

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ
MINH**

NGUYỄN THỊ ĐỖ QUYÊN

**MỞ RỘNG VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN TẠI THÀNH PHỐ HỒ
CHÍ MINH THỜI KỲ HẬU WTO**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH – NĂM 2008

LỜI MỞ ĐẦU

1. Đặt vấn đề

Đã hơn một năm kể từ khi Việt Nam gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO từ ngày 07/11/2006 cho đến nay, nền kinh tế nước ta một mặt đã gặt hái được những kết quả bước đầu đáng khích lệ, mặt khác cũng gặp không ít khó khăn, thách thức. Trong đó lĩnh vực tài chính- ngân hàng là một trong những lĩnh vực trọng yếu dễ bị ảnh hưởng và tác động nhất của nền kinh tế, vì đây là nơi cung cấp nguồn vốn duy trì hoạt động của nền kinh tế. Đây cũng chính là nơi đón nhận nhiều dòng vốn, đặc biệt là dòng vốn trực tiếp từ nước ngoài đổ vào Việt Nam, là cây cầu kết nối giữa thị trường tài chính Việt Nam với thị trường tài chính toàn cầu.

Nhằm thực hiện các chương trình hành động, các chủ trương, chính sách lớn của Nhà nước để nền kinh tế phát triển nhanh và bền vững khi Việt Nam gia nhập WTO, NHNN Việt Nam cũng đang xây dựng chương trình hành động riêng của ngành ngân hàng. Hội nhập một mặt đem lại cho chúng ta nhiều cơ hội nhưng đồng thời cũng đem lại cho Hệ thống NHTM nước ta bước vào sân chơi lớn với nhiều âu lo vì Hệ thống NHTM Việt Nam vẫn còn non trẻ so với Hệ Thống NHTM ở các nước khác đã có lịch sử hình thành và phát triển từ rất lâu đời

Để chuẩn bị cho Hệ thống NHTM nước ta có thể đứng vững trong môi trường cạnh tranh khốc liệt khi Việt Nam mở cửa thị trường thì các NHTM phải tự thay đổi mình như: nâng cao năng lực tài chính, mở rộng thị trường hoạt động ra nước ngoài, chuyển sang mô hình kinh doanh đa năng, chú trọng mô hình đa dạng hóa dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường nhưng cũng vẫn phải đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả.

Về hoạt động kinh doanh của ngân hàng hiện nay có thể chia thành ba mảng chính đó là: Tín dụng - Dịch vụ - Đầu tư. Trong đó mảng tín dụng là mảng truyền thống đã được tất cả các ngân hàng khai thác gần hết và cũng gặp phải một số hạn chế nên không thể phát triển thêm được. Còn lại mảng đầu tư thì rủi ro cao và thời hạn đầu tư dài. Duy chỉ có mảng dịch vụ là một mảng lớn có thể đem lại doanh thu cao, chắc chắn và ít rủi ro nhất lại chưa được quan tâm khai thác triệt để. Đây là một trận tuyến mới còn bỏ ngõ ở một đất nước đông dân, nhu cầu về sử dụng dịch vụ NH có khả năng tăng cao trong những năm tới, và quan trọng hơn là ngày càng nhiều Tổ chức tài chính nước ngoài tham gia vào trận tuyến này.

Căn cứ vào những lí do đó mà Tác giả đã chọn đề tài: **“MỞ RỘNG VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN TẠI TP.HCM THỜI KỲ HẬU WTO”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp cao học kinh tế của mình với mong muốn đưa ra một số giải pháp góp phần củng cố, phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng trong thời kỳ mới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Một là trình bày hệ thống các lý luận cơ bản về dịch vụ ngân hàng và sự cần thiết phải phát triển dịch vụ ngân hàng trong giai đoạn hiện nay

Hai là phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TPHCM trong những năm qua, cụ thể từ năm 2001 đến quý II/2007. Thu thập ý kiến đóng góp của các khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ ngân hàng cùng với ý kiến đóng góp của các chuyên gia để rút ra những mặt đạt được và chưa đạt được.

Ba là dựa trên những cam kết của VN với WTO và những kết quả thu được từ phân tích SWOT mà tác giả đã đề xuất những giải pháp- kiến nghị phát triển dịch vụ ngân hàng.

3. Đối tượng & phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là tất cả các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nghiên cứu cả về chiều rộng (sự đa dạng của dịch vụ) lẫn chiều sâu (chất lượng dịch vụ)

Phạm vi nghiên cứu: thứ nhất, tác giả đã chọn loại hình ngân hàng nghiên cứu là loại hình NHTM CP vì cả nước ta hiện nay có 5 NHTM NN, 35 NHTM CP, 5 NHLĐ, 37 chi nhánh NHNNg và xu hướng chung sắp tới là 5 NHTM NN đều chuyển sang cổ phần hóa, như vậy là các NHTM CP chiếm đa số. Thứ hai, địa bàn nghiên cứu được chọn là địa bàn TPHCM vì TPHCM là trung tâm tài chính lớn nhất của cả nước, mọi dịch vụ của ngân hàng đều đã được áp dụng trên địa bàn này nên nó phản ánh rõ nhất, đa dạng nhất thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ của ngân hàng

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp phân tích, kế thừa, tổng hợp, thu thập số liệu...
- Phương pháp điều tra chọn mẫu, phỏng vấn và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 10.0
- Phương pháp phân tích SWOT

5. Điểm nổi bật của luận văn

Luận văn đã đề cập đến vấn đề đang được quan tâm nhất hiện nay đó là phát triển dịch vụ ngân hàng trong thời kỳ hậu WTO. Dựa trên những số liệu thực tế và ý kiến đóng góp của cả hai phía (trong và ngoài ngành ngân hàng) tác giả đã đề xuất những giải pháp, kiến nghị có tính chiến lược lâu dài, có thể áp dụng ngay và sát với thực tế. Hy vọng là đề tài nghiên cứu này sẽ nhận được thêm nhiều ý kiến đóng góp hơn nữa và có thể là tư liệu để tham khảo cho những ai quan tâm

6. Kết cấu luận văn gồm có ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ của các NHTM CP tại TP.HCM

Chương 3: Giải pháp mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ của các NHTM CP tại TPHCM thời kỳ hậu WTO

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1 Tổng quan về NHTM

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

NHTM là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm, rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên. NHTM là loại ngân hàng có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của NHTM trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế, xã hội đã chứng minh rằng: ở đâu có một hệ thống ngân hàng thương mại phát triển, thì ở đó sẽ có sự phát triển tốc độ cao của nền kinh tế, xã hội và ngược lại.

Theo Pháp lệnh ngân hàng năm 1990 của Việt Nam: *NHTM là một tổ chức kinh doanh tiền tệ mà nghiệp vụ thường xuyên và chủ yếu là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, chiết khấu và làm phương tiện thanh toán*

Theo luật các tổ chức tín dụng Việt Nam có hiệu lực vào tháng 10/1998: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan

Nghị định của Chính Phủ số 49/2000/NĐ-CP định nghĩa: “*NHTM là ngân hàng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận, góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của nhà nước*”

Trong đó, hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán.

Như vậy có thể nói NHTM là một loại định chế tài chính trung gian cực kỳ quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống định chế tài chính trung gian này mà các nguồn tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại với số lượng đủ lớn để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân nhằm mục đích phục vụ phát triển kinh tế- xã hội.

1.1.2. Các loại hình NHTM

Tuỳ theo góc độ tiếp cận, NHTM có thể được phân loại như sau:

1.1.2.1. Căn cứ vào hình thức sở hữu

- NHTM quốc doanh: là các ngân hàng kinh doanh bằng vốn cấp phát của ngân sách nhà nước. Ở Việt Nam hiện nay có năm NHTM quốc doanh chiếm 70% thị phần tín dụng của nền kinh tế là: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, Ngân hàng Công thương Việt Nam, Ngân hàng Đầu tư & Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam, Ngân hàng Phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long, về xu hướng thì các ngân hàng này dần dần sẽ được cổ phần hoá.

- NHTM cổ phần: là những ngân hàng hoạt động như công ty cổ phần, nguồn vốn ban đầu do cổ đông đóng góp

- NHTM liên doanh: có vốn được góp bởi một bên là ngân hàng Việt Nam và bên còn lại là ngân hàng nước ngoài, có trụ sở đặt tại Việt Nam và hoạt động theo Luật pháp Việt Nam.

- Chi nhánh NHTM nước ngoài: là ngân hàng được thành lập theo vốn và luật pháp nước ngoài, được phép mở chi nhánh tại Việt Nam và chi nhánh này hoạt động theo Luật pháp Việt Nam.

- NHTM 100% vốn nước ngoài: là những ngân hàng được thành lập tại Việt Nam bằng vốn của các chủ thể nước ngoài và hoạt động theo Luật pháp Việt Nam.

1.1.2.2. Căn cứ vào sản phẩm ngân hàng cung cấp cho khách hàng

- Ngân hàng bán buôn: số lượng sản phẩm cung cấp cho khách hàng không nhiều nhưng giá trị của từng sản phẩm là rất lớn. Khách hàng chủ yếu của ngân hàng này là các công ty, xí nghiệp qui mô lớn, các tập đoàn kinh tế, tổng công ty.

- Ngân hàng bán lẻ: số lượng sản phẩm mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng rất nhiều nhưng giá trị của từng sản phẩm không lớn, phần lớn ngân hàng này cho vay để giải quyết vấn đề tiêu dùng hoặc sản xuất với quy mô nhỏ, hộ gia đình. Vì vậy khách hàng chủ yếu là cá nhân hoặc doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ

- Ngân hàng vừa bán buôn vừa bán lẻ.

1.1.2.3. Căn cứ vào lĩnh vực hoạt động

- Ngân hàng chuyên doanh: chỉ hoạt động kinh doanh chuyên môn hoá trong một lĩnh vực nào đó như công nghiệp, nông nghiệp, thương nghiệp, xuất khẩu, nhập khẩu..hoặc một vài nghiệp vụ của ngân hàng ví dụ như ngân hàng cầm cố bất động sản, ngân hàng đầu tư bất động sản...Do nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng nên loại ngân hàng này đang có xu hướng chuyển sang kinh doanh tổng hợp để bảo toàn và thu hút khách hàng

- Ngân hàng đa năng, kinh doanh tổng hợp: là loại ngân hàng hoạt động ở mọi lĩnh vực kinh tế và thực hiện bất kỳ nghiệp vụ nào được phép của một NHTM.

1.1.3. Chức năng của NHTM

Trong điều kiện của nền kinh tế thị trường và hệ thống ngân hàng phát triển, các NHTM thực hiện ba chức năng sau:

1.1.3.1. Chức năng trung gian tín dụng

Chức năng trung gian tín dụng là chức năng quan trọng và cơ bản nhất của NHTM, cho thấy được bản chất và nhiệm vụ chính yếu của NHTM. Ở chức năng này NHTM đóng vai trò là người trung gian, đứng ra tập trung, huy động nguồn vốn tiền tệ

tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế biến nó thành nguồn vốn tín dụng để cho vay đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh và vốn đầu tư cho các ngành kinh tế và vốn tiêu dùng của xã hội. Nhiệm vụ cụ thể:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn của các đơn vị kinh tế các tổ chức và cá nhân bằng đồng tiền trong nước và bằng ngoại tệ
- Nhận tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức và cá nhân
- Phát hành kỳ phiếu và trái phiếu ngân hàng để huy động vốn trong xã hội
- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn đối với các đơn vị và cá nhân
- Chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá đối với các đơn vị cá nhân
- Cho vay tiêu dùng, cho vay trả góp và các loại hình tín dụng khác đối với tổ chức và cá nhân

Vai trò của chức năng trung gian tín dụng:

❖ Nhờ thực hiện chức năng này mà hệ thống NHTM huy động và tập trung hầu hết các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi của xã hội, biến tiền nhàn rỗi từ chỗ là phương tiện tích lũy trở thành nguồn vốn lớn của nền kinh tế

❖ Kế đến NHTM sẽ đem nguồn vốn lớn này cung ứng cho nền kinh tế. Đây là nguồn vốn quan trọng vì nó không những lớn về số tuyệt đối mà vì tính chất “luân chuyển” không ngừng của nó

1.1.3.2. Chức năng trung gian thanh toán

Trong nền kinh tế, khi chưa có hoạt động ngân hàng, hoặc mới có những hoạt động sơ khai thì các khoản giao dịch thanh toán giữa những người sản xuất kinh doanh và các đối tượng khác đều được thực hiện một cách trực tiếp, người trả tiền và người thụ hưởng tự kiểm soát các giao dịch, đồng thời sử dụng tiền mặt để chi trả trực tiếp. Nhưng khi NHTM ra đời thì dần dần các khoản giao dịch thanh toán giữa các đơn vị và cá nhân đều được thực hiện thông qua hệ thống ngân hàng. Nhiệm vụ cụ thể của chức năng này:

- Mở tài khoản tiền gửi giao dịch (hoạt kỳ) cho các tổ chức và cá nhân
- Quản lý và cung cấp các phương tiện thanh toán cho khách hàng
- Tổ chức và kiểm soát quy trình thanh toán giữa các khách hàng

Vai trò của chức năng trung gian thanh toán:

❖ Nhờ thực hiện chức năng này, cho phép làm giảm bớt khối lượng tiền mặt lưu hành, tăng khối lượng thanh toán bằng chuyển khoản, giúp làm giảm bớt nhiều chi phí cho xã hội về in tiền, vận chuyển, bảo quản tiền, tiết kiệm chi phí về giao dịch thanh toán...

❖ Góp phần thúc đẩy nhanh tốc độ luân chuyển Tiền-Hàng. Phần lớn các giao dịch thanh toán qua ngân hàng là những khoản giao dịch có giá trị lớn, phạm vi thanh toán không chỉ bó hẹp trong từng khu vực, địa phương mà còn lan rộng trong phạm vi cả nước và phát triển ra phạm vi thế giới. Nhờ vậy mối quan hệ kinh tế- xã hội được thực hiện cả trên bình diện quốc nội lẫn trên bình diện quốc tế. Điều này không những chắc chắn thúc đẩy phát triển kinh tế- xã hội trong nước mà còn thúc đẩy quan hệ kinh tế thương mại và tài chính tín dụng quốc tế phát triển

1.1.3.3. Chức năng cung ứng dịch vụ ngân hàng

Thực hiện chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, vốn đã mang lại những hiệu quả to lớn cho nền kinh tế- xã hội. Nhưng nếu chỉ dừng lại ở đó thì chưa đủ, các NHTM cần đáp ứng tất cả các nhu cầu của khách hàng có liên quan đến hoạt động ngân hàng. Đó chính là việc cung ứng dịch vụ ngân hàng.

Vậy dịch vụ ngân hàng là gì?

1.2 Dịch vụ ngân hàng

1.2.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng

Hiện nay có hai cách hiểu khác nhau về dịch vụ ngân hàng:

- Dịch vụ ngân hàng là tổng thể các hoạt động của ngành ngân hàng với tư cách là một ngành thuộc lĩnh vực dịch vụ. Các lĩnh vực còn lại của nền kinh tế đó là: nông nghiệp, công nghiệp, xây dựng...thuộc về các ngành sản xuất. Cách hiểu này trong phân tổ thống kê các ngành kinh tế của Tổng cục thống kê Việt Nam rằng: hoạt động ngân hàng được xếp vào nhóm ngành dịch vụ

- Dịch vụ ngân hàng là các sản phẩm phi tín dụng. Cách hiểu này thường được sử dụng khi phân chia cơ cấu và tính chất thu nhập của mỗi ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động tín dụng là chênh lệch giữa lãi suất đầu vào- vốn huy động và lãi suất đầu ra- cho vay. Còn thu nhập dịch vụ là khoản thu từ phí do khách hàng trả cho ngân hàng.

Cách hiểu thứ hai không chặt chẽ về mặt khoa học cũng như thực tiễn, nó chưa phù hợp với thông lệ quốc tế. Theo cách hiểu như trên thì các hoạt động sau không phải là dịch vụ: kinh doanh ngoại tệ không phải là dịch vụ vì thu nhập là từ chênh lệch tỷ giá, kinh doanh tiền tệ cũng vậy thu nhập có được là từ chênh lệch lãi suất đầu tư trên thị trường tiền gửi trong và ngoài nước, từ hoạt động cho vay qua đêm...

Tuy nhiên quan điểm này có tính chất lịch sử của nó: đó là từ khi bắt đầu đổi mới hoạt động ngân hàng cho đến trước khi triển khai thực hiện đề án cơ cấu lại cả hai khối NHTM quốc doanh và NHTM cổ phần. Trong giai đoạn này hoạt động của các NHTM ở nước ta hầu hết thiên về tín dụng và yêu cầu đặt ra cần mở rộng và đa dạng hoá các dịch vụ ngân hàng. Còn từ khi thực hiện đề án cơ cấu lại đến nay, thì quan niệm về dịch vụ ngân hàng phù hợp với thông lệ quốc tế.

Tóm lại khái niệm về dịch vụ ngân hàng có thể được hiểu chung nhất đó là: các công việc trung gian về tiền tệ của các tổ chức tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng về sinh lời, đầu tư, giữ hộ hay bảo đảm an toàn tài sản, đem lại nguồn thu phí cho tổ chức cung ứng dịch vụ.

Theo đó, có sự phân biệt giữa hoạt động tín dụng và hoạt động dịch vụ của các ngân hàng ở nước ta hiện nay. Hoạt động tín dụng đem lại thu nhập từ chênh lệch lãi suất cho vay thu được và lãi suất đầu vào phải trả. Còn các hoạt động khác: kinh doanh

ngoại tệ, chuyển tiền, bảo lãnh, thanh toán, tư vấn, chiết khấu giấy tờ có giá...thu phí thì được coi là hoạt động dịch vụ

1.2.2. Phân biệt giữa dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính

Theo khái niệm vừa trình bày ở phần trên thì các hoạt động vừa nêu do ngân hàng thực hiện để tìm kiếm lợi nhuận phục vụ nhu cầu của doanh nghiệp và cá nhân.

Còn dịch vụ tài chính có phạm vi rộng hơn, nó còn bao hàm cả dịch vụ ngân hàng, nó chính là tất cả các công việc trung gian về tiền tệ, đáp ứng nhu cầu đầu tư, giữ hộ, sinh lợi, kinh doanh sinh hoạt của tổ chức và cá nhân được trả phí.

