

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP HỒ CHÍ MINH

PHAN THỊ KIM NGA

PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ
ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA
TẠI NHNo và PTNT VIỆT NAM

Chuyên ngành: KINH TẾ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
Mã số: 60.31.12

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học:
TS. TRÂM THỊ XUÂN HƯƠNG

TP. HỒ CHÍ MINH – NĂM 2007

MỤC LỤC



Trang phụ bì

Lời cam đoan

Mục lục

Danh mục các ký hiệu, các chữ viết tắt

Danh mục các bảng, biểu đồ, đồ thị

Lời mở đầu

CHƯƠNG I: DỊCH VỤ CỦA NHTM ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

1.1 KHÁI NIỆM DỊCH VỤ, DỊCH VỤ TÀI CHÍNH, DỊCH VỤ NGÂN HÀNG 1

1.1.1 Dịch vụ1

1.1.2 Dịch vụ tài chính, dịch vụ ngân hàng2

1.2 CÁC SẢN PHẨM CHỦ YẾU CỦA NHTM..... 4

1.2.1 Khái niệm NHTM4

1.2.2 Các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của NHTM4

1.3 PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV12

1.3.1 Khái niệm DNNVV12

1.3.2 Đặc điểm DNNVV12

1.3.3 Vai trò của DNNVV trong nền kinh tế nước ta hiện nay13

1.3.4 Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV14

1.3.5 Chiến lược phát triển DNNVV của Đảng và Nhà Nước17

1.4 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI MỘT NƯỚC17

1.4.1 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng tại một số nước17

1.4.2 Một số bài học kinh nghiệm rút ra về phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV20

Kết luận chương 121

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNO VÀ PTNT VIỆT NAM

2.1 GIỚI THIỆU SƠ NÉT VỀ NHNO VÀ PTNT VIỆT NAM.....	22
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển	22
2.1.2 Cơ cấu tổ chức:.....	23
2.2 GIỚI THIỆU CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHỦ YẾU CUNG CẤP CHO CÁC DNNVV TẠI NHNO& PTNT VIỆT NAM	23
.....	
.....	11
2.3 THỰC TRẠNG CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNO VÀ PTNT VIỆT NAM.	24
2.3.1 Những thành tựu đạt được.....	24
2.3.1.1 Nhóm dịch vụ huy động vốn.....	24
2.3.1.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng	28
a. Dịch vụ cho vay	28
b. Cho thuê tài chính	36
c. Dịch vụ bảo lãnh	39
2.3.1.3 Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán	39
a. Thanh toán trong nước	39
b. Thanh toán quốc tế.....	43
2.3.1.4 Kinh doanh ngoại tệ.....	45
2.3.2 Những mặt tồn tại	47
2.3.2.1 Sản phẩm huy động vốn	47
2.3.2.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng	49
2.3.2.3 Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán	51
2.3.2.4 Kinh doanh ngoại tệ.....	53
2.3.2.5 Nhóm sản phẩm dịch vụ khác.....	54
2.3.3 Nguyên nhân những mặt tồn tại.....	54
2.3.3.1 Nguyên nhân xuất phát từ phía NHNO & PTNT VN	54
2.3.3.2 Nguyên nhân xuất phát từ các DNNVV	56
2.3.3.3 Nguyên nhân từ phía vĩ mô	57
2.3.3.4 Những nguyên nhân khác	58
Kết luận chương 2	58

**CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ
NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNo & PTNT VIỆT NAM**

3.1 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG CỦA NHNO	59
3.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN MỘT SỐ SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG CHỦ YẾU	60
3.3 CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN CỦA NHNO VÀ PTNT VN ĐẾN 2010	58
3.4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNO VÀ PTNT VN	62
3.4.1 Giải pháp thuộc về NHNN	62
3.4.2 Giải pháp thuộc về NHNo & PTNT Việt Nam	64
3.4.2.1 Nâng cao năng lực tài chính của NHNo	64
3.4.2.2 Cơ cấu lại mô hình tổ chức và nâng cao năng lực quản trị, điều hành	64
3.4.2.3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	68
3.4.2.4 Giải pháp về xây dựng chiến lược đầu tư phát triển công nghệ	70
3.4.2.5 Xây dựng chiến lược hoàn thiện và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV.	72
3.4.2.6 Giải pháp về lãi suất và phí dịch vụ	79
3.5.2.7 Có chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ.....	80
3.5.2.8 Phát triển mạng lưới giao dịch	82
3.4.3 Các giải pháp hỗ trợ khác	82
3.5 Những đề xuất kiến nghị	79
Kết luận Chương 3	86
Kết luận	
Tài liệu tham khảo	
Phụ lục	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Cty TNHH	Công ty trách nhiệm hữu hạn
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
CTĐT	Chuyển tiền điện tử
DN	Doanh nghiệp
DNNN	Doanh nghiệp Nhà Nước
DNTN	Doanh nghiệp tư nhân
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
GATS	Hiệp định chung về Thương mại dịch vụ (General Agreement on Trade in Services)
HMTD	Hạn mức tín dụng
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
HĐQT	Hội đồng quản trị
KBNN	Kho bạc Nhà nước
KCN,KCX	Khu công nghiệp, khu chế xuất
KDNT	kinh doanh ngoại tệ
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTM NN	Ngân hàng Thương mại Nhà Nước
NHTM CP	Ngân hàng Thương mại cổ phần
NHCT	Ngân hàng Công thương
NHNo & PTNT VN	Ngân Hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
SX CN	Sản xuất công nghiệp
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCTC	Tổ chức tài chính
TG	Tiền gửi
TKTG	Tài khoản tiền gửi
TTCN	Tiểu thủ công nghiệp
TTKD TM	Thanh toán không dùng tiền mặt
UNC	Ủy nhiệm chi
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới (World Trade Organization)
XD	Xây dựng
XDCB	Xây dựng cơ bản
XNK	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn giai đoạn (2003-30/06/2006)	25
Bảng 2.2: Tình hình thực hiện kế hoạch huy động vốn (2003-2005) (phụ lục 3)	
Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi có kỳ hạn giai đoạn (2003-30/06/2006)	26
Bảng 2.4: Lãi suất một số sản phẩm huy động vốn chủ yếu (2003-2005) p lục 3	
Bảng 2.5: Nguồn vốn huy động theo thành phần kinh tế (2003-30/06/2006)..27	
Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay giai đoạn (2003-30/06/2006).....	29
Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay giai đoạn (2003-30/06/2006)	phụ lục 3
Bảng 2.8: Cơ cấu dư nợ cho vay theo thành phần kinh tế (2003-30/06/2006)	30
Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ theo phương thức cho vay (2003-30/06/2006)	32
Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay trung dài hạn theo TPKT (2003-30/06/2006)	33
.....	
Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo ngành kinh tế	
(2003 -30/06/2006).....	34
Bảng 2.12: Cơ cấu dư nợ cho thuê tài chính DNNVV (2003-30/06/2006)	37
Bảng 2.13: Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh giai đoạn (2003-2005).....	phụ lục 3
Bảng 2.14: Tình hình mở TKTG thanh toán (2003-2005).....	40
Bảng 2.15: Doanh số thanh toán giai đoạn (2003 – 2005).....	40
Bảng 2.16: Cơ cấu dịch vụ thanh toán DNNVV (2003-2005)	41
Bảng 2.17: Cơ cấu dịch vụ thanh toán quốc tế	43
Bảng 2.18: Tình hình kinh doanh ngoại tệ 2004-2005	45
Bảng 2.19: Nợ quá hạn DNNVV giai đoạn 2003-30/06/2006	phụ lục 3
Bảng 2.20: Cơ cấu nguồn thu dịch vụ giai đoạn 2003-2005	phụ lục 3

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1: Dư nợ cho vay theo thời gian giai đoạn 2003-30/06/2006.....	34
Biểu đồ 2: Dư nợ cho vay DNNVV theo ngành kinh tế.....	38

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết và ý nghĩa của đề tài nghiên cứu

Hội nhập kinh tế quốc tế là yêu cầu khách quan đối với bất kỳ quốc gia nào trong giai đoạn phát triển hiện nay, đặc biệt đối với những nước đang chuyển đổi kinh tế như Việt Nam. Trong đó, thách thức lớn nhất là phải vượt qua khó khăn, xây dựng điều kiện tiền đề cần thiết để tranh thủ nguồn vốn, kỹ thuật, công nghệ để phát triển kinh tế nhanh chóng theo kịp các nước tiên tiến trong khu vực và thế giới. Trong xu thế đó ngành ngân hàng cần xây dựng một lộ trình mở cửa dịch vụ thích hợp nhằm phát huy thế mạnh và khắc phục những nhược điểm, từng bước tạo ra một hệ thống ngân hàng hiện đại, an toàn, hiệu quả, đạt chuẩn mực của khu vực và quốc tế.

Cùng với công cuộc đổi mới kinh tế đất nước, hệ thống Ngân hàng Việt Nam có sự thay đổi cơ bản theo mô hình hai cấp. Sự cải cách này đã đem đến những thay đổi theo chiều hướng tích cực, hệ thống ngân hàng không ngừng trưởng thành và vững mạnh cả về quy mô, mạng lưới, năng lực quản trị điều hành, số lượng, chất lượng sản phẩm dịch vụ, góp phần tích cực trong việc huy động vốn để cho vay đáp ứng nhu cầu phát triển ngày càng tăng phục vụ cho sản xuất kinh doanh và đời sống xã hội.

Tuy nhiên, khi bước vào tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế, NHNo và PTNT Việt Nam sẽ đối mặt với cuộc cạnh tranh ngày càng khốc liệt, không những với các ngân hàng trong nước mà còn cả ngân hàng nước ngoài, điều đó đe dọa đến sự tồn tại và phát triển của hệ thống NHNo và PTNT Việt Nam cần phải xây dựng chiến lược phát triển, hoạt động kinh doanh của riêng mình, trong đó phải đặc biệt quan tâm đến việc nâng cao chất lượng cung cấp các sản phẩm dịch vụ cũng như phát triển các sản phẩm dịch vụ đó nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng, thu hút khách hàng đặc biệt là DNNVV ngày càng gia tăng, từ đó góp phần nâng cao lợi nhuận kinh doanh, chỉ có như vậy thì NHNo và PTNT Việt Nam mới có thể cạnh tranh đứng vững trong tiến trình hội nhập.

Đây là một đòi hỏi thiết thực và khẩn trương, trong điều kiện đó đề tài ***“Phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại NHNo và PTNT Việt Nam”*** và hy vọng rằng đóng góp một phần nhỏ trong việc định hướng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV trong giai đoạn mới.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

- Với phạm vi của đề tài, luận văn tập trung làm sáng tỏ những luận cứ khoa học và thực tiễn về sự cần thiết phải phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV trong giai đoạn hiện nay.

- Trên cơ sở đánh giá đúng thực trạng phát triển sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV NHNo và PTNT Việt Nam, luận văn nêu lên những thành tựu đạt được, những tồn tại, hạn chế và những nguyên nhân của tồn tại trong thời gian qua. Từ đó đề ra những giải pháp phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV tại NHNo và PTNT Việt Nam.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: là các doanh nghiệp nhỏ và vừa sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại các chi nhánh của NHNo và PTNT Việt Nam

- Phạm vi nghiên cứu: Hoạt động dịch vụ ngân hàng bao gồm rất nhiều lĩnh vực phong phú, đa dạng nên rất rộng, do đó phạm vi nghiên cứu của đề tài sẽ giới hạn một số sản phẩm dịch vụ chủ yếu đối với DNNVV tại NHNo và PTNT Việt Nam.

4. Phương pháp nghiên cứu

Quá trình nghiên cứu đề tài, trên cơ sở thu thập tài liệu, thông tin có liên quan, luận văn sử dụng các phương pháp duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, kết hợp với phương pháp thống kê, so sánh và tổng hợp để đưa ra các kết luận, minh chứng.

5. Nội dung và kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Dịch vụ của NHTM đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Chương 2: Thực trạng các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV tại NHNo & PTNT Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV tại NHNo&PTNT Việt Nam.

CHƯƠNG I: **DỊCH VỤ CỦA NHTM ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA**

1.1 KHÁI NIỆM DỊCH VỤ, DỊCH VỤ TÀI CHÍNH, DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

1.1.1 Dịch vụ

Để hiểu về dịch vụ ngân hàng, trước hết cần làm rõ thuật ngữ *dịch vụ*. Cho đến nay, vẫn chưa có một khái niệm thống nhất về dịch vụ. Do tính đa dạng, phức tạp, vô hình (phi vật chất) của các loại hình dịch vụ nên việc thống nhất khái niệm về dịch vụ trở nên khó khăn, không chỉ ở nước ta mà cả trên thế giới, mỗi quốc gia đều có những cách hiểu về dịch vụ khác nhau.

Hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS) của Tổ chức thương mại thế giới (WTO) cũng không nêu khái niệm cụ thể về dịch vụ, mà thay vào đó là sự liệt kê dịch vụ thành 12 ngành lớn. Mỗi ngành lớn lại được chia ra các phân ngành (55 phân ngành). Trong các phân ngành lại liệt kê các hoạt động dịch vụ cụ thể chi tiết (155 phân ngành). Đây là cơ sở thích hợp để thực hiện xúc tiến về đàm phán mở cửa thị trường dịch vụ quốc tế. (*Phụ lục 1*).

Theo từ điển Bách khoa Việt Nam tập I, 1995, trang 167 giải thích: Dịch vụ là những hoạt động phục vụ, nhằm thỏa mãn những nhu cầu sản xuất kinh doanh và sinh hoạt của con người.

Theo [4] khi nghiên cứu về dịch vụ, dựa trên tính chất của dịch vụ đã nêu lên khái niệm dịch vụ như sau:

Dịch vụ là các hoạt động của con người được kết tinh thành các loại sản phẩm vô hình và không thể cầm nắm được.

Với khái niệm này dịch vụ thể hiện 2 đặc trưng cơ bản:

Thứ nhất, dịch vụ là một “sản phẩm”, là kết quả của quá trình lao động và sản xuất nhằm thỏa mãn nhu cầu nào đó của con người;

Thứ hai, khác với hàng hóa là hữu hình, dịch vụ là vô hình (phi vật chất) và không thể lưu trữ được. Tính vô hình là đặc điểm chính để phân biệt sản phẩm dịch vụ với các sản phẩm của ngành sản xuất vật chất khác trong các ngành kinh tế. Tính vô hình thể hiện ở chỗ quá trình sản xuất và cung ứng dịch vụ diễn ra đồng thời. Vì dịch vụ là vô hình, nên khuôn khổ pháp lý và chính sách để điều chỉnh rất khó xác lập chuẩn xác. Do vậy, luật pháp các nước đều ở khuôn khổ mở.

Có 2 loại dịch vụ:

Dịch vụ mang tính chất thương mại là những dịch vụ được thực hiện cung ứng nhằm mục đích kinh doanh để thu lợi nhuận, ví dụ quảng cáo để bán hàng, cho vay để lấy lãi...

- Dịch vụ không mang tính chất thương mại (phi thương mại) là những dịch vụ được cung ứng không nhằm mục đích kinh doanh, không vì mục tiêu thu lợi nhuận, ví dụ các dịch vụ công cộng, dụng cụ y tế công đồng...

Phân biệt rõ hai loại dịch vụ này có ý nghĩa quan trọng, đối với hệ thống ngân hàng cũng là dịch vụ cho vay, nhưng của các NHTM thì đó là dịch vụ mang tính chất thương mại, ngược lại ngân hàng chính sách xã hội cho vay lại không vì mục tiêu lợi nhuận mà thực hiện yêu cầu chính sách xã hội.

1.1.2 Dịch vụ tài chính, dịch vụ ngân hàng

a. Dịch vụ tài chính:

Đối với Việt Nam, dịch vụ tài chính là một khái niệm mới và cũng chưa có một khái niệm thống nhất. Đối với các nước đang phát triển, nhất là trong bối cảnh mở cửa và hội nhập kinh tế quốc tế cần có sự thống nhất về khái niệm dịch vụ tài chính tạo điều kiện thuận lợi để mở cửa các ngành dịch vụ trong thời gian tới.

Theo WTO: dịch vụ tài chính là tất cả các hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính, tiền tệ của các định chế tài chính bao gồm: các TCTD, các tổ chức trung gian tài chính khác (các công ty bảo hiểm, quỹ đầu tư, tiết kiệm bưu điện) và các công ty chứng khoán.

Trong bảng danh mục phân loại các dịch vụ theo khu vực của WTO thì dịch vụ tài chính được xếp trong phân ngành thứ 7, trong 12 phân ngành dịch vụ. Trong dịch vụ tài chính có tất cả dịch vụ bảo hiểm và liên quan đến bảo hiểm, các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác. (*Phụ lục 1*)

b. Dịch vụ ngân hàng

Theo WTO: Dịch vụ ngân hàng là một bộ phận của *dịch vụ tài chính*. Do khó phân tách rạch ròi giữa dịch vụ ngân hàng với dịch vụ tài chính khác, WTO đã phải gộp vào một phân ngành 7B “*Dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác*” (*Phụ lục 1*).

Theo GATS: Các dịch vụ ngân hàng gắn liền với hoạt động kinh doanh ngân hàng như: nhận tiền gửi, cho vay, cho thuê tài chính, chuyển tiền và thanh toán,

thẻ, séc, bảo lãnh và cam kết, mua bán các công cụ thị trường tài chính, phát hành chứng khoán, môi giới tiền tệ, quản lý tài sản, dịch vụ thanh toán và bù trừ, cung cấp và chuyển giao thông tin tài chính, dịch vụ tư vấn và trung gian hỗ trợ về tài chính và các dịch vụ khác...

Luật các TCTD của Việt Nam cũng chưa có khái niệm cụ thể về dịch vụ ngân hàng mà chỉ đề cập đến thuật ngữ “**hoạt động ngân hàng**” như sau:

“Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung là thường xuyên nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán”. Theo đó, hoạt động ngân hàng gồm 4 nhóm sản phẩm lớn đó là: huy động vốn, tín dụng, thanh toán - ngân quỹ và các hoạt động khác.

Ngoài ra, có 2 quan điểm khác nhau về khái niệm dịch vụ ngân hàng

- Quan điểm thứ nhất cho rằng:

Những hoạt động ngân hàng không thuộc huy động vốn tiền gửi và cho vay mới gọi là dịch vụ ngân hàng như chuyển tiền, thu hộ, ủy thác, mua bán hộ, môi giới kinh doanh chứng khoán...

- Quan điểm thứ hai cho rằng:

Tất cả hoạt động ngân hàng phục vụ cho doanh nghiệp và công chúng đều là dịch vụ ngân hàng. Theo đó dịch vụ ngân hàng bao gồm 11 loại hình: nhận tiền gửi, cung cấp các tài khoản giao dịch; quản lý tiền mặt; trao đổi ngoại tệ (dịch vụ ngoại hối); dịch vụ về tín dụng (chiết khấu thương phiếu, cho vay tài trợ dự án, cho vay tiêu dùng); dịch vụ ủy thác; cho thuê tài chính; tư vấn tài chính; các dịch vụ bảo hiểm; môi giới đầu tư chứng khoán; dịch vụ quỹ tương hỗ và trợ cấp và các dịch vụ khác có liên quan [1].

Theo một số tác giả khác, dịch vụ ngân hàng cần được hiểu theo hai khía cạnh:

Theo nghĩa rộng, toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng thanh toán, ngoại hối... của hệ thống ngân hàng đều là hoạt động cung ứng dịch vụ cho nền kinh tế.

Theo nghĩa hẹp, dịch vụ ngân hàng chỉ bao gồm những hoạt động ngoài chức năng của định chế tài chính trung gian là huy động vốn và cho vay.

Theo quan điểm của tác giả khi nghiên cứu các khái niệm về dịch vụ ngân hàng nêu trên thì: *tất cả các hoạt động ngân hàng phục vụ cho khách hàng bao*

gồm huy động vốn, tín dụng, thanh toán, ngoại hối, và các hoạt động khác có liên quan... đều là dịch vụ ngân hàng.

1.2 CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHỦ YẾU CỦA NHTM

1.2.1 Khái niệm NHTM

Theo Luật các Tổ chức tín dụng (công bố ngày 26/12/1997): Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng thực hiện 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, cung ứng dịch vụ thanh toán, và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan.

1.2.2 Các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của NHTM.

1.2.2.1 Nhóm sản phẩm dịch vụ huy động vốn

Huy động vốn là hoạt động chủ yếu và thường xuyên của ngân hàng thương mại, tạo điều kiện quyết định đến sự tồn tại và phát triển của NHTM. Nhận tiền gửi là nền tảng, là cơ sở chính cho hoạt động tín dụng của ngân hàng, là nguồn gốc tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

Đây là dịch vụ truyền thống, chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng nguồn vốn, các NHTM được nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác với cam kết hoàn trả đúng hạn.

Chính nghiệp vụ huy động vốn tạo ra nguồn vốn quan trọng cho ngân hàng, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn của NHTM.

1.2.2.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng

Đây là dịch vụ đi liền với dịch vụ huy động vốn, NHTM cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân dưới các hình thức như: cho vay, chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của NHNN.

Tùy theo tiêu thức phân loại dịch vụ tín dụng của ngân hàng rất phong phú và đa dạng, xét theo nhu cầu về thời gian vay vốn của khách hàng, ngân hàng thường áp dụng các hình thức cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn; lãi suất cho vay áp dụng theo cung cầu trên thị trường hoặc theo quan hệ tín nhiệm lẫn nhau để áp dụng mức lãi suất cho vay phù hợp với từng đối tượng cho vay.

Tuy nhiên xét trên góc độ kỹ thuật cấp tín dụng thì dịch vụ tín dụng bao gồm các loại sau đây:

a. Dịch vụ cho vay tài trợ sản xuất kinh doanh

Ngân hàng cung cấp dịch vụ này nhằm đáp ứng vốn cho nhu cầu sản xuất kinh doanh, dịch vụ đời sống thông qua phương thức cho vay theo từng lần và cho vay theo HMTD.

b. Dịch vụ cho vay đầu tư phát triển

Thực chất là cho vay trung, dài hạn của ngân hàng để tài trợ cho các doanh nghiệp trong các dự án đầu tư như các công trình xây dựng cơ bản mới, cải tạo và mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, khôi phục và thay thế tài sản cố định, cải tiến và hợp lý hóa sản xuất kinh doanh. Đây là hình thức tài trợ đầu tư phổ biến ở các nước đang phát triển.

c. Tín dụng liên kết (tín dụng đồng tài trợ, tín dụng hợp vốn)

Tín dụng hợp vốn là phương thức cho vay mà theo đó một nhóm NHTM cùng cung cấp tín dụng đối với một dự án vay hoặc phương án vay vốn khách hàng kèm theo các điều kiện, điều khoản nhất định. Việc cho vay hợp vốn thực hiện theo quy chế đồng tài trợ của các TCTD số 154/1998/QĐ-NHNN14 ngày 29/04/1998 của Thống đốc NHNN Việt Nam.

d. Chiết khấu.

Ngân hàng mua thương phiếu và chứng từ có giá khác còn trong thời hạn hiệu lực thanh toán. Người sở hữu thương phiếu khi bán cho ngân hàng sẽ nhận một số tiền nhất định bằng mệnh giá trừ đi tiền chiết khấu, tính theo giá trị chứng từ, thời hạn chiết khấu, lãi suất và các tỷ lệ chiết khấu khác. Người thụ hưởng muốn nhận được số tiền này phải làm thủ tục chuyển nhượng quyền hưởng lợi cho ngân hàng chiết khấu đối với các chứng từ xin chiết khấu. Đây là nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn, là nghiệp vụ ngân hàng cổ điển ra đời rất sớm và đến ngày nay vẫn được các ngân hàng áp dụng một cách phổ biến.

e. Thấu chi.

Thấu chi là một kỹ thuật cấp tín dụng cho khách hàng mà ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt số dư có trên tài khoản tiền gửi thanh toán nhưng không vượt quá hạn mức tín dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán kịp thời cho nhu cầu sản xuất kinh doanh.

Phương thức cho vay này gần giống cho vay luân chuyển nhưng khác nhau ở chỗ, thấu chi chỉ sử dụng một tài khoản ghép - tài khoản vãng lai- của tài khoản cho vay và tài khoản tiền gửi. Tài khoản vãng lai vừa thể hiện tiền gửi khách hàng vừa

thể hiện các khoản ngân hàng cho vay, do đó tài khoản vãng lai vừa có dư có, vừa có dư nợ, bên nợ tài khoản phản ánh các khoản chi của khách hàng; bên có tài khoản phản ánh các khoản thu vào của khách hàng.

f. Bảo lãnh ngân hàng

Bảo lãnh là cam kết bằng văn bản của ngân hàng với bên có quyền về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho ngân hàng số tiền đã được trả thay.

Bảo lãnh được thực hiện một văn bản để cam kết với bên có quyền (bên thụ hưởng bảo lãnh). Nếu khi đến hạn, bên có nghĩa vụ (bên được bảo lãnh) không thực hiện hoặc thực hiện không đúng các cam kết đã nêu trong hợp đồng dân sự, thì ngân hàng với tư cách là ngân hàng bảo lãnh sẽ đứng ra thực hiện nghĩa vụ thay cho bên được bảo lãnh. Theo luật tổ chức tín dụng thì “tổ chức tín dụng được bảo lãnh bằng uy tín và khả năng tài chính của mình đối với người nhận bảo lãnh”. Như vậy bảo lãnh ngân hàng là bảo lãnh bằng năng lực chi trả.

g. Bao thanh toán.

Để tài trợ cho các nhà xuất khẩu, người bán nói chung khi những người này đã giao hàng nhưng phải chờ một thời gian sau mới được thanh toán, và trong thời gian chờ đợi nếu khách hàng có nhu cầu thì ngân hàng sẽ sẵn sàng trả tiền trước cho khách hàng nhưng ngược lại khách hàng phải chuyển bộ chứng từ cho ngân hàng.

h. Cho thuê tài chính.

Thuê tài chính là hoạt động tín dụng trung và dài hạn trên cơ sở hợp đồng cho thuê tài sản giữa một bên là tổ chức tín dụng (là bên cho thuê tài chính) với một bên là khách hàng thuê. Khi kết thúc thời hạn thuê, khách hàng có thể mua lại hoặc tiếp tục thuê tài sản đó theo các điều kiện đã thỏa thuận trong hợp đồng thuê. Trong thời hạn thuê các bên không được đơn phương hủy bỏ hợp đồng.

Đây là phương thức tài trợ cho các doanh nghiệp mua sắm máy móc thiết bị, nhà xưởng, phương tiện vận chuyển... mà không cần phải đầu tư vốn. Khi các doanh nghiệp thiếu vốn cần mua sắm tài sản phục vụ cho quá trình sản xuất kinh doanh, họ có thể đến các công ty thuê mua để thuê tài sản và trả một khoản phí theo thương lượng giữa hai bên, tài sản này vẫn thuộc quyền sở hữu của các công ty thuê mua, doanh nghiệp được quyền sử dụng trong thời gian thuê.

1.2.2.3 Dịch vụ thanh toán

a. Thanh toán trong nước

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng, không sử dụng tiền mặt được thực hiện và được tiến hành bằng cách trích chuyển từ tài khoản đơn vị này sang tài khoản đơn vị khác hoặc bù trừ lẫn nhau giữa các đơn vị, thông qua ngân hàng.

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng bao gồm các loại chủ yếu sau:

a1. Dịch vụ chuyển khoản:

Là dịch vụ phổ biến thường xuyên tại các NHTM, phát sinh trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, ngân hàng thực hiện dịch vụ này bằng cách ghi nợ tài khoản của người ra lệnh và ghi có tài khoản của người thụ hưởng (nếu cả 2 người đều cùng mở tài khoản tại một ngân hàng). Thực hiện dịch vụ này, khách hàng (người ra lệnh chuyển tiền) sử dụng các công cụ thanh toán được ngân hàng cung cấp như:

- **Séc**

Séc là lệnh trả tiền của chủ tài khoản, được lập trên mẫu do NHNN quy định, yêu cầu đơn vị thanh toán trích một số tiền từ tài khoản tiền gửi của mình để trả cho người thụ hưởng có tên ghi trên séc hoặc trả cho người cầm séc.

Có nhiều tiêu thức phân loại séc, căn cứ vào tính chất sử dụng, séc được chia làm các loại sau:

- Séc tiền mặt: (Cash check): đây là loại séc mà người thụ hưởng được quyền rút tiền mặt ở ngân hàng.

- Séc chuyển khoản (Transfer check): Là loại séc mà ngân hàng thực hiện thanh toán bằng cách trích chuyển tiền từ khoản của người phát hành séc chuyển vào tài khoản của người hưởng séc, séc chuyển khoản không được dùng để rút tiền mặt.

- Séc xác nhận: còn gọi là séc bảo chi là loại séc được ngân hàng xác nhận thanh toán đảm bảo thanh toán số tiền ghi trên tờ séc. Việc xác nhận này nhằm đảm bảo khả năng chi trả của tờ séc góp phần ngăn chặn việc phát hành séc khống.

- Séc du lịch: là loại séc do ngân hàng phát hành và được trả tiền tại bất kỳ chi nhánh hay đại lý của ngân hàng đó ở trong và ngoài nước, thời hạn hiệu lực của séc du lịch là vô hạn nên thuận tiện trong du lịch.

- **Ủy nhiệm chi**

Ủy nhiệm chi là lệnh chi do chủ tài khoản lập trên mẫu in sẵn để yêu cầu ngân hàng nơi đơn vị mở tài khoản, trích một số tiền nhất định từ tài khoản của mình để trả cho người thụ hưởng về tiền hàng hóa dịch vụ hoặc chuyển vào tài khoản khác của chính mình.

- **Ủy nhiệm thu**

Ủy nhiệm thu là một thể thức thanh toán được tiến hành trên cơ sở giấy ủy nhiệm thu và các chứng từ hóa đơn do người bán lập chuyển đến ngân hàng để yêu cầu thu hộ tiền từ người mua về hàng hóa đã giao, dịch vụ cung ứng phù hợp với những điều kiện thanh toán đã ghi trong hợp đồng kinh tế.

- **Thư tín dụng**

Thư tín dụng là một văn bản của ngân hàng phục vụ bên mua (theo đề nghị của người mua) đối với ngân hàng phục vụ bên bán để tiến hành trả tiền cho người bán theo các chứng từ của người bán xuất trình về hàng hóa đã giao, dịch vụ đã được cung ứng cho bên mua, phù hợp với các khoản đã ghi trong thư tín dụng.

- **Thẻ ngân hàng**

Thẻ ngân hàng là một loại công cụ thanh toán hiện đại do ngân hàng phát hành và bán cho các đơn vị và cá nhân, để họ sử dụng trong thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ... hoặc rút tiền mặt các ngân hàng đại lý hay tại các máy trả tiền tự động (ATM).

Về hình thức, thẻ ngân hàng có thể có nhiều loại khác nhau, trước mắt ở Việt Nam phát hành và sử dụng 2 loại sau đây:

- Thẻ thanh toán: Là loại thẻ được chủ thẻ sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt trong phạm vi số dư trên tài khoản tiền gửi của mình tại ngân hàng phát hành thẻ.

- Thẻ tín dụng: Là loại thẻ cho phép chủ thẻ thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, rút tiền mặt trong hạn mức tín dụng được ngân hàng phát hành thẻ chấp thuận theo hợp đồng.

a2. Dịch vụ trả lương cho các doanh nghiệp qua tài khoản cá nhân.

Thực hiện dịch vụ này ngân hàng thay mặt doanh nghiệp chi lương hàng tháng cho công nhân viên. Hàng tháng doanh nghiệp sẽ gửi bảng lương cho ngân hàng, ngân hàng sẽ ghi nợ tài khoản doanh nghiệp và ghi có vào tài khoản của từng công nhân và sử dụng các phương tiện thanh toán để thực hiện việc chi tiêu hoặc rút tiền mặt.

a3. Dịch vụ khấu trừ tự động

Dịch vụ khấu trừ tự động được áp dụng khi khách hàng có nhu cầu chi trả cho những dịch vụ có tính chất phát sinh đều đặn hàng tháng như tiền điện, nước, bảo hiểm phí, điện thoại, thuê nhà, thuế... Thực hiện dịch vụ này, hàng tháng ngân hàng sẽ tự động trích tiền trên tài khoản của khách hàng có yêu cầu để thanh toán hóa đơn dịch vụ do các công ty cung ứng, dịch vụ gửi đến, ngân hàng sẽ ghi nợ tài khoản của khách hàng và chuyển đến các công ty cung ứng dịch vụ hoặc ghi có vào tài khoản của công ty cung ứng dịch vụ (nếu công ty cung ứng dịch vụ và khách hàng cùng mở tài khoản tại ngân hàng).

b. Thanh toán quốc tế

NHTM thực hiện các phương thức chủ yếu sau:

b1. Phương thức nhờ thu (Collection of payment):

Là phương thức thanh toán mà nhà xuất khẩu sau khi giao hàng hay cung cấp dịch vụ, ủy thác cho ngân hàng phục vụ mình nhờ thu hộ tiền nhà nhập khẩu trên cơ sở hối phiếu và chứng từ hàng hóa liên quan (nếu có).

Phương thức nhờ thu được thực hiện dưới 2 hình thức:

- Nhờ thu trơn (clean collection):

Là sự thỏa thuận mà theo đó bên bán giao hàng và gửi chứng từ giao hàng trực tiếp cho bên mua để nhận hàng. Sau đó bên bán lập hối phiếu (trả ngay hay trả chậm) gửi ngân hàng phục vụ mình nhờ thu hộ tiền bên mua dựa trên hối phiếu.

- Nhờ thu kèm chứng từ (Documentary collection):

Là sự thỏa thuận mà theo đó bên bán giao hàng cho bên mua. Sau đó bên bán lập hối phiếu (trả ngay- D/P; hay trả chậm- D/A) và chứng từ giao hàng gửi ngân hàng phục vụ mình nhờ thu hộ tiền từ bên mua. Với điều kiện ngân hàng thay mặt bên bán khống chế bộ chứng từ chỉ khi nào bên mua đồng ý thanh toán hoặc chấp nhận thanh toán hối phiếu, thì ngân hàng mới giao bộ chứng từ để làm cơ sở nhận hàng.

b2. Phương thức tín dụng chứng từ (Documentary credit):

Tín dụng chứng từ là một sự thỏa thuận, trong đó ngân hàng (ngân hàng mở thư tín dụng) theo yêu cầu của người mua (người mở thư tín dụng) về việc trả một số tiền nhất định cho người thứ ba (người hưởng lợi) hoặc trả theo lệnh của người này, hoặc chấp nhận hối phiếu do người này ký phát trong phạm vi số tiền đó với

điều kiện người này xuất trình cho ngân hàng bộ chứng từ thanh toán phù hợp với các điều khoản đã ghi trong thư tín dụng.

Các dịch vụ thanh toán liên quan đến thư tín dụng như mở thư, thông báo thư, tu chỉnh thư, chuyển chứng từ, làm đại lý thanh toán, thương lượng chứng từ,...

b3. Phương thức chuyển tiền (Remittance)

Phương thức chuyển tiền là phương thức theo sự ủy nhiệm của khách hàng yêu cầu ngân hàng phục vụ mình trích chuyển một số tiền nhất định từ địa phương này sang địa phương khác cho người thụ hưởng trong một thời gian nhất định.

Chuyển tiền được thực hiện dưới các hình thức:

- Chuyển tiền bằng thư: Mail transfers (M/T) ngân hàng thực hiện nghiệp vụ chuyển tiền bằng cách gửi thư cho ngân hàng đại lý ở nước ngoài trả tiền cho người thụ hưởng.

- Chuyển tiền bằng điện: Telegraphic transfers (T/T) ngân hàng thực hiện nghiệp vụ chuyển tiền bằng cách ra lệnh bằng điện cho ngân hàng đại lý của mình ở nước ngoài trả tiền cho người thụ hưởng.

1.2.2.4 Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ

a. Nghiệp vụ mua bán ngoại tệ giao ngay (Spot)

Nghiệp vụ giao ngay là hoạt động mua bán ngoại tệ mà theo đó việc chuyển giao ngoại tệ được thực hiện ngay, thông thường từ ngày giao dịch đến ngày thanh toán là 2 ngày làm việc.

b. Nghiệp vụ mua bán ngoại tệ có kỳ hạn (Forward)

Nghiệp vụ mua bán ngoại tệ có kỳ hạn là nghiệp vụ mà việc mua bán ngoại tệ tại một thời điểm theo tỷ giá xác định do hai bên thỏa thuận nhưng việc giao nhận ngoại tệ được thực hiện trong tương lai.

Tỷ giá có kỳ hạn sẽ được xác định trên cơ sở tỷ giá giao ngay, thời hạn giao dịch và lãi suất của hai đồng tiền.

c. Nghiệp vụ quyền chọn ngoại tệ (Option)

Quyền chọn ngoại tệ (quyền chọn mua hay bán ngoại tệ) là một sự thỏa thuận giữa hai đối tượng mà trong đó người mua thanh toán cho người bán một số tiền (Premium) để được quyền chọn mua hoặc chọn bán ngoại tệ đó theo một tỷ giá đã được thỏa thuận (strike price), nhưng không mang tính bắt buộc để mua hoặc bán số lượng ngoại tệ vào một ngày đã thỏa thuận trong tương lai.

d. Giao dịch tương lai

Giao dịch tương lai (giao dịch giao sau) là giao dịch mua hoặc bán số lượng ngoại tệ theo tỷ giá được xác định do hai bên thỏa thuận, việc chuyển giao ngoại tệ được thực hiện vào một ngày xác định trong tương lai thông qua Sở giao dịch hối đoái.

1.2.2.5 Sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại

- Dịch vụ thẻ ngân hàng: Ngân hàng cấp thẻ cho khách hàng có tài khoản dùng để thanh toán tiền mua hàng, chi trả tiền dịch vụ, hay rút tiền mặt tự động thông qua các máy ATM, các máy đọc thẻ. Công nghệ thanh toán thẻ với nhiều ưu điểm nổi trội so với thanh toán bằng tiền mặt như tập trung vốn tiền gửi vào ngân hàng, giảm thiểu rủi ro nên dịch vụ này đã phát triển ngày càng nhanh chóng.

- Dịch vụ ngân hàng điện tử (e.banking):

- Phone banking sẽ mang đến cho khách hàng một tiện ích mới, khách hàng dùng điện thoại cố định, di động để nghe được các thông tin về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, thông tin tài khoản cá nhân.

- Mobile banking: là một phương tiện mới phân phối sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Khách hàng dùng điện thoại di động nhắn tin theo mẫu của ngân hàng gửi đến số dịch vụ mà ngân hàng cung cấp để yêu cầu trả lời thông tin về ngân hàng, thông tin về tài khoản cá nhân hoặc thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, điện thoại, bảo hiểm...

- Home banking, Internet banking: khách hàng dùng máy tính cá nhân, dùng modem kết nối với ngân hàng vào website của ngân hàng và thực hiện các dịch vụ: chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, chuyển tiền, xem số dư trên tài khoản và các dịch vụ khác...

1.2.2.6 Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng khác

- Dịch vụ ngân quỹ (kiểm, đếm, phân loại, bảo quản, thu phát tiền mặt)
- Thu hộ (Ngân hàng thu hộ khách hàng trên cơ sở những chứng từ mà khách hàng cung cấp như: thu hộ lợi tức cổ phần).
- Dịch vụ giữ hộ, quản lý hộ tài sản tài chính.
- Dịch vụ chuyển tiền nhanh, chuyển tiền du học sinh
- Dịch vụ cho thuê kết sắt, kết ngân buổi tối.
- Dịch vụ tư vấn, bảo quản tài sản, kinh doanh vàng bạc đá quý, dịch vụ ủy thác, dịch vụ môi giới,...

- Dịch vụ mua bán nhà.
- Dịch vụ bảo hiểm.
- Dịch vụ đầu tư tài chính, tư vấn tài chính, thẩm định dự án.
- Dịch vụ môi giới chứng khoán, dịch vụ tư vấn và quản lý danh mục đầu tư chứng khoán, dịch vụ tài chính kế toán doanh nghiệp, tư vấn cổ phần hoá, tư vấn niêm yết, ...

- Dịch vụ môi giới tiền tệ: là hoạt động cung ứng dịch vụ của các tổ chức tín dụng để dàn xếp, tạo điều kiện cho các giao dịch bao gồm các giao dịch cho vay, nhận tiền gửi, gửi tiền, mua bán giấy tờ có giá, mua bán ngoại tệ và các giao dịch khác giữa các tổ chức tín dụng, các tổ chức nước ngoài, có thu phí môi giới.

1.3 PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV.

1.3.1 Khái niệm DNNVV:

Theo điều 3 của NĐ90/2001/NĐ-CP thì: “DNNVV là cơ sở sản xuất kinh doanh độc lập đã đăng ký kinh doanh theo pháp luật hiện hành, có vốn đăng ký không quá 10 tỷ đồng hoặc số lao động trung bình hằng năm không quá 300 người”.

Số vốn đăng ký là số vốn ghi trên giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy phép đầu tư, đối với DNNN là số vốn điều lệ được Nhà nước cấp.

Lao động trung bình hằng năm là số lao động bình quân mà doanh nghiệp đã đăng ký với cơ quan quản lý lao động và có tham gia đóng bảo hiểm xã hội.

Căn cứ vào tình hình kinh tế-xã hội cụ thể của từng ngành, địa phương, trong quá trình thực hiện các biện pháp, chương trình trợ giúp có thể linh hoạt áp dụng đồng thời cả hai chỉ tiêu vốn và lao động hoặc một trong hai chỉ tiêu nêu trên.

1.3.2 Đặc điểm DNNVV:

- Nguồn vốn ít, năng lực tài chính còn nhỏ bé.
- Lãnh đạo DNNVV tương đối trẻ, có trình độ học vấn cao nhưng còn thiếu kinh nghiệm thương trường, thiếu tính chuyên nghiệp trong kinh doanh.
- Trình độ khoa học kỹ thuật và công nghệ còn thấp, nhiều DNNVV sản xuất thủ công hoặc sử dụng thiết bị, công nghệ cũ, chậm được cải tiến.
- Trình độ Marketing và bán hàng của các DNNVV còn hạn chế: chưa chủ động tìm kiếm thị trường cũng như chủ động đưa ra chương trình marketing cho sản phẩm hàng hóa.

- Thiếu thông tin về thị trường đầu vào: thị trường vốn, lao động, nguyên vật liệu, thị trường tiêu thụ sản phẩm.

