên thị trường cà phê thế giới. Chính vì vậy, ở một số nơi, người nông dân cũng không mặn mà với việc duy trì vườn cà phê và thay thế bằng các loại cây khác có hiệu quả kinh tế cao hơn.

Ngoài ra, một yếu tố khác ảnh hưởng tới hiệu quả chung của ngành cà phê là khả năng chế biến các sản phẩm có giá trị cao còn khá hạn chế. Hiện nay, cà phê Việt Nam vẫn chủ yếu chỉ được sơ chế và sau đó phần lớn được xuất khẩu dưới dạng cà phê hạt. Tỷ lệ các sản phẩm chế biến sâu, có giá trị thương mại còn hạn chế và tuy đã có sự cải thiện trong các năm gần đây nhưng hiện tỷ lệ các sản phẩm cà phê chế



biến sâu vẫn còn ở mức thấp, chỉ chiếm khoảng 0,1% tổng kim ngạch xuất khẩu.

CƠ HỘI ĐỂ ĐƯA CÀ PHÊ VIỆT LÊN TẦM CAO MỚI

Tuy còn phải đối mặt với nhiều khó khăn nhưng tiềm năng phát triển của ngành cà phê cũng rất rộng mở. Là quốc gia có vị thế dẫn đầu về sản lượng cà phê nhưng Việt Nam vẫn còn thiếu và yếu ở khâu chế biến để tạo nên các sản phẩm có thương hiệu. Theo Hiệp hội Cà phê Cacao Việt Nam (VICOFA), cả nước có hơn 150 doanh nghiệp xuất khẩu và khoảng 3.000 đại lý thu mua cà phê, trong đó khoảng 1/3 doanh nghiệp có nhà máy chế biến cà phê nhân xuất khẩu. Tuy nhiên mới có 19 nhà máy chế biến cà phê hòa tan với tổng công suất thiết kế gần 180.000 tấn mỗi năm. Mặc dù số lượng các doanh nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh cà phê của Việt Nam rất lớn, nhưng thực tế cũng chỉ có ít doanh nghiệp có tên tuổi, xây dựng được thương hiệu và có nhà máy chế biến như Tập đoàn Trung Nguyên, Công ty TNHH Nestle Việt Nam, Công ty TNHH Cà phê Ngon Việt Nam... Điều này cho thấy cơ hội để các doanh nghiệp mới có thể tham gia đầu tư vào ngành cà phê Việt Nam còn rất lớn.

Không chỉ có khâu sản xuất, việc phát triển thương mại cà phê ngay tại thị trường nội địa cũng cho thấy

sức hút với nhiều doanh nghiệp cả trong và ngoài nước. Theo số liệu từ Hiệp hội cà phê thế giới (ICO), thị trường tiêu thụ cà phê tại Việt Nam có mức độ tăng trưởng nhanh (tăng gấp 3 lần trong 10 năm qua). Đây được coi là mức tăng trưởng cao nhất trong số các quốc gia xuất khẩu cà phê trên thế giới. Tiêu thụ cà phê ở thị trường trong nước được dự báo sẽ còn tiếp tục tăng do Việt Nam là nước đang phát triển, mức thu nhập bình quân đầu người cũng như dân số còn tiếp tục tăng nhanh. Bên cạnh đó, xu hướng và thị hiếu tiêu dùng của người dân, đặc biệt là giới trẻ cũng đang cho thấy khả năng phát triển của các sản phẩm đồ uống có cà phê. Thực tế các năm gần đây, thị trường đã chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của các chuỗi cửa hàng cà phê truyền thống, các thương hiệu cà phê Việt Nam hiện có (Trung Nguyên, Highlands Coffee...) cùng với sự gia nhập thị trường của các thương hiệu cà phê quốc tế (Coffee Bean, Starbucks...). Rõ ràng, sự phát triển bùng nổ của chuỗi cửa hàng cà phê nói trên cho thấy tiềm năng hấp dẫn của thị trường nội địa.

Với vị thế hiện tại cũng như tiềm năng còn rộng mở của ngành, chắc chắn trong thời gian tới, ngành cà phê Việt Nam sẽ còn có những bước phát triển và vươn lên tầm cao mới, góp phần quản bá hình ảnh của Việt Nam trên thị trường quốc tế. □

Chuyện về người hiến máu còn để... tri ân

QUỲNH ĐỖ

Trong lộ trình Hành trình Đỏ năm 2019, Cao Bằng là điểm dừng chân thứ 25 với chủ đề “Giọt hồng miền non nước”. Tại đây, chúng tôi được nghe câu chuyện của chị Chu Thị Thu Hằng (Phòng Giao dịch Xuân Trường, BIDV Cao Bằng) về hành trình cùng con trai sống chung với căn bệnh Thalasemia.



Gia đình chị Chu Thị Thu Hằng

Hai vợ chồng Hằng đều là người Tày và có hai con nhỏ, một gái, một trai. Năm 2014, con trai Nguyễn Minh Quân với tên gọi thân thương ở nhà là bạn Tý đã đem đến niềm hạnh phúc đủ đầy cho gia đình nhỏ của đôi vợ chồng trẻ. Tuy nhiên, khi Tý 18 tháng tuổi, trong một lần bị sốt cao, lượng hồng cầu trong máu Tý giảm đột ngột không bình thường. Các bác sĩ ở bệnh viện Cao Bằng lúc đó đã khuyến nghị gia đình cho con đi khám ở Viện Huyết học truyền máu trung ương. Kết quả khám, xét

NGHIỆM cho thấy, Tý bị chẩn đoán mắc bệnh tan máu bẩm sinh.

Đó là lần đầu tiên Hằng và gia đình biết đến căn bệnh được ví như “quả bom nguyên tử”. Hằng cho biết, chưa bao giờ Hằng nghĩ, căn bệnh đó lại liên quan đến gia đình mình, nhưng sự thực là chàng trai bé bỏng của mình đang mắc phải căn bệnh khó chữa này.

Từ đó, đều đặn hằng tháng, gia đình đưa Tý đi Viện Huyết học truyền máu Trung ương khám, lấy thuốc và truyền máu nếu lượng hồng cầu xuống thấp. Hành trình

chữa bệnh cho Tý vất vả nhưng Hằng luôn lạc quan, tích cực và cố gắng hoàn thành tốt công việc ở ngân hàng.

Để xuống được Viện Huyết học truyền máu Trung ương, hai vợ chồng phải tranh thủ buổi chiều xin nghỉ làm sớm đưa Tý về Hà Nội, và sáng sớm hôm sau xếp hàng vào khám, lấy thuốc rồi đưa Tý về sớm cho kịp đi làm. Cơ thể thường xuyên thiếu máu, thiếu hụt các vi chất, sức khỏe của Tý không được như các bạn cùng lứa tuổi. Do đó, vợ chồng Hằng chăm Tý thật không dễ dàng. Dầu thế, Hằng vẫn cùng bé Tý kiên cường vượt qua.

Tan máu bẩm sinh là căn bệnh mãn tính không thể chữa khỏi, nhưng Hằng chia sẻ rằng, chị không cảm thấy bất hạnh. “Người mẹ nào cũng mong con mình khỏe mạnh, bình thường. Nói không buồn là không đúng. Nhưng tôi vẫn cảm thấy hạnh phúc vì đã có bạn Tý. Và nhờ có bạn Tý mà em thực sự biết cảm thông và thương những người cùng mắc căn bệnh này”.

Hằng đã có 4 lần hiến máu tình nguyện. Mỗi lần Hành trình Đỏ đến Cao Bằng, Hằng luôn là người đầu tiên đăng ký tham gia với suy nghĩ chia sẻ một chút sức mình cho người bệnh. Bởi bạn Tý bé bỏng của Hằng cũng đang được nhận những giọt máu tình nghĩa của biết bao người. Và Hằng nói với các anh chị em cán bộ BIDV nói chung, việc BIDV đồng hành với chương trình hiến máu nhân đạo Hành trình Đỏ là dịp để sẻ chia tình yêu thương. Nhưng với riêng Hằng, được đồng hành tham gia vào Hành trình Đỏ còn là sự tri ân của Hằng và những người thân, đặc biệt là bạn Tý của Hằng với rất nhiều người đã và đang chia sẻ những giọt máu nghĩa tình.

Chia tay Hành trình Đỏ ở miền non nước Cao Bằng, chia tay Hằng và câu chuyện về bạn Tý, thêm một lần nữa, chúng tôi càng cảm nhận sâu sắc hơn nữa sự lan tỏa tình yêu thương, khi mỗi giọt máu cho đi là cuộc đời ở lại. □

KHÁNH THÀNH CẦU NÔNG THÔN TẠI TỈNH ĐỒNG THÁP

Ngày 15/8/2019 tại huyện biên giới Tân Hồng, tỉnh Đồng Tháp, 5/6 cầu nông thôn do BIDV tham gia tài trợ đã được khánh thành đưa vào sử dụng trong niềm vui của chính quyền, nhân dân trên địa bàn.



Nguyên Chủ tịch nước Trương Tấn Sang cùng các đại biểu tham dự lễ khánh thành cầu Sa Rài III, xã Bình Phú

Thực hiện chủ trương của Đảng, Nhà nước về việc xã hội hóa các chương trình mục tiêu quốc gia về Xây dựng Nông thôn mới; hưởng ứng vận động của nguyên Chủ tịch nước Trương Tấn Sang, năm 2019 BIDV đã cam kết dành 10 tỷ đồng để phối hợp với Ban tổ chức chương trình Cầu nông thôn và chính quyền địa phương thực hiện xây dựng 06 cầu nông thôn tại các xã Tân Hộ Cơ, Thông Bình và Bình Phú thuộc huyện Tân Hồng, tỉnh Đồng Tháp.

Tổng kinh phí xây dựng 6 cầu nông thôn là 20,3 tỷ đồng, trong đó BIDV tài trợ 10 tỷ đồng. Các cầu có chiều dài từ 28 - 78 mét; chiều rộng từ 4 - 4,5 mét; mố, trụ, mặt cầu hoàn toàn bằng bê tông cốt thép; kích thước thông thuyền đứng từ 1,5 - 2,5 mét; thông thuyền ngang từ 12 - 18 mét. Tải trọng mỗi cầu là 5 tấn.

Đến nay, 5/6 công trình đã hoàn thành và đưa vào sử dụng. Riêng công trình cầu Tân Thành Lò Gạch dự kiến sẽ hoàn thành trong thời gian sắp tới.

Việc góp kinh phí tham gia xây dựng cầu nông thôn là món quà ý nghĩa của tập thể 2,5 vạn cán bộ BIDV gửi tặng bà con nhân dân các xã Tân Hộ Cơ, Thông Bình và Bình Phú.

Cũng trong dịp khánh thành các công trình cầu nông thôn, BIDV đã trao tặng số tiền 100 triệu đồng cho Quỹ Khuyến học của huyện Tân Hồng.

ĐỨC NGHĨA

BIDV MỸ THO SAN SẺ KHÓ KHĂN VỚI CỘNG ĐỒNG

Phát huy nét đẹp của hệ thống BIDV trong hoạt động vì cộng đồng, vừa qua chi nhánh Mỹ Tho đã phối hợp cùng các tổ chức, đoàn thể trên địa bàn tỉnh Tiền Giang để triển khai nhiều hoạt động từ thiện ý nghĩa.

Ngày 16/08/2019, nhằm mục đích khuyến khích, động viên, hỗ trợ các em học sinh có hoàn cảnh khó khăn phấn đấu vươn lên trong học tập, đặc biệt là các em vùng sông nước hàng ngày đến trường bằng phương tiện ghe, đò, BIDV Mỹ Tho cùng Liên đoàn Lao động tỉnh Tiền Giang trao tặng 100 cặp phao và 1000 quyển vở cho học sinh Trường Tiểu học Mỹ Trung (xã Mỹ Trung, huyện Cái Bè, tỉnh Tiền Giang). Các phần quà được tài trợ bởi BIDV và Quỹ xã hội từ thiện Tấm Lòng Vàng (thuộc Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam).



Trước đó, ngày 10/08/2019, cùng với Hội từ thiện thành phố Mỹ Tho, BIDV Mỹ Tho tham gia các chương trình "Bếp ăn từ thiện", "San sẻ yêu thương" tại Bệnh viện đa khoa và Bệnh viện Y học cổ truyền tỉnh Tiền Giang. Chương trình đã thể hiện được giá trị nhân văn của BIDV với cộng đồng thông qua việc cung cấp các suất ăn miễn phí nhằm chia sẻ gánh nặng với các gia đình và bệnh nhân đang điều trị tại các bệnh viện.

MỘNG CHÂU

Chiến sỹ đua cấp ngành CÓ BIỆT TÀI CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG



QUỐC THÀNH

Công tác tại BIDV hơn 15 năm, chị Lưu Thúy Hải, Phó Trưởng phòng Khách hàng cá nhân, BIDV Hải Phòng luôn là một trong những nhân tố điển hình trong hoạt động bán lẻ tại chi nhánh, đặc biệt là chăm sóc khách hàng VIP. Chúng tôi trò chuyện với chị Hải về những bí quyết tạo nên thành công của chị.



Lượng khách hàng VIP do chị Hải trực tiếp chăm sóc không quá lớn chỉ từ 40 - 60 người, nhưng đều là những khách hàng có số dư tiền gửi lớn, những khách hàng đôi khi được cán bộ khác đánh giá là "khó chiều". Nhưng được chị chăm sóc, lượng khách hàng này không những không giảm mà còn tăng, thậm chí chính họ lại giới thiệu thêm cho chi nhánh nhiều khách hàng VIP khác. Mức tăng trưởng của nhóm khách hàng VIP này bình quân đều trên 300 tỷ/năm (năm 2015 tăng 305 tỷ, năm 2016 498 tỷ, năm 2018 có nhiều khó khăn khi phải cạnh tranh với nhiều ngân hàng khác nhưng cũng đạt mức tăng 205 tỷ) góp phần quan trọng vào việc giữ mức tăng trưởng chung của toàn chi nhánh và đặc biệt giữ chân được khối khách hàng VIP

trong tình hình cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay...

Đầu tiên, chúc mừng chị đã được BIDV lựa chọn để giới thiệu khen thưởng Đoàn viên công đoàn lao động điển hình tiên tiến ngành Ngân hàng giai đoạn 2015 - 2018. Theo chị, yếu tố nào giúp chị có được những thành công nổi bật trong công tác bán lẻ?

Khi được Công đoàn cơ sở đề nghị gửi báo cáo thành tích, tôi cũng không kỳ vọng nhiều, vì biết rằng, hệ thống BIDV có rất nhiều anh/chị có thành tích nổi bật trong hoạt động. Hơn thế nữa, đây lại là điển hình của toàn ngành Ngân hàng thì chắc khó hơn nhiều, nên khi nhận được thông báo của Công đoàn BIDV, thật sự tôi cảm thấy rất bất ngờ và hạnh phúc.