Đối với nhiều nước có nền kinh tế thị trường phát triển, thì tất cả các nghiệp vụ của NHTM đều được gọi là dịch vụ tài chính. Ví dụ như: Theo WTO, một dịch vụ tài chính là bất cứ dịch vụ nào có tính chất tài chính được nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp. Dịch vụ tài chính bao gồm: mọi dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan tới bảo hiểm, mọi dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm)

1.2.3. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng

1.2.3.1. Dịch vụ ngân hàng truyền thống

Khi nói đến dịch vụ ngân hàng truyền thống chúng ta thường ngụ ý nói đến các sản phẩm dịch vụ đã thực hiện từ nhiều năm trước đây trên nền công nghệ cũ, đây là các dịch vụ đã khá quen thuộc với khách hàng. Gồm những dịch vụ như sau:

❖ **Dịch vụ nhận tiền gửi:** Ngân hàng nhận tiền gửi tạm thời nhân rồi trong dân chúng, bảo quản hộ và sử dụng nguồn tiền gửi huy động này trên nguyên tắc hoàn trả, có thời hạn, bảo mật và có lợi tức. Căn cứ vào tính chất thì có 2 loại:

- Tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức kinh tế, cá nhân, tiền gửi của các tổ chức tín dụng khác. Đây là loại tiền gửi mà theo tính chất của nó khách hàng có thể linh hoạt sử dụng. Họ gửi tiền vào tài khoản không nhằm mục đích hưởng lãi mà nhằm phục vụ nhu cầu thanh toán cho chính mình. Do đó đối với loại tiền gửi này khách

hàng chỉ chọn những ngân hàng có quy mô lớn, mạng lưới rộng, công nghệ hiện đại, thủ tục nhanh chóng, thuận lợi, an toàn

- Tiền gửi có kỳ hạn gồm: tiền gửi tiết kiệm cá nhân, tổ chức, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu... đặc điểm của loại này là khách hàng chỉ được rút tiền khi đáo hạn. Đây là nguồn vốn huy động ổn định của ngân hàng do đó ngân hàng có thể sử dụng nguồn này để cấp tín dụng ngắn hạn, trung và dài hạn. Để thu hút khách hàng đối với loại tiền gửi này thì ngân hàng thường sử dụng công cụ lãi suất, khuyến mại hay các hình thức tiếp thị.

❖ **Tín dụng:** đây là nghiệp vụ cơ bản hàng đầu của ngân hàng nhằm cung cấp tín dụng cho các chủ thể tạm thời thiếu hụt vốn. Theo đó NHTM thỏa thuận với khách hàng (qua Hợp đồng tín dụng) để khách hàng sử dụng một khoản tiền nhất định, trong một thời gian nhất định, có lãi suất và có hoàn trả.

- **Cho vay trực tiếp:** là hình thức vay mà người đi vay và người trả nợ là một chủ thể. Nếu căn cứ vào thời hạn vay thì có ba loại: vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Căn cứ vào tính chất bảo đảm của khoản vay thì có hai loại: cho vay có bảo đảm (bảo đảm bằng thế chấp tài sản, cầm cố tài sản hoặc bằng bảo lãnh của bên thứ ba), cho vay bằng tín chấp

- **Cho vay gián tiếp:** là hình thức vay mà người đi vay và người trả nợ là hai chủ thể khác nhau. Các hình thức vay gián tiếp: chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá, bao thanh toán, cho thuê tài chính

❖ **Dịch vụ thanh toán:** hầu hết giao dịch thanh toán giữa khách hàng trong nước và nước ngoài đều được thực hiện qua tài khoản tại ngân hàng

- Thanh toán quốc nội: Séc thanh toán, nhờ thu, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng...

- Thanh toán quốc tế: tín dụng thư, nhờ thu, chuyển tiền, thẻ tín dụng quốc tế...

❖ **Dịch vụ chuyển tiền:** chuyển tiền từ địa phương này sang địa phương khác trong nước hoặc từ nước này sang nước khác

❖ **Dịch vụ ngoại hối:** ngân hàng đứng ra mua bán trao đổi các loại ngoại tệ, vàng bạc, đá quý...

❖ **Dịch vụ ngân quỹ:** ngân hàng cung cấp các tiện ích của dịch vụ này như: kiểm đếm, phân loại, bảo quản, thu phát tiền mặt..

❖ **Các loại dịch vụ khác:** dịch vụ ủy thác, thu hộ, mua-bán hộ.....Các sản phẩm, dịch vụ này ngày càng được ngân hàng cải tiến theo hướng hoàn chỉnh hơn, thủ tục nhanh gọn nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

1.2.3.2. Dịch vụ ngân hàng hiện đại

❖ **Dịch vụ thẻ:** khách hàng có nhu cầu sẽ mở một tài khoản giao dịch tại ngân hàng và sẽ được ngân hàng cấp thẻ để chi trả, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tại các đại điểm chấp nhận thẻ hoặc để rút tiền mặt tại các máy ATM. Các loại thẻ hiện nay đang được cung cấp gồm: thẻ ATM, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, còn nếu khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ ở nước ngoài thì có hai loại thẻ đó là Master card, Visa card

❖ **Bảo lãnh ngân hàng:** hay còn gọi là tín dụng bằng chữ ký nhờ chứng thư bảo lãnh của ngân hàng mà người được bảo lãnh có thể ký kết và thực hiện các hợp đồng kinh tế, thương mại, hợp đồng tài chính một cách thuận lợi.

❖ **Dịch vụ Home banking:** khách hàng dùng máy tính cá nhân có kết nối internet truy cập vào website ngân hàng để được hưởng các dịch vụ: chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, xem số dư tài khoản và các dịch vụ khác...

❖ **Internet banking:** để sử dụng dịch vụ này khách hàng sẽ được ngân hàng cấp cho mã số truy cập và mật khẩu, đảm bảo an toàn và bảo mật thông tin của dịch vụ

❖ **Phone banking, mobile banking, SMS banking:** khách hàng có thể gọi điện thoại hoặc nhắn tin đến một số cho trước và sẽ được cung cấp các dịch vụ tiện ích như: xem thông tin tỷ giá, giá chứng khoán, số dư tài khoản, nhận báo cáo các hóa đơn đã giao dịch hoặc đã được thanh toán.

❖ **Dịch vụ ngân hàng trên thị trường chứng khoán**

❖ **Bao thanh toán:** là hình thức tài trợ cho những hoạt động mua bán những khoản thanh toán chưa đến hạn từ các hoạt động sản xuất kinh doanh và cung ứng hàng hóa dịch vụ

❖ **Kinh doanh tiền tệ:** Spot (nghiệp vụ giao ngay), Swap (cầm cố, hoán đổi), option (hợp đồng quyền chọn), future (hợp đồng giao sau), forward (hợp đồng kỳ hạn)

❖ **Các dịch vụ khác:** dịch vụ tư vấn tài chính, dịch vụ thiết lập và thẩm định dự án đầu tư, dịch vụ cho thuê kết sắt, dịch vụ khấu trừ tự động và ủy nhiệm chi định kỳ...

1.3 Sự cần thiết khách quan phải mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng

Việc mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng là cần thiết vì các dịch vụ ngân hàng góp phần mang lại lợi ích chung cho nền kinh tế, cho các khách hàng và cho cả chính bản thân ngân hàng

- Đối với nền kinh tế:

Thông qua dịch vụ ngân hàng làm tăng quá trình chu chuyển vốn tiền tệ trong nền kinh tế, khai thác và sử dụng nguồn vốn có hiệu quả, tức là các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội sẽ được tập trung lại để đáp ứng cho nhu cầu về vốn của các chủ thể trong nền kinh tế, góp phần thúc đẩy sản xuất kinh doanh.

Ngoài ra, nhờ vào những tiện ích của các loại hình dịch vụ mà ngân hàng cung cấp giúp hoạt động thanh toán trong nền kinh tế diễn ra an toàn, nhanh chóng, và tiết kiệm được nhiều chi phí như: chi phí in ấn tiền mặt, chi phí vận chuyển, bảo quản tiền....

Kinh nghiệm quốc tế cho thấy hệ thống tài chính- ngân hàng cạnh tranh và mở cửa là những hệ thống hỗ trợ hiệu quả cho sự phát triển và tăng trưởng kinh tế.

Nếu dịch vụ tài chính ngân hàng phát triển theo hướng đơn giản hoá thủ tục, tạo thêm nhiều sự thuận lợi cho khách hàng chắc chắn sẽ thu hút sự chú ý các nhà đầu tư nước ngoài, dẫn tới có sự dịch chuyển luồng vốn từ nước ngoài vào trong nước, giúp Việt Nam có được một lượng vốn đầu tư cho những ngành kinh tế mũi nhọn, những vùng kinh tế trọng điểm.

Hơn nữa ngành dịch vụ là một ngành chiếm một tỷ trọng đáng kể trong tổng GDP của quốc gia, do đó phát triển dịch vụ nói chung, dịch vụ tài chính nói riêng rất đúng đắn với quan điểm của Đảng và Nhà nước

- Đối với doanh nghiệp: phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ tạo điều kiện cho quá trình sản xuất kinh doanh được thuận lợi, giúp cho dòng vốn luân chuyển nhanh, giảm chi phí sản xuất kinh doanh, gia tăng lợi nhuận của doanh nghiệp.

- Đối với xã hội: góp phần cung cấp những sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, tiên tiến và tiện ích phục vụ nhu cầu đa dạng của con người, làm cho người dân không còn xa lạ với những dịch vụ hiện đại, giúp họ thay đổi từ cách truyền thống là làm việc trực tiếp với ngân hàng thông qua nhân viên giao dịch, nay khách hàng vẫn được hưởng những dịch vụ tốt nhất mà không cần tốn thời gian và chi phí đi đến ngân hàng mà chỉ cần tự thực hiện các thao tác kết nối với ngân hàng tự động. Điều này đặt biệt cần thiết đối với nước ta nơi mà thanh toán bằng tiền mặt được xem là rất phổ biến, nếu kiểm soát lượng tiền mặt trong lưu thông không kỹ có thể dẫn đến tình trạng lạm phát

- Đối với sự phát triển của hệ thống ngân hàng: việc mở rộng các loại hình dịch vụ ngân hàng theo hướng đa dạng nhiều tiện ích sẽ tạo điều kiện thu hút thêm nhiều khách hàng, qua đó đem lại cho ngân hàng những khoản thu lớn từ dịch vụ phí. Ngoài ra, ngân hàng còn có thể tận dụng nguồn vốn trong thanh toán của khách hàng đang lưu ký trên tài khoản thanh toán, ký quỹ.

Hiện nay các ngân hàng đang hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ trên nền tảng áp dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng, có thể kể đến các sản phẩm dịch vụ hiện đại nhất mà ngân hàng đang cung cấp là: Internet banking, home

banking, phone banking, mobile banking, dịch vụ thanh toán bằng thẻ ngân hàng, hoặc các hình thức thanh toán bằng ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc thanh toán, nhờ thu... Những dịch vụ này ngày càng được ngân hàng quan tâm nâng cấp, và nhất là Luật thương mại điện tử ra đời gần đây càng giúp đảm bảo cho các giao dịch trên an toàn, bảo mật và hiệu quả

1.4 Xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng ở nước ta hiện nay

Trong giai đoạn hiện nay, hệ thống NHTM Việt Nam đang bắt đầu thực hiện các cam kết về mở cửa thị trường dịch vụ tài chính của Hiệp định WTO. Do đó cạnh tranh phát triển dịch vụ của các NHTM ở nước ta đang phát triển theo ba xu hướng sau đây:

❖ Một là phát triển các dịch vụ ngân hàng đa dạng, tiện ích đáp ứng nhu cầu phát triển của nền kinh tế

- Phát triển dịch vụ ngân hàng trên thị trường tài chính, chủ yếu trên thị trường chứng khoán

Tính đến nay đã có 15 NHTM thành lập và đưa vào hoạt động có hiệu quả Công ty chứng khoán trực thuộc. Các NHTM còn liên doanh với các định chế tài chính nước ngoài thành lập quỹ đầu tư chứng khoán như: Vietcombank, Agribank, Saccombank... Đặc biệt đến cuối tháng 4/2007 BIDV cùng với 6 Tập đoàn, tổng công ty lớn khác trong nước thành lập một công ty Quản lý quỹ công nghiệp và năng lượng lớn nhất Việt Nam với số vốn lên tới 625 triệu USD. Sắp tới có khoảng 8 NHTM khác đang khẩn trương hoàn tất hồ sơ để nhận giấy phép thành lập công ty chứng khoán

Hoạt động chủ yếu của các công ty chứng khoán, các quỹ đầu tư là: bên cạnh các nghiệp vụ chính là đầu tư, kinh doanh chứng khoán, môi giới, tư vấn, còn triển khai nghiệp vụ lưu ký chứng khoán, thanh toán bù trừ chứng khoán hoặc liên kết với các ngân hàng thực hiện nghiệp vụ cho vay cầm cố, chứng khoán, hoặc làm ngân hàng giám sát.

- Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích và hiện đại

Dịch vụ ngân hàng bán lẻ đang có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các NHTM trên các lĩnh vực chính sau đây:

- Tăng tiện ích của tài khoản cá nhân. Ngoài chức năng là tài khoản tiền gửi thông thường của cá nhân, NHTM còn cung cấp dịch vụ khác như: dịch vụ thấu chi trên tài khoản, với mức thấu chi dựa trên mức thu nhập ổn định hàng tháng, mức tiền lương, tài sản đảm bảo khác, dịch vụ thẻ, dịch vụ chi trả lương qua tài khoản cá nhân, dịch vụ chuyển tiền và thanh toán khác

- Đa dạng các sản phẩm của dịch vụ ngân hàng cá nhân, ví dụ các NHTM đang mở rộng dịch vụ cho vay vốn trả góp mua ô tô kể cả xe du lịch gia đình, xe du lịch kinh doanh, xe vận tải... được phối hợp với các đại lý bán xe, dịch vụ mua nhà trả góp với thời hạn vay tối đa lên tới 10-15 năm, dịch vụ vay tiền đi du học, đi chữa bệnh, vay tiền đặt cọc xuất khẩu đi lao động

- Gia tăng tính tiện lợi về dịch vụ tài khoản cho khách hàng dựa trên công nghệ ngân hàng hiện đại. Nhiều NHTM cung cấp các dịch vụ đòi hỏi công nghệ cao như: dịch vụ internet banking, phonebanking, mobile banking

- ❖ Hai là mở rộng các dịch vụ ngân hàng quốc tế

Ngoài các dịch vụ thanh toán quốc tế, kinh doanh tiền tệ trên thị trường hối đoái quốc tế, đầu tư vốn trên thị trường tiền tệ ở nước ngoài thì nhiều dịch vụ ngân hàng quốc tế khác thời gian gần đây cũng được các NHTM đẩy mạnh triển khai. Mới đây NHNN Việt nam đã chấp thuận cho ba NHTM được thực hiện dịch vụ kinh doanh vàng trên tài khoản ở nước ngoài, đó là: NHTM cổ phần Sài Gòn, NHTM cổ phần Phương Nam, Ngân hàng phát triển nhà Đồng Bằng Sông Cửu Long

Các dịch vụ ngân hàng khác như: bao thanh toán-Factoring, quyền chọn-Option, hoán đổi lãi suất-swap, hợp đồng kỳ hạn-Forward, hợp đồng giao sau-Future..cũng được nhiều NHTM triển khai và giới thiệu rộng rãi cho khách hàng

- ❖ Ba là phấn đấu đến năm 2010 phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng Việt Nam ngang tầm với các nước trong khu vực ASEAN

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Dựa trên cơ sở lý luận về chức năng, nhiệm vụ của NHTM mà nhiều sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đã ra đời một mặt đáp ứng nhu cầu của khách hàng mặt khác đáp ứng yêu cầu của thời cuộc khi VN hội nhập vào nền kinh tế tài chính toàn cầu.

Qua chương 1 chúng ta đã thấy rõ được sự cần thiết khách quan phải phát triển dịch vụ ngân hàng vì những lợi ích kinh tế xã hội hết sức to lớn mà nó mang lại

Để việc mở rộng, phát triển dịch vụ ngân hàng được hiệu quả chúng ta phải nắm bắt cho được xu hướng phát triển chung của thế giới, rồi tùy thuộc vào tình hình thực tiễn của Việt Nam mà vận dụng một cách linh hoạt. Trên cơ sở đó nội dung của chương 2 sẽ tập trung phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ của các NHTM CP trên địa bàn TPHCM

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ CỦA CÁC NHTM CỔ PHẦN TẠI TP.HCM

2.1 Khái quát tình hình hoạt động của các NHTM cổ phần những năm qua.

2.1.1 Thực trạng về năng lực tài chính

2.1.1.1 Quy mô về vốn

Vốn điều lệ và vốn tự có đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động của các ngân hàng. Vốn điều lệ cao, ngân hàng tạo được uy tín trên thị trường, tạo được lòng tin nơi công chúng, nó còn cho phép các ngân hàng mở rộng mạng lưới, hiện đại hóa cơ sở vật chất của mình.