Với những đặc điểm nêu trên, DNNVV rất cần sự trợ giúp từ phía Chính Phủ, các nhà tài trợ như: Ngân hàng và các tổ chức tín dụng phi ngân hàng, các tổ chức trung gian tài chính khác về nguồn vốn, về chính sách khuyến khích đầu tư, thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng DNNVV, chính sách về thị trường và tăng khả năng cạnh tranh, chính sách về xúc tiến xuất khẩu, chính sách trợ giúp về thông tin, tư vấn và đào tạo nguồn nhân lực... nhằm khuyến khích và tạo thuận lợi cho các DNNVV phát huy tính chủ động sáng tạo, nâng cao năng lực quản lý, phát triển khoa học công nghệ và nguồn nhân lực, đổi mới trang thiết bị, mở rộng liên kết với các loại hình doanh nghiệp khác, tăng hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh; góp phần phát triển sản xuất kinh doanh thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế.

1.3.3 Vai trò của DNNVV trong nền kinh tế nước ta hiện nay

DNNVV ở nước ta đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế, theo thống kê trên toàn quốc hiện có trên 200.000 DNNVV, chiếm tới gần 96% tổng số doanh nghiệp trong nước, đóng góp 26-30% GDP và thu hút một lực lượng lao động đáng kể, tạo nhiều công ăn việc làm, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế, góp phần khai thác những tiềm năng của nền kinh tế. Hiện nay, có hơn 29.000 DNNVV tham gia xuất khẩu, giá trị xuất khẩu của khu vực này chiếm 25% tổng kim ngạch cả nước. Điều đó cho thấy DNNVV có vai trò đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế nước ta, thể hiện qua:

Một là, góp phần nâng cao năng lực sản xuất, thu hút mọi nguồn lực vào giải quyết việc làm, tăng thu nhập, là nhân tố trong tăng trưởng và phát triển kinh tế đất nước. Khu vực DNNVV thuộc các thành phần kinh tế hiện thu hút khoảng 30% lực lượng lao động phi nông nghiệp cả nước nhưng triển vọng thu hút thêm lao động rất lớn vì suất đầu tư thấp hơn nhiều so với các doanh nghiệp lớn, chủ yếu do chi phí hoạt động thấp. Đây là nơi thuận tiện nhất để tiếp nhận số lao động ở nông thôn ra thành phố đang tăng lên mỗi năm và số lao động dôi ra từ các DNNN qua việc cổ phần hóa, bán khoán, cho thuê...

Hai là, các DNNVV đã cung cấp một khối lượng lớn, đa dạng phong phú về sản phẩm, đóng góp vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế.

Nhờ sự phát triển của các DNNVV mà nhiều ngành nghề truyền thống của Việt Nam đã được phục hồi và phát triển, nhiều ngành nghề mới xuất hiện, sản

phẩm hàng hóa ngày càng phong phú đa dạng. Trình độ kinh doanh của các DNNVV ngày càng tiến bộ hơn, nhiều mặt hàng đã chiếm lĩnh được thị trường trong nước, thay thế một số mặt hàng nhập khẩu, tham gia làm hàng xuất khẩu đóng góp hơn 30% giá trị tổng sản lượng công nghiệp hàng năm. Các DNNVV đã góp phần quan trọng vào việc thay đổi cơ cấu kinh tế theo hướng tích cực hơn.

Ba là, các DNNVV cùng với các doanh nghiệp có qui mô lớn có sự bổ sung hỗ trợ lẫn nhau, tạo ra một nền kinh tế thị trường đích thực, có hiệu quả, đảm bảo cho nền kinh tế tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ, bền vững.

Do yêu cầu vốn ít, quy mô nhỏ, DNNVV có khả năng thay đổi mặt hàng, chuyển hướng sản xuất.. Đối với doanh nghiệp lớn, DNNVV còn có vai trò làm đại lý, vệ tinh, tiêu thụ hàng hóa hoặc cung cấp vật tư đầu vào với giá rẻ hơn, góp phần hạ giá thành, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh.

Bốn là, DNNVV góp phần khai thác tiềm năng phong phú trong dân, dựa trên những ưu thế như: số vốn ít, thu hồi vốn nhanh, sử dụng các tiềm năng về lao động và nguyên liệu sẵn có tại địa phương, DNNVV thu hút được khối lượng lớn về vốn của các tầng lớp dân cư.

Năm là, DNNVV góp phần vào sự chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng CNH-HĐH. Ở các nước cũng như ở Việt Nam, các doanh nghiệp lớn thường tập trung ở các thành phố và các trung tâm công nghiệp, gây nên trạng thái mất cân đối nghiêm trọng về trình độ phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội giữa thành thị và nông thôn, giữa các vùng trong một quốc gia. Chính sự phát triển DNNVV là phương tiện quan trọng trong việc tạo lập sự cân đối giữa các vùng, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế giữa các thành phần kinh tế, giữa các ngành và các vùng lãnh thổ.

1.3.4 Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV:

13.4.1 Ý nghĩa việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với bản thân NHTM

❖ Thứ nhất, nhằm thu hút ngày càng nhiều khách hàng đến với ngân hàng.

Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nghĩa là ngân hàng tạo ra các sản phẩm dịch vụ mới trên cơ sở tận dụng được tối đa nguồn lực hiện có nhằm tối thiểu hóa rủi ro, mở rộng cơ hội kinh doanh và tăng ưu thế trong cạnh tranh. Hơn nữa, phát triển các sản phẩm dịch vụ mới như: thẻ thanh toán, dịch vụ ngân hàng tại nhà, máy rút tiền tự động ATM... tuy không mang lại thu nhập cao như hoạt động tín dụng - đầu tư nhưng nếu ngân hàng cung ứng các dịch vụ phong phú, đa dạng đáp

ứng đầy đủ những yêu cầu của khách hàng nhằm thu hút khách hàng đến với ngân hàng từ đó sẽ tạo được vị thế, nâng cao thương hiệu của mình trên thị trường.

❖ Thứ hai, nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng phong phú.

Phát triển các sản phẩm dịch vụ, theo đó ngân hàng mở rộng hoạt động thị trường, phân khúc thị trường, mở rộng qui mô và nâng cao chất lượng của từng loại sản phẩm dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng ngày càng gia tăng cũng như việc thu hút khách hàng đến với ngân hàng trong điều kiện cạnh tranh hội nhập.

❖ Thứ ba, góp phần chuyển dịch cơ cấu thu nhập của NHTM.

Trong những năm gần đây, tỷ lệ thu từ dịch vụ ngoài tín dụng trên tổng thu nhập của NHTM Việt Nam có chiều hướng gia tăng và đạt khoảng 20%, nhưng nếu so sánh với các NHTM trong khu vực và trên thế giới thì vẫn còn thấp (NHTM ở các nước phát triển tỷ lệ này trên 50% và ở khu vực Đông Nam Á là trên 30%). Chính nguồn thu chủ yếu từ tín dụng mang lại sự rủi ro lớn cho các NHTM Việt Nam. Do vậy, nếu phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng ngày càng đa dạng, phong phú sẽ giảm được những rủi ro trong hoạt động kinh doanh, giảm áp lực tăng trưởng tín dụng để tăng lợi nhuận vì đã có nhiều nguồn thu từ việc phát triển các sản phẩm dịch vụ. Mặt khác, phát triển các sản phẩm dịch vụ sẽ giúp cho ngân hàng cung ứng dịch vụ cho khách hàng theo phương thức trọn gói, nâng cao năng lực cạnh tranh và tận dụng được mọi nguồn lực vào kinh doanh, giảm chi phí, tăng lợi nhuận.

Thứ tư, phân tán rủi ro nâng cao năng lực cạnh tranh của NHTM

Hiện nay, xu hướng phát triển ngân hàng đa sản phẩm dịch vụ là tất yếu của các NHTM Việt Nam. Do đó cần phải xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ giúp NHTM tăng cường ổn định do phân tán được rủi ro, nâng cao khả năng cạnh tranh trong điều kiện hội nhập.

1.3.4.2 Đối với DNNVV

❖ Thứ nhất, đáp ứng nhu cầu vốn của các doanh nghiệp.

- Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đặc biệt sản phẩm tín dụng cho DNNVV để duy trì quá trình sản xuất liên tục, bởi vì hiện tượng thừa vốn và thiếu vốn tạm thời thường xuyên xảy ra ở các doanh nghiệp. Thông qua dịch vụ huy động vốn và cho vay của NHTM đã góp phần trang trải chi phí sản xuất kinh doanh của

doanh nghiệp, tạo điều kiện cho quá trình sản xuất được tiến hành liên tục, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhất là nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng đã góp phần nâng cao sức cạnh tranh và hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp. Do đặc trưng cơ bản của sản phẩm tín dụng là sự vận động trên cơ sở hoàn trả có lợi tức, các chủ thể sử dụng vốn ngân hàng đều phải cam kết sử dụng vốn đúng mục đích, có hiệu quả phù hợp với điều kiện kinh doanh và hoàn trả vốn và lãi đúng hạn. Do vậy để kinh doanh có hiệu quả, các doanh nghiệp phải tìm mọi biện pháp để tăng năng suất lao động, hạ giá thành, nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng vòng quay vốn... từ đó làm cho sức cạnh tranh của doanh nghiệp được nâng cao.

❖ Thứ hai, góp phần thúc đẩy quá trình luân chuyển vốn, tiết kiệm chi phí và thời gian thanh toán cho doanh nghiệp.

Hoạt động dịch vụ ngân hàng mang lại tiện ích cho khách hàng là rất lớn, ngoài sản phẩm dịch vụ tín dụng đáp ứng các nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp, các sản phẩm dịch vụ về thanh toán, phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh, với khả năng ứng dụng công nghệ hiện đại cao tạo ra nhiều sản phẩm tiện ích, mang lại lợi ích to lớn, nhờ tính nhanh chóng, chính xác, an toàn và bảo mật, tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình tuần hoàn và chu chuyển vốn của doanh nghiệp được liên tục và nhanh chóng, mang lại hiệu quả kinh tế cao nhờ tiết giảm chi phí và thời gian thanh toán như (dịch vụ thanh toán trực tuyến, thanh toán điện tử liên ngân hàng, dịch vụ thẻ thanh toán, dịch vụ chuyển tiền điện tử...)

❖ Thứ ba, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tạo ra sự tương hỗ giữa các sản phẩm dịch vụ nhằm thực hiện quy trình khép kín trong đầu tư từ khâu sản xuất, chế biến đến tiêu thụ hàng hóa, từ đó góp phần nâng cao năng lực kinh doanh của doanh nghiệp.

Việc cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng trọn gói làm cho các dịch vụ gắn kết với nhau, NHTM có thể cung ứng vốn đầy đủ kịp thời đồng thời có đủ nguồn vốn ngoại tệ, nhanh chóng đáp ứng nhu cầu chuyển đổi ngoại tệ phục vụ cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu từ đó giúp cho doanh nghiệp chủ động trong đầu tư, kiểm soát, hoạt động kinh doanh có hiệu quả góp phần tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp.

❖ Thứ tư, hỗ trợ doanh nghiệp trong việc nắm bắt các thông tin về thị trường, về đầu tư.

Các sản phẩm dịch vụ khác của NHTM phát triển như: dịch vụ môi giới tài chính, tư vấn tài chính, dịch vụ đầu tư tài chính, thẩm định dự án... giúp cho doanh nghiệp lựa chọn phương án đầu tư kinh doanh có hiệu quả mang lại lợi nhuận cao. Mặt khác, thông tin của ngân hàng về tiêu chí định giá doanh nghiệp, xếp hạng doanh nghiệp nhằm giúp doanh nghiệp tự hoàn thiện mình nhằm đáp ứng những yêu cầu của ngân hàng từ đó nhanh chóng tiếp cận các sản phẩm dịch vụ đặc biệt sản phẩm dịch vụ tín dụng.

1.3.5 Chiến lược phát triển DNNVV của Đảng và Nhà Nước.

Từ tiêu chí xác định DNNVV cho thấy đại đa số doanh nghiệp ở nước ta là DNNVV. Xác định tầm quan trọng của DNNVV đối với sự phát triển kinh tế đất nước theo xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, trong 5 năm trở lại đây, Chính phủ đã có nhiều chính sách, giải pháp lớn nhằm phát huy cao nhất hiệu quả hoạt động, sức cạnh tranh cũng như tiềm năng của loại hình kinh tế này. Có thể thấy rõ, hệ thống pháp luật, môi trường kinh doanh đang dần được cải thiện và ngày càng có chuyển động tích cực. Theo Nghị định 90/2001/CP-NĐ ngày 23/11/2001, phát triển DNNVV là một nhiệm vụ quan trọng trong chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, đẩy mạnh CNH-HĐH đất nước. Chính Phủ đặt mục tiêu đến năm 2010 sẽ thành lập 500.000 DNNVV.

Nhà nước khuyến khích và tạo thuận lợi cho DNNVV phát huy tính chủ động sáng tạo, nâng cao năng lực quản lý phát triển khoa học công nghệ và nguồn nhân lực, mở rộng các mối liên kết với các loại hình doanh nghiệp khác, tăng hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh trên thị trường, phát triển sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm và nâng cao đời sống cho người lao động. Ngoài ra, Chính phủ cũng đã có những chính sách hỗ trợ cho các DNNVV thông qua những chương trình trợ giúp, khuyến khích đầu tư, thành lập quỹ bảo hiểm tín dụng DNNVV...

1.4 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI MỘT SỐ NƯỚC.

1.4.1 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng tại một số nước:

a. Tại Trung Quốc

- Nâng cao năng lực quản trị kinh doanh: Các ngân hàng của Trung Quốc đã sử dụng nhiều biện pháp tích cực để nâng cao năng lực quản trị kinh doanh như: Sàng

lọc, tinh giảm cán bộ công nhân viên kể cả ban lãnh đạo, cho thành lập các Ủy ban để đánh giá tín dụng và quản lý, thuê kiểm toán độc lập nước ngoài, mời các chuyên gia nước ngoài tham gia ban lãnh đạo, cho phép bán 10% cổ phiếu cho 1 ngân hàng nước ngoài (khoảng 1-2 triệu USD).

- Lành mạnh hoá về mặt tài chính: nâng cao chất lượng tài sản nợ – tài sản có: Đổi mới cơ cấu tài sản nợ, đặc biệt là nguồn vốn huy động phù hợp với tính chất thời hạn, lãi suất đầu ra của sử dụng vốn, nhằm đảm bảo nguồn vốn kinh doanh tăng trưởng ổn định, an toàn, hạn chế thấp nhất rủi ro thanh khoản và chủ động nguồn vốn cho kinh doanh.

Tăng cường các biện pháp quản lý tài sản có, nâng tỷ trọng tài sản có sinh lời đạt mức tối đa, quản lý và kiểm soát chặt chẽ tốc độ tăng trưởng, cơ cấu đầu tư, cho vay theo từng ngành, từng nhóm khách hàng theo hướng cơ cấu lại danh mục đầu tư và đa dạng hóa khách hàng, không tập trung dư nợ quá lớn vào một ngành hàng, một khách hàng nhằm hạn chế rủi ro, đồng thời điều chỉnh cơ cấu sử dụng vốn phù hợp với cấu nguồn vốn đảm bảo hoạt động kinh doanh thích ứng với cơ chế biến động của thị trường.

- Tích cực xử lý nợ quá hạn: sau khi tăng vốn cho 4 NHTM NN tới 2,6 tỷ USD vào năm 1998 và thành lập 4 công ty quản lý tài sản để xử lý 1,4 tỷ USD nợ xấu của các ngân hàng này vào năm 1999, cuối năm 2003 ngân hàng nhân dân Trung Quốc lại rút 45 tỷ USD từ quỹ dự trữ ngoại hối bổ sung cho ngân hàng Trung Quốc và ngân hàng xây dựng Trung Quốc để có đủ điều kiện niêm yết trên thị trường chứng khoán nước ngoài vào năm 2006.

- Xây dựng chiến lược khách hàng: Các NHTM ở Trung Quốc xem các DNNVV là khách hàng bán lẻ, thành lập ban khách hàng DNNVV tại các chi nhánh và có trách nhiệm cung cấp dịch vụ cho DNNVV, có thủ tục đơn giản tạo điều kiện cho các DNNVV tiếp cận các sản phẩm dịch vụ ngân hàng như:

+ Tính điểm tín dụng nhằm giảm bớt sự phụ thuộc của ngân hàng vào các khoản thế chấp, giảm bớt các công việc về thẩm định tín dụng, tính điểm tín dụng chủ yếu dựa trên số liệu thu thập về các khách hàng tiềm năng và hoạt động kinh doanh của các DNNVV.

+ Cho thuê tái chính là cách để tài trợ cho các tài sản của DNNVV và do đó các NHTM cũng có những yêu cầu đơn giản hơn về các báo cáo tài chính, thế chấp, đặc cọc và thời hạn trả.

+ Trong việc cung ứng sản phẩm thanh toán và các dịch vụ khác đã xây dựng biểu phí dịch vụ, về lãi suất tiền gửi và cho vay đối với DNNVV, linh hoạt và hấp dẫn hơn nhằm thu hút và khuyến khích các DNNVV sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

b. Tại Đài Loan

Phát triển DNNVV là một trong những chiến lược ưu tiên hàng đầu của Đài Loan, là một định hướng rất đúng đắn góp phần tạo nên sự tăng trưởng và phát triển kinh tế cao tại Đài Loan.

Để phát triển các sản phẩm dịch vụ DNNVV, các NHTM thực hiện các Giải pháp sau:

- Đặc biệt chú trọng công tác Marketing: Xác định thị trường mục tiêu trong từng giai đoạn hoạt động, trước hết các ngân hàng tiến hành phân khúc thị trường,
- Ưu tiên đầu tư vốn các DNNVV kinh doanh có hiệu quả ở tất cả các lĩnh vực, các ngành kinh tế, đặc biệt đầu tư vốn trung dài hạn cho các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư trong lĩnh vực xây dựng cơ bản, dự án xây dựng cơ sở hạ tầng.

Ngoài ra, đẩy mạnh hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, phát triển mạnh các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử như: Internet banking, home banking...

Bằng việc cung cấp sản phẩm trọn gói như trên, đa số các NHTM ở Đài Loan có tỷ trọng thu dịch vụ ngoài tín dụng rất cao (chiếm khoảng 50%) trong tổng thu dịch vụ nói chung.

c. Tại Singapore

- Sáp nhập, hợp nhất hoặc mua lại ngân hàng để tăng sức cạnh tranh; cơ cấu lại tài sản, thành lập các công ty quản lý tài sản để thu hồi nợ tồn đọng; giảm chi phí hoạt động nhằm nâng cao năng lực tài chính, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, phát triển mạnh công nghệ thông tin trong lĩnh vực ngân hàng, có chiến lược marketing, chiến lược khách hàng, phân khúc thị trường ở từng giai đoạn cụ thể. Trên cơ sở đó xây dựng, ban hành các sản phẩm dành riêng cho nhóm khách hàng DNNVV.

Về cơ cấu tổ chức và quản trị điều hành: thực hiện theo mǎng nghiệp vụ và theo đối tượng khách hàng, theo đó các NHTM hiện đại sẽ được tổ chức thành 5 khối: khối ngân hàng bán lẻ, khối ngân hàng bán buôn, khối nguồn vốn và kinh doanh tiền tệ, khối kế hoạch chiến lược và tài chính kế toán, khối công nghệ thông tin và xử lý nghiệp vụ, khối hỗ trợ kinh doanh và quản trị. Trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ chủ yếu phục vụ khách hàng là DNNVV và đây cũng là thị trường với sự cạnh tranh rất lớn.

Để phục vụ các DNNVV, các ngân hàng sẽ thành lập các bộ phận chuyên môn có trách nhiệm xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ, chiến lược giá riêng cho từng nhóm DNNVV. Đặc biệt có các chính sách ưu tiên về thủ tục, về lãi suất, về phí dịch vụ đối với các DNNVV trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ.

Đặc biệt, phát triển nhanh các dịch vụ ngân hàng điện tử như: Internet Banking, Home banking nhằm tạo điều kiện cho các DNNVV có khả năng tiếp cận sản phẩm dịch vụ ngân hàng và rút ngắn thời gian giao dịch.

1.4.2 Một số bài học kinh nghiệm rút ra về phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV.

Thứ nhất, muốn phát triển các sản phẩm dịch vụ thành công thì các NHTM VN phải không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh của mình, chủ yếu các yếu tố về nguồn lực ngân hàng: như nâng cao năng lực tài chính bằng cách tăng vốn điều lệ, cổ phần hóa NHTM NN, phát hành cổ phiếu với sự tham gia của nhà đầu tư nước ngoài, đồng thời cần phải có giải pháp sáp nhập, hợp nhất các ngân hàng nhỏ thành một ngân hàng lớn đủ khả năng cạnh tranh với các NHTM nước ngoài.

Thứ hai, nâng cao năng lực quản trị điều hành, đặc biệt là năng lực quản trị rủi ro là một trong những yếu tố có ý nghĩa quyết định đến việc duy trì năng lực cạnh tranh, phát triển các sản phẩm dịch vụ của các NHTM VN.

Thứ ba, Đào tạo tạo nguồn nhân lực với chất lượng cao tiếp thu trình độ khoa học công nghệ tiên tiến, trình độ quản lý của nước ngoài, học hỏi kinh nghiệm, am hiểu nắm bắt và ứng dụng nhanh các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng nước ngoài vào các NHTM trong nước.

Thứ tư, đẩy mạnh đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng: Để gia tăng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng lên một cấp độ mới cần phải nâng cao chất lượng các sản phẩm hiện có đồng thời phát triển các sản phẩm dịch vụ thanh

toán điện tử và các hệ thống giao dịch điện tử, tự động, áp dụng rộng rãi các công cụ thanh toán mới theo tiêu chuẩn quốc tế như thẻ thanh toán nội địa, thẻ thanh toán quốc tế, thẻ đa năng, thẻ thông minh và séc... Mở rộng các hình thức thanh toán quốc tế như các loại thư tín dụng, bao thanh toán, chuyển tiền quốc tế, đồng thời phát triển các dịch vụ môi giới tiền tệ, quản lý danh mục đầu tư, dịch vụ thanh toán và quyết toán các tài sản tài chính, các sản phẩm tài chính phái sinh.

Thứ năm, xây dựng chiến lược khách hàng đối với DNNVV nhằm cung cấp các sản phẩm dịch vụ cho các DNNVV ngày càng phù hợp hơn.

Thứ sáu, phát triển sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV qua kênh phân phối bán lẻ đòi hỏi phải đưa ra hệ thống tính điểm DNNVV như hệ thống tính điểm tín dụng nhằm giảm bớt sự phụ thuộc vào các khoản thế chấp khi cung cấp sản phẩm dịch vụ tín dụng.

Thứ bảy, có chính sách ưu tiên cho DNNVV sử dụng sản phẩm dịch vụ như tăng lãi suất tiền gửi vốn huy động, giảm lãi suất tiền vay, đối với các sản phẩm dịch vụ khác xây dựng biểu phí dịch vụ riêng cho từng khách hàng và từng loại sản phẩm.

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Chương 1 của luận văn đã trình bày những lý luận cơ bản về dịch vụ NHTM đối với DNNVV: khái niệm về dịch vụ, dịch vụ tài chính, dịch vụ ngân hàng, NHTM và các sản phẩm dịch vụ chủ yếu của NHTM đối với DNNVV, vai trò của việc phát triển sản phẩm dịch vụ, khái niệm và vai trò của DNNVV ở nước ta hiện nay. Chương 1 cũng trình bày một số kinh nghiệm về phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV ở một số nước trên thế giới, qua đó rút ra một số bài học kinh nghiệm về phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV cho các NHTM Việt Nam trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV.

CHƯƠNG II:

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ ĐỐI VỚI CÁC DNNVV TẠI NHNo VÀ PTNT VIỆT NAM

2.1 GIỚI THIỆU SƠ NÉT VỀ NHNO VÀ PTNT VIỆT NAM

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng Phát triển Nông Nghiệp Việt Nam được ký quyết định thành lập vào ngày 26 tháng 3 năm 1988 theo Nghị định số 53/HĐBT của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng nay là Thủ tướng Chính phủ. Ngân hàng Phát triển Nông Nghiệp được hình thành trên cơ sở tiếp nhận toàn bộ các chi nhánh Ngân hàng cấp huyện của NHNN, các Phòng Tín dụng Nông nghiệp, quỹ tiết kiệm tại các chi nhánh NHNN Tỉnh. Từ tháng 3/1988: các chi nhánh Tỉnh, huyện lần lượt chuyển từ NHNN về Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam. Đến tháng 7/1988, Trung tâm điều hành Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam được hình thành để điều hành hoạt động toàn hệ thống.

- Ngày 14/11/1990, Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Thủ tướng Chính Phủ) ký quyết định số 400/CT thành lập Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thay thế Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp là Ngân hàng thương mại đa năng, hoạt động chủ yếu trên lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, là một pháp nhân, hạch toán kinh tế độc lập, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về hoạt động của mình trước Pháp luật.

- Ngày 15/10/1996, được Thủ tướng Chính phủ ủy quyền, Thống đốc NHNN Việt Nam ký Quyết định số 280/QĐ-NHNN đổi tên Ngân hàng Nông Nghiệp Việt Nam thành Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam (gọi tắt là NHNo) và viết tắt là: NHNo & PTNT Việt Nam.

Hiện nay tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh của NHNo & PTNT Việt Nam là: **“VIETNAM BANK FOR AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT”** viết tắt là **VBARD**.

Ngân Hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam có trụ sở đặt tại số 2 - Láng Hạ - Ba Đình - Hà Nội, là một trong 04 NHTM quốc doanh lớn nhất Việt Nam, là doanh nghiệp Nhà nước được xếp hạng đặc biệt tổ chức theo mô hình Tổng công ty 90, hoạt động theo Luật các tổ chức tín dụng và Điều lệ được Thống Đốc Ngân hàng Nhà nước phê duyệt.

Hiện nay, NHNo & PTNT Việt Nam là ngân hàng thương mại kinh doanh đa năng, cung cấp tín dụng và dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế, đặc biệt trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Về mạng lưới tổ chức, NHNo & PTNT Việt Nam được tổ chức thành hệ thống tập trung thống nhất, bao gồm: Trụ sở chính tại Hà Nội, 3 VPĐD, có 107 Sở giao dịch, chi nhánh nhánh cấp 1 tại tất cả các tỉnh, thành phố trong cả nước, tại các chi nhánh cấp 1 có các chi nhánh trực thuộc (854 chi nhánh cấp 2.615 chi nhánh cấp 3 và 396 Phòng Giao dịch trực thuộc); 03 đơn vị sự nghiệp là: Trung tâm công nghệ thông tin, Trung tâm đào tạo, Trung tâm Thẻ và 08 Công ty hạch toán độc lập với 27 chi nhánh, đơn vị phụ thuộc công ty, ngoài ra Ngân hàng Nông Nghiệp và PTNT còn tham gia liên doanh góp vốn với Ngân hàng liên doanh Việt-Thái. Đến 31/12/2005 toàn hệ thống có trên 29.000 cán bộ công nhân viên.

Năm 2005 hoạt động kinh doanh của NHNo và PTNT Việt Nam tiếp tục tăng trưởng và ổn định trên mỗi lĩnh vực, đã hoàn thành toàn diện các chỉ tiêu và mục tiêu đề ra. Tổng nguồn vốn đạt 190.000 tỷ đồng, dư nợ và đầu tư đạt 161.000 tỷ đồng, nợ xấu chiếm 2,3% tổng dư nợ, hoạt động ngoại tệ có chuyển biến tốt, thanh toán quốc tế tăng 20,8%, trích lập quỹ dự phòng rủi ro cao nhất từ trước tới nay phù hợp với khả năng tài chính, các công ty hạch toán độc lập đều có lãi, kết quả tài chính toàn hệ thống đạt khá và tiếp tục ổn định. Hoạt động tiếp thị, thông tin tuyên truyền quảng bá và xây dựng giá trị thương hiệu có bước phát triển mạnh, đã có hiệu quả rõ rệt về thương hiệu NHNo & PTNT Việt Nam trong nước và quốc tế.

Với vị thế là Ngân hàng Thương mại lớn nhất Việt Nam, NHNo & PTNT Việt Nam đã đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, đóng góp to lớn vào sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa và phát triển kinh tế của đất nước, được Đảng và Nhà nước trao tặng danh hiệu Anh Hùng lao động thời kỳ đổi mới.

2.2 GIỚI THIỆU CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHỦ YẾU CUNG CẤP CHO CÁC DNNVV TẠI NHNo & PTNT VIỆT NAM. (Phụ lục 2)

Sơ đồ các sản phẩm dịch vụ chủ yếu cung cấp DNNVV tại NHNo & PTNT Việt Nam.

2.3 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNO VÀ PTNT VIỆT NAM.

2.3.1 Những thành tựu đạt được

2.3.1.1 Nhóm sản phẩm dịch vụ huy động vốn

Đây là dịch vụ truyền thống và là một trong những dịch vụ chủ yếu, có vai trò quan trọng tạo nên nguồn vốn của ngân hàng, dịch vụ này có mối quan hệ gắn liền với dịch vụ cấp tín dụng, tài trợ vốn của ngân hàng, là cơ sở để mở rộng và tăng trưởng tín dụng.

a. Phát triển sản phẩm huy động vốn nói chung.

Toàn hệ thống đã có sự chuyển biến tích cực trong nhận thức về chủ động tăng trưởng nguồn vốn tại địa phương theo phương châm “*có huy động thêm vốn mới được tăng trưởng dư nợ*”, kết quả đạt được như sau:

❖ Thứ nhất, phát triển thêm các sản phẩm huy động vốn mới.

Các hình thức huy động vốn ngày càng phong phú đa dạng, ngoài các sản phẩm truyền thống, NHNo đã chú trọng phát triển với nhiều loại tiền gửi như: tiền gửi có kỳ hạn với nhiều loại kỳ hạn theo thời gian, tiền gửi tiết kiệm lĩnh lãi trước, tiền gửi tiết kiệm lĩnh lãi cuối kỳ, tiết kiệm gửi góp, tiết kiệm bằng vàng, bằng VND đảm bảo giá trị theo vàng, tiết kiệm trả lãi bậc thang theo số dư và thời gian gửi, phát hành kỳ phiếu ngắn hạn, chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn và dài hạn, đặc biệt hình thức tiết kiệm dự thưởng bằng vàng “3 chữ A” đã thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Hầu hết khi huy động các khoản tiền gửi đều có bảo hiểm tiền gửi nhằm bảo đảm quyền lợi cho khách hàng và an toàn cho ngân hàng.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn giai đoạn 2003- 30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Vốn huy động	2003	2004		2005		06/2006	
	Số tiền	Số tiền	Tăng	Số tiền	Tăng	Số tiền	Tăng
1.Theo loại tiền tệ	118.668	148.391	+ 25,0	181.388	+ 22,2	198.246	+ 9,3
▪ Nội tệ	103.943	131.789	+ 26,8	162.405	+ 23,2	178.145	+ 9,7
▪ Ngoại tệ (quy VND)	14.725	16.602	+ 12,7	18.983	+ 14,3	20.101	+ 5,9
2. Theo sản phẩm	118.668	148.391	+ 25,0	181.388	+ 22,2	198.246	+ 9,3
▪ TG không kỳ hạn	24.095	30.994	+ 28,6	35.138	+ 13,4	36.217	+ 3,1
▪ TG có kỳ hạn	36.668	43.006	+ 17,3	45.179	+ 5,1	50.128	+ 11,0
▪ TG tiết kiệm KKH	8.571	13.103	+ 52,9	15.462	+18,0	15.946	+ 3,1
▪ TG tiết kiệm có KH	37.056	41.996	+ 13,3	46.195	+10,0	48.387	+ 4,7
▪ TK dự thưởng 7 tháng		2.212	+ 100	10.890	+ 392,3	15.187	+ 9,3
▪ TK dự thưởng 13 tháng		2.482	+ 100	9.117	+ 267,3	10.475	+ 14,9
▪ Kỳ phiếu ngắn hạn	12.278	14.598	+ 18,9	16.125	+ 10,5	17.528	+ 8,7
▪ Chứng chỉ TG dài hạn				3.282		4.378	+ 33,4

***Nguồn:** Báo cáo tình hình huy động vốn (2003-30/06/2006) của NHNo&PTNT VN.*

Qua bảng 2.1 cho thấy: đến 30/06/2006, tổng nguồn vốn huy động đạt 198.246 tỷ đồng, tăng 16.858 tỷ đồng so với năm 2005 tốc độ tăng 9,3%. Trong đó, sản phẩm tiết kiệm dự thưởng toàn quốc phần thưởng bằng vàng đã thu hút một lượng lớn khách hàng đặc biệt là dân cư đến gửi tiền tại các chi nhánh NHNo trong toàn quốc với số dư tiền gửi là 25.662 tỷ đồng, tăng 5.655 tỷ đồng so với cuối năm 2005, từ đó đã làm tăng tính ổn định của nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu vốn trung dài hạn cho các doanh nghiệp, đồng thời đẩy mạnh huy động vốn ngoại tệ phục vụ nhu cầu xuất nhập khẩu của các DNNVV. Qua các năm nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ có sự gia tăng đáng kể, năm 2003 chỉ có 14.725 tỷ đồng thì đến 30/06/2006 đạt 20.101 tỷ đồng.

Thứ hai, vốn huy động không ngừng tăng lên, hoàn thành và vượt chỉ tiêu kế hoạch.

(Bảng 2.2: Tình hình thực hiện kế hoạch huy động vốn giai đoạn 2003-2005; Phụ lục 3).

NHNo triển khai và thực hiện công tác huy động vốn, quán triệt toàn hệ thống phải coi nguồn vốn là nền tảng để mở rộng kinh doanh từ đó: chủ động, đa dạng hóa các hình thức huy động hướng tới khách hàng là dân cư, các dự án nước ngoài do bộ, ngành quản lý, các doanh nghiệp... Do đó, nguồn vốn có sự gia tăng đáng kể và hoàn thành vượt mức kế hoạch, cụ thể: Năm 2004 đã hoàn thành vượt mức kế hoạch là 14% với số tiền 18.391 tỷ đồng. Năm 2005, vượt mức kế hoạch là 7% với số tiền 11.388 tỷ đồng.

❖ *Thứ ba, cơ cấu nguồn vốn chuyển dịch theo hướng ngày càng tích cực hơn.*

Các chi nhánh đã mạnh dạn triển khai một loạt các hình thức huy động vốn mới, từ đó đã thu hút được nhiều nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư, các doanh nghiệp... góp phần nâng cao nguồn vốn huy động trung dài hạn, đặc biệt chú trọng huy động vốn khu vực thành thị về đầu tư phát triển nông nghiệp nông thôn.

Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn vốn tiền gửi có kỳ hạn giai đoạn 2003-30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Vốn huy động	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tiền gửi có KH	86.002	100	104.294	100	130.788	100	146.083	100
1. Ngắn hạn	50.261	58,4	50.434	48,4	56.721	43,4	63.175	43,2
2. Trung hạn	35.741	41,6	53.860	51,6	74.067	56,6	82.908	56,8

***Nguồn:** Báo cáo tình hình nguồn vốn (2003-30/06/2006) của NHNo và PTNT Việt Nam.*

Đến 30/06/2006 tiền gửi có kỳ hạn đạt 146.083 tỷ đồng trong đó tiền gửi có kỳ hạn lớn hơn 12 tháng là 82.908 tỷ đồng, chiếm 56,8% trong tổng nguồn vốn tiền gửi có kỳ hạn, đây là nguồn vốn quan trọng, ổn định tạo điều kiện tăng trưởng tín dụng, đáp ứng nhu cầu vốn trung dài hạn cho các DNNVV.

❖ *Thứ tư, lãi suất huy động vốn thấp hơn các NHTM khác, đặc biệt NHTM CP nhưng hầu hết các chi nhánh vẫn huy động hoàn thành và vượt mức kế hoạch.* (Bảng 2.4: Lãi suất một số sản phẩm huy động vốn chủ yếu giai đoạn 2003-2005; Phụ lục 3).

Theo quy định của hiệp hội Ngân hàng, mặc dù lãi suất huy động vốn của NHNo luôn thấp hơn mức lãi suất mà các NHTMCP huy động với cùng loại sản phẩm và thời gian gửi nhưng nguồn vốn huy động của NHNo ngày càng tăng lên qua các năm.

b. Phát triển sản phẩm dịch vụ huy động vốn đối với DNNVV.

❖ Thứ nhất, chú trọng các hình thức huy động vốn mới

Trong thời gian qua, ngoài các sản phẩm huy động vốn truyền thống như tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và 12 tháng, NHNo đã chú trọng phát triển thêm các sản phẩm huy động vốn dành cho DNNVV bao gồm: phát hành kỳ phiếu ngắn hạn, chứng chỉ tiền gửi dài hạn với kỳ hạn 13 tháng, 18 tháng và 24 tháng.

❖ Thứ hai, vốn huy động của DNNVV ngày càng tăng lên.

Bảng 2.5: Nguồn vốn huy động theo TP kinh tế giai đoạn 2003-30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Vốn huy động	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng nguồn vốn	118.668	100	148.391	100	181.388	100	198.246	100
1. TG TCTD, KBNN	23.578	19,9	18.970	12,8	17.154	9,5	16.974	8,6
2. TG TCKT, DNNVV	54.670	46,1	69.150	46,6	85.991	47,4	92.725	46,7
3. TG dân cư	40.420	34,1	60.271	40,6	78.243	43,1	88.547	44,7

Nguồn: Báo cáo tình hình huy động vốn 2003-30/06/2006 của NHNo & PTNT VN.

Với số liệu ở bảng 2.5 cho thấy: Nguồn vốn huy động ngày càng tăng lên với cơ cấu nguồn vốn hợp lý và ổn định hơn, NHNo và PTNT VN kiên trì thực hiện chủ trương tăng dần tỷ trọng nguồn vốn từ tổ chức kinh tế, DNNVV và dân cư, giảm dần nguồn vốn nhận và đi vay các TCTD khác, tạo cân đối lành mạnh giữa nguồn vốn và sử dụng vốn, đảm bảo vốn thanh khoản ổn định qua các năm.

Nhìn chung, nguồn vốn huy động có sự gia tăng đáng kể, đến 30/06/2006 tổng nguồn vốn huy động từ tiền gửi của khách hàng là 198.246 tỷ đồng, tăng 16.858 tỷ đồng so với đầu năm, trong đó: Tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tài chính, DNNVV là 92.725 tỷ đồng, tăng 6.596 tỷ đồng so với đầu năm với tốc độ tăng 13,2% và chiếm 46,7% trong tổng nguồn vốn, tiền gửi dân cư đạt 88.547 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 44% trong nguồn vốn, tăng 10.304 tỷ so với đầu năm, đây là nguồn vốn ổn định góp phần tăng trưởng dư nợ qua các năm, đặc biệt ưu tiên mở rộng hướng đầu tư sang DNNVV, đáp ứng một phần nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp. Mặt khác làm gia tăng lợi nhuận của NHNo trong những năm qua.

❖ *Thứ ba, có chính sách tiếp thị, khuyến mãi, thực hiện thu chi hộ các DNNVV.*

Việc mở rộng thị trường, thị phần đã chú ý coi trọng, nhiều chi nhánh đã quan tâm đến các khách hàng truyền thống và chủ động tìm kiếm các khách hàng mới. Trong công tác huy động vốn ngoài việc tặng quà khuyến mãi cho khách hàng còn thực hiện cơ chế khuyến khích về tài chính như: đối với tiền gửi dự thưởng ngoài việc nhận phiếu dự thưởng còn nhận tiền thưởng ngay khi gửi tiền (cứ mỗi 30 triệu đồng và 2.000 USD được tặng 50.000 đồng). Ngoài ra, một số chi nhánh ở đô thị đã kết hợp làm tốt công tác huy động vốn với các dịch vụ thanh toán quốc tế, chuyển tiền, dịch vụ thu chi hộ... đã thu hút tăng thêm nhiều khách hàng nhất là DNNVV, từ đó củng cố và phát triển vị thế của NHNo.

Thường xuyên chú trọng công tác tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo về các sản phẩm cũng như các dịch vụ tiện ích cho khách hàng của NHNo thông qua hệ thống thông tin đại chúng (báo, đài), pano, áp phích, tờ rơi, bảng biển thông báo...

2.3.1.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng

a. Dịch vụ cho vay

a1. Tình hình dư nợ cho vay của NHNo

Hoạt động cho vay đã đáp ứng được nhu cầu vốn cho nền kinh tế, các chi nhánh của NHNo và PTNT VN đã cải tiến cơ cấu tín dụng theo hướng tích cực, chú trọng tập trung vốn tài trợ cho những ngành nghề then chốt, trọng điểm theo định hướng phát triển kinh tế. Hiện nay, NHNo và PTNT vẫn thực hiện các dịch vụ tín dụng truyền thống như: cho vay thông thường (từng lần và theo HMTD), cho vay theo dự án đầu tư, cho vay đồng tài trợ, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng ...

Trong công tác tín dụng, trong những năm qua NHNo thực hiện tập trung đầu tư, lựa chọn khách hàng, ưu tiên vốn cho các dự án có hiệu quả của các DNNVV, hộ sản xuất kinh doanh; tiếp tục lấy địa bàn nông nghiệp nông thôn và kinh tế hộ, DNNVV là địa bàn chính để phục vụ và phát triển kinh doanh. Đồng thời tăng cường công tác quản lý tín dụng, kiên quyết khắc phục tình trạng gia hạn nợ, điều chỉnh kỳ hạn nợ để giảm nợ quá hạn.