Về yếu tố để thành công trong hoạt động bán lẻ có nhiều nhưng với cá nhân tôi thì có ba yếu tố tôi cho là rất quan trọng, đó là: Hiểu về thể mạnh của bản thân, hiểu về sản phẩm và hiểu về khách hàng.

? *Rất thú vị với nguyên tắc "3 hiểu" của chị, vậy chị có thể chia sẻ rõ hơn với mọi người về những nguyên tắc này được không?*

Vâng, thứ nhất rất quan trọng là phải hiểu rõ về bản thân. Tôi luôn tự nhận thức được ưu điểm của mình là có khả năng trò chuyện tiếp cận và khơi gợi tiềm năng từ khách hàng, do đó, tôi luôn tập trung để rèn luyện tốt hơn kỹ năng đó. Bên cạnh đó, tôi cũng không ngừng nâng cao năng lực như hoàn chương trình đào tạo cao học và trở thành Thạc sỹ Tài chính-Ngân hàng; tham gia các lớp đào tạo của BIDV cả về sản phẩm lẫn kỹ năng, để hoàn thiện mình hơn.

Thứ hai, hiểu về sản phẩm là bạn phải "thực sự" hiểu bản chất từng sản phẩm mà bạn cung cấp đến khách hàng, chứ không đơn thuần chỉ là biết BIDV có sản phẩm gì. Mỗi khi BIDV có sản phẩm mới, tôi đều đọc và nghiên cứu rất kỹ để xem sản phẩm này có ưu điểm gì để tư vấn phù hợp với khách hàng VIP mình đang chăm sóc, tự tin so sánh, đánh giá khách quan với sản phẩm của ngân hàng khác nếu khách hàng yêu cầu.

Thứ ba, với mỗi khách hàng VIP lại cần có cách chăm sóc khác nhau, vì mỗi người đều có những mục tiêu, sở thích và yêu cầu riêng. Tôi luôn lập bảng theo dõi với từng khách hàng là những ghi chép cá nhân thu thập được qua quá trình chăm sóc, để từ đó có được những ứng xử phù hợp với khách hàng.



? *Mọi người thường nói khách hàng VIP rất “chảnh”, khó tính, nhiều yêu cầu. Vậy chị đã làm thế nào để họ luôn cảm thấy hài lòng nhất?*

Khách hàng VIP, V-VIP không nhiều nhưng tổng lượng tiền gửi thường rất lớn, chiếm tỷ trọng cao nên chăm sóc nhóm khách hàng này thường cần sự quan tâm “đặc biệt” hơn khách hàng thông thường một chút. Chúng ta cần tìm hiểu tại sao khách hàng lại “chảnh”, hay yêu cầu gì khó để trước khi làm việc với khách hàng có sự chuẩn bị chu đáo nhất. Với những khách hàng này, đa phần là những người có hiểu biết tương đối tốt về ngân hàng do được ngân hàng cùng chăm sóc, nên điều quan trọng nhất cần phải có là tạo được “sự khác biệt” với các đối thủ cạnh tranh của mình trong chăm sóc khách hàng VIP.

? *“Sự khác biệt” ở đây theo chị là những vấn đề gì?*

Có lẽ mọi người đã đọc hoặc được nghe nhiều rồi là hãy coi

khách hàng như bạn nhưng thực sự để có thể coi họ như bạn và để họ cũng đối xử với mình như bạn thì cần có sự thấu cảm từ hai phía. Khi tiếp cận với một khách hàng VIP chưa bao giờ tôi đặt mục tiêu cụ thể là phải huy động được bao nhiêu tiền, khách hàng sử dụng dịch vụ gì từ BIDV, mà trước tiên là tôi luôn trao đổi để tìm tiếng nói chung và sự tin tưởng của khách hàng. Mọi sản phẩm của BIDV khi giới thiệu cho khách hàng tôi đều nói rõ ưu nhược điểm, so sánh với các ngân hàng khác để khách hàng biết, vì thật ra nếu chúng ta không nói thì bằng cách này hay cách khác họ vẫn biết, nên thành thật theo tôi vẫn hơn, bằng cách đó tôi tiếp cận thành công khá nhiều khách hàng VIP mà ban đầu cảm giác rất khó để thuyết phục.

Tiếp đến, chăm sóc khách hàng VIP tôi lại không quá quan trọng các ngày lễ, ngày tết hay sinh nhật khách hàng vì những ngày này họ thường được khá nhiều sự quan tâm từ các đối tượng khác rồi. Thay vào đó, tôi lựa các ngày khác hơn như

tặng hoa vào ngày thành lập công ty của khách hàng, tặng hoa khi thấy khách hàng đăng Facebook kỷ niệm 20 năm ngày cưới, hay tặng vé xem phim cho con khách hàng khi hè đến...

Nhiều khi gọi điện buồn với khách hàng về đoạn đánh ghen trong bộ phim “Về nhà đi con” đang hot lại giúp tôi có được một khoản tiền gửi mới khi khách hàng đáo hạn tại ngân hàng khác, bạn có tin không (cười lớn)?

Cảm ơn chị! □

Chị Lưu Thúy Hải hiện là Phó trưởng phòng Khách hàng cá nhân BIDV Hải Phòng.

Từ năm 2015 đến 2018, chị hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ được giao với mức tăng trưởng huy động vốn bình quân trên 30% (300 tỷ đồng/năm), tăng trưởng khách hàng sử dụng dịch vụ trên 25%.

Liên tục trong các năm 2015 đến 2017, chị là chiến sĩ thi đua cấp cơ sở, chiến sĩ thi đua cấp ngành (2017).

Được Công đoàn BIDV lựa chọn tham dự Hội nghị điển hình Lao động tiên tiến giai đoạn 2015-2018 toàn ngành Ngân hàng.



CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VIP

Tận tâm để tạo dựng lòng tin

Trong hoạt động ngân hàng, khách hàng VIP luôn được đánh giá là khách hàng rất khó “chiều”. Việc chăm sóc khách hàng VIP đòi hỏi các bộ ngân hàng ngoài trình độ chuyên môn giỏi còn phải là người am hiểu, “sành” về kỹ năng, tạo thương hiệu riêng cho mình. Nếu cán bộ quản lý khách hàng (QLKH) không tạo được sự khác biệt thì rất khó để tiếp cận và mời khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng... Nhân dịp Hội nghị triển khai hoạt động bán lẻ giai đoạn 2019 - 2021, Đầu tư Phát triển đã có cuộc trò chuyện với anh Nguyễn Quốc Tuấn - Trưởng phòng Khách hàng cá nhân BIDV Khánh Hòa - một cán bộ dày dặn kinh nghiệm trong tiếp cận và chăm sóc khách hàng VIP.

? Xin chào anh Nguyễn Quốc Tuấn và chúc mừng Anh vừa được Tổng Giám đốc tặng Giấy khen dành cho cán bộ có thành tích xuất sắc trong hoạt động Ngân hàng bán lẻ giai đoạn 2016 - 2018; đồng thời Anh cũng là một trong số lãnh đạo phòng đạt giải Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân đầu mỗi thể xuất sắc năm 2018!

Cảm ơn bạn nhiều! Tôi rất vui vì những cố gắng của cá nhân và chi nhánh đã được ghi nhận. Đó là sự động viên rất lớn với tôi cũng như tập thể Phòng Khách hàng cá nhân của BIDV Khánh Hòa.

? Tôi mới thấy chùm ảnh Anh chụp với khung cảnh đẹp quá. Anh vừa đi du lịch ở đâu vậy?

À, chắc bạn đang nhắc tới chùm ảnh tôi chụp ở Thổ Nhĩ Kỳ! Đây là giải thưởng dành cho Trưởng Phòng Khách hàng cá nhân đầu mỗi hoạt động thể năm 2018 của

Trung tâm Thẻ, cũng là chuyến đi của công việc. Thật sự, đây là một chuyến đi mà tôi thu được rất nhiều, đến giờ nhắc lại tôi vẫn còn rất vui! Tôi biết thêm nhiều đồng nghiệp ở các chi nhánh khác, được học hỏi thêm kinh nghiệm bán hàng từ các đồng nghiệp, được tham quan, khảo sát nhiều địa danh nổi tiếng tại Thổ Nhĩ Kỳ. Chúng tôi đang tiếp tục cố gắng để năm sau lại được đi khảo sát tiếp (cười).

❓ Anh Tuấn này, đi một vòng quanh TP. Nha Trang, tôi thấy hầu như các quán ăn, cửa hàng, khách sạn sang trọng cũng biết đến Anh. Anh có thể chia sẻ bí quyết để tiếp cận được các khách hàng VIP như vậy?

Nói bí quyết thì có vẻ to tát quá, thật sự tôi chỉ luôn tâm niệm “Với khách hàng, cần phải lắng nghe và đồng cảm”. Kiên nhẫn lắng nghe, ghi nhận để nắm bắt được nhu cầu của khách hàng; từ đó giải thích, hướng dẫn chi tiết tính năng cũng như tiện ích của từng sản phẩm, giúp khách hàng có lựa chọn thích hợp. Từ chiếc thẻ đầu tiên phát hành cho khách hàng, tôi đều tìm hiểu rất rõ nhu cầu của họ, sau đó căn cứ vào những sản phẩm hiện có của BIDV để tư vấn các sản phẩm tối ưu. Khi họ nhận được sản phẩm dịch vụ đáp ứng đúng nhu cầu, họ sẽ vui lòng để trải nghiệm. Không phải tôi bỗng nhiên có được khách hàng lớn đâu, là tôi trưởng thành cùng họ. Lúc đầu họ cũng chưa lớn

như bây giờ, nhưng ngày ngày tôi cung cấp dịch vụ cho họ, họ lớn mạnh dần. Và vì “đồng cam cộng khổ” từ buổi đầu, nên bây giờ họ chẳng có ý định rời đi. Cứ cần đến dịch vụ ngân hàng, họ sẽ gọi tôi. Và khi tôi có được sự tin tưởng, họ sẽ không ngần ngại giới thiệu tôi với bạn bè, tôi lại có thêm khách, cứ như thế, số lượng khách hàng của tôi lớn mạnh dần...

❓ Theo Anh, yếu tố nào cần nhất đối với một cán bộ quản lý khách hàng khi tiếp cận, phục vụ và chăm sóc khách hàng VIP?

Với tôi, yếu tố đầu tiên là phải sang (cười), phải ăn mặc có gu, thậm chí sang trọng, nghe có vẻ rất dễ dàng, chỉ cần biết ăn ngon, mặc đẹp là được. Nhưng để tiếp cận, phục vụ và chăm sóc khách hàng VIP thì phải nắm chắc tất cả các sản phẩm, có kỹ năng và vốn hiểu biết tốt về mọi mặt của đời sống xã hội để khi tư vấn, nói chuyện khách hàng cảm thấy yên tâm. Thậm chí còn phải trải nghiệm để hiểu rõ tâm lý khi ở vai khách hàng. Tôi vẫn trả phí thường niên 1 triệu/năm để sử dụng thẻ Platinum dù thực tế mức chi tiêu cá nhân chỉ dừng lại ở thẻ Gold. Trong thời gian tới tôi dự kiến sẽ đăng ký phát hành thẻ Visa Infinite, mình cũng cần trải nghiệm dịch vụ của mình để biết thuận lợi, khó khăn gì có thể khách hàng sẽ gặp phải. Tôi cũng phải đăng ký sử dụng dịch vụ của ngân hàng khác (anh rút trong ví ra thẻ VIB, Sacombank và VCB),

để xem các ngân hàng bạn đưa ra những chương trình ưu đãi gì, so sánh để “biết người, biết ta”.

Yếu tố cần thiết nhất là phải thực sự đam mê với công việc. Từ đam mê sẽ tìm ra cách: quan sát, nhạy cảm với nghề, đưa ra mục tiêu và sắp xếp công việc hợp lý. Phải “máu lửa” đấy, vì thực tế có được một khách hàng VIP thì các chỉ tiêu công việc của mình cũng nhẹ nhàng hơn, tiền động lực nhiều hơn, cơ hội nghề nghiệp cũng tốt hơn mà.

❓ Vừa là cán bộ trực tiếp tiếp cận chăm sóc khách hàng VIP, vừa là lãnh đạo Phòng Khách hàng cá nhân của chi nhánh, đồng thời lại là đầu mối triển khai tất cả dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại chi nhánh với 7 phòng giao dịch, Anh đã “truyền lửa” tới cán bộ và các phòng giao dịch làm bán lẻ như thế nào?

Từ định hướng chung của Trụ sở chính, tôi đều triển khai tại chi nhánh căn cứ theo yếu tố nội tại. Tất cả các kinh nghiệm thành công hay thất bại trong quá trình đi sales, tôi đều chia sẻ với các cán bộ của mình. Các mối quan hệ khách hàng ruột của mình, tôi vẫn phải thăm hỏi, chăm sóc,... còn phục vụ các giao dịch hàng ngày tôi giao lại cho cán bộ. Đối với các mối quan hệ cán bộ tự phát triển, tôi sẽ cùng đi tiếp xúc hoặc tư vấn tìm cách tối ưu. Làm gì thì làm cũng phải chia chỉ tiêu tới từng cán bộ, đây là mục tiêu để họ phấn đấu và hoàn thành. Chi nhánh cũng thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo về sản phẩm, kỹ năng bán hàng, rồi cũng phân giao chỉ tiêu đến từng phòng giao dịch. Chúng tôi may mắn vì Ban Giám đốc luôn chỉ đạo sát sao sự phối hợp giữa các phòng Khách hàng doanh nghiệp, phòng Khách hàng cá nhân và Phòng giao dịch để bán giải pháp toàn diện cho khách hàng.

Cảm ơn những chia sẻ của Anh! Chúc Anh sức khỏe và luôn giữ nhiệt huyết với bán lẻ, với thẻ và ngày càng có thêm nhiều kinh nghiệm để chia sẻ trong chăm sóc khách hàng VIP. □



BIDV NGHỆ AN ĐẠT GIẢI NHẤT TOÀN ĐOÀN HỘI THAO KHU VỰC V

Vừa qua, tại TP. Thanh Hóa (tỉnh Thanh Hóa), Hội thao các Công đoàn cơ sở BIDV khu vực V năm 2019 đã được tổ chức thành công.

Hội thao lần này quy tụ hơn 467 vận động viên đến từ 14 Công đoàn cơ sở khu vực V và Công ty Bảo hiểm BIC Bắc Trung bộ, đua tài tại 3 môn thi đấu: bóng đá nam, bóng đá nữ và kéo co.

Sau những cuộc tranh tài sôi nổi, Đoàn BIDV Nghệ An đã giành giải Nhất toàn đoàn; giải Nhì toàn đoàn thuộc về Thanh Hoá; đồng giải ba toàn đoàn thuộc về 2 chi nhánh Quảng Bình và Bim Sơn.

Ở môn bóng đá nam, BIDV Nghệ An

giành giải Nhất, BIDV Thành Vinh giành giải Nhì, 2 đội Thanh Hóa và BIC Bắc Trung Bộ đồng giải Ba.