Theo đánh giá của nhiều chuyên gia NH, một trong những điểm yếu nhất của hệ thống NH Việt Nam hiện nay là vốn nhỏ và tỷ lệ an toàn vốn thấp. Bảng số liệu dưới đây sẽ cho ta cái nhìn bao quát về tiềm lực tài chính của NHTM VN so với các nước trong khu vực và chuẩn chung của thế giới

Bảng 2.1: Quy mô vốn của một số NHTM CP (ĐVT: Tỷ đồng)

STT	Tên ngân hàng	31/12/2006	20/08/2007	Dự kiến 31/12/2007	Mục tiêu đến 2010
1	NHTMCP Nhà Hà Nội	1000	1260	2000	
2	NHTMCP Hàng hải VN	700	700	2000	
3	NHTMCP Sài Gòn Thương Tín	2089,4	4449	4450	
4	NHTMCP Đông Á	880	1400	2000	
5	NHTMCP Xuất Nhập khẩu VN	1212,4	2800	2800	
6	NHTMCP Nam Á	550	575,9	2000	3000
7	NHTMCP Á Châu	1100	2530,1	2800	8000
8	NHTMCP Sài Gòn Công thương	689,3	689,3	1020	
9	NHTMCP Ngoài quốc doanh	750	1500	2000	

10	NHTMCP Kỹ thương	1500	1500	2700	
11	NHTMCP Quân đội	1045,2	1045,2	2000	7300
12	NHTMCP Bắc Á	400	400	-	
13	NHTMCP Quốc tế	1000	1500	2500	
14	NHTMCP Phát triển nhà TP HCM	500	1500	3000	5000
15	NHTMCP Phương Nam	1290,8	1290	3000	
16	NHTMCP Thái Bình Dương	189,1	553	-	
17	NHTMCP Gia Định	210	322,6	500	
18	NHTMCP Đệ nhất	300	300	600	1000 (2008)
19	NHTMCP Phương Đông	567	750	1200	
20	NHTMCP Sài Gòn	600	1200		3400 (2008)
21	NHTMCP Việt Á	500,3	500,3	1250	
22	NHTMCP Sài Gòn-Hà Nội	500	500	3000	
23	NHTMCP Dầu khí toàn cầu	-	500		
24	NHTMCP An Bình	1132	1132	2300	
25	NHTMCP Nam Việt	500	1000	1500	
26	NHTMCP Kiên Long	290	580	1000	
27	NHTMCP Việt Hoa	-	72,9		
28	NHTMCP VN Thương tín	-	200	500	
29	NHTMCP Đại Dương	170	1000	1000-1800	
30	NHTMCP Xăng dầu Petrolimex	200	200	500	1000 (2008)
31	NHTMCP Miền tây	200	200	-	
32	NHTMCP Đại Á	500	500	1000	1700 (2008)
33	NHTMCP Rạch Kiến	2034,4	504	1000	
34	NHTMCP Mỹ Xuyên	70	500	1000	

Nguồn: Ảnh hưởng của việc gia nhập WTO đối với nền kinh tế VN-TS Hạ Thị

Thiền Dao-Trường ĐH Ngân hàng

Ghi chú:- Không có số liệu

Theo bảng trên có 35 NHTMCP đang hoạt động với tổng vốn điều lệ 32.045,3 tỷ đồng. Trong số đó, ba NHTMCP có vốn thấp nhất là Miền Tây, Xăng dầu, VN Thương Tín (không kể Việt Hoa đang tái cơ cấu) 200 tỷ đồng, tương đương 12,5 triệu USD, và 15 NHTMCP vốn điều lệ trên 1000 tỷ đồng

Về tỷ lệ an toàn vốn, theo yêu cầu của Ngân hàng thanh toán quốc tế BIS và chuẩn mực an toàn hoạt động ngân hàng của Ủy ban Basel, tỷ lệ an toàn vốn được đánh giá qua hệ số CAR như sau: tỷ lệ vốn cơ bản trên tổng tài sản có quy đổi rủi ro ít nhất là 4% và tỷ lệ này cho tổng vốn không dưới 8%

Bảng 2.2: Tỷ lệ an toàn vốn của một số NHTM Việt Nam (ĐVT:%)

	2001	2003	2004	2005	2006
Agribank	3,09	4,03		4,76	-
BIDV	1,74	3,5	7,53- VAS 4,9-ISRS	6,68-VAS 3,6-ISRS	9,1-VAS 5,9-ISRS
Imcombank	1,47	3,4	6,3	6,07	-
Vietcombank	1,39	3,5	8,65-VAS 5,86-IAS	10-VAS 8,5-IAS	11
ACB			8,09	11,18	17,1
Sài gon thương tín			10,5	15,4	12,38
PNB				10,31	
VIB				7,34	
VPB				8,32	
Habu bank				7,02	
Techcombank					8

IFRS: chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế

VAS: chuẩn mực kế toán Việt Nam

**Nguồn: Ảnh hưởng của việc gia nhập WTO đối với nền kinh tế VN-TS Hạ Thị
Thiều Dao-Trường ĐH Ngân hàng**

Tiềm lực tài chính yếu sẽ là một thách thức lớn cho các NHTM Việt Nam, nhất là khi VN gia nhập WTO, nhà nước cho phép thành lập các NH 100% vốn nước ngoài từ 01/04/2007, giảm dần và tiến tới dỡ bỏ các hạn chế tiếp cận thị trường và hạn chế

đối xử quốc gia trong lĩnh vực ngân hàng. Các NHTM trong nước sẽ phải cạnh tranh với những NH khổng lồ có vốn điều lệ hàng ngàn tỷ USD như: Citibank, HSBC...

Trước áp lực cạnh tranh đó, hệ thống NHTM VN đã có những động thái chuẩn bị như: hàng loạt các Nghị định, Luật sửa đổi bổ sung, Đề án phát triển ngành NH... đã ra đời nhằm quy định vốn điều lệ tối thiểu (VD: theo NĐ 141/2006/NĐ-CP vốn điều lệ tối thiểu của các NHTM trong nước phải là 3.000 tỷ đồng), tỷ lệ an toàn vốn phải theo chuẩn quốc tế (Basel I, Basel II), khai thác cả thị trường trong nước lẫn nước ngoài...

2.1.1.2 Quy mô về tổng tài sản

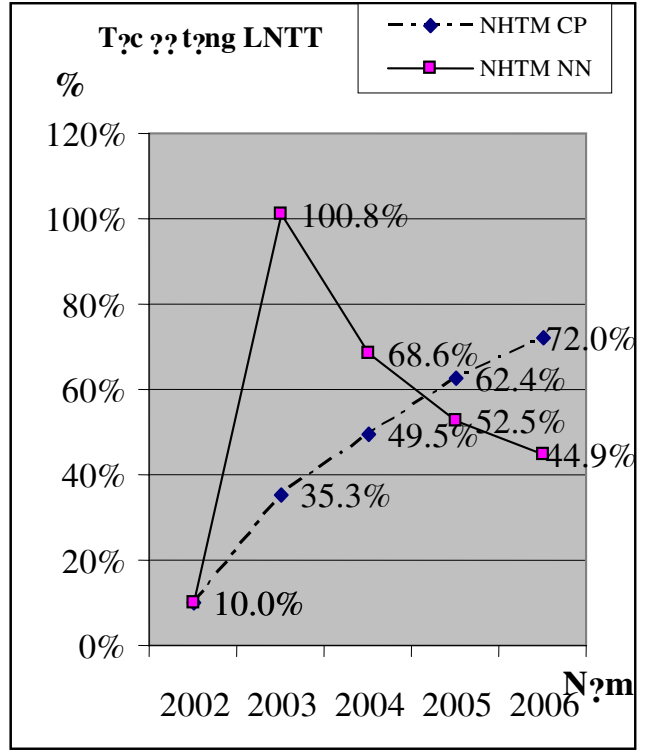
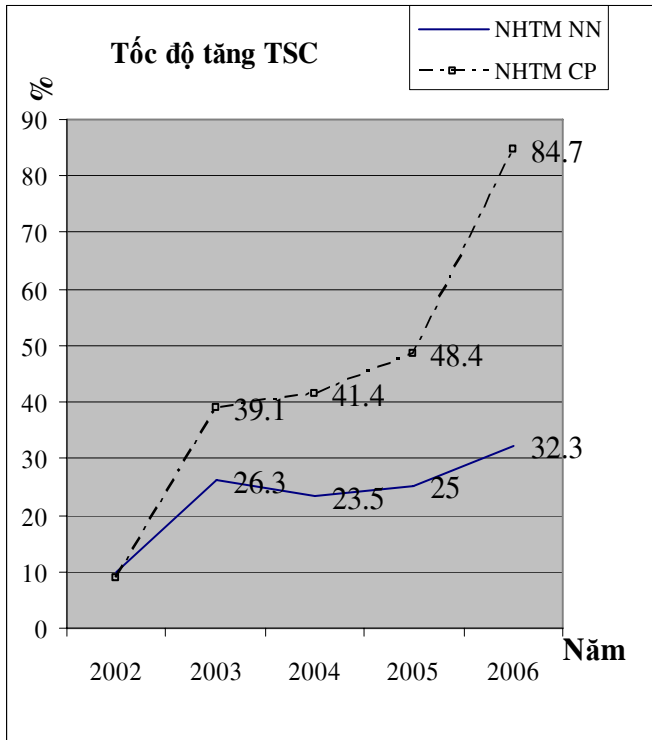
Trong những năm gần đây, các NHTM CP đang ngày một lớn mạnh, lớn mạnh cả về tổng tài sản lẫn nguồn đóng góp cho xã hội từ lợi nhuận ngân hàng. Chúng ta có thể khẳng định vị trí các NHTM CP trong hệ thống ngân hàng chẳng thua gì so với các NHTM NN thậm chí còn lớn hơn. Số liệu trong bảng dưới đây đã chứng minh được điều đó:

Bảng 2.3: Tổng tài sản có và lợi nhuận trước thuế của các NHTM CP và NHTM NN trên địa bàn TP.HCM từ năm 2002 đến năm 2006 (ĐVT: tỷ đồng)

KHỐI NGÂN HÀNG	2002	2003	2004	2005	2006
<i>NHTM NN</i>					
- Tổng TSC	60.203	76.042	93.918	117.350	155.231
- Lợi nhuận trước thuế	354	711	1.199	1.828	2.649
<i>NHTM CP</i>					
- Tổng TSC	34.325	47.772	67.559	100.238	185.163
- Lợi nhuận trước thuế	467	632	945	1.535	2.640

(Nguồn: NHNN VN-Chi nhánh TP HCM)

TSC của ngân hàng là kết quả của việc sử dụng vốn của ngân hàng, là những tài sản được hình thành từ các nguồn vốn của ngân hàng trong quá trình hoạt động. Các thành phần của TSC gồm: ngân quỹ, đầu tư chứng khoán, khoản mục tín dụng, và các TSC khác..



Hình 2.1: Tốc độ tăng tài sản có, lợi nhuận trước thuế

Biểu đồ trên cho ta thấy tốc độ tăng trưởng mạnh cả về TSC lẫn lợi nhuận trước thuế của các NHTM CP so với NHTM NN trên địa bàn TP.HCM. Về TSC từ năm 2002 cho đến năm 2006 tốc độ tăng TSC tăng nhanh và bỏ xa NHTM NN, ví dụ như năm 2005 so với 2004 tốc độ tăng là 48,4%, năm 2006 so 2005 tốc độ là 84,7%.

Theo số liệu thống kê dẫn đầu bảng về quy mô tài sản trong 3 năm qua là các NHTM CP sau: đứng đầu là ACB tính đến 31/3/2007 đạt tổng tài sản 50.326 tỷ đồng tăng gấp 2 lần, lợi nhuận trước thuế đạt 413 tỷ đồng tăng gấp 3,75 lần so năm 2006, với xu hướng này dự kiến mức lợi nhuận năm 2007 sẽ vượt kế hoạch 1.500 tỷ đồng, đứng thứ nhì là Sacombank, tính đến hết quý I/2007 đạt tổng tài sản trên 30.000 tỷ tăng 25% so năm 2006, lợi nhuận trước thuế là 447 tỷ đồng, đứng thứ ba là Eximbank tính đến hết năm 2007 tổng tài sản sẽ vượt trên 31.000 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế tính đến tháng 11/2007 là 657 tỷ đồng vượt kế hoạch đề ra là 103%, đứng cùng vị trí thứ ba là Techcombank kế đến là VPB, VIB và MHB...

Về kết quả kinh doanh của các NHTM CP là tương đối tốt, khá hiệu quả, phát huy tốt mọi nguồn lực. Từ năm 2002 cho đến năm 2004 lợi nhuận NHTM CP có tăng

nhưng tốc độ tăng không bằng NHTM NN. Nhưng từ năm 2005 trở đi tốc độ tăng lợi nhuận lại cao hơn so với NHTM NN. Lợi nhuận tăng là do thu nhập tăng, nguồn thu chủ yếu là từ hoạt động tín dụng, thu từ dịch vụ, từ đầu tư giấy tờ có giá trong đó có đầu tư chứng khoán tăng mạnh. Cơ cấu thu nhập của NHTM đã có sự chuyển biến tích cực theo hướng giảm tỷ trọng hoạt động tín dụng tăng tỷ trọng hoạt động dịch vụ. Lý giải cho sự chênh lệch khá lớn về tốc độ tăng lợi nhuận là do: NHTM CP tính linh hoạt cao, đối tượng khách hàng, dịch vụ đa dạng, thị phần được mở rộng, còn NHTM NN bị hạn chế về sản phẩm dịch vụ hiện đại, tính linh hoạt trong hoạt động chưa cao.

Hiện nay có tới 10/12 NHTM CP đạt mức tăng lợi nhuận bình quân trên 50% năm, dẫn đầu bảng vẫn là ACB, kế đến là Sacombank, Eximbank, một vài NHTMCP khác đang tiếp tục nổi lên đó là: EAB, Techcombank, Habubank và VPB

2.1.1.3 Quy mô về mạng lưới và chi nhánh

Hệ thống TCTD trên địa bàn TP.HCM gồm: NHTM NN, NHTM CP có hội sở chính tại địa bàn, chi nhánh NHTM CP có hội sở chính ngoài địa bàn, Ngân hàng liên doanh, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Công ty tài chính cổ phần, Công ty cho thuê tài chính, Quỹ tín dụng nhân dân.

Đến cuối năm 2006, hệ thống mạng lưới hoạt động của các tổ chức tín dụng trên địa bàn TP.HCM với 697 đơn vị TCTD gồm: Khối NHTM nhà nước: 276 đơn vị; Khối NHTMCP: 368 đơn vị; Khối ngân hàng liên doanh: 5 ngân hàng liên doanh; Chi nhánh NH Nước ngoài: 27 đơn vị; Công ty cho thuê tài chính: 6 công ty; Công ty tài chính cổ phần: 3 công ty; Quỹ tín dụng nhân dân: 12 quỹ.

Hiện nay Sacombank đang dẫn đầu hệ thống NHTM CP với tổng số trên 170 chi nhánh và điểm giao dịch. Các NHTM CP khác như: ACB, EAB, VIB, MB, Techcombank, VP bank, Eximbank cũng có từ trên 30 đến gần 100 chi nhánh và phòng giao dịch. Hầu hết các NHTM đều tập trung mở thêm chi nhánh và phòng giao dịch ở các khu vực đô thị mới, khu dân cư tập trung, trung tâm thương mại... ở các thành phố lớn, thành lập mới chi nhánh cấp 1 ở các tỉnh, thành phố giàu tiềm năng

2.1.2 Dịch vụ ngân hàng truyền thông

2.1.2.1. Huy động vốn

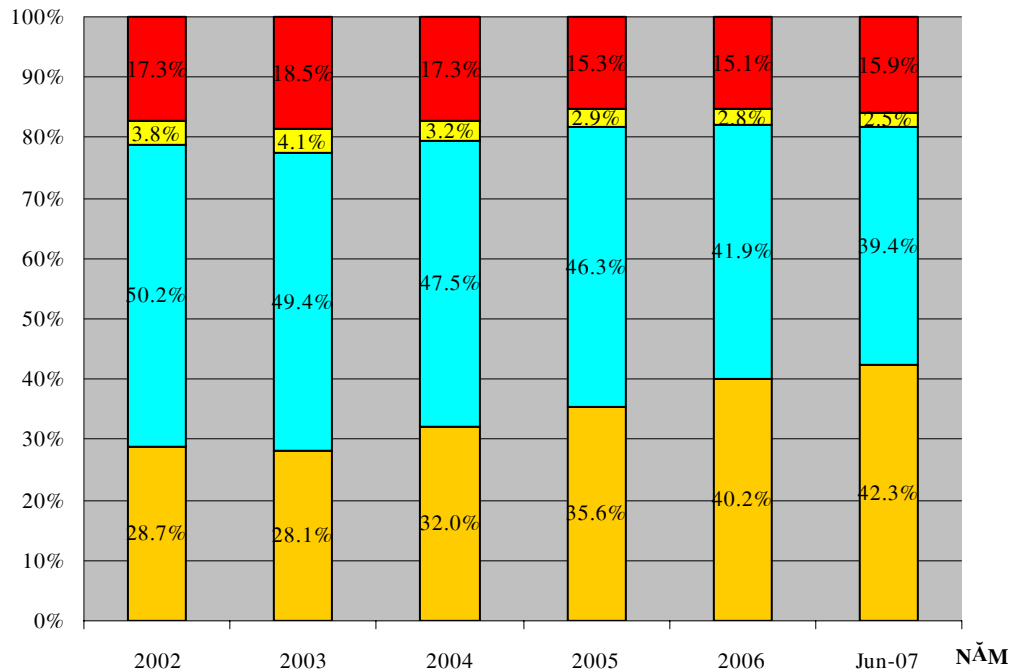
Bao gồm huy động tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn của các tổ chức kinh tế, cá nhân trong và ngoài nước. Đây là nguồn vốn hoạt động chủ yếu của ngân hàng, vì thế để tăng nguồn vốn huy động các NHTM đã đưa ra nhiều hình thức hấp dẫn như: tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm bậc thang, đa dạng hóa các loại kỳ hạn tiền gửi, ví dụ như : MHB có kỳ hạn 1 tháng, 2 tháng, 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng, 12 tháng, 36 tháng, 60 tháng. Về lãi suất huy động thì các NHTM CP có lãi suất huy động cao hơn các NHTM NN, lãi suất tiết kiệm 12 tháng cao nhất giữ ở mức 0,77%-0,80%/tháng (VPB 0,8%/tháng cho kỳ hạn 12 tháng)

Nếu xét về thị phần huy động vốn có thể thấy ưu thế luôn thuộc về các NHTM NN (chiếm khoảng 42% trên tổng vốn huy động). Thời gian qua, các NHTM trên địa bàn đã áp dụng nhiều hình thức huy động vốn khác nhau với nhiều kỳ hạn linh hoạt, mở rộng hệ thống mạng lưới kể cả liên kết với các tổ chức phi ngân hàng, các công ty thương mại - dịch vụ để tăng doanh số huy động, thực hiện chính sách khuyến khích ưu đãi với khách hàng ... Đặc biệt từ năm 2003 đến nay, các ngân hàng thương mại rất chú trọng phát triển các dịch vụ thanh toán ngân hàng hiện đại tạo điều kiện tăng nguồn vốn tiền gửi. Có thể nói, trong thời gian 1996 - 2006 hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM đã ngày càng chứng tỏ năng lực kinh doanh tiền tệ.