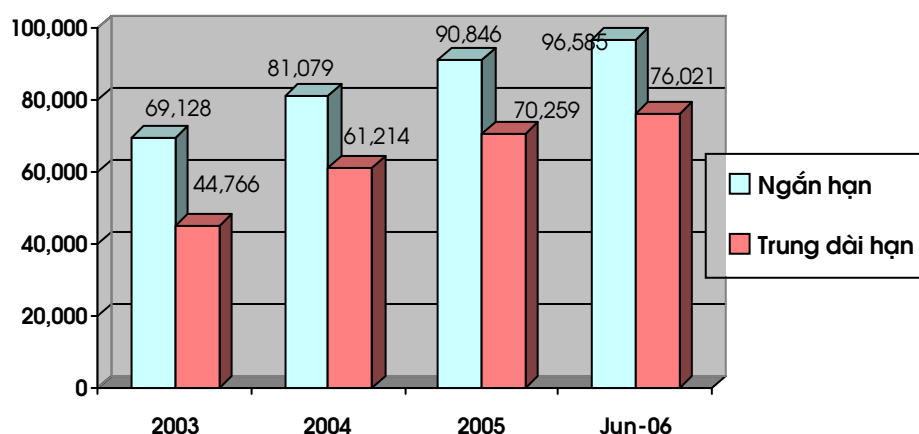
Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay giai đoạn 2003 - 30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	2003	2004		2005		06/2006	
	Số tiền	Số tiền	Tăng	Số tiền	Tăng	Số tiền	Tăng
Tổng dư nợ	113.894	142.293	+ 24,9	161.106	+ 13,2	172.606	+ 7,1
1.Theo loại tiền tệ							
▪ Nội tệ	103.143	128.308	+ 24,4	145.712	+ 13,6	155.571	+ 6,8
▪ Ngoại tệ (quy VND)	10.751	13.985	+ 30,1	15.394	+ 10,1	17.035	+10,7
2. Theo thời hạn nợ							
▪ Ngắn hạn	69.128	80.779	+ 16,9	90.847	+12,5	96.585	+ 6,3
▪ Trung dài hạn	44.766	61.514	+ 37,4	70.259	+14,2	76.021	+ 8,2
3. Tỷ lệ NQH/ tổng dư nợ	1,4%	1,7%		2,3%		2,81%	

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh 2003-30/06/2006 của NHNo VN

Với số liệu ở bảng 2.6 cho thấy: Đến 30/06/2006 tổng dư nợ cho vay đạt 172.606 tỷ đồng, tăng 11.500 tỷ đồng, tốc độ tăng 7,1% so với đầu năm, trong đó dư nợ cho vay ngắn hạn là 96.585 tỷ đồng, tăng 5.738 tỷ đồng và chiếm 56% tổng dư nợ; dư nợ cho vay trung dài hạn đạt 76.021 tỷ đồng, tăng 5.762 tỷ đồng, chiếm 44% tổng dư nợ cho vay. Mặt khác, qua bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay giai đoạn 2003- 30/06/2006 (phụ lục 3) cho thấy: trong những năm qua, NHNo đã chú trọng tăng trưởng dư nợ cho vay trung dài hạn, cụ thể dư nợ cho vay trung dài hạn có tốc độ tăng trưởng cao hơn so với cho vay ngắn hạn và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng dư nợ cho vay qua các năm. Năm 2003, cho vay trung dài hạn là 44.766 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 39% và đến 30/06/2006 đạt 76.021 tỷ đồng, chiếm 44% trong tổng dư nợ cho vay.

**Biểu đồ 1: Dư nợ cho vay phân theo thời gian giai đoạn 2003-30/06/2006**

a2. Tình hình cung cấp dịch vụ cho vay đối với DNNVV.

❖ *Thứ nhất, triển khai chương trình cho vay DNNVV giai đoạn 2001-2006 đạt được những kết quả đáng khích lệ:*

- Cho vay DNNVV được xác định là một hướng ưu tiên mới góp phần mở rộng tín dụng, tăng nhanh nguồn thu nhập của NHNo trong thời gian qua, tạo sự chuyển biến căn bản về nhận thức đối với DNNVV từ quan điểm đầu tư đến việc cân đối nguồn vốn. Trước năm 2001 NHNo chỉ tập trung vốn cho vay DNNN, hộ sản xuất, chưa thực hiện cho vay DNNVV. Nhưng sau 5 năm triển khai thực hiện từ năm 2001 đến 30/06/2006 đã có mức dư nợ đáng kể, đạt 58.318 tỷ đồng chiếm khoảng 34% tổng dư nợ cho vay của NHNo.

- Tiếp cận mở rộng cho vay DNNVV không những góp phần thúc đẩy kinh tế địa phương phát triển mà còn phục vụ cho chính bản thân các chi nhánh ngân hàng cơ sở nhằm tạo điều kiện mở rộng qui mô kinh doanh, phát triển thêm sản phẩm dịch vụ, kết hợp vừa cho vay vừa mở rộng các dịch vụ ngân hàng khác như: chuyển tiền, thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ, phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản thẻ... từ đó đã góp phần tăng nguồn thu dịch vụ ngoài tín dụng.

- Chương trình cho vay của NHNo đối với DNNVV trong thời gian qua (2001-2006) là thực hiện đầu tư vào các dự án, đặc biệt các dự án trọng điểm nằm trong chương trình, mục tiêu phát triển kinh tế của từng địa phương như: khai thác khoáng sản, thủy điện, sản xuất hóa chất, phân bón, vật liệu xây dựng, chế biến nông, lâm, thủy hải sản, phát triển các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu thương mại, dịch vụ du lịch, sản xuất hàng hóa xuất khẩu...

❖ *Thứ hai, tỷ trọng dư nợ cho vay DNNVV có xu hướng gia tăng.*

Bảng 2.8: Cơ cấu dư nợ cho vay theo TP kinh tế giai đoạn 2003-30/06/2006.

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ	113.894	100	142.293	100	161.106	100	172.606	100
1. DNNN	26.125	22,9	23.692	16,7	17.904	11,1	16.594	9,6
2. HTX	470	0,4	619	0,4	500	0,3	700	0,4
3. DNNVV	20.347	17,9	35.960	25,3	49.088	30,5	58.318	33,8
4. Hộ sản xuất	66.952	58,8	82.022	57,6	93.613	58,1	96.994	56,2

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh (2003-30/06/2006) của NHNo & PTNT VN

Với số liệu ở bảng 2.8 cho thấy: Cơ cấu cho vay đã có bước chuyển biến tích cực, hạn chế việc tăng trưởng dư nợ cho vay đối với các DNNN có dự án lớn hiệu quả thấp; từ chối cho vay các dự án không hiệu quả kinh tế; chuyển hướng đầu tư sang cho vay các DNNVV, do đó tỷ trọng dư nợ cho vay đối với DNNVV tăng lên đáng kể qua các năm.

Đến 30/06/2006 dư nợ cho vay DNNN là 16.594 tỷ đồng, giảm 1.310 tỷ đồng so với năm 2005, chiếm tỷ trọng 9,6% trong tổng dư nợ cho vay, tỷ lệ cho vay các DNNN ở các ngành xây dựng, công nghiệp và giao thông vận tải đã giảm, nguyên nhân là do các DNNN đã bộc lộ dấu hiệu rủi ro cao do đang trong quá trình chuyển đổi sở hữu (cổ phần hóa, sáp nhập, giải thể...), các chi nhánh đã chú trọng khai thác loại hình khách hàng là DNNVV.

Hơn nữa đối với các DNNVV, trong những năm qua do Nhà nước đổi mới trong thủ tục cấp giấy phép, đăng ký kinh doanh với nhiều chính sách thông thoáng, khuyến khích người dân bỏ vốn ra kinh doanh nên loại hình doanh nghiệp này ngày càng tăng nhanh về số lượng, đặc biệt là doanh nghiệp tư nhân. Bên cạnh đó một số DNNN đã được cổ phần hóa như: Công ty xuất nhập khẩu, công ty vật liệu xây dựng, các doanh nghiệp trong ngành công nghiệp, TTCN, Thương nghiệp - dịch vụ... đã trở thành những công ty cổ phần, do chuyển đổi phương thức quản lý, kinh doanh từng bước có hiệu quả nên ngân hàng đã mạnh dạn đầu tư giúp các doanh nghiệp này đổi mới công nghệ, tăng năng lực sản xuất và chất lượng sản phẩm để cạnh tranh ở thị trường trong nước và thị trường quốc tế, vốn tín dụng ngân hàng đầu tư cho các doanh nghiệp này trong những năm qua đều tăng cả về số tuyệt đối và tỷ trọng, năm 2003 với dư nợ cho vay DNNVV đạt 20.347 tỷ đồng, chiếm 17,9% tổng dư nợ cho vay thì đến 30/06/2006 đạt 58.318 tỷ đồng, tăng 37.971 tỷ đồng so với năm 2003 với tốc độ tăng 1,87 lần và chiếm tỷ trọng 33,8% trong tổng dư nợ cho vay.

Trong thời gian qua, các chi nhánh NHNo đã nhận thấy vai trò DNNVV đối với nền kinh tế nói chung, hoạt động kinh doanh của NHNo nói riêng. Vì vậy đã tập trung tiếp cận, đầu tư vốn cho các DNNVV ngày càng nhiều hơn thể hiện qua mức dư nợ tăng trưởng nhanh trong 3 năm 2003-2005, đã đáp ứng một phần nhu cầu vốn cho DNNNV đặc biệt thực hiện tài trợ trọn gói cho một số DNNVV theo quy trình khép kín trong đầu tư vốn từ khâu thu mua, chế biến đến xuất khẩu. Đây là giải

pháp đầu tư rất quan trọng, giúp cho NHNo và DNNVV chủ động trong đầu tư, kiểm soát tăng hiệu quả trong hoạt động kinh doanh.

❖ *Thứ ba, các sản phẩm dịch vụ cho vay DNNVV có chuyển biến tích cực*

Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ theo phương thức cho vay giai đoạn 2003-30/06/2006.

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ	113.894		142.293		161.106		172.606	
Trong đó: DNNVV	20.347	100	35.960	100	49.088	100	58.318	100
1. CV thông thường	8.125	39,9	13.501	37,5	18.751	38,2	21.235	36,4
2. CV theo HMTD	4.142	20,4	7.146	19,9	9.625	19,6	11.803	20,2
3. CV theo DA đầu tư	5.525	27,2	10.892	30,3	13.296	27,1	16.042	27,5
4. CV tài trợ XNK	2.555	12,6	4.421	12,3	7.416	15,1	9.238	15,8

Nguồn: Báo cáo tình hình dư nợ cho vay (2003-30/06/2006) của NHNo & PTNT VN

Đến 30/06/2006, tổng số khách hàng là DNNVV còn dư nợ tại NHNo khoảng 20.000 doanh nghiệp, chiếm 10% số lượng DNNVV trên toàn quốc với mức dư nợ là 58.318 tỷ đồng, tăng 9.230 tỷ đồng so với năm 2005, chiếm 33,7% tổng dư nợ cho vay và chiếm 71,4% dư nợ cho vay doanh nghiệp toàn hệ thống. Nguồn vốn cho vay của NHNo đã đáp ứng được một phần nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển cho các DNNVV, tăng cường nguồn lực cho phát triển kinh tế. Trong tổng dư nợ cho vay thì dư nợ cho vay thông thường qua các năm liên tục tăng, năm 2003 chỉ là 8.125 tỷ đồng thì đến 30/06/2006 đạt 21.235 tỷ đồng tăng 13.110 tỷ đồng, tăng gấp 1,6 lần so với năm 2005.

Đặc biệt, dư nợ cho vay theo HMTD và cho vay theo dự án đầu tư đã có sự gia tăng đáng kể, năm 2003 dư nợ cho vay 2 phương thức này là 9.667 tỷ đồng thì đến 30/06/2006 đạt 27.845 tỷ đồng, tăng gấp 2 lần so năm 2003, với tốc độ tăng bình quân 40%/ năm. Điều đó chứng tỏ rằng NHNo đã tạo điều kiện cho các DNNVV có nhu cầu vay vốn thường xuyên, kinh doanh ổn định với thủ tục đơn giản hơn khi mỗi lần vay vốn giúp cho các DNNVV nhận được vốn kịp thời đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh nhằm tăng thu lợi nhuận. Từ đó gây dựng lòng tin, tạo ra mối quan hệ gắn bó DNNVV với NHNo trong quan hệ vay vốn.

❖ *Thứ tư, đẩy mạnh cho vay trung dài hạn đối với DNNVV.*

Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay trung dài hạn theo TPKT 2003-30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ TDH	44.766	100	61.514	100	70.259	100	76.021	100
1. DNNN	10.987	24,5	9.527	15,0	8.241	11,7	7.984	10,6
2. HTX	170	0,4	198	0,3	232	0,3	500	0,7
3. DNNVV	14.258	31,9	16.589	27,0	19.345	27,5	21.646	28,5
4. Hộ sản xuất	19.351	43,2	35.470	57,7	42.441	60,4	45.891	60,4

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh qua các năm của NHNo&PTNT VN.

Trước đây, cho vay trung dài hạn chủ yếu tập trung vào các DNNN, doanh nghiệp có quy mô lớn thì nay đã được mở rộng sang tất cả các thành phần kinh tế. Điều này đã phát huy thế mạnh của từng thành phần kinh tế tạo ra sức mạnh tổng hợp để thúc đẩy nền kinh tế phát triển, trong đó cho vay trung dài hạn đã chú ý nhiều đến DNNVV, chiếm khoảng 28% tổng dư nợ cho vay trung dài hạn. Đến 30/06/2006 dư nợ cho vay trung dài hạn DNNVV đạt 21.646 tỷ đồng tăng 2.301 tỷ đồng so với năm 2005, từ đó đã đáp ứng nhu cầu vốn trung dài hạn cho các DNNVV trong việc thuê đất, xây dựng nhà xưởng, mua sắm máy móc thiết bị... phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Trong những năm qua, với sự hỗ trợ từ nguồn vốn ngân hàng, nhiều DNNVV thực sự kinh doanh có hiệu quả, tạo ra lợi nhuận ngày càng cao, điều này đã tạo cho tín dụng ngân hàng hạn chế được rủi ro, phát triển bền vững hơn góp phần làm tăng lợi nhuận của ngân hàng.

❖ *Thứ năm, cơ cấu cho vay đã góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng CNH-HĐH.*

Trong những năm qua, việc cung cấp sản phẩm dịch vụ cho vay của NHNo đã thực hiện đúng hướng, bám sát định hướng của ngành, của Nhà nước là chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng CNH-HĐH. Tập trung đầu tư cho các ngành công nghiệp chế biến, dịch vụ thu mua nông thủy sản hàng hóa của nông dân. Một mặt tạo điều kiện phát triển công nghiệp, dịch vụ; phát triển công nghiệp và dịch vụ theo hướng giúp nông nghiệp phát triển toàn diện, đi vào chiều sâu, khai thác những lợi thế so sánh. Mặt khác, tạo cho nông nghiệp những

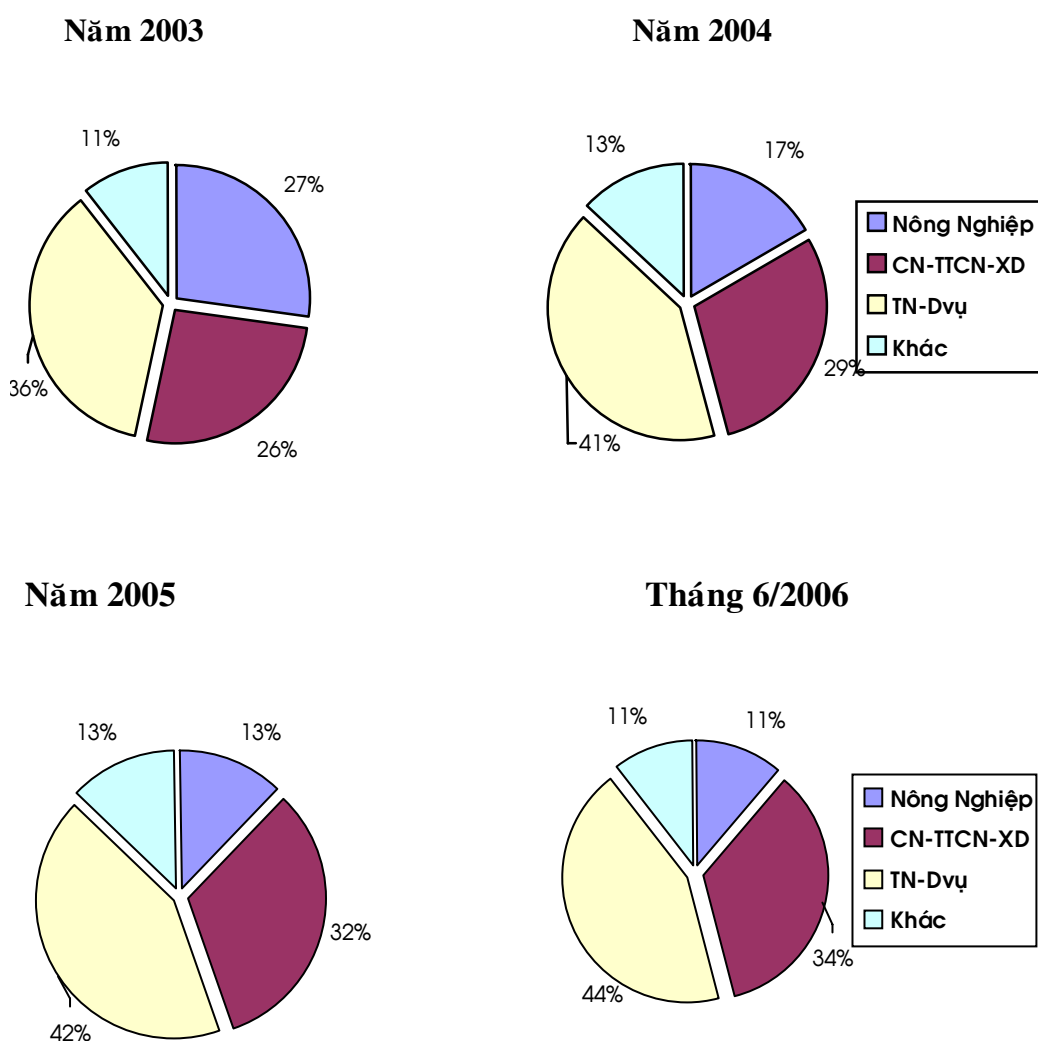
bước phát triển mới đi vào chất lượng và khả năng cạnh tranh, tạo công ăn việc làm góp phần xóa đói giảm nghèo trong nông thôn.

Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo ngành kinh tế (2003-30/06/2006)

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ DNNVV	20.347	100	35.960	100	49.088	100	58.318	100
1. Nông nghiệp	5.543	27,2	6.005	16,7	6.185	12,6	6.641	11,4
2. CN-TTCN-XD	5.320	26,1	10.439	29,0	15.675	31,9	20.010	34,3
3. Thương nghiệp, dvụ	7.332	36,0	14.864	41,3	20.926	42,6	25.505	43,7
4. Khác	2.152	10,6	4.652	12,9	6.302	12,8	6.162	10,6

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh (2003-30/06/2006 của NHNo&PTNT VN.



Biểu đồ 2: Cơ cấu dư nợ DNNVV theo ngành kinh tế (2003-30/06/2006)

Nhìn chung, cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV đã chuyển hướng mạnh đầu tư vào các ngành sản xuất công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp và dịch vụ; những khu vực này đã trực tiếp tạo ra giá trị hàng hóa ngày càng cao cho xã hội, đáp ứng cho nhu cầu tiêu thụ nội địa và xuất khẩu, góp phần chuyển dịch cơ cấu hàng xuất khẩu theo hướng tăng dần tỷ trọng hàng công nghiệp, tiểu thủ công nghiệp, thương mại và dịch vụ.

- Trong lĩnh vực nông nghiệp:

NHNo cho vay phục vụ phát triển nông nghiệp và nông thôn, trong lĩnh vực này chủ yếu đầu tư vốn cho các DNTN, công ty TNHH trong việc mua máy móc thiết bị phục vụ cho hộ sản xuất ở vùng nông thôn như: máy xới làm đất, vận chuyển, máy suốt lúa, bơm tát, xáng cạp phục vụ cho thủy lợi nội đồng... Đối tượng này chiếm tỷ trọng cao nhất trong dư nợ khu vực nông nghiệp trong những năm qua. Đến 30/06/2006 mức dư nợ cho vay ngành nông nghiệp đạt 6.641 tỷ đồng, tăng 456 tỷ đồng so đầu năm, chiếm 11,4% tổng dư nợ cho vay DNNVV.

Nhằm từng bước chuyển mạnh cơ cấu nội bộ ngành nông nghiệp, trong những năm qua chăn nuôi gia súc, gia cầm, thủy sản, nhiều dự án nuôi tôm, chăn nuôi bò sữa, dự án nuôi cá, phát triển khu du lịch sinh thái... đã và đang được triển khai. Ngân hàng đã đầu tư cho công ty TNHH, DNTN, chủ trang trại vào việc mua con giống, mở rộng chuồng trại theo hướng sản xuất công nghiệp để chăn nuôi chủ yếu là bò và dê lấy thịt, sữa, sinh sản. Dư nợ đối tượng này trong những năm qua liên tục tăng cao, đến 30/06/2006 với mức dư nợ cho vay chăn nuôi gia cầm và nuôi trồng thủy sản đạt 3.731 tỷ đồng tăng 1.729 tỷ đồng so với năm 2005.

- Trong lĩnh vực công nghiệp – TTCN- xây dựng

Đối tượng đầu tư chủ yếu là xây dựng nhà xưởng, mua sắm máy móc đổi mới thiết bị dây chuyền công nghệ trong chế biến lương thực, chế biến thức ăn cho gia súc, gia cầm, hải sản, sản phẩm của ngành trồng trọt, đầu tư cho các doanh nghiệp sản xuất vật liệu xây dựng như thép, gạch, cát, đá, xi măng...

Trong lĩnh vực tiểu thủ công nghiệp, NHNo hỗ trợ vốn cho các DNNNV xây dựng nhà xưởng, mua sắm máy móc sản xuất gạch ngói, đồ gốm, hàng thủ công mỹ

nghe, đan lát, thảm, chiếu cói... đây là những mặt hàng đang có lợi thế so sánh để xuất khẩu sang các nước Châu Âu, Châu Mỹ... Đến 30/06/2006, dư nợ cho vay trong lĩnh vực công nghiệp - TTCN đạt 11.275 tỷ đồng tăng 2.162 tỷ đồng so với năm 2005.

Trong lĩnh vực xây dựng, NHNo đầu tư cho các doanh nghiệp trong việc xây dựng cơ sở hạ tầng các KCN, KCX chiếm tỷ trọng lớn. Ngoài ra, NHNo còn hỗ trợ các doanh nghiệp vay vốn để đầu tư vào những dự án quy hoạch khu dân cư, do đó đối tượng xây dựng nhà ở để bán, cho thuê và cho vay xây dựng giao thông nông thôn cũng tăng mạnh. Đến 30/06/2006 mức dư nợ cho vay ngành xây dựng đạt 8.735 tỷ đồng, tăng 2.173 tỷ đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng chiếm 15% trong tổng dư nợ cho vay DNNVV.

Trong lĩnh vực thương nghiệp - dịch vụ

Đến 30/06/2006, dư nợ cho vay ngành thương nghiệp - dịch vụ đạt 25.505 tỷ đồng tăng 4.579 tỷ đồng so với đầu năm, chiếm tỷ trọng 43,7% trong tổng dư nợ cho vay DNNVV. Đối tượng chủ yếu là thương nghiệp và vận tải, trong thương nghiệp tập trung các đối tượng cho vay chợ, trung tâm mua bán hàng hóa. Mức tăng trưởng dư nợ những đối tượng này có tốc độ tăng bình quân là 40%/năm, với mức dư nợ đạt 14.231 tỷ đồng tăng 4.356 tỷ so với đầu năm.

Cho vay mua sắm phương tiện vận tải hàng hóa và hành khách có số dư nợ tăng nhanh, NHNo cho vay các DNNVV trong lĩnh vực này nhằm đáp ứng nhu cầu vận chuyển trong nước ngày càng tăng, số dư nợ 30/06/2006 là 11.274 tỷ đồng tăng 3.229 tỷ đồng so với năm 2005 với tốc độ tăng là 44,2%.

b. Cho thuê tài chính

Qua thời gian hoạt động, cho thuê tài chính từng bước khẳng định là kênh dẫn vốn trung, dài hạn quan trọng của các doanh nghiệp nhất là DNNVV. Trong những năm qua đã tăng trưởng nhanh về doanh số, tỷ lệ nợ quá hạn thấp dưới 5%, dịch vụ này bước đầu hấp dẫn các doanh nghiệp, đặc biệt DNNVV. Tài sản cho thuê tập trung chủ yếu vào lĩnh vực giao thông vận tải, công nghiệp và xây dựng (trên 80%), nông nghiệp chỉ mới chiếm 1-5%.

Bảng 2.12: Cơ cấu dư nợ cho thuê tài chính DNNVV 2003-30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ thuê TC	1.726	100	2.833	100	3.766	100	4.039	100
1. Theo loại hình DN								
▪ DNNN	922	53,4	921	32,5	931	24,7	891	22,1
▪ Cty TNHH, cổ phần	582	33,7	1.352	47,7	1.987	52,8	2.070	51,3
▪ DNTN	166	9,6	266	9,4	378	10,0	578	14,3
▪ DN có vốn đầu tư NN	56	3,2	294	10,4	470	12,5	500	12,4
2. Theo loại tài sản								
▪ Phương tiện vận tải	965	55,9	1.067	37,7	1.271	33,7	1.359	33,6
▪ Thiết bị xây dựng	339	19,6	689	24,3	1.060	28,1	1.106	27,4
▪ Thiết bị SX CN	300	17,4	712	25,1	940	25,0	959	23,7
▪ Khác	122	7,1	365	12,9	495	13,1	615	15,2

Nguồn: Báo cáo hoạt động cho thuê các năm của Cty cho thuê tài chính NHNo VN.

Nhìn vào bảng số liệu trên ta thấy:

❖ **Thứ nhất, dư nợ cho thuê DNNVV tăng qua các năm.**

Trong những năm qua, hoạt động cho thuê tiếp tục phát triển, cơ cấu đầu tư là tập trung cho thuê chủ yếu đối với các DNNVV, tài sản cho thuê nói chung được sử dụng đúng mục đích và có hiệu quả. Đến 30/06/2006 tổng dư nợ cho thuê tài chính DNNVV đạt 4.039 tỷ đồng, tăng 273 tỷ đồng so với đầu năm với tốc độ tăng 7,2%, đặc biệt là các công ty TNHH, công ty cổ phần và DNTN số dư nợ cho thuê tăng lên đáng kể, tính đến 30/06/2006 dư nợ cho thuê 2 loại hình doanh nghiệp này đạt 2.648 tỷ đồng chiếm 65,6% tổng dư nợ cho thuê tài chính DNNVV, tăng 283 tỷ đồng với tốc độ tăng là 10,7% so với năm 2005.

❖ **Thứ hai, dịch vụ cho thuê tài chính đã mở rộng đối tượng và tài sản thuê.**

Các công ty cho thuê tài chính NHNo ngoài việc tập trung cho thuê đối với các doanh nghiệp lớn, DNNN, đã mở rộng đối tượng cho thuê là các DNNVV, các doanh nghiệp trong khu công nghiệp, khu chế xuất, các HTX... có ngành nghề kinh doanh truyền thống, có kinh nghiệm SXKD, thuộc các lĩnh vực giao thông vận tải, xây dựng, sản xuất vật liệu xây dựng, sản xuất chế biến những mặt hàng có thị trường tiêu thụ ổn định, khách sạn du lịch, tàu biển...

Về tài sản cho thuê ngoài việc tập trung chủ yếu vào các phương tiện vận tải, các thiết bị xây dựng và công nghiệp, máy móc thiết bị phục vụ cho sản xuất, chế biến hàng xuất khẩu, mở hướng đầu tư vào các tài sản có giá trị lớn trong lĩnh vực chế biến thủy hải sản, vận tải đường biển một cách có chọn lọc.

❖ Thứ ba, dịch vụ cho thuê tài chính đã phân nào đáp ứng nhu cầu thiếu hụt vốn cho các DNNVV.

Trong những năm qua, sản phẩm cho thuê đã đáp ứng nhu cầu về vốn cho các doanh nghiệp để đổi mới trang thiết bị, công nghệ mà không cần có vốn tự có tham gia nhằm tăng khả năng cạnh tranh của các DNNVV, ngân hàng cũng lựa chọn một số lĩnh vực đầu tư có hiệu quả để ưu tiên giải quyết cho thuê và tổ chức thẩm định, lập hồ sơ cho thuê nhanh chóng kịp thời. Đến 30/06/2006, hai công ty cho thuê tài chính I và II có trên 3.089 dự án và trên 3.258 khách hàng với dư nợ bình quân một khách hàng là 1,6 tỷ đồng, bình quân một cán bộ cho thuê quản lý 85 tỷ đồng, 67 khách hàng, 88 hợp đồng.

Ngoài ra, công tác cho thuê còn đạt những kết quả sau:

- Đưa ra các mức lãi suất cho thuê có tính cạnh tranh thấp hơn mức lãi suất hiện hành từ 0,05- 0,09% nhằm thu hút khách hàng tốt, tăng trưởng được dư nợ có chất lượng.

- Thu lãi hàng tháng, không để nợ tồn đọng kéo dài, phát hiện kịp thời những trường hợp bất thường để xử lý nợ kịp thời, có hiệu quả.

- Tiếp tục củng cố và nâng cao chất lượng cho thuê, không để nợ xấu gia tăng, định kỳ thực hiện phân loại nợ đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng để có chính sách ưu đãi đối với khách hàng tốt, hạn chế cho thuê khách hàng kinh doanh kém hiệu quả.

- Duy trì công tác tiếp thị khách hàng thông qua hiệp hội, các nhà cung ứng, báo đài... và phát huy tốt mạng lưới uỷ thác thông qua các chi nhánh NHNo các Tỉnh, Thành phố để nắm bắt thông tin khách hàng cũng như trong việc khai thác khách hàng tiềm năng.

Với những thành tựu đã đạt được, lợi nhuận trước thuế từ hoạt động cho thuê tài chính năm 2005 là 54,7 tỷ đồng, tăng 15,5 tỷ đồng so với năm 2004 với tốc độ tăng là 39,5% và tỷ suất lợi nhuận trên vốn năm 2005 là 17,28% tăng 1,2% so với năm 2004.

c. Dịch vụ bảo lãnh

Chất lượng bảo lãnh cũng được nâng cao, các khoản bảo lãnh tập trung vào lĩnh vực XDCB như bảo lãnh dự thầu và bảo lãnh thực hiện hợp đồng với số dư lớn nhất và khách hàng chủ yếu là các DN NN, các Tổng công ty lớn, các DN NVV với số dư thấp hơn.

(Bảng 2.13- Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh giai đoạn 2003-2005 – Phụ lục 3).

Trong thời gian qua, hoạt động bảo lãnh thực hiện chủ yếu là bảo lãnh trong nước và bằng nội tệ với các hình thức: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán còn các hình thức bảo lãnh khác như: bảo lãnh bảo hành, bảo lãnh nộp thuế, bảo lãnh hoàn thanh toán rất ít phát sinh, đến 31/12/2005 tổng số dư bảo lãnh là 5.008 tỷ đồng, tăng 989 tỷ đồng so với năm 2004, trong đó bảo lãnh dự thầu 984 món, số tiền 1.278 tỷ đồng, bảo lãnh thực hiện hợp đồng là 1.271 món, số tiền 1.606 tỷ đồng, bảo lãnh thanh toán 758 tỷ đồng. Về cơ bản nghiệp vụ bảo lãnh những năm qua đã làm tốt, không phải xử lý những tồn tại như cho vay để nhận nợ hoặc bằng các biện pháp nghiệp vụ khác.

2.3.1.3 Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán

a. Thanh toán trong nước

Dịch vụ thanh toán ngày càng phát triển theo sự phát triển của công nghệ ngân hàng, đã góp phần lưu chuyển nhanh nguồn vốn trong nền kinh tế, thúc đẩy sản xuất, lưu thông, giảm tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt. Hoạt động dịch vụ thanh toán đối với DN NVV đã đạt được những kết quả sau:

❖ Thứ nhất, số lượng tài khoản tiền gửi thanh toán của DN NVV tăng nhanh.

Với ưu thế về mạng lưới hoạt động và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, cải tiến thiết bị, kỹ thuật đáp ứng nhu cầu thanh toán qua ngân hàng ngày càng tăng của khách hàng, do đó số lượng tài khoản của khách hàng là các doanh nghiệp đặc biệt là các DN NVV được mở tại ngân hàng ngày càng tăng qua các năm.

Bảng 2.14: Tình hình mở TKTG thanh toán (2003-2005)

Đơn vị: tài khoản

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	Tài khoản	(%)	Tài khoản	(%)	Tài khoản	(%)
Tổng TKTG thanh toán	911.294	100	1.101.572	100	1.194.892	100
1. TCTD, TC, KBNN...	1.796	0,19	2.073	0,19	2.875	0,2
2. Doanh nghiệp	95.745	10,3	105.745	9,6	107.349	8,9
Trong đó: DNNVV	60.521		72.939		86.342	
3. Cá nhân	813.753	89,3	993.754	90,2	1.084.668	90,7

***Nguồn:** Báo cáo hoạt động thanh toán (2003-2005) của NHNo&PTNT VN.*

Qua bảng số liệu trên cho thấy:

Số tài khoản tiền gửi thanh toán tính đến 31/12/2005 là 1.194.892 tài khoản tăng 93.321 tài khoản so với năm 2004, số tài khoản tiền gửi của doanh nghiệp là 107.349 tài khoản, trong đó tài khoản TGTT của DNNVV là 86.342 tài khoản, tăng 13.403 tài khoản so với năm 2004, chiếm 80% trong tổng số TKTGTT của doanh nghiệp tại ngân hàng.

Nhìn chung hầu hết các DNNVV mở tài khoản TGTT để thực hiện giao dịch qua ngân hàng, sử dụng các phương tiện mà ngân hàng cung cấp như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu... để thực hiện nộp hoặc rút tiền mặt, chuyển khoản trong cùng ngân hàng hoặc chuyển tiền đi theo yêu cầu của chủ tài khoản hoặc nhận tiền về qua tài khoản mở tại ngân hàng khi đã cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng.

❖ *Thứ hai, doanh số thanh toán của DNNVV qua các phương thức thanh toán liên tục tăng.*

Bảng 2.15: Doanh số thanh toán DNNVV giai đoạn 2003 - 2005

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	Doanh số	%	Doanh số	%	Doanh số	%
Tổng doanh số	5.056.118	100	6.322.353	100	9.505.222	100
1. Thanh toán nội bộ	3.581.327	70,8	4.344.111	68,7	6.668.172	70,2
- CTĐT nội tỉnh	1.726.824		1.987.633		2.103.964	
- CTĐT ngoại tỉnh	1.854.503		2.356.478		4.564.208	
2. Thanh toán bù trừ	952.876	18,8	1.243.675	19,7	1.875.063	19,7
3. CT điện tử liên NH	521.915	10,3	734.567	11,6	961.987	10,1

***Nguồn:** Báo cáo hoạt động thanh toán (2003-2005) của Trung tâm thanh toán NHNo VN.*

Hiện nay, phương thức chuyển tiền đang được áp dụng tại NHNo gồm phương thức thanh toán nội bộ liên chi nhánh gồm CTĐT nội tỉnh và ngoại tỉnh; phương thức thanh toán bù trừ bao gồm hình thức bù trừ giấy, bù trừ điện tử và thanh toán điện tử liên ngân hàng. Qua bảng số liệu trên đến 31/12/2005 doanh số thanh toán nội bộ qua CTĐT chiếm tỷ trọng cao nhất khoảng 70% trong tổng doanh số thanh toán qua NHNo, thanh toán bù trừ và thanh toán điện tử liên ngân hàng chiếm tỷ trọng thấp hơn khoảng 30%.

Phương thức thanh toán nội bộ qua chuyển tiền điện tử với phạm vi thanh toán rộng trên 2000 chi nhánh trong toàn quốc và được nối mạng sử dụng cùng một chương trình chuyển tiền điện tử nên NHNo cung cấp dịch vụ chuyển tiền đi và nhận tiền đến nhanh chóng, kịp thời đáp ứng nhu cầu của khách hàng DNNVV trong giao dịch thanh toán.

Đến cuối năm 2005, doanh số chuyển tiền điện tử đạt 6.668.172 tỷ đồng, tăng 2.324.061 tỷ đồng so với năm 2004 với tốc độ tăng 53,5%; doanh số thanh toán bù trừ đạt 1.875.063 tỷ đồng và chuyển tiền điện tử liên ngân hàng đạt 961.987 tỷ đồng đều tăng so với năm 2004.

❖ Thứ ba, các phương tiện thanh toán được DNNVV lựa chọn sử dụng ngày càng gia tăng.

Bảng 2.16: Cơ cấu dịch vụ thanh toán DNNVV (2003-2005)

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
1. Séc	13.791	27,5	15.791	28,3	17.892	23,4
2. Ủy nhiệm chi	28.125	56,1	30.596	54,8	46.173	60,3
3. Ủy nhiệm thu	8.234	16,4	9.456	16,9	12.475	16,3
Tổng TTKD TM	50.150	100	55.843	100	76.540	100

Nguồn: Báo cáo hoạt động thanh toán giai đoạn 2003-2005 của NHNo & PTNT VN

Tổng doanh số hoạt động của các phương tiện thanh toán qua ngân hàng NHNo đối với DNNVV đến cuối năm 2005 là 76.540 tỷ đồng tăng so với năm 2004 là 20.697 tỷ đồng với tốc độ tăng 37,1% chủ yếu phương tiện thanh toán bằng UNC, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng phương tiện TTKD TM, tính đến 31/12/2005 doanh số thanh toán bằng UNC là 46.173 tỷ đồng, tăng 15.577 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 60,3%. Trong những năm qua cùng với sự phát triển của nền kinh tế, số lượng

các doanh nghiệp ngày càng gia tăng đáng kể, đặc biệt DNNVV làm cho hoạt động sản xuất kinh doanh ngày càng mở rộng, mua bán trao đổi hàng hóa, dịch vụ cũng trở nên sôi động hơn, do đó hoạt động dịch vụ thanh toán qua ngân hàng ngày càng phát triển với khối lượng giao dịch tăng lên đáng kể qua các năm, góp phần làm tăng lượng tiền qua hệ thống ngân hàng, giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông, nâng cao hiệu quả thanh toán trong nền kinh tế.

❖ Thứ tư, chú trọng phát triển sản phẩm thẻ từ đó tạo điều kiện mở rộng dịch vụ trả lương cho các DNNVV thông qua tài khoản thẻ.

Mặc dù còn nhiều khó khăn, tham gia thị trường thẻ muộn hơn các NHTM khác, cơ sở hạ tầng còn nhiều bất cập, tiện ích thẻ còn những hạn chế nhất định nhưng với sự quan tâm, chỉ đạo của ban lãnh đạo NHNo các chi nhánh, năm 2005 hoạt động kinh doanh thẻ đã đạt được một số kết quả sau:

Thẻ ghi nợ nội địa với tên gọi Success đánh dấu một bước tiến quan trọng của nghiệp vụ thẻ trên con đường đa dạng hóa, phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Ngoài các tiện ích của thẻ ATM, khách hàng có thể sử dụng thẻ ghi nợ nội địa để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ, đặc biệt còn áp dụng chức năng thấu chi, cho phép khách hàng sử dụng vượt quá số dư của tài khoản phát hành thẻ. Đây là tiện ích quan trọng góp phần thu hút một số lượng lớn khách hàng có quan hệ tài khoản, qua đó giúp NHNo phát huy thế mạnh vượt trội về mạng lưới hoạt động, nhanh chóng chiếm lĩnh thị phần thẻ trong nước. Tính đến 31/12/2005, số lượng thẻ phát hành đạt 287.657 thẻ, tăng 205.785 thẻ so với năm 2004, số dư trên tài khoản tiền gửi phát hành thẻ đạt 450 tỷ đồng.

Cùng với việc tăng cường quảng bá sản phẩm thẻ đến các trường đại học, bệnh viện để phát hành thẻ cho các đối tượng là CBCNV, sinh viên và học sinh... Ngoài ra, nắm bắt được các nhu cầu của các doanh nghiệp, đặc biệt các doanh nghiệp trong KCX, KCN có số lượng công nhân lớn, các doanh nghiệp liên doanh các tổ chức nước ngoài luôn hướng tới sử dụng các dịch vụ ngân hàng tiên tiến nhằm tiết kiệm thời gian và lao động, các chi nhánh đã tiếp cận và in tờ rơi giới thiệu quy trình dịch vụ chi trả lương cho các doanh nghiệp thông qua tài khoản thẻ. Đến 31/12/2005, các chi nhánh NHNo đã ký hợp đồng dịch vụ trả lương cho khoảng 200 doanh nghiệp, thực hiện mở 89.745 tài khoản thẻ với số dư bình quân 12 tỷ đồng.

Dịch vụ thanh toán thẻ đã bước đầu khẳng định là nhân tố quan trọng góp phần tăng nguồn thu dịch vụ ngoài các dịch vụ ngân hàng truyền thống trước đây. Tính đến 31/12/2005 một số chi nhánh kinh doanh thẻ có lãi đó là: Hà Nội lãi trên 2,5 tỷ đồng; TPHCM: 5 tỷ đồng; Đà Nẵng trên 500 triệu đồng... Đến cuối năm 2006, số máy ATM của NHNo sẽ là 600 máy, cùng với kế hoạch triển khai dự án hiện đại hóa ngân hàng và kế toán khách hàng và khi Banknet đi vào hoạt động, mạng lưới ATM thanh toán thẻ NHNo sẽ phát triển rộng khắp các tỉnh, thành phố trên cả nước và từng bước hoạt động ổn định hơn.

b. Thanh toán quốc tế

Với sự nỗ lực của toàn hệ thống, hoạt động thanh toán quốc tế tăng trưởng đều đặn qua các năm. Đến cuối năm 2005 có hơn 100 chi nhánh thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế.

Bảng 2.17: Cơ cấu dịch vụ thanh toán quốc tế (2004-2005)

Đơn vị: triệu USD

Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Tốc độ tăng	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng doanh số	4.848,6		5.857,2		1.008,6	20,8
1. DS TT hàng nhập khẩu	2.747,5	100	3.476,3	100	728,8	26,5
- L/C	1.575,4	57,3	2.011,4	57,9	436,0	27,7
- Nhờ thu	933	40,0	1.152,1	33,1	219,1	23,5
- Chuyển tiền đi	239,1	8,7	312,8	9,0	73,7	30,8
Trong đó : DNNVV	1.581,5	100	2.316,0	100	734,5	46,4
- L/C	976,7	61,8	1.468,3	63,4	491,6	50,3
- Nhờ thu	485,2	30,7	691,3	29,8	206,1	42,5
- Chuyển tiền đi	119,6	7,6	156,4	6,8	36,9	30,8
2. DS TT hàng xuất khẩu	2.101,1	100	2.380,9	100	279,8	13,3
- L/C	1.421,2	67,6	1.531,2	64,3	110	7,7
- Nhờ thu	579,1	27,6	706,9	29,7	127,8	22,1
- Chuyển tiền đến	100,8	4,8	142,8	5,9	42,0	41,7
Trong đó : DNNVV	1.246,1	100	1.728,1	100	728,8	38,7
- L/C	852,7	68,4	1.194,3	69,1	341,6	40,1
- Nhờ thu	335,9	27,0	459,5	26,6	123,6	36,8
- Chuyển tiền đi	57,5	4,6	74,3	4,3	16,8	29,2

Nguồn: Báo cáo hoạt động thanh toán quốc tế của NHNo & PTNT VN năm 2004-2005.