Trong môn bóng đá nữ, giải Nhất thuộc về BIDV Nghệ An, BIDV Bim Sơn đạt giải Nhì,

2 đội Quảng Bình và Phú Diễn đồng giải Ba.

Với môn kéo co, BIDV Lam Sơn giành giải Nhất, giải Nhì thuộc về BIDV Thanh Hóa và đồng giải Ba thuộc về 2 chi nhánh Bim Sơn và Nghệ An.



Đoàn vận động viên BIDV Nghệ An giành nhiều giải thưởng quan trọng tại Hội thi

COMPANY TRIP KẾT NỐI BSL Ở 3 MIỀN TỔ QUỐC

Như một nét văn hoá đặc trưng, những ngày cuối tháng 7 hằng năm, Công ty Cho thuê tài chính TNHH BIDV – SuMi TRUST (BSL) đều tổ chức chương trình “Company Trip” với các nội dung nổi bật là sơ kết hoạt động kinh

doanh 6 tháng đầu năm, chương trình Team Building và Gala Dinner dành cho tất cả các thành viên BSL tại 3 miền tổ quốc. Đây là hoạt động nhiều ý nghĩa thể hiện sự quan tâm lớn của lãnh đạo công ty đến đời sống tinh thần của cán bộ nhân viên tại BSL.

Trong chuyến đi lần này, các thành viên đã được khám phá thêm nhiều bất ngờ thú vị tại thành phố biển Nha Trang xinh đẹp và tham gia các trò chơi tập thể vui nhộn. Mỗi trò chơi đều đòi hỏi sự tính toán, tư duy và sự phối hợp của mọi thành viên trong nhóm để đạt được kết quả cao nhất.

Teambuilding “Together we step forward” thành công. Nhiều bài học, nhiều giá trị với ý nghĩa sâu sắc và trên hết là tinh thần đồng đội đoàn kết được lưu lại trong mỗi người. Chương trình là dịp để “đại gia đình” BSL có thêm những trải nghiệm thú vị cùng nhau, qua đó thắt chặt hơn nữa tinh thần đoàn kết và chia sẻ yêu thương, cùng chinh phục những mục tiêu chung của năm 2019. BSL chắc chắn sẽ vươn xa hơn nữa để trở thành công ty cho thuê tài chính hàng đầu tại Việt Nam.

THẢO NGUYỄN



HƯỞNG ỨNG CUỘC THI THANH NIÊN VỚI ĐẢNG VÀ OLYMPIC TIẾNG ANH

Thực hiện kế hoạch Đoàn Thanh niên BIDV về việc tổ chức cuộc thi trực tuyến Thanh niên với Đảng. Đoàn cơ sở Trung tâm CNTT đã có 189 đoàn viên tham gia, đóng góp 22% trong số 876 đoàn viên BIDV tham gia cuộc thi.

Song song việc hưởng ứng cuộc thi trực tuyến Thanh niên với Đảng, Đoàn cơ sở Trung tâm Công nghệ Thông tin cũng nhiệt tình tham gia cuộc thi Olympic Tiếng Anh dành



cho cán bộ trẻ năm 2019. Đã có 173 đoàn viên của Trung tâm ở độ tuổi dưới 36 tham gia. Cuộc thi được tổ chức nhằm tạo sân chơi lành mạnh, khơi dậy tinh thần học tập, rèn luyện tiếng Anh và hỗ trợ phát triển kỹ năng Hội nhập Quốc tế cho đội ngũ cán bộ Đoàn, thanh niên đối tượng là công chức, viên chức, tại đơn vị doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước.

LỆ HẰNG

VINH DANH HỌC SINH, SINH VIÊN TIÊU BIỂU con cán bộ ngành ngân hàng

VĂN HẢI

Ngày 02/8, Công đoàn Ngân hàng Việt Nam tổ chức Hội nghị biểu dương học sinh, sinh viên tiêu biểu con công nhân viên chức lao động ngành Ngân hàng có thành tích học tập, rèn luyện tốt giai đoạn 2017 - 2019.

Hội nghị có sự tham dự của 199 học sinh, sinh viên có thành tích xuất sắc; trong đó có 71 em đạt các giải thưởng cấp quốc tế, 102 em đoạt giải thưởng cấp quốc gia và 20 em có hoàn cảnh đặc biệt, 6 em đạt danh hiệu thủ khoa đầu vào đại học và Giải thưởng Sao Tháng Giêng. Riêng Công đoàn BIDV vinh dự có 50 em được vinh danh tại Hội nghị lần này.

Tiếp bước truyền thống hiếu học của các thế hệ đi trước, những năm qua các em học sinh, sinh viên con cán bộ ngành ngân hàng và BIDV nói riêng đã nỗ lực phấn đấu đạt nhiều kết quả cao trong học tập và rèn luyện. Công tác chăm sóc thanh thiếu niên và nhi đồng luôn được các cấp ủy Đảng lãnh đạo chuyên môn và tổ chức đoàn thể trong ngành ngân hàng đặc biệt quan tâm. Hội nghị lần này được tổ chức với mục đích biểu dương khích lệ các cháu trong học tập rèn luyện để trở thành những công dân có ích cho đất nước; đồng thời động viên các bậc phụ huynh yên tâm công tác và cống hiến cho sự phát triển của ngành ngân hàng.

Tại Hội nghị, Phó Thống đốc NHNN Đào Minh Tú ghi nhận và đánh giá cao những hoạt động thiết thực của các cấp Công đoàn Ngân hàng Việt Nam trong công tác chăm



Thay mặt Thống đốc NHNN, Phó Thống đốc Đào Minh Tú đã trao 10 suất học bổng của Thống đốc cho các em học sinh, sinh viên xuất sắc.

lo đời sống vật chất, tinh thần của công nhân, viên chức, lao động. Phó Thống đốc chia sẻ niềm vui và đánh giá cao những thành tích mà các em học sinh, sinh viên và các bậc cha mẹ cùng nhà trường đã đạt được trong 3 năm qua. Điều đó cho thấy công tác chăm lo, giáo dục đối với con cái trong mỗi gia đình cán bộ công chức, viên chức, lao động đã và đang được các cấp lãnh đạo trong ngành quan tâm, chú trọng.

Đại diện cho các em học sinh, sinh viên phát biểu ý kiến tại Hội nghị, em Khổng Tú Uyên (là con mẹ Nguyễn Thanh Bình, cán bộ BIDV Hùng Vương) - Thủ khoa đầu vào Đại học Ngoại thương Hà Nội - chia sẻ: "Nếu như những kiến thức thầy cô đem đến như ngọn đèn hải đăng soi đường, chỉ lối cho học sinh, sinh viên chúng con thì việc tiếp thu những tri thức ấy như thế nào, áp dụng những điều thầy cô truyền dạy ra sao thì phụ thuộc rất lớn vào tinh thần học hỏi, nỗ lực phấn đấu của mỗi người. Ngày hôm nay, được đứng ở đây và chia sẻ với các bạn học sinh, sinh viên về quá trình học

tập rèn luyện của mình quả thực là niềm vinh dự lớn lao đối với con. Có được những gặt hái như hôm nay, không thể không kể đến công ơn nuôi dạy, dưỡng dục của bố mẹ. Bố mẹ không chỉ là người thầy dạy cho con những bài học về cuộc sống, mà còn là những người bạn thân thiết, luôn ở bên cạnh chia sẻ, động viên và cổ vũ con trong từng bước con đi trên đường đời. Con cũng xin gửi lời cảm ơn đến sự quan tâm của Ban lãnh đạo và Công đoàn ngành Ngân hàng cũng như BIDV, đã cho chúng con cơ hội được vinh danh ngày hôm nay, được nhận những phần quà không chỉ mang giá trị về vật chất mà còn là nguồn động viên tinh thần to lớn để chúng con tiếp tục nỗ lực phấn đấu, thi đua trong học tập, rèn luyện".

Tính đến nay, Công đoàn Ngân hàng Việt Nam đã 3 lần tổ chức Hội nghị biểu dương học sinh, sinh viên tiêu biểu cấp ngành (Lần 1 năm 2013; Lần 2 năm 2016 và Lần 1 năm nay) với số lượng học sinh, sinh viên đạt thành tích cấp quốc gia, quốc tế không ngừng gia tăng. □

Khổng Tú Uyên

CÔ GÁI TỰ TIN VỚI CÔNG THỨC 3T1C

PHƯỚC THẢO

Khổng Tú Uyên, sinh viên năm thứ nhất chuyên ngành Kinh tế đối ngoại, Trường Đại học Ngoại thương. Uyên được vinh danh trong Hội nghị Biểu dương học sinh - sinh viên tiêu biểu là con cán bộ công nhân viên chức lao động ngành Ngân hàng giai đoạn 2017 - 2019. Uyên cũng là người được chọn để trình bày tham luận tại hội nghị.

Con đường học hành của Uyên khá thuận lợi khi được sự động viên, khích lệ từ phía gia đình. Mẹ em là chị Nguyễn Thanh Bình, công tác tại BIDV Hùng Vương (tỉnh Phú Thọ) là người đã chăm lo và định hướng con đường học tập cho Uyên.

Từ nhỏ, Uyên chăm chỉ, đam mê môn toán và tiếng Anh. Càng đam mê, Uyên càng tự tin và chủ động. Từng bài học trên lớp, từng bài giảng của các thầy cô giáo đã tạo cho em niềm cảm hứng đặc biệt. 12 năm học phổ thông, Uyên luôn được ghi nhận bằng những thành tích đáng nể. Với Uyên, học giỏi không phải là thành quả của việc học nhiều. Bí quyết của Uyên là chủ động, tự tin và tự học là chính, không quá lệ thuộc vào những khuôn mẫu sách giáo khoa song phải luôn tìm tòi, cập nhật và sáng tạo.

Uyên chia sẻ: chìa khóa để đạt được kết quả học tập tốt đối với em đó là "tự học". Không thể phủ nhận tầm quan trọng và công lao dạy dỗ, hướng dẫn tận tình, sự truyền đạt tri thức từ các thầy giáo, cô giáo nhưng áp dụng những điều thầy cô truyền dạy ra sao phụ thuộc rất lớn vào tinh thần học hỏi, nỗ lực phấn đấu của mỗi người.

Đối với Uyên, sự tự học được thể hiện rất đơn giản, khi học tập ở trên lớp, phải chăm chú lắng nghe

bài giảng của thầy cô, tự ghi chép lại những kiến thức cần ghi nhớ, cần lưu ý để có thể hiểu và nhớ bài ngay tại lớp. Về nhà, đọc lại sách giáo khoa, ôn luyện với các bài tập từ đơn giản đến nâng cao. Phương pháp này không chỉ giúp Uyên ghi nhớ bài lâu hơn mà còn cho Uyên niềm yêu thích, đam mê môn học. Từ đó, rèn luyện tính chủ động trong học hỏi, tìm tòi.

Những nỗ lực trong học tập được đền đáp xứng đáng khi Uyên tham gia kì thi THPT Quốc gia năm 2018 đã đạt được điểm cao. Uyên đỗ Thủ khoa đầu vào ĐH Ngoại thương khối xét tuyển.

Tại Đại học Ngoại thương, Uyên được thỏa sức tham gia những hoạt động đoàn thể, câu lạc bộ và hoạt động ngoại khóa. Có một điều mà Uyên vô cùng tâm đắc khi nói về cách thức để vừa đảm bảo việc học tập hiệu quả, vừa có thể tham gia những hoạt động ngoại khóa, đó là bí quyết **3T1C**: Tôn trọng, Thăng tiến, Tin tưởng và Chủ động.

Uyên cho biết, em thường nghĩ: Nếu mình đủ tôn trọng bản thân, tôn trọng tổ chức thì bản thân sẽ luôn cố gắng để sắp xếp thời gian, công sức hợp lý để hoàn thành nhiệm vụ. Nếu như mình thăng tiến và tin tưởng, mình sẽ luôn nhìn nhận đúng về bản thân, rằng mình đang ở đâu, đang làm gì và những



Khổng Tú Uyên và mẹ chụp ảnh lưu niệm tại Hội nghị

điều ấy có ảnh hưởng tích cực hay tiêu cực đến chính bản thân mình cũng như mọi người xung quanh. Và cuối cùng, sự chủ động giúp mỗi chúng ta có thêm động lực, nhiệt huyết để hoàn thành tốt những mục tiêu đặt ra.

Việc tham gia hoạt động ngoại khóa luôn là một phần không thể thiếu của Uyên trong suốt 12 năm học phổ thông và cả trong thời gian học đại học hiện nay. Việc tham gia những hoạt động ngoại khóa cũng khơi gợi trong Uyên mối quan tâm hơn đến những vấn đề xã hội, dạy em biết cách cho đi, đem những kiến thức, hành động dù nhỏ bé của mình giúp đỡ mọi người xung quanh nhiều hơn.

Khi được hỏi dự định trong tương lai, Uyên chia sẻ: "Em sẽ tiếp tục hoàn thành tốt việc học của mình tại ĐH Ngoại thương và dự định sẽ tìm kiếm những cơ hội học tập, làm việc tại nước ngoài về lĩnh vực Kinh tế".

Khổng Tú Uyên: Thủ khoa đầu vào Khối Xét tuyển kết hợp của Trường ĐH Ngoại thương năm học 2018-2019; Huy chương Bạc kì thi Toán Hà Nội mở rộng HOMC năm lớp 10, Giải Nhì (Hạng Distinction) kì thi Toán học Úc AMC năm lớp 11, Giải Ba học sinh giỏi cấp tỉnh năm lớp 12. Em cũng là Bí thư Chi đoàn suốt 3 năm THPT và tích cực tham gia các hoạt động đoàn đội, hoạt động ngoại khóa.

NGHỊ LỰC “VÀNG” VƯỢT KHÓ của Nguyễn Anh Kiệt

 PHƯỚC THẢO

Nguyễn Anh Kiệt, học sinh lớp 12 Trường THPT Nguyễn Khuyến nổi tiếng là người giàu nghị lực, vượt khó học giỏi. Kiệt là con trai của chị Huỳnh Hạnh Hân, cán bộ BIDV Ninh Thuận. Kiệt cũng là tấm gương sáng được tôn vinh tại Hội nghị Biểu dương học sinh, sinh viên tiêu biểu là con cán bộ công nhân viên chức lao động ngành Ngân hàng giai đoạn 2017-2019.

TÔI Ở ĐÂY ĐỂ TỰ TẠO TÊN TUỔI CHO MÌNH

Bước vào năm học lớp 12, Anh Kiệt chủ động xin bố mẹ vào TP. Hồ Chí Minh học, vì theo em, môi trường học mới sẽ giúp em tự tin, độc lập và chủ động trong học tập cũng như trong cuộc sống. Kiệt chia sẻ: “May mắn nhất của con là trong suốt 11 năm đi học, con luôn nhận được sự quan tâm của cha mẹ, được thấy cô tạo điều kiện thuận lợi để phát huy sở trường của mình. Con không thích định hướng mình theo châm ngôn sống của người khác vì thế con tự đặt ra châm ngôn cho chính bản thân mình là “I’m here to make the name for my self!” (Tôi ở đây là để tự mình tạo nên tên tuổi của mình!). Con xem nó như một câu thần chú và luôn đọc thầm mỗi khi gặp khó khăn trong học tập”.