Bảng 2.4: Thị phần vốn huy động của các ngân hàng

KHỐI NGÂN HÀNG	Thị phần vốn huy động (%)					
	Năm 2002	Năm 2003	Năm 2004	Năm 2005	Năm 2006	Tháng 6/2007
1/NHTM CP	28,7	28,1	32,0	35,56	40,18	42,3
2/NHTM NN	50,2	49,4	47,5	46,25	41,90	39,37
3/NHLD	3,8	4,1	3,2	2,86	2,79	2,48
4/NHNNg	17,3	18,5	17,3	15,33	15,13	15,85
	100	100	100	100	100	100

Nguồn: NHNN VN chi nhánh TP.HCM



Hình 2.2: THỊ PHẦN VỐN HUY ĐỘNG

■ 1/NHTM CP
 ■ 2/NHTM NN
 ■ 3/NHLD
 ■ 4/NHNNg

2.1.2.2. Tín dụng

Thị trường tín dụng của hệ thống ngân hàng thể hiện qua hai nghiệp vụ quan trọng là huy động vốn và cho vay.

a. So sánh trong mối tương quan với thị trường tín dụng cả nước:

Quy mô hoạt động của thị trường tín dụng trên địa bàn luôn có tốc độ tăng trưởng cao hơn mức bình quân của cả nước và chiếm thị phần khoảng 1/3 thị phần cả nước. Để đáp ứng cho nhu cầu tăng trưởng của một trung tâm kinh tế như TP.HCM, hoạt động huy động vốn của các ngân hàng đã không ngừng tăng lên cả về quy mô, tỷ trọng và sự cải tiến các sản phẩm huy động vốn. Với tổng vốn huy động liên tục gia tăng từ mức 24.145 tỉ đồng ở năm 1996 lên đến là 285.503 tỉ đồng vào cuối năm 2006, tăng gấp 12 lần. Đây là một thành quả hết sức thuyết phục của hệ thống NHTM trên địa bàn TP.HCM. Thể hiện qua bảng số liệu :

Bảng 2.5: So sánh tốc độ tăng trưởng vốn huy động và tăng trưởng tín dụng của TP.HCM so với cả nước (ĐVT:%)

	2002		2003		2004		2005		2006		6/ 2007	
	VHĐ	TD	VHĐ	TD	VHĐ	TD	VHĐ	TD	VHĐ	TD	VHĐ	TD
Cả nước	22,7	30,4	24,1	28	22,4	26,9	23	19	-	21,4	-	-
TP HCM	30,9	32,1	33,2	36,0	31,2	35,3	25,6	28,6	51,2	30,7	32,2	27,3

Nguồn: NHNN chi nhánh TPHCM

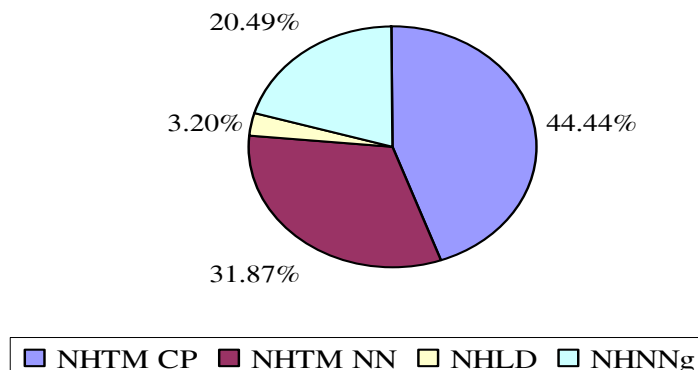
b. So sánh trong mối tương quan với các hệ thống ngân hàng:

Bảng 2.6

KHỐI NGÂN HÀNG	Thị phần cho vay (%)					
	Năm	Năm	Năm	Năm	Năm	Tháng
	2002	2003	2004	2005	2006	6/2007
1/NHTM CP	26,7	28,9	30,1	33,3	42,4	44,44
2/NHTM NN	51,2	48,0	45,9	42,0	34,6	31,87
3/NHLD	3,7	3,9	3,8	3,6	3,7	3,2
4/NHNNg	18,4	19,2	20,2	21,1	19,3	20,49
	100	100	100	100	100	100

Nguồn số liệu :NHNN chi nhánh TPHCM

Hình 2.3:Thị phần cho vay ngành NH tháng 06/2007



Cho vay vẫn là dịch vụ chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng lợi nhuận ngân hàng. Nhìn chung các ngân hàng đều đa dạng hóa các loại hình cho vay như: cho vay mua nhà,

cho vay tiêu dùng, cho vay đầu tư, cho vay chữa bệnh..., mức cho vay tối đa có thể lên tới 95% giá trị tài sản thế chấp, về thời hạn cho vay cũng được mở rộng thêm, cá biệt có ABB cho vay mua nhà trả góp thời hạn lên tới 20 năm. Thời gian giải quyết cho các thủ tục vay của khách hàng ngày càng được cải tiến theo hướng nhanh chóng hơn ví dụ: “cho vay siêu tốc 24h” của ACB, PNB hướng dẫn cho vay tại nhà, thu gốc và lãi vay tại nhà, SEA- bank cho vay 200tr.đ không cần thế chấp đối với cán bộ quản lý cấp cao tại các tổ chức doanh nghiệp... Mỗi ngân hàng đều cố tạo cho mình một thế mạnh riêng về dịch vụ cho vay như: VIB mạnh về cho vay trả góp nhà, ô tô, Eximbank mạnh về cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, ACB mạnh về cho vay du học...

2.1.2.3. Hoạt động thanh toán

Với nhu cầu về thanh toán vốn cho nền kinh tế ngày càng tăng cao, và phải đảm bảo sự chu chuyển vốn một cách nhanh chóng, an toàn, hiệu quả; do đó vấn đề đặt ra cho các ngân hàng phải ứng dụng các công nghệ ngân hàng mới và tham gia các hệ thống thanh toán hiện đại. Hiện nay các NHTM nước ta đang sử dụng công nghệ truyền tin tự động, chương trình thanh toán liên ngân hàng, chương trình thanh toán quốc tế SWIFT.... Đến nay, doanh số thanh toán không dùng tiền mặt qua hệ thống các ngân hàng trên địa bàn chiếm tỷ trọng khoảng từ 82% đến 87% trong tổng doanh số thanh toán qua NH.

a. Thanh toán không dùng tiền mặt:

- Thanh toán điện tử liên ngân hàng tại địa bàn TPHCM: xử lý bình quân trên 10.000 món/ngày (gấp 1,4 lần so với năm 2004; gấp 12,5 lần so với năm 2002) với doanh số thanh toán bình quân trên 5.000 tỷ/ngày (gấp 2,5 lần so với năm 2004; gấp 25 lần so với năm 2002).

- Thanh toán chuyên tiền đi và đến qua NHNN TP.HCM:

+ Tổng doanh số thanh toán năm 2006: 771.472 tỷ, tăng 50,5% so với năm 2004.

+ Bình quân trong 1 ngày làm việc: Doanh số thanh toán 3.086 tỷ với số lượng 931 chứng từ

b. Thanh toán tiền mặt :

Doanh số thanh toán tiền mặt qua các ngân hàng tuy có khối lượng lớn nhưng theo xu hướng giảm dần. Nếu như, tổng doanh số thu chi tiền mặt năm 2004 tăng gấp 2,2 lần so với năm 2002, thì năm 2006 chỉ tăng gấp 1,8 lần so với năm 2004.

Qua đó, cho thấy được mức độ thanh toán cho nền kinh tế của các NH trên địa bàn TPHCM rất cao, do đó yêu cầu đặt ra Ngân hàng phải có hệ thống thanh toán hoàn thiện và phát triển mới đủ sức đảm đương vai trò trung tâm thanh toán trong thị trường tài chính và trong nền kinh tế.

Bảng 2.7: Quy mô thanh toán trong mối tương quan so sánh giữa TPHCM với cả nước

<i>Chỉ tiêu</i>	<i>Toàn quốc</i>	<i>TPHCM</i>	<i>Tỷ trọng (%)</i>
1. Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt	75% - 81%	82% - 87%	
2. Số lượng giao dịch bình quân trên thị trường liên NH (món/ngày)	17.000	10.000	58,82
3. Doanh số giao dịch bình quân (tỷ/ngày)	14.000	5.000	35,71

Nguồn số liệu tổng hợp từ NHNN chi nhánh TPHCM và các nguồn khác

2.1.2.4 Hoạt động ngoại hối

TPHCM là một trung tâm kinh tế và thương mại lớn của cả nước đang trong quá trình cạnh tranh và hội nhập, nên hoạt động dịch vụ ngoại hối trên địa bàn TP.HCM phát triển rất sôi động. Các NHTM và các định chế tài chính kinh doanh ngoại hối không ngừng đẩy mạnh và phát triển các hoạt động dịch vụ ngoại hối để đáp ứng các nhu cầu giao dịch trên tài khoản vãng lai và tài khoản vốn.

a. Thị trường ngoại tệ liên ngân hàng :

Thị trường ngoại tệ liên ngân hàng Việt Nam được triển khai từ tháng 11/1994, sàn giao dịch tập trung đặt tại Hà Nội. Còn trên địa bàn TP.HCM trước đó vào năm 1990, Ngân hàng Nhà nước chi nhánh TP.HCM đã có tổ chức hoạt động của trung tâm giao dịch ngoại tệ, với vai trò cơ bản là điều hoà nhu cầu vốn ngoại tệ giữa các ngân hàng thương mại, qua đó xác lập tỷ giá hối đoái thị trường, tạo ra căn cứ quan trọng để

NHNN xác định và công bố tỷ giá chính thức. Sau một thời gian củng cố, thị trường này càng phát huy vai trò kết nối giao dịch ngoại tệ giữa các TCTD.

Bên cạnh đó, do nhiều điều chỉnh, thay đổi linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tiễn về kinh doanh ngoại tệ đã tạo điều kiện thuận lợi các ngân hàng thương mại phát triển các hoạt động kinh doanh ngoại hối. Thời gian qua, trong điều kiện biến động giá cả, nhưng với chính sách tỷ giá hối đoái hợp lý, biến động trong ổn định đã đảm bảo mức chênh lệch giữa lãi suất đồng nội tệ và lãi suất ngoại tệ hấp dẫn (5%), thu hút khách hàng gửi tiền đồng, đảm bảo cân bằng nguồn vốn nội tệ và ngoại tệ trên địa bàn TP.HCM.

b. Thị trường giao dịch kinh doanh ngoại tệ giữa ngân hàng - khách hàng :

Với chính sách tỷ giá linh hoạt trong ổn định phần nào làm hạn chế tính đa dạng trong các giao dịch. Trên thị trường ngoại hối, chủ yếu là các giao dịch giao ngay, còn các giao dịch kỳ hạn rất hạn chế. Theo đó, quy mô giao dịch ngoại hối trên địa bàn TP.HCM không ngừng tăng lên. Tổng doanh số mua bán ngoại tệ năm 2006 đạt 43.492 triệu USD, tăng gấp 3 lần so với năm 2002.

c. Thị trường giao dịch ngoại tệ với nước ngoài:

Bảng 2.8

Đơn vị: Tỷ đồng

	2002	2003	2004	2005	2006	6/2007
1. Tiền gửi ngoại tệ ở nước ngoài	10.440	8.216	9.171	10.532	19.875	22.130
2. Tiền gửi ngoại tệ của các TCTD nước ngoài	316	526	1.520	4.454	3.916	4.147

Nguồn NHNN VN chi nhánh TP.HCM

Gắn với sự phát triển của hệ thống ngân hàng trên địa bàn, thị trường giao dịch ngoại tệ với nước ngoài của các NHTM trên địa bàn TP.HCM cũng có sự phát triển, tiền gửi của các NHTM trong nước ra nước ngoài đến 6/2007 đạt 22.130 tỷ đồng, bằng 2,1 lần so với năm 2002; tiền gửi ngoại tệ của các Tổ chức tín dụng nước ngoài đến 6/2007 đạt 4.147 tỷ đồng, bằng 13,1 lần so với năm 2002. Thị trường này càng phát triển càng chứng tỏ khả năng mở rộng quan hệ hợp tác với nước ngoài để dần từng

bước khẳng định uy tín và năng lực hoạt động, năng lực cạnh của các ngân hàng trong nước .

Bảng 2.9: Doanh số giao dịch trên thị trường ngoại hối (Đơn vị: Tỷ đồng)

	2002	2003	2004	2005	2006
1. Kinh doanh ngoại tệ (mua - bán)	14.183	17.412	26.972	40.035	43.752
2. Thanh toán mậu dịch (nhập - xuất)	9.512	11.943	15.215	19.630 *	25.150 *
3. Thanh toán phí mậu dịch (Thu - chi)	7.470	9.066	12.048	15.660 *	20.670 *
4. Kiều hối	1.057	1.690	1.891	2.200	2.400 *
5. Thu đổi ngoại tệ	1.283	1.324	1.537	2.108	1.217

*Nguồn số liệu : NHNN chi nhánh TPHCM (* số dự ước)*

d. Thị trường nội tệ liên ngân hàng :

- *Thị trường nội tệ liên ngân hàng* của Việt Nam được thành lập từ năm 1993, sản giao dịch đặt tại Hà Nội, nhằm để giải quyết nhu cầu vốn khả dụng giữa các NHTM trước khi đi vay tái cấp vốn tại NHNN. Trong điều kiện hoạt động ngân hàng ngày càng phát triển nhu cầu về vốn, về thanh khoản ngày càng cao, quan hệ giữa các ngân hàng càng trở nên cần thiết và mật thiết với nhau hơn. Cho nên, thị trường liên ngân hàng trên địa bàn TP.Hồ Chí Minh cũng đã hình thành, chủ yếu là giao dịch theo phương thức OTC và hiện đã trở thành kênh đầu tư ngắn hạn có hiệu quả đối với các định chế tài chính đang tạm thời chưa sử dụng hết nguồn vốn, đối với các định chế tài chính có khả năng quản trị vốn tốt, đa dạng hoá đầu tư để sử dụng vốn an toàn và hiệu quả.

- Quy mô hoạt động trên thị trường :

Quy mô hoạt động trên thị trường tăng nhanh hàng năm, năm sau cao hơn năm trước. Năm 2006, tổng doanh số giao dịch trên thị trường liên ngân hàng là 106.042 tỷ đồng, tăng gấp 5,2 lần so với năm 2002. Điểm nổi bật của thị trường liên ngân hàng là các ngân hàng trên cơ sở tín nhiệm, tin tưởng lẫn nhau, mọi thủ tục quan hệ vay vốn diễn ra nhanh chóng, tiện lợi thông qua điện thoại, qua mạng. Bắt đầu từ năm 2005, có một số ngân hàng đã sử dụng Trái phiếu đô thị, Trái phiếu Quỹ hỗ trợ đầu tư, phát triển để làm tài sản đảm bảo trong quan hệ vay vốn trên thị trường. Chính điều này tạo

ra khả năng chu chuyển vốn nhanh. Tuy nhiên, do trên địa bàn chưa thiết lập sàn giao dịch tập trung, nên cơ chế điều tiết vốn giữa các ngân hàng trên thị trường tiền tệ còn hạn hẹp, quan hệ tín dụng trực tiếp không thông qua cơ chế điều hoà vốn của thị trường liên ngân hàng.

Bảng 2.10: Doanh số giao dịch trên thị trường liên ngân hàng Đơn vị : Tỷ đồng

<i>Doanh số giao dịch</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>6/2007</i>
1. Tiền gửi và cho các TCTD khác vay	10.751	14.637	22.655	32.942	51.881	76.027
2. Nhận gửi và vay TCTD khác	9.490	17.423	24.520	38.303	54.161	77.093
<i>Tổng doanh số giao dịch</i>	<i>20.241</i>	<i>32.060</i>	<i>47.175</i>	<i>71.245</i>	<i>106.042</i>	<i>153.120</i>

Nguồn số liệu NHNN chi nhánh TPHCM

2.1.3 Dịch vụ ngân hàng hiện đại

2.13.1. Dịch vụ thẻ

Trong giai đoạn này đánh dấu sự phát triển nổi bật của dịch vụ thẻ ATM - một trong dịch vụ ngân hàng điện tử đã và đang phát triển mạnh nhờ tính tiện lợi, dễ sử dụng và được nhiều khách hàng người dân quan tâm sử dụng trong các giao dịch: rút, gửi tiền mặt; thanh toán dịch vụ; chuyển tiền; vắn tin tài khoản..... Đây vẫn sẽ là dịch vụ ngân hàng được phát triển và sử dụng phổ biến trong giai đoạn tới, bởi chức năng của nó – như một ngân hàng điện tử, rất hiệu quả. Mặt khác sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng điện tử đã góp phần thu hút khách hàng quan hệ giao dịch với ngân hàng. Kết năm 2006, tổng số lượng tài khoản cá nhân mở và giao dịch tại các NHTM trên địa bàn khoảng 1.900.000 tài khoản, bằng 16,7 lần so với năm 2001. Kết quả của hoạt động này đã góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn không ngừng mở rộng và tăng trưởng, tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng liên tục tăng trong 5 năm qua, và chiếm mức phổ biến từ 85%- 87% trong tổng khối lượng thanh toán qua ngân hàng.

Bảng 2.11: Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của các NH trên địa bàn TPHCM

(ĐVT: Tỷ đồng)

Doanh số giao dịch thẻ	2004	2005	2006	Tháng 6 2007
Thẻ nội địa	5.600	12.880	25.775	22.732
Tốc độ tăng %		+ 130	+ 100	
Thẻ quốc tế	5.830	12.865	9.988	7.171
Tốc độ tăng %		+ 120	- 22,3	
Tổng DS thẻ	11.430	25.745	35.763	29.903
Tốc độ tăng %		+ 125	+ 38,9	

Bảng 2.12: Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán trong môi trường quan so sánh với cả nước

Chỉ tiêu	Toàn quốc	TPHCM	Tỷ trọng (%)
1. Số lượng NH phát hành thẻ	17	10 HS chính (và 20 CN)	58,82
2. Số lượng thẻ	4,0 triệu	2,43 triệu	60,75
- Thẻ quốc tế	0,4 triệu	0,25 triệu	62,5
- Thẻ nội địa	3,6 triệu	2,18 triệu	60,55
3. NH tham gia là đại lý thanh toán thẻ	20	10 HS chính (và 10 CN)	50
4. Số NH lắp đặt máy ATM	15	8 HS chính (19 CN)	53,33
5. Số lượng máy ATM	2700	739	27,37
6. Số lượng Cổng POS	14.000	9.145	65,32
7. Số lượng TK cá nhân	1,67 triệu	-	-

Thực trạng thị trường thẻ thanh toán ở Việt Nam đang ngày càng phát triển với một tốc độ tăng trưởng đáng kể. Tuy nhiên, dù hoạt động phát hành thẻ và thanh toán thẻ của các ngân hàng diễn ra sôi nổi nhưng vẫn còn nhiều hạn chế do các ngân hàng chưa chia sẻ cơ sở hạ tầng mạng lưới ATM/POS (thiết bị chấp nhận thẻ ở điểm bán hàng), chưa tận dụng được tính hiệu quả về quy mô do các liên minh thẻ chưa kết nối với nhau để cùng hoạt động. Do vậy, việc ra đời một trung tâm chuyên mạch thẻ thống

nhất đang là một đòi hỏi cấp bách và cần phải có một số mô hình chuyển mạch trung tâm có thể lựa chọn nhằm thúc đẩy quá trình trao đổi và thoả thuận giữa các liên minh thể để chọn được mô hình tối ưu nhất cho Việt Nam.