Với bảng số liệu 2.17 cho thấy:

❖ Thứ nhất, doanh số thanh toán quốc tế tăng nhanh.

Doanh số thanh toán quốc tế năm 2005 đạt 5.857,2 triệu USD tăng 20,8% so với năm 2004. Doanh số thanh toán hàng nhập khẩu đạt 3.476,3 triệu USD, doanh số thanh toán hàng xuất khẩu đạt 2.380,9 triệu USD, đều tăng so với năm 2004. Trong tổng doanh số thanh toán xuất nhập khẩu thì doanh số thanh toán DNNVV có sự gia tăng đáng kể qua 2 năm 2004-2005 và chiếm tỷ trọng khá cao. Đến cuối năm 2005, doanh số thanh toán xuất khẩu đạt 1.728,1 triệu USD chiếm tỷ trọng 73%, nhập khẩu đạt 1.246 triệu USD chiếm 67% trong tổng doanh số thanh toán quốc tế. NHNo thực sự đã hỗ trợ nhu cầu vốn ngoại tệ, tư vấn phương thức thanh toán, thiết lập bộ chứng từ phù hợp... cho các DNNVV trong việc thực hiện hợp đồng xuất nhập khẩu, góp phần quan trọng vào sự phát triển của DNNVV đồng thời tăng nguồn thu dịch vụ của NHNo. Phương thức thanh toán áp dụng chủ yếu vẫn là L/C trả ngay, chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số thanh toán quốc tế. Đến cuối năm 2005 có 1.978 DNNVV có quan hệ thanh toán quốc tế tăng 370 doanh nghiệp so với năm 2004 và chiếm tỷ trọng khoảng 12% DNNVV có quan hệ tín dụng với NHNo.

❖ Thứ hai, dịch vụ thanh toán quốc tế ngày càng được mở rộng.

Hầu hết các chi nhánh đã có chuyển biến rõ rệt về nhận thức và điều hành nhằm phát triển các nghiệp vụ về ngoại tệ. Đặc biệt với việc triển khai chiến lược kinh doanh trên các địa bàn đô thị, mạng lưới kinh doanh đối ngoại của NHNo đã được mở rộng không những ở các chi nhánh cấp I mà nhiều chi nhánh cấp II trực thuộc đã triển khai nghiệp vụ thanh toán quốc tế.

❖ Thứ ba, phát triển thêm dịch vụ thanh toán biên giới góp phần tăng thu dịch vụ.

NHNo và PTNT VN là ngân hàng tiên phong thực hiện phương thức thanh toán biên giới (chủ yếu ở các tỉnh biên giới Việt Nam-Trung Quốc) phù hợp với loại hình xuất nhập khẩu hàng hóa qua biên giới, ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm rút ngắn thời gian thanh toán và đảm bảo an toàn tài sản cho khách hàng, góp phần giảm tiền mặt trong lưu thông, tiết kiệm một lượng lớn ngoại tệ mạnh cho đất nước nhờ sử dụng đồng bản tệ (CNY, VND) trong thanh toán xuất nhập khẩu. Qua hoạt động thanh toán biên giới đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của toàn hệ thống nhờ khép kín chu trình đầu tư, tạo lập và duy trì mối quan hệ bền vững với

DNNVV, nâng cao khả năng cạnh tranh và tăng thu dịch vụ. Đến cuối năm 2005, doanh số thanh toán xuất nhập khẩu đạt 9.428 tỷ đồng tăng 22,4% so với năm 2004, doanh số thanh toán hàng xuất khẩu đạt 7.305 tỷ đồng tăng 21,3%; nhập khẩu đạt 2.126 tỷ đồng tăng 26% so với năm 2004, trong đó doanh số thanh toán xuất nhập khẩu DNNVV đạt 7.238 tỷ đồng chiếm 77 % trong tổng doanh số thanh toán qua biên giới, thu phí dịch vụ đạt 11,2 tỷ đồng, tăng 30,2% so với năm 2004.

2.3.1.4 Kinh doanh ngoại tệ

Hoạt động kinh doanh mua bán ngoại tệ đã đáp ứng được nhu cầu thanh toán hàng nhập đối với khách hàng là doanh nghiệp. Sản phẩm kinh doanh chủ yếu vẫn là hình thức mua bán ngoại tệ giao ngay.

Bảng 2.18: Tình hình kinh doanh ngoại tệ 2004-2005

ĐV: doanh nghiệp, triệu USD

Chỉ tiêu	Năm 2004	Năm 2005	Tốc độ tăng	
			SL, ST ^(*)	%
1. Tình hình quan hệ khách hàng				
Số lượng DN có QH giao dịch KD NT	2.657	2.977	320	12,1
Trong đó: DNNVV	1.836	2.051	215	11,7
2. Kinh doanh ngoại tệ				
Doanh nghiệp	7.981	10.750	2.769	34,69
- Số ngoại tệ mua vào	3.992	5.324	1.332	33,4
- Số ngoại tệ bán ra	3.989	5.426	1.437	36,0
Trong đó: DNVVV	5.209	8.338	3.129	60,1
- Số ngoại tệ mua vào	2.645	4.213	1.568	59,3
- Số ngoại tệ bán ra	2.564	4.125	1.561	60,9

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh ngoại tệ 2004-2005 của NHNo-PTNT VN

(*): SL: số lượng doanh nghiệp; ST: giá trị ngoại tệ (triệu USD)

Với số liệu ở bảng 2.15, cho thấy:

❖ **Thứ nhất, số lượng khách hàng là DNNVV có quan hệ mua bán ngoại tệ với NHNo ngày càng gia tăng.**

Mối quan hệ của NHNo với khách hàng đặc biệt là DNNVV ngày càng được mở rộng. Đây là kết quả của các chi nhánh đã chủ động tìm kiếm khách hàng, vận dụng quy trình phục vụ khép kín từ việc cung cấp dịch vụ tín dụng nội, ngoại tệ và

thanh toán nhất là thanh toán quốc tế. Đến cuối năm 2005, tổng số doanh nghiệp hoạt động kinh doanh XNK có quan hệ giao dịch với NHNo là 2.977 doanh nghiệp, trong đó DNNNV chiếm 69%, tăng so với 2004 là 215 doanh nghiệp.

❖ Thứ hai, doanh số mua bán ngoại tệ các DNNVV tăng lên đáng kể.

Trong những năm qua, hoạt động kinh doanh ngoại tệ có hiệu quả, đến 31/12/2005 tổng doanh số mua ngoại tệ đạt 5.324 triệu USD, tăng 1.342 triệu USD so với năm 2004. Doanh số bán ngoại tệ đạt 5.426 triệu USD tăng 1.437 triệu USD, so năm 2004, trong đó doanh số mua bán ngoại tệ các DNNVV đạt 8.338 triệu USD, chiếm 77,6% tổng doanh số mua bán ngoại tệ của các doanh nghiệp. Ngoài ra, doanh số mua bán ngoại tệ khác USD quy đổi là 545 triệu USD.

❖ Thứ ba, có chính sách ưu đãi đối với khách hàng xuất khẩu.

Thực hiện chính sách ưu đãi tài trợ hàng xuất khẩu theo văn bản 901A/NHNo-KHTH đã tạo điều kiện cho các chi nhánh tăng cường công tác tiếp thị nhằm thu hút khách hàng xuất nhập khẩu đến quan hệ thanh toán với NHNo, nhất là các doanh nghiệp có nguồn thu ngoại tệ từ xuất khẩu với số lượng lớn, ổn định qua các biện pháp ưu đãi cụ thể như:

- Áp dụng lãi suất vay ưu đãi cho các doanh nghiệp có quan hệ tín dụng và áp dụng chính sách hoa hồng đối với các doanh nghiệp không có quan hệ tín dụng với ngân hàng.

- Được ưu đãi về phí thanh toán quốc tế.

- Được chiết khấu chứng từ xuất khẩu ở mức cao nhất 95% giá trị bộ chứng từ.

Để thực hiện những ưu đãi trên các chi nhánh căn cứ vào biểu lãi suất cho vay, biểu phí dịch vụ, tỷ lệ chiết khấu đang áp dụng hiện hành theo quy định của NHNo và PTNT VN trong từng thời kỳ và tương quan với các NHTM khác trên địa bàn bảo đảm thu hút khách hàng và hiệu quả kinh doanh. (Cụ thể hiện nay các chi nhánh áp dụng lãi suất vay ưu đãi đối doanh nghiệp XNK có quan hệ tín dụng dao động từ 0,85%-0,9/tháng đối với nội tệ; từ 3,7% - 4,25%/năm đối với ngoại tệ, chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu với mức 95%, thực hiện giảm phí: mở, tu chỉnh, thanh toán L/C; dịch vụ nhờ thu, chuyển tiền...)

2.3.2 Những mặt tồn tại

Qua phân tích thực trạng về phát triển các sản phẩm dịch vụ chủ yếu đối với DNNVV của NHNo &PTNT VN trong thời gian qua, các sản phẩm dịch vụ chủ yếu vẫn là những sản phẩm truyền thống (đi vay để cho vay), số lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng vẫn đang ở giai đoạn đầu, số lượng còn nhỏ bé so với hàng nghìn sản phẩm dịch vụ của các ngân hàng nước ngoài. Các sản phẩm dịch vụ đã có những chuyển biến tích cực về chất, phát triển về số lượng và chủng loại, tuy nhiên nếu so với yêu cầu hội nhập và cạnh tranh quốc tế, sản phẩm dịch vụ ngân hàng đặc biệt sản phẩm dành cho nhóm khách hàng là DNNVV còn những hạn chế, cụ thể là:

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng hầu hết là sản phẩm dịch vụ truyền thống, tính tiện lợi và chất lượng dịch vụ chưa cao, số lượng ít và kém đa dạng về các loại hình dịch vụ, hiện tại NHNo chỉ cung cấp khoảng 20 sản phẩm dịch vụ cho tất cả các khách hàng có quan hệ giao dịch với ngân hàng, trong đó DNNVV 14 sản phẩm, một số sản phẩm hiện đại như séc, ATM, thẻ ngân hàng... chỉ được thực hiện ở một số chi nhánh và chưa được áp dụng cho tất cả chi nhánh của NHNo.

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống chứa đựng nhiều rủi ro cao cả dịch vụ huy động vốn và cho vay, chất lượng tín dụng chưa cao, nợ xấu tăng nhanh (bảng 2.19 – phụ lục 3), trong khi đó các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại như: tư vấn tài chính, môi giới tiền tệ, kênh phân phối dịch vụ điện tử chưa phát triển, còn thiếu các điều kiện cần thiết cho việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ này. Trong lĩnh vực cung cấp sản phẩm thẻ ngân hàng, NHNo chưa phối hợp với các NHTM khác nên hiệu quả khai thác thấp, trong khi chi phí đầu tư cho dịch vụ này quá cao, các dịch vụ ngân hàng hiện đại như thẻ ngân hàng chủ yếu tập trung ở các thành phố lớn như: Hà Nội, TP.HCM.

2.3.2.1 Sản phẩm huy động vốn

❖ *Thứ nhất, sản phẩm huy động chủ yếu là sản phẩm truyền thống.*

Mặc dù trong năm 2005, NHNo đã thực hiện 4 đợt tiền gửi tiết kiệm dự thưởng trên toàn quốc chủ yếu để huy động nguồn vốn tiền gửi từ dân cư, còn việc phát hành các loại giấy tờ có giá ngắn hạn, dài hạn như: Kỳ phiếu ngân hàng có mục đích, chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn, dài hạn, tín phiếu, trái phiếu... mà đối tượng

tham gia là các doanh nghiệp, đặc biệt là các DNNVV chưa được chú trọng, việc phát triển thêm các sản phẩm mới trong huy động vốn chưa nhiều chủ yếu vẫn là các sản phẩm truyền thống.

❖ Thứ hai, nguồn vốn trung dài hạn còn hạn chế để đáp ứng nhu cầu vốn các DNNVV.

Tuy đã có nhiều cố gắng song công tác huy động vốn còn bị động, một số chi nhánh trong hệ thống chưa coi trọng, tập trung sức huy động vốn, cơ cấu nguồn vốn thiếu ổn định. Trong cơ cấu nguồn vốn thì tỷ lệ huy động vốn từ dân cư, các TCKT đặc biệt là các DNNVV có tiến bộ và gia tăng nhưng chưa đạt kế hoạch đề ra. Tỷ trọng nguồn vốn bằng ngoại tệ (đã quy đổi sang VND) chỉ chiếm 10% trong tổng nguồn vốn, do đó chưa đáp ứng được yêu cầu đầu tư khép kín đối với khách hàng, chưa phát huy được chính sách khách hàng DNNVV của NHNo và PTNT VN.

Hiện nay nguồn vốn huy động để mở rộng tín dụng trung dài hạn đối với DNNVV còn hạn chế (chỉ chiếm 25% tổng nguồn vốn trung dài hạn), trong khi đó các doanh nghiệp này phần lớn cần vốn đầu tư trong giai đoạn đầu như: thuê đất xây dựng nhà xưởng, mua sắm máy móc thiết bị mà ngân hàng rất ít tài trợ cho các nhu cầu này mà chủ yếu tài trợ vốn lưu động.

❖ Thứ ba, lãi suất huy động vốn thấp chưa thực sự hấp dẫn đối với khách hàng.

- Phát triển sản phẩm tiền gửi chưa gắn với giá cả của sản phẩm, mặt bằng lãi suất của NHNo (theo quy định của Hiệp hội Ngân hàng) luôn thấp hơn mức lãi suất mà các NHTM CP huy động với cùng loại sản phẩm và thời gian gửi đã gây khó khăn rất lớn trong công tác huy động vốn.

❖ Thứ tư, công tác tiếp thị tuyên truyền, quảng bá sản phẩm còn hạn chế.

Công tác tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo đã được đặt ra nhưng chưa được quan tâm đúng mức nhất là quảng bá sản phẩm tại địa phương. Việc thực hiện phong cách giao dịch có chi nhánh chưa thực hiện đúng quy định, chưa văn minh lịch sự làm giảm uy tín với khách hàng. Nhiều cán bộ ngân hàng, trong đó có cả cán bộ giao dịch không nắm rõ về các sản phẩm tiền gửi của ngân hàng mình, nên đã hạn chế trong việc tiếp thị tuyên truyền, giải thích rõ cho khách hàng hiểu, cũng là một nguyên nhân làm hạn chế khách hàng đến với NHNo.

2.3.2.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng

a. Sản phẩm cho vay

❖ *Thứ nhất, sản phẩm cho vay mới chưa được triển khai mở rộng.*

Sản phẩm cho vay đối với DNNVV vẫn còn là những sản phẩm truyền thống, sản phẩm bao thanh toán, cho vay theo hạn mức thấu chi và cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng chưa triển khai áp dụng đối với DNNVV mới chỉ áp dụng cho cá nhân với mức dư nợ cho vay còn thấp.

❖ *Thứ hai, số lượng DNNVV có quan hệ tín dụng với NHNo chiếm tỷ trọng thấp.*

Tổng số khách hàng là DNNVV còn dư nợ tại NHNo khoảng 20.000 doanh nghiệp, chỉ chiếm 10% trên tổng DNNVV của cả nước. (theo số liệu thống kê hiện nay Việt Nam có trên 200.000 DNNVV).

❖ *Thứ ba, dư nợ cho vay DNNVV còn ở mức khiêm tốn.*

Trong những năm qua, mặc dù tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay DNNVV tuy có tăng lên đáng kể nhưng so với sự phát triển và nhu cầu vốn đầu tư sản xuất kinh doanh của DNNVV, đặc biệt với những lợi thế về mạng lưới, về cán bộ... thì thị phần cho vay vốn đối với DNNVV của NHNo vẫn còn ở mức khiêm tốn, (dư nợ DNNVV chỉ chiếm 29% tổng dư nợ cho vay của NHNo), do đó nguồn vốn cho vay của NHNo chỉ đáp ứng một phần nhu cầu về vốn cho các doanh nghiệp, thực tế các DNNVV vẫn còn gặp khó khăn nhất định do chưa đáp ứng đầy đủ những điều kiện khi vay vốn của ngân hàng.

❖ *Thứ tư, cơ cấu đầu tư tín dụng đặc biệt tín dụng trung dài hạn dành cho các DNNVV thuộc các ngành kinh tế chưa đồng đều, chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của mỗi ngành ở từng khu vực, từng vùng của đất nước.*

❖ *Thứ năm, các DNNVV gặp khó khăn về thủ tục vay vốn ngân hàng.*

Có thể nói, lời than phiền lớn nhất từ phía DNNVV đối với ngân hàng là thủ tục vay vốn ngân hàng quá khó khăn. Trên thực tế để phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành và để đảm bảo hiệu quả kinh doanh cũng như quản lý rủi ro, ngân hàng buộc yêu cầu DNNVV vay vốn phải cung cấp đầy đủ những hồ sơ chứng minh về năng lực pháp lý, hiệu quả và khả năng trả nợ của phương án vay được cụ thể qua hồ sơ pháp lý, báo cáo tài chính, hồ sơ vay, phương án vay hiệu quả, có đủ tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật. Do đó mặc dù cho vay DNNVV là một trong những chương trình đưa ra là mục tiêu phát triển của ngân hàng nhưng

thực tế đến nay chưa có một văn bản chính thức nào quy định cho vay DNNVV được có những ưu đãi so với cho vay các doanh nghiệp khác.

❖ ***Thứ sáu, DNNVV ngại tiếp cận dịch vụ cho vay của NHTM NN***

Các DNNVV vẫn còn tâm lý là các NHTM NN chỉ cho vay các DNNN, các công ty lớn với các khoản vay cao, thủ tục khó khăn và thái độ phục vụ theo kiểu hành chính. Do vậy các DNNVV luôn cho rằng bản thân họ là doanh nghiệp nhỏ nên không được sự quan tâm đúng mức từ phía ngân hàng, nhất là NHTM NN và thường tìm đến NHTM CP để được cung cấp sản phẩm dịch vụ với thủ tục vay vốn ngân hàng thông thoáng hơn.

❖ ***Thứ bảy, hệ thống báo cáo kế toán tài chính còn nhiều bất cập*** như số liệu chưa kịp thời, chính xác dẫn đến khó khăn trong công tác phân tích, đánh giá tình hình đầu tư cho DNNVV, ảnh hưởng đến công tác chỉ đạo điều hành tín dụng trong toàn hệ thống.

b. Dịch vụ cho thuê tài chính và bảo lãnh ngân hàng

❖ ***Thứ nhất, nguồn vốn cho thuê còn thấp hạn chế khả năng mở rộng đối tượng thuê.***

Nguồn vốn huy động của các công ty cho thuê tài chính của NHNo còn khiêm tốn, chiếm tỷ trọng thấp so với tổng nguồn vốn hoạt động cho thuê của Công ty, đến 31/12/2005 nguồn vốn huy động của các các TCKT và dân cư đạt 665 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 17,7% trong tổng nguồn vốn hoạt động, còn lại khoảng 80% là nguồn vốn điều hòa từ NHNo&PTNT VN, từ đó đã hạn chế khả năng tiếp cận vào các doanh nghiệp có dự án lớn.

❖ ***Thứ hai, lãi suất cho thuê cao hơn các NHTM khác.***

Do chủ yếu sử dụng nguồn vốn vay từ NHNo& PTNT VN với lãi suất bằng phí điều vốn nội bộ do đó mức lãi suất đầu vào cao dẫn đến lãi suất cho thuê cao so với mặt bằng lãi suất đầu ra của các công ty cho thuê tài chính các NHTM khác, (cụ thể hiện nay Công ty cho thuê tài chính II của NHNo áp dụng lãi suất thuê dao động khoảng 1,18-1,2%/tháng, trong khi NHTM khác: NHTM CP A Châu và Sài Gòn Thương tín khoảng 1,05-1,15%, điều này làm giảm khả năng thu hút khách hàng đến với NHNo trong điều kiện cạnh tranh, nhất là trên địa bàn Thành phố lớn.

❖ ***Thứ ba, tỷ lệ nợ xấu đối với cho thuê tài chính có xu hướng gia tăng.***

Mặc dù mức dư nợ cho thuê có tăng trong những năm qua nhưng nhiều doanh nghiệp đặc biệt DNNVV vẫn chưa tiếp cận và sử dụng hình thức tài trợ này. Dư nợ

cho thuê chỉ chiếm 2,3% trên tổng dư nợ cho vay của NHNo, tỷ lệ nợ xấu đang có xu hướng gia tăng, từ mức 1,18%/ tổng dư nợ cho thuê năm 2003 lên đến 3,37% năm 2005 do khách hàng kinh doanh thua lỗ, phá sản, một số doanh nghiệp có dư nợ cho thuê cao như kinh doanh dịch vụ vận tải, taxi, tàu biển... cũng đang có xu hướng thanh toán chậm do cạnh tranh ở lĩnh vực này ngày càng gay gắt, giá cả xăng dầu năm 2005 có sự biến động lớn làm cho chi phí đầu vào tăng cao, hiệu quả kinh doanh thấp.

❖ ***Thứ tư, chưa phát triển sản phẩm cho thuê mới.***

Phương thức cho thuê tài chính của các công ty còn đơn điệu, chưa đa dạng thậm chí quá tập trung, phương thức cho thuê chủ yếu là phương thức cho thuê có sự tham gia của ba bên (chiếm 95% tổng dư nợ cho thuê), các phương thức cho thuê có sự tham gia của hai bên chiếm tỷ lệ nhỏ. Tài sản cho thuê chủ yếu là ô tô vận tải, máy móc thiết bị thi công và sản xuất công nghiệp, các thị trường cho thuê phục vụ nông nghiệp còn bị bỏ ngõ. Địa bàn hoạt động chủ yếu của các công ty cho thuê tài chính tập trung các thành phố lớn như: Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng, Cần Thơ (chiếm 80% tổng dư nợ cho thuê).

Sản phẩm cho thuê vận hành được đánh giá có sức hấp dẫn và thu hút thêm nhiều khách hàng mới nhưng chưa được triển khai mở rộng.

❖ ***Thứ năm, dịch vụ bảo lãnh còn đơn điệu với số dư còn thấp. (phụ lục 3)***

Dịch vụ bảo lãnh chủ yếu vẫn là: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng với doanh phát sinh trong những năm qua còn rất thấp, chỉ chiếm khoảng 4% so với dư nợ tín dụng hàng năm; các sản phẩm còn lại ít phát sinh.

2.3.2.3 Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán

a. Thanh toán trong nước

❖ ***Thứ nhất, dịch vụ thanh toán còn đơn điệu.***

Trong sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước, NHNo vẫn sử dụng phương tiện thanh toán truyền thống hầu hết là UNC chiếm tỷ trọng cao, séc vẫn ít được sử dụng chủ yếu séc tiền mặt, các loại séc khác như séc chuyển khoản, séc bảo chi ít phát sinh, chiếm tỷ trọng thấp trong tổng phương tiện TTKDTM.

❖ ***Thứ hai, đường truyền thông chưa thực sự thông suốt ảnh hưởng đến công tác thanh toán.***

Hệ thống thanh toán nội bộ NHNo chưa triển khai đồng bộ do mạng lưới chi nhánh rộng, hiện nay áp dụng đồng thời cả 02 hệ thống thanh toán bao gồm: hệ

thống thanh toán cũ và hệ thống thanh toán mới theo chương trình hiện đại hoá ngân hàng. Do đó, trong công tác thanh toán đôi khi còn diễn ra chậm ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Phương thức thanh toán bù trừ giữa NHNo với các NHTM khác hầu hết được thực hiện trên cùng địa bàn tỉnh, TP với hình thức bù trừ giấy do NHNN chủ trì, còn phương thức thanh toán giữa NHNo với các NHTM khác địa bàn qua hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng chỉ mới thực hiện ở những TP lớn, nơi có khối lượng giao dịch thanh toán nhiều và chưa triển khai mở rộng ở các Tỉnh.

❖ Thứ ba, dịch vụ trả lương doanh nghiệp thông qua tài khoản thẻ chưa triển khai mở rộng.

Số lượng doanh nghiệp được NHNo cung cấp dịch vụ trả lương thông qua tài khoản thẻ còn hạn chế do chỉ mới áp dụng ở những chi nhánh thực hiện chương trình hiện đại hóa.

Hệ thống mạng truyền thông chưa thật sự ổn định, không đồng bộ dẫn đến máy ATM báo lỗi thiết bị, tốc độ xử lý còn chậm nên thời gian thực hiện một giao dịch lâu, ảnh hưởng đến việc quảng bá sản phẩm thẻ của NHNo.

Chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ chưa cao, tiện ích của thẻ ghi nợ (Success) của NHNo vẫn còn nhiều hạn chế so với các NHTM khác, đặc biệt các NHTM CP, chủ yếu chỉ mới rút tiền mặt và vấn tin số dư tài khoản, nhiều nhu cầu của khách hàng chưa được đáp ứng như: thanh toán hóa đơn tiền điện, nước sinh hoạt; mua thẻ bảo hiểm, mua thẻ điện thoại trả trước...

Việc phối hợp liên kết giữa NHNo với các NHTM khác trong phát triển dịch vụ thẻ chưa được thực hiện nên đã hạn chế đến tiện ích của thẻ ATM, tác động ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM. Đặc biệt, NHNo chưa có phần mềm kết nối thẻ quốc tế nên chưa phát hành thẻ quốc tế, điều này đã làm bó hẹp hoạt động thẻ và hạn chế khả năng phát triển các tiện ích về thẻ. Dịch vụ máy ATM tuy có gia tăng về số lượng nhưng tốc độ còn chậm, chỉ tập trung ở thành phố lớn, các thị xã, thị trấn vẫn chưa được trang bị.

Hoạt động marketing, quảng cáo dịch vụ, sản phẩm thẻ tại các chi nhánh còn mang tính tự phát chưa được thực hiện một cách bài bản, thống nhất trong toàn hệ thống.

Tham gia thị trường thẻ muộn hơn các NHTM khác nên đã gặp rất nhiều khó khăn trong công tác tiếp cận và phát triển mạng lưới chủ thẻ và đại lý, đặc biệt

mạng lưới đại lý chấp nhận thẻ từ đó làm hạn chế khả năng mở rộng phát triển sản phẩm thẻ.

b. Thanh toán quốc tế

❖ Thứ nhất, dịch vụ thanh toán quốc tế còn đơn điệu, chưa đa dạng.

Phương thức thanh toán quốc tế L/C trả ngay vẫn là phương thức thanh toán chủ yếu, các hình thức khác như nhờ thu, chuyển tiền, L/C trả chậm, ... phát sinh với doanh số thấp, vì theo hình thức này ngân hàng phải tốn kém nhiều thời gian theo dõi tình hình, khả năng thanh toán cũng như việc thẩm định tình hình tài chính của khách hàng.

❖ Thứ hai, thiếu đội ngũ nhân viên am hiểu nghiệp vụ thanh toán quốc tế.

Trình độ của nhân viên làm công tác thanh toán quốc tế còn nhiều bất cập thể hiện ở trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, luật pháp quốc tế.... Ngoài ra, ở một số chi nhánh cán bộ thanh toán quốc tế còn kiêm nhiệm những công việc khác nên chưa thực sự mang tính chuyên nghiệp cao, sự am hiểu về nghiệp vụ cũng còn những hạn chế nhất định.

2.3.2.4 Kinh doanh ngoại tệ

❖ Thứ nhất, chưa phát triển sản phẩm mới, sản phẩm còn đơn điệu.

Sản phẩm về kinh doanh mua bán ngoại tệ giữa NHNo với NHTM khác và giữa NHNo với các doanh nghiệp XNK vẫn chủ yếu là hình thức mua bán ngoại tệ giao ngay còn việc mua bán ngoại tệ có kỳ hạn chiếm tỷ trọng thấp, chỉ phát sinh ở một số chi nhánh ở TP lớn: TPHCM, Hà Nội, Cần Thơ, Đà Nẵng... , còn dịch vụ hoán đổi ngoại tệ vẫn chưa phát sinh. Do vậy, việc phòng ngừa rủi ro tỷ giá và lãi suất liên quan đến các tài sản và thu nhập bằng ngoại tệ của khách hàng và NHNo là rất thấp từ đó ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

❖ Thứ hai, nguồn thu ngoại tệ chưa đáp ứng nhu cầu các doanh nghiệp nhập khẩu.

Hoạt động kinh doanh mua bán ngoại tệ tuy doanh số mua bán có sự gia tăng đáng kể nhưng chưa phát triển mạnh, nguồn ngoại tệ kinh doanh tại ngân hàng chưa đáp ứng được các nhu cầu của các doanh nghiệp có quan hệ kinh doanh mua bán với nước ngoài, chưa có chính sách đồng bộ để thu hút khách hàng XNK.

Kinh doanh ngoại tệ chưa đa dạng, các chi nhánh chủ yếu chỉ quan tâm mua bán các loại ngoại tệ mạnh USD, EURO ... chưa chú trọng đến các loại ngoại tệ khác.

2.3.2.5 Nhóm sản phẩm dịch vụ khác.

Ngoài ra một số sản phẩm dịch vụ khác như dịch vụ bảo quản tài sản, dịch vụ phát hành và môi giới chứng khoán..., các dịch vụ này chỉ mới phát triển bước đầu còn rất sơ khai, lượng khách hàng ít, thị trường còn nhỏ bé, trong giai đoạn hiện nay cần phải hoàn thiện các nghiệp vụ hiện có, phát triển các sản phẩm dịch vụ mới như: ủy thác, tư vấn, môi giới tiền tệ, quản lý danh mục đầu tư, kênh phân phối điện tử, phát hành thẻ quốc tế, bao thanh toán... do đó trong thời gian tới cần chuẩn bị mọi điều kiện cần thiết, điều tra nghiên cứu thị trường để tiếp cận, triển khai các nghiệp vụ này.

Việc triển khai hệ thống công nghệ thông tin chưa được tiến hành đồng bộ, mức độ tự động hóa còn thấp, các dịch vụ hiện đại như: Internet Banking, Home Banking, Mobile Banking vẫn chưa thực hiện, còn dịch vụ Phone banking chỉ mới ở bước thử nghiệm và thí điểm, chưa được triển khai ở qui mô rộng.

2.3.3 Nguyên nhân những mặt tồn tại trong phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV.

2.3.3.1 Nguyên nhân xuất phát từ NHNo và PTNT VN

❖ *Thứ nhất, hạn chế về nguồn vốn tự có:* Vốn tự có của NHNo chủ yếu vẫn là vốn điều lệ do Nhà nước cấp, mặc dù có vốn điều lệ cao nhất so với các NHTM khác (7.700 tỷ VND) nhưng chỉ số an toàn vốn của NHNo & PTNT VN mới chỉ đạt khoảng 5% chưa đảm bảo tỷ lệ an toàn tối thiểu 8% theo thông lệ quốc tế, do đó khả năng chống đỡ rủi ro thấp, khả năng sinh lời tuy đã được cải thiện song vẫn còn thấp nhiều so với các ngân hàng trong khu vực nên khả năng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại bị hạn chế bởi vì chi phí đầu tư ban đầu cho các thiết bị sản phẩm dịch vụ này quá cao, trong khi đó thu nhập từ kinh doanh dịch vụ ngoài tín dụng lại rất khiêm tốn (chỉ chiếm khoảng 12% trong tổng thu nhập của NHNo).

❖ *Thứ hai,* trình độ quản trị điều hành, nhận thức về phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu kinh doanh trong môi trường mới, nặng về cung cách quản trị một ngân hàng truyền thống, chưa quen với sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Trong điều hành thì thiếu bộ phận phân tích quản lý rủi ro, quản lý rủi ro chưa chặt chẽ và chưa phù hợp với thông lệ quốc tế về hệ số an toàn tối thiểu.

Đội ngũ cán bộ có chuyên môn, năng lực và kinh nghiệm trong việc quản lý và kinh doanh dịch vụ ngân hàng hiện đại còn yếu và thiếu, cụ thể năng lực cán bộ tín dụng ngân hàng còn những hạn chế, đặc biệt là năng lực thẩm định dự án và kỹ năng marketing, quan hệ khách hàng... thông tin về DNNVV chưa được cập nhật, bổ sung đầy đủ, làm ảnh hưởng tới chất lượng khoản tín dụng. Hoạt động quảng cáo, tiếp thị tư vấn của cán bộ ngân hàng cũng còn bất cập, nhiều DNNVV lúng túng trong giao dịch với ngân hàng do thiếu các thông tin về hoạt động ngân hàng như cơ chế tín dụng, thủ tục vay vốn cũng như các dịch vụ ngân hàng khác.

Việc bố trí cán bộ, từ lãnh đạo đến cán bộ phụ trách khách hàng DNNVV ở nhiều chi nhánh chưa rõ ràng, cụ thể. Do đó hiệu quả chỉ đạo, điều hành hoạt động tín dụng chưa cao. Các phòng ban chưa phối hợp nhịp nhàng trong việc triển khai nghiệp vụ chuyên môn, bố trí tổ chức còn phân tán kém hiệu quả, quản trị rủi ro còn ở giai đoạn sơ khai, chỉ mới có biện pháp quản trị rủi ro tín dụng là chính, các rủi ro khác như rủi ro về thanh khoản, lãi suất, rủi ro trong thanh toán quốc tế... chưa được quản lý một cách có hệ thống theo thông lệ quốc tế nên chưa mạnh dạn phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

❖ **Thứ ba**, trình độ công nghệ thông tin và hệ thống thanh toán của NHNo mặt dù đã được cải thiện đáng kể trong những năm qua, nhưng chỉ là bước đầu ở mức sơ khai so với yêu cầu quản lý và hoạt động kinh doanh của một ngân hàng thương mại hiện đại kinh doanh đa năng theo tiêu chuẩn khu vực và quốc tế, nhất là kinh doanh bình đẳng trong môi trường cạnh tranh với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài, đặc biệt các ngân hàng Hoa Kỳ - một trong những nước có trình độ công nghệ thông tin vào loại bậc nhất thế giới.

Cơ sở pháp lý cho việc phát triển các dịch vụ ngân hàng, trong đó có ứng dụng tin học và tự động hóa các nghiệp vụ còn thiếu và chưa đồng bộ, việc kết nối hệ thống dịch vụ giữa các NHTM còn gặp rất nhiều khó khăn do khả năng tài chính, địa bàn hoạt động, lợi thế cạnh tranh cũng như bí mật cạnh tranh của mỗi ngân hàng khác nhau.

❖ **Thứ tư**, chưa xây dựng được chiến lược kinh doanh hiệu quả và bền vững, đặc biệt chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho từng nhóm khách hàng nhất là DNNVV cụ thể các quy chế, chính sách về đánh giá phân loại khách hàng của NHNo hiện hành đều áp dụng chung cho các doanh nghiệp, chưa phân khúc thị trường, chưa phân biệt DNNVV. Do đó khi thực thi gặp khó khăn,

nhất là việc xếp loại khách hàng, các chỉ số tài chính chỉ phù hợp với doanh nghiệp lớn, DNNN, khi áp dụng DNNVV thì không đủ điều kiện, không chính xác. Bên cạnh việc quy định các thủ tục cũng như các điều kiện để ngân hàng cung cấp sản phẩm dịch vụ thì bản thân NHNo chưa thực sự có những chính sách ưu tiên cần thiết đối với các DNNVV. Hơn nữa tâm lý ngán ngại của ngân hàng không mạnh dạn đầu tư vốn vào những dự án nhỏ, khó quản lý của các DNNVV.

2.3.3.2 Nguyên nhân xuất phát từ các DNNVV.

❖ **Thứ nhất**, nguồn vốn tài chính hạn chế, đặc biệt là nguồn vốn tự có cũng như nguồn vốn bổ sung để thực hiện quá trình tích tụ, tập trung nhằm duy trì hoặc phát triển mở rộng sản xuất kinh doanh, không đủ khả năng tham gia sản xuất, kinh doanh các ngành nghề, lĩnh vực đòi hỏi tập trung vốn lớn và công nghệ cao.

❖ **Thứ hai**, thiếu thông tin về các thị trường đầu vào như: thị trường vốn, lao động, nguyên vật liệu, thiết bị công nghệ; thiếu thông tin về thị trường tiêu thụ sản phẩm, đặc biệt là thị trường xuất khẩu và chưa tiếp cận được công nghệ thông tin trong quản lý doanh nghiệp.

❖ **Thứ ba**, đa số các chủ DNNVV chưa xác định chiến lược và phương hướng kinh doanh ổn định, lâu dài để ngân hàng hỗ trợ, cung cấp các sản phẩm dịch vụ đặc biệt là sản phẩm tín dụng, nhiều DNNVV chưa đủ năng lực lập kế hoạch kinh doanh, phương án đầu tư. Chiến lược tiếp cận thị trường chưa thích đáng cùng với sức cạnh tranh yếu đã khiến các DNNVV bỏ lỡ các cơ hội phát triển kinh doanh, thậm chí dẫn đến chấm dứt tồn tại, đặc biệt trong môi trường hội nhập, toàn cầu hóa nền kinh tế.

❖ **Thứ tư**, phần lớn các cơ sở vật chất kỹ thuật, trang bị kỹ thuật lạc hậu, nhà xưởng, nơi làm việc trực tiếp và trụ sở giao dịch, quản lý của hầu hết các doanh nghiệp nhỏ rất chật hẹp, hơn nữa trình độ khoa học công nghệ và tay nghề của công nhân thấp, do vậy chất lượng sản phẩm hàng hóa và dịch vụ chưa cao, khả năng cạnh tranh yếu, khó tiêu thụ trên thị trường trong nước và xuất khẩu.

❖ **Thứ năm**, các hồ sơ, sổ sách kế toán của DNNVV còn thiếu minh bạch, báo cáo tài chính chưa phản ánh đúng thực trạng tài chính của doanh nghiệp, độ tin cậy chưa cao, các DNNVV khó tiếp cận sản phẩm tín dụng ngân hàng do không có các tài sản thế chấp khi vay vốn.

❖ **Thứ sáu**, trình độ quản lý nói chung và quản trị doanh nghiệp theo các chức năng cũng như hiểu biết về pháp luật còn hạn chế. Đa số các chủ doanh nghiệp nhỏ

chưa được đào tạo bài bản, đặc biệt những kiến thức về kinh tế thị trường, về quản trị kinh doanh, tiến hành sản xuất kinh doanh chủ yếu dựa vào kinh nghiệm bản thân hoặc gia đình, chất lượng nguồn nhân lực còn thấp, quản lý bằng kinh nghiệm thực tiễn là chủ yếu.

2.3.3.3 Nguyên nhân từ phía vĩ mô.

a. Về phía Chính Phủ

❖ *Thứ nhất, chương trình trợ giúp về tài chính của Chính phủ cho DNNVV chưa phù hợp đã hạn chế việc cung ứng sản phẩm cho vay.*

Mặc dù hiện nay, Chính phủ đã có chương trình trợ giúp các DNNVV trên nhiều lĩnh vực, trong đó có lĩnh vực tài chính như việc thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng DNNVV theo Quyết định 193/2001-QĐ-TTg, nhưng từ khi ra quyết định đến nay vẫn chưa thực hiện được vì chưa phù hợp với tình hình thực tế. Theo đó, quỹ bảo lãnh cũng chỉ bảo lãnh khi DNNVV có tài sản đảm bảo (tối thiểu bằng 30% khoản vay), có phương án cho vay hiệu quả và cũng phải có đủ các tài liệu chứng minh năng lực pháp lý cũng như năng lực trả nợ của doanh nghiệp. Các thủ tục này so ra với thủ tục vay vốn ngân hàng cũng không khác bao nhiêu. Hơn nữa, với tài sản đảm bảo của doanh nghiệp, quỹ cũng chỉ bảo lãnh tối đa 80% phần chênh lệch giữa giá trị khoản vay và giá trị tài sản thế chấp.

❖ *Thứ hai, quy định về cho vay tín chấp của chính phủ đối với DNNVV chưa thực sự thông thoáng.*

Các quy định về cho vay tín chấp đối với DNNVV theo Nghị định 178 của Chính Phủ hiện nay bắt buộc doanh nghiệp hoạt động phải có lãi 2 năm liên tục và báo cáo tài chính của các DNNVV phải có kiểm toán. Trong khi đó các DNNVV vừa mới được đầu tư mới hoặc mới được mở rộng sản xuất thì không thể cung cấp đủ hồ sơ tài chính, từ đó gây khó khăn cho ngân hàng trong việc ra quyết định cho vay mặc dù phương án SXKD là khả thi và có hiệu quả.

b. Về phía NHNN

❖ *Thứ nhất, NHNN với vai trò cơ quan quản lý hoạt động ngân hàng nhưng chưa xây dựng cơ sở hạ tầng chung về công nghệ giữa các NHTM nhằm liên kết sử dụng các sản phẩm dịch vụ.*

❖ *Thứ hai, hệ thống thông tin tín dụng chưa phát huy hiệu quả.*

Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) được thành lập với nhiệm vụ cung cấp thông tin các doanh nghiệp cho các TCTD thành viên nhưng trên thực tế thời gian

qua, CIC chỉ mới dừng lại ở việc thông báo định kỳ dư nợ của các doanh nghiệp từng TCTD trên địa bàn có những thông tin khác như: đánh giá, xếp loại doanh nghiệp dựa theo các tiêu thức như quy mô, khả năng thanh toán, quan hệ tín dụng, hiệu quả sản xuất kinh doanh chưa được chú trọng.

2.3.3.3 Những nguyên nhân khác.

❖ *Thứ nhất*, sự tồn tại trong quan hệ kinh tế thương mại của các doanh nghiệp như: gian lận thương mại, trốn thuế, tham ô, khai khống để hưởng thuế VAT, do đó các doanh nghiệp này chủ yếu quan hệ thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt. Vì vậy đã làm hạn chế việc phát triển các sản phẩm dịch vụ TTKDTM qua ngân hàng.