Về bí quyết học tập, ngoài việc tuân theo khung giờ vàng cho các môn học, Kiệt chọn cho mình cách học thoải mái nhất. Ngoài ra, Kiệt luôn tập trung nghe giảng những môn phụ như Sử, Địa trên lớp để khi về nhà, em dành thời gian cho 3 môn chính mà em thích. Kiệt luôn quan niệm chắc gốc mới rẽ ngọn, học thật chắc phần kiến thức cơ bản mới mở rộng kiến thức nâng cao. Kết hợp giữa “mắt nhìn - miệng đọc - tay viết” khi học bài là phương pháp học hiệu quả của Kiệt. Tuy nhiên, chàng trai 17 tuổi vẫn luôn cân bằng giữa học tập và giải trí để



Nguyễn Anh Kiệt và mẹ chụp ảnh lưu niệm tại Hội nghị

hiệu suất làm việc của não bộ luôn ở mức ổn định và hiệu quả.

Kiệt chia sẻ: “Con thích xem chương trình “WWE” vì nó giúp con tăng khả năng giao tiếp bằng tiếng Anh. Con thích nghe nhạc nước ngoài, đặc biệt là tiếng Trung và tiếng Hàn. Thỉnh thoảng con cũng dành thời gian viết lời Việt cho bài hát vì con rất thích học những ngôn ngữ mới. Ngoài ra con còn thích đọc sách, đặc biệt là sách của bác Nguyễn Nhật Ánh, vì những câu chuyện rất hay, gắn liền với văn hóa Việt và những cuốn sách về kỹ năng mềm trong cuộc sống, hiện tại con đang dành thời gian để đọc cuốn “Khởi nghiệp 4.0”.

Khi được hỏi về vai trò của ba mẹ trong học tập của em, Kiệt cho biết: “Ba mẹ là người đã định hướng

và vẽ ra đường đi tối ưu nhất dành cho con, nhưng không đồng nghĩa với việc cho phép con luôn dựa dẫm vào ba mẹ để bước đi mà phải tự lực thì mới thành công được”.

BÊN CẠNH HỌC TẬP LÀ CHĂM MẸ, LO CHO EM

Hoàn cảnh của Kiệt đặc biệt hơn các bạn khác. Mẹ Kiệt, chị Hân mắc bệnh hiểm nghèo, bố bận công việc. Ngoài thời gian học tập, Kiệt còn phải chăm mẹ và lo lắng cho em trai, quán xuyến việc nhà.

Biết tin mẹ ốm khi đang trong thời gian ôn tập để thi đầu vào lớp 10, Kiệt đã không khóc mà tự xác định cho mình một bản lĩnh, ý chí kiên cường và đã chuẩn bị kế hoạch lâu dài để chăm sóc mẹ và thay bố lo cho em trai để mẹ yên tâm điều trị bệnh. Khoảng thời gian đầu khá khó khăn đối với Kiệt và em trai vì việc chữa trị của mẹ khiến ba mẹ vắng nhà nhiều hơn, mọi hoạt động sinh hoạt trong gia đình, việc học tập cũng như ăn uống nghỉ ngơi đều do hai anh em phải tự giác. Mỗi khi mẹ truyền hóa chất về, thấy mẹ mệt, Kiệt thương mẹ vô cùng và cố gắng dành nhiều thời gian để bên cạnh mẹ.

Chị Huỳnh Hạnh Hân chia sẻ: “Tôi thực sự may mắn khi có một người con như Kiệt. Nhiều hôm đi truyền hóa chất về mệt mỏi, thấy chồng con vất vả, tôi thương lắm. Kiệt ít thổ lộ nhưng con luôn quan tâm, chăm sóc và lo lắng cho mẹ. Tôi biết, vì tôi mà con đã cố gắng gấp nhiều lần để chu toàn cả việc gia đình và việc học tập”.

Sự cố gắng học tập của Kiệt là động lực để mẹ em chữa trị tốt nhất. □

Nguyễn Anh Kiệt 10 năm liền đạt học sinh giỏi; đạt giải 3 kỳ thi học sinh giỏi môn tiếng Anh cấp thành phố năm lớp 8 và cấp tỉnh năm lớp 9 dành cho bậc THCS. Kiệt cũng là học sinh đạt suất học bổng du học của VUE năm lớp 9; thi đỗ vào cả lớp chuyên Anh và Toán lớp 10. Ngoài ra, Kiệt còn đạt giải 3 kỳ thi học sinh giỏi môn Sinh cấp Tỉnh dành cho học sinh THPT.

Ước mơ sau này của Kiệt là thi đậu Học viện Quân y để trở thành bác sĩ được phục vụ trong quân đội.



BIDV NGỌC KHÁNH HÀ NỘI

Nơi tôi yêu

Sau 3 năm có mặt trên thị trường, BIDV Ngọc Khánh Hà Nội đã tạo nên được những hành trang đáng tự hào, sẵn sàng cho những bước chân chinh phục các đỉnh cao phía trước. Một trong số “gia tài” đáng quý đó chính là tình cảm của những người cán bộ dưới mái nhà chung...

MINH HẰNG: NƠI TÔI DÀNH CẢ TUỔI THANH XUÂN

Ba năm làm việc tại BIDV Ngọc Khánh đủ để tôi nhận ra được tình cảm tôi đã dành cho nơi đó lớn như thế nào.

Bỗng nhiên tôi nhớ lại khoảng thời gian này vào 3 năm về trước. Hôm đó, cũng vào mùa hè oi ả, tôi khi đó đang làm việc tại một chi nhánh khác, đột ngột nhận quyết định chuyển sang chi nhánh mới. Tôi có một chút hụt hẫng, lo lắng vì sắp được đón nhận những thử thách mới trong cuộc sống.

Tôi vẫn nhớ những ngày chuẩn bị cho việc thành lập chi nhánh.

Bên cạnh công việc hằng ngày, các thành viên trong chi nhánh ai cũng đi sớm về muộn, hy sinh cả những ngày nghỉ cuối tuần, để chuẩn bị chuyển sang chi nhánh mới được suôn sẻ và thuận lợi nhất. Ngày đầu khai trương, trụ sở chi nhánh tràn ngập sắc hoa, màu cờ rực rỡ. Khách hàng đến chi nhánh giao dịch đông vui, tấp nập. Nhìn thấy mỗi khách hàng khi ra về đều nở nụ cười hài lòng và nói lời cảm ơn với cán bộ, tôi cũng thấy vui theo. Ít ai biết được rằng, để có một ngày khai trương hoành tráng và thành công như vậy, Ban lãnh đạo cùng toàn thể cán bộ nhân viên trong

chi nhánh đã rất nỗ lực cố gắng, để mang lại cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất, những trải nghiệm khó quên nhất.

Chúng đến từ nhiều chi nhánh khác nhau, cách làm việc có đôi chút khác nhau. Cũng có những lúc cạnh tranh luận, cũng có những điều mâu thuẫn... Tuy nhiên, sau một thời gian, anh chị em trong chi nhánh đã hiểu nhau nhiều hơn. Mọi người đều đồng sức đồng lòng vì một mục tiêu duy nhất: Đưa BIDV Ngọc Khánh Hà Nội ngày một vươn lên phát triển mạnh mẽ, sánh vai cùng những chi nhánh lâu đời trong hệ thống.

Bên cạnh công việc, những buổi teambuilding sôi động, chương trình văn nghệ đặc sắc, những giải bóng đá nam nữ, giải chạy thể thao, những hoạt động an sinh xã hội, hiến máu nhân đạo đầy ý nghĩa, những chuyến du lịch xa... được chi nhánh tổ chức thường xuyên. Qua đó nâng cao rèn luyện sức khỏe, tăng tinh thần tương thân tương ái, phát huy hết tài năng của cán bộ. Và quan trọng là qua mỗi hoạt động, anh chị em trong chi nhánh ngày càng gắn kết, thân thiết với nhau hơn.

Tại Đại hội Đoàn thanh niên lần đầu tiên trong chi nhánh, Bí thư Đoàn Thanh niên lên phát biểu: “Đoàn viên trẻ nhất là đồng chí Bùi Thị Minh Hằng - 23 tuổi”. Lúc ấy tôi cũng bất ngờ và cũng thấy vui vui, vì mình là người trẻ nhất chi nhánh. Khi đó, tôi mới ra trường đi làm được vài tháng, và cũng rất non kinh nghiệm. Những anh chị đi trước luôn nói rằng: “không có khoảng thời gian nào sướng hơn lúc còn ngồi trên ghế nhà trường, đến lúc đi làm rồi mệt mỏi lắm, phức tạp lắm...” Nhưng không, ở BIDV Ngọc Khánh Hà Nội, tôi được gặp những con người tuyệt vời, những anh chị đã dìu dắt tôi, chỉ bảo tôi và yêu thương tôi. Tôi yêu quý, trân trọng và cảm kích những con người ấy.

Đã 3 năm trôi qua, một vài lứa các em cán bộ mới vào, và tôi cũng không còn là người trẻ nhất nữa. Nhìn cán bộ mới, tôi lại thấy hình ảnh của mình ngày xưa. Chi nhánh Ngọc Khánh không phải là nơi đầu tiên tôi làm việc, nhưng tôi hy vọng đây là nơi cuối cùng tôi gắn bó. Tôi luôn tự hào khi là một trong những thành viên đầu tiên của chi nhánh và mong muốn sẽ được cống hiến hết mình cho BIDV Ngọc Khánh.

ĐẶNG LÊ: ẤM ÁP NHỮNG TẤM LÒNG Ở BIDV NGỌC KHÁNH

Sống ở Hà Nội, hối hả, bộn bề. Là người mẹ đi làm ở cái chốn hoa lệ này, tôi phải đảm nhiệm vai trò của một diễn viên xiếc: Tung hứng để giảm áp lực của công việc lập đi lập lại từ cơ quan cho đến gia đình. Hiếm khi tôi cho phép bản thân mình dừng lại và cảm nhận cuộc sống của chính mình... Thế nhưng, có ai biết rằng cuối hè sang đầu thu năm ấy (2016), ngay lúc BIDV Ngọc Khánh Hà Nội bắt đầu được đi vào hoạt động, việc tôi được luân chuyển từ Hội sở chính về chi nhánh này lại cho tôi một sự gắn bó chân thật. Và hơn bao giờ hết, cho tôi cảm thấy mình thuộc về cộng đồng này.

Ngọc Khánh trong tôi không phải là những con số (mặc dù những thành tích của chi nhánh



trong 3 năm vừa qua cũng khiến nhiều người đáng nể) mà là những con người, những tính cách và tài năng riêng tạo nên màu sắc của chi nhánh. Ban lãnh đạo chi nhánh, vốn dĩ là những người đứng đầu và mang nhiều quyền lực nhất, song họ lại là những con người khiêm tốn nhất mà tôi từng biết. Họ biết rằng, bản thân có nhiều khuyết điểm và luôn chào đón những góp ý mang tính xây dựng để có một lối suy nghĩ toàn diện hơn. Họ không chỉ là những nhà lãnh đạo tại giây phút này mà còn là những nhà giáo trách nhiệm cho các nhà lãnh đạo của ngày mai.

Là thành viên của phòng Quản lý nội bộ, tôi cảm thấy mình may mắn vì được trực tiếp biết đến đồng nghiệp qua những câu chuyện của họ cũng như những lần tham gia các sự kiện với nhau. Họ có trong mình sự tự tin và tài lẻ đóng góp một phần lớn cho chi nhánh và là điều mà tôi cần học hỏi.

Sáng một sớm thứ bảy, trong lúc phòng làm việc của nhóm chúng tôi tu sửa và mở rộng, một đồng nghiệp của tôi vừa sắp xếp bàn ghế vừa ngâm nga câu hát bất hủ của Trịnh Công Sơn: “Sống trong đời sống cần có một tấm lòng. Để làm gì em biết không? Để gió cuốn bay đi...”.

Câu hát này dường như diễn đạt rõ nhất tấm lòng của con người Ngọc Khánh: Cùng sống và quan tâm đến cộng đồng xung quanh; Họ biết cho đi mà không cần nhận lại; Họ nhận thức rằng, những sự kiện từ thiện và sinh hoạt tập thể không đơn thuần là những bức ảnh để đăng lên mạng xã hội, mà chính là sự gắn bó với cộng đồng và với nhau.

Sinh nhật lần thứ ba của BIDV Ngọc Khánh. Ba năm không phải là một con số ấn tượng so với các chi nhánh khác, nhưng ở tổ chức này, trong 3 năm đó, những con người tận tụy hết mình với nghề và xã hội đã hội tụ và truyền cảm hứng tới bao người khác. Trong suốt quãng thời gian đó, tôi vinh dự được chứng kiến những lúc thăng trầm của chi nhánh, những đổi mới của không gian xung quanh. Tuy nhiên, tôi biết, có một thứ vẫn chưa và sẽ mãi không thay đổi. Đó là tấm lòng và ý chí của con người nơi đây. Nó cao cả đủ để tôi cảm thấy may mắn và trân trọng công việc trong tổ chức.

HƯƠNG LY: CÂU CHUYỆN ĐẸP NHƯ CHÍNH NÓ BẮT ĐẦU

Một ngày làm việc mới bắt đầu, mở điện thoại tôi nhận được thông báo về việc triển khai cuộc thi “viết

bài cảm nhận về chi nhánh, về quá trình làm việc”, đọc hết thể lệ cuộc thi, trong lòng tôi háo hức vô cùng. Nhân cơ hội này, tôi cũng muốn nói lên hết tâm tư, cảm xúc của mình về ngôi nhà BIDV Ngọc Khánh Hà Nội thân yêu!

Một năm về trước, tôi tốt nghiệp đại học và thật may mắn có cơ hội được thực tập và làm cộng tác viên tại nơi đây. Ấn tượng đầu tiên của tôi về chi nhánh là không gian làm việc vô cùng chuyên nghiệp; các anh chị đồng nghiệp rất tận tâm, nhiệt tình chỉ dạy tôi từng bước. Ở nơi đây, ai cũng bận bịu với công việc, rất nhiều áp lực và căng thẳng. Tuy nhiên, đời sống tinh thần của cả chi nhánh luôn sôi nổi, mọi người tích cực tham gia các hoạt động thể thao, văn nghệ, các buổi giao lưu. Chính những hoạt động đoàn thể đó đã gắn kết chúng tôi lại gần nhau hơn, xua tan những mệt mỏi, khó khăn hằng ngày, lấy lại tinh thần để tập thể chúng tôi tiếp tục phấn đấu vì sự phát triển bền vững của Ngọc Khánh nói riêng và của BIDV nói chung.