2.1.3.2 Dịch vụ home-banking, internet-banking, phone-banking, SMS-banking

Hầu hết các ngân hàng đều mở các trang web trên mạng internet, khách hàng chỉ cần truy cập vào trang web của ngân hàng sẽ nhận được các thông tin như: lãi suất, tỷ giá, giá chứng khoán, thị trường địa ốc, xem số dư tài khoản, các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng đang có, thông tin về ngân hàng, tư vấn tài chính... Nếu khách hàng không có điều kiện truy cập vào trang web có thể soạn tin nhắn gửi về tổng đài của ngân hàng

2.1.3.3 Đầu tư tài chính

Bảng 2.13: Đầu tư tài chính của các ngân hàng Đơn vị : Tỷ đồng

	2002	2003	2004	2005	2006	6/2007
- Đầu tư vào trái phiếu, tín phiếu NHNN, trái phiếu CP	437	2.700	4.885	12.227	11.035	26.445
- Đầu tư, hùn vốn, mua cổ phiếu các TCTD, tổ chức khác	267	291	403	1.142	2.602	5.015

Nguồn NHNN chi nhánh TPHCM

Thị trường đầu tư tài chính của các TCTD trên địa bàn thực hiện qua hai kênh đầu tư chủ yếu là đầu tư vào trái phiếu, tín phiếu NHNN, trái phiếu CP, trái phiếu TCTD và đầu tư, hùn vốn, mua cổ phiếu các TCTD, tổ chức khác :

- Đầu tư vào trái phiếu, tín phiếu NHNN, trái phiếu CP, trái phiếu TCTD: các NHTM sử dụng nguồn vốn huy động từ nền kinh tế để đầu tư. Đầu tư vào lĩnh vực này ít rủi ro hơn, vì tín phiếu NHNN; tín phiếu, trái phiếu kho bạc nhà nước có tính thanh khoản cao hơn đầu tư cho vay các khách hàng. Với mức độ an toàn tương đối cao nên tốc độ tăng trưởng hoạt động đầu tư ở năm 2003, 2004, 2005 tăng rất nhanh.

- Đầu tư, hùn vốn, mua cổ phiếu các TCTD, tổ chức khác : các NHTM sử dụng từ nguồn vốn chủ sở hữu để đầu tư vào lĩnh vực này với tốc độ tăng nhanh, tăng cao ở năm sau cao hơn năm trước, đạt tốc độ tăng nhanh nhất ở năm 2005 và 2006. Đến năm 2006 tăng gần 10 lần so với năm 2002. Lĩnh vực đầu tư này hiện nay mang lại các

nguồn sinh lợi rất lớn như: lợi tức bằng tiền, lợi tức bằng cổ phiếu, cổ phiếu thưởng, cổ phiếu được mua thêm khi đơn vị phát hành tăng thêm vốn,... với thị giá rất cao so với mệnh giá. Chính vì lợi nhuận mang lại cao nên rủi ro trong lĩnh vực này cũng rất cao .

- Hiện nay, do nhu cầu tăng vốn hoạt động của NH cũng như của các doanh nghiệp nên đã có tình trạng đan xen trong hoạt động lẫn nhau giữa ngân hàng và doanh nghiệp. Doanh nghiệp trở thành các cổ đông lớn, cổ đông chiến lược của NH; NH ngoài hình thức đầu tư cho vay trực tiếp, còn đầu tư mua trái phiếu, cổ phiếu, hùn vốn hoạt động với doanh nghiệp. Sự liên kết và thâm nhập lẫn nhau như thế này sẽ tạo nên tính hệ thống rất lớn, chỉ cần một đơn vị đổ vỡ thì sẽ kéo theo hàng loạt các đơn vị khác đổ vỡ theo.

2.1.3.4. Dịch vụ khác

Các dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ tư vấn, kinh doanh ngoại hối, dịch vụ bất động sản, dịch vụ thiết lập và thẩm định dự án, cho thuê kết sắt, dịch vụ ngân hàng trên TTCK...có vẻ trầm lắng hơn khó có thể nhận biết được tính hơn hẳn giữa các ngân hàng, một phần là do các dịch vụ này còn khá mới mẻ, một phần do một số NHTM chưa quan tâm đến việc quảng bá, tiếp thị dịch vụ này

2.2 Những kết quả đạt được và những hạn chế

2.2.1 Những kết quả đạt được

- Mạng lưới hoạt động: NHTM CP đa số có ưu thế về mạng lưới hoạt động, dịch vụ đa dạng, tính linh hoạt cao.

- Các NHTM CP trong nước đang tìm cách tranh thủ công nghệ của nước ngoài bằng cách bán cổ phần cho các tập đoàn tài chính lớn của nước ngoài.

- Khách hàng truyền thống: thứ nhất là đối tượng khách hàng của NHTM CP đa dạng và có lợi thế là đã có được một lượng khách hàng ổn định, lâu năm, thị phần được mở rộng. Thứ hai do văn hóa tiêu dùng của người dân thích giao dịch, trao đổi, thanh toán với các ngân hàng trong nước hơn, khi tiếp xúc được dễ dàng, thuận tiện hơn. Đây là ưu thế gắn liền với nhu cầu, thói quen, tâm lý tiêu dùng của người dân Việt Nam

- Nguồn nhân lực: Trình độ cán bộ ngân hàng hiện nay tối thiểu phải tốt nghiệp đại học, có thêm nhiều cán bộ nhân viên ngân hàng có trình độ sau đại học, đa số là những cán bộ trẻ rất có chí học hỏi. Ví dụ như theo tài liệu được Vietcombank công bố, tính đến ngày 31.12.2006, ngân hàng này có 6.478 nhân viên, trong đó 15 người có trình độ tiến sĩ, 208 thạc sĩ và 4.943 cử nhân

Về chính sách đãi ngộ, chiêu mộ nhân tài: một số NHTM đã có chính sách tốt để giữ chân và thu hút người giỏi bằng chế độ đãi ngộ, hoặc đưa đi đào tạo nước ngoài, lương, thưởng định kỳ theo doanh số bằng tiền hoặc bằng cổ phiếu của ngân hàng...nên có sự chuyển dịch nguồn nhân lực có chất lượng cao từ các ngành khác sang lĩnh vực tài chính-ngân hàng.

- Về chất lượng dịch vụ: Các dịch vụ ngân hàng ngày càng đa dạng và chất lượng được nâng cao nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng và nền kinh tế. Điều này đã được chứng minh ở phần trên. Trong đó nổi bật là sự phát triển của dịch vụ thẻ ngân hàng- thẻ ATM, đây chính là một trong những dịch vụ ngân hàng điện tử đã và đang phát triển mạnh nhờ tính tiện lợi, dễ sử dụng và được nhiều khách hàng người dân quan tâm. Dịch vụ này trong tương lai vẫn sẽ là loại hình dịch vụ được phát triển và sử dụng phổ biến, tiến tới xóa bỏ thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán của người dân.

- Khác

2.2.2. Những hạn chế

- Vốn: chi phí đầu tư cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại lớn đòi hỏi các TCTD phải có vốn lớn, nhưng trên thực tế vốn ở các ngân hàng vẫn còn thấp, rất khó đầu tư phát triển công nghệ hiện đại .

- Môi trường pháp lý về hoạt động Ngân hàng chưa thực sự phù hợp với tình hình thực tế. Trong khi đó, phát triển dịch vụ NH đòi hỏi phải áp dụng công nghệ mới và quy trình nghiệp vụ hiện đại, nhanh chóng. Với tốc độ phát triển dịch vụ như hiện nay, nhiều quy định pháp lý đã tỏ ra bất cập gây khó khăn cho các NHTM khi muốn triển khai dịch vụ mới

Ví dụ như: Hệ thống các văn bản pháp lý liên quan đến việc cung cấp, sử dụng các dịch vụ ứng dụng công nghệ cao như: internet-banking, home banking,... còn thiếu, chậm đổi mới và hoàn thiện so với yêu cầu phát triển kỹ thuật công nghệ hiện đại và triển khai rộng rãi các dịch vụ ngân hàng hiện đại, chưa tạo cơ sở cho việc xử lý các tranh chấp, tạo ra tâm lý ngần ngại khi sử dụng và cung cấp các dịch vụ này.

- Các dịch vụ ngân hàng phát triển dưới mức tiềm năng. Sau 5 năm làm dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ, số người sử dụng thẻ tại NHTM trên địa bàn TP HCM chỉ đạt 1.900.000 khách hàng, phần lớn chủ thẻ là thương nhân và những người sống ở các đô thị lớn, dư nợ cho vay cá nhân chỉ chiếm 5-9% tổng dư nợ. Do mức thu nhập của phần lớn dân cư còn thấp, thói quen sử dụng tiền mặt còn phổ biến, nên khả năng phát triển và mở rộng dịch vụ thẻ của ngân hàng còn hạn chế.

- Dịch vụ ngân hàng phát triển theo chiều rộng nhưng chưa phát triển mạnh theo chiều sâu: các sản phẩm dịch vụ được nhiều ngân hàng quan tâm nhưng mới tập trung ở một số ngân hàng mạnh về vốn. Sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại mặc dù đã được đưa vào sử dụng nhưng nếu so với các dịch vụ của các NHTM nước ngoài thì vẫn còn chưa đa dạng về chủng loại, độ an toàn, tính bảo mật thông tin chưa cao. Đây là hạn chế rất lớn cho các NHTM Việt Nam nói chung trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay với sự xuất hiện ngày càng nhiều TCTD quốc tế trên thị trường nước ta trong giai đoạn tới.

- Kênh phân phối dịch vụ ngân hàng có sự đa dạng nhưng hiệu quả thấp, phương thức giao dịch và cung cấp các dịch vụ chủ yếu vẫn là giao dịch trực tiếp tại quầy, thủ tục rườm rà, các hình thức giao dịch từ xa dựa trên nền tảng công nghệ thông tin chưa phổ biến. Dịch vụ ngân hàng điện tử chưa được triển khai rộng rãi, lượng khách hàng sử dụng còn ít, nhiều ngân hàng mới chỉ hoạt động ở mức độ thử nghiệm, giao dịch thanh toán thương mại điện tử còn hạn chế, chưa khai thác hết ứng dụng của hình thức thanh toán qua điện thoại di động sử dụng tài khoản ngân hàng. Điều này thể hiện qua việc tỷ trọng thu nhập dịch vụ ngân hàng hiện đại tuy có tăng trong các năm nhưng vẫn còn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập ngân hàng.

- Tính tiện ích của dịch vụ chưa cao, đặc biệt là dịch vụ thẻ thanh toán. Như thị trường thẻ VN hiện đang có tiềm năng rất lớn, thu hút được sự quan tâm của nhiều TCTD cũng như của khách hàng, nhưng do sự đầu tư không đồng bộ nên hệ thống máy ATM của nhiều ngân hàng còn ít và chưa kết nối được với nhau. Nguyên nhân do các ngân hàng chưa tìm được tiếng nói chung để đi đến thoả thuận kết nối thống nhất nhằm chia sẻ hạ tầng kỹ thuật, dẫn đến lãng phí trong việc đầu tư mua sắm máy móc và chưa tạo sự thuận lợi cho khách hàng trong việc sử dụng thẻ.

- Về nhân lực: bên cạnh những điểm tích cực thì nhìn chung nhân lực ngành tài chính-ngân hàng vẫn còn bộc lộ những hạn chế so với yêu cầu của các TCTD trong giai đoạn hiện nay, điều đó thể hiện qua:

Năng lực điều hành của một số cán bộ còn thiếu tính nhanh nhạy, năng động; điều hành chưa mang tính khoa học; thường bị lúng túng trước những diễn biến thay đổi bất thường của thị trường và nền kinh tế.

Trình độ thao tác nghiệp vụ của chuyên viên còn rất nhiều hạn chế, mặc dù được đào tạo căn bản nhưng nhìn chung còn thiếu năng lực thực tiễn, thiếu kinh nghiệm.

Đội ngũ cán bộ nhân viên có kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực ngân hàng còn ít. Tình trạng nhảy việc còn nhiều

- Các dịch vụ tạo sự liên thông giữa hai thị trường: thị trường tiền tệ và thị trường chứng khoán chưa phát triển như dịch vụ đầu tư tài chính, dịch vụ trên thị trường đấu thầu trái phiếu, tín phiếu... Do đó, kênh thông vốn giữa hai thị trường này không phát triển được.

- Chưa có được định hướng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng trung và dài hạn.

- Một số NHTM vẫn chưa có chiến lược tiếp thị bài bản để hỗ trợ hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng

- Cơ chế quản trị điều hành ở một số NHTM nhiều tầng nấc, chưa phân quyền mạnh cho các cấp quản trị trung gian đã tạo ra sự thiếu linh hoạt, tốn thời gian khi quyết định từ đó làm mất nhiều cơ hội kinh doanh

2.3.Kết quả khảo sát thực tế hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM

2.3.1. Đối tượng và mục đích

- Việc khảo sát thực tế các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM nhằm kiểm định lại những nhận xét của tác giả về những kết quả đã đạt được và những mặt hạn chế của hệ thống NHTM CP dưới cái nhìn khách quan của các đối tượng khảo sát.

- Trên cơ sở đó, đối tượng khảo sát bao của đề tài bao gồm: Các khách hàng cá nhân, các khách hàng doanh nghiệp đang giao dịch với các NHTM nói chung trên địa bàn TP.HCM

2.3.2. Phương pháp thu thập và xử lý thông tin

- Soạn mẫu Phiếu khảo sát cho hai đối tượng: khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp

- Phỏng vấn trực tiếp các khách hàng cá nhân đến giao dịch tại các NHTM

- Gửi Phiếu khảo sát đến các khách hàng doanh nghiệp

- Phiếu khảo sát sau khi được thu hồi sẽ được nhập thông tin và xử lý bằng phần mềm SPSS, V10.0

2.3.3. Mẫu nghiên cứu và nội dung Bảng khảo sát

Mẫu khảo sát của đề tài có độ lớn như sau:

- 200 khách hàng cá nhân

- 20 khách hàng doanh nghiệp

Nội dung Phiếu khảo sát dành cho khách hàng cá nhân (**Phụ lục 1**)

Nội dung Phiếu khảo sát dành cho khách hàng doanh nghiệp (**Phụ lục 2**)

2.3.4. Kết quả phân tích bằng SPSS

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Qua phân tích bảng tần suất bằng chương trình SPSS, kết quả phân tích như sau:

Tổng số phiếu phát ra: 200

Tổng số phiếu thu về: 188

PHẦN I: DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRUYỀN THỐNG

Bảng 2.14: Anh/Chị đang sử dụng dịch vụ nào của NHTM?

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tiet kiem	80	80.0%	20	20.0%	100	100.0%
Chuyen tien	70	70.0%	30	30.0%	100	100.0%
Ngoai hoi	10	10.0%	90	90.0%	100	100.0%
Tin dung	63	63.0%	37	37.0%	100	100.0%
Dich vu khac	29	29.0%	71	71.0%	100	100.0%

Bảng 2.15: Anh/Chị thường liên hệ với NHTM nào khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ?

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
NHTM NN	59	59.0%	41	41.0%	100	100.0%
NHTM CP	69	69.0%	31	31.0%	100	100.0%
NHTM LD	1	1.0%	99	99.0%	100	100.0%
NHNNg	7	7.0%	93	93.0%	100	100.0%
NHTM Khac	1	1.0%	99	99.0%	100	100.0%

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.16: Đánh giá về DV truyền thống của NH hiện nay trên các mặt sau:

Chất lượng DVNH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOT	45	23.9	23.9	23.9
KHA	103	54.8	54.8	78.7
TB	40	21.3	21.3	100.0
Total	188	100.0	100.0	

Thai do phuc Vu NV

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOT	37	19.7	19.7	19.7
KHA	108	57.4	57.4	77.1
TB	41	21.8	21.8	98.9
KEM	2	1.1	1.1	100.0
Total	188	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Su da dang, tien ich cua DVNH truyen thong

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOT	36	19.1	19.1	19.1
KHA	107	56.9	56.9	76.1
TB	43	22.9	22.9	98.9
KEM	2	1.1	1.1	100.0
Total	188	100.0	100.0	

Huong dan & Nghiep vu xu ly

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NHANH GON	94	50.0	50.0	50.0
CHAM	30	16.0	16.0	66.0
CHUYEN NGHIEP	61	32.4	32.4	98.4
KEM	3	1.6	1.6	100.0
Total	188	100.0	100.0	

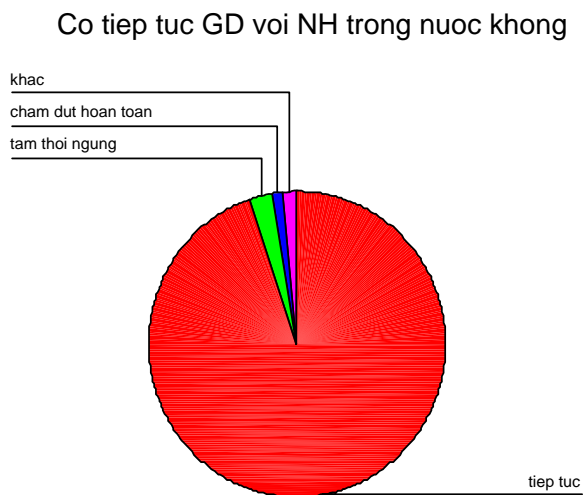
(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.17: Anh/Chị có còn tiếp tục giao dịch với NHTM trong nước không?