❖ *Thứ hai*, phát triển sản phẩm ngân hàng hiện đại như thẻ ngân hàng đòi hỏi cần có sự hợp tác, hỗ trợ của các ngành liên quan như điện, nước, bưu điện... nhưng trên thực tế các ngành này vẫn còn thu tiền mặt là chủ yếu, từ đó làm hạn chế việc phát triển sản phẩm dịch vụ thanh toán thông qua tài khoản thẻ mở tại ngân hàng.

❖ *Thứ ba*, sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ thanh toán và các giao dịch khác trên mạng phụ thuộc rất lớn vào đường truyền thông nhưng trên thực tế đường truyền dữ liệu của ngân hàng phụ thuộc chất lượng đường truyền của ngành bưu chính viễn thông, sự nghẽn mạch hoặc tốc độ truyền chậm thường xuyên xảy ra đã tác động hạn chế hiệu quả việc cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 giới thiệu sơ nét về NHNo và PTNT Việt Nam, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng chủ yếu mà NHNo đã cung cấp cho các DNNVV đó là các sản phẩm dịch vụ: huy động vốn, tín dụng gồm cho vay, thuê tài chính bảo lãnh, dịch vụ thanh toán và kinh doanh ngoại tệ. Đây là các sản phẩm dịch vụ ngân hàng chủ yếu nhất của NHNo & PTNT Việt Nam.

Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng cung cấp sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV tại NHNo & PTNT Việt Nam. Chương 2 của luận văn nêu lên những thành tựu đạt được và phân tích những bất cập, hạn chế và nguyên nhân tồn tại của việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong thời gian qua. Trên cơ sở đó, chương 3 của luận văn đề ra những giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV trong thời gian tới.

CHƯƠNG III

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNo & PTNT VIỆT NAM

Dịch vụ ngân hàng là một trong những nhóm dịch vụ có tiềm năng phát triển lớn, có khả năng tạo ra nhiều giá trị gia tăng cho các quá trình phát triển kinh tế và tiện ích cho xã hội.

Đến năm 2010, Việt Nam phấn đấu phát triển được hệ thống tiền tệ-ngân hàng ổn định, an toàn, hiệu quả bền vững và hội nhập quốc tế. Trong đó, các TCTD Việt Nam được hiện đại hóa, hoạt động đa năng, cung cấp các dịch vụ ngân hàng đa dạng với chất lượng cao, đạt trình độ phát triển trung bình tiên tiến trong khu vực và có khả năng cạnh tranh quốc tế [7].

Chính sách phát triển dịch vụ ngân hàng phải hướng tới mở rộng khả năng “cung” dịch vụ ngân hàng của hệ thống ngân hàng, đồng thời góp phần kích “cầu” về dịch vụ ngân hàng của nền kinh tế. Nâng cao năng lực cạnh tranh cung cấp dịch vụ ngân hàng của hệ thống TCTD Việt Nam trên cơ sở:

Môi trường hoạt động ngân hàng thông thoáng, khuôn khổ thể chế hoàn chỉnh và phù hợp với thông lệ quốc tế, uy tín và thương hiệu mạnh; nhân lực có trình độ cao; công nghệ kỹ thuật hiện đại; quản trị ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế; tài chính của các TCTD lành mạnh. Trong đó, công nghệ ngân hàng, đặc biệt là công nghệ thông tin là nền tảng cho phát triển dịch vụ ngân hàng mới, đồng thời khuôn khổ thể chế trở thành tiền đề góp phần quan trọng bảo đảm dịch vụ ngân hàng phát triển an toàn và hiệu quả.

3.1 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG CỦA NHTM VN

Phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng đa dạng, đa tiện ích được định hướng theo nhu cầu của nền kinh tế trên cơ sở tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng truyền thống, cải tiến thủ tục giao dịch, trong đó đặc biệt coi trọng dịch vụ huy động vốn và cấp tín dụng, đồng thời tiếp cận nhanh hoạt động ngân hàng hiện đại và dịch vụ tài chính, ngân hàng mới có hàm lượng công nghệ cao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của nền kinh tế và tối đa hóa giá trị gia tăng cho ngân hàng, khách hàng và xã hội.

Đáp ứng tốt nhu cầu dịch vụ ngân hàng cho quá trình đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa nền kinh tế, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế nhanh.

Phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng đa dạng, gắn kết chặt chẽ với nhau, đồng thời cung cấp dịch vụ ngân hàng có chất lượng theo tiêu chuẩn, thông lệ quốc tế, giá cả hợp lý. Nâng cao năng lực cạnh tranh của dịch vụ ngân hàng Việt Nam theo nguyên tắc thị trường, minh bạch, hạn chế bao cấp và độc quyền cung cấp dịch vụ ngân hàng để từng bước phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng thông thoáng, cạnh tranh lành mạnh, an toàn và hiệu quả.

Đến năm 2010, hệ thống ngân hàng Việt Nam phấn đấu phát triển được hệ thống dịch vụ ngân hàng ngang tầm với các nước trong khu vực ASEAN về chủng loại, chất lượng và khả năng cạnh tranh quốc tế cung cấp dịch vụ ngân hàng. Từng bước cải thiện uy tín và thương hiệu của hệ thống ngân hàng Việt Nam trên thị trường tài chính quốc tế.

3.2 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN MỘT SỐ SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHỦ YẾU CỦA NHTM VN (Phụ lục 4)

3.3 CHIẾN LƯỢC PHÁT TRIỂN CỦA NHNO VÀ PTNT VN ĐẾN 2010

Mục tiêu tổng quát chiến lược kinh doanh của NHNo đến năm 2010 là:

“Phải thực sự trở thành lực lượng chủ đạo và chủ lực trong vai trò cung cấp tín dụng cho công nghiệp hóa - hiện đại hóa phát triển nông nghiệp nông thôn phù hợp với chính sách, mục tiêu của Đảng, Nhà nước. Mở rộng hoạt động một cách vững chắc, an toàn, tự bền vững về tài chính, áp dụng công nghệ thông tin, cung cấp các dịch vụ và tiện ích thuận lợi, thông thoáng đến mọi loại hình doanh nghiệp và dân cư ở thành phố, thị xã, tụ điểm kinh tế, nâng cao và duy trì khả năng sinh lời, phát triển và bồi dưỡng nguồn nhân lực để có sức cạnh tranh và thích ứng nhanh chóng trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế”.

Mục tiêu cụ thể:

“Phát triển thương hiệu và văn hóa doanh nghiệp của NHNovà PTNTVN; từng bước đưa NHNovà PTNTVN trở thành “lựa chọn số một” đối với khách hàng hộ sản xuất, DNNVV, trang trại, HTX tại các địa bàn nông nghiệp, nông thôn và là “Ngân hàng chấp nhận được” đối với khách hàng lớn, DNNVV, dân cư có thu nhập cao tại các khu vực đô thị, Thành phố lớn, khu công nghiệp”.

Phát triển các sản phẩm dịch vụ theo hướng tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ, giảm tỷ trọng thu nhập từ tín dụng. Đến năm 2010 thu nhập từ lãi cho vay chiếm khoảng 65-70%, thu nhập từ thu phí các dịch vụ ngoài tín dụng chiếm khoảng 35-40% trong tổng thu nhập. Việc mở rộng quan hệ với DNNVV vừa tạo cơ hội đầu tư

vừa tạo ra thị trường dịch vụ đa dạng, giảm chi phí kinh doanh trên một đơn vị thu nhập.

Một số chỉ tiêu cụ thể:

*** Dịch vụ huy động vốn**

Tổng nguồn vốn huy động đạt 400-500 ngàn tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng bình quân 15-20%/năm, trong đó:

- Nguồn vốn trung dài hạn chiếm 40-50 % tổng nguồn vốn huy động.
- Tỷ trọng tiền gửi của các DNNVV chiếm 35-40% trên tổng nguồn vốn.

*** Dịch vụ tín dụng**

Dư nợ tín dụng đến 2010 đạt từ 350-400 ngàn tỷ VND, trong đó 140-160 ngàn tỷ cho vay DNNVV (chiếm 40% tổng dư nợ). Mức tăng bình quân 15-16% năm.

- Dư nợ cho thuê tài chính đạt 10.000 tỷ đồng vào năm 2010.
- Tỷ lệ nợ xấu <4%.
- Đến năm 2010, quan hệ tín dụng và cung cấp dịch vụ cho khoảng 150.000 DNNVV (chiếm khoảng 30% số doanh nghiệp của cả nước, dự kiến 2010 cả nước có khoảng 500.000 DNNVV).

*** Các dịch vụ khác**

- Tỷ trọng thu dịch vụ ngoài tín dụng chiếm 35-40%.
- Cung cấp đầy đủ các sản phẩm dịch vụ hiện đại cho khách hàng DNNVV: tín dụng, bảo lãnh, bao thanh toán, thấu chi, cho thuê tài chính, cho thuê vận hành, dịch vụ ngoại tệ, thanh toán trong nước, quốc tế, Internet banking, thẻ, séc, tư vấn, quản lý tài sản, bảo hiểm, dịch vụ ngân quỹ....

Những định hướng lớn:

*** Về thị trường:**

- Khu vực nông nghiệp, nông thôn là thị trường truyền thống, tiếp tục giữ vai trò chủ đạo, chủ lực cung ứng sản phẩm dịch vụ ngân hàng.
- Khu vực đô thị, nhất là đô thị loại I, II là thị trường tạo vốn hỗ trợ đầu tư cho nông nghiệp, nông thôn, nâng cao chất lượng và phát triển sản phẩm dịch vụ nhằm quảng bá sản phẩm, thương hiệu cho NHNo & PTNT VN nhằm nâng cao vị thế và năng lực cạnh tranh.
- Khu vực sân bay, các khu công nghiệp, khu chế xuất, các trường học là thị trường tiềm năng.

* Về khách hàng

- Tập trung cho khách hàng truyền thống: hộ nông dân
- Ưu tiên DNNVV có đủ điều kiện quan hệ tín dụng, cung cấp sản phẩm dịch vụ cho DNNVV.
- Phát triển nhóm dân cư có thu nhập trung bình.
- Quan tâm đúng mức nhóm dân cư có thu nhập khá ở đô thị.
- Tập trung người lao động ở các khu công nghiệp, khu chế xuất.

* Về sản phẩm

- Phát triển các sản phẩm có khả năng sinh lời, các sản phẩm tiện ích cao như dịch vụ: chiết khấu, thấu chi, bao thanh toán, sản phẩm phái sinh, dịch vụ ngân hàng điện tử, bảo hiểm...
- Phát triển các loại thẻ.
- Đẩy mạnh cho thuê tài chính, phát triển sản phẩm cho thuê vận hành nhất là đối với DNNVV.

3.4 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV TẠI NHNP VÀ PTNT VN.

3.4.1 Giải pháp thuộc về NHNN

Thứ nhất, xây dựng một NHNN TW đủ mạnh, thực hiện tốt nhất vai trò điều hành trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ quốc gia, cụ thể:

- Từng bước đổi mới cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, chức năng của hệ thống NHNN nhằm nâng cao vai trò và hiệu quả điều hành của NHNN trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ. Tổ chức lại hệ thống NHNN theo mô hình phù hợp với chức năng của NHTW với những nghiệp vụ cơ bản như: thực hiện chính sách tiền tệ, giám sát hoạt động ngân hàng, quản lý hệ thống thanh toán nghiệp vụ phát hành kho quỹ, trên cơ sở đó tổ chức lại NHNN từ TW đến các chi nhánh theo hướng các NHNN khu vực tập trung gọn nhẹ, hiệu quả, tránh phân tán theo địa giới hành chính như hiện nay.

- NHNN làm đầu mối cho việc phát triển công nghệ ngân hàng: với vai trò là cơ quan quản lý hoạt động ngân hàng, NHNN cần tiên phong trong việc tìm kiếm, phát triển công nghệ ngân hàng phù hợp với định hướng phát triển nền kinh tế trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, trên cơ sở đó hướng dẫn các NHTM phát triển công nghệ của mỗi ngân hàng sao cho phù hợp. Bên cạnh đó, NHNN cần xây dựng một cơ sở hạ tầng chung về công nghệ nhằm liên kết sử dụng các dịch vụ

chung giữa các ngân hàng, tránh tình trạng mỗi NHTM mỗi cơ sở công nghệ riêng, đơn lẻ, không đồng bộ dẫn đến không hiệu quả và nhiều tổn kém.

- Xây dựng hệ thống thanh toán đảm bảo an toàn, nhanh chóng, chính xác và tiện lợi cho hoạt động thanh toán cho mọi ngân hàng hoạt động trên mỗi lãnh thổ Việt Nam. Đồng thời khẩn trương mở rộng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, phát triển các công cụ giao dịch trên thị trường mở nhằm phát triển thị trường tiền tệ sâu rộng có tính thanh khoản cao. Xây dựng hệ thống thông tin tài chính hiện đại, đảm bảo cho các 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.

Thứ hai, hoàn thiện môi trường pháp lý cho hoạt động ngân hàng theo lộ trình hội nhập, cụ thể:

- NHNN cần tiếp tục rà soát để sửa đổi, bổ sung hoặc trình cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, ban hành mới các quy định kiểm toán nội bộ của NHTM, tiếp tục đổi mới chính sách tín dụng theo hướng phù hợp với thông lệ quốc tế, tạo hành lang pháp lý và đảm bảo cho hoạt động tín dụng được minh bạch, lành mạnh và an toàn hơn.

- Rà soát lại các qui định về an toàn hệ thống NHTM, bao gồm các quy định về vốn điều lệ, trình độ quản lý, chế độ báo cáo tài chính, qui chế thanh tra, giám sát về bảo đảm tiền vay và những qui định khác... Trên cơ sở đó, thực hiện đổi mới thanh tra kiểm soát cho phù hợp với chuẩn mực quốc tế.

Thứ ba, xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và đến 2020, trong đó phải đáp ứng được các yêu cầu phát triển kinh tế và hội nhập kinh tế quốc tế.

- Trên cơ sở chiến lược tổng thể phát triển dịch vụ ngân hàng cần cụ thể hóa kế hoạch phát triển từng sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhằm nâng cao sức cạnh tranh trên thị trường quốc tế và ngay trong thị trường trong nước. Để nâng cao khả năng cạnh tranh, đảm bảo tận dụng được lợi ích hội nhập của hệ thống NHTM VN. NHNN cần phổ biến chiến lược tổng thể về cạnh tranh và hội nhập, lộ trình hội nhập, các mức cam kết đối với từng tổ chức kinh tế theo các hiệp định song phương, đa phương mà Việt Nam đã ký kết thực hiện đến các NHTM, phổ biến kiến thức về kinh doanh và luật pháp quốc tế để các ngân hàng có thể đánh giá và chủ động hơn trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

- Thúc đẩy nhanh tiến độ tái cơ cấu tổ chức và hoạt động ngân hàng theo đề án đã được Chính phủ phê duyệt, đặc biệt về hoạt động tín dụng và cơ chế tái cấp vốn, phân biệt chức năng của NHNN và NHTM VN, tăng cường quyền tự chủ và tự chịu trách nhiệm của NHTM trong kinh doanh, áp dụng đầy đủ hơn các thiết chế và chuẩn mực quốc tế về an toàn trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

Thứ tư, cần đẩy mạnh hơn nữa việc phát triển thị trường vốn để mở rộng kênh cung ứng vốn trung và dài hạn, phục vụ cho nhu cầu đầu tư phát triển của các doanh nghiệp, đặc biệt các DNNVV, nhằm hạn chế việc cung ứng vốn dài hạn qua kênh cấp tín dụng của các ngân hàng, tránh rủi ro việc sử dụng vốn vay ngắn hạn để cho vay trung dài hạn.

Đề ra các giải pháp và đồng bộ cho việc phát triển thị trường chứng khoán và thị trường tiền tệ liên ngân hàng, trong đó chú trọng vai trò, chức năng của các NHTM và các công cụ phòng ngừa rủi ro như: lãi suất, tỷ giá, dự trữ bắt buộc, các loại giấy tờ có giá công cụ thị trường phái sinh (Forward, Futures, Option), nhằm xây dựng và hoàn thiện thị trường vốn, đưa thị trường tiền tệ vào hoạt động mạnh mẽ, sôi động hơn, làm cơ sở áp dụng công cụ gián tiếp của chính sách tiền tệ.

Thứ năm, xây dựng cơ sở hạ tầng, phát triển hệ thống thông tin và sớm ban hành được chế độ kế toán theo chuẩn mực quốc tế. Bên cạnh đó phải có quy định để đảm bảo tính minh bạch, chính xác trong việc công bố các số liệu tài chính, báo cáo tài chính của các doanh nghiệp, nhằm tạo cơ sở tin cậy cho ngân hàng cho vay, đầu tư được an toàn hơn.

3.4.2 Giải pháp thuộc về NHNo & PTNT Việt Nam

Để phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, NHNo cần tập trung xây dựng chiến lược về tài chính, con người, công nghệ và marketing gọi tắt là chiến lược 4M trong đó:

- Money: Đại diện cho vốn và tài sản, tiềm lực tài chính của NHNo
- Man: Đại diện cho nguồn lực con người.
- Machine: Đại diện cho công nghệ hiện đại
- Marketing: Đại diện cho chiến lược tiếp thị và quảng bá sản phẩm

Được cụ thể hoá thành các giải pháp sau:

3.4.2.1 Nâng cao năng lực tài chính của NHNo

Sắp xếp và cơ cấu lại NHNo nhằm tạo ra ngân hàng có quy mô đủ lớn: cụ thể có mức vốn tự có đạt khoảng 1 tỷ USD vào năm 2010 và tỷ lệ an toàn vốn đạt tối

thiếu 8% theo thông lệ quốc tế, hoạt động theo loại hình tổ chức đã được quy định trong Luật các TCTD. Tiếp tục tập trung triển khai thực hiện đề án tái cơ cấu NHNo &PTNT VN giai đoạn 2001-2010 theo quyết định của Thủ tướng Chính phủ, kết hợp thực hiện các cam kết quốc tế và khuyến nghị của kiểm toán quốc tế, đặc biệt chú trọng:

- Hoàn thành đề án cơ cấu lại theo tiến độ quy định, đây là điều kiện quan trọng bảo đảm cho NHNo &PTNT VN được tiếp tục bổ sung vốn điều lệ.

- Đẩy mạnh cơ cấu lại tổ chức và hoạt động ngân hàng, chủ động xây dựng ngân hàng theo mô hình ngân hàng 2 cấp quản lý tập trung hình thành các mô hình tổ chức theo ngân hàng hiện đại và được tổ chức quản lý theo nhóm khách hàng và loại sản phẩm dịch vụ.

- Tập trung xây dựng NHNo &PTNT VN thành tập đoàn tài chính.

Nội dung cơ bản của yêu cầu nâng cao năng lực tài chính:

Năng lực tài chính của NHTM được hiểu là khả năng của NHTM trong việc đáp ứng, xử lý các vấn đề phát sinh trong hoạt động kinh doanh thể hiện qua các chỉ tiêu: giới hạn an toàn hoạt động, khả năng sinh lời, khả năng kiểm soát rủi ro, kiểm soát và xử lý nợ xấu... Năng lực tài chính tốt cho phép ngân hàng xử lý các rủi ro hoạt động của mình trong phạm vi vốn tự có và dự phòng rủi ro trích được mà không cần dùng đến vốn huy động từ bên ngoài. Nói cách khác dù có rủi ro, thua lỗ thì ngân hàng vẫn đảm bảo được việc chi trả đầy đủ tiền cho khách hàng, từ đó tạo vị thế, lòng tin cho khách hàng khi gửi tiền vào ngân hàng cũng như sử dụng các dịch vụ ngân hàng. Để đạt được mục tiêu này, ngoài vốn tự có lớn thì chất lượng tài sản có cũng phải tốt, rủi ro hoạt động, nợ xấu nằm trong giới hạn cho phép.

Để nâng cao năng lực tài chính của NHNo nhằm tạo điều kiện mở rộng qui mô hoạt động và nâng cao khả năng cung ứng dịch vụ ngân hàng, NHNo cần giải quyết 3 vấn đề lớn: tăng vốn tự có, tăng khả năng sinh lời và xử lý nợ tồn đọng làm sạch bảng cân đối tài sản.

- **Thứ nhất, tăng vốn tự có:** xây dựng đề án tăng vốn tự có theo chuẩn mực, thông lệ quốc tế phấn đấu đạt hệ số an toàn trên 6% năm 2007 và trên 8% năm 2010. Trên cơ sở đó, NHNo thực hiện tăng vốn tự có qua các biện pháp sau:

- Bổ sung vốn điều lệ: Lập đề án cụ thể đề nghị Chính Phủ và Bộ tài chính bổ sung tiếp tục, đầy đủ và kịp thời vốn điều lệ để đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh

doanh. Ngoài ra, để tăng thêm nguồn vốn có kỳ hạn dài cần chú ý tới kênh phát hành trái phiếu trung dài hạn (cả trong và ngoài nước).

- Tăng vốn từ khoản lợi nhuận được phép để lại.

Để thực hiện được giải pháp này, cần có sự thống nhất từ các cơ quan thuế và ngân hàng trên cơ sở cho phép NHNo hoàn thành vượt mức chỉ tiêu lợi nhuận đề ra, thì phần vượt được phép để lại để tăng vốn điều lệ. Giải pháp này được thực hiện sẽ khuyến khích NHNo hoạt động tăng cao kết quả kinh doanh để tăng vốn.

- Tăng vốn từ nguồn thu nợ đã được xử lý: Cho phép NHNo được thu những khoản nợ được xóa bằng dự phòng để bổ sung tăng vốn tự có theo một tỷ lệ nhất định.

- Tăng vốn từ việc cổ phần hóa NHNo.

- **Thứ hai, nâng cao khả năng sinh lời của NHNo.**

Nâng cao chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh: Để nâng cao chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh, cần phải đảm bảo việc huy động vốn và phân bổ tín dụng có hiệu quả, an toàn, chủ động trong việc ra quyết định kinh doanh và phát triển các loại hình dịch vụ, tự tìm kiếm khách hàng theo nguyên tắc thị trường, từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động, có khả năng cạnh tranh trên thị trường trong nước và vươn ra thị trường quốc tế, đáp ứng yêu cầu CNH-HĐH đất nước, cần thực hiện các chỉ tiêu sau:

- Khống chế nợ quá hạn dưới mức 5%: Trong hoạt động tín dụng, chất lượng là yếu tố hàng đầu phải đảm bảo, tăng trưởng dư nợ phải dựa trên cơ sở tăng trưởng nguồn vốn ổn định, trên cơ sở phải kiểm soát được chất lượng. Theo đó NHNo cần tăng cường công tác kiểm tra chuyên đề tín dụng, bảo đảm an toàn vốn, kiểm soát mức tăng trưởng tín dụng trong phạm vi kế hoạch, thực hiện quản lý dư nợ theo HMTD theo từng ngành kinh tế và từng chi nhánh. Mặc khác phải nâng cao trình độ và chất lượng thẩm định các dự án, khi tăng trưởng các danh mục cho vay phải xác định được những rủi ro tiềm ẩn, đặc biệt là những rủi ro liên quan đến bất động sản thế chấp và sự biến động giá cả của thị trường để dự phòng những rủi ro có thể xảy ra. Tính toán, thẩm định nguồn thu từ dự án là cơ sở để trả nợ ngân hàng, tính toán kỳ hạn nợ chính xác để hạn chế tối đa việc phát sinh nợ quá hạn.

- Đảm bảo tỷ lệ tài sản có sinh lời trên tổng tài sản có tối thiểu 80%: Tỷ lệ này càng cao thì càng chứng tỏ NHNo đã vận dụng khai thác tối đa nguồn vốn vào hoạt động tín dụng, đầu tư tài chính nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh.

▪ **Thứ ba, về xử lý nợ tồn đọng:** một trong những trọng tâm của chương trình đề án cơ cấu lại của NHNo là xử lý nợ tồn đọng và ngăn chặn tình trạng phát sinh nợ quá hạn trong thời gian tới. Do đó để nâng cao năng lực tài chính trong điều kiện hội nhập, có thể giải quyết nợ tồn đọng đối với từng nhóm nợ theo hướng sau:

- Đối với các khoản nợ nợ tồn đọng (nợ có tài sản đảm bảo): Đây là nhóm nợ có tài sản đảm bảo, do đó cần tích cực thu hồi nợ bằng việc thanh lý tài sản, khai thác tài sản, bù đắp bằng nguồn dự phòng rủi ro... NHNo có thể thanh lý tài sản công khai trên thị trường qua Công ty quản lý nợ và khai thác tài sản của NHNo, để nâng cao hiệu quả hoạt động của công ty, NHNo cần hoàn thiện việc ban hành các điều lệ, quy chế tổ chức và hoạt động của công ty trở thành định chế quan trọng góp phần thúc đẩy tiến trình xử lý nợ tồn đọng của NHNo.

- Đối với nợ tồn đọng (nợ không có tài sản đảm bảo và người vay không còn tồn tại), NHNo trình Chính phủ phê duyệt và xoá nợ bằng nguồn NSNN hoặc bằng nguồn trích lập dự phòng rủi ro để làm sạch bảng cân đối tài sản.

Từ việc nhận thức đúng đắn tầm quan trọng và ý nghĩa của việc nâng cao năng lực tài chính đối với hoạt động ngân hàng, NHNo đã xây dựng và triển khai thực hiện có hiệu quả đề án tăng vốn tự có, đề án xử lý nợ xấu... Tuy nhiên về lâu dài phương án khả thi để nâng cao vốn tự có là cổ phần hóa NHNo để thu hút vốn từ các tầng lớp dân cư nhằm tăng vốn điều lệ.

3.4.2.2 Cơ cấu lại mô hình tổ chức và nâng cao năng lực quản trị, điều hành.

Sự phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phải gắn liền với năng lực quản trị, điều hành để đảm bảo NHNo phát triển ổn định, an toàn, bền vững và tự kiểm soát được. Muốn vậy, các cán bộ quản trị, điều hành không chỉ biết tuân thủ các quy định của pháp luật mà phải có kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ, biết phân tích đánh giá các rủi ro có thể có và xu hướng phát triển của mỗi loại hình dịch vụ.

Trong thời gian tới NHNo tiếp tục kiện toàn, sắp xếp lại mô hình tổ chức từ trụ sở chính đến các chi nhánh thành viên theo yêu cầu đòi hỏi của dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán và đề xuất của các chuyên gia tư vấn của ngân hàng thế giới nhằm đảm bảo đưa quản lý và hoạt động của NHNo tiến dần theo thông lệ quốc tế tốt nhất với 05 khối cơ bản là: khối trực tiếp kinh doanh, khối hỗ trợ kinh doanh, khối quản lý nội bộ, khối đơn vị trực thuộc và các hội đồng chuyên môn.

Thay đổi phương thức quản trị điều hành theo từng loại hình nghiệp vụ sang theo đối tượng phục vụ khách hàng, có khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của

khách hàng, theo đó các hoạt động ngân hàng trước hết sẽ được phân theo các loại đối tượng phục vụ nhóm khách hàng là cá nhân, doanh nghiệp lớn, DNNVV... tiếp theo tùy tính chất của từng đối tượng phục vụ mà phân tổ các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Về cơ chế quản lý, tăng cường việc phân cấp ủy quyền trong hoạt động điều hành các cấp và thẩm quyền chi nhánh, đảm bảo tách bạch giữa hoạt động nghiệp vụ kinh doanh với chức năng giám sát và kiểm soát quy trình, cơ quan kiểm soát nội bộ ngân hàng phải độc lập với cơ quan điều hành và trực thuộc HĐQT, đưa hoạt động quản lý rủi ro trở nên chuyên nghiệp hơn. Đồng thời tập trung nâng cao hiệu quả hoạt động của ban kiểm soát và hệ thống kiểm tra kiểm soát theo hướng tổ chức lại bộ máy hoạt động của Ban kiểm soát HĐQT và các phòng kiểm tra nội bộ của hội sở chính và các chi nhánh trực thuộc.

3.4.2.3 Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

Để phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng góp phần nâng cao sức cạnh tranh của NHNo trong điều kiện hội nhập như hiện nay, NHNo cần có những con người biết kinh doanh tiên tậ, nghiệp vụ ngân hàng giỏi, cần có đội ngũ cán bộ khoa học và công nghệ có tài năng tham mưu cho các cấp lãnh đạo, đội ngũ cán bộ quản trị điều hành nhạy bén với cơ chế thị trường và đội ngũ nhân viên tinh thông hơn. Để có được những con người đó đòi hỏi NHNo cần xây dựng chiến lược đào tạo và phát triển nguồn nhân lực với mức ưu tiên cao hơn và cần tập trung vào các nội dung sau:

- Tăng cường đào tạo và sử dụng cán bộ có năng lực, đào tạo và đào tạo lại cán bộ phải coi là nhiệm vụ cấp bách, trước hết ưu tiên đào tạo cán bộ quản lý theo chương trình đào tạo tiên tiến và đào tạo theo từng cấp: cấp hoạch định chiến lược phát triển, cấp quản lý điều hành ở trụ sở chính và các chi nhánh trực thuộc, các khoá đào tạo nên mời giảng viên là các chuyên gia nghiệp vụ ngân hàng trong nước và nước ngoài tham gia.

- Đối với các cán bộ quản lý các cấp có tiềm năng nên đào tạo, thực tập tại các ngân hàng nước ngoài trên cơ sở hợp tác trao đổi cán bộ quản lý và nhân viên tác nghiệp với các ngân hàng trong khu vực hoặc các chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam. Coi chứng chỉ của các khóa đào tạo này là một trong những tiêu chuẩn để lựa chọn các nhà quản lý NHTM hiện đại, thực sự là những người có đủ trình độ quản lý và nắm bắt công nghệ ngân hàng tiên tiến, có năng lực quản lý, lãnh đạo toàn diện hoạt động ngân hàng.

- Hoạt động đào tạo cạnh tranh thủ sự tài trợ, hợp tác của các ngân hàng nước ngoài, các tổ chức quốc tế thông qua việc triển khai các dự án hiện đại hóa ngân hàng, tự đào tạo và hợp tác đào tạo đều gắn bó mật thiết với nhau không thể tách rời, tự đào tạo tốt thì hợp tác đào tạo hoặc tranh thủ về tài trợ đào tạo mới mang lại hiệu quả cao. Hơn nữa, toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế tạo ra cho NHNo những cơ hội lớn cho việc đào tạo và sử dụng nguồn nhân lực hiệu quả với nhiều hình thức đa dạng. Có tăng cường hợp tác đào tạo thì NHNo mới tiếp cận được khoa học, công nghệ tiên tiến, hiện đại của thế giới về những kiến thức kỹ năng nghiệp vụ, quản trị điều hành ngân hàng hiện đại, nhận thức rõ được những mặt còn yếu kém của mình, đồng thời học hỏi những kinh nghiệm mà các nước đi trước đã trải qua, nhanh chóng rút ngắn được khoảng cách phát triển và hội nhập nâng cao sức cạnh tranh.

- Cần quan tâm và dành nguồn kinh phí để đầu tư nhiều hơn cho việc đào tạo, bồi dưỡng thường xuyên, liên tục nhằm phát huy nhanh chóng nguồn nhân lực theo kịp trình độ đội ngũ nhân viên của ngân hàng nước ngoài. NHNo nên tổ chức đào tạo chuyên sâu cho từng lĩnh vực: thẩm định, tín dụng, thanh toán quốc tế, công nghệ thông tin, quản trị rủi ro, kinh doanh tiền tệ và chứng khoán... tạo nên những cán bộ kinh doanh có năng lực làm việc chuyên môn cao, hoạt động học tập, năng động sáng tạo, có đạo đức nghề nghiệp và có khả năng thích ứng tốt nhất với công nghệ ngân hàng và các phương tiện làm việc hiện đại.

- Cần ban hành qui chế quản lý và những chính sách khuyến khích học tập, tạo niềm say mê học tập thường xuyên trong CBCNV, có những phần thưởng khuyến khích thỏa đáng cho những cán bộ có thành tích học tập xuất sắc và ứng dụng thực tế có hiệu quả, đặc biệt là thế hệ trẻ của NHNo. Bên cạnh việc đào tạo cần coi trọng việc sử dụng cán bộ đã được đào tạo, có chính sách đãi ngộ thỏa đáng và quý trọng nhân tài nhằm động viên khuyến khích những CBCNV có năng lực, tâm huyết với NHNo ra sức học tập để trở thành những chuyên gia có trình độ cao. Ngoài ra, cần có chính sách tiền lương phù hợp để thu hút các chuyên gia giỏi về ngân hàng.

- Có chính sách tiền lương phù hợp, thực hiện theo nguyên tắc tiền lương gắn với trình độ, năng suất, chất lượng hiệu quả và kết quả hoạt động kinh doanh của NHNo, có chính sách khen thưởng, khích lệ kịp thời đối với những cán bộ đạt thành tích cao, có nhiều sáng kiến kỹ thuật góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh.

3.4.2.4 Giải pháp về xây dựng chiến lược đầu tư phát triển công nghệ.

Chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng phải phù hợp với từng thời kỳ, cần nghiên cứu những lợi thế và bất lợi của từng sản phẩm dịch vụ, tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng một cách có hiệu quả nhất. Chỉ có công nghệ tiên tiến mới có thể thiết kế được những sản phẩm dịch vụ có chất lượng cao và đa tiện ích, ưu việt và tiết kiệm chi phí, đặc biệt là các sản phẩm trên nền tảng công nghệ tiên tiến theo tiêu chuẩn quốc tế, trên cơ sở đó khách hàng sẽ được cung cấp các sản phẩm dịch vụ tự động hóa với tính chính xác cao.

Muốn vậy, chiến lược phát triển công nghệ ngân hàng cần phải đạt được các yêu cầu kỹ thuật sau: thứ nhất, xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung toàn hệ thống; thứ hai, xây dựng hệ thống viễn thông nối các chi nhánh; thứ ba, kết nối dễ dàng với các thiết bị giao dịch tự động, các hệ thống thông tin công cộng (Internet, điện thoại công cộng..); thứ tư, đảm bảo tính bảo mật, an toàn cao; thứ năm, đảm bảo tính mở rộng.

Các giải pháp xây dựng chiến lược phát triển công nghệ:

Một là: Tăng cường đầu tư, phát triển hệ thống các kênh giao dịch và thanh toán hiện đại.

Tiếp tục đầu tư phát triển hệ thống các kênh giao dịch và thanh toán mà NHNo đã và sẽ triển khai như: ATM, Telephone Banking, Home banking, Internet Banking... đảm bảo cho khách hàng có thể thực hiện hầu hết các giao dịch, từ việc tra cứu thông tin đến kiểm tra nhật ký tài khoản, đăng ký sử dụng dịch vụ mới, thanh toán và các giao dịch khác liên quan đến thẻ, đồng thời hệ thống giao dịch này phải được xây dựng trên cơ sở bảo mật, an toàn.

- Có chiến lược đầu tư và cập nhật công nghệ, máy móc tiên tiến, hiện đại, liên kết thông tin quốc tế... sao cho phù hợp với thực tiễn của ngành, phát triển ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến và viễn thông để cải thiện cơ sở hạ tầng cho các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đặc biệt dịch vụ thanh toán điện tử, hệ thống thông tin quản lý và thanh toán điện tử liên ngân hàng nhằm tăng cường khả năng hội nhập vào thị trường tài chính quốc tế.

- Có chiến lược hợp tác có hiệu quả giữa NHNo với các NHTM khác trong phát triển công nghệ, đầu mối là NHNN sao cho các NHTM có thể sử dụng công nghệ lẫn nhau để phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng như: hệ thống máy ATM của tất cả các NHTM cần có sự liên kết với nhau để vừa tiết kiệm vốn đầu tư, đồng thời

đảm bảo cho khách hàng của NHNo có thể gửi tiền một nơi nhưng có khả năng rút nhiều nơi.

- Đẩy nhanh tiến độ thực hiện dự án hiện đại hóa ngân hàng do thế giới tài trợ, quá trình hiện đại hóa cần tập trung vào hiện đại hóa tất cả các ứng dụng để xử lý các giao dịch, việc hiện đại hóa các ứng dụng này đảm bảo cho NHNo có thể đổi mới và phát triển các dịch vụ ngân hàng trong những năm tới như: hệ thống thông tin khách hàng, hệ thống ngân hàng bán lẻ, bán buôn và tài trợ thương mại, hệ thống kinh doanh ngoại tệ và quản lý vốn, hệ thống các kênh phân phối dịch vụ.

Hai là: Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện và phát triển công nghệ thanh toán và thông tin ngân hàng.

Hoàn thiện và phát triển công nghệ thanh toán theo mô hình thanh toán tập trung, kết nối giữa hệ thống thanh toán của NHNo với Trung tâm thanh toán quốc gia, giữa NHNo với khách hàng và giữa NHNo với các NHTM khác. Hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán bù trừ, đặc biệt áp dụng chương trình hiện đại hóa thực hiện thanh toán song phương với hệ thống ngân hàng công thương và ngân hàng Đầu tư Phát triển cho tất cả các chi nhánh cấp I của NHNo đáp ứng nhu cầu thanh toán nhanh chóng kịp cho các doanh nghiệp.

Phát triển và hoàn thiện hệ thống thông tin ngân hàng, tăng cường hoạt động trao đổi thông tin với các khách hàng là doanh nghiệp qua mạng kết nối qua các trang Web... hệ thống thông tin phải là thông tin đa năng như: thông tin về nghiệp vụ ngân hàng, về khách hàng, về quản lý ngân hàng...

Ba là: Tiếp tục tích lũy và tập trung vốn cho đầu tư, phát triển công nghệ ngân hàng hiện đại.

Vốn là điều kiện tiên quyết giúp NHNo đổi mới và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Vì vậy nâng cao vốn tự có và hiệu quả hoạt động kinh doanh là giải pháp có tính cấp bách đảm bảo tích lũy vốn cho đầu tư và phát triển công nghệ ngân hàng.

Bốn là, tăng cường công tác đào tạo nhằm nâng cao trình độ công nghệ thông tin.

Hiện tại, số lượng cán bộ NHNo có đủ trình độ để vận hành và bảo trì hệ thống công nghệ ngân hàng hiện đại còn rất hạn chế. Nếu chỉ tập trung đầu tư đổi mới công nghệ mà không quan tâm đến việc đào tạo, bồi dưỡng cán bộ am hiểu về công nghệ thông tin thì sẽ dẫn đến lãng phí vốn đầu tư, hiệu quả sử dụng công nghệ thấp.

Do đó, cần đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ chuyên làm công tác tin học. Việc bồi dưỡng, đào tạo và tuyển dụng cán bộ vừa phải ứng phó ngay được với thực tế trước mắt, vừa phải có tính chiến lược lâu dài, bảo đảm cho sự phát triển công nghệ của NHNo trong tương lai.

3.4.2.5 Xây dựng chiến lược hoàn thiện và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV.

Đa dạng hóa, phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng theo hướng: nâng cao chất lượng sản phẩm truyền thống và phát triển các sản phẩm dịch vụ mới.

- Duy trì và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ truyền thống theo hướng: hoàn thiện quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo tính công khai, minh bạch, đơn giản thủ tục làm cho dịch vụ dễ tiếp cận và hấp dẫn khách hàng, đây là yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới mà còn tạo ra thu nhập lớn nhất cho ngân hàng như: nâng cao chất lượng tín dụng gắn tăng trưởng tín dụng, xóa bỏ những ưu đãi trong cơ chế tín dụng, nhằm tạo sự bình đẳng giữa các doanh nghiệp, các thành phần kinh tế trong việc tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng; hoàn thiện cơ chế huy động vốn tiền gửi bằng VND và ngoại tệ với lãi suất phù hợp để huy động tối đa vốn nhàn rỗi trong xã hội.

- Đối với sản phẩm dịch vụ mới như: chiết khấu, thẻ tín dụng, bảo lãnh ngân hàng, thấu chi, bao thanh toán, cho thuê vận hành, các sản phẩm phái sinh... cần phải nâng cao năng lực marketing, giúp cho các doanh nghiệp hiểu biết, tiếp cận và sử dụng có hiệu quả các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Bên cạnh việc cung cấp nhiều sản phẩm tiện ích, cần xây dựng những sản phẩm dịch vụ mũi nhọn nhằm nâng cao sức cạnh tranh và khẳng định thương hiệu của mình.

Đầu tư phát triển các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng và cân đối giữa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phục vụ doanh nghiệp và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phục vụ dân cư; giữa các sản phẩm tín dụng, thanh toán và tiền gửi... phấn đấu làm tốt sản phẩm cơ bản, nghiên cứu phát triển mở rộng sản phẩm mới khi có đủ độ chín thị trường trên cơ sở hiện đại hóa công nghệ thông tin, kết hợp với mạng lưới và nguồn nhân lực.

Trên cơ sở tổng hợp ý kiến được tham khảo từ lãnh đạo các DNNVV tại hội thảo về chiến lược hoạt động của NHNo và PTNT VN và hội nghị tổng kết 5 năm (2001-2006) về cho vay và cung cấp sản phẩm dịch vụ cho DNNVV trong thời gian qua (**phụ lục 5**). Luận văn mạnh dạn đề xuất giải pháp về xây dựng chiến lược hoàn

thiện và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV giai đoạn 2007-2010. Theo đó, NHNo nên tập trung vào việc hoàn thiện và phát triển theo nhóm sản phẩm.

a. Nhóm sản phẩm huy động vốn

Phát triển các sản phẩm huy động vốn, kết hợp mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ thanh toán, tạo ra nguồn vốn chi phí thấp, chú trọng các sản phẩm huy động vốn thời gian dài: chứng chỉ tiền gửi dài hạn, trái phiếu... để đầu tư trung dài hạn.

- Cân đối tỷ lệ vốn hàng năm dành cho đầu tư khách hàng DNNVV, trên cơ sở chiến lược và mục tiêu chung hàng năm.

Tiếp tục đẩy mạnh các hình thức huy động vốn đối với doanh nghiệp mà NHNo có lợi thế như: phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi... với lãi suất hấp dẫn nhằm thu hút các nguồn vốn trung và dài hạn và sử dụng nguồn vốn này để cho vay, đầu tư các dự án có trọng điểm.