Mỗi ngày trôi qua, tình cảm trong tôi dành cho gia đình BIDV Ngọc Khánh Hà Nội lớn dần lên. Cà không biết tự bao giờ, tôi đã coi BIDV Ngọc Khánh Hà Nội như ngôi nhà thứ hai của mình. Nếu ai đó hỏi “bạn có yêu Ngọc Khánh Hà Nội hay không?”, tôi sẽ trả lời “yêu rất nhiều!”. BIDV Ngọc Khánh đã rất hào phóng trao cho tôi những cơ hội phát triển quý giá nhưng đồng thời cũng không ngừng thôi thúc tôi tự bứt phá ra khỏi giới hạn của bản thân, tự buộc mình phải thay đổi và tiến bộ. Để rồi, khoảng năm đây những trải nghiệm và thử thách, chính tôi cũng quá đỗi bất ngờ, vì sự trưởng thành của con người mình. Tôi tự tin hơn, năng động hơn, tràn trề nhiệt huyết hơn.

Từ một cộng tác viên, bằng nỗ lực của bản thân, tôi đã trở thành cán bộ trẻ của chi nhánh. Hành trình phía trước vẫn là cuộc đua mỗi ngày dành cho các bạn trẻ như tôi. Chúng tôi tự chạy đua với chính mình. Âm ảnh nhất vẫn là lúc nghĩ đến câu hỏi “Em



có gì tiến bộ hơn so với tháng trước? Ba tháng trôi qua, em có thêm đóng góp gì cho ngân hàng?” nhưng tôi tin rằng, áp lực chính là động lực để mình tiến bộ. Kỳ vọng chính là cách ngân hàng đặt niềm tin ở tôi, là lời dặn dò đừng bao giờ thỏa mãn, hài lòng với hiện tại. Tôi tin tưởng và cũng hy vọng rằng, hành trình của mình ở ngôi nhà BIDV Ngọc Khánh Hà Nội sẽ là một câu chuyện đẹp, bền lâu và luôn luôn nồng nhiệt như chính cách nó bắt đầu.

Làm việc tại Ngọc Khánh thân yêu, tôi không mơ ước và hy vọng gì hơn, tôi chỉ biết sẽ luôn cố gắng phấn đấu hết mình, đặt cho mình trách nhiệm cao nhất để làm việc, cống hiến và gắn bó với nơi đây. Từ sâu trong tận đáy lòng, tôi thầm cảm ơn đại gia đình BIDV Ngọc Khánh Hà Nội đã trở thành ngôi nhà thứ 2 của mình! Chuẩn bị tròn 3 tuổi, chúc BIDV Ngọc Khánh Hà Nội ngày càng phát triển, vươn xa và vững mạnh hơn nữa!

LÊ HÀ: TÔI ĐÃ THÀNH BANKER CHÍNH HIỆU

Là người ngoại đạo chuyên ngành ngân hàng, tôi chưa từng có nhiều khao khát trở thành một banker chính hiệu nhưng buổi chiều 14/6 năm ngoái, cuộc gọi từ phòng quản lý nội bộ BIDV Ngọc Khánh đã truyền tới tôi thông báo rằng: “...Em có thể bắt đầu công việc từ ngày

mai!”. Và đó chính là cách tôi đã về 1 nhà với BIDV. Tôi đã vui sướng và hạnh phúc vô cùng.

Vậy là tôi trở thành một thành viên “không chính thức” tại ngôi nhà BIDV Ngọc Khánh Hà Nội với vị trí cộng tác viên tại phòng khách hàng cá nhân. Trọn đủ cả 12 tháng, tôi được sống và học cách làm việc như 1 nhân viên ngân hàng với các lãnh đạo, anh chị và bạn bè đồng nghiệp. Dần dần, cứ mỗi mùa sự kiện trôi qua, tôi lại được trải nghiệm thêm một điều mới, trưởng thành hơn và hoàn thiện hơn.

Tôi vẫn luôn ấn tượng mãi về những tháng cuối năm 2018, toàn bộ chi nhánh công việc bận bịu vì phải cố gắng hoàn thành chỉ tiêu, thậm chí tham vọng hơn chút xíu là vượt một vài chỉ tiêu; rà soát và báo cáo cuối năm thì chương trình hội thao 5 chi nhánh, văn nghệ, thể thao, hội thi dịch vụ vẫn diễn ra vô cùng sôi nổi.

Những ngày cuối năm 2018, tôi sống trong những khoảnh khắc cảm xúc nhanh chậm, gấp rút nhưng vẫn phải cẩn thận khi xử lý hồ sơ, chứng từ. Đến tận ngày đi làm cuối cùng của năm, ai nấy đều mong mỏi được rời công ty để sớm chuẩn bị đồ, xe cộ về nhà đón Tết, nhưng ở BIDV Ngọc Khánh, mọi người vẫn vui vẻ cùng nhau cố gắng để dọn dẹp và hoàn thành công việc. Giây phút ấy càng trở nên trân quý hơn khi lãnh đạo đi tới và gửi gắm anh chị em trong phòng những lời hỏi thăm, động viên tinh thần đầy ý nghĩa.

Một cô gái vừa ít cả tuổi nghề, tuổi đời như tôi thực sự, thực lòng cảm ơn tất cả các đồng nghiệp, lãnh đạo đã giúp tôi thời gian vừa qua tại gia đình BIDV Ngọc Khánh Hà Nội.

Giờ đây, khi sắp trở thành giao dịch viên “chính thức”, tôi thừa hiểu rằng, nghề cực dãi, nhiều chông gai, rủi ro và cạm bẫy, nhưng nó sẽ tôi luyện cho tôi nhiều kỹ năng sống, kỹ năng giao tiếp để tự tin và bản lĩnh hơn. Điều quan trọng hơn là mỗi ngày, tôi được làm công việc mình yêu thích với những người anh, người chị và bạn bè đồng nghiệp đáng mến tại BIDV. □



CHINH PHỤC Bạch Mộc Lương Tử

ĐÌNH QUÝ



Là một thành viên của nhóm các bạn trẻ theo chủ nghĩa xê dịch, leo núi trèo đèo mang đến cho tôi cảm xúc thú vị. Cùng những người bạn mới từ miền đất xa lạ đến Kỳ Quan San, tôi lại đã vượt qua được chính mình để ngắm Bạch Mộc Lương Tử kỳ thú.

Bạch Mộc Lương Tử là tên được du khách gán cho đỉnh núi cao nhất trong dãy núi Kỳ Quan San nằm ở ranh giới huyện Bát Xát tỉnh Lào Cai và huyện Phong Thổ tỉnh Lai Châu. Bạch Mộc Lương Tử có độ cao 3.046m, chỉ xếp sau Fanxipan, Pusilung và Putaleng. Đỉnh núi này hiện nay đã được chính quyền trả lại tên là đỉnh Kỳ Quan San. Tuy nhiên với các tín đồ thích xê dịch, thích leo núi thì nó vẫn được gọi với cái tên mỹ miều Bạch Mộc Lương Tử.

Leo núi Bạch Mộc Lương Tử tương đối dễ, do có độ dốc thoải hơn so với một số đỉnh núi khác như Putaleng, Pusilung, song ngọn núi này thử thách người leo ở sự bền bỉ do địa hình ít rừng già, ít cây cối. Vậy nên nếu ai đi giữa trời nắng sẽ khá mất sức, gây mệt mỏi hơn cho những người leo núi. Vì thế, dù quãng đường chỉ khoảng 15km mỗi chiều (lên và xuống), chúng tôi đã mất gần 3 ngày để thực hiện trọn vẹn hành trình này.

Thời tiết trong mấy ngày chúng tôi đi khá mát mẻ, không nắng gắt nhưng trong ngày thứ 2 từ núi Muối lên đỉnh, chúng tôi trải qua nhiều

trạng thái thời tiết rất khác nhau: Mưa rừng bất chợt; Sương mù mờ mịt đến nỗi người trước chỉ vừa đi mấy giây đã mất dạng; Gió núi thổi phất phật như muốn xô ngã chúng tôi khi bước đi trên sống lưng long. Đôi khi, gió núi, mưa rừng chiến thắng, khiến không ít người chột yếu đuối, chột xao lòng muốn quay về, bỏ dở hành trình.

Điều thú vị đối với người leo núi là bên cạnh cảm giác được dồn hết sức mình để chinh phục đỉnh núi là một cuộc chiến cam go của ý chí. Khi cơ thể bạn đang mệt mỏi đến cực độ, bạn chỉ mong ước được nằm xuống nơi nào đó êm ấm không bước đi đâu nữa. Nhưng bạn biết bạn bắt buộc phải tiến lên, lết từng bước, dù những đau nhức mệt mỏi đang hành hạ, vì dừng lại giữa rừng chỉ đem đến cho bạn đầy rẫy những hiểm nguy.

Và khi bạn lết được đến đích thì thật tuyệt vời làm sao, nó gần như đạt đến sự giải thoát. Hành trình đó, đôi khi như một quá trình thiền định, đôi khi những thứ bạn nghe thấy, cảm thấy chỉ là hơi thở hỗn hển của chính mình, tiếng bước chân mình chậm chạp giẫm lên đám lá khô xào

xạc. Và đôi khi, tiếng chim rừng đầu đó cất lên xen giữa những tiếng gió luồn, những tán cây làm cho tâm hồn bạn bình yên đến lạ. Và khi bạn đứng ở trên sườn núi cao, nhìn ra bao la rừng núi, bao la đất trời làm bạn lặng đi, cảm nhận được sự nhỏ bé của con người trước thiên nhiên.

May mắn với chúng tôi là trời mát mẻ, có gió và ít mưa, vì thế việc leo núi không quá mất sức so với những đoàn phải đi vào ngày nắng gắt. Tuy nhiên, kiểu thời tiết như thế lại tước đi của chúng tôi cơ hội nhìn thấy những biển mây lộng lẫy vốn là đặc sản của Bạch Mộc. Lên đến đỉnh núi, hầu như chúng tôi chỉ có thể nhìn thấy mây mù và chỉ cảm thấy gió thốc lạnh buốt đến mức phải ngồi co cụm vào nhau.

Dẫu không gặp lúc Bạch Mộc đẹp nhất, nhưng với tôi việc tham gia vào hành trình như thế, nghe và cảm nhận được chính mình là một hành trình thật sự ấn tượng. Ngắm lại thì trong các chuyến leo núi của mình, tôi ít khi gặp được cảnh núi rừng lúc nó đang đẹp nhất, khi thì mưa mù, khi gió thốc và đôi khi thì nắng cháy. Dẫu vậy, đó vẫn là những hành trình đẹp thật khó quên. □

VƯỢT LÊN CHÍNH MÌNH

Chinh phục đỉnh cao

TUYẾT TRINH – MẠNH ÂN

Khi những dòng Champagne đỏ tuôn trào và lời bài hát “và chúng ta là người chiến thắng” vang lên, chúng tôi biết... chúng tôi đã vượt qua chính mình.

Với mong muốn tạo dựng một tập thể người lao động giỏi chuyên môn - khỏe về thể chất - mạnh về tinh thần, Công đoàn và Đoàn thanh niên Ban Kinh doanh Vốn và Tiền tệ (KDV&TT) đã liên tục phát động các phong trào thi đua đổi mới sáng tạo cả trong chuyên môn và luyện tập rèn luyện sức khỏe, ý chí cho các cán bộ.

Bởi thế, câu lạc bộ “Running Club” tại Ban KDV&TT đã được hình thành vào cuối năm 2017 và từ đó đến nay số lượng cán bộ tham gia không ngừng tăng lên. Chúng tôi cùng nhau bền bỉ tập luyện từ những buổi chạy quanh hồ Hoàn Kiếm, hồ Tây đến giải chạy Nụ cười BIDV tháng 04/2019, để rồi lại cùng nhau in bước chạy trên những miền đất tuyệt đẹp như: con đường mòn qua nương lúa vàng Sapa tại Vietnam Mountain Marathon 2018 hay thung lũng hoa mận Mộc Châu tại Vietnam Trail Marathon 2019. Những thân hình ngày càng rắn rỏi, khỏe mạnh, những khuôn mặt ngày càng tự tin, rạng rỡ, và đam mê khám phá những cung đường tổ quốc. Và mới đây, hơn 60 anh chị em Ban KDV&TT lại hồ hởi đăng ký tham gia chuyến Teambuilding tại Tú Làn, Quảng Bình, với chủ đề “Vượt lên chính mình - Chinh phục đỉnh cao”.

“30 NGÀY THỬ THÁCH THAY ĐỔI BẢN THÂN”...

Háo hức vậy nhưng chúng tôi hiểu rằng thám hiểm Tú Làn không hề dễ dàng. Ngay cả với những người có kinh nghiệm trekking, quãng đường hơn 10km không chỉ đi qua những thung lũng thơ mộng mà còn phải vượt qua hai ngọn núi sừng sững, bơi qua hang động lớn không có ánh sáng tự nhiên, đòi hỏi thể lực và ý chí mạnh mẽ.

Yêu cầu an toàn trước địa hình hiểm trở được đặt lên hàng đầu. Hướng dẫn về trang bị, làm quen với quần áo, giày dép, balo chuyên dụng bám đường, thoát nước,... được thông tin kỹ càng đến từng cá nhân.

Nạn giải nhất là vấn đề thể lực khi hơn 2/3 các thành viên tham gia đều chưa có nhiều kinh nghiệm du lịch mạo hiểm và ít tập luyện thể thao. Biến thách thức thành cơ hội, chúng tôi phát động cuộc thi Thử thách 30 ngày thay đổi bản thân giữa 4 đội tham gia Teambuilding. Chúng tôi chạy bộ mỗi ngày theo ứng dụng Strava, leo cầu thang tập thể 21 tầng của tháp Vincom Bà Triệu. Chưa bao giờ hành lang thoát hiểm của Vincom lại nhộn nhịp đến thế. Những cuộc tranh đua nảy lửa trên đường chạy đến tận đêm khuya trước giờ “chốt sổ”, những kỳ “thưởng nóng” rôm rả, hồi hộp đôi

theo thành tích “đối thủ” hay cùng nhau chuẩn bị hành trang leo núi... Buổi chạy tổng kết kỷ niệm 50 năm thực hiện di chúc Chủ tịch Hồ Chí Minh đã kết thúc 30 ngày thử thách của chúng tôi trong một buổi nắng mai trong trẻo, trên những cung đường lịch sử qua hồ Hoàn Kiếm, Cột cờ Hà Nội, Lăng Bác, chùa Trấn Quốc, số nhà 48 Hàng Ngang...

30 ngày thay đổi bản thân, chúng tôi đã có hành trang khá khá với hơn 5.000 km đường chạy, 10.000 tầng nhà, và quan trọng hơn hết là 60 thành viên sung sức để chuẩn bị cho những phút giây bùng cháy hết mình.