Co tiep tuc GD voi NH trong nuoc khong

		Frequency	Percent
Valid	tiep tuc	178	94.7
	tam thoi ngung	5	2.7
	cham dut hoan toan	2	1.1
	khac	3	1.6
	Total	188	100.0

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)



Hình 2.4: Tỷ lệ người tiếp tục giao dịch với NHTM trong nước

Bảng 2.18: Anh/Chị có thường sử dụng dịch vụ NH hiện đại:

Anh/chi co thuong su dung DVNH hien dai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rat thuong xuyen	18	9.6	9.6	9.6
	Thuong xuyen	93	49.5	49.5	59.0
	Thinh thoang	67	35.6	35.6	94.7
	It su dung	10	5.3	5.3	100.0
	Total	188	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.19: Anh/Chị đang sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại nào:

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
The ATM	96	96.0%	4	4.0%	100	100.0%
Internet Banking	33	33.0%	67	67.0%	100	100.0%
Phone/Mobile Banking	41	41.0%	59	59.0%	100	100.0%
Dich vu NH tren TTCK	22	22.0%	78	78.0%	100	100.0%
Dich vu NH hien dai khac	22	22.0%	78	78.0%	100	100.0%

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.20: Anh/Chị thích giao dịch với NHTM dưới hình thức nào nhất:

Hình thức GD

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	GD truc tiep	72	38.3	38.3
	GD gian tiep	68	36.2	36.2
	GD qua may ATM	46	24.5	24.5
	Hinh thuc khac	2	1.1	1.1
	Total	188	100.0	100.0

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.21: Đánh giá của khách hàng về DVNH hiện đại như thế nào trên các mặt sau:

Su da dang, tien ich DVNH hien dai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tot	33	17.6	17.6	17.6
Kha	110	58.5	58.5	76.1
TB	43	22.9	22.9	98.9
Kem	2	1.1	1.1	100.0
Total	188	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Do an toan cua DV

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tot	24	12.8	12.8	12.8
Kha	99	52.7	52.7	65.4
TB	58	30.9	30.9	96.3
Kem	7	3.7	3.7	100.0
Total	188	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Toc do xu ly GD

	Frequency	Percent	Valid Percent
Nhanh	61	32.4	32.4
TB	107	56.9	56.9
Cham	20	10.6	10.6
Total	188	100.0	100.0

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Phi GD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rat cao	5	2.7	2.7	2.7
Cao	67	35.6	35.6	38.3
TB	95	50.5	50.5	88.8
Thap	21	11.2	11.2	100.0
Total	188	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.22: Điều gì cản trở anh/chị sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại:

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Qua moi chua hieu ro DV	25	25.0%	75	75.0%	100	100.0%
Khong biet sd cac PT hien dai de tiep can DV	8	8.0%	92	92.0%	100	100.0%
DV chua loi cuon	37	37.0%	63	63.0%	100	100.0%
Do an toan chua cao	32	32.0%	68	68.0%	100	100.0%
Ly do khac	25	25.0%	75	75.0%	100	100.0%

BẢNG TỔNG HỢP KẾT QUẢ KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

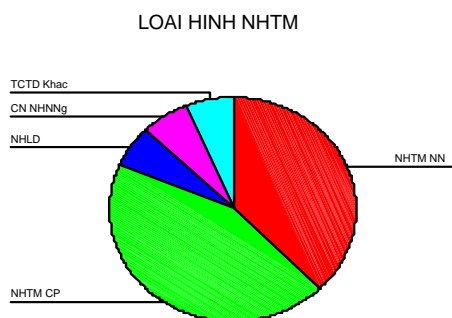
Tổng số phiếu phát ra: 20

Tổng số phiếu thu về: 16

BẢNG 2.23: Khi có nhu cầu sử dụng DVNH, quý Công ty thường chọn NHTM nào trong các loại hình NH dưới đây?

LOAI HINH NHTM

	Frequency	Percent	Valid Percent
NHTM NN	6	37.5	37.5
NHTM CP	7	43.8	43.8
NHLD	1	6.3	6.3
CN NHNNg	1	6.3	6.3
TCTD Khac	1	6.3	6.3
Total	16	100.0	100.0



Hình 2.5: Loại hình NHTM

Bảng 2.24: Quý Công ty thường sử dụng DVNH nào dưới đây?

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gui tien	11	68.8%	5	31.3%	16	100.0%
Vay tien	13	81.3%	3	18.8%	16	100.0%
Bao lanh	3	18.8%	13	81.3%	16	100.0%
Thanh toan-Tai tro XNK	5	31.3%	11	68.8%	16	100.0%
Chuyen tien	5	31.3%	11	68.8%	16	100.0%
Dich vu ngan quy	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
QL & Thu hoi no	3	18.8%	13	81.3%	16	100.0%
Dich vu hoi doi	2	12.5%	14	87.5%	16	100.0%
Dich vu khac	3	18.8%	13	81.3%	16	100.0%

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.25: Đánh giá về DVNH trên các phương diện sau:

CHAT LUONG SPDV NH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOT	8	50.0	50.0	50.0
KHA	5	31.3	31.3	81.3
TB	2	12.5	12.5	93.8
KEM	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

SU DA DANG TIEN ICH DV

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOT	4	25.0	25.0	25.0
KHA	9	56.3	56.3	81.3
TB	2	12.5	12.5	93.8
KEM	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

THAI DO PHUC VU CUA NV

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TOT	2	12.5	12.5	12.5
KHA	11	68.8	68.8	81.3
TB	2	12.5	12.5	93.8
KEM	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

THOI GIAN GIAO DICH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NHANH	4	25.0	25.0	25.0
TB	8	50.0	50.0	75.0
CHAM	3	18.8	18.8	93.8
RAT CHAM	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

LAI SUAT TD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid CAO	6	37.5	37.5	37.5
TB	7	43.8	43.8	81.3
THAP	3	18.8	18.8	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.26: Ưu điểm của NHTM CP so với các NHTM khác:

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
UU DIEM VE CHAT LUONG DV	14	87.5%	2	12.5%	16	100.0%
UU DIEM VE MANG LUOI	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
UU DIEM VE SPDV DA DANG	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
UU DIEM VE UY TIN THUONG HIEU	7	43.8%	9	56.3%	16	100.0%
UU DIEM VE NANG LUC TC	4	25.0%	12	75.0%	16	100.0%
UU DIEM VE HD MARKETING	12	75.0%	4	25.0%	16	100.0%
UU DIEM KHAC	5	31.3%	11	68.8%	16	100.0%

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.27: Những yếu tố nào NHTM nước ta còn thiếu và cần phải cải thiện thêm để có thể cạnh tranh với các NHTM ở nước ngoài?

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
CONG NGHE NH	14	87.5%	2	12.5%	16	100.0%
TRINH DO CBNV NH	8	50.0%	8	50.0%	16	100.0%
DO AN TOAN BAO MAT CUA GD	13	81.3%	3	18.8%	16	100.0%
CS MARKETING QUANG BA THUONG HIEU	11	68.8%	5	31.3%	16	100.0%
NANG LUC TC	14	87.5%	2	12.5%	16	100.0%
THU TUC HANH CHINH RUOM RA	9	56.3%	7	43.8%	16	100.0%
YEU TO KHAC	4	25.0%	12	75.0%	16	100.0%

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Bảng 2.28: Trong tương lai, khi VN thực hiện các quy định của WTO, trong đó có việc cho phép các NHNNg vào VN, thì khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ, Quý Công ty có tiếp tục sử dụng các dịch vụ của NHTM trong nước nữa hay không?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIEP TUC	12	75.0	75.0	75.0
TAM THOI NGUNG	2	12.5	12.5	87.5
CHAM DUT HOAN TOAN	1	6.3	6.3	93.8
KHAC	1	6.3	6.3	100.0
Total	16	100.0	100.0	

(Nguồn : Kết quả phân tích từ spss)

Kết quả khảo sát trên đây cùng với phân tích những điểm thuận lợi và khó khăn của hệ thống NHTM nước ta nói chung, hệ thống NHTM CP nói riêng là cơ sở khoa học để đề xuất các giải pháp, kiến nghị ở Chương 3.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ tại các NHTM CP trên địa bàn TPHCM và kết quả khảo sát một lần nữa có thể khẳng định các nhận xét đánh giá mà tác giả đã đưa ra về những mặt đạt được và những mặt còn hạn chế của ngành ngân hàng trong những năm qua là chính xác.

Những điểm hạn chế này sẽ gây cản trở không ít cho sự phát triển dịch vụ ngân hàng trong thời gian tới. Các dịch vụ ngân hàng truyền thống vẫn là nhân tố chủ đạo cần được duy trì và củng cố, đối với dịch vụ ngân hàng hiện đại ngân hàng sẽ đi vào khai thác các dịch vụ mới, tạo điều kiện thuận lợi nhất để khách hàng có thể hưởng được những tiện ích mà dịch vụ này mang lại

Từ thực trạng yêu cầu, nhiều vấn đề về xây dựng chiến lược phát triển, vấn đề về vốn, về công nghệ, về nguồn nhân lực.... đang đặt ra cần được giải quyết để đáp ứng yêu cầu của tiến trình hội nhập

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG VÀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ CỦA CÁC NHTM CỔ PHẦN TẠI TP.HCM THỜI KỲ HẬU WTO

3.1 Căn cứ để đề xuất các giải pháp

3.1.1 Những cam kết chủ yếu về lĩnh vực ngân hàng khi Việt Nam gia nhập WTO

Trong quá trình hội nhập quốc tế, Việt Nam phải thực hiện những cam kết, trong đó có cam kết về lĩnh vực tài chính- ngân hàng được quy định tại các Hiệp định có liên quan như: Hiệp định thương mại Việt Mỹ, Hiệp định khung về thương mại- dịch vụ ASEAN, Hiệp định WTO...Nội dung một số cam kết chủ yếu trong lĩnh vực ngân hàng khi Việt Nam gia nhập WTO như sau:

3.1.1.1 Về loại hình tổ chức

❖ Các TCTD nước ngoài được thiết lập hiện diện thương mại tại Việt Nam dưới các hình thức như: Văn phòng đại diện, chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, Ngân hàng liên doanh và Ngân hàng 100% vốn nước ngoài, Công ty tài chính liên doanh và Công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, Công ty cho thuê tài chính liên doanh và Công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài

❖ Từ ngày 1/4/2007 ngân hàng 100% vốn nước ngoài được phép thành lập tại Việt Nam

3.1.1.2 Về loại hình dịch vụ

❖ Các TCTD nước ngoài hoạt động tại Việt Nam được phép cung ứng hầu hết các loại hình dịch vụ ngân hàng như: cho vay, nhận tiền gửi, cho thuê tài chính, kinh doanh ngoại tệ, các công cụ thị trường tiền tệ, các công cụ phái sinh, môi giới tiền tệ, quản lý tài sản cung cấp dịch vụ thanh toán, tư vấn và thông tin tài chính...

❖ Các TCTD nước ngoài sẽ được phép phát hành thẻ tín dụng trên cơ sở đối xử quốc gia kể từ khi Việt Nam gia nhập WTO

3.1.1.3 Về huy động tiền gửi bằng Đồng Việt Nam

Các chi nhánh ngân hàng nước ngoài được nhận tiền gửi VNĐ không giới hạn từ các pháp nhân. Việc huy động tiền gửi VNĐ từ các thể nhân Việt Nam sẽ được nói lỏng dần trong vòng 5 năm theo lộ trình sau:

- Từ ngày 1/1/2007: 650% vốn pháp định được cấp
- Từ ngày 1/1/2008: 800% vốn pháp định được cấp
- Từ ngày 1/1/2009: 900% vốn pháp định được cấp
- Từ ngày 1/1/2010: 1000% vốn pháp định được cấp
- Từ ngày 1/1/2011: Đối xử quốc gia đầy đủ

3.1.1.4 Về mạng lưới giao dịch

Chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được phép mở các điểm giao dịch ngoài trụ sở chi nhánh, nhưng được giành đối xử quốc gia và đối xử tối huệ quốc đầy đủ trong việc thiết lập và vận hành hoạt động các máy rút tiền tự động (ATM)

3.1.1.5 Quy định về cấp giấy phép và quản lý

❖ Một NHTM nước ngoài có thể đồng thời được mở một ngân hàng con và các chi nhánh hoạt động tại Việt Nam. Các điều kiện cấp phép đối với ngân hàng 100% vốn nước ngoài sẽ dựa trên các quy định an toàn và giải quyết các vấn đề như tỷ lệ an toàn vốn, khả năng thanh toán và quản trị doanh nghiệp

❖ Các tiêu chí đối với chi nhánh và ngân hàng 100% vốn nước ngoài sẽ được áp dụng theo cơ chế quản lý đối với chi nhánh ngân hàng nước ngoài, bao gồm yêu cầu về vốn tối thiểu, theo thông lệ quốc tế đã được thừa nhận chung

3.1.1.6 Quy định về tỷ lệ tham gia góp vốn

- ❖ Các ngân hàng nước ngoài có thể tham gia góp vốn liên doanh với đối tác Việt Nam với tỷ lệ góp vốn không vượt quá 50% vốn điều lệ của ngân hàng liên doanh
- ❖ Tổng mức góp vốn mua cổ phần của các tổ chức cá nhân nước ngoài tại từng NHTM cổ phần Việt Nam không vượt quá 30% vốn điều lệ của ngân hàng đó, trừ khi pháp luật Việt Nam có quy định khác hoặc được sự chấp thuận của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam

3.1.1.7 Quy định về năng lực tài chính

Để thu hút các ngân hàng lớn có uy tín vào hoạt động tại thị trường Việt Nam, trong cam kết cũng đã đưa ra yêu cầu về tổng tài sản có đối với TCTD nước ngoài muốn thành lập hiện diện thương mại tại Việt Nam (cam kết này cũng đã được thể chế hoá trong Nghị định số 22 ban hành ngày 28/2/2006), cụ thể:

- ❖ Để mở chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản có trên 20 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm xin mở chi nhánh
- ❖ Tổng tài sản có đối với việc thành lập Ngân hàng liên doanh hoặc ngân hàng con 100% vốn nước ngoài của ngân hàng nước ngoài là trên 10 tỷ USD
- ❖ Đối với việc xin phép mở công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, công ty tài chính liên doanh, công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài hoặc công ty cho thuê tài chính liên doanh, các TCTD nước ngoài phải có tổng tài sản có trên 10 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm xin phép.

3.1.2. Các mục tiêu, định hướng phát triển hoạt động ngân hàng giai đoạn 2006-2010

3.1.2.1. Mục tiêu, định hướng

Với mục tiêu xây dựng TPHCM trở thành trung tâm tài chính ngân hàng của cả nước và của cả khu vực, theo đó phải phát triển đồng bộ :

- Phát triển mạnh hệ thống tài chính ngân hàng theo hướng nâng cao năng lực hoạt động và cạnh tranh .

- Phát triển các thị trường tiền tệ, thị trường trái phiếu, thị trường chứng khoán trên nền tảng công nghệ hiện đại. Theo đó, tại Ngân hàng nhà nước xây dựng và thiết kế phần mềm nghiệp vụ thị trường tiền tệ để phát triển và nâng cao chất lượng các nghiệp vụ liên quan .

- Xây dựng hạ tầng kỹ thuật để phát triển các dịch vụ thương mại điện tử.

- Triển khai thực hiện đề án thanh toán không dùng tiền mặt.

- Tăng cường năng lực xử lý đối với trung tâm xử lý (PPC) trong thanh toán điện tử liên ngân hàng tại TPHCM mang tầm của trung tâm khu vực; đáp ứng được tốc độ tăng trưởng kinh tế rất nhanh của vùng trọng điểm kinh tế: TPHCM, Bình Dương, Đồng Nai, Bà Rịa Vũng Tàu, Long an.

Do đó, đến năm 2010, hệ thống dịch vụ ngân hàng Việt Nam sẽ phát triển ngang tầm với các nước trong khu vực ASEAN.

❖ *Về năng lực:* Xây dựng một hệ thống Ngân hàng đủ mạnh về vốn, về công nghệ hạ tầng kỹ thuật, về năng lực tài chính, năng lực quản lý,... để cạnh tranh với các nước trong khu vực và trên thế giới.

❖ *Về mô hình hoạt động:* Phát triển toàn diện hệ thống các tổ chức tín dụng theo hướng hiện đại, hoạt động đa năng để đạt được trình độ phát triển trung bình tiên tiến trong khu vực ASEAN. Phân đầu hình thành được ít nhất một tập đoàn tài chính hoạt động đa năng trên thị trường tài chính trong và ngoài nước

❖ *Về dịch vụ ngân hàng:* Ngân hàng phải cung cấp được các dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa năng, nâng cao khả năng phục vụ khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh của các tổ chức tín dụng trên địa bàn. Ứng dụng công nghệ Ngân hàng để phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử (ebanking) nhanh chóng, an toàn, hiệu quả, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế, của khách hàng trong quá trình hội nhập.

3.1.2.2. Chỉ tiêu định hướng phát triển quy mô hoạt động:

Dự kiến đến năm 2010 quy mô hoạt động của các ngân hàng trên địa bàn. Đây là những chỉ tiêu mang tính định hướng cho sự phát triển của hoạt động ngân hàng trong thời gian tới:

- Nhu cầu vốn cho nền kinh tế sẽ tăng trưởng bình quân hàng năm từ 20% đến 30% .
- Nhu cầu dịch vụ tiền gửi của ngân hàng sẽ tăng trưởng bình quân từ 27% đến 30%. Nhu cầu dịch vụ đầu tư cung ứng vốn sẽ tăng từ 25% đến 27%.
- Tổng khối lượng thanh toán qua ngân hàng đạt mức tăng trưởng bình quân hàng năm từ 30% đến 35%.
- Khối lượng khách hàng có quan hệ giao dịch với ngân hàng tăng bình quân hàng năm từ 15% đến 20%.
- Dịch vụ thanh toán thẻ tăng trưởng bình quân hàng năm từ 50% đến 60% .

3.1.2.3. Lộ trình phát triển

Năm 2010 là thời điểm mở cửa hoàn toàn các dịch vụ tài chính ngân hàng. Do đó, lộ trình phát triển các dịch vụ tài chính ngân hàng trong giai đoạn này ngoài việc phát triển mạnh các dịch vụ ngân hàng truyền thống (dịch vụ huy động vốn, cấp tín dụng, thanh toán, ngoại hối...), các ngân hàng cần phải phát triển mạnh các dịch vụ mới, hiện đại (tư vấn, đầu tư, chứng khoán, bảo hiểm, quản lý tài sản...).

Lộ trình phát triển các dịch vụ tài chính ngân hàng được chia làm hai giai đoạn; trong đó mỗi giai đoạn xác định một số dịch vụ mang tính chủ đạo

❖ *Giai đoạn 1 (2006-2008):*

- Giai đoạn này đòi hỏi các Ngân hàng đáp ứng được về đầu tư công nghệ ngân hàng hiện đại. Đây là nền tảng để tiếp tục hoàn thiện nâng cao chất lượng các dịch vụ truyền thống và phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Cơ sở đảm bảo cho lộ trình này là

việc tăng vốn pháp định đến cuối năm 2008 theo đúng quy định của Nghị định 141 của Chính phủ.

- Về sự liên minh thẻ: Vấn đề đặt ra là các liên minh thẻ hoạt động ngày càng hiệu quả. Yêu cầu các Ngân hàng có phát hành thẻ phải tham gia ít nhất vào một liên minh thẻ, không hoạt động riêng lẻ nhằm mang lại tiện ích tối đa về dịch vụ thẻ ngân hàng.

❖ **Giai đoạn 2 (2009-2010):** Đẩy mạnh phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Trong đó, chú trọng phát triển các dịch vụ trọn gói, dịch vụ bán chéo, dịch vụ hỗ trợ.