Hoàn thiện và phát triển các sản phẩm mới cộng thêm vào các sản phẩm hiện có, có nghĩa là cộng thêm vào những sản phẩm hiện có những thuộc tính khác nhau, chẳng hạn, cho phép chuyển khoản tự động các khoản tiền gửi trên tài khoản tiền gửi không kỳ hạn sang tiền gửi có kỳ hạn khi số dư đạt đến mức đã thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Triển khai mở rộng tất cả các chi nhánh của NHNo sản phẩm mới như: tài khoản quản lý tiền mặt cho các doanh nghiệp có nhiều đại lý, nhiều chi nhánh, đơn vị hạch toán phụ thuộc như: các Công ty xăng dầu, Công ty điện lực, khí đốt ... muốn tập trung vốn về tài khoản của tổng công ty nhằm phục vụ quản lý tài chính hiệu quả và gia tăng khả năng sinh lợi, đồng thời triển khai mở rộng dịch vụ gửi tiền một nơi rút được nhiều nơi, hoàn thiện và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ từ đó tranh thủ được nguồn tiền gửi nhàn rỗi.

Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ huy động vốn kết hợp với phát triển các dịch vụ tín dụng và đầu tư, thanh toán không dùng tiền mặt, dịch vụ tài khoản và quản lý tài sản trên nguyên tắc chia sẻ rủi ro và lợi nhuận giữa khách hàng và NHNo để góp phần xây dựng hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói và đa tiện ích cho nền kinh tế.

b. Nhóm sản phẩm tín dụng

Tiếp tục phát huy truyền thống về tín dụng sản xuất kinh doanh; tiếp tục lấy địa bàn nông nghiệp nông thôn và kinh tế hộ, DNNVV là địa bàn chính để phục vụ và

phát triển kinh doanh. Đồng thời tăng cường nghiên cứu đưa vào áp dụng các hình thức tín dụng mới mà NHNo sẽ triển khai như: Cho thuê vận hành, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, thấu chi, bao thanh toán....

Đẩy mạnh phương thức cho vay đồng tài trợ và cho vay hợp vốn giữa NHNo với các NHTM khác đối với các dự án lớn đặc biệt là các dự án phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế – xã hội.

Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ tín dụng dưới hình thức cấp tín dụng cho vay, chiết khấu giấy tờ có giá, bảo lãnh, cho thuê tài chính để đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn cho cho đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh của các DNNVV.

Tiếp tục chuyển hướng đầu tư theo chiến lược đã xác định, thu hút khách hàng DNNVV, ưu tiên vốn cho các dự án, các ngành kinh tế mũi nhọn. Thực hiện lựa chọn khách hàng đảm bảo vốn đầu tư an toàn và hiệu quả.

Các giải pháp triển khai cụ thể :

Một là, xây dựng chiến lược nhất quán đối với DNNVV.

Mục tiêu nắm lấy cơ hội kinh doanh nhằm vào khách hàng DNNVV, NHNo phải đối mặt với sự cạnh tranh trực tiếp, liên tục từ các NHTM khác. Vì vậy một chiến lược nhất quán đầu tư cho DNNVV là rất quan trọng:

- Xác định thị trường chủ đạo là nông nghiệp nông thôn đáp ứng đủ cho khách hàng là các DNNVV, kinh tế trang trại, làng nghề thủ công đủ điều kiện vay vốn.

- Xây dựng và tổ chức thực hiện mục tiêu đầu tư cho DNNVV trên các phương diện: Nguồn vốn huy động, tỷ lệ đầu tư cho DNNVV trên tổng dư nợ toàn hệ thống và trên từng địa bàn, từng khu vực.

- Lộ trình phát triển sản phẩm trọn gói phù hợp với DNNVV theo các địa bàn thành phố, khu công nghiệp và từng vùng nông thôn.

- Sớm ban hành quy định về cho vay thấu chi, bao thanh toán, cho thuê vận hành; đây là các sản phẩm mới để các DNNVV lựa chọn, là cơ hội cho các doanh nghiệp nhỏ như: dịch vụ thấu chi đáp ứng nhu cầu vốn phát sinh thường xuyên và tạo tạo điều kiện cho cho DNNVV tiếp cận vốn NHNo một cách nhanh nhất, đơn giản nhất về thủ tục.

- Hoàn chỉnh dự thảo qui định về cho vay doanh nghiệp dự án hiện đại hóa ngân hàng, tách bạch các chức năng theo 3 công đoạn gồm: quan hệ khách hàng, quản trị rủi ro và quản lý tín dụng. Thực hiện phân cấp gắn với trách nhiệm cá nhân.

Tập trung tín dụng về Hội sở chính đối với các khoản vay lớn, kiểm soát trực tuyến thông qua hệ thống thông tin tập trung về DNNVV.

Hai là, xây dựng mô hình tổ chức chuyên nghiệp, chuyên sâu phục vụ DNNVV.

- Tổ chức mô hình hoạt động theo hướng chuyên môn hóa với việc hình thành hệ thống từ ban DNNVV tại Trụ sở chính đến các phòng khách hàng DNNVV tại các chi nhánh. Theo đó ban DNNVV tại Trụ sở chính thực hiện chức năng đầu mối nghiên cứu các chính sách, tổ chức thực hiện các quy trình nghiệp vụ, kế hoạch mục tiêu về vốn, sản phẩm cho DNNVV, các phòng DNNVV tại các chi nhánh là các trạm tiếp thị, cung cấp sản phẩm trực tiếp đến khách hàng DNNVV.

- Tập trung đào tạo chuyên sâu kiến thức về DNNVV từ kiến thức về đăng ký kinh doanh, quản trị doanh nghiệp, chính sách hỗ trợ phát triển, pháp luật đến các kỹ năng tiếp cận, tác nghiệp cho vay, cung cấp sản phẩm dịch vụ, xử lý rủi ro nhằm tạo ra một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp có trình độ phục vụ DNNVV.

- Xây dựng mô hình hạch toán khép kín nhằm đánh giá khả năng sinh lời từ hoạt động huy động vốn, cho vay, phát triển dịch vụ đối với khách hàng DNNVV.

- Tại mỗi chi nhánh NHNo thành lập phòng quan hệ khách hàng DNNVV nhằm tư vấn, lựa chọn dịch vụ phù hợp cho DNNVV. Tại các địa bàn thành phố, KCN tập trung, làng nghề xem xét thí điểm việc xây dựng các chi nhánh NHNo chuyên phục vụ khách hàng DNNVV, đảm bảo vừa khai thác thế mạnh về tính chuyên nghiệp, vừa có cơ sở để đánh giá lợi ích toàn diện từ việc phục vụ khách hàng DNNVV.

Ba là, chuẩn hóa về cơ chế, chính sách, quy trình thủ tục cho vay, cung cấp dịch vụ cho khách hàng DNNVV.

- Chính sách khách hàng dựa trên các mục tiêu chiến lược phải nhất quán, rõ ràng, thể hiện trong quan điểm đầu tư, chính sách lãi suất, phí, phân cấp, phân quyền, bảo đảm tài sản, xử lý rủi ro đối với từng phân khúc thị trường: Khách hàng lớn, khách hàng nhỏ và vừa, cá nhân, hộ sản xuất.

- Chuẩn hóa các quy trình, thủ tục: quy trình được thiết kế riêng biệt, phù hợp với nhóm DNNVV, bảo đảm sự thống nhất, đơn giản, chặt chẽ tránh thủ tục rườm rà, gây khó khăn trong quá trình tiếp cận các khoản vay của DNNVV nhưng phải đảm bảo đầy đủ các yếu tố pháp lý.

Bốn là, xây dựng gói sản phẩm phù hợp.

Đặc thù hoạt động của DNNVV là tính đa dạng về ngành nghề kinh doanh và sự chênh lệch lớn về trình độ quản lý. Vấn đề đặt ra là để có thể tiếp cận và phục vụ

ngày càng nhiều, tốt hơn cần phải xây dựng được một gói sản phẩm đa dạng, phù hợp đối với từng nhóm DNNVV: cho vay, thấu chi, bao thanh toán, cho thuê tài chính, góp vốn, đầu tư, bảo lãnh, các sản phẩm dịch vụ thanh toán, ngân quỹ, tư vấn, bảo hiểm với những chính sách phí dịch vụ phù hợp.

Năm là, xây dựng hệ thống chấm điểm và xếp hạng tín dụng phù hợp với từng phân khúc thị trường, bảo đảm tính công khai minh bạch.

Phân chia hệ thống chấm điểm dành riêng cho khách hàng DNNVV khác với các doanh nghiệp lớn, cần linh hoạt, đơn giản, chú trọng tới các yếu tố về bản thân chủ doanh nghiệp, hiệu quả phương án sản xuất kinh doanh hơn là các chỉ số tài chính.

Sáu là, hoàn thiện hệ thống hỗ trợ quản lý.

Hệ thống thông tin nội bộ giúp cho việc quản lý khách hàng quan hệ như: thông qua hệ thống chương trình hiện đại hóa, xử lý dữ liệu tập trung, theo đó các khách hàng là DNNVV sẽ phải quản lý tập trung tại Trụ sở chính từ khâu cấp mã, quản lý thông tin, thực hiện phê duyệt các quyết định và giám sát, cung cấp cho các chi nhánh trong hệ thống.

- Bổ sung và hoàn thiện trang Web của NHNo, mục thông tin riêng về DNNVV với đầy đủ các thông tin về chính sách tín dụng, các thủ tục cho vay, các sản phẩm dịch vụ, sản phẩm mới, sản phẩm khuyến mãi... nhằm rút ngắn quá trình tiếp cận giữa DNNVV và NHNo.

Bảy là, tăng cường mối quan hệ với các Hiệp hội, ngân hàng nước ngoài, tổ chức quốc tế...

- Xây dựng mối liên kết với các Hiệp hội DNNVV, các hiệp hội làng nghề, hiệp hội doanh nghiệp trẻ ... nắm bắt các thông tin về doanh nghiệp như: tình hình SXKD, nhu cầu về vốn, dịch vụ, đồng thời chuyển tải thông tin về hoạt động của NHNo tới DNNVV, tạo ra mối liên hệ qua lại thường xuyên, xâm nhập lẫn nhau giữa NHNo và DNNVV. Đồng thời hợp tác với Hiệp hội DNNVV Việt Nam để ký kết thỏa thuận nguyên tắc phối hợp thông tin về doanh nghiệp, đào tạo và giới thiệu sản phẩm.

- Phối hợp chặt chẽ với các sở ban ngành địa phương như: Sở kế hoạch đầu tư, Sở công nghiệp, các ban chỉ đạo các cụm khu công nghiệp, khu chế xuất... để nắm bắt sự phát triển của các DNNVV, đồng thời tiếp cận tuyên truyền cơ chế chính sách

hoạt động, cung cấp dịch vụ làm cơ sở mở rộng cho vay vốn trung dài hạn, cho vay ngoại tệ và các dịch vụ ngân hàng khác...

- Mở rộng quan hệ hợp tác với các tổ chức quốc tế, tranh thủ khai thác các nguồn tài trợ cho DNNVV, tạo ra sự đa dạng các nguồn vốn, đặc biệt là vốn trung dài hạn ngoại tệ đầu tư cho các dự án sản xuất hàng xuất khẩu.

- Mở rộng hợp tác, học tập kinh nghiệm về mô hình quản lý tín dụng, đầu tư cho DNNVV tại các ngân hàng nước ngoài góp phần nâng cao kỹ năng đầu tư cho DNNVV.

Tám là, có chính sách ưu đãi DNNVV.

Xây dựng một số chính sách ưu đãi cần thiết đối với DNNVV như chính sách ưu đãi lãi suất, ưu đãi về phí dịch vụ, quyền mua bán ngoại tệ, điều kiện vay vốn, thế chấp... theo hướng các DNNVV xếp loại A, có quan hệ vay vốn thường xuyên, trả nợ tốt sẽ áp dụng lãi suất vay ưu đãi, doanh nghiệp kinh doanh hàng xuất khẩu sẽ được ưu tiên vay ngoại tệ, doanh nghiệp mới quan hệ lần đầu sẽ được miễn giảm phí dịch vụ....

c. Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán và sản phẩm khác

- Đối với trong nước cần có chiến lược mở rộng thêm đầu mối thực hiện thanh toán trong nước nhằm khai thác tiềm năng thế mạnh mỗi vùng, mỗi địa phương nhằm thu hút khách hàng tập trung thanh toán qua NHNo.

- Phát triển mô hình giao dịch một cửa cho tất cả các chi nhánh của NHNo, trước mắt là các chi nhánh cấp I, việc tổ chức mô hình giao dịch một cửa cho phép đáp ứng tốt nhất các nhu cầu về dịch vụ trong quá trình giao dịch với ngân hàng, cho phép rút ngắn thời gian giao dịch. Đồng thời tạo tâm lý thuận lợi cho khách hàng khi giao dịch thanh toán. Hiệu quả của mô hình giao dịch một cửa cùng với sự phát triển công nghệ hiện đại sẽ tạo ra những sản phẩm dịch vụ thanh toán khách hàng, thúc đẩy TTKDTM tăng trưởng và phát triển nhanh.

- Kết hợp chặt chẽ giữa tổ chức cung ứng dịch vụ ngân hàng là NHNo với các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức cung ứng dịch vụ, hàng hóa tiêu dùng và công cộng (siêu thị, nhà hàng, khách sạn, du lịch, công ty cung cấp nước sạch, điện lực, bưu chính viễn thông...) để phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ trong thời gian tới.

- Tăng cường sự liên kết và hợp tác của các tổ chức cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt sớm hình thành hệ thống chuyển mạch thanh toán thẻ thống nhất giữa các ngân hàng và phát triển hệ thống thanh toán quốc gia

cũng như hệ thống thanh toán nội bộ của NHNo dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, bảo đảm tương thích lẫn nhau, an toàn, hiệu quả và tin cậy. Tập trung đẩy mạnh các dịch vụ tài khoản, trước hết là tài khoản cá nhân và các doanh nghiệp để thu hút nguồn vốn rẻ trong thanh toán và tạo cơ sở phát triển các dịch vụ thanh toán thẻ, séc và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

NHNo hoạt động dịch vụ thanh toán nhằm cung cấp các dịch vụ ngân hàng có chất lượng tốt nhất cho các doanh nghiệp. Đặc biệt cần chú trọng cho việc nâng cao thị phần thanh toán quốc tế trở thành một bộ phận nghiệp vụ quan trọng hàng đầu của NHNo nhằm thực hiện tốt nhất chính sách hướng nền sản xuất vào xuất nhập khẩu, phát huy nội lực kinh tế của đất nước.

- Mở rộng các chương trình tài trợ ưu đãi cho nhóm khách hàng mục tiêu đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu là cơ sở để mở rộng thanh toán quốc tế. Để thực hiện được điều này NHNo cần có chiến lược đổi mới và nâng cao dịch vụ thanh toán quốc tế qua việc mở rộng hơn nữa mạng lưới các ngân hàng đại lý trên thế giới.

- Đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng đang được triển khai như kinh doanh ngoại tệ, tăng cường đưa các sản phẩm loại này như: Mua bán giao ngay (Spot), mua bán kỳ hạn (Forward), giao dịch hoán đổi (Swap), quyền chọn (Option)... mở rộng khách hàng ứng dụng công nghệ thanh toán như: thẻ thanh toán, thanh toán qua kênh dịch vụ ngân hàng điện tử như: Home banking, Internet banking để phát triển dịch vụ ở các khu vực có tiềm năng như: KCN, KCX...

- Triển khai rộng rãi các dịch vụ thanh toán điện tử, các hệ thống giao dịch điện tử tự động, đồng thời đẩy mạnh đầu tư, nghiên cứu và ứng dụng rộng rãi các công cụ thanh toán mới theo tiêu chuẩn quốc tế. Tập trung đẩy mạnh các dịch vụ tài khoản với các thủ tục thuận lợi an toàn và các tiện ích đa dạng kèm theo để thu hút nguồn vốn rẻ trong thanh toán và tạo cơ sở phát triển mạnh dịch vụ thanh toán thẻ, séc và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

- Đẩy mạnh phát triển dịch vụ tài chính phi ngân hàng như kinh doanh bảo hiểm, môi giới, đại lý, kinh doanh chứng khoán, tư vấn tài chính, quản lý tài sản... để trở thành các dịch vụ bổ trợ quan trọng trong chiến lược đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, mở rộng các cơ sở kinh doanh và khai thác tối đa cơ sở vật chất kỹ thuật và năng lực cung cấp dịch vụ ngân hàng của NHNo.

- Phát triển các hệ thống quản lý và xử lý giao dịch tập trung; hệ thống giao dịch trực tuyến, đồng thời khẩn trương thiết lập hệ thống điểm giao dịch tự động; phát triển cơ sở chấp nhận thẻ và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác của ngân hàng.

Triển khai rộng rãi các dịch vụ thanh toán điện tử và các hệ thống giao dịch điện tử, giao dịch trực tuyến, đồng thời đẩy mạnh đầu tư, nghiên cứu và ứng dụng các công cụ thanh toán mới theo tiêu chuẩn quốc tế. Đưa vào triển khai rộng rãi các loại thẻ nội địa và quốc tế, thẻ đa năng, thẻ thông minh, séc cá nhân, hệ thống giao dịch tự động cho phép khách hàng mở tài khoản một nơi và có thể thực hiện giao dịch ở bất kỳ đâu có điểm giao dịch. Đẩy mạnh các dịch vụ làm đại lý phát hành và thanh toán thẻ, séc quốc tế, đồng thời từng bước phát hành các loại thẻ thanh toán quốc tế.

Tăng cường tính bảo mật, an toàn trong thanh toán: gắn liền với phát triển và ứng dụng công nghệ, cần quan tâm đến vấn đề an toàn và bảo mật trong thanh toán, có hệ thống phòng ngừa rủi ro, thực hiện quy trình quản lý khoa học, tăng khả năng kiểm tra kiểm soát nội bộ đảm bảo an toàn, đặc biệt quan tâm các hoạt động thanh toán thẻ, hoạt động chuyển tiền trong nước và quốc tế.

3.4.2.6 Giải pháp về lãi suất và phí dịch vụ

- Lãi suất phải được điều chỉnh linh hoạt cho phù hợp với cung cầu vốn cũng như phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội trong từng thời kỳ. Để hạn chế cạnh tranh không lành mạnh về lãi suất, cần tăng cường vai trò của Hiệp hội ngân hàng cũng như nâng cao vai trò của NHNN trong việc kiểm soát, điều tiết thị trường thông qua lãi suất định hướng của mình.

- Về phí dịch vụ: với hầu hết đối tượng sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng là các doanh nghiệp đặc biệt là các DNNVV, cá nhân. Do đó cần tính toán thu phí sao cho hợp lý để khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng, có chính sách ưu đãi, miễn giảm phí đối với từng nhóm khách hàng và từng sản phẩm.

Xây dựng biểu phí của từng loại dịch vụ nên gắn với mức độ rủi ro của từng loại dịch vụ đó. Lãi suất và phí dịch vụ hợp lý sẽ tạo điều kiện cho việc phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng và tăng nguồn thu từ phí dịch vụ góp phần chuyển dịch cơ cấu thu nhập của NHNo & PTNT VN.

3.5.2.7 Có chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ.

Marketing trong hoạt động ngân hàng là tiến trình mang tính kế hoạch của ngân hàng trong đó ngân hàng hướng nỗ lực vào việc thỏa mãn nhu cầu, mong muốn của khách hàng một cách chủ động để từ đó thỏa mãn nhu cầu mong muốn của ngân hàng. Vì vậy, marketing đóng vai trò thiết yếu trong hướng dẫn các chức năng hoạt động của ngân hàng để đạt đến mục tiêu chung.

Vì vậy NHNo phải hoạch định cho mình chiến lược hoạt động marketing, chiến lược này cơ bản xoay quanh vấn đề thị trường, khách hàng và xây dựng hình ảnh của NHNo trong khách hàng cụ thể:

- Xây dựng chiến lược định vị thị trường: trong chiến lược này, NHNo cần có đội ngũ chuyên phân tích thị trường nhằm thu thập thông tin cần thiết về mức độ, khuynh hướng của nhu cầu khách hàng, thái độ của người sử dụng trong các phân khúc thị trường khác nhau, một đội ngũ khác sẽ chuyên phân tích nội bộ nhằm tìm ra những điểm mạnh, điểm yếu của ngân hàng mình và một đội ngũ chuyên phân tích đối thủ cạnh tranh sẽ giúp cho ngân hàng tìm ra cơ hội tạo sự khác biệt hóa trong sản phẩm, dịch vụ cung ứng.

- Cần có lược tiếp thị, quảng bá các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đến mọi tổ chức, mọi tầng lớp dân cư trong xã hội về sự thuận tiện và hiệu quả trong việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, qua các sự kiện kinh tế, chính trị, thể thao, văn hóa của ngành. Đặc biệt chú ý tới việc xây dựng hình ảnh và quảng bá thương hiệu của ngân hàng, nhờ đó nhiều khách hàng biết đến và mở rộng quan hệ với NHNo và cần truyền truyền quảng cáo rộng rãi về các tiện ích mà sản phẩm dịch vụ ngân hàng mang lại, các chương trình khuyến mãi như không thu phí dịch vụ thanh toán, tặng quà, phiếu dự thưởng đặc biệt có chính sách ưu đãi về lãi suất, về tài chính riêng đối với những khách hàng có số dư tiền gửi lớn và cần thực hiện thường xuyên để thu hút khách hàng là các doanh nghiệp sử dụng ngày càng nhiều hơn các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

- Xây dựng chiến lược khách hàng: phát huy thế mạnh của mạng lưới chi nhánh, tăng cường tiếp cận khách hàng, phát triển hài hòa mảng ngân hàng bán buôn và ngân hàng bán lẻ.

Có chiến lược và chính sách khách hàng phù hợp, nhằm khuyến khích các DN NVV sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đặc biệt trong việc tiếp cận vốn

tín dụng, tạo được mối quan hệ ngân hàng gần doanh nghiệp và doanh nghiệp gần ngân hàng để DNNVV và ngân hàng cùng phát triển.

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc tìm kiếm khách hàng và duy trì quan hệ khách hàng là vấn đề trọng tâm hàng đầu của NHTM nói chung và NHNo nói riêng vì nó quyết định đến hiệu quả kinh doanh, quyết định sự tồn vong của mỗi ngân hàng. Do vậy, NHNo cần quan tâm nhiều hơn đến hoạt động marketing, tích cực nghiên cứu thị trường để nắm bắt nhu cầu của khách hàng và phản ứng nhanh, linh hoạt với thay đổi của thị trường với mục tiêu: xây dựng, duy trì và phát triển quan hệ khách hàng, đặc biệt là lòng tin và mối quan hệ lâu dài với khách hàng với phương châm kinh doanh là: *“NHNo mang phần thịnh đến với khách hàng”*. Chiến lược tiếp thị phải đạt mục tiêu tăng khách hàng, tăng doanh thu và tăng lợi nhuận. Do đó việc xây dựng chiến lược khách hàng cần tập trung vào những vấn đề sau:

- Xác định thị trường mục tiêu trong từng giai đoạn hoạt động trước hết đòi hỏi phải tiến hành phân khúc thị trường theo hướng: khách hàng cá nhân, doanh nghiệp lớn, DNNVV, khách hàng sản xuất và thương mại dịch vụ. Ngoài việc tập trung vào các khách hàng truyền thống là các doanh nghiệp lớn các tổng công ty, tổ chức tài chính... cần đặc biệt quan tâm đến đối tượng khách hàng là DNNVV vì đây là loại hình doanh nghiệp phát triển rất mạnh.

- Sau khi xác định khách hàng mục tiêu, xác định nguồn khách hàng để tiếp cận bao gồm khách hàng dễ quan hệ giao dịch với ngân hàng và khách hàng tiềm năng thông qua số liệu thống kê của từng địa phương, doanh nghiệp trong KCX, KCN; doanh nghiệp trong các hiệp hội hay tổ chức kinh doanh...

- Xác định nhu cầu khách hàng có phù hợp khả năng đáp ứng của ngân hàng để xúc tiến quan hệ cung cấp sản phẩm dịch vụ như chiến lược thu hút tiền gửi, chiến lược cho vay linh hoạt, phù hợp với đặc thù đối với từng loại khách hàng, từng địa bàn hoạt động, không thể có chính sách chung cho khách hàng ở địa bàn thành phố cũng giống như nông thôn.

- Thực hiện tốt chính sách chăm sóc khách hàng, một hình ảnh đẹp, một lời khen đúng lúc, một bức thư cảm ơn, một lẵng hoa nhân dịp sinh nhật khách hàng... là những món quà vô giá thể hiện sự tôn trọng khách hàng, làm cho ngân hàng và khách hàng hiểu nhau hơn.

3.5.2.8 Phát triển mạng lưới giao dịch

Cần phát triển mạng lưới giao dịch trong nước và nước ngoài, trước hết nên mở thêm các chi nhánh, các điểm giao dịch tại các thành phố lớn, các trung tâm thương mại, các khu công nghiệp để tạo điều kiện thuận lợi nhất cho công chúng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Bên cạnh đó, nên mở các Văn phòng đại diện ở nước ngoài để xúc tiến, hỗ trợ các hoạt động ngân hàng, hoạt động thanh toán quốc tế; nghiên cứu thăm dò thị trường để dần từng bước tiến đến mở chi nhánh hoạt động ở nước ngoài. Tuy nhiên, phát triển mạng lưới phải đảm bảo những yếu tố sau:

- Về công nghệ: Khi mở thêm chi nhánh hoặc phòng giao dịch thì hội sở chính hoặc chi nhánh cấp 1 phải kết nối được để quản trị rủi ro, quản trị thanh khoản, theo dõi tình hình hoạt động hàng ngày.
- Thực sự có nhu cầu cần thiết và kinh doanh có hiệu quả.
- Mở rộng thêm chi nhánh phải trên cơ sở phải có một lượng vốn điều lệ tương ứng hoặc phải tăng thêm vốn điều lệ và cán bộ đủ năng lực để quản lý chi nhánh, điểm giao dịch.

Bên cạnh phát triển mạng lưới giao dịch, cần xây dựng chiến lược phân phối sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, vì theo yêu cầu của công tác marketing không chỉ có các sản phẩm chất lượng và giá cả phù hợp với nhu cầu của khách hàng mà điều quan trọng là phải cung ứng các sản phẩm đó tới người mua như thế nào thì mới thực hiện được mục đích bán sản phẩm của mình. Do đó, việc hoạch định chiến lược phân phối của ngân hàng nhằm cung cấp cho khách hàng đúng sản phẩm, đúng thời gian trên cơ sở đúng kênh và luồng hàng, chiến lược phân phối góp phần thúc đẩy cung sản phẩm và gia tăng nhu cầu của người mua, tùy từng loại sản phẩm mà tìm ra cách phân phối phù hợp với các nhóm khách hàng mục tiêu. Việc nghiên cứu các kênh phân phối hiện có và lựa chọn các kênh phân phối đó hoặc phát triển thêm các kênh phân phối mới là nhiệm vụ quan trọng cần giải quyết trong chiến lược phân phối.

3.4.3 Các giải pháp hỗ trợ khác

• Đối với Nhà Nước

- Vai trò hỗ trợ của Nhà nước thể hiện qua việc tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp luật, trong đó cần chú ý tới việc đồng bộ hóa các văn bản hướng dẫn dưới luật, nhất là các luật có liên quan đến hoạt động ngân hàng. Mặt khác, cần chú ý tới việc thực hiện của các cơ quan thực thi pháp luật các cấp, nhằm xây dựng môi trường

kinh doanh thông thoáng, lành mạnh hơn, qua đó tạo điều kiện cho các ngân hàng hoạt động ngày càng có hiệu quả, an toàn và bền vững.

- Có cơ chế, chính sách hỗ trợ nâng cao năng lực tài chính và năng lực quản lý của các DNNVV để có đủ điều kiện tiếp cận chính sách cho vay của ngân hàng như: hỗ trợ để đầu tư công nghệ mới; hỗ trợ mặt bằng để xây dựng nhà xưởng; đào tạo nâng cao năng lực, kỹ năng cho cán bộ quản lý kinh tế DNNVV.

- Nhà nước cần quy định và tập trung một đầu mối việc cấp giấy phép kinh doanh và theo dõi tình hình hoạt động kinh doanh của DNNVV vào một cơ quan quản lý Nhà nước.

- Hoàn thiện các quy định về quỹ bảo lãnh tín dụng DNNVV, đồng thời cần nới rộng và cụ thể hóa các quy định về hình thức tín chấp để bảo lãnh cho DNNVV vay vốn, khuyến khích chính quyền địa phương, các hiệp hội đứng ra thành lập quỹ bảo lãnh tín dụng để bảo lãnh các DNNVV.

- Chính phủ chỉ đạo các bộ, ngành rà soát thống nhất hóa các văn bản hiện hành về cơ chế cho vay, bảo đảm tiền vay, giao dịch bảo đảm, cơ chế xử lý nợ..., theo hướng thông thoáng hơn, ưu tiên thanh toán vốn vay cho ngân hàng khi DNNVV phá sản, đình chỉ hoạt động; có như vậy mới tạo được sự yên tâm khi ngân hàng mạnh dạn đầu tư vào các DNNVV.

- Cần chú ý tới hơn việc nâng cao năng lực của ngân hàng như: việc xử lý nợ tồn đọng để lành mạnh hóa tài chính ngân hàng, tiếp tục xét cấp đủ vốn điều lệ cho ngân hàng.

- **Về phía DNNVV.**

Để được cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đặc biệt trong việc tiếp cận nguồn vốn tín dụng, các DNNVV cần khắc phục tồn tại thuộc bản thân mình, tạo sự tin cậy và uy tín đối với ngân hàng cần phải:

- Tăng tính chính xác, báo cáo trung thực tài chính của doanh nghiệp, đổi mới công nghệ và thiết bị sản xuất kinh doanh, tăng tích lũy, tăng cường đầu tư để tăng năng lực tài chính, từng bước đáp ứng các điều kiện tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng.

- Đào tạo và nâng cao trình độ kinh nghiệm chuyên môn cho đội ngũ cán bộ quản lý đặc biệt là cán bộ xây dựng dự án, marketing, thanh toán quốc tế...

- Làm quen và mở rộng tiếp cận loại hình sản phẩm “thuê mua tài chính”. Đây là loại hình tín dụng phù hợp với đặc điểm DNNVV.

- Xây dựng tốt các dự án phát triển sản xuất kinh doanh có tính khả thi cao.
- Thực hiện tốt các quy định về thủ tục vay vốn cũng như cam kết việc sử dụng vốn đúng mục đích hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn để tạo uy tín và tín nhiệm của doanh nghiệp đối với ngân hàng để doanh nghiệp tiếp cận vốn thuận lợi hơn.

3.5 Những đề xuất, kiến nghị

3.5.1 Đối với Chính Phủ:

Sau 5 năm kể từ khi Chính phủ ban hành nghị định 90/2001/NĐ-CP, hoạt động hỗ trợ DNNVV đã có những bước tiến thể hiện qua sự tăng trưởng nhanh chóng về số lượng DNNVV. Điều này cũng đồng nghĩa với việc tạo ra cơ hội đầu tư vốn, dịch vụ cho các các NHTM và nhất là NHNo, tuy nhiên khoảng cách và sự thành công trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng, đặc biệt dịch vụ tín dụng còn rất hạn chế. Để tháo gỡ những khó khăn trong quan hệ với DNNVV trong thời gian tới, bản thân mạnh dạn đề xuất:

- Chính Phủ cần tiếp tục đổi mới thể chế đối với DNNVV.
- + Ban hành kịp thời các văn bản hướng dẫn luật đầu tư năm 2005, có hiệu lực vào 01/07/2006, hướng dẫn và phổ biến cho các DNNVV, trong đó cần công khai hóa các ưu đãi đầu tư.
- + Có chính sách về đất đai và hỗ trợ mặt bằng lãi suất, đảm bảo cơ sở chắc chắn cho việc giao đất, thuê đất. Đồng thời chỉnh sửa pháp lệnh về đăng ký giao dịch đảm bảo tạo điều kiện cho các DNNNN hoàn chỉnh các thủ tục thế chấp khi vay vốn ngân hàng.
- + Chỉnh sửa các quy định về thuế, chế độ kế toán phù hợp với qui mô, trình độ quản lý của các DNNVV, giúp cho việc tăng cường công tác quản lý kinh doanh của DNNVV, quản lý nguồn thu vào ngân sách, đồng thời tạo điều kiện giám sát, đánh giá hoạt động của DNNVV, nhất là về tình hình tài chính, giúp cho việc xem xét cho vay của ngân hàng thuận lợi hơn.
- + Xây dựng hệ thống thông tin thống nhất về DNNVV, một mặt giúp cho quá trình kiểm soát hoạt động DNNVV sau đăng ký kinh doanh, cung cấp thông tin cho các nhà tài trợ, các cơ quan quản lý. Mặt khác cung cấp thông tin về thị trường, pháp luật, chính sách, thông tin về công nghệ, nguồn nguyên liệu trong và ngoài nước cho các DNNVV, giúp các doanh nghiệp tiếp cận nhanh, kịp thời các cơ hội kinh doanh.

3.5.2 Đối với NHNN

Cần chú trọng các biện pháp để hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho sự hoạt động và phát triển của thị trường dịch vụ ngân hàng, nhất là các dịch vụ ngân hàng mới được hình thành và phát triển trên thị trường. Đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ giữa hệ thống Luật và các văn bản hướng dẫn thực hiện, kịp thời sửa đổi và bổ sung những điểm chưa hợp lý đảm bảo tính khả thi của hệ thống luật.

- Cần tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM VN tiếp cận với những kiến thức hiện đại về nghiệp vụ NHTM. NHNN thường xuyên tổ chức hội thảo, mở các khóa học mở rộng để trang bị kiến thức thông tin cũng như cảnh báo các NHTM về những thách thức sẽ gặp phải.

- Cần tăng cường hợp tác với các ngành có liên quan để thúc đẩy việc thực hiện thanh toán thông qua hệ thống ngân hàng.

- Cần phổ biến nhanh chóng, kịp thời nội dung và yêu cầu của từng lộ trình mở cửa dịch vụ ngân hàng trong các cam kết, các hiệp định cho các NHTM để hiểu rõ các đối thủ cạnh tranh và có chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ riêng của mỗi ngân hàng.

3.5.3 Đối với các Hiệp hội nghề nghiệp:

- Xác định rõ mục tiêu, phương hướng hoạt động của các hiệp hội ngành nghề, nâng cao vai trò hỗ trợ, bảo vệ quyền lợi, vai trò cầu nối đối với DNNVV, nhất là trong lĩnh vực cung cấp thông tin, đào tạo, tiếp xúc với các nhà tài trợ, tránh hình thức, nặng về hành chính như hiện tại.

- Thực hiện các liên kết nhỏ, theo từng khu vực, giữa các chi nhánh NHNo và các làng nghề địa phương trong việc phối hợp cung cấp thông tin, đáp ứng các nhu cầu về vốn, dịch vụ.

- Đầu mối liên kết giữa các DNNVV với doanh nghiệp lớn, tập đoàn lớn trong và ngoài nước về cung cấp nguyên liệu, gia công chế biến, tạo thành chuỗi liên kết sâu rộng, giúp cho DNNVV có cơ hội tiếp cận với nguồn lực tài chính, kiến thức kinh doanh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

Từ việc phân tích thực trạng cung cấp sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV tại NHNo và PTNT Việt Nam, cùng với những nguyên nhân và hạn chế trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV trong thời gian qua. Chương 3 của luận văn đã xác định mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng của NHTM VN, NHNo & PTNT Việt Nam, định hướng phát triển một số sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong thời gian tới, trên cơ sở đó mạnh dạn đề xuất một số giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú đa dạng của khách hàng DNNVV. Mặt khác phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng sẽ làm tăng nguồn thu dịch vụ ngoài tín dụng, góp phần chuyển dịch cơ cấu thu nhập của NHNo & PTNT Việt Nam.

KẾT LUẬN

Trong điều kiện cơ chế chính sách chưa đồng bộ, trình độ về công nghệ, hạ tầng kỹ thuật còn ở trình độ thấp, chưa có sự kết nối, tập trung dữ liệu cao; về dịch vụ thiếu nhiều tính tiện ích, chưa tạo ra sự khác biệt trong cạnh tranh; nguồn nhân lực chưa đáp ứng các yêu cầu nâng cao, chưa thiết lập hệ thống cảnh báo chưa có chiến lược kinh doanh trong tầm trung và dài hạn... NHNo & PTNT VN còn gặp rất nhiều khó khăn trong việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Tuy nhiên, trong những năm qua, NHNo&PTNT VN đã có những nỗ lực trong việc cơ cấu lại tổ chức và hoạt động đi đôi với hiện đại hoá công nghệ ngân hàng. Với sự quan tâm chỉ đạo, hỗ trợ của Chính Phủ, NHNN và các cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan, với sức mạnh nội lực được tích tụ và phát triển qua nhiều năm hoạt động cùng với tinh thần quyết tâm của tập thể lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên của NHNo, chúng ta tin tưởng rằng sẽ vượt qua được mọi khó khăn thách thức để trở thành một NHTM hiện đại, kinh doanh đa năng và bền vững, hội nhập vào khu vực và quốc tế.

Trên cơ sở nghiên cứu các giải pháp phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV, luận văn đã hoàn thành một số nhiệm vụ sau:

1. Hệ thống cơ bản những vấn đề lý luận về dịch vụ, dịch vụ tài chính, dịch vụ ngân hàng, ý nghĩa của việc phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với NHTM và vai trò của DNNVV trong giai đoạn hiện nay.

2. Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV của NHNo & PTNT VN trong thời gian qua 2003-06/2006. Qua đó nêu bật những thành tựu, những tồn tại hạn chế trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV.

3. Trên cơ sở mục tiêu, chiến lược phát triển của hệ thống NHTM nói chung và NHNo & PTNT VN nói riêng, định hướng phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng chủ yếu, luận văn mạnh dạn nêu lên những giải pháp, theo đó có 3 nhóm giải pháp sau:

- Nhóm giải pháp thuộc về NHNN: chủ yếu hoàn thiện môi trường pháp lý của hệ thống ngân hàng Việt Nam, thực hiện tốt chính sách tiền tệ quốc gia, đầu mối cho mọi hoạt động thanh toán giữa các ngân hàng.

- Nhóm giải pháp thuộc về NHNo: là xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao năng lực tài chính và năng lực quản trị điều hành, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực trong hệ thống NHNo.

- Giải pháp hỗ trợ khác: về phía Nhà nước là cần có cơ chế, chính sách hỗ trợ nâng cao năng lực tài chính và năng lực quản lý đối với các DNNVV có đủ điều kiện tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng cũng như nâng cao năng lực ngân hàng để đủ sức hoạt động, tăng sức cạnh tranh; về phía DNNVV cần khắc phục tồn tại thuộc bản thân mình, tạo sự tin cậy và uy tín đối với ngân hàng để được cung cấp sản phẩm dịch vụ.

Những giải pháp đề xuất trong luận văn dựa trên những cơ sở lý luận cũng như tính thực tiễn của các giải pháp thông qua việc tham khảo những tạp chí, tài liệu về hội thảo, về hội nghị tổng kết và các báo cáo của NHNo về những nội dung liên quan đến hoạt động ngân hàng và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với DNNVV.