TÚ LÀN - HÀNH TRÌNH THỬ THÁCH NHỮNG ĐÔI CHÂN HAM XÊ DỊCH

Tú Làn (thuộc huyện Minh Hóa, tỉnh Quảng Bình) cùng Sơn Đoòng là hệ thống hang động tự nhiên lớn nhất thế giới. Ẩn mình giữa những cánh đồng ngô, lạc mơn mơn và thung lũng xanh rì bên sông Rào Nan, Tú Làn sở hữu những dốc đá sừng sững, những con sông ngầm dưới hệ thống hang động kiến tạo nên kỳ quan thạch nhũ huyền bí.

Khởi hành từ cánh đồng Tân Hóa, bốn đội “Bom Tấn”, “Hương Dương”, “King Kong” và “Vượt Khó” chúng tôi bắt đầu những bước chân đầu tiên trên con đường đá dăm đầy nắng. Chúng tôi đi xuyên qua thung lũng Lan Ken, men theo sông Rào Nan để đến với hang Chuột - hang khô đẹp nhất Tú Làn. Bước vào hang, chúng tôi choáng ngợp trước sự hùng vĩ của những tầng thạch nhũ hàng triệu năm. Mặc dù trong hang tối, các đội bình tĩnh



soi đèn, nắm tay nhau vững bước qua những phiến đá trơn trượt. Sau chặng này, cả đoàn nghỉ chân để tiếp năng lượng cho thử thách Lồm Cồm - dốc đá tai mèo sắc nhọn, cheo leo cao dựng đứng 175m. Chặng đường đã không còn dễ dàng như trước. Chúng tôi có từng cặp được phân công hỗ trợ, bám sát nhau. Có những lúc đôi chân nặng trĩu, hơi thở gấp gáp, mồ hôi nhễ nhại, tưởng không thể bước tiếp nhưng rồi mọi người động viên dìu bước nhau. Lúc này, cả đoàn mới thấm thía rằng việc leo cầu thang và chạy bộ cả tháng trời đã giữ cho nhịp tim và đôi chân chúng tôi bền bỉ và ý chí kiên cường hơn.

Sau bữa trưa muộn bên con suối trong vạt ở thung lũng Tổ Mộ, cả đoàn giúp nhau thắt chặt mũ bảo hiểm và áo phao bắt đầu bơi 300m trong hang Hung Ton. Những dòng sông thực sự là thử thách với thành viên không biết bơi trong đội. Nỗi sợ hãi khi bước xuống nước, một vài thành viên bị chuột rút, một vài thành viên đi chậm hơn cả đoàn. Chúng tôi nắm tay nhau tạo thành 1 tấm bè lớn cùng chờ nhau để di chuyển, vỗ tay động viên, ôm chặt nhau sung sướng mỗi khi các thành viên bắt kịp đoàn.

Dòng nước mát lạnh dường như xoa dịu, giúp những đôi chân đã mỏi phục hồi để tiếp tục chinh phục ngọn Baby Hill. 3 km cuối hành trình, khi hoàng hôn trải dài ôm ấp những đỉnh núi hùng vĩ, khi chúng tôi đi bên nhau, hát vang bài hát "thanh xuân..." là những giây phút đáng nhớ nhất. Chúng tôi đã về đích và biết rằng thanh xuân không chỉ là những giờ làm việc bên nhau tại BIDV, mà ở đây, chúng tôi đã tìm thấy những người bạn, người anh em, cùng chia sẻ đam mê, cùng khám phá và cùng nhau vượt qua mọi thử thách.

BƯỚC CHẠY BIDV TIẾP TỤC TRÊN NHỮNG CUNG ĐƯỜNG

Hành trình khép lại với nhiều cảm xúc. Đêm gala dinner để mọi người cùng nhìn lại chính mình



trong những thước phim quý giá. Chúng tôi đã về đích. 60 con người và những bước chân không mỏi đã làm nên chiến thắng. Nâng ly champagne đỏ, cất cao những bài ca vang núi rừng, chúng tôi đã tạo nên một "Đội KDV&TT rất mạnh".

Sau hành trình Tú Làn, các thành viên Ban KDV&TT sẽ tiếp tục tham gia giải Running Premier League để cùng rèn luyện sức khỏe và ủng hộ gây quỹ Newborns Vietnam nhằm giảm thiểu tỷ lệ tử vong trẻ sơ sinh.

Trong tháng 9 tới đây, team BIDV Treasury nằm trong 10 đơn vị tham gia đồng nhất tại Vietnam Mountain Marathon 2019 và sẽ tranh tài tại 02 hạng mục tập thể.

Chúng tôi tin rằng, mỗi thành viên trong tập thể Ban KDV&TT sẽ ngày một đoàn kết, sáng tạo, khám phá để tạo nên thành nhiều thành quả to lớn, cùng nhau cống hiến hết mình trong công tác chuyên môn và tiếp tục những bước chân trên hành trình không mỏi... □

Campuchia

TRONG KÝ ỨC CỦA TÔI

 **ACHI-PRAYUTH**

Sống và làm việc ở Campuchia không nhiều, song đất nước và con người nơi đây để lại trong tôi nhiều kỷ ức tươi đẹp. Đẹp từ trong câu chuyện cha tôi kể đến thực tế đời sống sinh động ở xứ chùa tháp mà tôi đã đến, đã đi và trải nghiệm.

ĐẤT NƯỚC HUYỀN BÍ

Từ trong sâu thẳm ký ức, qua những câu chuyện cha kể ngày tôi thơ bé, luôn ẩn hiện những hình ảnh về đất nước Campuchia huyền bí, tươi đẹp. Nào là những đền đài kỳ vĩ như Angkor, Preah Vihear; những ngôi chùa tháp chuông vàng, ngói đỏ bên dòng sông Mekong hiền hòa chở nặng phù sa; những cô gái Khmer xinh đẹp dịu hiền trong điệu múa Apsara uyển chuyển đã lưu truyền ngàn đời; những nam thanh nữ tú vui nhộn quây quần cùng điệu nhảy Rorm Vong truyền thống...

Tôi có mười năm làm việc tại BIDV trên vùng đất bazan Tây Nguyên rực đỏ cùng với ký ức tuổi thơ sâu đậm về Campuchia. Để góp hay tiếp thêm ngọn lửa truyền thống cha ông, tôi đã quyết định lên đường đến Campuchia vào đầu tháng 7/2014. Thời gian thấm thoát thoi đưa, thế là tôi đã gần bó và thêm 5 năm trải nghiệm cùng Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Campuchia (BIDC), một hiện diện của BIDV trên đất bạn.

Từng là cán bộ Đoàn, vẫn còn đó trong tôi sức trẻ mạnh mẽ đầy nhiệt huyết, tôi xác định ngay từ đầu là phải sống và làm việc để cống hiến cho BIDV mà cụ thể là BIDC tại Campuchia bằng tinh thần của một chiến binh. Vâng, quả là không nói quá khi tôi và những anh em BIDV là những chiến binh BIDV thực thụ khi đang sống trọn



và đủ cho những ngày tháng tại Campuchia.

Tôi đã tận dụng hết tất cả các tỉnh thành phố và sống hòa nhập qua từng lời ca tiếng nói theo từng chất giọng người bản địa cư trú. Mỗi một tỉnh thành tại Campuchia đều có một biểu tượng riêng qua tượng đài tại trung tâm tỉnh thành. Đây là đặc trưng đầu tiên của Campuchia. Chẳng hạn tỉnh Kampot giáp miền Tây sông nước và biển Việt Nam có tượng đài trái cây với trái sầu riêng chủ đạo; rất nổi bật vì đây là tỉnh chuyên và nổi tiếng với chất lượng cây và quả sầu riêng.

Tỉnh Mondulkiri giáp Tây Nguyên Việt Nam có tượng đài trâu rừng vì đây là tỉnh vùng cao từng được mệnh danh là Đà Lạt thứ 2 thời Pháp thuộc; Mondulkiri có hoạt động kinh doanh du lịch và còn



nhiều rừng nguyên sinh, động vật hoang dã, trong đó quý hiếm nhất là trâu rừng.

Chế độ mẫu hệ là một đặc trưng tiếp theo, đây là yếu tố tác động đến nền tảng văn hoá con người nước bạn. Tôi thường nói nửa đùa nửa thật với các nam đồng nghiệp là phải cố gắng mà giữ mình kéo "bị bắt thì sẽ khó có ngày trở lại cố hương". Tất nhiên xã hội hiện đại trên thế giới nói chung và tại Campuchia nói riêng đã làm phai nhạt cái nguyên bản của xã hội mẫu hệ, nhưng vẫn còn đó nhiều hoạt động, tập tục hay quan điểm mà chỉ có của xã hội tồn tại chế độ mẫu hệ mới có...

Nét đặc trưng nữa của nước bạn là sự phát triển của Phật giáo. Đây là quốc gia có đến hơn 90% là người Khmer và hơn 97% người dân theo Phật giáo Nam tông. Có lẽ những lời giáo huấn của nhà Phật đã giúp người dân nơi đây chân thật, hoà đồng, nhẹ nhàng. Hiếm khi bắt gặp những lời nặng nề của họ trong cuộc sống đời thường. Mỗi bình minh, từ người già cho đến trẻ em đều kính cẩn cảm tạ lời kinh ban phúc của những nhà sư hành khất.



“Sống và làm việc ở Campuchia đã đọng lại trong tôi những hình ảnh sống động đầy sắc màu về con người, sự việc, sự vật. Nổi trội và đặc biệt hơn cả đó là bản tính thân thương của những người bạn Khmer mà tôi cùng sống hòa mình, gắn kết”.

Dịp lễ tết như năm mới Chnam Thmey hay Pchum Ben là lúc mọi gia đình quây quần, đoàn tụ và cùng nhau sắm sửa lễ vật đi chùa. Người dân Campuchia quan niệm đi được càng nhiều chùa thì phúc lộc càng lớn.

NƠI CÓ NHỮNG NGƯỜI TÔI YÊU MẾN

Với những người đồng nghiệp của tôi Khmer, từ những ngày đầu tiên cho đến hôm nay, họ luôn đồng hành, đồng cam cộng khổ với tổ chức. Những ngày đầu thành lập BIDC, những người bạn Khmer đã cùng các anh, chị BIDV lao tâm, khổ tứ trong cấp bách để kịp khai trương đưa BIDC vào hoạt động.

Tôi đến với BIDC với thời gian không dài nhưng đã thấm nhuần truyền thống; luôn khắc ghi công sức của những người đi trước, của những anh em đồng nghiệp đặc biệt là những người Khmer đã và đang cống hiến hết mình cho BIDC.

Là đơn vị kinh doanh và là kinh doanh đặc biệt nên khách hàng đến với chúng tôi cũng đặc biệt. Theo thời gian, BIDC đã chiếm lĩnh được thị phần, có thứ hạng



cao trên thị trường tài chính tiền tệ Campuchia và đang đẩy mạnh chiến lược bán lẻ hay tập trung vào các phân khúc sở trường. Các tập đoàn, tổng công ty lớn của Campuchia như Chip Mong, Peng Hout, Sokimex... đều đã thiết lập và duy trì quan hệ tốt với BIDC. Bên cạnh đó, BIDC cũng luôn duy trì và nâng cấp một nền tảng công nghệ hiện đại, đặc biệt là ngân hàng số để phục vụ các khách hàng thuộc phân khúc bán lẻ ngày càng tăng về số lượng, chất lượng và yêu cầu năng động của cuộc sống hiện đại.

Còn rất nhiều trải nghiệm nữa tôi có thể chia sẻ hoặc gửi gắm đến các thế hệ BIDVers tại Campuchia, các BIDCers cùng những người bạn Khmer mến thương. Nhân dịp kỷ niệm 10 năm thành lập BIDC, một hiện diện mạnh mẽ, quyết đoán và đầy sáng tạo của BIDV trên đất nước chùa tháp Campuchia xinh đẹp, tôi gửi lời tri ân chân thành đến tất cả khách hàng, lãnh đạo BIDV, các anh chị lãnh đạo cùng toàn thể nhân viên BIDC. Chúc sức khỏe, thành đạt và nhiều thành công để BIDC sớm có một tương lai xán lạn ở xứ Chùa tháp xinh đẹp Campuchia.



Sắc màu trong giao tiếp

BÍ QUYẾT ĐỂ THÀNH CÔNG

Bạn đã từng nhờ đồng nghiệp làm giúp một việc và sau đó nhận ra rằng kết quả không theo đúng như mong muốn? Bạn đã từng đề xuất, trình bày ý tưởng với lãnh đạo mà không được chấp thuận? Bạn đã từng hỏi làm thế nào để khi giao tiếp với những người xung quanh đạt hiệu quả và mục tiêu?

Trong một khảo sát của Tạp chí kinh doanh Harvard năm 2013, kỹ năng giao tiếp được xếp ở vị trí quan trọng nhất trong bốn yếu tố giúp các nhà lãnh đạo thăng tiến: giao tiếp, tham vọng, học hỏi và sự chăm chỉ.

Theo các chuyên gia đến từ Trường Foster School of Business (FSOB) thuộc Đại học Washington, Mỹ, việc hiểu phong cách giao tiếp của bản thân mình và đối phương là chìa khóa đem đến thành công

trong mọi cuộc giao tiếp. Thực tế cho thấy, giao tiếp hiệu quả giúp tăng khả năng tạo ảnh hưởng, thuyết phục, qua đó giúp công việc thuận lợi, tăng hiệu suất, tăng doanh thu, mở rộng danh sách khách hàng...

Giao tiếp có thể diễn ra giữa cá nhân với cá nhân (đồng nghiệp, sếp...), giao tiếp trực tiếp (in-person) hay giao tiếp ảo sử dụng các thiết bị công nghệ (virtual), giao tiếp nội bộ trong tổ chức (internal)

hay giao tiếp bên ngoài tổ chức (external).

Hãy tìm hiểu phong cách của người mình sẽ có cuộc trao đổi, đó có thể là đồng nghiệp hoặc là sếp trực tiếp hoặc gián tiếp của bạn; xem bạn biết những gì về họ? công việc chính của họ là gì? điều gì trong công việc được họ đề cao? tính cách của họ như thế nào? Họ có bạn không? Nếu chưa biết nhiều, bạn có thể hỏi đồng nghiệp khác hoặc sếp của bạn về người đó.

Có bốn phong cách trong giao tiếp, được tượng trưng bằng bốn màu sắc cơ bản có thể kể đến như sau:

Blue - xanh da trời: những người thuộc nhóm Blue rất thân thiện, hay giúp đỡ người khác và là



người nhạy cảm. Họ chú trọng đến việc xây dựng các mối quan hệ tốt đẹp, tránh xung đột, đối đầu; trong công việc họ có xu hướng luôn hợp tác và thường không thể hiện quan điểm cá nhân của mình (thích hay không thích, đồng ý hay không đồng ý); đôi khi không có chính kiến và không tự quyết định được vấn đề mà sẽ theo ý kiến số đông. Khi giao tiếp với nhóm người này, bạn không nên đi trực tiếp vào vấn đề mà thay vào đó, họ sẽ cảm thấy vui hơn khi cuộc trò chuyện bắt đầu bằng những câu chuyện ngoài lề để tạo dựng niềm tin, sự yêu mến và tin tưởng của họ.