Bảng 3.1: Lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trong giai đoạn 2006-2010

TÊN SẢN PHẨM DỊCH VỤ	Dự kiến phát triển giai đoạn 2006-2010	
	2006-2008	2009-2010
I. Dịch vụ huy động vốn		
<i>1. Dịch vụ huy động tiền gửi</i>		
Trong đó, dịch vụ chủ đạo là:		
- Tiền gửi thanh toán và tiền gửi có kỳ hạn các loại	**	**
<i>2. Phát hành giấy tờ có giá (dịch vụ chủ đạo)</i>	**	**
<i>3. Đi vay (dịch vụ chủ đạo)</i>		
II. Dịch vụ tín dụng, đầu tư và tài trợ		
Trong đó dịch vụ chủ đạo		
- Cho vay chiết khấu, tái CK giấy tờ có giá	**	**
- Thấu chi theo hạn mức tín dụng.	**	*
- Cho thuê tài chính	**	**
- Bao thanh toán	*	*
III. Dịch vụ thanh toán		
<i>1. Dịch vụ thẻ ngân hàng</i>		
Trong đó dịch vụ chủ đạo:		
- Phát hành và thanh toán thẻ nội địa	**	**
- Phát hành và liên kết phát hành thẻ quốc tế	*	**
<i>2. Các dịch vụ thanh toán khác</i>		
Trong đó dịch vụ chủ đạo:		

- Dịch vụ thanh toán Séc	*	**
- Dịch vụ uỷ thác	*	**
IV. Dịch vụ ngoại hối.		
<i>1. Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ</i>		
Trong đó dịch vụ chủ đạo:		
- Dịch vụ phái sinh tiền tệ	*	**
- Dịch vụ phái sinh vàng	*	*
<i>2. Chi trả kiều hối</i>	**	**
V. Dịch vụ tư vấn đầu tư, tài chính		
Trong đó, dịch vụ chủ đạo:		
- Tư vấn	*	**
- Đầu tư tài chính	*	**

(Nguồn NHNN Việt Nam – chi nhánh TPHCM)

3.1.3 NHTM Việt Nam điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội, thách thức khi Việt Nam gia nhập WTO- Phân tích SWOT

3.1.3.1 Điểm mạnh (Strengths)

- Các ngân hàng VN có lợi thế về đồng cảm văn hóa kinh doanh: Đây là yếu tố rất quan trọng, kỳ vọng giữ những vị trí của các ngân hàng thương mại VN khi hội nhập. Niềm tin và những đồng cảm văn hóa là sức hút chủ yếu của các NHTM trong nước trong việc tiếp tục củng cố mối quan hệ truyền thống với khách hàng khi mà các đối thủ cạnh tranh tỏ rõ sự hơn hẳn về nhiều phương diện.

- Có đội ngũ nhân viên nhiều kinh nghiệm, bên cạnh đó là những cán bộ trẻ, năng động để tiếp cận với công nghệ hiện đại. Có thể ghi nhận trong thời gian qua, các ngân hàng VN đã đầu tư nhiều về xây dựng và phát triển nguồn nhân lực.

- Có mạng lưới rộng khắp (đặc biệt là các ngân hàng thương mại quốc doanh). Hiện tại các ngân hàng thương mại VN đã xây dựng được hệ thống phân phối rộng lớn, đặc biệt là thị trường nông thôn. Hiểu biết và khả năng thâm nhập thị trường vẫn sẽ là thế mạnh vượt trội của các ngân hàng trong nước so với các ngân hàng nước ngoài.

- Thị phần ổn định, đối tượng khách hàng mục tiêu đã tương đối định hình cũng là một lợi thế lớn của ngân hàng thương mại VN.

3.1.3.2 Điểm yếu (Weaknesses)

- Vốn của một số ngân hàng vẫn còn thấp so với yêu cầu hội nhập: tổng vốn điều lệ của các ngân hàng thương mại quốc doanh hiện nay mới đạt trên 21.000 tỷ đồng, dư nợ tín dụng mới xấp xỉ 55% GDP, thấp hơn nhiều so với mức trên 80% của các nước trong khu vực. Bình quân, mức vốn tự có của các ngân hàng thương mại quốc doanh khoảng từ 200 đến 250 triệu USD, chỉ bằng một ngân hàng cỡ trung bình trong khu vực, các ngân hàng thương mại cổ phần có mức vốn điều lệ bình quân chỉ từ 250 đến 300 tỷ đồng. Vốn thấp đã dẫn đến khả năng chống đỡ rủi ro của các ngân hàng VN còn kém, tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu chỉ đạt trung bình 5,4% (so với chuẩn mực quốc tế là lớn hơn hoặc bằng 8%)

- Sản phẩm dịch vụ còn quá ít và đơn điệu, tính tiện ích chưa cao, hoạt động ngân hàng chủ yếu dựa vào “độc canh” tín dụng.

- Quy trình quản trị trong các tổ chức tín dụng nói chung và của các ngân hàng thương mại nói riêng còn chưa phù hợp với các nguyên tắc và chuẩn mực quốc tế, tính minh bạch thấp, hệ thống thông tin quản lý và quản lý rủi ro chưa thực sự hiệu quả. Hầu hết các ngân hàng thương mại VN đều có mức dư nợ không sinh lời lớn hơn giới hạn cho phép từ 1,5 đến 2,5 lần, khả năng thanh toán bình quân chỉ mới đạt xấp xỉ 60%, tỷ lệ sinh lời bình quân trên vốn tự có (ROE) hiện chỉ là 6% so với 15% của các ngân hàng thương mại các nước trong khu vực.

Đặc biệt, tỷ trọng đầu tư tín dụng của các tổ chức tín dụng phi ngân hàng (kho bạc, quỹ hỗ trợ...) chiếm trên 34% trên tổng vốn đầu tư toàn xã hội, lại nằm ngoài vòng kiểm soát của Ngân hàng Nhà nước.

- Hạ tầng công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán lạc hậu, có nguy cơ lạc hậu so với khu vực, chưa đáp ứng kịp yêu cầu phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ, năng lực quản lý điều hành của Ngân hàng Nhà nước.

- Thể chế của hệ thống ngân hàng VN còn nhiều bất cập, hệ thống pháp luật về ngân hàng thiếu đồng bộ, chưa phối hợp với yêu cầu cải cách và lộ trình hội nhập. Hệ thống quản trị doanh nghiệp trong các ngân hàng thương mại VN còn nhiều khiếm khuyết, đặc biệt nổi bật là sự chưa tách bạch giữa quyền sở hữu và quyền kiểm soát, điều hành ngân hàng.

- Thiếu chiến lược kinh doanh ở tầm trung và dài hạn. Các ngân hàng thương mại trong nước chỉ mới dừng lại ở tầm xây dựng kế hoạch kinh doanh ngắn hạn, chưa có lộ trình, giải pháp thực hiện, giải pháp phát triển đồng bộ dẫn đến tình trạng phát triển thiếu bền vững

3.1.3.3 Cơ hội (Opportunities)

- Việc Việt Nam trở thành thành viên chính thức thứ 150 của WTO sẽ tạo hiệu ứng tích cực, làm tăng trưởng mạnh mẽ hơn nền kinh tế đất nước. Qua đó sẽ tạo nhiều thuận lợi kinh doanh cho ngành dịch vụ tài chính ngân hàng nói chung và các TCTD trong nước nói riêng

- Việc trao đổi và hợp tác về tài chính, tiền tệ với những hệ thống ngân hàng hiện đại trên thế giới, các TCTD nước ta có điều kiện tiếp cận và sử dụng những tiện ích ngân hàng hiện đại, tranh thủ được vốn, công nghệ và kinh nghiệm quản lý cũng như dịch vụ ngân hàng tiên tiến, từ đó hiện đại hoá những dịch vụ ngân hàng, mở rộng hạ tầng tài chính quốc gia, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng

- Tạo động lực thúc đẩy công cuộc đổi mới và cải cách toàn diện hệ thống ngân hàng nhanh hơn nhằm đáp ứng các đòi hỏi của quá trình hội nhập và thực hiện các cam kết với các tổ chức tài chính, thương mại khu vực và toàn cầu

- Nhờ hội nhập quốc tế, các ngân hàng trong nước sẽ tiếp cận thị trường tài chính quốc tế dễ dàng hơn, hiệu quả tăng lên trong huy động và sử dụng vốn. Các ngân hàng trong nước sẽ phản ứng nhanh nhạy, điều chỉnh linh hoạt hơn theo tín hiệu thị trường trong nước và quốc tế nhằm tối đa hóa lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro.

- Hội nhập còn tạo ra động lực thúc đẩy trong việc nâng cao tính minh bạch của hệ thống ngân hàng VN.

- Có điều kiện thuận lợi hơn khi mở rộng kinh doanh ở thị trường tiền tệ nước ngoài. Theo “luật chơi” của WTO, các Ngân hàng nước ta sẽ được đối xử không kém phần thuận lợi hơn khi mở rộng hoạt động kinh doanh ở các nước khác. với tiềm năng xuất, nhập khẩu lớn của đất nước, các ngân hàng Việt Nam có nhiều khả năng vươn ra để phục vụ các doanh nghiệp Việt Nam tại nước ngoài, qua đó tại điều kiện hội nhập nhanh chóng với cộng đồng tài chính thế giới

- Thông qua việc hợp tác, các ngân hàng dành cho nhau những ưu đãi trong tín dụng, trong mức phí dịch vụ ngân hàng, trong đào tạo nguồn nhân lực.

3.1.3.4 Thách thức (Threats)

Theo kết quả khảo sát do Chương trình phát triển Liên Hiệp Quốc (UNDP) phối hợp cùng Bộ kế hoạch và đầu tư thực hiện thì có 42% doanh nghiệp và 50% người dân được hỏi đều trả lời rằng: Khi mở cửa thị trường tài chính, họ sẽ lựa chọn vay tiền từ các ngân hàng nước ngoài chứ không phải là ngân hàng trong nước; và có 50% doanh nghiệp và 62% người dân cho rằng sẽ lựa chọn ngân hàng nước ngoài để gửi tiền vào. Với năng lực cạnh tranh dưới trung bình (chỉ đạt 4/10 điểm), các ngân hàng thương mại VN trong nước sẽ phải đối mặt với những thách thức sau:

- Việc mở cửa về tài chính ngân hàng sẽ làm giảm thị phần của các TCTD trong nước, thậm chí một số TCTD yếu kém, không đủ sức cạnh tranh có thể sẽ bị phá sản, sát nhập hay mua lại . Rủi ro đến với hệ thống ngân hàng trong nước tăng lên do các ngân hàng nước ngoài nắm quyền kiểm soát một số tổ chức trong nước qua hình thức góp vốn, mua cổ phần.

- Hội nhập làm tăng các giao dịch vốn cũng sẽ làm tăng rủi ro của hệ thống ngân hàng trong khi cơ chế quản lý và hệ thống thông tin giám sát của ngân hàng VN chưa thật tốt, chưa phù hợp với thông lệ quốc tế và hiệu quả.

- Việc mở cửa đồng nghĩa với việc chúng ta phải chấp nhận “luật chơi” chung, bình đẳng áp dụng cho tất cả Tổ chức tài chính-Ngân hàng (trong nước và nước ngoài) sẽ mất đi sự bảo hộ của Nhà nước, trong khi đó các TCTD trong nước nhìn chung nhìn chung năng lực cạnh tranh còn thấp, phải đối mặt với các đối thủ nước ngoài có năng lực tài chính, công nghệ, trình độ nghiệp vụ và quản lý cao hơn

- Với những cam kết về cắt giảm thuế quan và xóa bỏ chính sách bảo hộ của Nhà nước sẽ làm tăng cường độ cạnh tranh đối với các doanh nghiệp VN. - Các cam kết về thương mại (như cắt giảm thuế quan, xóa bỏ chính sách bảo hộ) làm tăng sự cạnh tranh hàng hoá của các đối tác trên thị trường Việt Nam, ảnh hưởng tới hoạt động của các doanh nghiệp xuất khẩu của ta (là các khách hàng truyền thống của các NHTM trong nước) ở cả thị trường nước ngoài và trong nước sẽ ảnh hưởng tới hoạt động của các TCTD Việt Nam, ví dụ như: một số doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn về tài chính và nguy cơ gia tăng nợ quá hạn là khó tránh khỏi cho các ngân hàng VN.

- Quá trình hội nhập có thể diễn ra một chiều (nhất là trong giai đoạn đầu) do các TCTD Việt Nam khó có thể mở rộng hoạt động của mình ra thị trường quốc tế (nếu có thì hoạt động cũng ít hiệu quả), nguyên nhân là: các TCTD của ta chưa đủ sức để cạnh tranh với thị trường tài chính- tiền tệ ở các nước hoặc do ta chưa đáp ứng được đầy đủ yêu cầu của Hiệp định WTO nên chưa được thị trường nước ngoài chấp nhận

- Mở cửa cũng sẽ tạo điều kiện cho các tội phạm quốc tế về tài chính- ngân hàng gia tăng (như tội phạm rửa tiền, tội phạm công nghệ cao, lừa đảo tài chính quốc tế..)

Có thể nói rằng hệ thống NHTM VN đang đứng trước những vận hội to lớn cho sự phát triển của mình, song những thách thức và yếu kém kể trên chắc chắn sẽ gây khó khăn cho hệ thống ngân hàng thương mại VN. Nếu không có những cải cách thích hợp và đồng bộ với tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế.

3.2 Một số giải pháp- kiến nghị

Để thực hiện việc phát triển dịch vụ ngân hàng trong thời kỳ hội nhập hiện nay, không đơn giản chỉ có nỗ lực từ một phía các NHTM mà còn phải có sự kết hợp giữa Chính Phủ và các cơ quan ban ngành có liên quan. Dựa trên cơ sở thực trạng dịch vụ ngân hàng ở nước ta hiện nay và xu hướng phát triển trong thời gian tới, tôi xin đề ra một số giải pháp và các kiến nghị sau:

3.2.1 Các kiến nghị với Chính Phủ

- Chính Phủ từng bước phân định rõ ràng quyền hạn của các cấp như: Chính Phủ, NHNN trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ, đổi mới cơ cấu tổ chức của NHNN

- Có chính sách tích cực hỗ trợ các Ngân hàng thương mại Việt Nam hình thành và phát triển các tập đoàn ngân hàng đa năng.

3.2.2 Các kiến nghị đối với UBND TP.HCM

- Tiếp tục chỉ đạo các đơn vị ngành cung cấp dịch vụ qua ngân hàng. Khuyến khích các đơn vị tổ chức kinh tế chi lương, thanh toán thẻ qua hệ thống ngân hàng đối với mọi doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế, đối với các tổ chức xã hội hưởng lương ngân sách

- Hỗ trợ ngân hàng trong quá trình đào tạo nguồn nhân lực cho ngân hàng để đáp ứng các yêu cầu hội nhập thông qua các chương trình đào tạo ngoại ngữ, Thạc sỹ, Tiến sỹ ở nước ngoài. Hỗ trợ ngân hàng tiếp nhận các nguồn vốn từ nước ngoài vào để phát triển công nghệ ngân hàng hiện đại.

- Có sự chỉ đạo để các ban ngành có sự phối hợp hỗ trợ đầu tư và huy động vốn cho các TCTD cũng như trong việc xử lý nợ, đăng ký giao dịch đảm bảo, công chứng...giúp các TCTD hoạt động an toàn và hiệu quả hơn.

- Tạo điều kiện thuận lợi cho trung tâm giao dịch chứng khoán mở rộng tuyên truyền làm cho các doanh nghiệp am hiểu hơn về giao dịch chứng khoán và vận động một số công ty cổ phần có năng lực về tài chính tham gia niêm yết trên thị trường chứng khoán để đa dạng hóa hàng hóa nhằm làm cho thị trường hoạt động sinh động hơn. Đồng thời cũng tạo điều kiện cho quỹ đầu tư phát triển đô thị thành phố tăng thêm năng lực tài chính, cơ sở vật chất và nguồn nhân lực để thực sự là công cụ tài chính của thành phố nhằm góp phần tích cực cho việc thực hiện có hiệu quả các chương trình kinh tế mang tính động lực của thành phố.

- Lựa chọn và tạo điều kiện cho một số ngân hàng nước ngoài được mở chi nhánh hoạt động tại thành phố đồng thời việc lựa chọn một số tổ chức tài chính nước ngoài, ngân hàng nước ngoài được tham gia góp vốn vào các NHTM CP tại thành phố nhằm nâng cao năng lực tài chính và tận dụng công nghệ hiện đại, kinh nghiệm quản trị điều hành tiên tiến trong lĩnh vực ngân hàng

- Cải cách hành chính trong lĩnh vực tài chính, đảm bảo hoạt động tài chính thông suốt, chất lượng và hiệu quả

- Trong công tác quy hoạch phát triển khu đô thị mới, đặc biệt là khu đô thị mới Thủ Thiêm, cần có khu vực riêng dành cho phát triển tài chính-ngân hàng, việc quy hoạch phát triển ở quận, huyện cũng lưu ý đến việc phân bố khu vực phát triển ngân hàng hợp lý. Thực hiện được điều này sẽ giúp các NHTM có thể tìm nơi đặt trụ sở mới để mở rộng mạng lưới dễ dàng hơn.

3.2.3 Các kiến nghị với NHNN Việt Nam

- Sớm hoàn chỉnh, bổ sung, chỉnh sửa cơ chế chính sách và các văn bản phù hợp với lộ trình thực hiện cam kết quốc tế trong lĩnh vực tiền tệ ngân hàng, đặc biệt là các cam kết gia nhập tổ chức WTO. Tiếp tục xây dựng và hoàn chỉnh môi trường pháp lý về hoạt động ngân hàng phù hợp thông lệ và chuẩn mực quốc tế, tiến tới xóa bỏ hàng rào ngăn cách giữa trung gian tài chính Việt Nam và Hoa Kỳ. Cụ thể là đến năm 2010 là không hạn chế số lượng nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng, không hạn chế tổng giá trị các giao dịch về dịch vụ ngân hàng, không hạn chế tổng hoạt động tác nghiệp

hay tổng số lượng dịch vụ ngân hàng, không hạn chế việc tham gia góp vốn của bên nước ngoài dưới hình thức tỷ lệ phần trăm tối đa số cổ phiếu nước ngoài được tạm giữ.....

- Phối hợp với các cơ quan, Bộ ngành để yêu cầu các đơn vị sử dụng lao động trả tiền lương, tiền công và các khoản thu nhập khác qua tài khoản cá nhân tại các NHTM.

- Xây dựng đề án cải cách thanh tra, giám sát phù hợp với chuẩn mực quốc tế (Basel 1) về tổ chức bộ máy, nghiệp vụ, cơ chế điều hành và cán bộ nhằm nâng cao năng lực thanh tra, giám sát của NHNN đối với hoạt động ngân hàng

- Xây dựng hệ thống thông tin tài chính hiện đại, đảm bảo cho hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả, dễ giám sát, đồng thời lập một chương trình về hội nhập trên mạng internet để cập nhật thông tin tài chính, tiền tệ thế giới. Tăng cường các quan hệ hợp tác quốc tế nhằm khai thông các quan hệ ngân hàng và tận dụng các nguồn vốn, công nghệ từ các nước, và các tổ chức quốc tế, trao đổi thông tin về lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là về đào tạo, phổ biến kiến thức và kinh nghiệm hội nhập cho những cán bộ liên quan của NHNN và một số NHTM.