Tuy nhiên, hoạt động dịch vụ ngân hàng bao gồm rất nhiều lĩnh vực phong phú, đa dạng nên rất rộng, với thời gian nghiên cứu và kiến thức có hạn. Do đó, luận văn chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót, rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, bổ sung hết sức quý báu của quý thầy cô để luận văn được hoàn chỉnh hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS-TS Thái Bá Cẩn, TS Trần Nguyên Nam (2004), *Phát triển thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam trong tiến trình hội nhập*, NXB Tài Chính.
2. Báo cáo thường niên NHNo & PTNT Việt Nam từ năm 2003-2005.
3. Công trình nghiên cứu khoa học - nhóm ngành khoa học xã hội 1B (2006) *Nâng cao sức cạnh tranh của hệ thống NHTM VN thông qua đa dạng hóa các loại hình dịch vụ*, Trường Đại học kinh tế TP HCM.
4. GS.TS Nguyễn Thị Mơ (2004)- *Lựa chọn bước đi và giải pháp để Việt nam mở cửa về dịch vụ thương mại* – NXB Thống kê, Hà Nội.
5. PGS TS Nguyễn Đăng Dờn, TS Hoàng Đức, TS Trần Huy Hoàng, TS Trâm Xuân Hương, Th.S Nguyễn Quốc Anh (2005)– *Tín dụng Ngân hàng*, NXB Thống kê, TP Hồ Chí Minh.
6. TS Trâm Thị Xuân Hương (2006), *Thanh toán quốc tế*, NXB Lao động- Xã hội, TP Hồ Chí Minh.
7. TS Lê Xuân Nghĩa, *Chiến lược hội nhập kinh tế quốc tế của ngành ngân hàng*, NHNN Việt Nam.
8. Ngô Hương, Lê Văn Tề (2001), *Tiền tệ và Ngân hàng*, NXB Thống Kê.
9. PGS-TS Lê Văn Tề - chủ biên (2003), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê.
10. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, *Tạp chí tài chính tiền tệ các năm 2003-2005*.
11. Ngân hàng Nhà nước Việt nam (2005), *Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2006 – 2010*, Hà Nội .
12. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, *Tạp chí Ngân hàng các năm 2003-2005*.
13. NHNo & PTNT Việt Nam (2006), *Hội thảo chiến lược hoạt động của NHNo & PTNT Việt Nam đối với DNNVV*;
14. NHNo & PTNT Việt Nam, *báo cáo hoạt động hàng năm qua các năm 2003-30/06/2006 và Báo cáo tổng kết 5 năm cho vay DNNVV (2001-2006)*
15. NHNo & PTNT Việt Nam (2001), *Cẩm nang Tín dụng*, Hà Nội.
16. NHNo & PTNT Việt Nam - Trung tâm Đào tạo (2005), *Tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ ngân hàng*, Hà Nội.
17. Phòng thương mại và Công nghiệp Việt Nam chi nhánh TP HCM (2004), *DNNVV Việt Nam - Thực trạng và giải pháp*, NXB Thống Kê.
18. Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam, *Luật NHNN Việt Nam, Luật các TCTD*, NXB Công an nhân dân, Hà Nội.
17. Các website tham khảo: www.sbv.gov.vn; www.agribank.com.vn; www.acb.com.vn; www.bidv.com.vn; www.icb.com.vn;

PHỤ LỤC 1
DANH MỤC PHÂN LOẠI CÁC DỊCH VỤ
THEO KHU VỰC CỦA WTO

1	Các dịch vụ kinh doanh	
	A	Các dịch vụ chuyên ngành
		a. Các dịch vụ pháp lý
		b. các dịch vụ kế toán kiểm toán
		c. Các dịch vụ thuế
		d. Các dịch vụ kiến trúc
		e. Các dịch vụ kỹ sư
		f. các dịch vụ công trình tích hợp
		g. Các dịch vụ kiến trúc quy hoạch đô thị và nông thôn
		h. Các dịch vụ y tế và nha khoa
		i. Các dịch vụ thú y
		j. Các dịch vụ đỡ đẻ, y tá và vật lý trị liệu
		k. Các dịch vụ chuyên ngành khác
	B	Các dịch vụ liên quan đến máy tính
		a. Các dịch vụ tư vấn liên quan đến việc thiết lập phần cứng máy tính
		b. Các dịch vụ áp dụng phần mềm
		c. Các dịch vụ xử lý dữ liệu
		d. Các dịch vụ cơ sở dữ liệu
		e. Các dịch vụ liên quan khác
	C	Các dịch vụ nghiên cứu và triển khai (R&D)
		a. Các dịch vụ R&D đối với khoa học tự nhiên
		b. Các dịch vụ R&D đối với khoa học xã hội và nhân văn.
		c. Các dịch vụ R&D đối với đa ngành học thuật.
	D	Các dịch vụ bất động sản
		a. Tài sản của chính mình hoặc tài sản thuê
		b. Trên cơ sở có thu phí hoặc hợp đồng
	E	Các dịch vụ cho thuê thiết bị không có người điều khiển (thuê khô)
		a. Cho thuê tàu thủy

		b. Cho thuê máy bay
		c. Cho thuê các phương tiện vận chuyển khác
		d. Cho thuê các loại máy móc và thiết bị
		e. Các loại khác
	F	Các dịch vụ kinh doanh khác
		a. Các dịch vụ quảng cáo
		b. Các dịch vụ nghiên cứu thị trường và ý kiến công chúng
		c. Các dịch vụ tư vấn quản lý
		d. Các dịch vụ liên quan đến tư vấn quản lý
		e. Các dịch vụ trắc nghiệm và phân tích
		f. Các dịch vụ đột xuất trong nông nghiệp, săn bắt và lâm nghiệp.
		g. Các dịch vụ đột xuất trong đánh cá
		h. Các dịch vụ đột xuất trong khai thác mỏ
		i. Các dịch vụ đột xuất trong chế tạo
		j. Các dịch vụ đột xuất trong phân phối năng lượng
		k. Các dịch vụ đầu tư và cung cấp lao động
		l. Dịch vụ điều tra và an ninh
		m. Các dịch vụ liên quan đến tư vấn khoa học và kỹ thuật
		n. Các dịch vụ bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị (không bao gồm tàu thủy, máy bay hay các phương tiện giao thông khác)
		o. Các dịch vụ xây dựng - giải tỏa
		p. Các dịch vụ chụp ảnh
		q. Các dịch vụ đóng gói
		r. Các dịch vụ in ấn
		s. Các dịch vụ hội nghị
		t. Các dịch vụ khác
2		Các dịch vụ truyền thông
	A	Các dịch vụ bưu điện
	B	Các dịch vụ đưa thư
	C	Các dịch vụ viễn thông
		a. Dịch vụ điện thoại

		b. Dịch vụ truyền dữ liệu cả gói
		c. Dịch vụ truyền dữ liệu theo mạng
		d. Dịch vụ telex
		e. Dịch vụ điện tín
		f. Dịch vụ fax
		g. Dịch vụ mạng cho tư nhân thuê
		h. Thư điện tử
		i. Thư truyền tiếng
		j. Thông tin tức thời và phục hồi cơ sở dữ liệu
		k. Trao đổi dữ liệu điện tử
		l. Dịch vụ fax tăng cường/giá trị tăng thêm bao gồm lưu giữ và chuyển phát, lưu giữ và phục hồi
		m. Chuyển mã số
		n. Thông tin tức thời và/hoặc xử lý dữ liệu (bao gồm xử lý các giao dịch)
		o. Các dịch vụ viễn thông khác
	D	Các dịch vụ nghe nhìn
		a. Sản xuất phim nhựa và băng hình và các dịch vụ phân phối
		b. Dịch vụ chiếu phim
		c. Dịch vụ radio và vô tuyến
		d. Dịch vụ phát thanh và truyền hình
		e. Ghi âm
		f. Các dịch vụ nghe nhìn khác
	E	Các dịch vụ truyền thông khác
3		Các dịch vụ xây dựng và kỹ sư công trình
	A	Tổng công trình xây dựng nhà cao ốc
	B	Tổng công trình xây dựng nhà ở
	C	Công việc lắp đặt và lắp ráp
	D	Công việc hoàn thiện và kết thúc xây dựng
	E	Các công việc khác
4		Các dịch vụ phân phối
	A	Các dịch vụ của đại lý ăn hoa hồng

	B	Các dịch vụ thương mại bán buôn
	C	Dịch vụ bán lẻ
	D	Dịch vụ cấp quyền kinh doanh
	E	Các dịch vụ phân phối khác
5	Các dịch vụ giáo dục	
	A	Dịch vụ giáo dục tiểu học
	B	Dịch vụ giáo dục trung học
	C	Dịch vụ giáo dục đại học
	D	Giáo dục người lớn
	E	Các dịch vụ giáo dục khác
6	Các dịch vụ môi trường	
	A	Dịch vụ thoát nước
	B	Dịch vụ thu gom rác
	C	Dịch vụ vệ sinh
	D	Dịch vụ khác
7	Các dịch vụ tài chính	
	A	Tất cả các dịch vụ bảo hiểm và liên quan đến bảo hiểm
		a. Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ và y tế
		b. Dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ
		c. Tái bảo hiểm
		d. Dịch vụ phụ trợ cho bảo hiểm (bao gồm cả dịch vụ môi giới và đại lý)
	B	Các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác (không kể bảo hiểm)
		a. Nhận tiền gửi và các khoản tiền phải hoàn trả khác từ công chúng
		b. Tất cả các kiểu cho vay bao gồm cả tín dụng tiêu dùng, tín dụng có thể chấp, factoring và tài trợ cho các giao dịch thương mại
		c. Cho thuê tài chính
		d. Tất cả các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền
		e. Bảo lãnh và cam kết
		f. Buôn bán cho chính tài khoản của mình hoặc cho tài khoản của người tiêu dùng hoặc là tại sở giao dịch, tại thị trường phi tập trung hoặc ở các nơi khác các sản phẩm sau đây:

		<ul style="list-style-type: none"> - Các công cụ của thị trường tiền tệ - Ngoại tệ - Các sản phẩm phái sinh - Tỷ giá và các công cụ lãi suất - Các chứng khoán chuyển nhượng được - Các công cụ mua bán được khác và các tài sản tài chính
		g. Tham dự vào tất cả các vấn đề liên quan đến chứng khoán, bao gồm nhận bảo lãnh và đầu tư như một đại lý (hoặc công hoặc tư) và cung cấp dịch vụ liên quan
		h. Môi giới tiền tệ
		i. Quản lý tài sản
		j. Các dịch vụ thanh toán đối với tài sản tài chính
		k. Các dịch vụ tư vấn và phụ trợ khác
		l. Cung cấp và chuyển thông tin tài chính và xử lý các dữ liệu tài chính và phần mềm liên quan được cung cấp bởi các nhà cung ứng dịch vụ tài chính khác
	C	Các dịch vụ tài chính khác
8	Các dịch vụ xã hội và liên quan đến sức khỏe	
	A	Các dịch vụ bệnh viện
	B	Các dịch vụ y tế khác
	C	Các dịch vụ xã hội
	D	Các dịch vụ khác
9	Các dịch vụ du lịch và lữ hành	
	A	Khách sạn và nhà hàng
	B	Các đại lý lữ hành và các dịch vụ hướng dẫn tour
	C	Các dịch vụ hướng dẫn du lịch
	D	Các dịch vụ khác
10	Các dịch vụ văn hóa và giải trí	
	A	Các dịch vụ giải trí (bao gồm nhà hát, các ban nhạc, xiếc...)
	B	Các dịch vụ đại lý bán báo
	C	Thư viện, lưu trữ, bảo tàng và các dịch vụ văn hóa khác
	D	Thể thao và các dịch vụ giải trí khác
	E	Các dịch vụ khác

11	Các dịch vụ vận tải	
	A	Các dịch vụ vận tải biển
		a. Vận tải hành khách
		b. Vận tải hàng hóa
		c. Cho thuê tàu thủy cùng với đội tàu
		d. Bảo dưỡng và sửa chữa tàu thuyền
		e. Các dịch vụ đẩy và kéo
		f. Các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải biển
	B	Các dịch vụ vận tải đường thủy nội địa
		a. Vận tải hành khách
		b. Vận tải hàng hóa
		c. Cho thuê tàu thủy cùng với đội tàu
		d. Bảo dưỡng và sửa chữa tàu thuyền
		e. Các dịch vụ đẩy và kéo
		f. Các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải đường thủy nội địa
	C	Các dịch vụ vận tải đường hàng không
		a. Vận tải hành khách
		b. Vận tải hàng hóa
		c. Cho thuê máy bay cùng với đội bay
		d. Bảo dưỡng và sửa chữa máy bay
		e. Các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải hàng không
	D	Vận tải vũ trụ
	E	Các dịch vụ vận tải đường sắt
		a. Vận tải hành khách
		b. Vận tải hàng hóa
		c. các dịch vụ đẩy và kéo
		d. Bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị vận tải đường sắt
		e. Các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải đường sắt
	F	Các dịch vụ vận tải đường bộ
		a. Vận tải hành khách
		b. Vận tải hàng hóa

		c. Cho thuê xe cùng với người lái
		d. Bảo dưỡng và sửa chữa thiết bị vận tải đường bộ
		e. Các dịch vụ hỗ trợ cho vận tải đường bộ
	G	Vận tải theo đường ống dẫn
		a. Vận tải nhiên liệu
		b. Vận tải các hàng hóa khác
	H	Các dịch vụ hỗ trợ cho tất cả các loại vận tải
		a. Các dịch vụ bốc xếp hàng hóa
		b. Các dịch vụ lưu giữ và lưu kho
		c. Các dịch vụ đại lý vận tải hàng hóa
		d. Các dịch vụ phụ trợ khác
	I	Các dịch vụ vận tải khác
12		Các dịch vụ khác không có ở trên

PHỤ LỤC 1

KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ NƯỚC VỀ PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DNNVV

1 Tại Singapore

Xu hướng phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng là: Sáp nhập, hợp nhất hoặc mua lại ngân hàng để tăng sức cạnh tranh; cơ cấu lại tài sản, thành lập các công ty quản lý tài sản để thu hồi nợ tồn đọng; giảm chi phí hoạt động nhằm nâng cao năng lực tài chính, đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao, phát triển mạnh công nghệ thông tin trong lĩnh vực ngân hàng, có chiến lược marketing, phân khúc thị trường trong từng giai đoạn cụ thể, phân chia nhóm khách hàng, trên cơ sở đó xây dựng, ban hành các sản phẩm dành riêng cho từng nhóm khách hàng.

Về cơ cấu tổ chức và quản trị điều hành: thực hiện theo mạng nghiệp vụ và theo đối tượng khách hàng hàng đúng với nhu cầu của họ, theo đó các NHTM hiện đại sẽ được tổ chức thành 5 khối: khối ngân hàng bán lẻ, khối ngân hàng bán buôn, khối nguồn vốn và kinh doanh tiền tệ, khối kế hoạch chiến lược và tài chính kế toán, khối công nghệ thông tin và xử lý nghiệp vụ, khối hỗ trợ kinh doanh và quản trị.

Trong lĩnh vực ngân hàng bán buôn chủ yếu phục vụ cho khách hàng là tổ chức và doanh nghiệp đòi hỏi sản phẩm rất đa dạng phong phú và chất lượng sản phẩm dịch vụ cao, và đây cũng là thị trường cạnh tranh rất lớn, do đó mỗi ngân hàng tùy theo lợi thế của mình mà phân tích lựa chọn hợp lý đối tượng khách hàng mà mình hướng đến. Trong khối ngân hàng bán buôn được phân loại thành 3 nhóm khách hàng chính:

- Các doanh nghiệp, tổng công ty lớn, tập đoàn kinh tế;
- Các DNNVV gồm các doanh nghiệp trong khu công nghiệp, KCX các trang trại...)
- Các tổ chức tài chính và các tổ chức phi lợi nhuận...

Để phục vụ các đối tượng trên, trong khối ngân hàng bán buôn, các ngân hàng sẽ thành lập ba bộ phận tương ứng: có trách nhiệm xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược sản phẩm và dịch vụ, chiến lược giá riêng cho từng đối tượng khách hàng. Đặc biệt có các chính sách ưu tiên về thủ tục, về lãi suất, về phí dịch vụ đối với các DNNVV trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ.

Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ: Các dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển nhanh, các công ty quản lý quỹ và ngân hàng Internet phát triển mạnh tại Singapore, hiện nay người dân Singapore có 3,6 tỷ USD tài sản được ủy thác cho các tổ chức tài chính quản lý, Overseas Union Bank hứa hẹn thành lập một ngân hàng Internet riêng biệt và đã chi 175 triệu USD để mua sắm thiết bị... (Theo tạp chí Kinh tế Viễn đông số ra ngày 06/04/2005), tăng đáng kể vào lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

Tập trung vào việc hiện đại hóa ngân hàng, hàng loạt các biện pháp được áp dụng để chuyển sự độc quyền của một nhóm ngân hàng được nhà nước bảo hộ sang mô hình cạnh tranh rộng rãi và bình đẳng. Trong môi trường cạnh tranh ấy buộc các ngân hàng công phải đổi mới, cải tiến dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao năng lực điều hành, khả năng tiếp thị,... kết quả của sự đổi mới là sự lớn mạnh của hệ thống ngân hàng hiện đại. Nhìn chung, hệ thống hoạt động ngân hàng ở Singapore đang phát triển với tốc độ cao.

2. Tại Trung Quốc

Ngày 11/12/2001, Trung Quốc chính thức gia nhập WTO, với điều kiện phải cam kết mở cửa lĩnh vực ngân hàng. Trung Quốc đã cam kết bãi bỏ các hạn chế về địa lý đối với kinh doanh ngoại tệ từ khi gia nhập WTO, giảm dần các hạn chế về kinh doanh đồng bản tệ trong vòng 5 năm, sẽ không có hạn chế về số lượng giấy phép được cấp cho các ngân hàng nước ngoài, ngân hàng nước ngoài sẽ được đối xử như các ngân hàng của Trung Quốc.

Do nhận thức được các yếu kém của các NHTM như: về năng lực tài chính, năng lực quản trị điều hành, về khả năng cạnh tranh, nợ quá hạn tăng và năng lực

thanh tra giám sát yếu nên Trung Quốc đã thực hiện một số cải cách thận trọng trong khi gia nhập WTO và mở cửa dịch vụ ngân hàng, cụ thể là:

- Qui định chặt chẽ điều kiện để thành lập ngân hàng nước ngoài, nhất là việc đưa ra yêu cầu về vốn rất cao như: Thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài phải có tổng tài sản trên 10 tỷ USD, ngân hàng liên doanh đối tác với nước ngoài phải có vốn đăng ký tối thiểu 1 tỷ nhân dân tệ (khoảng 121 triệu USD).

- Có chủ trương phát triển thị trường tài chính trong nước: đến năm 2004 đã thành lập thị trường chứng khoán thống nhất với quy mô tương đối lớn, cùng với sự phát triển của thị trường tiền tệ, thị trường liên ngân hàng, các sản phẩm tham gia thị trường này được đa dạng hơn. Cho phép các NHTM Nhà Nước mở chi nhánh ở nước ngoài để tăng sức mạnh cạnh tranh.

- Tăng cường công tác giám sát: với sự hình thành Ủy ban quản lý thị trường chứng khoán, Ủy ban quản lý ngân hàng, Ủy ban quản lý bảo hiểm, các Ủy ban này phối hợp với nhau để giám sát các sản phẩm liên ngành. Theo qui định của Ủy ban quản lý ngân hàng, các ngân hàng nước ngoài phải thực hiện chế độ báo cáo 2 lần trong 1 năm.

Quan điểm của Trung Quốc là mở cửa từ từ, không quá thoải phồng lợi ích của việc cạnh tranh với ngân hàng nước ngoài. Do đó, Trung Quốc chủ động đưa ra các rào cản đối với các nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài để bảo đảm an toàn cho hệ thống ngân hàng phát triển các sản phẩm dịch vụ, các rào cản đó là:

- Đưa ra yêu cầu về tỷ lệ an toàn vốn cao: Hệ số an toàn vốn là 8% cho các khoản vay bằng nhân dân tệ, phù hợp với thông lệ quốc tế, tuy nhiên tổng số vốn này phải được tính riêng ở cấp chi nhánh nhằm hạn chế khả năng cho vay bằng nhân dân tệ của các ngân hàng nước ngoài.

- Hạn chế cho vay bằng ngoại tệ: Tuy không có quy định nào hạn chế ngân hàng cho vay ngoại tệ, song các đối tượng là khách hàng Trung Quốc muốn vay ngoại tệ phải được phép của Cục Quản lý ngoại hối, qui trình, thủ tục xin phép không dễ dàng.

- Hạn chế lãi suất tiền gửi ngoại tệ: Cho đến nay, các ngân hàng nước ngoài vẫn không được tự ý ấn định lãi suất tiền gửi ngoại tệ, mặc dù Trung Quốc đã thả nổi lãi suất, song vẫn hạn chế trần lãi suất tiền gửi.

- Thực hiện chính sách tỷ giá thận trọng, chưa tự do hóa tài khoản vốn. Hiện nay, Trung Quốc vẫn thực hiện chính sách tỷ giá Neo, chưa thả nổi, các qui định về giao dịch vốn chưa được nới lỏng, Trung quốc cho rằng hai vấn đề này chỉ được giải quyết sau khi có thị trường tài chính vững mạnh.

- Tập trung phát triển thị trường các công cụ phái sinh trong nước nhằm hạn chế các biến động tỷ giá khi dỡ bỏ chế độ tỷ giá Neo. Tháng 6/2004, sở giao dịch chứng khoán Chicago và ngân hàng Nhân dân Trung Quốc đã ký một biên bản ghi nhớ về phát triển thị trường các công cụ phái sinh ở Trung Quốc.

Đến tháng 1/2005 đã cho phép 116 ngân hàng nước ngoài thành lập, kinh doanh tại 18 tỉnh, thành phố ở Trung Quốc, tất cả các hạn chế về địa lý sẽ được xóa bỏ vào cuối năm 2006.

Xây dựng chiến lược hoạt động ngân hàng để phát triển các sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV.

- Nâng cao năng lực quản trị kinh doanh: Các ngân hàng của Trung Quốc đã sử dụng nhiều biện pháp tích cực để nâng cao năng lực quản trị kinh doanh như: Sàng lọc, tinh giảm cán bộ công nhân viên kể cả ban lãnh đạo, cho thành lập các Ủy ban để đánh giá tín dụng và quản lý, thuê kiểm toán độc lập nước ngoài, mời các chuyên gia nước ngoài tham gia ban lãnh đạo, cho phép bán 10% cổ phiếu cho 1 ngân hàng nước ngoài (khoảng 1-2 triệu USD).

- Lành mạnh hoá về mặt tài chính: nâng cao chất lượng tài sản nợ – tài sản có: Đổi mới cơ cấu tài sản nợ, đặc biệt là nguồn vốn huy động phù hợp với tính chất thời hạn, lãi suất đầu ra của sử dụng vốn, nhằm đảm bảo nguồn vốn kinh doanh tăng trưởng ổn định, an toàn, hạn chế thấp nhất rủi ro thanh khoản và chủ động nguồn vốn cho kinh doanh.

Tăng cường các biện pháp quản lý tài sản có, nâng tỷ trọng tài sản có sinh lời đạt mức tối đa, quản lý và kiểm soát chặt chẽ tốc độ tăng trưởng, cơ cấu đầu tư, cho vay theo từng ngành, từng nhóm khách hàng theo hướng cơ cấu lại danh mục đầu tư và đa dạng hóa khách hàng, không tập trung dư nợ quá lớn vào một ngành hàng, một khách hàng nhằm hạn chế rủi ro, đồng thời điều chỉnh cơ cấu sử dụng vốn phù hợp với cấu nguồn vốn đảm bảo hoạt động kinh doanh thích ứng với cơ chế biến động của thị trường.

- Tích cực xử lý nợ quá hạn: sau khi tăng vốn cho 4 NHTM NN tới 2,6 tỷ USD vào năm 1998 và thành lập 4 công ty quản lý tài sản để xử lý 1,4 tỷ USD nợ xấu của các ngân hàng này vào năm 1999, cuối năm 2003 ngân hàng nhân dân Trung Quốc lại rút 45 tỷ USD từ quỹ dự trữ ngoại hối bổ sung cho ngân hàng Trung Quốc và ngân hàng xây dựng Trung Quốc để có đủ điều kiện niêm yết trên thị trường chứng khoán nước ngoài vào năm 2006.

Đối với DNVVV: các NHTM ở Trung Quốc xây dựng chiến lược khách hàng và xem các DNNVV là khách hàng bán lẻ, thành lập ban khách hàng DNNVV tại các chi nhánh và có trách nhiệm cung cấp dịch vụ cho DNNVV, có thủ tục đơn giản tạo điều kiện cho các DNNVV tiếp cận các sản phẩm dịch vụ ngân hàng như:

- Tính điểm tín dụng nhằm giảm bớt sự phụ thuộc của ngân hàng vào các khoản thế chấp, giảm bớt các công việc về thẩm định tín dụng, tính điểm tín dụng chủ yếu dựa trên số liệu thu thập về các khách hàng tiềm năng và hoạt động kinh doanh của các DNNVV.

- Cho thuê là cách để tài trợ cho các tài sản của DNNVV và do đó các NHTM cũng có những yêu cầu đơn giản hơn về các báo cáo tài chính, thế chấp, đặc cọc và thời hạn trả.

- Trong việc cung ứng sản phẩm thanh toán và các dịch vụ khác đã xây dựng biểu phí dịch vụ, về lãi suất tiền gửi và cho vay đối với DNNVV, linh hoạt và hấp dẫn hơn nhằm thu hút và khuyến khích các DNNVV sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

3. Tại Đà Loan

Trước năm 1980, kinh tế Đà loan bị mất cân đối ở tầm vĩ mô, mức tăng trưởng rất chậm, hoạt động của hệ thống ngân hàng kém năng động và hiệu quả thấp. Đến đầu thập kỷ 90, Chính phủ đã chuyển hướng đi, thực hiện cải cách hệ thống tài chính theo hướng tự do hóa:

- Khuyến khích cạnh tranh trong thị trường tài chính - ngân hàng.
- Giảm bớt sự điều tiết đối với tổ chức tài chính phi ngân hàng.
- Cho phép các ngân hàng nước ngoài, các công ty bảo hiểm nhân thọ được phép mở chi nhánh và hoạt động tại Đà Loan. Phần lớn các NHTM NN được tư nhân hóa, xóa bỏ lãi suất cho vay ưu đãi và hạn chế chương trình tín dụng chỉ đạo, ưu đãi.

Mở rộng phạm vi dịch vụ, cung cấp và khuyến khích cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính - ngân hàng. Cổ phần hóa các NHTM trong nước với sự tham gia của các ngân hàng nước ngoài.

Về phát triển các sản phẩm dịch vụ cho các DNNVV

- Đặc biệt chú trọng công tác Marketing: Xác định thị trường mục tiêu trong từng giai đoạn hoạt động, trước hết các ngân hàng tiến hành phân khúc thị trường, tùy theo lợi thế của mỗi ngân hàng mà có thể phân khúc theo hướng:

- Ưu tiên đầu tư vốn các DNNVV kinh doanh có hiệu quả ở tất cả các lĩnh vực, các ngành kinh tế, đặc biệt đầu tư vốn trung dài hạn cho các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư trong lĩnh vực xây dựng cơ bản, dự án xây dựng cơ sở hạ tầng. Bên cạnh việc cho vay theo dự án đầu tư các NHTM còn kết hợp với các hình thức cấp tín dụng khác như thực hiện sản phẩm dịch vụ bảo lãnh (bảo lãnh dự thầu, hợp đồng...), gắn sản phẩm cấp tín dụng với các dịch vụ thanh toán, ngoại hối như: thực hiện cam kết theo hình thức tín dụng chứng từ (L/C) để các doanh nghiệp nhập khẩu máy móc thiết bị từ nước ngoài mà trong nước chưa sản xuất được, qua đó kết hợp mua bán ngoại tệ khi các doanh nghiệp đến hạn thanh toán. Ngoài ra, đẩy mạnh hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, phát triển mạnh các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử như: Internet banking, home banking...

Bằng việc cung cấp sản phẩm trọn gói như trên, đa số các NHTM ở Đài Loan có tỷ trọng thu dịch vụ ngoài tín dụng rất cao (chiếm khoảng 50%) trong tổng thu dịch vụ nói chung.

Kết quả: Đài Loan đã ổn định kinh tế vĩ mô, lạm phát được kiểm soát, khu vực tài chính - ngân hàng tăng trưởng mạnh.

PHỤ LỤC 2

QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ CỦA CÁC PHƯƠNG THỨC

THANH TOÁN QUỐC TẾ

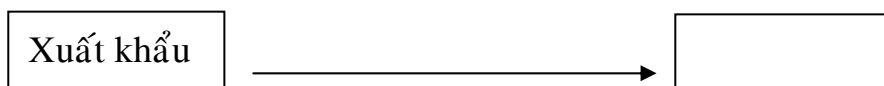
1. Quy trình nghiệp vụ nhờ thu kèm chứng từ



(8) Báo có (2)HP+BCT

(4)HP (5) (6) BCT

(1) hàng hóa



Căn cứ vào hợp đồng ngoại thương, người xuất khẩu giao hàng cho người nhập khẩu.

(1) Người xuất khẩu lập bộ chứng từ thanh toán trong đó bao gồm bộ chứng từ hàng và hối phiếu chuyển cho Ngân hàng nhờ thu và nhờ Ngân hàng này thu hộ tiền ghi trên tờ hối phiếu đó ở người nhập khẩu.

(2) Ngân hàng nhờ thu chuyển toàn bộ chứng từ kèm thư ủy nhiệm cho Ngân hàng đại lý ở nước người nhập khẩu và nhờ Ngân hàng này thu hộ tiền ở người nhập khẩu.

(3) Ngân hàng thu hộ sau khi kiểm tra, giữ lại bộ chứng từ gửi hàng, còn hối phiếu thì gửi cho người nhập khẩu để yêu cầu thanh toán.

(4) Tùy theo thời gian thanh toán (trả ngay hay có kỳ hạn) mà chia thành hai trường hợp:

- Nếu là nhờ thu trả tiền đổi chứng từ (Documents against Payment-D/P), thì người nhập khẩu phải trả tiền thanh toán ngay Ngân hàng mới giao bộ chứng từ.

- Nếu là nhờ thu chấp nhận đổi chứng từ (Documents against Acceptance-D/A), thì người nhập khẩu chỉ cần ký chấp nhận trả tiền vào hối phiếu thì sẽ được Ngân hàng trao toàn bộ chứng từ gửi hàng để nhận hàng.

Đến kỳ hạn trả tiền ghi trên hối phiếu, người nhập khẩu sẽ chuyển trả tiền cho người xuất khẩu.

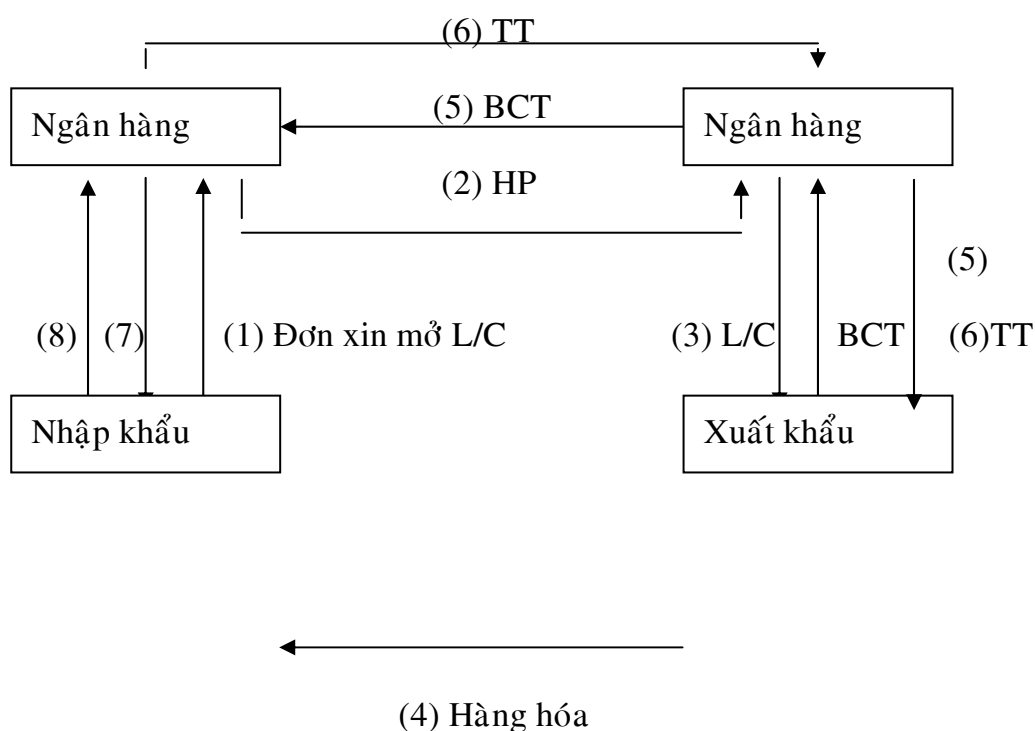
(5) Ngân hàng thu hộ chuyển giao chứng từ cho người nhập khẩu để nhận hàng khi Ngân hàng đã nhận được thanh toán hoặc sự đồng ý thanh toán. Nếu người nhập khẩu từ chối thanh toán thì Ngân hàng thu hộ giữ lại bộ chứng từ.

(6) Ngân hàng thu hộ chuyển tiền hoặc hối phiếu đã chấp nhận về Ngân hàng nhờ thu, hoặc thông báo về sự từ chối thanh toán của người nhập khẩu.

(7) Ngân hàng nhờ thu chuyển tiền hoặc chuyển hối phiếu đã chấp nhận cho người xuất khẩu hoặc thông báo về sự từ chối thanh toán của người nhập khẩu.

(8) Ngân hàng nhờ thu chuyển tiền hoặc chuyển hối phiếu đã chấp nhận cho người xuất khẩu hoặc thông báo về sự từ chối thanh toán của người nhập khẩu.

2. Quy trình nghiệp vụ thư tín dụng



(1) Căn cứ vào hợp đồng ngoại thương, nhà nhập khẩu viết đơn xin mở thư tín dụng gửi đến Ngân hàng phục vụ mình yêu cầu mở một thư tín dụng cho nhà xuất khẩu hưởng.

(2) Căn cứ vào nội dung đơn xin mở thư tín dụng và các chứng từ có liên quan, Ngân hàng trích tài khoản của đơn vị mở tài khoản tín dụng (ký quỹ 100% trị giá thư tín dụng hay một phần tùy trường hợp cụ thể). Sau đó, Ngân hàng viết thư tín dụng gửi cho nhà xuất khẩu thông qua Ngân hàng thông báo tại nước xuất khẩu.

(3) Ngân hàng thông báo khi nhận được thư tín dụng của Ngân hàng mở sẽ chuyển cho nhà xuất khẩu.

(4) Nhà xuất khẩu nếu chấp nhận thư tín dụng thì tiến hành giao hàng, nếu không chấp nhận thì đề nghị nhà nhập khẩu sửa đổi bổ sung thư tín dụng cho phù hợp với hợp đồng. Khi thư tín dụng đã phù hợp thì tiến hành giao hàng.

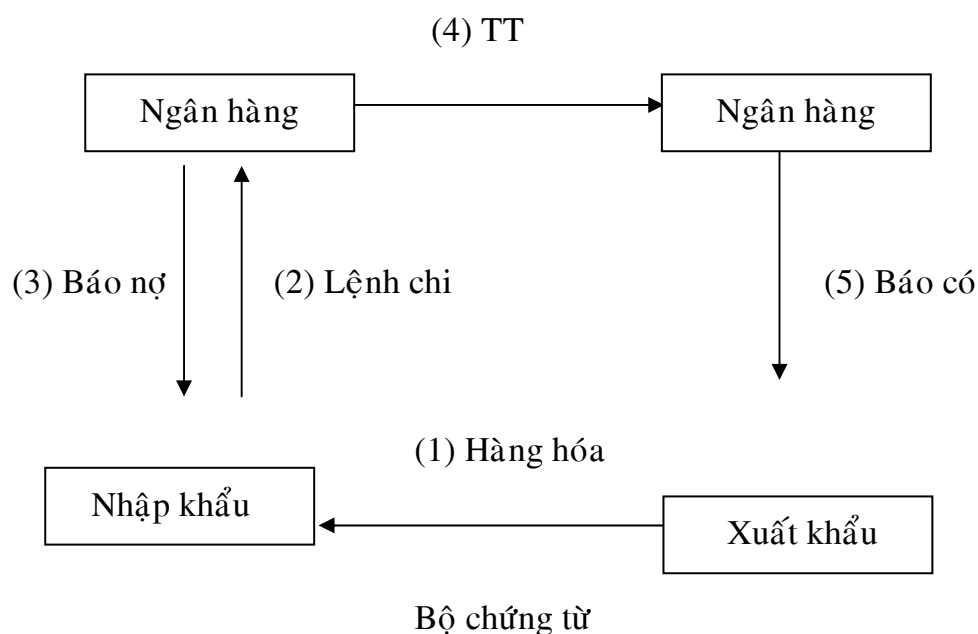
(5) Sau khi hoàn thành nghĩa vụ giao hàng, nhà xuất khẩu lập bộ chứng từ thanh toán theo đúng yêu cầu của thư tín dụng, xuất trình thông qua Ngân hàng chiết khấu cho Ngân hàng mở thư tín dụng yêu cầu thanh toán.

(6) Ngân hàng mở thư tín dụng kiểm tra bộ chứng từ thanh toán, nếu thấy phù hợp thì trả tiền cho nhà xuất khẩu. Nếu thấy bộ chứng từ không phù hợp thì thông báo về việc từ chối thanh toán.

(7) Ngân hàng mở đòi tiền nhà nhập khẩu và chuyển toàn bộ chứng từ hàng hóa cho nhà nhập khẩu để họ nhận hàng.

(8) Nhà nhập khẩu kiểm tra chứng từ, nếu phù hợp với thư tín dụng thì hoàn trả cho Ngân hàng mở thư tín dụng, nếu không phù hợp thì có quyền từ chối trả tiền.

3 Quy trình nghiệp vụ phương thức chuyển tiền



(1) Sau khi thỏa thuận đi đến ký kết hợp đồng ngoại thương, người xuất khẩu thực hiện việc cung ứng hàng hóa, dịch vụ cho người nhập khẩu, đồng thời chuyển giao toàn bộ chứng từ (hóa đơn, vận đơn, chứng từ về hàng hóa và các chứng từ có liên quan) cho người nhập khẩu.

(2) Người nhập khẩu sau khi kiểm tra chứng từ, viết lệnh chuyển tiền gửi đến Ngân hàng phục vụ mình. Trong đó phải ghi rõ ràng đầy đủ những nội dung chính như sau:

- Tên và địa chỉ người ra lệnh chuyển tiền.
- Số tài khoản, Ngân hàng mở tài khoản.
- Số và loại tiền xin chuyển.
- Tên và địa chỉ người hưởng lợi.
- Số tài khoản và Ngân hàng phục vụ người hưởng lợi.
- Chi phí trong nước, ngoài nước do ai chịu.
- Kèm theo các chứng từ có liên quan : hợp đồng ngoại thương, hóa đơn, giấy phép nhập khẩu, tờ khai hải quan hàng nhập khẩu ...

(3) Sau khi kiểm tra, nếu thấy hồ sơ hợp lệ và khách hàng có đủ khả năng thanh toán, Ngân hàng sẽ trích tài khoản của người nhập khẩu để chuyển tiền, gửi giấy báo nợ và giấy báo đã thanh toán cho người nhập khẩu.

(4) Ngân hàng chuyển tiền ra lệnh (bằng thư hay bằng điện báo) cho Ngân hàng đại lý của mình ở nước ngoài để chuyển tiền trả cho người xuất khẩu và ghi Có tài khoản của Ngân hàng đại lý ở Ngân hàng mình hoặc yêu cầu một Ngân hàng thứ ba ghi Có tài khoản của Ngân hàng đại lý ở Ngân hàng họ.

(5) Ngân hàng đại lý trích nợ tài khoản của Ngân hàng chuyển tiền ở Ngân hàng mình và chuyển tiền cho người xuất khẩu (trực tiếp hay gián tiếp qua Ngân hàng khác) và gửi giấy báo có cho đơn vị đó.

PHU LUC 2
CÁC SẢN PHẨM DỊCH VỤ CHỦ YẾU CUNG CẤP DNNVV
TAI NHNo & PTNT VIỆT NAM

2.2.1 Nhóm sản phẩm dịch vụ huy động vốn

2.2.1.1 Tiền gửi không kỳ hạn.

Tiền gửi không kỳ hạn còn được gọi là tiền gửi thanh toán do các DNNVV sử dụng dịch vụ thanh toán mở tại ngân hàng với mục đích gửi, rút tiền hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng bằng các phương tiện thanh toán như séc, thẻ thanh toán, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu...

Quy định trả lãi: lãi được tính trả hàng tháng theo phương pháp tính lãi theo tích số, nếu khách hàng không lĩnh ra, được NHNo nhập lãi vào gốc.

2.2.1.2 Tiền gửi có kỳ hạn: từ 1 tháng trở lên (được tính tròn tháng)

Là loại tiền gửi mà khách hàng được rút ra sau một thời gian nhất định theo kỳ hạn đã được thỏa thuận khi gửi tiền.

Quy định trả lãi

+ Rút vốn trước hạn: Khách hàng được trả lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn tại thời điểm rút vốn.

+ Rút vốn đúng hạn: Khách hàng được trả lãi theo đúng mức lãi suất khi gửi.

+ Rút vốn sau hạn: Hết kỳ hạn khách hàng chưa rút vốn, NHNo nhập lãi vào gốc, chuyển sang kỳ hạn mới tương ứng và áp dụng lãi suất hiện hành cho kỳ hạn mới.

2.2.1.3 Giấy tờ có giá ngắn hạn

NHNo phát hành giấy tờ có giá ngắn hạn bằng VND, USD gồm: kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi ngắn hạn và tín phiếu. NHNo quy định kỳ hạn của giấy tờ có giá ngắn hạn là 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng và dưới 12 tháng.

Quy định trả lãi:

+ Thanh toán trước hạn: Khách hàng được trả lãi theo mức lãi suất không kỳ hạn tại thời điểm rút vốn.

+ Thanh toán đúng hạn: NHNo thanh toán cho khách hàng cả gốc và lãi theo đúng mức lãi suất khi gửi.

+ Thanh toán sau hạn: hết kỳ hạn, khách hàng chưa rút vốn NHNo không chuyển kỳ hạn mới mà phải theo dõi riêng. Số ngày quá hạn đó được trả lãi suất không kỳ hạn trên số tiền gốc của giấy tờ có giá ngắn hạn.

+ Thanh toán lãi theo định kỳ: Trường hợp khách hàng không đến lĩnh lãi đúng kỳ hạn quy định, lãi sẽ được trả vào kỳ tiếp theo (không tính lãi nhập gốc).

2.2.1.4 Giấy tờ có giá dài hạn

NHNo phát hành chứng chỉ tiền gửi dài hạn và trái phiếu bao gồm (vô danh và ghi sổ) bằng VND mệnh giá tối thiểu là 1 triệu đồng và tối đa là 1 tỷ đồng; bằng USD mệnh giá tối thiểu là 100 USD và tối đa là 100.000 USD. Riêng mệnh giá chứng chỉ tiền gửi dài hạn được thỏa thuận giữa NHNo với khách hàng.

Quy định về lãi suất: Có 2 loại

- Lãi suất được xác định ngay trên tờ trái phiếu hoặc chứng chỉ tiền gửi khi phát hành.

- Lãi suất được điều chỉnh theo từng thời kỳ.

Quy định trả lãi:

+ Giấy tờ có giá dài hạn trả lãi trước: Khách hàng được trả lãi ngay khi mua.

+ Giấy tờ có giá dài hạn trả lãi sau: Khách hàng được trả lãi cùng với gốc khi thanh toán.

+ Giấy tờ có giá dài hạn trả lãi theo định kỳ: được quy định trả lãi hàng tháng, hàng quý hoặc hàng năm.

2.2.2 Nhóm sản phẩm dịch vụ tín dụng

2.2.2.1 Dịch vụ cho vay

NHNo cho vay các doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, đầu tư phát triển, tài trợ thương mại...

Trên cơ sở nhu cầu sử dụng của từng khoản vốn vay của khách hàng và khả năng kiểm tra, giám sát việc doanh nghiệp sử dụng vốn vay của ngân hàng. NHNo cùng doanh nghiệp lựa chọn các phương thức cho vay như sau:

- **Cho vay từng lần**

Phương thức cho vay từng lần áp dụng đối với doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn từng lần, đây là phương thức cho vay được áp dụng phổ biến nhất. Mỗi lần vay vốn, khách hàng và NHNo làm thủ tục vay vốn và ký hợp đồng tín dụng. Trong mỗi hợp đồng tín dụng, tùy theo từng món vay mà ngân hàng sẽ xác định kỳ hạn nợ.

- **Cho vay theo hạn mức tín dụng**

- Phương thức cho vay này áp dụng với doanh nghiệp vay ngắn hạn có nhu cầu vay vốn thường xuyên, kinh doanh ổn định được xếp loại doanh nghiệp tín nhiệm với NHNo (được xếp loại A theo tiêu thức phân loại doanh nghiệp của NHNo&PTNT VN).

- **Cho vay theo dự án đầu tư**

NHNo cho các DNNVV vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

- Ngân hàng cùng khách hàng ký HĐTD và thoả thuận mức vốn đầu tư duy trì cho cả thời gian đầu tư của dự án, phân định các kỳ hạn trả nợ.

- Ngân hàng thực hiện giải ngân theo tiến độ của dự án.