Green – xanh lá cây: những người thuộc nhóm Green là những người thận trọng, thường ra quyết định dựa trên con số, phân tích chi tiết, cụ thể và chính xác. Họ thích những kết quả nghiên cứu thực tế, những kế hoạch khả thi dựa trên sự phân tích, tính toán và đầy đủ thông tin. Do đó, bạn nên chuẩn bị nhiều dữ liệu, thông tin, kết quả



khảo sát/phân tích cụ thể trước khi gặp gỡ và trình bày với họ. Việc ra quyết định với các sếp thuộc nhóm này phụ thuộc nhiều vào thông tin, dữ liệu bạn cung cấp có đầy đủ, chính xác và kỹ lưỡng hay không; đồng thời cần cho họ thời gian đủ lâu để xử lý thông tin.

Brown – nâu: những người thuộc nhóm Brown thì ngược lại, là những người mạnh mẽ, thích đi trực diện vào vấn đề mà không cần nói vòng vo hoặc trình bày dài dòng. Họ rất thực tế, quyết đoán và ra quyết định nhanh dựa trên trực giác của bản thân, thích những ý tưởng sáng tạo. Khi giao tiếp với các sếp thuộc nhóm người này, bạn nên chuẩn bị phần trình bày ngắn gọn, súc tích, không vòng vo và đừng quên đề xuất kèm theo những lý do thuyết phục.

Red – đỏ: đây là những người luôn tràn đầy nhiệt huyết, năng lượng, thích đưa ra những viễn cảnh, ý tưởng táo bạo. Họ thích bàn bạc, trao đổi về các vấn đề lớn mang tính vĩ mô, tính chiến lược, có tầm nhìn rộng. Họ cũng ưa thích sự mạo hiểm và chấp nhận rủi ro. Với nhóm người này, sẽ thuận lợi cho bạn khi giao tiếp nếu có thể tìm các chủ đề chung cho cuộc trò chuyện.

Trong thực tế, mỗi người sẽ có nhiều hơn một màu sắc phong cách

Để giao tiếp hiệu quả, hãy tự trả lời những câu hỏi sau:

1. Bạn có điều chỉnh phong cách giao tiếp của mình để cải thiện sự khác biệt với đối phương?
2. Bạn có chủ động đặt những câu hỏi để hiểu hơn tình huống đang diễn ra?
3. Bạn có thực sự lắng nghe những gì đối phương đang nói?
4. Bạn có chú ý đến những biểu hiện trên mặt hay ngôn ngữ cơ thể của đối phương?
5. Là một nhà quản lý/lãnh đạo, phong cách giao tiếp của bạn đã thực sự khuyến khích, truyền cảm hứng, khích lệ nhân viên của mình?

giao tiếp, nhưng luôn có một màu sắc chủ đạo. Bên cạnh việc hiểu màu sắc của bản thân, bạn nên xác định được phong cách của người sẽ giao tiếp cùng. Ngoài ra, thêm một bí quyết quan trọng: luôn ghi nhớ, chuẩn bị sẵn sàng với cả bốn phong cách giao tiếp để có thể ứng xử linh hoạt trong mọi tình huống.

Trong giao tiếp, người giao tiếp còn chuẩn bị cho mình nhiều điều kiện khác hơn nữa để hướng đến thành công, đó là sự chuẩn bị cho giao tiếp trực tiếp; duy trì trò chuyện hiệu quả và giải quyết mâu thuẫn trong giao tiếp. Sự chuẩn bị kỹ lưỡng các điều kiện, lường trước được các tình huống, linh hoạt với thực tế sẽ có được thành công cao nhất. □

Trong hành trình khám phá Việt Nam, bốn điểm cực trên đất liền của đất nước là những địa điểm thiêng liêng mà cộng đồng du lịch ưa thích. Cùng chinh phục Mũi Đôi - điểm cực Đông nơi biển trời xanh thẳm!



Đón ánh mặt trời đầu tiên TẠI CỰC ĐÔNG CỦA TỔ QUỐC

Có lẽ hẳn ai cũng sẽ muốn dấu chân mình có ở nơi cột cờ Lũng Cú - điểm cực Bắc nằm ở cao nguyên đá Đồng Văn - Hà Giang, điểm cực Tây ở bản Tá Miếu thuộc xã vùng cao huyện Mường Nhé - Điện Biên, điểm cực Nam hiện ngang cùng sóng gió thuộc mũi Cà Mau, huyện Ngọc Hiển - Cà Mau và Mũi Đôi - điểm cực Đông, nơi đón ánh bình minh đầu tiên của Tổ quốc nằm ở Vịnh Vân Phong, Khánh Hòa.

Mũi Đôi thuộc làng chài Đầm Môn, nằm hiền hòa trong vịnh Vân Phong, xã Vạn Thạnh, huyện Vạn Ninh, tỉnh Khánh Hòa, cách thành phố Nha Trang khoảng 80 km theo quốc lộ 1A về hướng Bắc và cách thành phố Tuy Hòa (Phú Yên) khoảng 35km về hướng Nam.

Trước đây, Mũi Đại Lãnh (Phú Yên) được coi là điểm cực Đông của nước ta, thậm chí nơi này còn có một cột mốc lớn để chữ "Nơi đón ánh bình minh đầu tiên trên đất liền Việt Nam". Tuy nhiên, khi Mũi Đôi (Khánh Hòa) được khám phá, người ta đã dựa vào tọa độ để công nhận rằng đây mới chính xác

là điểm cực Đông của Tổ quốc trên đất liền. Theo số liệu đo đạc, Mũi Đôi đón ánh bình minh sớm hơn ở Mũi Đại Lãnh 4 giây. Tại vị trí này, một chóp inox đã được gắn vào ngày 4/8/2012 để làm mốc điểm cực. Bên cạnh đó, hành trình đi tới Mũi Đôi cũng gian nan, vất vả hơn nhiều lần so với Mũi Đại Lãnh. Dù vậy, đây là một địa điểm mà các bạn trẻ yêu thích du lịch bụi rất muốn chinh phục.

Khoảng thời gian đầu năm, từ tháng 1 đến tháng 5 là phù hợp nhất để lên đường bởi thời tiết không quá nóng, cũng không mưa, giúp bạn đỡ mất sức. Giai đoạn còn lại của mùa khô (tháng 6 đến tháng 8), nhiệt độ có thể lên tới 35-39 độ C, khiến con đường gian truân càng thêm phần khắc nghiệt. Trong khi đó, từ tháng 9 đến tháng 12 lại là mùa mưa, không phải thời điểm lý tưởng.

Trong 4 điểm cực, điểm cực Đông là khó chinh phục nhất. Việc đi qua những đồi cát giữa cái nóng như đổ lửa làm cho bạn cảm thấy

khó khăn hơn bao giờ hết. Dưới cái nắng chang chang, những bước đi vùi trong nóng rất là thứ bạn phải vượt qua, như loài hoa Từ Bi kiên cường đã chinh phục cát trắng nơi đây.

Đến với cực Đông, không chỉ là tới một nơi hấp dẫn mà còn là dịp thử thách bản thân. Sau khi vượt qua hơn 2km hoang mạc cát là những ngọn núi cao sừng sững trước mắt. Có cả thảy 4 quả núi mà bạn phải vượt qua khi tới Mũi Đôi đó là núi Cát Thẳm, Cỏ Ống, Suối Tôm, và Bãi Rạng. Đường lên núi nào cũng dốc ngược, đầy đá sỏi và cỏ tranh biến cứng như gai nhọn. Bạn đã bao giờ leo núi có cát trải đầy trên đá chưa? Mũi Đôi là dịp để cho bạn trải nghiệm điều đó, mất sức và mất sức là cảm nhận tức thì ngay từ chặng leo đầu tiên. Trekking Mũi Đôi dù làm bạn mệt nhọc nhưng đem lại nhiều ấn tượng khó quên. Đặc biệt, trên mỗi đỉnh núi khi vất vả vượt qua đều được bù đắp bởi những cảnh sắc tuyệt diệu như chốn bồng lai.





Theo kinh nghiệm của các phượt thủ, lộ trình chinh phục Mũi Đồi nên bắt đầu từ sáng sớm sau khi ăn sáng, khoảng 6h30 để chạy xe từ Nha Trang đến Đầm Môn (khoảng 80km). Khi tới Đầm Môn, bạn cũng đừng quên chụp hình kỷ niệm với cột mốc “Đầm Môn 0 km”. Sau đó, quay ngược lại khoảng 30 mét, bạn sẽ nhìn thấy bên tay phải có một con đường cao tốc rộng thênh thang, hai bên là không gian ngút tầm mắt phủ đầy cát, nhấp nhô núi đồi, khiến ta tưởng như đang ở Texas của Mỹ vậy.

Sau đoạn này, bạn sẽ bắt đầu thực sự “nếm mùi” gian nan. Đối lập với con đường cao tốc đẹp như mơ là quãng đường khắc nghiệt. Việc đi qua những con dốc cao như núi trở nên khó khăn hơn bao giờ hết khi cát phủ dày như sa mạc, xe bị lún tới mức không dựng chân chống mà vẫn tự đứng được. Sau khoảng 1,5 giờ “vật lộn” thoát được khỏi đồi cát, cảm giác lúc này là tưởng như kiệt sức. Bạn sẽ tiếp tục phải chạy xe máy cẩn trọng trên đoạn đường khô cằn nứt toác, lộ ra những rãnh sâu và rộng hàng chục cm. Nhưng khi nhìn thấy cảnh biển đẹp tuyệt vời đang dần dần hiện ra trước mắt, mọi mệt mỏi sẽ tan biến, thay vào đó là sự phấn khích, hào hứng vô cùng. Sau khi ăn và nghỉ trưa ở nhà chú Hai (tên quen thuộc của người



chuyên dẫn đường), bạn sẽ còn phải chinh phục 8km với nhiều địa hình khác nhau để đến điểm cực Đông. Tùy tình trạng sức khỏe, sau khoảng 2 - 3 giờ băng rừng, vượt núi, bạn sẽ tới được bãi Gió. Nhiều người chọn địa điểm này để dừng chân cắm trại (do mặt đất bằng phẳng, luôn có gió thổi mát lạnh), rồi sáng hôm sau dậy sớm đi tiếp ra Mũi Đồi. Thử thách cuối cùng trước khi chạm tay được vào chóp inox là bám dây thừng để trèo lên tảng đá lớn nhất, cao tầm 7 mét.

Sau những nỗ lực quên mệt mỏi, phần thưởng dành cho bạn chính là cảm giác vô cùng sung sướng, phấn khích tột độ khi đặt chân lên điểm

cực Đông của Tổ quốc - nơi đón ánh bình minh đầu tiên trên đất liền Việt Nam, nơi mà bất cứ dân phượt nào cũng mong muốn chinh phục. Cần lưu ý là mặt trời mọc rất nhanh, từ lúc bắt đầu nhô lên tới khi qua hẳn khỏi đường chân trời chỉ hơn một phút, bởi vậy hãy chuẩn bị sẵn sàng máy ảnh trước 6h nếu không muốn bỏ lỡ giây phút đáng giá nhất của cả hành trình.

Chặng đường chinh phục cực Đông sẽ không ít khó khăn mệt nhọc, nhưng một lần được đứng trên tảng đá lớn giữa biển trời để đón những tia sáng mặt trời đầu tiên trên mảnh đất hình chữ S là cảm giác hân hoan khôn tả. Ý nghĩa hơn cả, đây chính là hành trình khám phá bản thân và vượt lên chính mình. □

ĐỒ ĐẠC CẦN CHUẨN BỊ

Do phải di chuyển nhiều, đồ đạc mang theo càng gọn nhẹ càng tốt. Dưới đây là những thứ cần thiết nhất:

- Lều, đèn pin, bật lửa (nếu cắm trại qua đêm để hôm sau đón bình minh).
- Nước uống trong quá trình trekking. Mỗi người cần khoảng 2 lít (đi trong ngày) hoặc 3 lít (đi qua đêm).
- Pin dự phòng (nếu cắm trại qua đêm).
- Giày thể thao, trang phục có thể tránh nắng, mũ, khẩu trang, kính râm, găng tay (loại thoáng mát).
- Đồ vệ sinh cá nhân: khăn mặt, bàn chải, kem đánh răng, sữa tắm, dầu gội.
- Các loại thuốc và băng gạc, miếng dán y tế...
- Đồ bơi.
- Đồ ăn khô (xúc xích, bánh mì...).
- Áo mưa bộ và túi chống nước loại to để bọc balo hoặc máy ảnh trong trường hợp mưa.



BÃI BIỂN An Bàng

“NÀNG THƠ” NƠI PHỐ HỘI

 HỒNG HẠNH

Là bãi biển duy nhất của Việt Nam nằm trong Top 50 bãi biển đẹp nhất thế giới do website CNNGo bình chọn vào năm 2011, An Bàng quyến rũ du khách bởi vẻ đẹp hoang sơ, tĩnh lặng, nơi mà bạn có thể thả hồn giữa thiên nhiên tươi đẹp, tận hưởng bầu không khí trong lành, mát mẻ và quên đi những hối hả của cuộc sống thường ngày.

VỀ ĐẸP TRONG TRÉO CỦA NẮNG VÀNG CÁT TRẮNG BIỂN XANH

Cách Hội An khoảng 5km, khách du lịch có thể dễ dàng di chuyển tới An Bàng bằng nhiều phương tiện khác nhau như xe đạp, xe máy, taxi hay xe buýt. Sau khi đi hết con đường mòn nhỏ dẫn tới bãi biển, tôi thực sự ngỡ ngàng trước vẻ đẹp thuần khiết của một bãi biển còn nguyên sơ, chưa có sự khai thác của bàn tay con người. An Bàng hiện ra trước mắt tôi là một màu xanh ngắt của nền trời bao la, hòa quyện với màu vàng của nắng và màu cát trắng của bờ biển trải dài tạo nên một bức tranh thiên nhiên đẹp đến nao lòng.



KHÔNG GIAN BÌNH YÊN, TĨNH LẶNG

An Bàng dịu dàng, bình dị như tính cách của chính những người dân nơi đây. Không có cảnh chèo kéo khách du lịch, chỉ có hình ảnh

của những chiếc thuyền thúng đơn sơ, những vị khách quốc tế thành thoi nằm tắm nắng, đọc sách trên bãi biển, hay hình ảnh những em bé tung tăng chơi đùa trên cát.

Tất cả đều đang tận hưởng không gian bình yên tĩnh lặng theo cách riêng của mình, không ồn ào, náo nhiệt, chỉ có tiếng sóng vỗ nhẹ vào bờ và gió biển mát rượi mang lại cho du khách những khoảnh khắc nghỉ ngơi, thư giãn một cách trọn vẹn.