- Có định hướng phát triển công nghệ thông tin cho ngành ngân hàng, tư vấn các ngân hàng về việc phát triển công nghệ ngân hàng, trên cơ sở đó ngân hàng xây dựng các hệ thống công nghệ thông tin, phát triển dịch vụ, tiện ích ngân hàng. Xúc tiến nhanh việc đi vào hoạt động của Banknet.

- Phối hợp với các tổ chức tài chính quốc tế trợ giúp đào tạo kỹ thuật cho các NHTM Việt Nam. Phối hợp với các học viện, trường đại học, các TCTD trong đào tạo và nghiên cứu khoa học về lĩnh vực tài chính-ngân hàng

- Phát huy vai trò của Hiệp Hội Ngân hàng trong việc cạnh tranh, liên kết ngân hàng để cùng phát triển.

3.2.4 Các kiến nghị với Hiệp hội ngân hàng Việt Nam

- Tăng cường liên kết các TCTD Hội viên để hợp tác, hỗ trợ nhau cùng phát triển, ngăn ngừa tình trạng cạnh tranh không lành mạnh, thúc đẩy liên kết, hợp tác để phát triển công nghệ ngân hàng hiện đại, quan tâm hỗ trợ nhau khắc phục khó khăn khi xảy ra sự cố đột xuất, nhằm đảm bảo khả năng chi trả, ổn định tình hình tiếp tục hoạt động bình thường, tránh ảnh hưởng lan truyền cho cả hệ thống

- Chú trọng việc hỗ trợ pháp lý cho Hội viên để bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các TCTD đối với các tranh chấp phát sinh với đối tác, khách hàng cũng như việc hòa giải giữa các TCTD.

- Tích cực hỗ trợ các TCTD phát triển sản phẩm, dịch vụ mới bằng cách tổ chức việc chia sẻ kinh nghiệm về quản lý và hoạt động nghiệp vụ giữa các TCTD trong nước với các NHNNg, cũng như giữa các ngân hàng trong nước với nhau.

- Tăng cường mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế để tranh thủ sự hỗ trợ về đào tạo và phát triển nghiệp vụ công nghệ mới của các ngân hàng trong khu vực và quốc tế. Tạo điều kiện cho Việt Nam tìm chọn đối tác và hợp tác song phương với các NHNNg

3.2.5 Một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng.

➤ Giải pháp phát triển công nghệ ngân hàng và hạ tầng kỹ thuật

Ứng dụng công nghệ ngân hàng là sự kết hợp giữa các công nghệ khác nhau phải đạt được các mục tiêu sau:

- Hiện đại hóa các nghiệp vụ truyền thống như: kế toán, tín dụng...đây là cơ sở để xây dựng mô hình giao dịch một cửa
- Thực hiện các giao dịch liên chi nhánh trong toàn hệ thống một cách nhanh chóng, không còn sự khác biệt về cách thức, tốc độ xử lý giữa giao dịch nội bộ và giao dịch liên chi nhánh. Chất lượng xử lý nghiệp vụ tại Hội sở, chi nhánh là như nhau.

- Mọi biến động nghiệp vụ nắm bắt tức thời giúp nâng cao hoạt động quản lý ở mọi nghiệp vụ, mọi cấp trong toàn hệ thống.
- Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử theo hướng xử lý giao dịch tự động

Giải pháp:

- Xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung toàn hệ thống: dữ liệu ngân hàng sẽ được tập trung tại trung tâm, nó cho phép ngân hàng nắm chính xác số dư của mọi tài khoản, các giao dịch tài khoản thực hiện tại bất cứ chi nhánh nào trong hệ thống. Ngoài ra tập trung hóa cơ sở dữ liệu là yếu tố hàng đầu để triển khai giao dịch trực tuyến chẳng những trong hệ thống nội bộ mà còn dễ dàng giao tiếp với hệ thống bên ngoài như mạng SWIFT, mạng ATM, mạng thanh toán Visa...
- Xây dựng hệ thống viễn thông nối các chi nhánh nhằm đảm bảo xử lý giao dịch nhanh, tránh khỏi những sự cố trong giờ cao điểm.
- Kết nối dễ dàng các thiết bị giao dịch tự động, các hệ thống thông tin công cộng (internet, máy đọc thẻ từ, điện thoại...)
- Đảm bảo tính bảo mật, an toàn cao.

➤ **Giải pháp liên quan đến sản phẩm, dịch vụ:**

- Củng cố và nâng cao chất lượng sản phẩm hiện hữu: rà soát hoặc đánh giá lại các sản phẩm trong chu kỳ sống từ đó xác định khả năng phát triển hoặc loại bỏ. Đồng thời trên cơ sở rà soát đó đánh giá lại vị thế của sản phẩm, nâng cao hơn nữa chất lượng sản phẩm thông qua cải tiến quy chế, quy trình, thái độ phục vụ...
- Phát triển thêm sản phẩm dịch vụ mới

➤ **Giải pháp về năng lực tài chính**

- Tiếp tục đẩy mạnh việc tăng vốn điều lệ để tăng năng lực tài chính bằng các biện pháp: tăng vốn tự có từ lợi nhuận giữ lại của ngân hàng, phát hành thêm cổ phiếu, trái phiếu, sát nhập, hợp nhất, mua lại các TCTD khác. Chú trọng việc lựa chọn các cổ đông chiến lược là các tổ chức tài chính, ngân hàng nước ngoài.

- Tích cực xử lý thu hồi nợ tồn đọng, nâng cao chất lượng quản trị rủi ro ngăn ngừa nợ xấu phát sinh.

- Thúc đẩy nhanh quá trình cổ phần hóa của một số NHTM NN

- Thay đổi cơ cấu hoạt động thu nhập theo hướng giảm dần các hoạt động tín dụng thuần túy, nâng cao tỷ trọng các khoản thu dịch vụ từ các sản phẩm dịch vụ hiện đại, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

➤ **Giải pháp về quản lý và chiến lược phát triển**

- Hoạch định chiến lược phát triển trung-dài hạn phù hợp với môi trường cạnh tranh hội nhập, khai thác tối đa lợi thế của mình, xây dựng kế hoạch hành động cụ thể đảm bảo cho mình có đủ khả năng đứng vững trên thị trường, theo đuổi mục tiêu thương mại không có sự bảo hộ của nhà nước.

- Tăng cường thêm trách nhiệm, và quyền hạn gắn với việc đãi ngộ thích đáng về vật chất và tinh thần đối với người đứng đầu là Tổng giám đốc, giám đốc, trưởng các phòng ban...

- Xây dựng quy trình ra quyết định ở tất cả các cấp và phân cấp mạnh hơn cho cấp quản trị trung gian để đẩy nhanh quy trình ra quyết định.

- Tăng cường hơn nữa vai trò của bộ phận hậu kiểm Back office nhằm giám sát chặt việc tuân thủ các quy định trong kinh doanh của ngân hàng

➤ **Giải pháp về marketing**

- Đẩy mạnh hoạt động quảng bá thương hiệu, sản phẩm dưới các hình thức như: tài trợ cho các cuộc thi, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, các chương trình khuyến mại, chương trình chăm sóc khách hàng

- Xây dựng phòng marketing, dành ngân sách phân bổ hàng năm cho hoạt động này, thuê công ty chuyên về quảng cáo và xây dựng thương hiệu của nước ngoài về tư vấn cho mình

- Xây dựng và triển khai chính sách chăm sóc khách hàng trên cơ sở phân loại khách hàng theo nhóm

➤ **Giải pháp về quản trị nguồn nhân lực:**

- Có kế hoạch đào tạo và nâng cao trình độ chất lượng nguồn nhân lực, đảm bảo cán bộ ngân hàng vừa giỏi chuyên môn nghiệp vụ vừa đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

- Xây dựng đội ngũ chuyên gia trong các lĩnh vực hoạt động ngân hàng, nâng cao năng lực quản trị chiến lược, điều hành kinh doanh.

- Thuê công ty tư vấn nguồn nhân lực đánh giá lại trình độ của đội ngũ quản trị điều hành làm cơ sở cho việc đào tạo, bồi dưỡng, hạn chế việc trả lương theo thâm niên.

- Xây dựng bảng mô tả công việc của từng phòng ban, từng nhân viên nhằm phân bổ khối lượng công việc hợp lý.

- Có chế độ đãi ngộ hợp lý để thu hút và giữ nhân tài, coi công tác cán bộ là yếu tố quyết định thành công trong qua trình hội nhập

➤ Mở rộng quan hệ đại lý với các tổ chức tài chính nước ngoài, đẩy mạnh tiếp cận thị trường tài chính quốc tế và xúc tiến hiện diện thương mại của TCTD Việt Nam tại các thị trường tài chính khu vực và quốc tế, trước mắt đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng qua biên giới

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Căn cứ vào lộ trình phát triển ngân hàng giai đoạn 2006-2010 mà Chính phủ đề ra cùng với những cam kết của VN với WTO. Tác giả đã xác định được những điểm mạnh, điểm yếu, những cơ hội, những thách thức, những đe dọa mà hệ thống NHTM nói chung sẽ gặp phải.

Trên cơ sở đó tác giả đã mạnh dạn đề ra một số giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng trong môi trường cạnh tranh khốc liệt nhưng vẫn phải đảm bảo hoạt động an toàn có hiệu quả. Cụ thể gồm những nhóm giải pháp, kiến nghị sau:

Nhóm giải pháp thứ nhất là giải pháp, kiến nghị đối với cơ quan quản lý ở tầm vĩ mô như: Chính Phủ, UBND, NHNN, Hiệp Hội Ngân Hàng.

Nhóm giải pháp thứ hai là từ phía các NHTM, các NHTM phải hợp tác, phải tự thay đổi mình ngày càng nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ ngân hàng, mở rộng thị trường, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ....

PHỤ LỤC 1

PHIẾU KHẢO SÁT (DÀNH CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP)

PHẦN THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

Tên công ty (Company name) :

.....

Ngành/nghề kinh doanh :

.....

Đang sử dụng DV của NH :

.....

Điện thoại :

.....

❖ *Mục tiêu phiếu khảo sát: thu thập ý kiến của các khách hàng đang sử dụng DVNH hiện nay*

❖ *Phần thông tin DN chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, tham khảo và sẽ được giữ bí mật tuyệt đối*

❖ *Đánh dấu √ vào ô lựa chọn. Trong đó: SA- câu hỏi chỉ có 1 lựa chọn, MA- câu hỏi nhiều lựa chọn*

1. Vui lòng cho biết khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng, Quý Cty thường nghĩ ngay đến NHTM nào trong các loại hình NH dưới đây: SA

- NHTM nhà nước (Agribank, BIDV, Vietcombank..)
- NHTM cổ phần (ACB, EAB, Eximbank, Techcombank, Sacombank...)
- NH liên doanh (Vinasiambank, VRB, Indovina..)
- Chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam (Citibank, ANZ, HSBC..)
- Các tổ chức tín dụng khác

2. Vui lòng cho biết Quý Cty thường sử dụng dịch vụ ngân hàng nào dưới đây MA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Gửi tiền | <input type="checkbox"/> Chuyển tiền |
| <input type="checkbox"/> Vay tiền | <input type="checkbox"/> dịch vụ ngân quỹ |
| <input type="checkbox"/> bảo lãnh(bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu...) | <input type="checkbox"/> quản lý&thu hồi nợ |
| <input type="checkbox"/> thanh toán và tài trợ xuất nhập khẩu (tín dụng thư L/C) | <input type="checkbox"/> dịch vụ hối đoái (option,swap, forward....vàng và ngoại tệ các loại) |
| | <input type="checkbox"/> khác |

3. Đánh giá về dịch vụ NH mà CTy đang sử dụng trên các phương diện sau: SA

Chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà NHTM hiện đang cung cấp

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tốt | <input type="checkbox"/> Trung bình |
| <input type="checkbox"/> Khá | <input type="checkbox"/> Kém |

Sự đa dạng và tiện ích của dịch vụ

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

Thái độ phục vụ của nhân viên

- Tốt
- Khá
- Trung bình
- Kém

Thời gian giao dịch

- Nhanh
- trung bình
- chậm
- rất chậm

Lãi suất tín dụng

- Rất cao
- cao
- trung bình
- thấp

4. Theo Quý Cty những yếu tố nào sau đây là những ưu điểm của NHTM cổ phần so với các loại hình NHTM khác ở nước ta hiện nay MA

- Chất lượng dịch vụ tốt
- Mạng lưới chi nhánh rộng
- Sản phẩm dịch vụ đa dạng hơn các loại hình NHTM khác
- Uy tín thương hiệu được nhiều người biết đến
- năng lực tài chính lớn (Vốn điều lệ, tổng tài sản)
- hoạt động marketing tốt
- Yếu tố khác

5. Vui lòng cho biết những yếu tố nào NHTM ở nước ta còn thiếu và cần phải cải thiện để có thể cạnh tranh với NHTM nước ngoài MA

- Công nghệ ngân hàng
- Trình độ của đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng
- Độ an toàn và bảo mật của các giao dịch qua internet, máy ATM...
- Chính sách marketing, quảng bá thương hiệu
- năng lực tài chính (Vốn điều lệ, tổng tài sản.....còn thấp)
- Thủ tục hành chính rườm rà khi khách hàng đến giao dịch tại NH
- Yếu tố khác

6. Trong tương lai, khi VN thực hiện các quy định của WTO, trong đó có việc cho phép các NH nước ngoài vào VN, thì khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ, quý Cty có tiếp tục sử dụng các dịch vụ của NHTM trong nước nữa hay không SA

- Tiếp tục
- Tạm thời ngưng
- Chấm dứt hoàn toàn
- Khác

7. Góp ý của quý Cty để dịch vụ NH ngày một phát triển hơn.

.....
.....
.....

.....

...

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN Ý KIẾN ĐÓNG GÓP QUÝ BÁU CỦA QUÝ CÔNG TY

PHỤ LỤC 2
PHIẾU KHẢO SÁT
(DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN)

PHẦN THÔNG TIN CÁ NHÂN

Họ và tên (Full name) :

Nơi công tác (Company name) :Điện thoại:

.....

Đang sử dụng DV của NH :Email:.....

❖ *Mục tiêu phiếu khảo sát: thu thập ý kiến của các khách hàng đang sử dụng DVNH hiện nay*

❖ *Phần thông tin cá nhân chỉ được sử dụng cho mục đích nghiên cứu, tham khảo và sẽ được giữ bí mật tuyệt đối*

I> DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRUYỀN THÔNG

Đánh dấu √ vào ô lựa chọn. Trong đó: SA- câu hỏi chỉ có 1 lựa chọn, MA- câu hỏi nhiều lựa chọn

1. Anh/Chị đang sử dụng dịch vụ nào của NHTM: MA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Gửi tiền tiết kiệm | <input type="checkbox"/> Vay (Vay tiêu dùng, vay đầu tư kinh doanh, vay du học..) |
| <input type="checkbox"/> Chuyển tiền | <input type="checkbox"/> Các dịch vụ khác |
| <input type="checkbox"/> Ngoại hối | |

2. Anh/Chị thường liên hệ với Ngân hàng thương mại (NHTM) nào khi có nhu cầu sử dụng dịch vụ NH: MA

- NHTM nhà nước (Agribank, BIDV, Vietcombank..)
 NHTM cổ phần (ACB, EAB, Eximbank, Techcombank, Sacombank...)
 NH liên doanh (Vinasiambank, VRB, Indovina..)
 Chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam (Citibank, ANZ, HSBC..)
 Các tổ chức tín dụng khác

3. Đánh giá của Anh/Chị về dịch vụ truyền thông của NH hiện nay như thế nào về các mặt sau: SA

Chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà NHTM hiện đang cung cấp

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Tốt | Lý do chi tiết: |
| <input type="checkbox"/> Khá | |
| <input type="checkbox"/> Trung bình | |
| <input type="checkbox"/> Kém | |

Thái độ phục vụ của nhân viên

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> Tốt | Lý do chi tiết: |
| <input type="checkbox"/> Khá | |
| <input type="checkbox"/> Trung bình | |
| <input type="checkbox"/> Kém | |

Sự đa dạng, sự tiện ích của dịch vụ

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tốt | <input type="checkbox"/> Khá |
|------------------------------|------------------------------|

- Trung bình
 - Kém
- Lý do chi tiết:

Hướng dẫn và nghiệp vụ xử lý

- Nhanh gọn
- Chậm
- Chuyên nghiệp
- Kém

4. Khi Việt Nam gia nhập WTO, Anh/Chị có còn tiếp tục giao dịch với NHTM trong nước không SA

- Tiếp tục
- Tạm thời ngưng
- Chấm dứt hoàn toàn
- Khác

II> DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI

5. Anh/Chị đang sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại nào của NHTM: MA

- Thẻ ATM, Visa, Master
- Dịch vụ NH trên thị trường chứng khoán
- Internet banking
- Các dịch vụ khác
- Phonebanking, Mobile banking

6. Anh/Chị thích giao dịch với NHTM dưới hình thức nào nhất: SA

- Giao dịch trực tiếp tại các quầy giao dịch của NH
- Giao dịch gián tiếp thông qua hệ thống Internet banking, mobile banking
- Giao dịch thông qua các máy ATM
- Hình thức khác.....

7. Đánh giá của Anh/Chị về dịch vụ NH hiện đại hiện nay như thế nào về các mặt sau: SA

Sự đa dạng, sự tiện ích của dịch vụ

- Tốt
- Trung bình
- Khá
- Kém

Mức độ an toàn của dịch vụ

- Tốt
- Trung bình
- Khá
- Kém

Tốc độ xử lý giao dịch

- Nhanh
- chậm
- trung bình
- rất chậm

Phí giao dịch

- Rất cao
- trung bình
- cao
- thấp

8. Anh/Chị có thường sử dụng các dịch vụ NH hiện đại không SA

- Rất thường xuyên
- Thường xuyên
- Thỉnh thoảng
- Ít sử dụng

9. Điều gì cản trở Anh/Chị sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại MA

- Quá mới, chưa hiểu rõ dịch vụ này
- không biết sử dụng các phương tiện (internet, điện thoại..) để tiếp cận dịch vụ
- dịch vụ chưa lời cuốn
- độ an toàn chưa cao
- Lý do khác

10. Góp ý của Anh/Chị để dịch vụ NH ngày một phát triển hơn.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN SỰ GIÚP ĐỠ CỦA ANH/CHỊ