- Mỗi lần rút vốn vay, doanh nghiệp lập giấy nhận nợ tiền vay trong phạm vi HMTD đã thoả thuận, kèm theo các chứng từ xin vay phù hợp với mục đích sử dụng vốn trong HĐTD.

- **Cho vay hợp vốn**

Bên cạnh việc trực tiếp cấp tín dụng cho khách hàng, NHNo còn kết hợp các tổ chức tài chính - tín dụng khác để đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng.

- **Cho vay theo hạn mức thấu chi**

NHNo cấp cho khách hàng một hạn mức thấu chi, qua đó doanh nghiệp có thể chi vượt số tiền có trên tài khoản của khách hàng tại NHNo trong một khoản thời gian nhất định.

- **Cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng**

Ngân hàng chấp thuận cho doanh nghiệp được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là các đại lý của NHNo. Khi cho vay phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, ngân hàng và doanh nghiệp phải tuân theo các quy định của NHNN và hướng dẫn của NHNo VN.

- **Cho vay tài trợ xuất nhập khẩu**

- + Cho vay tài trợ nhập khẩu: NHNo cho doanh nghiệp vay vốn để thanh toán cho nước ngoài tiền nhập khẩu hàng hóa và dịch vụ đối với doanh nghiệp được phép kinh doanh nhập khẩu phục vụ sản xuất kinh doanh.

- + Cho vay tài trợ xuất khẩu: NHNo cho vay dưới hình thức chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu với điều kiện bộ chứng từ xuất khẩu (đòi tiền) hoàn toàn phù hợp với các điều kiện và điều khoản mở L/C, đồng thời ngân hàng mở L/C phải là ngân hàng uy tín, có tín nhiệm có quan hệ tốt với NHNo Việt Nam.

2.2.2.2 Bảo lãnh

Là cam kết bằng văn bản của NHNo (bên bảo lãnh) với bên có quyền (bên nhận bảo lãnh) về việc thực hiện nghĩa vụ tài chính cho doanh nghiệp (bên được bảo lãnh)

khi doanh nghiệp không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ đã cam kết với bên nhận bảo lãnh. Doanh nghiệp phải nhận nợ và hoàn trả cho NHNo số tiền đã được trả thay.

NHNo thực hiện các hình thức bảo lãnh sau:

a) Bảo lãnh vay vốn: là một loại bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên nhận bảo lãnh về việc cam kết sẽ trả nợ thay khách hàng trong trường hợp khách hàng không trả nợ hoặc trả nợ không đầy đủ đúng hạn. Nghĩa vụ bảo lãnh bao gồm nợ gốc, lãi, tất cả các chi phí phát sinh liên quan đến khoản vay. Bảo lãnh vay vốn bao gồm: bảo lãnh vay vốn trong nước và bảo lãnh vay vốn nước ngoài.

b) Bảo lãnh thanh toán: là một bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên nhận bảo lãnh về việc cam kết thanh toán thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ của mình khi đến hạn. Nghĩa vụ bảo lãnh là thanh toán cho người bán hoặc người cung cấp đối với những hàng hoá đã thực sự được thực hiện.

c) Bảo lãnh dự thầu: là một bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên mời thầu để đảm bảo nghĩa vụ tham gia dự thầu của khách hàng. Trường hợp khách hàng bị phạt do vi phạm quy định dự thầu mà không nộp hoặc nộp không đủ tiền phạt cho bên mời thầu thì NHNo thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh đã cam kết.

d) Bảo lãnh thực hiện hợp đồng: là một bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên nhận bảo lãnh để đảm bảo việc thực hiện đúng, đầy đủ các nghĩa vụ của khách hàng với bên nhận bảo lãnh theo hợp đồng đã ký kết. Trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng và đầy đủ các nghĩa vụ trong hợp đồng thì NHNo thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh đã cam kết.

e) Bảo lãnh bảo hành (bảo đảm chất lượng sản phẩm): là một bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên nhận bảo lãnh đảm bảo khách hàng thực hiện đúng các thỏa thuận về chất lượng sản phẩm theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp khách hàng bị phạt tiền do không thực hiện đúng các thỏa thuận trong hợp đồng về chất lượng sản phẩm với bên nhận bảo lãnh mà không nộp hoặc nộp không đủ tiền phạt cho bên nhận bảo lãnh thì NHNo thực hiện nghĩa vụ bảo lãnh đã cam kết.

f) Bảo lãnh hoàn thanh toán: là một bảo lãnh do NHNo phát hành cho bên nhận bảo lãnh về việc đảm bảo nghĩa vụ hoàn trả tiền ứng trước của khách hàng theo hợp đồng đã ký kết với bên nhận bảo lãnh. Trường hợp khách hàng vi phạm

các cam kết với bên nhận bảo lãnh mà không hoàn trả hoặc hoàn trả không đầy đủ tiền ứng trước cho bên nhận bảo lãnh thì NHNo sẽ hoàn trả số tiền ứng trước theo cam kết cho bên nhận bảo lãnh.

2.2.2.3 Cho thuê tài chính

Là hoạt động tín dụng trung dài hạn thông qua việc cho thuê máy móc, thiết bị, phương tiện vận chuyển và các động sản khác trên cơ sở hợp đồng cho thuê giữa NHNo với bên thuê, NHNo cam kết mua máy móc thiết bị, phương tiện vận chuyển và các động sản khác theo yêu cầu của bên thuê và nắm giữ quyền sở hữu đối với các tài sản cho thuê. Bên thuê sử dụng tài sản thuê và thanh toán tiền thuê trong suốt thời hạn thuê đã được hai bên thỏa thuận.

2.2.3 Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán

a. Thanh toán trong nước:

Dịch vụ thanh toán nói chung và thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng nói riêng, là hoạt động dịch vụ phát triển gắn liền với sự phát triển của hoạt động ngân hàng, gắn liền với bản chất, chức năng của một trung gian tài chính lớn nhất trong nền kinh tế. Các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt ngoài các phương tiện truyền thống: ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc... các phương tiện thanh toán hiện đại như thẻ xuất hiện, phát triển và ngày càng phổ biến hơn trong nền kinh tế. Chính những tiện ích của dịch vụ: nhanh chóng, chính xác, an toàn và bảo mật đã thu hút khách hàng, doanh nghiệp quan hệ giao dịch, thanh toán với ngân hàng ngày càng gia tăng. Có thể giới thiệu một số sản phẩm sau:

a1. Dịch vụ tài khoản: NHNo nhận tiền gửi, quản lý theo dõi số dư và cung cấp các dịch vụ về tài khoản cho khách hàng một cách nhanh chóng, an toàn, chính xác. Khách hàng có thể gửi rút bằng tiền mặt; gửi rút bằng chuyển khoản qua các phương tiện mà ngân hàng cung cấp như: séc chuyển khoản, séc bảo chi, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu...

a2. Dịch vụ trả lương tự động, hoa hồng đại lý, cổ tức

Là việc NHNo thực hiện trả tiền cho nhiều cá nhân với các số tiền khác nhau trong một giao dịch theo lệnh của người trả tiền (khách hàng của NHNo). Khách hàng sử dụng dịch vụ này trong các trường hợp:

- Các doanh nghiệp có trả lương hàng tuần, hàng tháng; trả tiền thưởng cho người lao động.
- Doanh nghiệp chi trả cổ tức cho cổ đông.

- Doanh nghiệp phải chi trả tiền hàng hóa cho rất nhiều nhà cung cấp dịch vụ như các siêu thị, công ty kinh doanh thương mại tổng hợp...

- Doanh nghiệp kinh doanh đại lý rộng, phải trả tiền hoa hồng cho các đại lý...

a3. Dịch vụ chuyển tiền trong nước: Với mạng lưới hơn 2.000 chi nhánh trong cả nước, NHNo cung cấp dịch vụ chuyển tiền đi và nhận chuyển tiền đến cho mọi khách hàng là tổ chức và cá nhân.

- **Chuyển tiền đi:** là việc NHNo chuyển tiền cho người thụ hưởng trong phạm vi cả nước theo lệnh của khách hàng.

- **Chuyển tiền đến:** là việc NHNo nhận các khoản chuyển tiền được chỉ định chuyển cho khách hàng và ghi có vào tài khoản (hoặc nhận bằng tiền mặt) tại các chi nhánh của NHNo.

b. Thanh toán quốc tế

b1. Nhờ thu kèm chứng từ

NHNo áp dụng chủ yếu phương thức nhờ thu kèm chứng từ

- **Nhờ thu hàng xuất khẩu:**

NHNo tham gia trong phương thức này với vai trò ngân hàng chuyển chứng từ, còn gọi là phương thức nhờ thu đi. NHNo tiếp nhận bộ chứng từ của doanh nghiệp xuất khẩu tiến hành kiểm tra hồ sơ nhờ thu, nếu đủ điều kiện theo quy định thì lập chỉ thị nhờ thu và gửi bộ chứng từ đến ngân hàng nước ngoài nhờ thu hộ.

- **Nhờ thu hàng nhập khẩu:**

Đối với phương thức này trong thanh toán hàng nhập khẩu, còn gọi là nhờ thu đến, NHNo tham gia đóng vai trò là ngân hàng thu hộ, ngân hàng xuất trình bộ chứng từ. Khi nhận bộ chứng từ từ ngân hàng nước ngoài gửi đến tiến hành kiểm tra bộ chứng từ và lập thông báo chứng từ nhờ thu cho doanh nghiệp nhập khẩu. NHNo chỉ giao bộ chứng từ cho doanh nghiệp nhập khẩu khi đã làm thủ tục thanh toán tiền cho NHNo theo phương thức nhờ thu D/P và chấp nhận thanh toán theo phương thức nhờ thu D/A.

b2. Thư tín dụng

- **Phương thức L/C nhập khẩu:**

Trong phương thức này, NHNo đóng vai trò ngân hàng phát hành L/C theo yêu cầu của doanh nghiệp nhập khẩu. NHNo tiếp nhận hồ sơ xin mở L/C và kiểm tra theo đúng quy định hiện hành, bảo đảm tính pháp lý của các loại chứng từ, tính hợp lệ đơn xin mở L/C. NHNo thẩm định hồ sơ và thực hiện ký quỹ tùy theo phân loại doanh nghiệp. Sau khi hoàn tất hồ sơ NHNo phát hành L/C gửi ngân hàng nước ngoài.

NHNo thực hiện dịch vụ L/C nhập khẩu bao gồm: Phát hành, sửa đổi L/C, ký hậu vận đơn hoặc phát hành thư bảo lãnh nhận hàng, thanh toán L/C.

- **Phương thức L/C xuất khẩu:**

NHNo phục vụ doanh nghiệp xuất khẩu đóng vai trò một trong các ngân hàng sau: Ngân hàng thông báo, ngân hàng thương lượng, chiết khấu, ngân hàng xuất trình chứng từ.

Với vai trò ngân hàng thông báo, NHNo tiếp nhận L/C, kiểm tra tính chân thật bề ngoài L/C, nội dung của L/C. Sau đó lập thư thông báo L/C gửi cho doanh nghiệp.

Với vai trò là ngân hàng đòi tiền hộ, ngân hàng chiết khấu: NHNo kiểm tra bộ chứng từ do doanh nghiệp xuất khẩu xuất trình, đảm bảo phù hợp điều khoản, điều kiện L/C. Sau đó gửi bộ chứng từ kèm chỉ thị thanh toán đến ngân hàng phát hành.

Trường hợp doanh nghiệp yêu cầu chiết khấu bộ chứng từ hàng xuất, NHNo xem xét uy tín, tình hình tài chính, mặt hàng xuất khẩu... nếu đủ điều kiện, NHNo sẽ tiến hành chiết khấu bộ chứng từ, NHNo ứng cho doanh nghiệp xuất khẩu một khoản tiền để nhận quyền đòi tiền từ bộ chứng từ hàng xuất, thông thường NHNo thực hiện chiết khấu có truy đòi nếu ngân hàng nước ngoài từ chối thanh toán.

Đối với L/C xuất khẩu NHNo thực hiện dịch vụ: tiếp nhận, thông báo L/C và các sửa đổi, tư vấn nội dung L/C (các L/C do NHNo tiếp nhận sẽ được kiểm tra nội dung và lưu ý các điểm bất lợi, điểm đặc biệt... khi doanh nghiệp lập chứng từ và tư vấn các vấn đề khác liên quan đến L/C trong thời gian chuẩn bị lập bộ chứng từ để nhờ ngân hàng thu hộ).

b3. Phương thức chuyển tiền

NHNo thực hiện chuyển tiền theo yêu cầu của khách hàng bao gồm:

- Chuyển tiền thương mại: NHNo thực hiện thanh toán các hợp đồng xuất khẩu theo yêu cầu của các doanh nghiệp.

- Chuyển tiền trả nợ vay, lãi vay, lợi nhuận...: là việc NHNo chuyển các khoản tiền ngoại tệ ra nước ngoài theo lệnh của doanh nghiệp.

2.2.4 Kinh doanh ngoại tệ

NHNo thực hiện kinh doanh mua bán ngoại tệ với khách hàng có nhu cầu, được phép mua bán ngoại tệ theo quy định của NHNN và NHNo VN, chủ yếu hình thức mua bán ngoại tệ giao ngay, các hình thức khác như có kỳ hạn, hoán đổi ít phát sinh.

PHỤ LỤC 3 CÁC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.2: Tình hình thực hiện kế hoạch huy động vốn giai đoạn 2003-2005

Đơn vị: tỷ đồng

Năm	Kế hoạch	Thực hiện	Tỷ lệ % thực hiện
2003	110.000	118.668	106%
2004	130.000	148.391	114%
2005	170.000	181.388	107%

Nguồn: Báo cáo tình hình thực hiện kế hoạch nguồn vốn các năm của NHNo VN.

Bảng 2.4: Lãi suất một số sản phẩm huy động vốn chủ yếu 2003-2005

Đơn vị: %/tháng

Tiền gửi	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	NHNo	Á Châu	NHNo	Á Châu	NHNo	Á Châu
KH 3 tháng	0,60	0,62	0,61	0,63	0,64	0,71
KH 6 tháng	0,61	0,63	0,63	0,65	0,65	0,73
KH 9 tháng	0,63	0,62	0,65	0,68	0,68	0,75
KH 1 năm	0,67	0,69	0,67	0,73	0,70	0,765
KH 2 năm	0,69	0,71	0,69	0,75	0,77	0,79
KH 3 năm	0,70	0,73	0,70	0,77	0,78	0,80

Nguồn: Báo cáo lãi suất huy động vốn (2003-2005) của NHNo và PTNT Việt Nam

Bảng 2.7: Cơ cấu dư nợ cho vay giai đoạn 2003-30/06/2006

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005		06/2006	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ	113.894	100	142.293	100	181.388	100	198.246	100
1. Theo loại tiền tệ	113.894	100	142.293	100	181.388	100	198.246	100
▪ Nội tệ	103.143	90,6	128.308	90,2	145.712	90,4	155.571	90,1
▪ Ngoại tệ (quy VND)	10.571	9,4	13.985	9,8	15.394	9,6	17.035	9,9
2. Theo thời hạn nợ	113.894	100	142.293	100	181.388	100	198.246	100
▪ Ngắn hạn	69.128	60,7	81.079	57,0	90.847	56,4	96.585	56,0
▪ Trung dài hạn	44.766	39,3	61.214	43,0	70.259	43,6	76.021	44,0
2. NQH/ tổng dư nợ	1,4%		1,7%		2,3%		2,81%	

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh giai đoạn 2003-30/06/2006 của NHNo VN

Bảng 2.13: Cơ cấu dịch vụ bảo lãnh giai đoạn 2003-2005

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng số dư bảo lãnh	3.264	100	4.019	100	5.008	100
1. Bảo lãnh dự thầu	791	24,2	937	23,3	1.278	25,5
Doanh nghiệp	617		725		1.020	
Trong đó: DNNVV	174		212		258	
2. Bảo lãnh TH hợp đồng	1.105	33,9	1.413	35,2	1.606	32,1
Doanh nghiệp	890		1.035		1.140	
Trong đó: DNNVV	215		378		466	
2. Bảo lãnh thanh toán	754	23,1	852	21,2	1.150	23,0
Doanh nghiệp	541		500		710	
Trong đó: DNNVV	213		352		440	
3. Bảo lãnh khác	614	18,8	817	20,3	974	19,4
Doanh nghiệp	499		548		853	
Trong đó: DNNVV	115		269		121	

Nguồn:** Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh giai đoạn 2003-2005 của NHNo VNBảng 2.19: Nợ quá hạn DNNVV giai đoạn 2003-30/06/2006**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003	Năm 2004	Năm 2005	06/2006
Tổng dư nợ	113.894	142.293	161.106	172.606
Trong đó:				
Dư nợ DNNVV	20.347	35.960	49.088	58.318
Nợ quá hạn	370	951	1.330	1.740
Tỷ lệ NQH/ dư nợ DNNVV	1,82%	2,64%	2,71%	2,98%

Nguồn:** Báo cáo tổng kết kinh doanh DNNVV giai đoạn 2003-2006 của NHNo VNBảng 2.20: Cơ cấu nguồn thu dịch vụ giai đoạn 2003-2005**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2003		Năm 2004		Năm 2005	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tổng thu	9.938	100	13.157	100	15.127	100
Thu lãi cho vay	9.146	90,2	12.392	88,8	12.843	84,9
Thu ngoài lãi	974	9,8	1.473	11,2	2.284	15,1

***Nguồn:** Báo cáo thường niên giai đoạn 2003-2005 của NHNo VN*

PHỤ LỤC 4

ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN MỘT SỐ SẢN PHẨM DỊCH VỤ NGÂN HÀNG CHỦ YẾU CỦA NHTM.

3.3.1 Nền hõùng phaut trieãn dòch vũi huy ñoàng voán

Huy ñoàng vốn tối ña các nguồn vốn trong nước và nguồn vốn quốc tế để ñáp ứng nhu cầu vốn tín dụng của nền kinh tế. Đa dạng hóa các hình thức huy ñoàng vốn bằng ñồng Việt Nam và ngoại tệ hấp ñẫn. Triển khai ñồng loạt các hình thức huy ñoàng vốn, quan trọng nhất là tiền gửi tiết kiệm của khách hàng; tiền gửi, tiền vay trên thị trường liên ngân hàng và phát hành giấy tờ có giá. Mở thêm một số sản phẩm huy ñoàng vốn mới: Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm bảo hiểm (sản phẩm bán chéo), sản phẩm tiền gửi tín thác, tiền gửi tiết kiệm VND ñảm bảo bằng USD. Gắn các dịch vụ huy ñoàng vốn với các dịch vụ ngân hàng khác, ñặc biệt là tín dụng và thanh toán không dùng tiền mặt để tạo nên hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói và ña tiện ích.

Thay ñổi cơ cấu nguồn vốn huy ñoàng theo hướng tăng nguồn vốn huy ñoàng trung, dài hạn, trong ñó ñẩy mạnh phát hành các công cụ nợ và trái phiếu dài hạn phù hợp với thông lệ quốc tế và ñủ ñiều kiện niêm yết tại Trung tâm giao dịch chứng khoán/ Sở giao dịch chứng khoán.

3.3.2 Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng và ñầu tư

Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ tín dụng dưới các hình thức cấp tín dụng: cho vay, chiết khấu, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán, thấu chi, phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, cho thuê tài chính, cho thuê vận hành và các hình thức cấp tín dụng khác. Tiếp tục mở rộng tín dụng và tạo ñiều kiện thuận lợi cho mọi tổ chức, cá nhân có nhu cầu vay vốn, kinh doanh hợp pháp và có ñủ ñiều kiện trả nợ ngân hàng ñều ñược tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng một cách thuận lợi, ñồng thời bảo ñảm quản lý, tuân thủ tuyệt ñối các giới hạn, qui ñịnh về an toàn hoạt ñộng ngân hàng và hiệu quả kinh tế bền vững. Ñổi mới cơ chế, chính sách tín dụng, thủ tục cấp tín dụng ñơn giản, thuận tiện, phù hợp ñặc ñiểm kinh doanh và nhóm khách hàng ñặc biệt các DNNVV.

Triển khai từng bước thận trọng các nghiệp vụ phái sinh tiền tệ và lãi suất (Swap, Forward, Option) phù hợp với thông lệ quốc tế. Thực hiện nguyên tắc hạn chế tập trung rủi ro tín dụng và đa dạng hóa ngành hàng, lĩnh vực và khách hàng nhằm phân tán rủi ro trên cơ sở thiết lập hệ thống quản lý rủi ro tín dụng hữu hiệu, hệ thống chấm ñiểm tín

dụng nội bộ, công cụ hạn mức tín dụng, hệ thống thông tin tín dụng đầy đủ, nhất là thông tin về khách hàng và môi trường kinh doanh. Phân bổ vốn tín dụng hợp lý theo nguyên tắc bảo đảm quan hệ hợp lý giữa rủi ro và lợi nhuận, ưu tiên cấp tín dụng cho các dự án đầu tư có hiệu quả kinh tế cao và mức độ rủi ro ở mức cho phép.

Đa dạng hóa các dịch vụ tín dụng dành cho các doanh nghiệp và dân cư, tín dụng bán buôn và tín dụng bán lẻ, kể cả tín dụng tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của nền kinh tế. Gắn các sản phẩm tín dụng với các sản phẩm dịch vụ thanh toán, ngoại hối và huy động vốn, nâng cao năng lực cấp tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng trong lĩnh vực cho vay, tài trợ thương mại, cho thuê tài chính, tài trợ dự án. Đẩy mạnh phương thức cho vay đồng tài trợ và cho vay hợp vốn giữa NHNo với các NHTM khác đối với các dự án lớn, đặc biệt là các dự án đầu tư phát triển kết cấu hạ tầng kinh tế - xã hội, mở rộng hoạt động cấp tín dụng dưới hình thức chiết khấu giấy tờ có giá và đa dạng hóa dịch vụ bảo lãnh.

Chất lượng và an toàn hoạt động tín dụng là mục tiêu ưu tiên hàng đầu; gắn tăng trưởng tín dụng với kiểm soát chặt chẽ chất lượng tăng trưởng tín dụng để cải thiện chất lượng tín dụng và hạn chế sự gia tăng nợ xấu mới. Đẩy mạnh xử lý nợ xấu để bảo đảm duy trì nợ xấu ở mức an toàn và có thể kiểm soát được. Chuyển mạnh hướng đầu tư, ưu tiên vốn cho các dự án có hiệu quả của hộ SXKD, DNNVV, tiếp tục lấy địa bàn nông nghiệp nông thôn là địa bàn chính để phục vụ và phát triển kinh doanh, đáp ứng đầy đủ vốn cho các dự án đã cam kết hoặc đã ký HĐTĐ.

3.3.3 Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán

Tập trung hiện đại hóa hạ tầng công nghệ kỹ thuật và hệ thống thanh toán ngân hàng bảo đảm an toàn và tin cậy. Phát triển hệ thống thanh toán ngân hàng vận hành an toàn, hiệu quả phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế, trọng tâm là nâng cấp hệ thống thanh toán liên ngân hàng và các hệ thống thanh toán nội bộ của NHNo. Nâng cao các tiện ích thanh toán qua ngân hàng nhằm khuyến khích các thành phần kinh tế và cá nhân sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng và hạn chế sử dụng tiền mặt trong thương mại.

Phát triển các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng, đồng thời giảm dần thanh toán bằng tiền mặt trong nền kinh tế và gắn với các dịch vụ huy động vốn, tín dụng, đầu tư và ngoại hối dựa trên cơ sở nền tảng công nghệ thông tin và hệ thống thanh toán tiên tiến.

3.3.4 Định hướng phát triển dịch vụ ngoại hối.

Tập trung các nguồn ngoại tệ trong nước vào hệ thống ngân hàng để đáp ứng và kiểm soát các nhu cầu chi tiêu ngoại tệ hợp lý của các doanh nghiệp và cá nhân, đồng thời góp phần giảm bớt tình trạng đô la hóa.

Triển khai các sản phẩm phái sinh ngoại tệ; mua bán có kỳ hạn, hoán đổi ngoại tệ và hợp đồng quyền chọn (giữa VND và các loại ngoại tệ; giữa các loại ngoại tệ); giữa các TCTD với nhau và giữa các NHNo với khách hàng nhằm góp phần không chỉ đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng ngoại tệ của khách hàng mà còn nâng cao khả năng phòng ngừa rủi ro tỷ giá và lãi suất liên quan đến các tài sản và thu nhập bằng ngoại tệ của khách hàng và các TCTD, đồng thời khuyến khích thị trường ngoại tệ phát triển.

3.3.5 Định hướng phát triển dịch vụ khác

Các dịch vụ tài chính phi ngân hàng (kinh doanh bảo hiểm; kinh doanh chứng khoán – môi giới, bảo lãnh phát hành, cho vay, quản lý tiền mặt, quản lý danh mục đầu tư, tư vấn tài chính và đầu tư, lưu ký; bảo quản tài sản; dịch vụ quản lý tài sản theo ủy quyền của khách hàng; kinh doanh vàng...), phát triển mạnh dịch vụ ngân hàng điện tử và thực sự trở thành các dịch vụ hỗ trợ quan trọng trong chiến lược đa dạng hóa phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhằm thu hút khách hàng và khai thác tối đa cơ sở vật chất và năng lực cung cấp dịch vụ ngân hàng NHNo Việt Nam.

Phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng gắn kết với các dịch vụ tài chính phi ngân hàng; hình thành nên hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói, đa dạng đáp ứng nhu cầu của xã hội về dịch vụ tài chính để khuyến khích các tổ chức, cá nhân tiết kiệm và đầu tư có hiệu quả các tài sản tiết kiệm trên cơ sở mở rộng quyền tiếp cận dịch vụ tài chính, ngân hàng và cơ hội kinh doanh.

PHỤ LỤC 5

BẢNG TỔNG HỢP

CÁC Ý KIẾN PHÁT BIỂU VÀ CÁC BÀI THAM LUẬN

CỦA CÁC LÃNH ĐẠO DNNVV

Tại cuộc hội thảo về chiến lược hoạt động của NHNo và PTNT VN đối với DNNVV tổ chức ngày 06/06/2006 và Hội nghị tổng kết 5 năm (2001-2006) về cho vay - cung ứng dịch vụ đối với DNNVV được tổ chức ngày 05/12/2006 tại Trụ sở chính NHNo và PTNT VN – số 2 Láng Hạ –Ba Đình Hà Nội. Nhân dịp này đã có hơn 200 lãnh đạo DNNVV tham dự - phát biểu ý kiến và viết bài tham luận, luận văn xin tổng hợp các ý kiến được tham khảo, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp cho việc phát triển sản phẩm dịch vụ đối với DNNVV trong thời gian tới.

I/ Một số DNNVV được tham khảo:

1. DNTN sản xuất Đồ gỗ cao cấp xuất khẩu Đức Tín (Hà Tây)
2. Công ty cổ phần giống cây trồng Bắc Ninh
3. Công ty Cổ phần thức ăn chăn nuôi Pháp Việt - Hà Nội
4. Công Ty TNHH Vạn Lộc (Đông Anh - Hà Nội)
5. Cty Cổ phần Du lịch Dịch vụ Hội An (Quảng Nam)
6. Công Ty TNHH Khoa học Kỹ thuật & SX gốm sứ Kim Trúc - TPHCM
7. Công Ty TNHH Tiến Thành –Lào Cai
8. Công Ty TNHH Lâm Đạt Hưng- Bình Dương
9. Công Ty Cổ phần Chế biến Thủy sản Út Xi (Q9-TPHCM)
10. Công Ty TNHH côn Phan Minh Ngọc (Hà Tây)
11. Công Ty TNHH Bao Bì Phú Giang- Bắc Ninh
12. Công ty Liên Doanh vận tải hành khách Bắc Hà (Bắc Ninh)
13. Công Ty Điện Gia Lai (Gia Lai)
14. Công Ty TNHH Thanh Bình (Đồng Nai)
15. Công Ty Cổ phần Đồ hộp Hạ Long (Quảng Ninh)
16. Công Ty CP bánh kẹo Biên Hòa (Đồng Nai)
17. Cty CP Bao Bì Bím Sơn
18. Công Ty cổ phần Nước Giải khát Sài Gòn
19. Cty CP XNK Thủy sản An Giang
20. Cty Cổ Phần Nhựa Đà Nẵng.

Phần I: Các DNNVV đánh giá chung về NHNo trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trong thời gian qua.

1/ Những thành tựu đạt được:

Tất cả các DNNVV đánh giá rất cao về sự quan tâm giúp đỡ của NHNo trong thời gian qua và khẳng định NHNo thực sự là người bạn đồng hành quan trọng và thân thiết, là bạn hàng truyền thống của các DNNVV.

- Có mối quan hệ gắn bó lâu dài giữa doanh nghiệp và Ngân hàng (có doanh nghiệp quan hệ giao dịch với NHNo là 17 năm, 12 năm (từ khi thành lập Doanh nghiệp năm 1989 đến nay).

- Trong quan hệ tín dụng, uy tín các doanh nghiệp được đưa lên hàng đầu, phần lớn các doanh nghiệp luôn thực hiện đúng và đầy đủ các cam kết đối với Ngân hàng (như việc trả nợ gốc lãi đúng kỳ hạn, thực hiện đầy đủ các quy định về bảo đảm tiền vay).

- NHNo kịp thời đáp ứng nhu cầu vốn từ khi công ty mới thành lập, với sự ủng hộ và chia sẻ của ngân hàng, hạn mức vay của các DNNVV ngày càng tăng lên cùng với sự phát triển của doanh nghiệp và đã tạo điều kiện cho các doanh nghiệp đầu tư thêm máy móc thiết bị, xây dựng nhà xưởng, văn phòng để mở rộng thị trường và hoạt động sản xuất kinh doanh của các doanh nghiệp có những bước tăng trưởng nhất định.

- Thường xuyên trao đổi và nhận được tư vấn về giao dịch tiền gửi, tiền vay, cho thuê tài chính, bảo lãnh, các dịch vụ thanh toán quốc tế và nhất là những khó khăn vướng mắc trong việc cung cấp vốn tín dụng ngân hàng, từ đó tạo ra sự hợp tác bình đẳng để ngân hàng và các DNNVV cùng phát triển.

- Vốn đầu tư tín dụng ngân hàng được các doanh nghiệp sử dụng và phát huy có hiệu quả, góp phần tăng lợi nhuận của doanh nghiệp.

* Về các dịch vụ khác: Cho thuê tài chính, dịch vụ bảo lãnh, thanh toán, dịch vụ thu chi hộ...

- Dịch vụ cho thuê tài chính:

Đa số DNNVV có quan hệ về thuê tài chính với NHNo đều cho rằng: trong lúc các nguồn vốn đáp ứng nhu cầu đầu tư ban đầu cũng như mở rộng kinh doanh của các DNNVV còn hạn hẹp thì phương thức tài trợ bằng cho thuê tài chính của NHNo đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết nhu cầu bức xúc về vốn trung dài hạn để đổi mới và bổ sung máy móc thiết bị, công nghệ, tạo điều kiện tăng năng lực sản xuất, hạ giá thành góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của DNNVV.

- Dịch vụ thanh toán quốc tế

Các biện pháp ưu đãi đối với doanh nghiệp xuất khẩu mà NHNo hiện nay đang áp dụng như giảm lãi suất cho vay nội ngoại tệ đối với DNNVV có quan hệ tín dụng,

thực hiện chi hoa hồng đối với doanh nghiệp không có quan hệ tín dụng và được hưởng phí dịch vụ ưu đãi, chiết khấu bộ chứng từ ở mức cao nhất là 95%, những chính sách ưu đãi này cũng đã thu hút các DNNVV đến quan hệ giao dịch với NHNo.

2/ Những mặt tồn tại và những ý kiến đề xuất từ phía DNNVV

- Rất mong muốn được NH nhìn nhận các doanh nghiệp ngoài quốc doanh bình đẳng với các DNNN là được hưởng một phần tín chấp. (tùy theo uy tín của doanh nghiệp).

- Thực hiện cơ chế thông thoáng trong dịch vụ cấp tín dụng mà các NHTM CP áp dụng (như hạn mức tín dụng của doanh nghiệp không tính giá trị LC được mở khi doanh nghiệp chưa nhận hàng, do doanh nghiệp đã thế chấp bởi chính lô hàng và DN cũng tham gia ký quỹ một phần).

Một số ý kiến đề xuất

*** Về dịch vụ cho vay**

- Nâng dần hạn mức tín dụng trong những năm tới (trên cơ sở tình hình hoạt động kinh doanh và uy tín của doanh nghiệp nhằm phát triển sản xuất kinh doanh, cải tiến công nghệ, nâng cao chất lượng sản phẩm, đủ điều kiện cạnh tranh khi Việt nam gia nhập WTO.

- Tăng cho vay vốn bằng ngoại tệ đối doanh nghiệp xuất nhập khẩu.

- Trong cơ chế đảm bảo tiền vay, đối với doanh nghiệp tín nhiệm, đề nghị ngân hàng nâng mức cho vay không có bảo đảm cao hơn nhằm tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiếp cận vốn ngân hàng.

- NHNo nên thực hiện chính sách cho vay cạnh tranh được với các NHTM CP, NH nước ngoài (tức áp dụng lãi suất cho vay ngắn hạn, trung dài hạn như các NHTM khác) nhằm giảm giá thành, giảm chi phí kinh doanh của các DNNVV, góp phần tăng năng lực cạnh tranh.

- Đề nghị NHNo quan tâm vốn trung dài hạn tạo điều kiện hỗ trợ cho doanh nghiệp đầu tư vào lĩnh vực thủy điện vốn đang là thế mạnh của các Tỉnh Tây Bắc.

- Một số DNNVV đề nghị NHNo cho vay tín chấp (thế chấp tài sản hình thành từ vốn vay).

- NHNo cần tăng cường khai thác nguồn vốn tài trợ đầu vào có lãi suất thấp làm cho lãi suất đầu vào bình quân thấp dẫn đến lãi suất cho vay thấp, tạo ra được lợi thế cạnh tranh với NHTM NN khác: NH ngoại thương, NHCT, NH Đầu tư Phát triển và các NHTM CP.

- Xem xét lại các chỉ tiêu phân loại và đánh giá khách hàng (theo các DNNVV còn có sự bất cập cụ thể:

+ Khi so sánh chỉ tiêu doanh thu, lợi nhuận của năm thực hiện và năm trước liền kề phải luôn lớn hơn 1, do đó đôi lúc chưa xác thực, nhất là với suất đầu tư tăng hơn về chất xám trong công nghệ và kỹ thuật ngày càng hiện đại như hiện nay, doanh thu có lúc thấp hơn nhưng hiệu quả cao hơn.

+ Về chỉ tiêu lợi nhuận cũng phải lớn hơn năm trước, tuy nhiên do các công ty cổ phần chia lợi tức sớm trong năm, lợi nhuận thể hiện trên các báo cáo có thể thấp hơn. Do đó các DNNVV, nhất là Công ty cổ phần kiến nghị cần có quy định bổ sung sao cho phù hợp, điều này tạo nên sân chơi lành mạnh hơn, công bằng hơn trong thị trường tín dụng.

*** Dịch vụ cho thuê tài chính, bảo lãnh**

- Dịch vụ cho thuê tài chính: nhanh chóng áp dụng dịch vụ cho thuê vận hành với điều kiện và thủ tục thông thoáng, tạo điều kiện cho các DNNVV tiếp cận.

- Bên cạnh một số DN tiếp cận được dịch vụ cho thuê tài chính thì cũng còn một số DNNVV chưa tiếp cận được do nguồn vốn còn hạn chế và do các DNNVV chưa chứng minh hiệu quả của phương án sản xuất kinh doanh cũng như tình hình tài chính của các DNNVV.

Đề nghị NHNo tập trung đầu tư hơn nữa cho các DNNVV trong các khu chế xuất, khu công nghiệp với các thiết bị sản xuất nhập khẩu hiện đại phục vụ cho việc sản xuất cung ứng nguyên vật liệu cho xây dựng cơ sở hạ tầng và sản xuất các mặt hàng xuất khẩu.

- Bám sát thị trường đưa ra lãi suất cho thuê phù hợp, vừa linh hoạt vừa khuyến khích từng khu vực, từng thời điểm vừa mang tính cạnh tranh vừa đảm bảo kinh doanh.

- Dịch vụ bảo lãnh chưa đa dạng, một số dịch vụ ít phát sinh như: bảo lãnh hoàn thành toán, bảo lãnh chất lượng sản phẩm, một số chi nhánh NHNo chưa mạnh dạn thực hiện.

Các DNNVV cho rằng đối với các dịch vụ bảo lãnh dự thầu, hợp đồng, thanh toán cần đơn giản hơn nữa về thủ tục, nhất là đối với các khoản đã thực hiện ký quỹ 100%.

*** Về dịch vụ thanh toán**

- Đối với dịch vụ thanh toán trong nước

Hầu hết các DNNVV chỉ sử dụng hình thức ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu và séc tiền mặt để thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng, chưa am hiểu và chưa quen sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng như: séc chuyển khoản, bảo chi, séc chuyển tiền ...

- Các DNNVV cho rằng tốc độ thanh toán chuyển tiền còn chậm, đặc biệt chuyển tiền thanh toán khác hệ thống NHNo. Do đó sắp tới NHNo cần khắc phục về

lỗi đường truyền, thao tác nghiệp vụ làm cho công tác thanh toán chuyển tiền qua ngân hàng ngày càng nhanh chóng kịp thời, đáp ứng nhu cầu luân chuyển vốn cho các DNNVV.

- NHNo cần thực hiện phí dịch vụ chuyển tiền theo địa bàn để có thể cạnh tranh với NHTM khác như: thực hiện giảm phí chuyển tiền hoặc có mức phí phù hợp khi chuyển trong cùng hệ thống NHNo cùng địa bàn như: TPHCM. Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ..,

- Đối với dịch vụ thanh toán quốc tế:

- Biện pháp ưu đãi cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu của NHNo cần so sánh với NHTM khác trên cùng địa bàn (NHTM khác áp dụng các biện pháp ưu đãi hấp dẫn hơn cụ thể: mức lãi suất cho vay nội tệ và ngoại tệ thường thấp hơn (VND: 0,72- 0,75%/tháng, USD:3,8-4%/năm; chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu là 100%), có như vậy mới tạo điều kiện cho các DNNVV mở rộng các quan hệ thanh toán, mua bán ngoại tệ và sử dụng các dịch vụ khác của NHNo.

- Đa số các doanh nghiệp đều cho rằng NHNo cần có đội ngũ am hiểu chuyên sâu về dịch vụ thanh toán quốc tế, trình độ ngoại ngữ, luật pháp quốc tế, để tư vấn hướng dẫn các doanh nghiệp trong việc lập hợp đồng ngoại thương, mua bán với nước ngoài, hạn chế tranh chấp có thể xảy ra có lợi cho doanh nghiệp và ngân hàng.

*** Về kinh doanh ngoại tệ:**

Đa dạng hóa dịch vụ như ngoài mua bán ngoại tệ theo hình thức giao ngay, mở rộng có kỳ hạn và phát triển hình thức hoán đổi ở tất cả các chi nhánh của NHNo nhằm phòng ngừa rủi ro về tỷ giá có lợi cho cả ngân hàng và doanh nghiệp.

- Để khuyến khích các DNNVV bán ngoại tệ qua NHNo, tăng khả năng cạnh tranh dịch vụ kinh doanh ngoại tệ thì NHNo cần có chính sách tỷ giá tương đồng với NHTM khác- đặc biệt là các chi nhánh ngân hàng Ngoại thương trên cùng địa bàn (thực hiện mua ngoại tệ nhất là USD với tỷ giá cao hơn NHNo và đồng thời miễn phí dịch vụ chuyển tiền đối với người mua người bán có tài khoản trong hệ thống ngân hàng ngoại thương).

- Việc chuyển tiền đi và chuyển tiền đến bằng đồng ngoại tệ hiện nay qua hệ thống NHNo các doanh nghiệp phản ánh thường chậm hơn so với các NHTM khác (khoảng từ 4-7 ngày)

*** Các sản phẩm dịch vụ khác:**

- NHNo cần thiết lập hệ thống thông tin tự động, kênh phân phối điện tử như: Internet banking, phone banking, home banking... tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiết kiệm được thời gian đến ngân hàng và vẫn giám sát được tất cả các giao dịch.

- Hầu hết các DNNVV ở các khu công nghiệp, khu chế xuất đều cho rằng NHNo muốn phát triển dịch vụ trả lương thông qua tài khoản thẻ thì đòi hỏi phải

nâng cao tính tiện ích của thẻ như: kết nối thanh toán hoá đơn tiền điện nước, kết nối sử dụng chung với hệ thống máy ATM của các NHTM khác, Nộp tiền mặt tại máy ATM; nâng cấp sản phẩm dịch vụ thẻ (rút ngắn thời gian thực hiện một giao dịch, có những biện pháp giảm bớt những trục trặc do đường truyền...)

- Mở rộng các sản phẩm tiện ích của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng của các DNNVV như: dịch vụ bảo quản tài sản, dịch vụ kinh doanh mua bán nhà, dịch vụ bảo hiểm, môi giới chứng khoán, tư vấn tài chính, tư vấn cổ phần hóa, tư vấn lựa chọn dự án đầu tư...

- Có chính sách lãi suất, phí phù hợp với từng nhóm DNNVV từng thời kỳ như: (doanh nghiệp đang trong giai đoạn khởi sự, doanh nghiệp trong giai đoạn mở rộng, phát triển...), nhằm khuyến khích các DNNVV sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

Phần II: Các DNNVV tự đánh giá

Đa số các DNNVV đều cho rằng những thành tựu đạt được trong thời gian qua mà DNNVV đã mang lại, là động lực và góp phần quan trọng đối với sự nghiệp phát triển kinh tế, hiện đang đóng góp trên 30% vào tăng trưởng GDP của cả nước, tạo ra việc làm cho hàng triệu người lao động và là nhân tố quan trọng góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế nhất là trong nông nghiệp và nông thôn.

Tuy nhiên bên cạnh những thành tựu đạt được, hầu hết các DNNVV cho rằng còn những bất cập nhất định, chưa đủ tự tin để khẳng định mình cụ thể một số DNNVV kinh doanh chưa thực sự hiệu quả, quan hệ tiếp cận trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng đặc biệt là quan hệ vay vốn còn gặp những khó khăn mà phần lớn nguyên nhân xuất phát từ phía DNNVV như đã nêu ở trang 56 của luận văn.