HOÀNG HÔN THƠ MỘNG BÊN ÁNH CHIỀU VÀNG

Tới với An Bàng, đừng bỏ lỡ cơ hội ngắm hoàng hôn trên biển. Tôi lựa chọn cho mình vị trí trung tâm phía trên cao - khu vực Shore Club, để có thể phóng tầm mắt ra xa, ngắm trọn vẻ đẹp của bức tranh chiều tà và quan sát những hoạt động của người dân địa phương. Bên ánh chiều vàng, không gian càng trở nên thơ mộng với ánh sáng thấp lè từ những chiếc đèn lồng, đèn neol của những nhà hàng



bên bờ biển. Rất nhiều du khách thích thú tạo dáng chụp ảnh để lưu lại hình ảnh lung linh, huyền ảo này.

Bước chân xuống bậc thang gỗ của Shore Club, đi xuyên qua hai hàng cây xanh ngắt, tới gần sát phía biển là những hàng quán phục vụ ăn uống. Các món ăn vừa ngon vừa rẻ và có hương vị đậm đà đặc trưng của vùng đất Quảng Nam. Bạn có thể thuê một chiếc chiếu, ngồi quây quần bên bạn bè và thưởng thức món mực nướng với lon bia mát lạnh.

Trót gặp “nàng thơ” An Bàng, yêu mến cảnh đẹp và con người nơi đây, tôi tự nhủ chắc chắn mình sẽ còn quay lại lần nữa. Hy vọng rằng, “nàng thơ” ấy sẽ vẫn giữ nguyên vẹn vẻ trong trẻo, yên bình và thơ mộng vốn có của mình trong lần gặp tiếp theo. Nếu có dịp tới Hội An, đừng quên ghé thăm An Bàng bạn nhé! □

Thu mới

Bầu trời trong vắt sang thu
Lắng nghe có tiếng chim gù tán cây
Quê ta: lúa chín dâng đầy
Thảo thơm cỏ mới, ngắt ngày hương đồng!

Mùa thu hoa sữa thơm nồng
Mùa thu Cách mạng nở hồng muôn hoa
Đất - Trời: nay đã về ta
Việt Nam - Dân chủ - Cộng hòa: mến yêu

Hết thời lam lũ gieo neo
Qua rồi một thuở đói nghèo bất công
Đảng cho sáng mắt, sáng lòng
Đây mùa Thu mới xanh trong bầu trời

Ta náo nức đón mùa Thu mới
Mùa Thu cách mạng, sáng ngời tương lai.
HỒNG DIỆP



Mùa của yêu thương

Heo may se lạnh: thu về
Nồng nàn hoa sữa, triển đề gió lùa
Cải vàng nở thắm bến xưa
Lung linh nắng rọi lũy tre quê làng

Trăng gieo ánh bạc, ánh vàng
Thuyền ai gác mái mơ màng bên sông
Thảo thơm hương nội, gió đồng
Ngọt bùi cỏ mới Làng Vòng dâng hương

Gót son tíu tit đến trường
Mở trang sách mới yêu thương dâng tràn
Lơ thơ tơ liễu buông màn
Trăng soi in bóng trên làn nước thu.
LÊ XUÂN ĐẠM



Lời ru của Mẹ

Những buổi trưa hè thơ ấu xưa
Lao xao tơ nắng đậu song thưa
Trong vòng tay mẹ con say ngủ
Cánh võng dật dìu tiếng hát đưa.

Tiếng mẹ hiền ơi! vạn mến thương
Tiếng ru đồng nội - tiếng quê hương
Có con đồ nhỏ trôi lơ lửng
Và khúc sáo diều... nhẹ vãn vương.

Tình mẹ bao la lồng biển trời
Lời nồng đưa khúc nhạc chơi vơi
Chắp con đôi cánh cho ngày mới
Và tiếp từ nay những bước đời.
PHẠM TUẤN KHANG



Câu chuyện CỦA CHÓ SĂN VÀ CHÚ THỎ

Một ngày nọ, người thợ săn dẫn theo chú chó săn của mình đi săn. Người thợ săn bắn trúng vào chân sau một con thỏ, con thỏ bị thương bắt đầu chạy bạt mạng. Chó săn nhận được lệnh của thợ săn cũng chạy như bay đuổi theo con mồi.

Nhưng đuổi mãi, đuổi mãi, con thỏ chạy mất tăm, chó săn chỉ còn nước hậm hực quay về bên người thợ săn. Người thợ săn bắt đầu nổi giận mắng: “Mày đúng là đồ vô tích sự, đến con thỏ bị thương cũng để cho nó chạy thoát!”. Chó săn nghe thế bèn không phục đáp lại: “Tôi đã cố hết sức rồi còn gì!”.

Lại nói về con thỏ mang vết thương chạy vào trong hang, đồng bọn của nó vây quanh, ngạc nhiên hỏi: “Con chó săn kia hung dữ như thế, cậu lại bị thương thế này, làm thế nào mà lại chạy thoát được thế?”. “Đơn giản là vì nó là cố hết sức, con tôi là dốc toàn bộ sức lực. Nó không đuổi kịp tôi, cùng lắm chỉ bị mắng một trận, còn tôi, nếu không dốc hết sức mà chạy thì chỉ có nước chết thôi!”.

Con người vốn dĩ có rất nhiều tiềm năng, nhưng chúng ta luôn luôn tìm cái cớ cho bản thân hoặc cho người khác: “Mặc kệ thôi, chúng tôi đã cố hết sức rồi!”. Thực tế mà nói, cố hết sức thôi vẫn chưa đủ, đặc biệt là trong thời buổi cạnh tranh khốc liệt ngày nay. Thường xuyên hỏi bản thân mình, hôm nay mình là chú chó săn cố gắng hết sức hay là chú thỏ dốc toàn bộ sức lực, bạn nhé!



HỘP THƯ số 267

Trong tháng 8/2019, Ban biên tập Bản tin Đầu tư Phát triển đã nhận được tin bài, ảnh cộng tác của các đơn vị, chi nhánh, cộng tác viên trong hệ thống BIDV:

- **Các đơn vị:** Ban Phát triển Ngân hàng bán lẻ, Trung tâm Tác nghiệp và TTTM, Ban Khách hàng DNNVV, Ban QLDA Quản trị nhân sự tổng thể, Trung tâm Thẻ, Văn phòng Công đoàn, Ban Mis.Alco, Ban Kinh doanh vốn và tiền tệ, Ban Quản lý hiệu quả hoạt động, Ban Kiểm toán nội bộ, Viện Đào tạo và Nghiên cứu, Trung tâm CNTT, BIC, BSL, BIDC, BIDV Metlife...
- **Các chi nhánh:** Bắc Quảng Bình, Mỹ Tho, Đất Mũi, Lâm Đồng, Khánh Hòa, Đồng Tháp, Sở giao dịch 2, Chợ Lớn, Đông Đô, Ngọc Khánh, Từ Liêm, Đông Hà Nội, Nghệ An, Cao

Bằng, An Giang, Nam Bình Dương, Hoàng Mai, Bến Tre,...

- **Các cộng tác viên:** Xuân Đạm, Thùy Hương, Hương Giang, Giang Chi, Kiều Vân, Phước Thảo, Tuyết Trinh, Mạnh Ân, Anh Thiện, Mạnh Cường, Minh Hằng, Minh Nga, Hương Linh, Lê Hằng, Mộng Châu, Trường Giang, Mạnh Hải, Minh Hằng, Đặng Lê, Hương Ly, Lê Hà, Mai Lan, Bửu Tùng, Huy Hòa, Diệu Hương, Đình Quý, Xuân Chiến, Thảo Nguyễn, Bích Ngọc, Nhan Thành... và nhiều cộng tác viên khác.

Ban biên tập Bản tin Đầu tư Phát triển xin chân thành cảm ơn sự cộng tác quý báu của các đơn vị, các cộng tác viên trong thời gian qua.

Ban biên tập rất mong tiếp tục nhận được sự quan tâm, cộng tác nhiệt tình và có hiệu quả hơn nữa của tất cả bạn đọc.

Trân trọng!

BAN BIÊN TẬP

PHÁT ĐỘNG THAM GIA GIẢI BÚA LIỀM VÀNG NĂM 2019



Thực hiện phát động của Ban Tuyên giáo – Đảng ủy khối Doanh nghiệp Trung ương, Đảng ủy BIDV thông báo phát động :tham gia Giải Báo chí toàn quốc về xây dựng Đảng (Giải Búa liềm vàng năm 2019), cụ thể như sau

GIẢI BÚA LIỀM VÀNG NĂM 2019

Giải Búa liềm vàng là giải báo chí hàng năm để trao tặng cho các tác giả (nhóm tác giả) có tác phẩm báo chí xuất sắc về xây dựng Đảng. Giải được tổ chức nhằm mục đích tiếp tục khẳng định vị trí, vai trò quan trọng của công tác xây dựng Đảng nói chung, trong doanh nghiệp nói riêng. Nâng cao nhận thức, ý thức trách nhiệm của cán bộ, đảng viên, người lao động về công tác xây dựng Đảng, góp phần tham gia xây dựng Đảng bộ Khối trong sạch, vững mạnh.

Giải Búa liềm vàng 2019 là giải thưởng báo chí lớn, uy tín, có ý nghĩa chính trị sâu sắc, được tổ chức rộng rãi trong phạm vi toàn quốc và thu hút sự quan tâm của nhiều tổ chức, cá nhân tham gia. Đây cũng là dịp để các cán bộ trong toàn hệ thống BIDV yêu thích và có khả năng viết báo tham gia giải, qua đó góp phần nâng cao hình ảnh, thương hiệu BIDV đến đông đảo công chúng, khách hàng.

NỘI DUNG PHÁT ĐỘNG

- Phạm vi phát động: Trong toàn hệ thống BIDV
- Thời gian thực hiện: Bắt đầu từ ngày 1/8 đến hết 31/10/2019

- Đối tượng tham gia:
 - + Các Đảng bộ, Chi bộ trực thuộc Đảng bộ BIDV
 - + Các chi nhánh trong hệ thống BIDV
 - + Các cộng tác viên Bản tin Đầu tư Phát triển, BIDV Review
- Chủ đề nội dung: Các bài viết về gương Người tốt việc tốt; cán bộ giỏi việc ngân hàng, đảm việc nhà; các sáng kiến nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả công việc; công tác xây dựng Đảng tại cơ sở ...
- Địa chỉ nhận tác phẩm: Ban Truyền thông và Thương hiệu, tầng 18, tháp BIDV, 35 Hàng Vôi, Hoàn Kiếm, Hà Nội. Email: banthuonghieu@bidv.com.vn

BAN CHỈ ĐẠO VÀ BAN GIÁM KHẢO

- ★ Ban Chỉ đạo:
 - Trưởng Ban chỉ đạo: UVTV Đảng ủy phụ trách Tuyên giáo, Phó TGD Trần Xuân Hoàng
 - Thành viên Ban chỉ đạo: Đại diện lãnh đạo các đơn vị (Ban Truyền thông và Thương hiệu, Văn phòng, Ban Tổ chức Nhân sự, Văn phòng Công đoàn, Đoàn Thanh niên)
- ★ Ban Giám khảo:
 - Ban biên tập Bản tin Đầu tư Phát triển

CƠ CẤU GIẢI THƯỞNG CỦA BIDV

.Ngoài tham gia Giải Búa liềm vàng 2019, các tác giả, tác phẩm được tham gia Giải thưởng của BIDV :Cơ cấu giải thưởng như sau

➤ ĐỐI VỚI TẬP THỂ:

- 01 GIẢI ĐẶC BIỆT: 7.000.000 đồng**
Dành cho tập thể có số lượng tác phẩm đạt giải Búa liềm vàng 2019 nhiều nhất.
- 01 GIẢI NHẤT: 5.000.000 đồng**
Dành cho tập thể có số lượng tác phẩm đạt giải thưởng của BIDV nhiều nhất.
- 01 GIẢI NHÌ: 3.000.000 đồng**
Ban giám khảo bình xét dựa vào tiêu chí số lượng tác giả, tác phẩm tham gia giải và số lượng tác phẩm đạt yêu cầu chất lượng về báo chí.
- 01 GIẢI BA: 2.000.000 đồng**
Ban giám khảo bình xét dựa vào tiêu chí số lượng tác giả, tác phẩm tham gia giải và số lượng tác phẩm đạt yêu cầu chất lượng về báo chí.

➤ ĐỐI VỚI CÁ NHÂN:

- 01 GIẢI ĐẶC BIỆT: 5.000.000 đồng**
- 01 GIẢI NHẤT: 4.000.000 đồng**
- 02 GIẢI NHÌ: 3.000.000 đồng/giải**
- 03 GIẢI BA: 2.000.000 đồng/giải**
- 05 GIẢI KHUYẾN KHÍCH: 1.000.000 đồng/giải**

Thông tin chi tiết xin vui lòng liên hệ Ban Truyền thông và Thương hiệu, tầng 18 tháp BIDV, 35 Hàng Vôi, Hoàn Kiếm, Hà Nội.
Cán bộ đầu mối Lê Hồng Thúy, điện thoại: (299) - 6052.

DỰ ÁN QUẢN TRỊ NHÂN SỰ TỔNG THỂ

CHÍNH THỨC TRIỂN KHAI
3 PHẦN HỆ GIAI ĐOẠN I
TỪ NGÀY 26/7/2019

CÔNG TÁC
CÁN BỘ

QUẢN LÝ MHTC,
MÔ TẢ CÔNG VIỆC
VÀ HỒ SƠ CÁN BỘ

QUẢN TRỊ
HỆ THỐNG

- ☛ Cho phép nhiều đối tượng tương tác online trên chương trình (Cán bộ nhân viên, Cán bộ nhân sự, Cán bộ quản lý).
- ☛ Cán bộ, nhân viên được truy cập hồ sơ cá nhân của cán bộ trên chương trình.
- ☛ Quản lý các thông tin, dữ liệu đầu vào theo ngày hiệu lực.
- ☛ Quản lý thông tin quy hoạch theo 02 chiều: (i) danh sách cán bộ được quy hoạch tại 01 VTCD; (ii) danh sách các VTCD mà 01 cán bộ được quy hoạch.
- ☛ Bổ sung các tiện ích nhắc việc khi đến hạn bổ nhiệm lại, luân chuyển...
- ☛ Hỗ trợ hệ thống báo cáo tĩnh, động phong phú, linh hoạt, thuận tiện trong tra cứu thông tin.

☎ 024 22205544 (VOIP: 8919) @ BANQLDA-QTNSTT@BIDV.COM.VN 🌐 QTNS TỔNG THỂ



CÙNG BẠN
THỰC HIỆN
Ước Mơ

GÓI VAY VỐN TRUNG DÀI HẠN

VỮNG BƯỚC TƯƠNG LAI

Quy mô 20.000 tỷ đồng

Từ 05/07/2019 đến 31/10/2019 (hoặc đến hết quy mô gói)



LÃI SUẤT
ƯU ĐÃI TỪ

7.3%
/năm



Vay vốn SXKD



Vay mua ô tô



Vay nhu cầu nhà ở



19009247

bidv.com.vn

NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM