

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



NGUYỄN KHÁNH DƯƠNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH THỜI KỲ HẬU WTO**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KHOA HỌC KINH TẾ

Chuyên ngành : **Kinh tế Tài chính – Ngân hàng**
Mã số : **60.31.12**
Người hướng dẫn khoa học : **PGS.TS ĐỖ LINH HIỆP**

TP. HỒ CHÍ MINH – NĂM 2007

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU	4
CHƯƠNG I	9
CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ TÀI CHÍNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	9
<i>1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại</i>	<i>9</i>
<i>1.1.1 Ngân hàng thương mại là gì?</i>	<i>9</i>
<i>1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại</i>	<i>10</i>
<i>1.2. Các sản phẩm dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại</i>	<i>11</i>
<i>1.2.1. Sản phẩm dịch vụ tài chính?</i>	<i>11</i>
<i>1.2.2.. Dịch vụ tài chính ngân hàng truyền thống</i>	<i>13</i>
<i>1.2.3. Dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại</i>	<i>16</i>
<i>1.3. Một số yếu tố cơ bản về cạnh tranh và phát triển DVTC trong điều kiện hậu WTO</i>	<i>19</i>
<i>1.3.1. Những yếu tố chung chi phối sự phát triển:</i>	<i>19</i>
<i>1.3.2. Các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng:</i>	<i>20</i>
<i>1.3.3. Các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ</i>	<i>20</i>
<i>1.3.4. Giá cả của dịch vụ tài chính</i>	<i>21</i>
<i>1.3.5. Môi trường pháp lý</i>	<i>22</i>
<i>1.3.6. Hội nhập thị trường dịch vụ tài chính</i>	<i>22</i>
<i>1.4. Ý nghĩa của sự phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng</i>	<i>22</i>
<i>1.5. Kinh nghiệm của Trung Quốc về phát triển dịch vụ tài chính hậu WTO</i>	<i>24</i>
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	27
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH CỦA NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TP HỒ CHÍ MINH GIAI ĐOẠN 2001-2006	28
<i>2.1. Khái quát hoạt động của NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.</i>	<i>28</i>
<i>2.2. Thực trạng hoạt động và phát triển các dịch vụ tài chính của NHTM khu vực thành phố Hồ Chí Minh những năm vừa qua.</i>	<i>30</i>
<i>2.2.1. Hoạt động của các dịch vụ ngân hàng truyền thống</i>	<i>30</i>
<i>2.2.2. Hoạt động của các dịch vụ ngân hàng hiện đại</i>	<i>43</i>
<i>2.3. Kinh nghiệm bước đầu và những vấn đề đang đặt ra.</i>	<i>49</i>
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	54

CHƯƠNG 3 MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH CỦA NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TP HỒ CHÍ MINH THỜI KỲ HẬU WTO	55
<i>3.1. Các căn cứ đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tài chính NHTM trên địa bàn TP Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO.</i>	55
<i>3.1.1. Cam kết WTO của Việt nam về dịch vụ tài chính ngân hàng .</i>	55
<i>3.1.2. Các mục tiêu và định hướng phát triển dịch vụ dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2006-2010:</i>	58
<i>3.1.3. Căn cứ vào thực trạng hoạt động, cơ hội và thách thức của hệ thống ngân hàng trên địa bàn thành phố thời kỳ hậu WTO :</i>	59
<i>3.2. Một số giải pháp cơ bản phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO</i>	61
<i>3.2.1. Giải pháp mang tính chiến lược lâu dài: Xây dựng các tập đoàn TCNH</i>	61
<i>3.2.2. Một số giải pháp cụ thể trước mắt</i>	63
<i>3.2.2.1. Tăng nhanh quy mô vốn</i>	63
<i>3.2.2.2. Nâng cao năng lực quản trị, điều hành và phát triển nguồn nhân lực</i>	68
<i>3.2.2.3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, hợp lý hoá lãi suất và các loại phí.</i>	70
<i>3.2.2.4 Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán</i>	71
<i>3.2.2.5. Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng.</i>	72
<i>3.2.2.6. Xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm, phát triển mạng lưới giao dịch.</i>	74
<i>3.3. Những kiến nghị với cơ quan quản lý vĩ mô</i>	75
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	76
KẾT LUẬN	78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	80

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài.

Dịch vụ ngân hàng là một ngành kinh tế đặc biệt quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Phát triển dịch vụ ngân hàng là phát triển năng lực phản ánh quy mô, tính năng động và xu thế phát triển chung của nền sản xuất hàng hoá trong cơ chế thị trường của một quốc gia. Trong những năm qua, cùng với công cuộc đổi mới, phát triển kinh tế đất nước, ngành ngân hàng không ngừng trưởng thành, vững mạnh về quy mô, mạng lưới giao dịch, năng lực tài chính, năng lực quản trị điều hành, số lượng, chất lượng sản phẩm ngày càng đa dạng. Sự phát triển này góp phần tích cực trong việc huy động vốn để cho vay, đầu tư, đáp ứng nhu cầu phát triển ngày càng tăng của sản xuất kinh doanh và đời sống xã hội. Tuy nhiên bên cạnh những thành tựu đã đạt được, ngành ngân hàng còn bộc lộ những mặt hạn chế, chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

Đối với thành phố Hồ Chí Minh, là một trung tâm kinh tế – xã hội của cả nước, ngành ngân hàng đã góp phần quan trọng trong việc phát triển kinh tế thành phố. Tuy vậy việc phát triển các dịch vụ ngân hàng còn nhiều bất cập, từng dịch vụ của ngân hàng thương mại chưa tạo dựng được thương hiệu riêng, quy mô của từng dịch vụ còn nhỏ, chất lượng dịch vụ thấp, sức cạnh tranh yếu, đặc biệt tính tiện ích của một số dịch vụ đối với khách hàng chưa cao, hoạt động marketing ngân hàng chưa mạnh, chưa thường xuyên nên tỷ lệ khách hàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng còn hạn chế. Trong điều kiện Việt nam gia nhập WTO, dịch vụ ngân hàng được dự báo sẽ là lĩnh vực cạnh tranh rất khốc liệt khi “vòng” bảo hộ cho ngân hàng thương mại trong nước không còn. Vậy điều gì đang chờ đón các ngân hàng thương mại Việt Nam? Các ngân hàng này

phải chuẩn bị gì để không bị đẩy ra ngoài cuộc chơi? Phát triển dịch vụ ngân hàng như thế nào để đáp ứng được nhu cầu tăng trưởng của nền kinh tế của cả nước nói chung, của thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, vừa phải đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn, hiệu quả? Phát triển dịch vụ ngân hàng như thế nào để đảm bảo nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng đồng thời đảm bảo yêu cầu chuẩn mực hội nhập kinh tế quốc tế? Đó là những câu hỏi cần phải đi tìm lời giải đáp.

Với mong muốn tìm một lời giải đáp, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính ngân hàng thương mại, đủ sức cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài trên địa bàn thành phố thời kỳ hậu WTO, tác giả chọn đề tài: “Phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO” làm đề tài khoá luận tốt nghiệp cao học kinh tế. Hy vọng đề tài sẽ góp phần nhỏ giúp cơ quan hữu quan của thành phố định hướng và có cơ sở giải quyết các vấn đề về hoạt động dịch vụ tài chính ngân hàng trong giai đoạn mới.

2. Tình hình nghiên cứu.

Liên quan đến chủ đề nghiên cứu, đã có một số công trình, một số sách và các cuộc hội thảo, bài viết bàn về các khía cạnh khác nhau như nâng cao năng lực cạnh tranh của hệ thống ngân hàng Việt Nam, xây dựng thương hiệu cho các ngân hàng thương mại, nâng cao hoạt động tín dụng, hoạt động thanh toán.... Các bài viết, đề tài có thể khai thác, kế thừa đó là:

- Phát triển thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam trong tiến trình hội nhập – Tác giả PGS-TS Thái Bá Cần – Nhà xuất bản Tài Chính – Năm 2004

- Những hạn chế và thách thức của hệ thống ngân hàng thương mại Việt nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế, tác giả Đoàn Ngọc Phúc – bài viết đăng trên Tạp chí Nghiên cứu Kinh tế số 6 tháng 6 năm 2006.

- Hệ thống ngân hàng Việt nam: đặc điểm và một số dịch vụ cơ bản, tác giả Nguyễn Hồng Sơn – bài viết đăng trên tạp chí Những vấn đề kinh tế thế giới số 11 tháng 11 năm 2005.

- Năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại Việt nam trong xu thế hội nhập – tác giả PGS-TS Nguyễn Thị Quy – Trường đại học ngoại thương.

- Các bài viết của các tác giả trong thông tin nghiên cứu của trang Web WWW.tapchiketoan.com.vn bàn về phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

- Chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2006-2010 của ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh.

Trong các nghị quyết của Đảng bộ thành phố gần đây cũng bàn nhiều về phương hướng, giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng trong thời kỳ mới đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

Tuy nhiên, để có những giải pháp cơ bản, sâu sắc, sát với tình hình thực tế của dịch vụ ngân hàng của thành phố thời kỳ hậu WTO thì chưa có công trình nào nghiên cứu một cách căn bản, hệ thống. Hơn nữa, đây lại là vấn đề đang đặt ra cấp thiết. Chính vì vậy, tác giả tiếp cận và lựa chọn chủ đề đi sâu vào giải pháp thiết thực để nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố thời kỳ hậu WTO.

3. Mục tiêu nhiệm vụ nghiên cứu.

Trên cơ sở lý thuyết về phát triển dịch vụ ngân hàng thương mại, để tài phân tích thực trạng, cơ hội, thách thức của hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố, từ đó đưa ra được những giải pháp cơ bản nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng thời kỳ hậu WTO.

Nhiệm vụ:

- Trình bày luận cứ khoa học và thực tiễn về sự phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế trong giai đoạn hiện nay.

- Điều tra, phân tích, đánh giá thực trạng hệ thống NHTM trên địa bàn thành phố, tìm ra những điểm mạnh, điểm yếu, nguyên nhân của những hạn chế yếu kém, những bài học kinh nghiệm trong phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng giai đoạn 2001-2006.

- Đề xuất những giải pháp chủ yếu để phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng đáp ứng yêu cầu cạnh tranh trong quá trình hội nhập.

4. Nội dung đề tài:

Nội dung của đề tài được thể hiện qua kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.2. Các sản phẩm dịch vụ tài chính của NHTM

1.3. Một số yếu tố cơ bản về cạnh tranh và phát triển dịch vụ tài chính hậu WTO

1.4. Ý nghĩa của phát triển dịch vụ tài chính.

1.5. Kinh nghiệm của Trung Quốc về phát triển dịch vụ tài chính

Chương 2: Thực trạng hoạt động dịch vụ tài chính ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2001-2006

2.1. *Tình hình và chủ trương hoạt động của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.*

2.2. *Thực trạng hoạt động và phát triển các dịch vụ tài chính của NHTM khu vực thành phố Hồ Chí Minh những năm vừa qua.*

2.3. *Kinh nghiệm bước đầu và những vấn đề đang đặt ra.*

Chương 3 : Một số giải pháp phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO

3.1. *Các căn cứ đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tài chính NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO.*

3.2. *Một số giải pháp cơ bản phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO*

3.3. *Những kiến nghị với cơ quản lý vĩ mô*

5. Phương pháp nghiên cứu.

Dựa trên cơ sở của phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử để nghiên cứu.

Đề tài sử dụng phương pháp khảo sát, thống kê, điều tra xã hội học, phỏng vấn, thu thập tư liệu trong phòng, phân tích, kế thừa, tổng hợp để đưa ra những kết luận theo mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

6. Điểm mới của đề tài.

Đề tài đã phân tích tương đối toàn diện thực trạng dịch vụ tài chính ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh và đã đưa ra những giải pháp thiết thực có tính chiến lược lâu dài cũng như những giải pháp cần làm ngay sát với tình hình kinh tế xã hội của thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO. Những đóng góp của đề tài là những tư liệu để tham khảo thiết thực giúp cho các cơ quan hữu quan nghiên cứu và vận dụng.

CHƯƠNG I

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ TÀI CHÍNH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1 Ngân hàng thương mại là gì?

Ngân hàng thương mại (NHTM) là một sản phẩm được hình thành và phát triển cùng với quá trình phát triển của xã hội loài người. Hoạt động của NHTM trong lĩnh vực tiền tệ và dịch vụ ngân hàng được coi là một loại định chế tài chính đặc biệt của nền kinh tế thị trường. Cùng với sự phát triển của kinh tế thị trường, hệ thống NHTM ngày càng được hoàn thiện, hoạt động của NHTM đã và đang góp phần to lớn trong việc thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

- Theo Thomas P.Fitch : “Tổ chức ngân hàng là một công ty nhận tiền gửi, thực hiện cho vay, thanh toán séc và thực hiện dịch vụ liên quan cho công chúng... NHTM đầu tư quỹ từ các người gửi tiền để cho vay”¹.

- Trong cuốn sách “Tiền tệ ngân hàng” do phó giáo sư tiến sĩ Nguyễn Đăng Dờn chủ biên xuất bản tháng 9 năm 2005 có định nghĩa: “NHTM là loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm, rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên”².

NHTM có số lượng lớn và rất phổ biến trong nền kinh tế. Trong các hoạt động của nền kinh tế đều có mặt của NHTM đã chứng minh rằng ở đâu có một hệ thống NHTM phát triển thì ở đó sẽ có nền kinh tế phát triển với tốc độ cao.

¹ Thomas Pfitch, Dictionary of Banking terms, barron’s Educational Series, Inc, 1997

² Sđd trang 126

- Theo luật các tổ chức tín dụng Việt Nam sửa đổi, điều 20 khoản 2 và khoản 7 có khái niệm: “Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan”. “hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng các dịch vụ thanh toán”.

Tóm lại, NHTM là một định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất trong nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống định chế tài chính trung gian này mà nguồn tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại để phát triển kinh tế xã hội thông qua các dịch vụ về tiền tệ, tín dụng, thanh toán và các dịch vụ tài chính khác của ngân hàng.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Trong điều kiện nền kinh tế thị trường và hệ thống ngân hàng phát triển, các ngân hàng thương mại thực hiện 3 chức năng sau đây:

** Trung gian tín dụng:*

Trung gian tín dụng là chức năng quan trọng và cơ bản nhất của NHTM , nó không những cho thấy bản chất của NHTM mà còn cho thấy nhiệm vụ chính yếu của NHTM. Thực hiện chức năng này, NHTM đóng vai trò là người trung gian đứng ra tập trung, huy động các nguồn vốn tiền tệ tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế , biến nó thành nguồn vốn tín dụng để cho vay đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh và vốn đầu tư cho các ngành kinh tế và nhu cầu vốn tiêu dùng của xã hội.

Thực hiện chức năng trung gian tín dụng, các NHTM thực hiện những nhiệm vụ cụ thể sau:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn của các đơn vị kinh tế, các tổ chức , cá nhân.

- Nhận tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức và cá nhân.
- Phát hành kỳ phiếu và trái phiếu ngân hàng để huy động vốn trong xã hội .
- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn đối với các đơn vị và cá nhân.
- Chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá đối với các đơn vị, cá nhân.

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

** Trung gian thanh toán:*

NHTM đứng ra làm trung gian để thực hiện các khoản giao dịch thanh toán giữa các khách hàng, giữa người mua, người bán... để hoàn tất các quan hệ kinh tế thương mại giữa họ với nhau.

Thực hiện chức năng trung gian thanh toán, NHTM trở thành người thủ quỹ và là trung tâm thanh toán của xã hội. Thực hiện chức năng này cho phép làm giảm bớt khối lượng tiền mặt lưu hành, tăng khối lượng thanh toán bằng chuyển khoản, giảm bớt chi phí cho xã hội về in tiền, vận chuyển, bảo quản tiền tệ... góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển tiền hàng, tạo điều kiện thúc đẩy kinh tế xã hội phát triển.

** Cung ứng dịch vụ ngân hàng:*

Dịch vụ ngân hàng mà NHTM cung cấp cho khách hàng không chỉ thuần túy để hưởng hoa hồng và dịch vụ phí mà dịch vụ ngân hàng còn có tác dụng hỗ trợ các hoạt động chính của NHTM.

1.2. Các sản phẩm dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại

1.2.1. Sản phẩm dịch vụ tài chính?

Dịch vụ tài chính là một khái niệm mới, và cũng chưa có một định nghĩa thống nhất. Tuy nhiên do tính chất quan trọng của nó đối với phát triển kinh tế , nhất là trong bối cảnh mở cửa và hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay thì cần có

cách hiểu chung và thống nhất, từ đó tạo điều kiện thuận lợi trong việc nghiên cứu, tìm giải pháp cho sự phát triển lĩnh vực này trong thời gian tới.

Thị trường dịch vụ tài chính là một khái niệm mới do tổ chức thương mại thế giới (WTO) đưa ra nhằm hình thành các quy tắc ứng xử giữa các nước thành viên WTO trong hoạt động thương mại dịch vụ. Theo WTO: “Một dịch vụ tài chính là bất kỳ dịch vụ nào có tính chất tài chính, được một nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp. Dịch vụ tài chính bao gồm mọi dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan đến bảo hiểm, mọi dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm)”¹.

Theo GATS: Các dịch vụ tài chính ngân hàng là: 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 tài chính.

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. Như vậy, dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành trong dịch vụ tài chính nói chung.

Nói đến dịch vụ ngân hàng, người ta thường gắn nó với hai đặc điểm:

Thứ nhất: đó là các dịch vụ mà chỉ có các ngân hàng với những ưu thế của nó mới có thể thực hiện được một cách trọn vẹn và đầy đủ.

Thứ hai: Đó là các dịch vụ gắn liền với hoạt động ngân hàng không những cho phép NHTM thực hiện tốt các yêu cầu của khách hàng, mà còn hỗ

¹ PGS-TS Thái Bá Căn - Phát triển thị trường dịch vụ tài chính Việt nam trong tiến trình hội nhập – NXB Tài chính – 2004 – trang 21

trợ tích cực để NHTM thực hiện tốt hơn chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán của NHTM¹.

Như vậy, chúng ta có thể cho rằng 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 tài chính cho nền kinh tế. Quan niệm này phù hợp với cách phân ngành dịch vụ ngân hàng trong dịch vụ tài chính của WTO và hiệp định thương mại Việt – Mỹ cũng như nhiều nước phát triển khác.

Nhìn nhận một cách tổng thể thì các NHTM hoạt động kinh doanh trên 3 mảng nghiệp vụ lớn : Nghiệp vụ nguồn vốn, nghiệp vụ tín dụng và đầu tư, và nghiệp vụ kinh doanh dịch vụ ngân hàng. Mỗi nghiệp vụ đều có một vị trí và tác dụng khác nhau nhưng đều hướng tới mục tiêu chung và tổng quát của bất kỳ NHTM nào đó là đáp ứng được nhu cầu của khách hàng với hiệu quả cao nhất thông qua các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng mang lại cho khách hàng. Sản phẩm dịch vụ tài chính của NHTM gồm 2 loại: sản phẩm dịch vụ tài chính truyền thống và sản phẩm dịch vụ tài chính hiện đại.

1.2.2.. Dịch vụ tài chính ngân hàng truyền thống

Khi nói đến dịch vụ tài chính ngân hàng truyền thống của ngân hàng, chúng ta thường ngụ ý nói đến hoạt động của các sản phẩm đã thực hiện trong nhiều năm trên nền công nghệ cũ, quen thuộc với khách hàng. Có thể kể đến một số sản phẩm dịch vụ truyền thống của ngân hàng như sau:

* *Dịch vụ huy động vốn*: Các NHTM triển khai dịch vụ huy động vốn trong tất cả các thành phần kinh tế để nhận tiền gửi và bảo quản hộ người gửi tiền với cam kết hoàn trả đúng hạn. Vốn huy động theo tính chất được phân loại thành 2 nhóm:

¹ Sđd trang 141

- *Nhóm 1*: Vốn huy động hoạt kỳ, bao gồm tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức kinh tế cá nhân, tiền gửi không kỳ hạn của các tổ chức tín dụng khác. Với loại tiền gửi này khách hàng có thể linh hoạt sử dụng, được lập thư chuyển tiền, phát hành séc rút tiền từ tài khoản một cách tự do. Các chủ tài khoản gửi tiền vào tài khoản không nhằm mục đích hưởng lãi, mà nhằm phục vụ nhu cầu giao dịch thanh toán cho chính mình. Do đó đối với loại sản phẩm dịch vụ này ngân hàng cần phải có những thủ tục nhanh chóng, thuận lợi, an toàn thì khả năng thu hút khách hàng càng cao.

- *Nhóm 2*: Vốn huy động định kỳ, gồm tiền gửi định kỳ, tiền gửi tiết kiệm của cá nhân, tổ chức, tiền phát hành kỳ phiếu, trái phiếu... Đặc điểm của loại nguồn vốn này là khách hàng chỉ được rút tiền khi đáo hạn (tuy nhiên trong điều kiện bình thường các ngân hàng vẫn cho phép khách hàng rút tiền trước kỳ hạn. “Đối với vốn huy động định kỳ, người gửi tiền có mục đích xác định là hưởng lãi, vì vậy họ sẽ chọn ngân hàng nào có lãi suất cao hơn, chứ không đòi hỏi hệ thống dịch vụ hiện đại như đối với nguồn vốn hoạt kỳ”¹. Với lý do đó các ngân hàng thường sử dụng công cụ lãi suất để thu hút nguồn vốn này. Cạnh tranh lãi suất trở thành một trong những loại cạnh tranh hợp lý và gay gắt trong giai đoạn hội nhập hiện nay, ngân hàng nào có lãi suất cao hơn, khuyến mãi nhiều hơn, tiếp thị tốt hơn thì sẽ có lợi thế trong việc thu hút tiền gửi của khách hàng.

* *Dịch vụ chiết khấu thương phiếu và chứng từ có giá*: Việc ngân hàng mua các thương phiếu và chứng từ có giá ngắn hạn chưa đến hạn thanh toán gọi là chiết khấu. Nghiệp vụ chiết khấu giúp các chủ sở hữu chứng từ khôi phục năng lực thanh toán. Đây là nghiệp vụ được ưa chuộng không những đối với

¹ Sđd trang 148

khách hàng mà còn cả với ngân hàng vì đây là nghiệp vụ cho vay có bảo đảm bằng chứng từ có giá, rủi ro tín dụng ở mức độ thấp.

* *Dịch vụ cho vay*: Hoạt động cho vay bao gồm cho vay thương mại, cho vay tiêu dùng, cho vay chiết khấu giấy tờ có giá... Tùy theo nhu cầu về thời gian vay vốn của khách hàng mà ngân hàng 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.

* *Dịch vụ thanh toán*: Hầu hết các giao dịch thanh toán giữa các khách hàng trong nước và nước ngoài đều được thực hiện qua ngân hàng. Nhờ việc nắm giữ tài khoản của khách hàng, đồng thời thông qua việc kiểm soát chứng từ thanh toán mà các ngân hàng hoàn toàn có khả năng thực hiện các dịch vụ thanh toán theo yêu cầu của khách hàng. Hiện nay các NHTM ở Việt Nam sử dụng các dịch vụ thanh toán như: thanh toán séc, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, thư tín dụng, hối phiếu, lệnh phiếu, thẻ thanh toán...

* *Dịch vụ trao đổi ngoại tệ*: dịch vụ này rất phát triển trong giai đoạn hiện nay nhằm đáp ứng nhu cầu trao đổi mua bán trong hoạt động ngoại thương. Ngân hàng đứng ra mua, bán một loại tiền này để lấy một loại tiền khác nhằm mục đích thu lợi nhuận.

* *Dịch vụ uỷ thác (Trust services)*: Ngân hàng nhận thực hiện các công việc mà khách hàng uỷ thác như : bảo quản tài sản cho các cá nhân; bảo quản chứng thư quan trọng; bảo quản và lưu giữ chứng khoán của khách hàng; phát hành cổ phiếu, trái phiếu hộ; trả lãi, trả gốc, trả cổ tức... cho các tổ chức phát hành chứng từ có giá.

* *Ngoài ra còn có các sản phẩm dịch vụ truyền thống khác như*: dịch vụ ngân quỹ, dịch vụ chuyển tiền, dịch vụ cung cấp các tài khoản giao dịch.... Các

sản phẩm dịch vụ truyền thống của ngân hàng được cải tiến theo hướng hoàn chỉnh hơn, gọn về thủ tục, rút ngắn được thời gian giao dịch, các ngân hàng đã hướng tới việc xuất phát từ nhu cầu của khách hàng hơn là áp đặt sản phẩm mà mình có.

1.2.3. Dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại

Dịch vụ ngân hàng hiện đại là dịch vụ ngân hàng mới được đưa vào hoạt động của một tổ chức tín dụng, được ra đời trên nền các công nghệ mới, đem lại các tiện ích mới cho khách hàng. Một số dịch vụ tài chính ngân hàng hiện đại như:

* *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 đọc thẻ (Post), hay các máy rút tiền tự động ATM. Công nghệ thanh toán bằng thẻ có nhiều ưu điểm so với thanh toán bằng tiền mặt như: tập trung vốn tiền gửi vào ngân hàng, giảm thiểu rủi ro, chống tham nhũng và trốn thuế... nên đã đi vào cuộc sống.

* *Dịch vụ quản lý tiền mặt (ngân quỹ)*: là hình thức quản lý thu, chi hộ cho khách hàng, đầu tư các khoản tiền mặt thặng dư để sinh lợi cho khách hàng.

* *Dịch vụ thanh toán tiền điện tử*: Dịch vụ này cho phép một doanh nghiệp, một cá nhân hay bất kỳ tổ chức nào khác dù có hay không có tài khoản tại ngân hàng có thể trả tiền vào tài khoản của một người khác ở ngân hàng đó hay tại một ngân hàng khác. Khách hàng là doanh nghiệp thường sử dụng dịch vụ này để thực hiện thanh toán cho các nhà cung cấp, các chủ nợ... Khách hàng cá nhân thường sử dụng dịch vụ này để chuyển tiền cho người thân ở xa hay gửi tiền cho con đi học.... Dịch vụ này rất hữu ích do chi phí thấp, chuyển tiền nhanh, an toàn, thuận lợi.

* *Dịch vụ ngân hàng tại nhà*: Như chúng ta đã biết dịch vụ ATM và dịch vụ chuyển tiền điện tử là 2 dịch vụ ngân hàng điện tử có những ưu thế tại điểm giao dịch, thì dịch vụ ngân hàng tại nhà có những lợi thế khác, đó là: bằng những công cụ hỗ trợ như điện thoại, máy vi tính chúng ta có thể hoạt động giao dịch, thanh toán, xem thông tin tại nhà mà không cần phải đến ngân hàng. Mỗi khách hàng có một mã số riêng và một mật khẩu riêng do ngân hàng cung cấp và được giữ bí mật nhằm bảo đảm an toàn nhất cho các hoạt động giao dịch của mình.

* *Dịch vụ bảo quản và ký gửi*: Ngân hàng nhận bảo quản các cổ phiếu, chứng chỉ quỹ đầu tư, các hợp đồng bảo hiểm, các chứng thư tài sản, di chúc và các tài sản có giá khác. Những thứ này có thể được bảo quản theo phương thức “mở” trong đó biên lai sẽ ghi chi tiết những gì được lưu giữ, hoặc theo phương thức “kín” được lưu giữ trong những chiếc hộp khoá kín hay những phong bì gián kín...

* *Dịch vụ cho thuê tài chính*: Đây là phương thức mà các doanh nghiệp nhờ đó mà có thể có được những cấu kiện máy, thiết bị, xe cộ... mà không cần đầu tư vốn. 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 cho thuê, doanh nghiệp được sử dụng trong thời gian thuê.

* *Dịch vụ thư bảo đảm thực hiện đấu thầu*: Các khách hàng của ngân hàng hoạt động trong lĩnh vực công nghiệp xây dựng, khi tham gia đấu thầu phải cung cấp một thư bảo lãnh dự thầu trước khi được phép đấu thầu một hợp đồng. Thư bảo lãnh dự thầu cho biết rằng công ty sẽ thực hiện những cam kết thi công khi trúng thầu. Một ngân hàng thường được yêu cầu cung cấp một thư

đảm bảo như vậy và khi cấp thư thường có cam kết đền bù những thiệt hại trong trường hợp khách hàng trúng thầu không thực hiện hợp đồng và ngân hàng bị yêu cầu thanh toán theo các điều khoản của thư. Ngoài ra còn có các loại thư bảo đảm khác như: Thư bảo đảm thực hiện hợp đồng, thư bảo đảm cho thanh toán trước...

* *Dịch vụ tư vấn tài chính*: Một số ngân hàng đã tập trung vào cung cấp dịch vụ tư vấn để đáp ứng các nhu cầu tư vấn tài chính và quản lý các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các doanh nghiệp này đang gặp khó khăn về tài chính và vấn đề quản lý. Ngân hàng hướng dẫn và tư vấn cho doanh nghiệp kiểm soát chi phí, định giá, đánh giá đầu tư cơ bản, dự báo nguồn thu nhập và quản lý tài sản, chiến lược sản xuất kinh doanh...

* *Dịch vụ hợp đồng trao đổi tín dụng (Credit Swap)*: là hình thức hai tổ chức tín dụng ký kết hợp đồng trao đổi cho nhau một khoản tín dụng, chủ yếu là để đa dạng hoá danh mục cho vay, để thực hiện các danh mục tín dụng theo chính sách tín dụng.

* *Hợp đồng quyền tín dụng (Credit Option)*: ngân hàng ký một hợp đồng với tổ chức kinh doanh quyền (Option dealer) với nội dung bán quyền sẽ thanh toán toàn bộ khoản tín dụng nếu khách hàng không trả được nợ và lãi, hoặc không trả hết nợ và lãi. Nếu khách hàng trả hết nợ và lãi, ngân hàng mua quyền sẽ mất phí mua quyền.

* *Hợp đồng trao đổi các khoản tín dụng rủi ro*: Ngân hàng mua một hợp đồng bán khoản tín dụng rủi ro cho một ngân hàng khác và do đó khi khách hàng không trả được nợ, lãi thì ngân hàng bán quyền sẽ thanh toán phần chênh lệch giữa nợ và lãi mà khách hàng không thanh toán được sau khi trừ đi giá trị tài sản đảm bảo đã được thanh lý. Giá trị thanh toán = (giá trị khoản tín dụng + lãi) – (giá trị khách hàng thanh toán + giá trị tài sản đảm bảo được thanh lý).

* *Trái phiếu ràng buộc*: Ngân hàng mua trái phiếu của doanh nghiệp và có cam kết rằng nếu dự án bị lỗ thì ngân hàng sẽ không thu lãi hoặc thu lãi một phần. Sản phẩm này nhằm nâng cao trách nhiệm của ngân hàng trong việc chia sẻ rủi ro của dự án mà ngân hàng tài trợ.

Ngoài ra còn có một số dịch vụ ngân hàng mới ngày càng được áp dụng rộng rãi tại các NHTM như: cung cấp dịch vụ hưu trí, dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán, dịch vụ quỹ tương hỗ và trợ cấp, bán các dịch vụ bảo hiểm, home banking, phone banking, Electronic banking, internet banking....

Tóm lại, dịch vụ ngân hàng rất đa dạng và phong phú. Bất kỳ một lĩnh vực nào có liên quan đến hoạt động ngân hàng, các ngân hàng đều sẵn sàng cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng. Có loại dịch vụ ngân hàng sẽ thu phí dịch vụ, có loại dịch vụ ngân hàng được hưởng hoa hồng, nhưng cũng có loại dịch vụ miễn phí hoàn toàn, điều này chứng tỏ dịch vụ ngân hàng là một mảng hoạt động kinh doanh có hiệu quả và góp phần tạo điều kiện để mở rộng và phát triển các mảng hoạt động kinh doanh cơ bản khác.

1.3. Một số yếu tố cơ bản về cạnh tranh và phát triển dịch vụ tài chính trong điều kiện hậu WTO

1.3.1. Những yếu tố chung chi phối sự phát triển:

- Toàn cầu hoá tác động đến nền kinh tế đất nước, sự liên kết để phát triển đòi hỏi phải có những bước chuẩn bị kỹ càng. Những tác động của toàn cầu hoá làm cho chúng ta không thể đóng cửa mãi, mà phải mở cửa hội nhập, và thực tế chúng ta đã trở thành thành viên chính thức của WTO.

- Việt Nam nằm trong vùng phát triển kinh tế năng động (khối ASEAN), khu vực có vốn đầu tư của các công ty xuyên quốc gia, những tập đoàn kinh tế lớn. Sự hiện diện của những tập đoàn này đã góp phần không nhỏ thúc đẩy sự phát triển dịch vụ tài chính.

- Điều kiện chính trị xã hội ổn định , nguồn lực tài chính tiềm tàng trong nhân dân cũng tác động rất lớn đến sự phát triển vững chắc của dịch vụ ngân hàng.

- Chất lượng nguồn nhân lực có vai trò hết sức quan trọng trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng. Nhân lực giỏi sẽ giúp triển khai dịch vụ được nhanh chóng, chính xác. Đội ngũ cán bộ có trình độ giúp nâng cao vị thế của ngân hàng trong việc cạnh tranh.

Những nhân tố chung trên đây có tác động tích cực đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng, nếu nhận thức và làm tốt sẽ tạo điều kiện cho quá trình phát triển.

1.3.2. Các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng:

* *Các tổ chức nhận tiền gửi:* được tổ chức dưới các hình thức: ngân hàng thương mại, hiệp hội tiết kiệm và cho vay, ngân hàng tiết kiệm tương trợ (mutual saving bank), liên hiệp tín dụng (Credit Union).

* *Các tổ chức tiết kiệm theo hợp đồng:* đó là các loại công ty bảo hiểm, công ty tái bảo hiểm và các quỹ trợ cấp các dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan đến bảo hiểm nhằm mục đích phân tán và chia sẻ rủi ro trong nền kinh tế.

Hệ thống ngân hàng rộng khắp là một lợi thế của các ngân hàng trong việc triển khai các loại hình dịch vụ. Chính yếu tố địa lý này sẽ giúp cho việc quảng bá hình ảnh, sản phẩm của ngân hàng được thông suốt. Trong điều kiện hiện nay, hệ thống NHTM gia tăng nhanh chóng về số lượng, quy mô cũng sẽ làm gia tăng áp lực cạnh tranh, tạo động lực phát triển hệ thống ngân hàng và nền kinh tế xã hội.

1.3.3. Các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ

* *Chính phủ:* Chính phủ tham gia vào thị trường dịch vụ tài chính với tư cách là người cần dịch vụ tài chính trong trường hợp chính phủ tiến hành huy

động các nguồn tài chính phục vụ mục tiêu phát triển kinh tế – xã hội. Với tư cách quản lý vĩ mô, chính phủ thông qua các cơ quan chuyên trách của mình giám sát, điều tiết thị trường trên cơ sở nền tảng pháp lý quốc gia và quốc tế nhằm duy trì sự phát triển bền vững của thị trường này.

* *Các doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế xã hội*: đây là những khách hàng quan trọng nhất của dịch vụ tài chính trên cả hai phương diện cung và cầu các nguồn tài chính. Trong điều kiện hội nhập, các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính ngày càng nhiều, đồng thời chính họ cũng trở thành lực lượng cung cấp động lực cho sự phát triển dịch vụ tài chính của các ngân hàng thương mại.

* *Dân cư*: Tầng lớp dân cư tham gia vào thị trường tài chính thông qua việc sử dụng hiệu quả hơn lợi ích từ sự phát triển của thị trường dịch vụ ngân hàng như các hình thức gửi tiền, mua chứng chỉ tiền gửi, tín dụng tiêu dùng, tín dụng trả góp, vay vốn lập doanh nghiệp, du học, nhu cầu cá nhân, thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng ... Sự ủng hộ của khách hàng giúp cho ngân hàng củng cố niềm tin vào chiến lược phát triển sản phẩm của mình.

1.3.4. Giá cả của dịch vụ tài chính

Giá cả dịch vụ tài chính là một vấn đề rất quan trọng, có tác động lớn đến sự phát triển của thị trường cũng như các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính. Giá cả các loại dịch vụ tài chính quá cao hay quá thấp đều có tác động tiêu cực đến sự phát triển của thị trường dịch vụ tài chính. Trường hợp giá cả các loại dịch vụ tài chính quá cao, khách hàng sẽ gặp khó khăn trong việc tiếp cận và sử dụng các loại dịch vụ tài chính; ngược lại trong trường hợp giá cả các loại dịch vụ tài chính quá thấp thì các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính sẽ gặp khó khăn trong việc kinh doanh, nhiều khả năng dẫn đến thua lỗ và phá sản. Như vậy, trong cả hai trường hợp trên đều đưa đến tác động tiêu cực là thu hẹp thị trường

dịch vụ tài chính, do đó giá cả các loại dịch vụ tài chính cần phải được xác định ở mức thích hợp theo sự phát triển của nền kinh tế xã hội, sự phát triển của thị trường dịch vụ tài chính.

1.3.5. Môi trường pháp lý

Hệ thống khung pháp luật do Nhà nước thiết lập nhằm quy định các nguyên tắc hoạt động cơ bản của thị trường dịch vụ tài chính. Yêu cầu cơ bản đối với hệ thống khung pháp luật là phải thống nhất, ổn định, rõ ràng minh bạch, phải kết hợp, vận dụng các tiêu chuẩn chung đã được thừa nhận trên phạm vi toàn thế giới.

Chủ trương chính sách của nhà nước ảnh hưởng rất lớn đến xu thế phát triển. Chủ trương có nhất quán mới làm cho những nhà đầu tư yên tâm đầu tư, chính sự nhất quán này cũng giúp cho các chủ thể tham gia định hình được chiến lược của mình.

1.3.6. Hội nhập thị trường dịch vụ tài chính

Vấn đề cơ bản trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới về dịch vụ tài chính của các nước trên thế giới là mở cửa từng bước cho sự tham gia của nước ngoài. Điều này có nghĩa là nhà nước kiểm soát sự tham gia của các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính nước ngoài theo sự phát triển của thị trường nội địa. Mở cửa thị trường dịch vụ tài chính có thể làm tăng tính cạnh tranh và hiệu quả trong toàn bộ nền kinh tế. Cạnh tranh về dịch vụ tài chính sẽ đem lại lợi ích cho khách hàng thông qua việc tự do hơn khi lựa chọn các loại dịch vụ, lựa chọn được nhà cung cấp tốt nhất với giá cả cạnh tranh...

1.4. Ý nghĩa của sự phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng

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

tế. Cạnh tranh sẽ làm cho hệ thống ngân hàng vững mạnh, hiệu quả và lành mạnh hơn.

- Phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng, vai trò của ngân hàng tác động đến đời sống của mọi người dân, nếu dịch vụ tài chính ngân hàng phát triển sẽ tạo điều kiện để thu hút nguồn vốn đầu tư vào những ngành trọng tâm, ngành mũi nhọn, đầu tư đúng hướng vào những vùng trọng điểm...

- Phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng góp phần kiểm soát lạm phát, khắc phục độc quyền trong ngành ngân hàng, tạo ra một hệ thống ngân hàng lành mạnh.

- Phát triển các dịch vụ tài chính ngân hàng sẽ giúp các doanh nghiệp giảm chi phí sản xuất kinh doanh, đồng thời sự phát triển này sẽ làm tăng tỷ trọng của ngành dịch vụ trong GDP của nền kinh tế, điều này đúng với quan điểm của Đảng và nhà nước ta trong quá trình hội nhập.

- Phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng tạo ra sự cạnh tranh trong nền kinh tế, cạnh tranh giữa những chủ thể đi vay, cho vay. Chính từ sự cạnh tranh này mà ngân hàng có thể đi sâu vào hoạt động sản xuất kinh doanh của các công ty, các xí nghiệp, thông qua đó có thể kiểm soát, giám sát được những hoạt động của các đơn vị này, góp phần làm cho sản xuất kinh doanh lành mạnh và hiệu quả hơn.

- Phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng tạo điều kiện đào tạo nguồn nhân lực, nhất là nguồn nhân lực cho các ngành mũi nhọn. Chính đòi hỏi một nguồn nhân lực giỏi, năng động, đủ điều kiện tiếp thu kiến thức mới, đáp ứng nhu cầu hội nhập mà các trường đại học sẽ có những chương trình sát với thực tế, kết hợp với các doanh nghiệp để nguồn nhân lực đào tạo ngày càng tốt hơn.

- Phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng góp phần phát triển sản xuất, nâng cao đời sống của nhân dân, đồng thời góp phần ổn định chính trị, tạo niềm

tin cho nhân dân, qua đó khẳng định được vai trò Đảng trong công cuộc đổi mới và phát triển kinh tế đất nước.

1.5. Kinh nghiệm của Trung Quốc về phát triển dịch vụ tài chính hậu WTO

Trung Quốc chính thức gia nhập WTO ngày 11/12/2001, với điều kiện phải cam kết mở cửa lĩnh vực ngân hàng và chứng khoán. Đối với việc mở cửa dịch vụ ngân hàng, Trung Quốc cam kết bãi bỏ các hạn chế về địa lý đối với kinh doanh ngoại tệ, 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. Các ngân hàng nước ngoài sẽ được đối xử như các ngân hàng trong nước. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện do nhận thức chưa đầy đủ về năng lực tài chính, khả năng cạnh tranh, nợ xấu của các ngân hàng nhất là của 4 ngân hàng thương mại quốc doanh, đồng thời thị trường tiền tệ, thị trường tài chính kém phát triển, năng lực quản lý – kiểm tra – giám sát của các ngân hàng kém nên chính phủ 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:

- Quy định chặt chẽ điều kiện để thành lập ngân hàng nước ngoài, nhất là việc đưa ra yêu cầu về vốn rất cao: Thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài phải có tổng tài sản trên 10 tỷ USD, chi nhánh ngân hàng nước ngoài trên 20 tỷ USD, ngân hàng liên doanh đối tác với nước ngoài phải vốn đăng ký tối thiểu 1 tỷ nhân dân tệ (khoảng 121 triệu USD).

- Chính phủ Trung Quốc chủ trương phát triển thị trường tài chính trong nước với lộ trình đến năm 2004 đã thành lập được thị trường chứng khoán thống nhất với quy mô khá 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. Chính phủ Trung Quốc cũng cho phép các NHTM nhà nước mở chi nhánh ở nước ngoài để tăng thêm sức mạnh cạnh tranh cho hệ thống ngân hàng.

- Về công tác giám sát: Công tác giám sát được tăng cường, với sự hình thành uỷ ban quản lý thị trường chứng khoán, uỷ ban quản lý ngân hàng, uỷ ban quản lý bảo hiểm. Các uỷ ban này phối hợp với nhau để giám sát các sản phẩm liên ngành. Cũng theo quy định của uỷ ban quản lý ngân hàng thì các ngân hàng nước ngoài phải thực hiện chế độ báo cáo 2 lần trong 1 năm.

- Tích cực xử lý nợ quá hạn: Sau khi 4 NHTM nhà nước được tăng vốn 2,6 tỷ USD vào năm 1998 và việc 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, kết quả đã đem lại những tín hiệu sáng hơn trong việc xử lý nợ xấu của hệ thống ngân hàng.

- Các ngân hàng của Trung Quốc không ngừng nâng cao năng lực quản lý kinh doanh nhằm đáp ứng sự thay đổi trong quá trình hội nhập như : sàng lọc, tinh giản bộ máy quản lý, nâng cao trình độ của đội ngũ nhân viên, cho phép thành lập các uỷ ban để đánh giá tín dụng và quản lý, thuê kiểm toán độc lập nước ngoài kiểm toán kết quả hoạt động, mời 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).

- Mở cửa cho ngân hàng nước ngoài vào Trung Quốc: tính đến tháng 1/2005 chính phủ Trung Quốc đã cho phép 116 ngân hàng nước ngoài, kinh doanh tại 18 tỉnh, thành phố. Theo bản cam kết của chính phủ Trung Quốc khi vào WTO thì tất cả các hạn chế về địa lý sẽ được xoá bỏ vào cuối năm 2006.

Quan điểm của trung Quốc là mở cửa từ từ, không quá thổi 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 chi hệ thống ngân hàng và kinh tế phát triển bền vững. Một số rào cản được đưa ra đó là:

+ Đưa ra yêu cầu về tỷ lệ an toàn về vốn .

- + Hạn chế cho vay bằng ngoại tệ.
- + Hạn chế lãi suất tiền gửi ngoại tệ.
- + Thực hiện chính sách tỷ giá thận trọng, chưa tự do hoá tài khoản vốn.
- + 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.

Các quy định của chính phủ Trung Quốc nêu trên cho thấy cần thiết phải có một quy chế bảo đảm an toàn để hội nhập WTO và mở cửa dịch vụ ngân hàng. Việc đặt ra một rào cản đối với nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài được xem là phù hợp với hiệp định chung về thương mại và dịch vụ GAST vì các biện pháp được sử dụng cho các mục tiêu chính sách tiền tệ được xem là “ngoại trừ về bảo đảm an toàn”.

Sau hơn 5 năm hội nhập WTO, kinh tế Trung Quốc không ngừng tăng trưởng, nền tài chính lành mạnh, các ngân hàng vững bước trong môi trường cạnh tranh chứng tỏ sự lựa chọn con đường đi của chính phủ Trung Quốc là đúng đắn. Họ đã đi những bước chậm nhưng tính hiệu quả rất cao, không gây ra những khủng hoảng trong nền kinh tế.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Ngày 7/11/2006, Việt Nam chính thức gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO. Sự gia nhập này sẽ mang lại nhiều cơ hội cho lĩnh vực tài chính ngân hàng cũng như những ngành kinh tế khác của đất nước. Nghiên cứu về sự phát triển của loại hình dịch vụ tài chính ngân hàng trong thời kỳ này là yêu cầu cấp thiết đối với những nhà quản lý kinh tế nói chung và những nhà quản trị ngân hàng nói riêng.

Dịch vụ ngân hàng là một trong những dịch vụ quan trọng trên thị trường dịch vụ tài chính. Thông qua các sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng chúng ta thấy rằng các sản phẩm này rất đa dạng và phong phú. Phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ tạo điều kiện huy động các nguồn vốn nhà rỗi trong xã hội, phân bổ và sử dụng một cách hiệu quả nhất cho sự phát triển kinh tế, xã hội. Cũng qua việc nghiên cứu này cho thấy những sản phẩm tài chính ngân hàng hiện đại sẽ là một trong những tiềm lực to lớn mà các ngân hàng cần phải khai thác trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới.

Trên cơ sở kinh nghiệm về sự phát triển dịch vụ ngân hàng Trung Quốc, cùng với sự phân tích các nhân tố tác động đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng trong điều kiện hội nhập, ngành ngân hàng Việt Nam cần phải xây dựng cho mình lộ trình phát triển 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 được những chuẩn mực quốc tế và khu vực.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TÀI CHÍNH
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TP HỒ CHÍ MINH
GIAI ĐOẠN 2001-2006

2.1. Khái quát hoạt động của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

Thành phố Hồ Chí Minh là địa phương hoạt động kinh tế năng động nhất, là một trong những tỉnh, thành phố đi đầu trong cả nước về tốc độ tăng trưởng kinh tế. Nếu như năm 2001 tốc độ tăng GDP của thành phố là 7,4 % thì đến năm 2005 tăng lên 12,2%. Phát triển kinh tế với tốc độ tăng trưởng cao đã tạo ra mức đóng góp GDP lớn cho cả nước. Có thể nói thành phố là hạt nhân trong vùng Kinh tế trọng điểm phía Nam (KTTĐPN) và trung tâm đối với vùng Nam Bộ. Với mức đóng góp GDP là 66,1% trong vùng(KTTĐPN) và đạt mức 30% trong tổng GDP của cả khu vực Nam Bộ.

Những năm vừa qua tình hình kinh tế thành phố có sự chuyển dịch mạnh mẽ. Năm 2005, năng suất lao động bình quân toàn nền kinh tế thành phố đạt 63,63 triệu đ/người/năm, thành phố là nơi thu hút vốn đầu tư nước ngoài mạnh nhất cả nước, kể từ khi Luật đầu tư được ban hành. Số dự án đầu tư vào thành phố chiếm khoảng 1/3 tổng số dự án đầu tư nước ngoài trên cả nước. Về thương mại, dịch vụ, thành phố là trung tâm xuất nhập khẩu lớn nhất nước. Kim ngạch xuất nhập khẩu của thành phố ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng kim ngạch xuất nhập khẩu của cả nước. Cơ sở vật chất ngành thương mại được tăng cường với khoảng 400 chợ bán lẻ, 81 siêu thị, 18 trung tâm thương mại, 3 chợ đầu mối. Khu vực dịch vụ tăng trưởng đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu sản xuất - kinh doanh và phục vụ đời sống dân cư. Hoạt động du lịch của thành phố phát triển mạnh, chưa bao giờ thành phố Hồ Chí Minh đón nhiều du khách như

năm 2005. Lượng khách du lịch quốc tế đến thành phố trên 2 triệu lượt, tăng 27% so với năm 2004. Doanh thu ngành du lịch đạt 13.250 tỷ đồng, tăng 23%. Đến nay, có 142 khách sạn được xếp hạng, trong đó 35 khách sạn 3 đến 5 sao với 5.740 phòng và 346 doanh nghiệp lữ hành đủ điều kiện kinh doanh.

Chính những điều kiện kinh tế xã hội của thành phố Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện cho thành phố trở thành trung tâm tài chính ngân hàng lớn nhất Việt Nam, thành phố dẫn đầu cả nước về số lượng ngân hàng và doanh số quan hệ tài chính - tín dụng. Doanh thu của hệ thống ngân hàng thành phố chiếm khoảng 1/3 tổng doanh thu toàn quốc.

Theo Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ VII thì mục tiêu cơ bản của chương trình phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (TPHCM) đến năm 2005 và định hướng đến năm 2010 là: “Dịch vụ tài chính ngân hàng trở thành một ngành kinh tế chủ lực của thành phố, huy động vốn cho đầu tư phát triển, góp phần thực hiện thành công kế hoạch phát triển kinh tế xã hội của thành phố trong thời gian tới, đưa TPHCM trở thành một trung tâm tài chính của phía Nam và cả nước”. Trên cơ sở đó ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh đã xây dựng chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2001-2005, một số nội dung về nguyên tắc phát triển dịch vụ ngân hàng được thể hiện đó là: phải đảm bảo hiệu quả cho ngân hàng và cho nền kinh tế; Các dịch vụ ngân hàng phải đảm bảo nhanh chóng, tính tiện ích cao, an toàn và bảo mật thông tin; nâng cao tính cạnh tranh nghiệp vụ cho ngân hàng.

Trong chương trình này, một số yêu cầu để phát triển dịch vụ ngân hàng đó là: Phát triển dịch vụ ngân hàng phải vừa đáp ứng được nhu cầu tăng trưởng nền kinh tế của cả nước nói chung và của thành phố Hồ Chí Minh nói riêng, vừa phải đảm bảo hoạt động của ngân hàng được an toàn và hiệu quả, đáp ứng được

những tiện ích tối đa cho khách hàng và cho nền kinh tế. Quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng phải đảm bảo nâng cao năng lực cạnh tranh cho ngân hàng đồng thời bảo đảm yêu cầu chuẩn mực hội nhập kinh tế quốc tế.

Qua những phân tích tình hình kinh tế xã hội của thành phố Hồ Chí Minh, cùng với những chủ trương của Đảng bộ, chính quyền thành phố trong phát triển ngành ngân hàng. Chúng ta thấy rằng ngân hàng thành phố Hồ Chí Minh có những cơ sở khá thuận lợi để phát triển các dịch vụ tài chính ngân hàng. Tuy nhiên sự phát triển này có vững chắc hay không, còn có những thuận lợi hoặc khó khăn gì, chúng ta cần đi sâu vào phân tích thực trạng hoạt động của NHTM trên địa bàn thành phố những năm gần đây.

2.2. Thực trạng hoạt động và phát triển các dịch vụ tài chính của NHTM khu vực thành phố Hồ Chí Minh những năm vừa qua.

Năm 2005 là năm kết thúc chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng giai đoạn 2001-2005. Sau 5 năm thực hiện, các hoạt động dịch vụ ngân hàng phát triển đáng kể cả về số lượng và chất lượng, góp phần phát triển kinh tế xã hội trên địa bàn, thể hiện rõ nét trong hoạt động của các ngân hàng, của khách hàng cá nhân cũng như khách hàng doanh nghiệp được cung ứng dịch vụ.

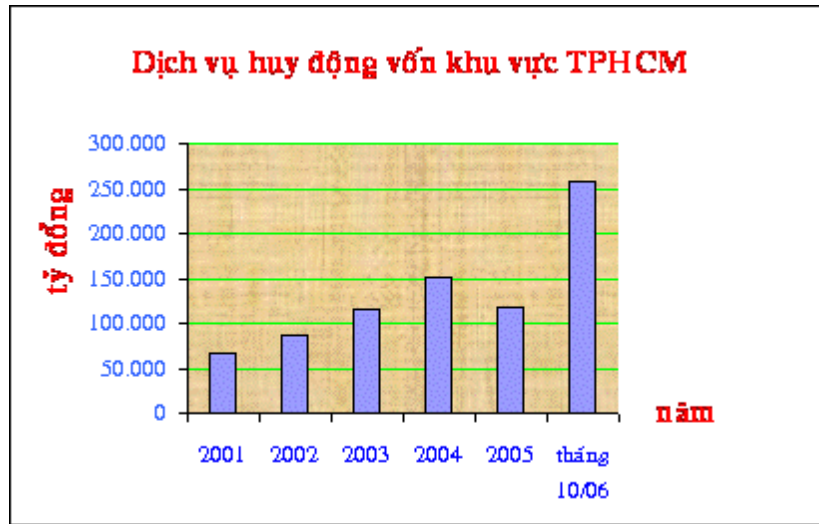
2.2.1. Hoạt động của các dịch vụ ngân hàng truyền thống

2.2.1.1. Hoạt động dịch vụ huy động vốn

Trong những năm qua với các hình thức huy động vốn khác nhau, các tổ chức tín dụng cạnh tranh nhau gay gắt trong việc thu hút vốn, thu hút khách hàng. Nhiều hình thức huy động vốn đa dạng, mới lạ, phong phú về kỳ hạn, về loại tiền gửi cũng như hình thức gửi tiền, lãi suất linh hoạt, hấp dẫn cùng các hình thức khuyến mãi có cơ cấu giải thưởng hấp dẫn đã thực sự thu hút khách hàng đến với ngân hàng cộng với thái độ phục vụ khách hàng ân cần, chuyên

nghiệp hơn, thủ tục nhanh gọn hơn đã đem lại những tiện ích cho khách hàng đến giao dịch. Chính những nguyên nhân trên đã thúc đẩy tốc độ huy động vốn tăng tưởng cao trong những năm qua. chúng ta có thể tham khảo một số kết quả hoạt động của dịch vụ huy động vốn của các NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

SƠ ĐỒ 2.2.1.1: DỊCH VỤ HUY ĐỘNG VỐN CỦA CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM



*Nguồn : Báo cáo sơ bộ về phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn
TPHCM 10 tháng năm 2006 – NHNN chi nhánh TPHCM*

BẢNG 2.2.1.1: DỊCH VỤ HUY ĐỘNG VỐN CỦA CÁC NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM

ĐVT: tỷ đồng

Nội dung	2001	2002	2003	2004	2005	tháng 10/06
- Tổng huy động vốn	65.716	85.996	114.572	150.337	118.876	258.558
- Tốc độ tăng trưởng	16,9%	30,9%	33,2%	31,2%	25,6%	36,9%

*Nguồn : Báo cáo sơ bộ về phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn
TPHCM 10 tháng năm 2006 – NHNN chi nhánh TPHCM*

Như chúng ta đã nói ở trên, dịch vụ huy động vốn của các NHTM ở TPHCM đã không ngừng phát triển qua các năm. Đến 31/12/2005 huy động vốn đạt 188.876 tỷ đồng, tăng 25,6% so với năm 2004. Tính đến tháng 10/2006 huy động vốn đạt 258.558 tỷ đồng tăng 36,9% so với năm 2005. Để đạt được kết quả này phải kể đến sự chủ động, sáng tạo của các ngân hàng trong việc thu hút khách hàng. Ngoài những hình thức truyền thống thì những hình thức mới, lần đầu được áp dụng như hình thức huy động vốn với lãi suất bậc thang của Ngân Hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn đã làm cho nhiều khách hàng chủ động trong việc gửi và rút tiền. Theo kết quả điều tra của tác giả, trong 97 phiếu thăm dò các khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của NHTM khu vực TPHCM thì có 58 khách hàng (chiếm 59,79%) sử dụng dịch vụ gửi tiền tiết kiệm. Tỷ lệ này có thể là chưa cao nhưng cũng nói lên sự quan tâm của khách hàng cá nhân đến loại hình dịch vụ này. Cũng trong cuộc điều tra này, khi tiếp xúc với khách hàng Lê Thị Vân, là khách hàng sử dụng dịch vụ gửi tiết kiệm tại ngân hàng Á Châu, chị Vân cho biết chị sử dụng tiền nhàn rỗi của gia đình để gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng Á Châu vì chị thấy hình thức huy động của ngân hàng rất hấp dẫn, với nhiều giải thưởng khi tham dự rút thăm trúng thưởng, khi tham gia còn được làm thẻ ATM miễn phí, chăm sóc khách hàng của đội ngũ nhân viên ở ngân hàng này là rất tốt... Nếu ngân hàng giải quyết được sự gắn kết giữa sản phẩm huy động vốn với sản phẩm thanh toán, các chứng từ có giá khác, làm tăng thêm tính thanh khoản của sản phẩm thì khách hàng tham gia loại hình huy động vốn sẽ cao hơn nữa. Tuy nhiên vẫn còn tồn tại những hạn chế đó là bên cạnh những ngân hàng thực hiện khá tốt khâu tiếp xúc với khách hàng thì còn một số nhân viên của một vài ngân hàng (nhất là NHTM quốc doanh) còn có những thái độ chưa được khách hàng hài lòng như không nhiệt tình, hướng dẫn khách hàng không chu đáo, giao tiếp thiếu lịch sự...

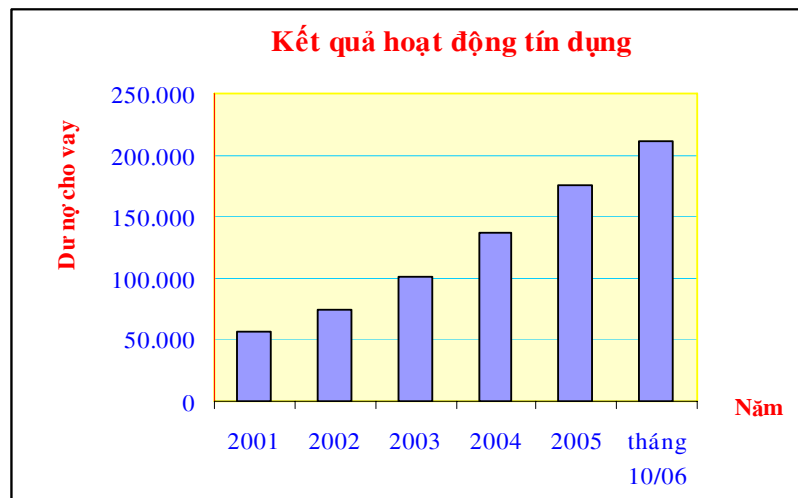
Đi sâu vào phân tích các loại kỳ hạn của hình thức huy động vốn, chúng ta thấy rằng chủ yếu nguồn vốn huy động được là từ nguồn huy động ngắn hạn và không kỳ hạn, còn vốn huy động trung và dài hạn chiếm tỷ trọng ít. Theo kết quả điều tra của tác giả, với câu hỏi: “*Đối với hoạt động tiền gửi ngân hàng, anh/chị thường gửi tiền với loại kỳ hạn nào?*”, kết quả thu được là: gửi không kỳ hạn 45/97 phiếu chiếm tỷ lệ 46.39%, gửi ngắn hạn 33/97 phiếu chiếm tỷ lệ 34.02%, gửi trung hạn 16/97 phiếu chiếm tỷ lệ 16.49%, gửi dài hạn 3/97 phiếu chiếm tỷ lệ 3.09%. Tìm hiểu lý do tại sao nhiều khách hàng chọn kỳ hạn gửi tiền ngắn hạn và không kỳ hạn, tác giả thấy rằng khách hàng chọn loại kỳ hạn này vì mong muốn chủ động rút tiền trong quá trình gửi, khách hàng có thể điều chỉnh được các hình thức đầu tư có lợi cho mình nhất, có thể rút tiền ra để đầu tư vào những loại hình kinh doanh khác khi có điều kiện thuận lợi...

2.2.1.2. Hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng nhằm cung ứng vốn cho nền kinh tế. Thành phố Hồ Chí Minh là địa phương có vốn đầu tư nước ngoài rất lớn. Các khu công nghiệp, khu chế xuất là khu vực có nhiều doanh nghiệp hoạt động, là nơi giải quyết được nhiều việc làm cho công dân thành phố và những tỉnh thành khu vực miền Nam. Đây là khu vực có nhu cầu cao về vốn để phát triển sản xuất kinh doanh, do đó đây cũng là địa bàn hoạt động của nhiều ngân hàng. Để tiếp cận và phát triển sản phẩm tín dụng, các ngân hàng không ngừng đưa ra các hình thức đầu tư đa dạng và phong phú, những đổi mới và hoàn thiện trong hoạt động nghiệp vụ như quản lý và hoạt động theo sổ tín dụng, theo quy trình tín dụng chuẩn mực gắn liền với quá trình nâng cao chất lượng tín dụng; đa dạng hoá lĩnh vực đầu tư với nhiều hình thức đầu tư như: cho vay trực tiếp, tài trợ dự án, góp vốn, đầu tư giấy tờ có giá.... Hoạt động tín dụng của các tổ chức tín dụng ngày càng phát triển với nhiều hình thức tín dụng: tín dụng kích cầu, tín dụng tiêu dùng, tín

dụng phục vụ phát triển nông nghiệp và nông thôn... đã tạo điều kiện cho khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng tốt hơn. Theo báo cáo của ngân hàng nhà nước chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh thì đến tháng 10/2006 kết quả hoạt động tín dụng của các ngân hàng trên địa bàn có nhiều khả quan, cụ thể:

SƠ ĐỒ 2.2.1.2: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM



**BẢNG 2.2.1.2: KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ TÍN DỤNG
TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM**

ĐVT: Tỷ đồng

Nội dung	2001	2002	2003	2004	2005	tháng 10/06
- Dư nợ cho vay	56.189	74.243	101.006	136.624	175.759	211.957
- Tốc độ tăng trưởng	7,7%	32,1%	36,0%	35,3%	28,6%	20,6%

Nguồn : Báo cáo sơ bộ về phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn

TPHCM 10 tháng năm 2006 – NHNN chi nhánh TPHCM

Theo kết quả trên, chúng ta thấy rằng bình quân tín dụng tăng trưởng 24% -27%/năm. Trong đó năm 2005 dư nợ tín dụng đạt 175.759 tỷ đồng, tăng 24.6% so với năm 2004. Tính đến tháng 10/2006, dư nợ cho vay của các NHTM trên địa bàn thành phố đạt 211.957 tỷ đồng tăng 20,6% so với năm 2005.

Phân tích sâu hơn những kết quả đạt được trong dịch vụ tín dụng của ngân hàng, chúng ta thấy rằng tốc độ tăng trưởng của loại dịch vụ này không ngừng tăng, nhất là trong giai đoạn hội nhập. Khi mà nền kinh tế mở cửa, các doanh nghiệp đầu tư phát triển sản xuất, ngoài nguồn vốn tự có của doanh nghiệp thì vốn vay ngân hàng là một trong những nguồn vốn mà doanh nghiệp hướng tới. Trong kết quả cuộc điều tra của tác giả, với câu hỏi: “*Cơ quan anh chị sử dụng dịch vụ ngân hàng nhằm mục đích gì?*” thì có đến 28/37 đơn vị tham gia (chiếm tỷ lệ 75.68%) trả lời là cơ quan của họ vay vốn để phát triển sản xuất kinh doanh. Điều này càng khẳng định là dịch vụ tín dụng sẽ ngày càng phát triển. Tuy nhiên, một vấn đề làm hạn chế sự tiếp cận nguồn vốn vay này của các doanh nghiệp đó là vấn đề lãi suất cho vay. Thực sự với lãi suất cho doanh nghiệp vay hiện nay (gần 12%/năm đối với vay ngắn hạn) là một vấn đề đòi hỏi các doanh nghiệp phải có những chính sách thích hợp trong phát triển sản xuất. Nếu kinh doanh hiệu quả không cao thì lợi nhuận làm ra sẽ chạy hết vào túi của các ngân hàng. Nếu tình trạng này kéo dài sẽ làm tăng rủi ro tín dụng của các ngân hàng, do đó các ngân hàng cần phải có hướng tiếp cận, tạo điều kiện để cho các doanh nghiệp phát triển ngày càng tốt hơn. Cũng theo kết quả điều tra của tác giả, thì có đến 43,24% doanh nghiệp được hỏi cho rằng lãi suất hiện nay là quá cao, 37,84% trả lời là cao, chỉ có 16.22% cho rằng lãi suất như vậy là trung bình. Điều này càng khẳng định vấn đề lãi suất là vấn đề các doanh nghiệp rất quan tâm. Khi hội nhập, các ngân hàng nước ngoài hoạt động ở Việt nam sẽ tiên phong đi vào vấn đề lãi suất cho vay để tiếp cận các doanh nghiệp. Với tiềm lực về vốn lớn, các ngân hàng này sẽ nâng cao năng lực cạnh tranh, chiếm thị phần thông qua bài toán lãi suất, do đó các NHTM trong nước cần có những phương án khả thi hơn để giữ vững thị phần của mình.

Khi được hỏi doanh nghiệp đánh giá như thế nào về chất lượng hoạt động dịch vụ tín dụng của các ngân hàng, có nhiều quan điểm khác nhau nhưng tựu trung lại thì có những mặt ngân hàng đã làm cho doanh nghiệp hài lòng, nhưng cũng có những khâu, bộ phận đã làm giảm niềm tin yêu của khách hàng dành cho ngân hàng. Cụ thể khi hỏi về sự hài lòng về thủ tục hành chính khi giải quyết các vấn đề tín dụng, chỉ có 27,03% doanh nghiệp hài lòng với thủ tục hành chính, còn lại 40,54% cho rằng thủ tục hành chính của các ngân hàng là tạm được, 16,22% cho rằng thủ tục hành chính quá chậm. Sự hài lòng về giải quyết thủ tục hành chính ở các NHTM cổ phần được đánh giá cao hơn các NHTM quốc doanh vì trong số 40,54% doanh nghiệp hài lòng về thủ tục hành chính thì có đến 60,58% các doanh nghiệp này quan hệ với các NHTM cổ phần. Khi điều tra số liệu thực tế tại Công Ty Xây Lắp Điện 2, là một đơn vị thi công các công trình Lưới điện quốc gia, với bề dày kinh nghiệm và uy tín chất lượng sản phẩm, thị phần của công ty chiếm gần 60% thị trường xây lắp điện toàn Miền Nam, công ty có quan hệ tín dụng với Ngân Hàng Đầu Tư Và Phát Triển Việt Nam chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh từ những năm đầu thành lập. Theo ông Nguyễn Văn Thuận, giám đốc công ty thì thủ tục giải ngân của ngân hàng làm rất chậm, thông thường phải 3-4 ngày mới hoàn thiện thủ tục kiểm duyệt tín dụng, sự thay đổi các nhân viên tín dụng làm chậm trễ việc thẩm định các dự án vay vốn của công ty, vì khi thay đổi nhân sự thì người mới phải tìm hiểu công việc từ đầu. Trong quá trình xét duyệt cho vay thi công các công trình, ngân hàng đòi hỏi quá nhiều giấy tờ, đôi khi những giấy tờ này không phải lúc nào cũng có ngay mà còn phải phụ thuộc vào chủ đầu tư, phụ thuộc vào công tác đền bù, giải phóng mặt bằng... chính những yếu tố này đôi khi làm căng thẳng mối quan hệ giữa doanh nghiệp và ngân hàng. Cũng theo ông Thuận, nếu ngân hàng cởi mở hơn trong thủ tục xét duyệt thì công ty ông sẽ thuận lợi hơn trong

quá trình vận hành sản xuất, điều này không chỉ đem lại lợi nhuận cho công ty ông mà còn có lợi hơn cho ngân hàng, ngân hàng sẽ thu nhanh, thu đủ và tài trợ được cho nhiều dự án hơn...

Khi xem xét đến vấn đề tín dụng nông thôn, qua khảo sát dân cư trên địa bàn quận 9, khu vực tiểu thương chợ Hiệp Phú, tác giả được biết việc vay tiền để hoạt động kinh doanh của người dân không phải là chuyên đơn giản. Muốn vay tiền, người vay phải nhờ đến cò tín dụng (đôi khi là nhân viên tín dụng) và phải trả tiền hoa hồng ngay sau khi nhận tiền. Khoản hoa hồng đó khoảng 50.000 đồng đến 100.000 đồng cho món vay nhỏ và hàng trăm ngàn đồng cho giá trị vay lớn. Dĩ nhiên là ngân hàng cho vay không biết điều này, chỉ có người giao tiền và người vay biết với nhau. Người giao tiền nhiều khi làm việc bán thời gian cho ngân hàng nhưng người đi vay không biết. Họ chỉ biết rằng muốn vay vài triệu đồng để kinh doanh họ phải trả hoa hồng để có khoản tiền đó.

Cũng là vấn đề tín dụng dân cư, một số ngân hàng nước ngoài trên địa bàn thành phố đang chuyển từ bán buôn sang bán lẻ hiệu quả. Sau khi quan hệ với doanh nghiệp, ngân hàng nước ngoài bắt đầu đặt vấn đề phục vụ nhân viên các doanh nghiệp này. Họ có thể cho nhân viên của doanh nghiệp vay tín chấp đến 200 triệu đồng. Từ hàng trăm khách hàng doanh nghiệp họ có hàng chục ngàn khách hàng cá nhân. Phương thức phát triển khách hàng theo kiểu “vết dầu loang” đã thành công và vẫn đang phát triển.

Như vậy trong quá trình phát triển dịch vụ tín dụng, các ngân hàng trong nước cần phải tìm hiểu những cách tiếp cận của ngân hàng nước ngoài trong thâm nhập thị trường. Một số vấn đề tiếp cận của các ngân hàng nước ngoài khác ngân hàng trong nước có thể kể đến là:

- Thứ nhất là, ngân hàng nước ngoài cho vay tín chấp, các ngân hàng trong nước cho vay thế chấp. Cụ thể, ngân hàng nước ngoài cho doanh nghiệp

vay tiền thuê đất lập xưởng sản xuất, buôn bán. Khi doanh nghiệp mua bán hàng hoá, ngân hàng sẽ thu hoặc trả tiền hộ. Nghĩa là ngân hàng góp phần tạo ra thành công từ đầu và cũng từ đó tạo ra sự gắn bó với khách hàng. Còn các doanh nghiệp muốn vay tiền của ngân hàng trong nước phải có quyền sử dụng đất hay nhà xưởng, bất động sản để thế chấp. Chính điều này đã làm cho ngân hàng trong nước mất đi một phần thị phần của mình.

- Thứ hai là, ngân hàng nước ngoài tuân thủ triệt để phương châm : “Khách hàng luôn luôn đúng” trong việc xử lý tranh chấp. Phương thức kinh doanh của ngân hàng nước ngoài đặt khách hàng lên hàng đầu, họ xem khách hàng là cầu nối dẫn đến lợi nhuận, là vốn kinh doanh lớn nhất. Nếu kinh doanh 5 lời 5 lỗ thì ngân hàng nước ngoài vẫn tính là lời vì họ được khách hàng. Năm nay khách hàng chưa mang lợi nhuận cho ngân hàng , nhưng năm sau, năm sau nữa sẽ đến. Cứ như thế tới khi họ có quyền huy động tiền gửi và cung ứng tất cả các dịch vụ cho các cá nhân như ngân hàng trong nước, họ chỉ cần dùng thương hiệu vốn có từ lâu để chinh phục khách hàng.

Qua những phân tích trên, chúng ta thấy rằng ngành ngân hàng cần phải có những thay đổi trong quá trình phục vụ khách hàng, một mặt là giữ thị trường, mặt khác là tăng tính cạnh tranh để phát triển thêm thị phần mới, nhất là quá trình thâm nhập của các ngân hàng nước ngoài trong điều kiện hội nhập ngày càng đến gần.

2.2.1.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán:

Đây là hoạt động dịch vụ có bước phát triển nhanh và đạt được những kết quả rất tích cực. Chính quá trình phát triển và ứng dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động thanh toán đã tạo ra khả năng thanh toán nhanh, chính xác, an toàn và bảo mật. Với những ưu điểm đó hoạt động dịch vụ thanh toán đã mang lại lợi ích kinh tế thực sự cho khách hàng và cho nền kinh tế, thu hút và hấp dẫn

nhiều khách hàng quan hệ giao dịch và thanh toán với ngân hàng . nổi bật nhất là hoạt động dịch vụ chuyển tiền điện tử, dịch vụ thẻ, thanh toán trực tuyến. Bên cạnh đó mô hình giao dịch một cửa cũng đem lại sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch, tạo cho hoạt động thanh toán của các tổ chức tín dụng trên địa bàn có ưu thế trong quá trình cạnh tranh và phát triển.

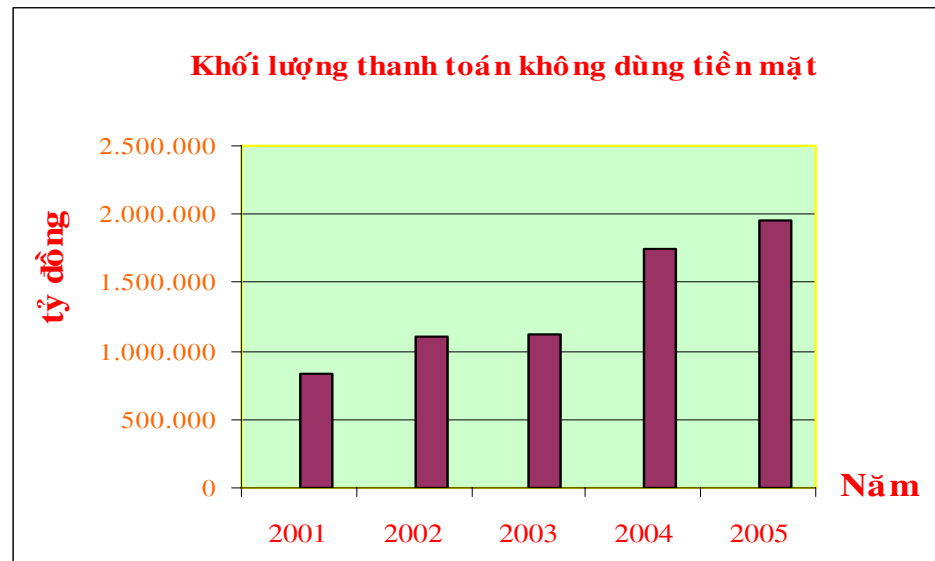
**BẢNG 2.2.1.3: BẢNG KHỐI LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT
QUA HỆ THỐNG NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM¹**

DVT: tỷ đồng

Nội dung	2001	2002	2003	2004	2005	tháng 10/06
KL TT không dùng tiền mặt	840.744	1.099.613	1.118.012	1.750.600	1.953.238	
+ Thanh toán thẻ (VNĐ, ngoại tệ quy đổi VNĐ)	204	7.900	9.039	11.430	18.590	24.469
+ Thanh toán séc	2.948	4.480	5.921	9.450	-	-
+ UNT	33.269	43.035	35.641	44.064	-	-
+ UNC	648.244	846.509	807.072	1.170.871	-	-
+ Khác	156.079	197.689	260.339	514.785	-	-

**SƠ ĐỒ 2.3.1.2: SƠ ĐỒ KHỐI LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN
MẶT QUA NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM**

¹ Số liệu báo cáo thể hiện (-): Do thực hiện theo chế độ báo cáo thống kê 477/QĐ-NHNN, ngân hàng nhà nước chi nhánh TPHCM chưa khai thác được số liệu các chỉ tiêu này nên tác giả giữ nguyên số liệu.



Theo số liệu ở trên, chúng ta thấy rằng khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt tăng lên theo thời gian. Điều này chứng minh rằng dịch vụ thanh toán của các NHTM ngày càng phát triển theo sự phát triển của công nghệ ngân hàng. Sự phát triển này 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. Đặc biệt, sau thành công việc nối mạng thanh toán liên ngân hàng của 6 ngân hàng (Ngoại thương, đầu tư, Nông nghiệp, Công thương, Á châu, Eximbank) bắt đầu từ 2/5/2002, thực hiện một khoản thanh toán không quá 10 giây. Đến năm 2004, đã có 51 đơn vị thành viên (trong đó có 6 đơn vị thuộc NHNN và 45 TCTD) với gần 200 đơn vị thành viên đã tham gia thanh toán liên ngân hàng. Theo số liệu thống kê, lượng giao dịch thanh toán liên ngân hàng trung bình là 9000-10000 món/ngày với doanh số hoạt động khoảng gần 5.000 tỷ đồng/ngày, có ngày lên đến 17.000 món với gần 11.000 tỷ đồng¹. Nhiều phương tiện thanh toán khác đã đáp ứng yêu cầu chi trả của nền kinh tế như: uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, séc... có nhiều nội dung mới, thuận tiện cho người sử dụng. Cũng chính sự thuận tiện

¹ Nguyễn Hữu Long (2005) – “Giải pháp phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại Việt nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế” – Luận văn tốt nghiệp cao học kinh tế – Học Viện Ngân Hàng - trang 46

của các phương tiện thanh toán đã làm cho số lượng tài khoản cá nhân tăng nhanh trong các năm. Đến nay số lượng tài khoản cá nhân đạt 938.000 tài khoản (số liệu đến tháng 12/2005), tăng 8 lần so với năm 2001, tốc độ mở rộng và phát triển tài khoản cá nhân trên địa bàn TPHCM ngày càng tăng, góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng phát triển.

2.2.1.4. Hoạt động dịch vụ ngoại hối:

Trên lĩnh vực hoạt động ngoại hối với cơ chế chính sách ngày càng thông thoáng, phù hợp với thông lệ quốc tế. Với những điều chỉnh, thay đổi linh hoạt, phù hợp với tình hình thực tế như: thay đổi trong hoạt động xác nhận vay trả nợ, chuyển tiền cá nhân, kinh doanh mua bán ngoại tệ, nghiệp vụ Option mua bán ngoại tệ, vàng.. đã tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Sự phát triển của loại hình dịch vụ này đã tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu trên địa bàn thành phố phát triển, góp phần nâng cao đời sống xã hội của toàn thành phố.

Đi sâu vào tìm hiểu các số liệu về dịch vụ ngoại hối, chúng ta thấy rằng doanh số kinh doanh ngoại tệ tăng theo thời gian. Chúng ta có thể tham khảo qua bảng tổng hợp sau:

**BẢNG 2.2.1.4: TỔNG HỢP SỐ LIỆU DỊCH VỤ NGOẠI HỐI
TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM**

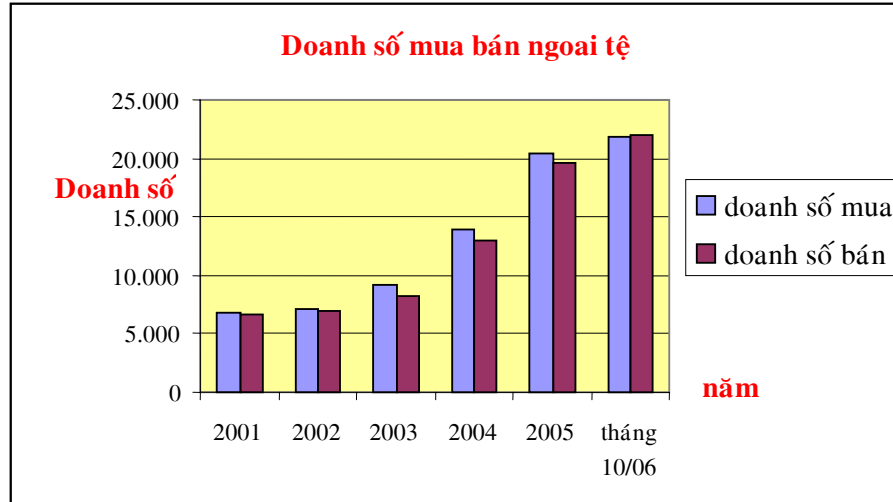
DVT: tỷ đồng

Nội dung	2001	2002	2003	2004	2005	T10/06
Doanh số mua ngoại tệ	6.834	7.175	9.214	13.924	20.407	21.892
Doanh số bán ngoại tệ	6.607	7.008	8.198	13.048	19.628	21.960
Kiều hối	829	1.057	1.690	1.891	2.200	-
Thu đổi ngoại tệ	906	1.283	1.324	1.537	2.108	1.217

Nguồn : Báo cáo sơ bộ về phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TPHCM

10 tháng năm 2006 – NHNN chi nhánh TPHCM

**BẢNG 2.2.1.4: TỔNG HỢP SỐ LIỆU DỊCH VỤ NGOẠI HỐI
TRÊN ĐỊA BÀN TPHCM**



Theo số liệu thống kê ở trên, chúng ta thấy rằng tổng số mua ngoại tệ năm 2005 đạt 20.407 triệu USD, gần bằng 2 lần so với năm 2004. Tổng doanh số bán ngoại tệ năm 2005 đạt 19.628 triệu USD, bằng 3 lần so với năm 2001. Tính đến tháng 10/2006, tổng doanh số mua đạt 21.892 triệu USD, tổng doanh số bán đạt 21.960 triệu USD. Để đạt được kết quả trên phải kể đến quá trình đầu tư vốn của nước ngoài vào nền kinh tế của nước ta ngày càng tăng, bên cạnh đó vấn đề đầu tư của hệ thống ngân hàng thương mại ra nước ngoài có xu hướng tăng.

Dịch vụ kiều hối đã có bước phát triển rất lớn. Sau khi chính phủ ra quyết định số 170/1999/QĐ-TTg về vận hành cơ chế huy động và chi trả kiều hối theo hướng tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người nước ngoài chuyển tiền về đầu tư trong nước và khuyến khích việc chi trả kiều hối qua hệ thống ngân hàng. Tiếp theo đó, thống đốc NHNN đã ban hành thông tư số 02/2000/TT-NHNN và quyết định số 878/2002/QĐ-NHNN hướng dẫn thực hiện quyết định số 170/1999/QĐ-TTg của thủ tướng chính phủ. Chính những thông tư hướng dẫn trên đã tạo điều kiện kích thích và thu hút nguồn kiều hối từ nước ngoài

chuyển về. Theo đó lượng kiều hối chuyển về tăng cao qua các năm. Các ngân hàng tiến hành chi trả đến tận nhà, chi trả theo yêu cầu của khách hàng...

Một yếu tố quan trọng trong quá trình phát triển dịch vụ ngoại hối đó là những năm vừa qua ngành du lịch, ngành dịch vụ, thương mại phát triển khá mạnh. Nhiều du khách đến tham quan, du lịch, các ngành thương mại dịch vụ có quan hệ quốc tế ngày càng tăng. Du khách có nhu cầu chi tiêu cao, do đó hệ thống thu đổi ngoại tệ được xây dựng rộng khắp trên địa bàn thành phố, hiện nay có khoảng 524 bàn thu đổi ngoại tệ đáp ứng được nhu cầu của du khách.

Về dịch vụ chuyển tiền cá nhân : trong những năm gần đây nhu cầu học tập, khám chữa bệnh và du lịch của người dân tăng cao. chính những yếu tố này giúp cho dịch vụ chuyển tiền cá nhân phát triển nhanh. Số tiền chuyển đi chủ yếu đáp ứng nhu cầu học phí, sinh hoạt phí cho du học sinh, lượng tiền này chiếm hơn 70 % trong tổng số chuyển tiền cá nhân. Tính đến thời điểm 31/12/2005 tổng số chuyển tiền cá nhân đạt 69,35 triệu USD, bằng 3,2 lần so với năm 2002. trong đó chuyển tiền qua tài khoản chiếm 89% tổng số tiền chuyển đi trong năm.

2.2.2. Hoạt động của các dịch vụ ngân hàng hiện đại

2.2.2.1. Tình hình chung:

Trong những năm qua, việc ứng dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào lĩnh vực ngân hàng đã đem lại những kết quả hết sức to lớn. Lĩnh vực công nghệ thông tin và điện tử, tin học đã tạo điều kiện cho các tổ chức tín dụng trên địa bàn thành phố ứng dụng và phát triển các phần mềm quản lý, quản trị và kinh doanh trong các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng. Đến nay tất cả các tổ chức tín dụng trên địa bàn thành phố đã phát triển và trang bị máy tính cùng hệ thống mạng được kết nối. Với nền tảng công nghệ đó nhiều loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử ra đời như : home banking, internetbanking, mobilbanking,

ebanking... trong đó hoạt động ngân hàng qua mạng điện thoại di động (Mobilbanking) được các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố phát triển với nhiều tiện ích như: cung cấp thông tin về tài khoản qua nhắn tin, thông tin thị trường, tỷ giá, lãi suất, giá cả, giao dịch chứng khoán, nhà đất... Có thể kể đến ngân hàng tự động của NHTMCP Đông Á, VCBmoney của ngân hàng Ngoại Thương, trên nền tảng công nghệ hiện đại với đối tượng khách hàng là doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng, đáp ứng được nhu cầu thanh toán cho các tổ chức này thông qua các lệnh về UNC, UNT, lệnh chuyển tiền, thanh toán mua bán ngoại tệ hoặc thanh toán lương tự động. Cụ thể, ngân hàng Á Châu đã đưa vào khai thác dịch vụ homebanking để thực hiện một số giao dịch như chuyển khoản, chuyển tiền cho người không có tài khoản ở ngân hàng, thanh toán hoá đơn tiền điện, tiền nước, tiền điện thoại cho khách hàng. Đến nay có khoảng 140 doanh nghiệp tham gia giao dịch qua Homebanking của Ngân hàng Á châu, trong đó có 50 doanh nghiệp là khách hàng thường xuyên với doanh số giao dịch khoảng 2-3 tỷ đồng mỗi tuần. Một số công ty Điện lực, Bưu điện đã phối hợp với một số ngân hàng để thực hiện thu tiền điện, điện thoại qua dịch vụ nhờ thu của ngân hàng. Giai đoạn đầu doanh số thanh toán chưa nhiều nhưng đã thể hiện được bước tiến mới và đạt được yêu cầu đặt ra trong chương trình phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng.

Một vấn đề đặt ra là việc xã hội hoá các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Đây là những dịch vụ tương đối mới nên số khách hàng sử dụng còn chưa nhiều, do đó ngân hàng cần phải có những chính sách tiếp thị thật tốt để khách hàng biết đến sản phẩm của mình. Theo kết quả điều tra của tác giả, khách hàng chủ yếu biết đến các dịch vụ truyền thống nhiều hơn. Đối với dịch vụ ngân hàng hiện đại thì có đến 46,39% số khách hàng được hỏi biết đến dịch vụ ATM của ngân hàng; 25,77% biết dịch vụ thẻ; 12,37% biết dịch vụ mobilebanking;

20,62% biết đến dịch vụ Internetbanking... vấn đề ở đây là tại sao khách hàng còn ít quan tâm đến dịch vụ ngân hàng hiện đại? Câu trả lời là sự đa dạng của sản phẩm chưa cao, sự hấp dẫn còn hạn chế. Chỉ có 49,48% khách hàng được hỏi cho rằng sự đa dạng của sản phẩm ngân hàng hiện đại là tạm được; 20,62% cho rằng yếu. Bên cạnh đó mức độ an toàn của sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại đang là một vấn đề mà các khách hàng còn rất e dè khi sử dụng. Có đến 45,36% khách hàng cho rằng mức độ an toàn của hệ thống ngân hàng điện tử của chúng ta là chưa cao, họ chưa tin tưởng để sử dụng dịch vụ này.

2.2.2.2. Dịch vụ thẻ ngân hàng:

Dịch vụ thẻ ngân hàng được các tổ chức tín dụng trên địa bàn thành phố quan tâm phát triển nhanh, với những tiện ích của dịch vụ đem lại cho hoạt động ngân hàng. Thị trường thẻ là một thị trường tiềm năng bởi tính tiện ích, tiện lợi của thẻ và bởi xu hướng phát triển của nền kinh tế mang lại. Chức năng của thẻ ngày càng đa dạng, tính tiện ích ngày cao hơn như: rút tiền mặt, gửi tiền, chuyển khoản, thanh toán tiền điện, nước, điện thoại... và các chức năng khác. Một số ngân hàng trong nước như Ngân hàng Á Châu, Ngân hàng Ngoại thương ...liên kết với ngân hàng nước ngoài để phát hành và thực hiện thanh toán thẻ quốc tế như Mastecard, Visacard...

Bên cạnh đó các ngân hàng đã từng bước khắc phục những tồn tại của dịch vụ thẻ như sự không tiện lợi trong thanh toán, các máy ATM của các ngân hàng hoạt động độc lập nhau... đến nay tình trạng này đã được khắc phục một bước nhờ có hệ thống liên kết phát hành và thanh toán thẻ ra đời. Sự hình thành hệ thống liên kết, kết nối để thanh toán thẻ đã tạo điều kiện nâng cao hiệu quả vốn đầu tư, cho phép các ngân hàng có khả năng tài chính thấp vẫn có thể phát triển dịch vụ thẻ, đồng thời thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng ngày càng phát triển. Hiện nay số doanh nghiệp trên địa bàn

thành phố tiến hành trả lương qua tài khoản ngày càng tăng, chính yếu tố này làm cho dịch vụ thẻ ATM ngày càng phát triển với hệ thống mạng lưới ATM và điểm chấp nhận thanh toán ngày càng tăng, đã mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Trong năm 2005, số lượng máy ATM trên địa bàn được lắp đặt thêm 149 máy nâng tổng số máy trên địa bàn đạt 417 máy, số thẻ tăng lên trong năm là 611.190 thẻ, bao gồm thẻ quốc tế và thẻ nội địa. Doanh số thẻ 18.590 tỷ đồng, trong đó thẻ nội địa chiếm 62%, tăng 62,6% so với năm 2004 và bằng 91 lần so với năm 2001. Theo số liệu báo cáo của NHNN chi nhánh TPHCM thì 9 tháng đầu năm 2006 số lượng thẻ ATM phát hành đạt 680.477 thẻ, nâng tổng số thẻ ATM đã phát hành lên 1.534.673 thẻ, với tổng doanh số (số lũy kế) đạt 35.416 tỷ đồng. Riêng 9 tháng đầu năm 2006 doanh số hoạt động dịch vụ thẻ ATM đạt 17.057 tỷ đồng.

Để tạo thuận lợi và thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, các ngân hàng đã trang bị nhiều máy ATM và cổng POS để phân phối khắp các trung tâm giao dịch, mua bán, cửa hàng, nhà hàng, khách sạn, các giao lộ quan trọng, các khu dân cư... tạo thuận lợi nhất nhất cho khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt bằng thẻ ATM và đưa ra thị trường nhiều thẻ tiện ích như thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng nội địa và quốc tế. Ngoài ra các ngân hàng còn đưa ra nhiều chương trình quảng cáo tiện ích của việc sử dụng thẻ ATM và tung ra nhiều chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng mua thẻ ATM. Ví dụ như ngân hàng Ngoại Thương thực hiện miễn phí cho khách hàng mở tài khoản ở ngân hàng để mua thẻ ATM, bảo hiểm thẻ hoặc cho khách hàng hưởng lãi suất ưu đãi trong 3 tháng đầu mở tài khoản sử dụng hệ thống ATM, dịch vụ đầu tư tự động khi tài khoản của khách hàng đạt một ngưỡng nào đó thì khách hàng uỷ quyền cho ngân hàng tự động chọn một lĩnh vực đầu tư nào đó có lợi nhất cho mình... Ngân hàng Agribank thực hiện nhiều chính sách khuyến mãi như miễn phí mở tài khoản và

thực hiện nhiều hình thức linh hoạt trong tiếp thị khách hàng như cho các đơn vị phát hành thẻ được hưởng phí phát hành cao... nhờ đó trong thời gian gần đây số lượng thẻ ATM phát hành tăng nhanh như chương trình khuyến mãi nhân dịp 30/4 đã mang về cho ngân hàng Ngoại Thương thêm 100.000 thẻ ATM mới, ngân hàng Agribank phát hành thêm được 300.000 thẻ ATM.... Số lượng tiền mặt khách hàng giao dịch, rút tiền thông qua hệ thống ATM trong những ngày lễ 2/9 vừa qua ở thành phố Hồ Chí Minh đã tăng lên từ 40% -70% so với những ngày trước đó (tùy theo hệ thống ATM của từng ngân hàng) với số lượng giao dịch lên đến hàng trăm tỷ đồng.

Thị trường thẻ ngân hàng phát triển tạo điều kiện cho NHTM mở rộng hoạt động thanh toán và mở rộng huy động vốn, tăng cường các hoạt động tín dụng. Một lợi ích không nhỏ đối với các NHTM là mỗi thẻ ngân hàng khi phát hành đều phải có số dư nhất định và được duy trì thường xuyên, số dư này có lãi suất thấp (lãi suất không kỳ hạn) sẽ góp phần giảm chi phí huy động vốn, bên cạnh đó ngân hàng còn thu được phí khi khách hàng thực hiện thanh toán. Ngoài ra, đối với thẻ tín dụng khách hàng còn phải trả lãi vay khi thiếu chi.

Tuy nhiên, trong tổng số thẻ đã phát hành thì không phải tất cả đều hoạt động. Thực tế hiện nay có từ 20-30% số thẻ đăng ký rồi sau đó không thực hiện giao dịch¹. Thực trạng này rất đáng lo ngại vì người dân thực sự chưa quen thanh toán qua thẻ cho các dịch vụ hàng ngày, thanh toán thẻ ở Việt nam hiện nay chỉ chiếm 1% chi tiêu cá nhân, trong khi đó tỷ lệ này ở các nước phát triển là 80% - 90% và ở các nước đang phát triển là 10% - 25%. Cũng theo kết quả điều tra của tác giả, có đến 26,80% khách hàng được hỏi chưa sử dụng dịch vụ thẻ bao giờ,

¹ Phát triển thị trường thẻ bền vững bằng cách nào – Khải Minh – Báo kinh tế Việt nam số 31 năm 2006

chính tỷ lệ thanh toán bằng thẻ thấp gây ra những lãng phí và làm giảm hiệu quả hoạt động của thị trường thẻ liên ngân hàng.

Bên cạnh thói quen tiêu dùng tiền mặt đã trở thành tập quán của người dân thì chất lượng của hệ thống máy ATM còn có nhiều vấn đề đáng bàn như việc nạp tiền chưa liên tục, máy móc trục trặc kỹ thuật... Việc kết nối các máy thanh toán thẻ giữa các ngân hàng chưa rộng rãi dẫn đến hiệu quả sử dụng thiết bị chưa cao, chưa đem lại thuận tiện cho khách hàng. Sự liên kết trong hệ thống thanh toán chỉ dừng lại ở quy mô nhỏ, chỉ liên kết được một số ngân hàng với nhau. Nguyên nhân việc kết nối thanh toán còn chậm trễ đó là có tới 4 hệ thống chuyển mạch tài chính đơn lẻ, chưa có sự hợp tác chuyển mạch kết nối trong toàn quốc, hệ thống liên kết thanh toán thẻ của ngân hàng Ngoại Thương có số lượng hơn 10 ngân hàng tham gia; hệ thống liên kết của Việt Nam Bank Card gọi tắt là VNBC có 5 ngân hàng tham gia là ngân hàng TMCP Đông Á, Ngân hàng Phát triển nhà Hà nội, NHTMCP Sài Gòn Công Thương, Ngân hàng phát triển nhà đồng bằng Sông Cửu Long và UOB. Chính vì thế đã hạn chế tính năng của thẻ trong việc thanh toán khi thẻ của một ngân hàng không thể sử dụng cho tất cả hệ thống các ngân hàng trên địa bàn. Giải thích việc hệ thống chuyển mạch tài chính trong nước chưa sẵn sàng liên kết, ông Nguyễn Phương Bình – tổng giám đốc NHTMCP Đông Á đưa ra ý kiến: “Hiện nay ở Việt nam phân ra 2 hệ thống ngân hàng, đó là ngân hàng thương mại lớn và các ngân hàng cổ phần nhỏ. Anh lớn không muốn chơi với anh nhỏ. Chính vì vậy anh nhỏ lại càng khó chơi với anh lớn. Hơn thế nữa anh nhỏ lại tự ti, không dám vượt lên khẳng định mình, vì vậy lại càng yếu”. Đây là những yếu tố làm cho hệ thống thẻ của ngân hàng hoạt động chưa hết công suất, vấn đề khó nhất để thiết lập một hệ thống ATM duy nhất là việc chia sẻ quyền lợi khi dùng chung hệ thống. Nhiều ngân hàng lo ngại khi dùng chung hệ thống sẽ phải làm lại toàn bộ thẻ cũng

như giảm lợi nhuận do đó thời gian tới NHNN cần phải có chỉ đạo về công nghệ thông tin và công nghệ thẻ làm cơ sở để các ngân hàng có thể kết nối mạng ATM chung.

2.2.2.3. Dịch vụ khác:

Các dịch vụ như dịch vụ tư vấn, dịch vụ đầu tư tài chính, dịch vụ cho thuê tài chính, dịch vụ bao thanh toán... đã được các ngân hàng quan tâm, chủ động tìm khách hàng để cung ứng dịch vụ. Mới đây, Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) ra mắt công ty cho thuê tài chính Sacombank Leasing, thành viên đầu tiên của khối ngân hàng thương mại cổ phần, chỉ sau 2 tháng hoạt động đã ký hợp đồng tài trợ tới 36 tỷ đồng cho các doanh nghiệp đầu tư mua sắm thiết bị. Tùy theo từng điều kiện các ngân hàng đã phát triển dịch vụ theo hướng chuyên cung cấp dịch vụ bán lẻ, dịch vụ bán buôn, dịch vụ trọn gói hoặc dịch vụ bán chéo các sản phẩm dịch vụ. Bên cạnh đó các dịch vụ phái sinh trên nền các dịch vụ chính như dịch vụ Option tiền tệ, mua bán kỳ hạn, hoán đổi lãi suất ... đã được các ngân hàng quan tâm, bước đầu mang lại những kết quả đáng ghi nhận.

Qua quá trình phân tích số liệu ở trên, chúng ta thấy rằng dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh đã có những bước phát triển nhanh, tuy nhiên để sự phát triển đó mang tính bền vững, khắc phục được những hạn chế, đáp ứng được những yêu cầu trong quá trình cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài hay không, đòi hỏi những cơ quan chức năng cũng như ngành ngân hàng thành phố phải tìm ra những nguyên nhân làm hạn chế sự phát triển đó, đồng thời phải có giải pháp cụ thể và tích cực hơn để nâng cao khả năng cạnh tranh của các NHTM trên địa bàn trong thời kỳ mới.

2.3. Kinh nghiệm bước đầu và những vấn đề đang đặt ra.

Xuất phát từ tình hình thực tiễn phát triển dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng trên địa bàn thành phố. Qua các số liệu phân tích, chúng ta thấy rằng

ngành ngân hàng đã có những bước phát triển lớn. Để đạt được những kết quả đó, phải kể đến các yếu tố khách quan và chủ quan mà ngành ngân hàng trên địa bàn đã tận dụng và phát huy được.

Trước hết, phải khẳng định rằng sự ổn định chế độ chính trị của đất nước là điều kiện thuận lợi để phát triển ngành ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Trong điều kiện thế giới hiện nay vấn đề mâu thuẫn sắc tộc, xung đột tôn giáo, khủng bố... thì sự ổn định của hệ thống chính trị là thế mạnh trong việc đẩy mạnh phát triển kinh tế. Việt Nam được coi là điểm đến an toàn của các nhà đầu tư. Khi đầu tư nhiều thì cơ hội tiếp cận và triển khai các dịch vụ mới sẽ thuận lợi hơn.

Thứ hai, Đảng bộ và chính quyền thành phố luôn quan tâm đến việc lành mạnh hoá hệ thống tài chính và hiện đại hoá hệ thống ngân hàng. Chính yếu tố này giúp các ngân hàng xây dựng chiến lược phát triển sát với tình hình phát triển kinh tế xã hội của thành phố. Thực tế cho thấy chính quyền thành phố đã có hướng chỉ đạo các ngành liên quan trực tiếp đến đời sống người dân như ngành điện, bưu điện, cấp nước... có hướng mở rộng các hình thức thanh toán của người dân, trong đó có hình thức thanh toán qua tài khoản ngân hàng. Điều này đã có tác dụng tốt làm hạn chế việc sử dụng tiền mặt đang là thói quen của người dân. Tuy nhiên các ngân hàng và các doanh nghiệp trên cần phải tiếp cận và phối hợp với nhau tốt hơn, điều này sẽ giảm được những phiền phức cho người dân, người dân sẽ an tâm sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

Thứ ba, các NHTM trên địa bàn thành phố có số lượng khách hàng truyền thống đa dạng, với số lượng nhiều và được phục vụ bởi hệ thống trải khắp các quận huyện. Đây chính là lợi thế rất lớn đối với hệ thống NHTM trên địa bàn thành phố khi cung ứng các sản phẩm dịch vụ của mình cho khách hàng. Thực tế cho thấy những dịch vụ huy động vốn, dịch vụ tín dụng đã đi đến những

vùng sâu vùng xa, vùng duyên hải của thành phố, đem lại cơ hội cho người dân sản xuất kinh doanh nâng cao đời sống. Nhờ nguồn vốn của ngân hàng mà nhiều người dân thoát khỏi đói nghèo, vươn lên làm giàu. Ngân hàng thực sự đồng hành với họ trong cuộc sống. Do đó các NHTM cần phát huy hơn nữa những thành quả đã đạt được, củng cố và xây dựng vững chắc thị trường của mình.

Thứ tư, người Việt nam có truyền thống hiếu học, cần cù, chịu khó, thông minh. Đây là yếu tố thuận lợi trong việc tiếp thu công nghệ mới của khu vực và thế giới. Thực tế cho thấy việc triển khai áp dụng các công nghệ mới đã được người dân thành phố hưởng ứng. Nhiều người dân thành phố biết sử dụng máy vi tính, họ có thể truy cập thông tin về các dịch vụ ngân hàng. Đây là một lợi thế mà nhiều địa phương khác không có được. Tuy nhiên sự đồng đều về nhận thức của người dân thành phố chưa cao, do đó của khi triển khai các dịch vụ hiện đại, các ngân hàng cần quan tâm đến mức độ áp dụng công nghệ phải phù hợp trình độ của người sử dụng, trình độ khách hàng. Cần hạn chế sử dụng các thao tác khó, thao tác đòi hỏi phải vận dụng tư duy lô gích và ngoại ngữ, điều này sẽ giúp cho người dân dễ tiếp cận được với các sản phẩm ngân hàng hiện đại.

Thứ năm, đội ngũ nhân viên ngân hàng là cầu nối quan trọng để người dân có thể tiếp cận được các dịch vụ của ngân hàng. Thực tế cho thấy ngân hàng nào có đội ngũ nhân viên giỏi chuyên môn, giỏi ứng xử, giao tiếp thì lượng khách hàng giao dịch nhiều hơn, do đó bên cạnh việc trang bị kiến thức chuyên môn, các ngân hàng nên chú trọng đào tạo nhân viên kiến thức xã hội, kỹ năng giao tiếp cũng như kỹ năng phân tích tâm lý khách hàng.... Một số ngân hàng quên điều này nên đã để xảy ra những hiểu lầm đáng tiếc từ mối quan hệ giữa khách hàng và nhân viên ngân hàng.

Thứ sáu, cần phải mạnh dạn học hỏi cách làm hay, cách làm mang lại hiệu quả cao của các ngân hàng nước ngoài. Không nên tự ti mà phải nhìn vào những mặt yếu của từng ngân hàng để có bước thay đổi cho phù hợp với tính hình mới.

Cũng xuất phát từ những tồn tại trong quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn. Một số vấn đề cần đặt ra trong việc phát triển loại hình dịch vụ ngân hàng đó là:

- *Thứ nhất*, điều tra, tìm hiểu, xây dựng hệ thống dịch vụ phù hợp trên địa bàn thành phố, có chiến lược dài hạn và ngắn hạn. Đây là vấn đề cơ bản đang đặt ra trong quá trình phát triển hiện nay.

- *Thứ hai*, bài toán về vốn cần phải tìm lời giải tối ưu nhất. Muốn thực hiện tốt các chương trình phát triển dịch vụ, các ngân hàng phải mạnh về vốn. Hiện nay vốn của các ngân hàng trong nước rất thấp, các NHTMCP đa số dưới 300 tỷ đồng. Với mức vốn như vậy thì khó có thể trang bị và ứng dụng các công nghệ hiện đại. Thông thường một NHTMCP hiện nay khi ứng dụng công nghệ ở mức trung bình cũng tốn từ 2 triệu USD, công nghệ hiện đại cũng phải trên 5 triệu USD thì mới đáp ứng được cơ bản những quy trình quản lý, quản trị hoạt động ngân hàng, những giao dịch thanh toán.... Mặt khác, theo quy định tại luật các TCTD thì các ngân hàng được phép trang bị mua sắm tài sản cố định không quá 50% vốn tự có. Như vậy với việc ứng dụng công nghệ 5 triệu USD (khoảng 80 tỷ đồng) thì tối thiểu vốn tự có của ngân hàng phải là 160 tỷ đồng. Do đó vấn đề vốn đã làm hạn chế sự phát triển các dịch vụ của ngân hàng trên địa bàn. Khi vốn mạnh thì mới có cơ hội cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài, vốn có mạnh thì việc ứng dụng công nghệ đồng bộ sẽ mang lại hiệu quả, sẽ giữ được khách hàng.

- *Thứ ba*, việc ứng dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng phải gắn liền với quá trình phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật. Cần đầu tư hạ tầng đúng hướng, lựa chọn công nghệ thích hợp có khả năng ứng dụng và triển khai tốt trong các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng.

- *Thứ tư*, cần phải đổi mới phong cách phục vụ khách hàng, đảm bảo cung cấp một cách tốt nhất dịch vụ cho khách hàng, đem lại tiện ích cao nhất cho khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ theo chiều sâu, hạn chế việc phát triển dàn trải, kém chất lượng.

- *Thứ năm*, sự liên kết giữa các ngân hàng là một vấn đề cần được quan tâm. Sự liên kết sẽ mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng, đồng thời nâng cao được hiệu quả đầu tư của ngân hàng.

- *Thứ sáu*, quan tâm đến tính bảo mật trong hoạt động dịch vụ ngân hàng. Có sự đầu tư và quan tâm đến đội ngũ vận hành hệ thống tin học, đáp ứng những yêu cầu về nâng cấp hệ thống mạng để bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, chính xác và tạo niềm tin cho khách hàng.

- *Thứ bảy*, đội ngũ cán bộ công nhân viên giỏi có cái tâm phục vụ vì sự phát triển là chìa khoá của sự thành công. Do đó phải có kế hoạch đào tạo, nâng cao trình độ chất lượng nguồn nhân lực, bảo đảm cán bộ ngành ngân hàng vừa giỏi về chuyên môn vừa đáp ứng được yêu cầu hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua phân tích, đánh giá những cơ hội và thách thức của hệ thống ngân hàng Việt nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, đồng thời cũng nêu ra những điểm mạnh, điểm yếu của NHTM Việt nam. Tác giả đã đi sâu vào phân tích thực trạng hoạt động của các NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Nhìn chung trong những năm vừa qua và đặc biệt 10 tháng đầu năm 2006, các NHTM trên địa bàn thành phố đã có những bước phát triển. Các dịch vụ ngân hàng truyền thống vẫn là những nhân tố chủ đạo trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng trên địa bàn. Bên cạnh đó các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng đã được các ngân hàng quan tâm, khách hàng đã từng bước thích ứng với những tiện ích mà các dịch vụ này đem lại. Từ thực trạng yêu cầu, nhiều vấn đề về chiến lược phát triển, vấn đề về vốn, ứng dụng và khai thác công nghệ, liên kết ngân hàng, phong cách phục vụ, trình độ của đội ngũ cán bộ đang đặt ra cần được giải quyết để phát triển dịch vụ ngân hàng đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế thế giới.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TP HỒ CHÍ MINH

THỜI KỲ HẬU WTO

3.1. Các căn cứ đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ tài chính NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO.

3.1.1. Cam kết WTO của Việt nam về dịch vụ tài chính ngân hàng .

Ngày 7/11/2006 đánh dấu mốc son khi Việt nam chính thức trở thành thành viên thứ 150 của tổ chức thương mại thế giới (WTO). Chính phủ Việt nam đã công bố thực hiện những cam kết về dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác . Có thể tóm tắt một số nội dung như sau:

** Về chính sách tiền tệ và ngân sách*

- Việt Nam đã thông báo mục tiêu chính trong chính sách tiền tệ là ổn định giá trị đồng tiền, kiểm soát lạm phát và thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội. Cơ chế tín dụng đã được sửa đổi theo hướng thông thoáng hơn, nhằm tạo ra một sân chơi bình đẳng giữa các thành phần kinh tế khác nhau, nâng cao tính tự chủ và trách nhiệm giải trình của các tổ chức tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng.

- Để nâng cao hơn nữa hiệu quả hoạt động của các ngân hàng thương mại quốc doanh, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã và đang chỉ đạo cổ phần hoá các ngân hàng thương mại quốc doanh và dự kiến sẽ cổ phần hoá hết các ngân hàng này cho đến năm 2010.

** Về ngoại hối và thanh toán*

Việt Nam đã thay thế hệ thống tỷ giá cố định bằng cơ chế tỷ giá linh hoạt thả nổi có quản lý. Việt Nam đã quy định nghĩa vụ tạm thời phải kết hối ngoại tệ với mục đích tập trung ngoại tệ vào hệ thống ngân hàng để đáp ứng các nhu cầu thiết yếu về ngoại tệ cho nền kinh tế và đã nới lỏng dần yêu cầu kết hối

này khi tình hình kinh tế được cải thiện. Hạn chế đối với giao dịch vãng lai đã được bãi bỏ và không duy trì bất kỳ biện pháp nào trái với các cam kết của mình về các dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác cũng như về thanh toán giao dịch vãng lai và chuyển tiền quốc tế.

** Về các chính sách thương mại dịch vụ liên quan lĩnh vực ngân hàng*

- Các cam kết của Việt Nam trong tiến trình hội nhập WTO về các hình thức pháp lý của tổ chức tín dụng nước ngoài hoạt động tại Việt Nam là đầy đủ và không bị hạn chế, ở cả loại hình NHTM và tổ chức tín dụng phi ngân hàng. Theo cam kết đóng góp của bên nước ngoài vào một ngân hàng liên doanh hoạt động với tư cách của một ngân hàng thương mại không được vượt quá 50% vốn điều lệ của ngân hàng, trong khi đó phần góp vốn của bên nước ngoài vào một tổ chức tín dụng phi ngân hàng liên doanh cần phải đạt ít nhất là 30% vốn điều lệ. Tổng mức cổ phần của các tổ chức và cá nhân nước ngoài có thể được giới hạn ở mức 30% vốn điều lệ của một ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, trừ khi được pháp luật Việt Nam hoặc cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cho phép. Kể từ ngày 1-4-2007, các tổ chức tín dụng nước ngoài sẽ được phép thành lập các ngân hàng 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam. Để mở một chi nhánh của một ngân hàng thương mại nước ngoài tại Việt Nam thì ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản có hơn 20 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở chi nhánh. Điều kiện then chốt để thành lập một ngân hàng liên doanh hoặc một ngân hàng 100% vốn nước ngoài là ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản có hơn 10 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở ngân hàng. Việt Nam khẳng định rằng Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sẽ tuân thủ các quy định trong các Điều XVI và XVII của GATS khi xem xét đơn xin cấp giấy phép mới, phù hợp những hạn chế đã nêu trong Biểu cam kết về Dịch vụ của Việt Nam...

- Về vốn tối thiểu đối với một chi nhánh ngân hàng nước ngoài bằng hoặc thấp hơn mức quy định đối với ngân hàng thuộc sở hữu trong nước được thành lập tại Việt Nam, Việt Nam đã cho phép các chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoạt động dựa trên vốn của ngân hàng mẹ cho mục đích cho vay.

- Một chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được phép mở các điểm giao dịch, các điểm giao dịch hoạt động phụ thuộc vào vốn của chi nhánh, nhưng không có hạn chế về số lượng các chi nhánh.

- Các cam kết của Việt Nam về loại hình dịch vụ ngân hàng và tài chính mà các tổ chức tín dụng nước ngoài cung cấp tại Việt Nam là rất phong phú và đa dạng, bao gồm hầu hết các dịch vụ của một ngân hàng hiện đại, trong đó có một số dịch vụ chỉ mới được thực hiện ở Việt Nam như nghiệp vụ Swaps, Forward, hoặc chưa từng được thực hiện ở Việt Nam như nghiệp vụ quản lý đầu tư tập thể, quản lý quỹ hưu trí, uỷ thác, cung cấp và xử lý dữ liệu tài chính và các phần mềm của nhà cung cấp các dịch vụ tài chính khác.... Cam kết này tạo ưu thế cạnh tranh cho các ngân hàng nước ngoài.

- Các cam kết của Việt Nam về lộ trình thực hiện trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, tài chính không phải là dài (5 năm) và không phải giống nhau ở các lĩnh vực hoạt động. Trong vòng 5 năm kể từ ngày gia nhập WTO, Việt Nam có thể hạn chế quyền của một chi nhánh ngân hàng nước ngoài được nhận tiền gửi bằng Đồng Việt Nam từ các thể nhân Việt Nam mà ngân hàng không có quan hệ tín dụng theo mức vốn mà ngân hàng mẹ cấp cho chi nhánh phù hợp với lộ trình sau:

- Ngày 1/1/2007: 650% vốn pháp định được cấp
- Ngày 1/1/2008: 800% vốn pháp định được cấp
- Ngày 1/1/2009: 900% vốn pháp định được cấp
- Ngày 1/1/2010: 1000% vốn pháp định được cấp

- Ngày 1/1/2011: Đối xử quốc gia đầy đủ

Các cam kết đã đặt ra áp lực cạnh tranh khá quyết liệt đối với các tổ chức tín dụng của Việt nam trong thời gian tới.

3.1.2. Các mục tiêu và định hướng phát triển dịch vụ dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2006-2010:

Theo Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố Hồ Chí Minh lần thứ VII và theo chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2006-2010 của ngân hàng nhà nước Việt Nam chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh , chúng ta có thể khái quát một số mục tiêu và định hướng phát triển về dịch vụ ngân hàng trên địa bàn như sau:

* Mục tiêu tổng quát:

- Tiếp tục hoàn thiện và nâng cao hiệu quả của các dịch vụ truyền thống hiện có nhằm cung cấp các dịch vụ ngân hàng tốt nhất, tiện ích nhất, nâng cao khả năng phục vụ khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh của các tổ chức tín dụng trên địa bàn.

- Xây dựng một hệ thống ngân hàng đủ mạnh về vốn, về công nghệ hạ tầng kỹ thuật, về năng lực tài chính, năng lực quản lý ... có thể cạnh tranh được với các ngân hàng trong khu vực và thế giới.

- Cải cách căn bản và triệt để, phát triển toàn diện hệ thống các tổ chức tín dụng theo hướng hiện đại. Thực hiện ngân hàng điện tử với các giao dịch hiện đại, nhanh chóng, an toàn, đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế, nhu cầu của khách hàng.

* Định hướng phát triển :

- Hoàn thiện và nâng cao chất lượng các dịch vụ đã có từ trước, phát triển mạnh các dịch vụ ngân hàng có lợi thế cạnh tranh so với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài trên địa bàn thành phố.

- Đẩy nhanh cổ phần hoá các ngân hàng thương mại nhà nước nhằm tạo nguồn cho việc hình thành các tập đoàn ngân hàng đa năng Việt Nam có quy mô vừa và lớn, tăng cường ảnh hưởng với thị trường tài chính trong nước và quốc tế.

- Phát triển công nghệ ngân hàng theo hướng ứng dụng công nghệ thông tin, xây dựng và tổ chức hệ thống mạng máy tính hiện đại trong toàn hệ thống. Phát triển nâng cao chất lượng một số hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử phù hợp với trình độ và khả năng tài chính của ngân hàng, bảo đảm an toàn, hiệu quả và bí mật.

- Tổ chức , xây dựng mạng lưới kinh doanh rộng khắp, tiếp cận, cung ứng tốt nhất nhu cầu cho khách hàng.

3.1.3. Căn cứ vào thực trạng hoạt động, cơ hội và thách thức của hệ thống ngân hàng trên địa bàn thành phố thời kỳ hậu WTO :

Theo kết quả phân tích ở chương 2, chúng ta thấy rằng dịch vụ tài chính của các NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh có những bước phát triển nhất định, tuy nhiên sự khó khăn về vốn dẫn đến việc triển khai các loại hình dịch vụ mới gặp nhiều trở ngại. Tính đa dạng, tính tiện ích và chất lượng của sản phẩm chưa cao, ứng dụng và khai thác công nghệ chưa đạt hiệu quả, chưa thoả mãn được yêu cầu của khách hàng. Chính những hạn chế trên đòi hỏi phải có những giải pháp thích hợp để tận dụng được những cơ hội, đồng thời khắc phục được khó khăn thử thách nhằm nâng cao tính cạnh tranh của các NHTM trong thời kỳ mới. Hội nhập quốc tế tạo điều kiện cho các ngân hàng trong nước cũng như ngân hàng trên địa bàn thành phố tiếp cận thị trường tài chính quốc tế một cách dễ dàng hơn, hiệu quả huy động vốn và sử dụng vốn sẽ tăng lên, góp phần nâng cao chất lượng và loại hình hoạt động. Các ngân hàng trong nước cũng có cơ hội để tiếp cận sự hỗ trợ kỹ thuật, tư vấn , đào tạo thông qua các hình thức

liên doanh, liên kết với các ngân hàng và tổ chức tài chính quốc tế. Khi hội nhập kinh tế quốc tế sẽ thúc đẩy cải cách thể chế, hoàn thiện hệ thống pháp luật, nâng cao năng lực hoạt động của cơ quan quản lý tài chính, loại bỏ các hình thức bảo hộ, bao cấp vốn, tài chính đối với các NHTM trong nước, hạn chế tình trạng ỷ lại, trông chờ vào sự hỗ trợ của ngân hàng nhà nước và chính phủ, buộc các ngân hàng trong nước phải hoạt động theo nguyên tắc thị trường, khắc phục những nhược điểm đồng thời phải nâng cao năng lực cạnh tranh trên cơ sở nâng cao trình độ quản trị điều hành và phát triển dịch vụ ngân hàng.

Tuy nhiên bên cạnh những cơ hội thì các ngân hàng của Việt Nam phải đối diện với nhiều thách thức. Gia nhập WTO làm tăng số lượng các ngân hàng có tiềm lực mạnh về tài chính và công nghệ và trình độ quản lý, áp lực cạnh tranh cũng tăng dần theo lộ trình nới lỏng các quy định đối với các tổ chức tài chính nước ngoài, nhất là về mở chi nhánh và các điểm giao dịch, phạm vi hoạt động, hạn chế về đối tượng khách hàng và tiền gửi được phép huy động, trong khi các tổ chức tài chính Việt Nam còn nhiều yếu kém. Bên cạnh sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng nước ngoài thì ngân hàng trong nước còn chịu áp lực cạnh tranh của các tổ chức tài chính trung gian khác như thị trường chứng khoán, cho thuê tài chính, bảo hiểm... Cạnh tranh trong việc sử dụng lao động sẽ là cuộc cạnh tranh hết sức gay gắt. Mọi sự thành công của doanh nghiệp đều xuất phát từ yếu tố con người. Hiện nay chế độ đãi ngộ cho lao động, đặc biệt là lao động có trình độ cao ở các NHTM của chúng ta chưa có sức thuyết phục để lôi kéo và giữ được lao động có trình độ chuyên môn cao. Hiện tượng chảy máu chất xám là bệnh nan y không chỉ đối với ngành tài chính ngân hàng mà đối với các ngành kinh tế ở Việt Nam.

3.2. Một số giải pháp cơ bản phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh thời kỳ hậu WTO

3.2.1. Giải pháp mang tính chiến lược lâu dài: Xây dựng các tập đoàn tài chính ngân hàng.

Nâng cao năng lực tài chính của các ngân hàng thương mại, tiến tới hình thành những tập đoàn tài chính ngân hàng. Hiện nay hầu hết các Ngân hàng nước ngoài không chỉ hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng truyền thống như các NHTM Việt Nam. Các Ngân hàng nước ngoài đã phát triển ở một tầm cao hơn dưới dạng tập đoàn Tài chính - Ngân hàng. Do đó, việc xây dựng các NHTM Việt Nam thành các tập đoàn Tài chính - Ngân hàng là điều tất yếu để các NHTM Việt Nam phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu. Vậy làm thế nào để xây dựng thành công tập đoàn Tài chính - ngân hàng ở Việt Nam?

Tập đoàn kinh tế là một tổ chức tiên tiến, là thực thể kinh tế thể hiện sự liên kết giữa các thành viên là các doanh nghiệp có quan hệ với nhau về công nghệ và lợi ích kinh tế. Trên thực tế Việt nam đã xuất hiện các tập đoàn kinh tế do sự chuyển đổi tên gọi các tổng công ty thành tập đoàn. Việc xây dựng các tập đoàn kinh tế vừa đúng về lượng và chất cần phải có một cơ chế và lộ trình và không thể đốt cháy giai đoạn. Mô hình tập đoàn trong ngân hàng cũng không tách rời lộ trình đó. Bởi tập đoàn Tài chính - Ngân hàng bản chất là một tập đoàn kinh tế gồm các doanh nghiệp có liên kết chặt chẽ với nhau trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng. Phương thức thành lập tập đoàn Tài chính - Ngân hàng tùy thuộc vào nhiều yếu tố như môi trường pháp lý, yếu tố lịch sử, mục tiêu, quan điểm... có thể kể đến các phương thức: Công ty mẹ mua công ty khác để biến thành công ty con của mình; Thành lập mới một số công ty con; Sát nhập công ty khác vào công ty mẹ hoặc công ty con.... Xét về phương diện hoạt động đa năng, các ngân hàng thương mại cổ phần sẽ thâm nhập sang lĩnh vực bảo

hiếm, thuê mua tài chính, quản lý quỹ, đầu tư chứng khoán, bảo lãnh, phát hành chứng khoán, quản lý khai thác tài sản nợ, mua bán nợ... khi quy mô hoạt động, năng lực cạnh tranh của các NHCP đã tương đối lớn mạnh và hoạt động có hiệu quả thì từng bước có thể hình thành tập đoàn Tài chính - Ngân hàng với hoạt động đa năng nhằm tạo ra một thế và lực mới đáp ứng quá trình hội nhập. Các NHTM Việt Nam, đặc biệt là các NHTMCP đang xây dựng chiến lược cạnh tranh với Ngân hàng nước ngoài theo cách riêng của mình (phần lớn là hướng tới xây dựng theo mô hình tập đoàn Tài chính - Ngân hàng đa năng) nhưng còn mang tính tự phát. Vì vậy, ngoài sự tự nỗ lực của các NHTMCP hiện nay, các NHTMCP đang cần một nhạc trưởng đó chính là lãnh đạo Ngân Hàng Nhà Nước Việt Nam. Nếu việc xây dựng thành công các tập đoàn Tài chính - Ngân hàng sẽ có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với nền kinh tế, bởi vai trò của các tập đoàn Tài chính - ngân hàng được thể hiện rõ nét dưới đây:

- Làm tăng tiềm lực kinh tế và khả năng cạnh tranh của cả tập đoàn cũng như từng công ty thành viên trên cơ sở quản lý, điều hoà sử dụng tối ưu các nguồn lực. Nó cho phép huy động được nguồn lực vật chất và con người rất lớn trong xã hội vào quá trình kinh doanh của tập đoàn, cho phép tăng cường sự hỗ trợ, tương tác lẫn nhau đồng thời hạn chế tối đa sự cạnh tranh giữa các đơn vị thành viên. Thông qua mối liên kết hiện có, tập đoàn sẽ có điều kiện thuận lợi để chỉ đạo chiến lược kinh doanh chống lại sự cạnh tranh của các tập đoàn khác, đặc biệt là các tập đoàn nước ngoài.

- Việc kinh doanh đa năng cho phép phát huy tối đa và toàn diện năng lực của cả tập đoàn. Việc điều hoà vốn tập trung sẽ khắc phục được sự hạn chế về vốn của từng thành viên, tạo động lực phát triển bền vững trong tập đoàn.

- Việc trao đổi, cung cấp thông tin để bán chéo sản phẩm giữa các đơn vị thành viên trong tập đoàn sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách

hàng, tạo cơ sở cho việc đầu tư vào các dự án có hiệu quả kinh tế cao. Tập trung thúc đẩy việc nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ mới mang tính đột phá vào kinh doanh của các công ty trong tập đoàn. Sự hợp tác về vốn và nhân lực cũng như việc cung cấp trao đổi thông tin, kinh nghiệm trong nội bộ tập đoàn sẽ giúp cho các đơn vị thành viên triển khai nhanh chóng các sản phẩm mới cung cấp cho khách hàng. Bên cạnh đó với nguồn lực tài chính vững mạnh, tập đoàn có điều kiện tập trung đào tạo nâng cao nguồn nhân lực và giữ gìn nguồn nhân lực có chất lượng cao không bị các Ngân hàng nước ngoài thu hút.

Với tư cách là “hệ tuần hoàn” của nền kinh tế Việt Nam, tập đoàn Tài chính - Ngân hàng thúc đẩy tăng tốc nhanh sự nghiệp công nghiệp hoá đất nước, cạnh tranh thành công với các ngân hàng nước ngoài khi họ tham gia vào Việt Nam theo lộ trình WTO.

Lộ trình thực hiện việc thành lập các tập đoàn tài chính ngân hàng:

- Năm thứ 1- 3 : củng cố năng lực cạnh tranh của các ngân hàng
- Năm thứ 4-5 : Từng bước đẩy mạnh hoạt động đa năng các ngân hàng
- Từ năm thứ 6 -7 trở đi : Hình thành tập đoàn tài chính ngân hàng với hoạt động đa năng.

3.2.2. Một số giải pháp cụ thể trước mắt

3.2.2.1. Tăng nhanh quy mô vốn:

Để nâng cao năng lực tài chính của các NHTM và tạo điều kiện cho các NHTM mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao khả năng cung ứng dịch vụ, cần giải quyết 3 vấn đề: Tăng vốn tự có, tăng khả năng sinh lời, xử lý nợ tồn đọng.

** Tăng vốn tự có:*

Trong điều kiện ngân sách hạn chế, để tăng vốn điều lệ cho các NHTMNN, ngoài việc Chính phủ xem xét cân đối Ngân sách cấp vốn bổ sung cho các NHTMNN, giải pháp trước mắt cho phép phát hành thêm trái phiếu huy

động vốn từ nội bộ nhân viên. Phương án này có ưu điểm là tạo ra nguồn vốn kinh doanh mới khá nhanh chóng và giúp cho nhân viên ngân hàng gắn bó với ngân hàng hơn.

Cho phép các NHTMNN đánh giá lại tài sản theo đúng giá trị thực bởi vì khối lượng tài sản của NHTMNN rất lớn nhất là các NHTM toạ lạc những vị trí thuận lợi, với cách này sẽ làm tăng đáng kể vốn điều lệ của NHTMNN. Bên cạnh đó việc trích lập các quỹ bổ sung (quỹ bổ sung vốn điều lệ, quỹ dự phòng tài chính...) nên được trích lập trước khi nộp thuế thu nhập doanh nghiệp để các NHTM có điều kiện nâng vốn tự có nhanh hơn. Khi các điều kiện kinh tế, xã hội thuận lợi, Chính phủ nên cho phép cổ phần hoá một số NHTM quốc doanh nhằm tăng vốn điều lệ, đồng thời góp phần cung cấp và đa dạng hàng hoá trên thị trường tài chính. Trong thời gian trước mắt để nắm vai trò chủ đạo ổn định tình hình tiền tệ Nhà nước nên nắm giữ cổ phần khá cao ở mức trên 40% và càng về sau khi hệ thống NHTM vững mạnh và thị trường tài chính ổn định thì Nhà nước chỉ cần nắm giữ khoảng trên 20% cổ phiếu, đảm bảo Nhà nước vẫn có thể giữ vững được ổn định tiền tệ và điều tiết vốn trên thị trường. Nếu chúng ta thực hiện tốt chương trình cổ phần hoá thì năng lực tài chính của ngân hàng sẽ tăng lên. Hiện nay cổ phiếu ngân hàng rất đắt hàng và có giá cao, điều này cho thấy người ta sẵn sàng bỏ tiền vào đầu tư các ngân hàng, như thế việc nâng cao năng lực tài chính của các ngân hàng thương mại nhà nước đã có giải pháp, có hướng đi. Cái quan trọng là tổ chức thực hiện phương án cổ phần hoá như thế nào để đem lại hiệu quả là một câu hỏi cần phải tìm lời giải đáp. Trên cơ sở kinh nghiệm của Trung Quốc trong việc cổ phần hoá các NHTM nhà nước, chúng ta có thể vận dụng giải quyết theo hướng:

- Xử lý quyết liệt, dứt điểm nợ xấu, tăng cường năng lực tài chính. Trước khi định giá doanh nghiệp và mời chào cổ đông chiến lược, các ngân hàng phải

cải cách triệt để để hoạt động, lành mạnh hoá bảng tổng kết tài sản và bảo đảm các chỉ số hoạt động theo thông lệ quốc tế. Để làm được điều này, chính phủ, Bộ Tài Chính, NHNN phải hỗ trợ mạnh mẽ các ngân hàng trong việc cổ phần hoá.

- Việc lựa chọn tư vấn quốc tế cần phải thực hiện theo phương thức chọn thầu cạnh tranh. Xác định thực chất năng lực tài chính, chất lượng tài sản của các ngân hàng thương mại nhà nước là một việc làm hết sức quan trọng, đòi hỏi phải được thực hiện theo thông lệ và do công ty kiểm toán nước ngoài có nhiều kinh nghiệm thực hiện. Do đó các ngân hàng cần phải xác định và thuê cho được công ty kiểm toán quốc tế có năng lực và uy tín để hỗ trợ làm rõ chất lượng bảng tổng kết tài sản. Bên cạnh đó, cần lựa chọn đối tác chiến lược phát hành cổ phiếu lần đầu là một việc làm quan trọng, các ngân hàng nên lựa chọn những nhà tư vấn có kinh nghiệm, uy tín, giúp đảm bảo thành công cho việc phát hành cổ phiếu lần đầu.

- Chú trọng đến việc lựa chọn nhà đầu tư chiến lược. Các ngân hàng sẽ tận dụng được kỹ năng quản lý, điều hành hiện đại cũng như nguồn lực tài chính dồi dào của các nhà đầu tư chiến lược. Việc bán cổ phần cho nhà đầu tư chiến lược cần được thực hiện thông qua đàm phán thương lượng. Các cổ đông chiến lược sẽ giúp ngân hàng tuyên truyền, giới thiệu hình ảnh của ngân hàng trên thị trường quốc tế, tạo điều kiện thuận lợi khi niêm yết ra thị trường nước ngoài.

Bước đầu việc cổ phần hoá tại Ngân Hàng Ngoại Thương Việt Nam tốc độ chậm, một phần là do đây là bước đi đầu tiên còn nhiều trở ngại, khó khăn nhưng chắc chắn trong thời gian tới nhà nước sẽ có những biện pháp khẩn trương để cổ phần hoá các ngân hàng. Cổ phần hoá sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng tiếp cận được nhiều nguồn vốn thông qua thị trường chứng khoán.

Còn đối với các NHCP thì cho phép các nhà đầu tư nước ngoài mua với tỷ lệ tối đa không quá 30% vốn điều lệ của Nhg đó (theo đúng cam kết WTO của Việt nam về dịch vụ ngân hàng) , vừa qua NHTM cổ phần Sài Gòn Thương Tín và Đông Á đã làm theo cách này và chủ trương nên được triển khai sang các NH khác.

Nghiên cứu nâng dần quy định về vốn pháp định đối với NHTM cổ phần và cho phép các NHTM có hoạt động kinh doanh tốt được phát hành thêm cổ phiếu mới và đưa cổ phiếu Ngân hàng lên sàn giao dịch thị trường chứng khoán.

Một giải pháp nữa để tăng nguồn vốn của các ngân hàng đó là gọi vốn từ các cổ đông chiến lược là các tổ chức tài chính, ngân hàng nước ngoài. Hiện tại thị trường dịch vụ ngân hàng của Việt nam có sức hút rất lớn đối với các tổ chức tài chính nước ngoài. Họ quan tâm đến thị trường Việt nam vì nó có nhiều cơ hội, tiềm năng để đầu tư, phát triển thị phần thu lợi nhuận. Thực tế các NHTM Việt Nam tham gia Ngân hàng liên doanh đều có quan điểm nắm giữ cổ phần đủ lớn để bình đẳng với các đối tác nước ngoài trong liên doanh. Do đó để tranh thủ nguồn vốn dài hạn, các ngân hàng chủ động đàm phán tăng vốn theo hình thức bổ sung thêm của các bên tham gia liên doanh.

Kể từ đầu năm 2006, nhận được sự hỗ trợ của Nhà nước, đồng loạt các ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam đều có sự điều chỉnh vốn điều lệ với việc tăng vốn tự có bằng hai cách: huy động vốn từ cổ đông hiện hữu và mở rộng cổ đông ra công chúng (qua việc đưa ngân hàng lên thị trường chứng khoán); sáp nhập các ngân hàng nhỏ vào các ngân hàng lớn. Khởi đầu là Ngân hàng Á Châu (ACB) chính thức tăng vốn điều lệ từ 948,32 tỷ đồng lên 1.100 tỷ đồng. Tiếp đó, Ngân hàng Quốc tế (VIB Bank) cũng đã đẩy vốn điều lệ của mình từ 595 tỷ đồng lên trên 711 tỷ đồng.. Nâng mức vốn điều lệ lên 1.000 tỷ

đồng đang là đích ngắm của nhiều ngân hàng thương mại cổ phần trong lộ trình tăng vốn từ nay đến năm 2010.

* Tăng khả năng sinh lời:

Các ngân hàng có thể tăng vốn từ các khoản lợi nhuận 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 các ngân hàng hoàn thành vượt mức chỉ tiêu lợi nhuận đề ra thì phần vượt mức được phép để lại để tăng vốn điều lệ. Tuy nhiên cần phải quy định thực hiện trong một thời gian nhất định, chẳng hạn không quá 5 năm. Nếu như giải pháp này được quan tâm thực hiện đến nơi thì sẽ khuyến khích các ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh để tăng vốn.

Tăng khả năng sinh lời liên quan trực tiếp đến các hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh. Trên cơ sở những kinh nghiệm rút ra từ thực tế những năm qua, các ngân hàng cần chủ động trong việc ra quyết định kinh doanh. Điều chỉnh lãi suất đầu vào, đầu ra phù hợp trên nguyên tắc huy động vốn và phân bổ tín dụng có hiệu quả, an toàn. Cần chú trọng thị trường bán lẻ nhiều hơn. Nên áp dụng chiến lược “vét dầu loang” mà các ngân hàng nước ngoài đang áp dụng để thu hút khách hàng. Cần nhắc đánh đổi lợi ích trước mắt để có hiệu quả lâu dài. Để nâng cao chất lượng tín dụng, cần phải chú ý nâng cao trình độ và chất lượng thẩm định dự án. Việc thẩm định dự án cần phải tính kỹ đến các yếu tố rủi ro tiềm ẩn, đặc biệt là những rủi ro liên quan đến bất động sản thế chấp, sự biến động giá cả của thị trường bất động sản phòng hờ 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. Một vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng đó là các ngân hàng nên chủ động đề nghị doanh nghiệp các phương án tài trợ tín dụng sát với doanh nghiệp hơn, tạo điều kiện để doanh nghiệp phát huy được thế mạnh của mình.

Ví dụ như đối với các doanh nghiệp xây lắp công nghiệp nên có kế hoạch tín dụng cho từng dự án cụ thể chứ không xây dựng kế hoạch chung cho toàn doanh nghiệp. Có như vậy mới đi sâu vào công việc cụ thể của doanh nghiệp, ngân hàng vừa giám sát được đồng vốn bỏ ra, vừa đáp ứng kịp thời nhu cầu của doanh nghiệp, hiệu quả đầu tư sẽ cao hơn.

* Tăng vốn từ nguồn thu nợ đã được xử lý:

Theo đó cho phép các ngân hàng thu những khoản nợ được xoá bằng quỹ dự phòng để bổ sung tăng vốn tự có. Do đó giải pháp cụ thể để xử lý những khoản nợ tồn đọng đó là:

- Đối với nợ tồn đọng nhóm 1 (nợ có tài sản đảm bảo): do đây là nhóm nợ có tài sản bảo đảm nên việc xử lý thông qua việc thanh lý tài sản, khai thác tài sản, bù đắp bằng nguồn dự phòng rủi ro... các ngân hàng có thể thanh lý tài sản công khai qua thị trường, qua trung tâm giao dịch bán đấu giá tài sản, bán cho công ty mua bán nợ nhà nước.

- Đối với nợ tồn đọng nhóm 2 (nợ không có tài sản bảo đảm và con nợ không còn tồn tại): kiến nghị với nhà nước để xoá nợ bằng nguồn ngân sách nhà nước.

- Đối với nợ tồn đọng nhóm 3 (nợ không có tài sản đảm bảo nhưng con nợ còn tồn tại và đang hoạt động): nên xử lý bằng cách bán lại nợ cho công ty mua bán nợ hoặc tổ chức khác để thu hồi nợ, chuyển nợ thành vốn góp vào doanh nghiệp để kinh doanh, cơ cấu lại nợ bằng cách giãn nợ, miễn giảm lãi suất hoặc đầu tư thêm vốn để doanh nghiệp tăng doanh số hoạt động.

3.2.2.2. Nâng cao năng lực quản trị, điều hành và phát triển nguồn nhân lực

Sự phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng phải gắn liền với năng lực quản trị, điều hành và chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng. Do đó muốn

phát triển dịch vụ ngân hàng mang tính bền vững, các ngân hàng cần phải có những giải pháp cụ thể để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của mình.

- Trước hết, phải nâng cao kỹ năng quản trị điều hành ngân hàng: Sẽ tốt hơn và mang tính khả thi cao khi các ngân hàng Việt nam thực hiện chủ trương: "Biến đổi thủ thành đồng minh". Đây là cách các ngân hàng Việt Nam lựa chọn và bán cổ phần cho cổ đông chiến lược của mình là ngân hàng nước ngoài. Chấp nhận chia sẻ lợi nhuận với các ngân hàng nước ngoài, các Ngân hàng Việt Nam sẽ nhanh chóng tiếp thu được từ họ kỹ năng, kinh nghiệm quản trị điều hành ngân hàng hiện đại. Tăng cường quyền quản lý của Hội đồng quản trị theo hướng Hội đồng quản trị có quyền bỏ phiếu bất tín nhiệm giám đốc điều hành, cơ quan kiểm soát nội bộ ngân hàng phải độc lập với cơ quan điều hành và trực thuộc hội đồng quản trị.

- Xây dựng chương trình đào tạo cụ thể, sát với thực tiễn. Đối với những cán bộ quản lý các cấp có tiềm năng nên có kế hoạch 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 ngân hàng nước ngoài đang hoạt động tại Việt nam. Coi các chứng chỉ của khoá đào tạo này là một trong những tiêu chuẩn để lựa chọn nhà quản lý NHTM hiện đại. Hướng tới thực hiện chương trình thuê giám đốc để bảo đảm cán bộ cấp cao phải là những người có đầy đủ trình độ, năng lực điều hành toàn diện hoạt động ngân hàng. Đối với nhân viên, cần có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn theo hướng chuyên sâu, áp dụng thành thực công nghệ hiện đại. Thường xuyên mở các lớp học, khoá học ngắn hạn có mời những chuyên gia đầu ngành nhằm cập nhật và trang bị kiến thức cho đội ngũ nhân viên ngân hàng từ cấp cơ sở. Bên cạnh những khoá học nâng cao năng lực chuyên môn, các ngân hàng nên có kế hoạch thiết kế các chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đánh giá tâm

lý khách hàng, kỹ năng xử lý tình huống.... Để đội ngũ cán bộ ngân hàng thực sự là cầu nối giữa khách hàng và ngân hàng.

- Có chiến lược giữ, thu hút và phát triển nguồn nhân lực tài giỏi cho Ngân hàng Việt nam. Đây là công việc khó đối với các Ngân hàng Việt Nam, và càng khó hơn khi các ngân hàng nước ngoài thu hút nguồn nhân lực của các ngân hàng trong nước bằng cách trả lương cao, chế độ đãi ngộ tốt. Thực tế cho thấy, thời gian gần đây nguồn cán bộ ngân hàng có năng lực làm việc dưới 35 tuổi rời bỏ các ngân hàng trong nước để đến với các ngân hàng nước ngoài có xu hướng tăng cao. Do đó các ngân hàng cần thực hiện chính sách tiền lương phù hợp, trả lương theo nguyên tắc tiền lương gắn liền với trình độ, năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc. Đồng thời với việc nâng cao thu nhập cho người lao động, các ngân hàng Việt Nam cần xây dựng văn hoá doanh nghiệp phù hợp với ngân hàng hiện đại mang bản sắc Việt nam . Ngoài cơ chế ràng buộc người lao động về vật chất, rất cần giáo dục cho đội ngũ cán bộ nhân viên tinh thần dân tộc và lợi ích chung của cộng đồng.

3.2.2.3. Nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, hợp lý hoá lãi suất và các loại phí.

- 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 hành chính, giảm thiểu thời gian chờ đợi, cải thiện thái độ phục vụ... đây là những yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì lượng khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới mà còn tạo ra thu nhập lớn cho ngân hàng. Nâng cao chất lượng tín dụng gắn với tăng trưởng tín dụng, xoá bỏ những ưu đãi trong cơ chế tín dụng nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng. Hướng tiếp cận khách hàng mới phải phù hợp với tình hình hoạt động của doanh nghiệp, có kế hoạch tham gia khảo sát, triển khai các dự án cùng với khách hàng. Hoàn

thiện cơ chế huy động tiết kiệm bằng VNĐ và ngoại tệ với lãi suất phù hợp để huy động tối đa nguồn vốn nhân rỗi trong xã hội. Kết hợp nhiều hình thức huy động tạo sự chủ động cho người gửi tiền, lồng ghép nhiều chương trình dự thưởng để tăng tính hấp dẫn cho người tham gia. Bên cạnh đó cần phải đặt ra mức chất lượng của từng loại sản phẩm để có hướng phấn đấu, thiết kế lại sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu mới, nâng cấp trình độ các chuyên viên dịch vụ...

Vấn đề lãi suất cần phải được điều chỉnh linh hoạt cho phù hợp với cung cầu nguồn 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 hiệp hội ngân hàng cũng như nâng cao vai trò của ngân hàng nhà nước trong việc kiểm soát, điều tiết thị trường thông qua lãi suất định hướng của mình.

Về phí dịch vụ ngân hàng hiện đại, phần đông khách hàng Việt nam chưa am hiểu sâu sắc các dịch vụ ngân hàng, vì thế các dịch vụ thu phí như: bảo lãnh, thẻ thanh toán, bao thanh toán.... Các ngân hàng cần phải tính toán thu phí sao cho phù hợp để khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ. Bước đầu có thể giảm lợi nhuận nhưng tương lai sẽ có một lượng khách hàng thân thiết góp phần làm phát triển loại hình dịch vụ.

3.2.2.4 Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán

Như đã phân tích ở chương 2, chúng ta thấy rằng công nghệ ngân hàng có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng. Do đó đầu tư phát triển công nghệ, hạ tầng kỹ thuật là một việc làm quan trọng.

- Trước hết phải tập trung xây dựng cơ sở dữ liệu tập trung trong toàn hệ thống. khi việc này hoàn thành có nghĩa là toàn bộ dữ liệu hoạt động của ngân hàng sẽ được tập trung tại cơ sở dữ liệu trung tâm, mọi thay đổi sẽ được cập nhật trực tuyến và tức thời. Điều này cho phép nắm chính xác số dư của mọi tài khoản cũng như cho phép giao dịch tài khoản được thực hiện tại bất cứ chi nhánh

nào trong toàn hệ thống. Bên cạnh đó việc dùng chung một hệ thống thông tin khách hàng đảm bảo việc xác nhận khách hàng được chính xác và thuận tiện đáp ứng yêu cầu của các giao dịch phân tán và tự động như các dịch vụ ngân hàng điện tử, triển khai giao dịch trực tuyến trong toàn hệ thống, dễ dàng giao tiếp dữ liệu với các hệ thống bên ngoài như mạng thanh toán liên ngân hàng, mạng ATM, thanh toán VISA...

- Thứ hai, xây dựng hệ thống viễn thông nối các chi nhánh: Phối hợp với cơ quan bưu chính viễn thông nâng cao chất lượng đường truyền dữ liệu, trên cơ sở đó xây dựng mạng máy tính băng thông rộng kết nối giữa các chi nhánh, phòng giao dịch với hội sở chính. Cần lựa chọn hệ thống kỹ thuật cho phép giao tiếp với nhiều phương thức truyền thông khác nhau đảm bảo xử lý giao dịch nhanh, tránh khỏi những sự cố trong giờ cao điểm. Bên cạnh hệ thống chính thức phải có hệ thống dự phòng luôn ở trạng thái sẵn sàng để sử dụng, trong trường hợp tắc nghẽn hoàn toàn về viễn thông thì chỉ làm ngừng trệ các giao dịch liên chi nhánh, còn các giao dịch nội bộ chi nhánh vẫn hoạt động bình thường.

3.2.2.5. Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Như đã phân tích ở chương 2, chúng ta thấy rằng số lượng sản phẩm dịch vụ của các ngân hàng trên địa bàn thành phố còn hạn chế, chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng. Do đó đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng là một trong những việc mà các ngân hàng cần phải quan tâm. Cần có kế hoạch phát triển rõ ràng để nâng cao chất lượng dịch vụ truyền thống và phát triển các loại hình dịch vụ mới. Đối với loại hình dịch vụ truyền thống bên cạnh việc nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, các ngân hàng cần phải làm tốt hơn nữa công tác phát triển khách hàng, chú trọng đến những sản phẩm đã tạo được niềm tin yêu của khách hàng.

Đối với sản phẩm dịch vụ mới như : chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, thẻ tín dụng, bảo lãnh ngân hàng, thấu chi, các sản phẩm phái sinh... cần có kế hoạch thật khoa học giúp các doanh nghiệp cũng như khách hàng cá nhân hiểu, tiếp cận và sử dụng có hiệu quả các sản phẩm đó. Thực tế cho thấy những sản phẩm ngân hàng hiện đại đã được các ngân hàng nước ngoài triển khai có hiệu quả , họ có kinh nghiệm hơn chúng ta trong việc phát triển các loại hình này. Khi mở cửa hoạt động ngân hàng chắc chắn chúng ta sẽ gặp nhiều khó khăn trong việc cạnh tranh phát triển các sản phẩm ngân hàng hiện đại. Vì thế các ngân hàng thương mại cần có kế hoạch cụ thể, trong đó chú ý đến thời điểm triển khai các dịch vụ này để bố trí nguồn nhân lực phù hợp cũng như bố trí nguồn lực tài chính để xây dựng cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, khảo sát điều tra thị trường và triển khai áp dụng. Cần đi sâu vào từng loại sản phẩm, ví dụ như đối với sản phẩm chiết khấu thương phiếu, các NHTM cần phải đào tạo các chuyên viên để có thể thẩm định, xếp hạng các loại thương phiếu, định ra những loại thương phiếu nào có thể ưu tiên sẵn sàng chiết khấu, những loại nào thì không ... xây dựng công thức tính lãi chiết khấu, xây dựng phần mềm máy tính để áp dụng nghiệp vụ này một cách tốt nhất. Hoặc đối với các nghiệp vụ option ngoại tệ, các ngân hàng phải có nguồn nhân lực am hiểu thị trường ngoại tệ, biết khai thác các thông tin ngoại tệ, phân tích đánh giá được diễn biến thị trường để có những quyết sách đúng đắn...

Bên cạnh việc cung cấp nhiều sản phẩm tiện ích, các ngân hàng cần phải xây dựng những sản phẩm dịch vụ mũi nhọn để nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định thương hiệu của mình.

3.2.2.6. Xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm, phát triển mạng lưới giao dịch.

Các tổ chức tín dụng cần tiến hành phân khúc thị trường và khách hàng để xác định hợp lý thị trường và khách hàng mục tiêu, qua đó có chiến lược kinh doanh phù hợp. Hàng quý, hoặc 6 tháng bộ phận kinh doanh các các ngân hàng nên có kế hoạch tiếp cận, mở rộng các dịch vụ đến tất cả các đối tượng khách hàng thuộc mọi tầng lớp kinh tế. Cần có sơ kết, tổng kết kết quả đạt được để bổ sung những kinh nghiệm hay trong phát triển các loại hình dịch vụ.

Các ngân hàng cần đẩy mạnh công tác marketing phù hợp với từng địa bàn quận huyện của thành phố, thông qua các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi về các tiện ích mà các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mang lại. Xây dựng kế hoạch tài trợ các chương trình văn hoá, thể thao của các địa phương trong toàn thành phố, thông qua đó giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đến người dân ở địa phương. Tổ chức các chương trình rút thăm trúng thưởng, tặng quà thường xuyên để thu hút sự quan tâm của các tổ chức và cá nhân.

Phát triển mạng lưới giao dịch nên tập trung khai thác ở các khu công nghiệp, các khu chế xuất, khu dân cư... Kết hợp với chính quyền các địa phương để đăng ký khai thác tại các địa điểm tập trung nhiều đầu mối kinh tế. Nên kết hợp với các trường đại học, cơ sở giáo dục để đặt phòng giao dịch, khai thác được lượng khách hàng là sinh viên và người nhà của những sinh viên đó. Đây là một thị trường đầy tiềm năng mà một số ngân hàng tiên phong đã thâm nhập như ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn đã thâm nhập vào hệ thống các trường đại học ở thành phố. Chủ động phối hợp với các ban quản lý các khu công nghiệp để từng bước khai thác khách hàng là những doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Thâm nhập và khai thác những khách hàng là cán bộ công nhân viên của những công ty này. Nên gắn doanh nghiệp, người lao động

và ngân hàng bằng bài toán lợi ích. Tuy nhiên, phát triển mạng lưới giao dịch phải bảo đảm được yếu tố công nghệ, tức là chi nhánh hoặc phòng giao dịch phải kết nối được với hội sở chính hoặc chi nhánh cấp 1 để quản trị rủi ro, quản trị thanh khoản, theo dõi tình hình hoạt động hàng ngày. Bên cạnh đó khi mở thêm mạng lưới giao dịch cần phải có bước chuẩn bị kỹ càng về vốn và đội ngũ nhân lực.

3.3. Những kiến nghị với cơ quan quản lý vĩ mô

- Thứ nhất, việc tăng vốn điều lệ của các NHTMCP để nâng cao khả năng cạnh tranh là rất cần thiết. Tuy nhiên, NHNN cần sớm ban hành quy chế kiểm soát để tránh hiện tượng "vốn ảo" trong trào lưu tăng vốn điều lệ đang diễn ra quá nóng ở các NHTMCP hiện nay, đặc biệt là từ các ngân hàng nhỏ lên các ngân hàng có quy mô vốn điều lệ trung bình (500 tỷ) và lớn (trên 1000 tỷ).

- Thứ hai, sớm ban hành quy chế sáp nhập các NHTM, quy chế mua lại các NHTM và lộ trình cho việc sáp nhập, mua lại các NHTM từ nay đến 2015 để làm cơ sở pháp lý cho các NHTM Việt Nam nghiên cứu thực hiện nhanh chóng và thuận lợi khi cần thiết. Nên có những chính sách ưu đãi, ví dụ: ưu đãi về thuế thu nhập, hỗ trợ của nhà nước về công nghệ, nguồn vốn, đào tạo... cho các ngân hàng thực hiện việc sáp nhập này.

- Thứ ba, cần bảo hộ tối đa trong lộ trình WTO đối với các NHTM vốn còn rất non trẻ và yếu kém như hiện nay. Cần thận trọng trong việc mở rộng tỷ lệ % mà ngân hàng nước ngoài được phép mua tại các NHCP Việt Nam. Việc mở rộng quá nhanh sẽ dẫn đến nguy cơ các NHCP VN mất vào tay các ngân hàng nước ngoài nhanh, làm cho hệ thống ngân hàng VN nhanh chóng suy yếu. Chú ý đến ngân hàng nước ngoài 100% vốn vào Việt Nam với chính sách chấp nhận lỗ giai đoạn đầu để thu khách hàng thông qua biện pháp cạnh tranh lãi suất tiền gửi, tiền vay không lành mạnh.

- Thứ tư, xem xét việc thành lập các NHTMCP mới trong nước: liệu các ngân hàng mới có thực sự làm mạnh thêm hệ thống NHTM hiện nay không? Trong khi các NHTM hiện có đang còn yếu, cần tập trung củng cố để cạnh tranh với ngân hàng nước ngoài trong tương lai gần thì các ngân hàng mới thành lập có sức để cạnh tranh với ngân hàng nước ngoài không hay chỉ tìm cách ăn vào miếng bánh thị phần của các ngân hàng trong nước với những biện pháp cạnh tranh hỗn loạn về lãi suất, nguồn nhân lực làm cho hệ thống ngân hàng hiện tại đang yếu lại yếu thêm? Điều gì sẽ xảy ra với hệ thống ngân hàng Việt Nam nếu các ngân hàng mới thành lập bị khủng hoảng như thời kỳ 1997-2000?

- Thứ năm, cần xây dựng và ban hành sớm những quy định cụ thể về mô hình tập đoàn Tài chính – Ngân hàng, quy mô tập đoàn về vốn điều lệ, tổng tài sản, số lượng chi nhánh, số lượng tối thiểu của các công ty con trong tập đoàn. Đặc biệt cần có những thông tư liên bộ ngành cho phép các công ty con được thành lập và hoạt động một cách thống nhất và thông thoáng, có hiệu quả.

- Thứ sáu, đối với bốn ngân hàng thương mại nhà nước, đây là các ngân hàng trụ cột của hệ thống NHTM Việt Nam đang lần lượt đẩy nhanh tốc độ cổ phần hoá và trở thành các tập đoàn Tài chính – Ngân hàng lớn. NHNN cần định hướng chuyên doanh cho 4 tập đoàn này như tên gọi từng có của chúng để tránh hiện tượng tập đoàn nào cũng kinh doanh đa năng, giẫm chân lên nhau để cạnh tranh lôi kéo khách hàng, gây hỗn loạn thị trường làm suy yếu sức mạnh của từng tập đoàn và cả hệ thống NHTM VN.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Xuất phát từ cam kết WTO của Việt Nam về lĩnh vực tài chính ngân hàng, cũng như các mục tiêu và định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng đã được Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ VII đề ra. Chương 3 đề tài đã xác

định những cơ hội, thách thức cơ bản mà hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố sẽ gặp phải trong quá trình hội nhập. Trên cơ sở đó tác giả mạnh dạn đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng đảm bảo hoạt động có hiệu quả trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế. Theo đó có hai nhóm giải pháp:

- Nhóm giải pháp chiến lược lâu dài: đề cập đến việc nâng cao năng lực tài chính của các ngân hàng thương mại, tiến tới hình thành những tập đoàn tài chính ngân hàng. Theo đó, việc xây dựng các NHTM VN thành các tập đoàn Tài chính – ngân hàng là điều tất yếu để các NHTM VN phát triển cả về chiều rộng và chiều sâu.

- Nhóm giải pháp cụ thể trước mắt đó là tăng nhanh quy mô vốn thông qua tăng vốn tự có, tăng khả năng sinh lời, tăng vốn từ nguồn thu nợ đã được xử lý. Bên cạnh đó nâng cao năng lực quản trị, điều hành và phát triển nguồn nhân lực cần được quan tâm đúng mức. Các ngân hàng phải nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, hợp lý hoá lãi suất và các loại phí. Muốn vậy phải thực hiện công tác hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán, xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm, phát triển mạng lưới giao dịch.

Cũng trong chương 3 tác giả đưa ra những kiến nghị với cơ quản lý vĩ mô nhằm tạo điều kiện để các ngân hàng phát triển đó là NHNN cần sớm ban hành quy chế kiểm soát để tránh hiện tượng "vốn ảo", sớm ban hành quy chế sáp nhập các NHTM, quy chế mua lại các NHTM..., cần bảo hộ tối đa trong lộ trình WTO đối với các NHTM, xem xét việc thành lập các NHTMCP mới trong nước, xây dựng và ban hành sớm những quy định cụ thể về mô hình tập đoàn TC-NH. Có như vậy thì việc phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng mới đảm bảo tính bền vững và cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

KẾT LUẬN

Ngày 7/11/2006, Việt Nam chính thức gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO. Sự gia nhập này sẽ mang lại nhiều cơ hội cho lĩnh vực tài chính ngân hàng cũng như những ngành kinh tế khác của đất nước. Nghiên cứu về sự phát triển của loại hình dịch vụ tài chính ngân hàng trong thời kỳ này là yêu cầu cấp thiết đối với những nhà quản lý kinh tế nói chung và những nhà quản trị ngân hàng nói riêng.

Dịch vụ ngân hàng là một trong những dịch vụ quan trọng trên thị trường dịch vụ tài chính. Thông qua các sản phẩm dịch vụ tài chính ngân hàng chúng ta thấy rằng các sản phẩm này rất đa dạng và phong phú. Phát triển dịch vụ ngân hàng sẽ tạo điều kiện huy động các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội, phân bổ và sử dụng một cách hiệu quả nhất cho sự phát triển kinh tế, xã hội. Cũng qua việc nghiên cứu này cho thấy những sản phẩm tài chính ngân hàng hiện đại sẽ là một trong những tiềm lực to lớn mà các ngân hàng cần phải khai thác trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới.

Trên cơ sở kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng của một số nước trên thế giới, cùng với sự phân tích các nhân tố tác động đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng trong điều kiện hội nhập. Đề tài phân tích, đánh giá những cơ hội và thách thức của hệ thống ngân hàng Việt nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, nêu ra những điểm mạnh, điểm yếu của NHTM Việt nam, phân tích thực trạng hoạt động của các NHTM trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Nhìn chung trong những năm vừa qua và đặc biệt 10 tháng đầu năm 2006, các NHTM trên địa bàn thành phố đã có những bước phát triển. Các dịch vụ ngân hàng truyền thống vẫn là những nhân tố chủ đạo trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng trên địa bàn. Bên cạnh đó các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng đã được các ngân hàng quan tâm, khách hàng đã từng bước thích ứng với những

tiện ích mà các dịch vụ này đem lại. Từ thực trạng yêu cầu, nhiều vấn đề về chiến lược phát triển, về vốn, ứng dụng và khai thác công nghệ, liên kết ngân hàng, phong cách phục vụ, trình độ của đội ngũ cán bộ đang đặt ra cần được giải quyết để phát triển dịch vụ ngân hàng đáp ứng yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế thế giới.

Xuất phát từ cam kết WTO của Việt Nam về lĩnh vực tài chính ngân hàng, cũng như các mục tiêu và định hướng phát triển, những cơ hội, thách thức cơ bản mà hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố sẽ gặp phải trong quá trình hội nhập. Tác giả mạnh dạn đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng đảm bảo hoạt động có hiệu quả. Theo đó có hai nhóm giải pháp:

- Nhóm giải pháp chiến lược lâu dài: đề cập đến giải pháp để nâng cao năng lực tài chính của các ngân hàng thương mại, tiến tới hình thành những tập đoàn tài chính ngân hàng.

- Nhóm giải pháp cụ thể trước mắt đó là tăng nhanh quy mô vốn thông qua tăng vốn tự có, tăng khả năng sinh lời, tăng vốn từ nguồn thu nợ đã được xử lý. Nâng cao năng lực quản trị, điều hành và phát triển nguồn nhân lực cần phải được quan tâm đúng mức. Các ngân hàng cần phải thực hiện công tác hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán, xây dựng chiến lược tiếp thị, quảng bá sản phẩm, phát triển mạng lưới giao dịch.

Tác giả cũng đưa ra một số kiến nghị với cơ quản lý vĩ mô đó là NHNN cần sớm ban hành quy chế kiểm soát để tránh hiện tượng "vốn ảo", sớm ban hành quy chế sáp nhập các NHTM, quy chế mua lại các NHTM..., xem xét việc thành lập các NHTMCP mới trong nước, cần xây dựng và ban hành sớm những quy định cụ thể về mô hình tập đoàn TC-NH. Có như vậy thì việc phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng mới đảm bảo tính bền vững và cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn. (2005), *Tiền Tệ Ngân Hàng* , Nhà xuất bản Thống kê.
2. PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn. (2005), *Tín dụng và nghiệp vụ ngân hàng* , Nhà xuất bản Thống kê.
- 3.PGS.TS Thái Bá Cầm, Ths Trần Nguyên Nam (2004), *Phát triển thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam trong tiến trình hội nhập*, Nhà xuất bản Tài Chính
- 4.Ngô Hương, Lê Văn Tề (2001) , *Tiền tệ và ngân hàng*, nhà xuất bản Thống kê.
5. Nguyễn Hồng Sơn (2005) , “*Hệ thống ngân hàng Việt nam : Đặc điểm và một số vấn đề cơ bản*”. Những vấn đề về kinh tế thế giới số 11-2005, tr.59 -68.
6. Đoàn Ngọc Phúc (2006), “*Những hạn chế và thách thức của hệ thống ngân hàng thương mại Việt nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế*”, Tạp chí nghiên cứu kinh tế số 6 năm 2006, tr.9-14.
- 7.Nguyễn Hữu Long (2005), *Giải pháp phát triển dịch vụ tài chính của ngân hàng thương mại Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*, Luận văn thạc sĩ khoa học kinh tế , Học viện ngân hàng, TPHCM.
8. TS Hoàng Xuân Quế (2006), “*Các ngân hàng thương mại cạnh tranh thu hút tiền gửi không cần tăng cao lãi suất*”. Tạp chí thị trường tài chính tiền tệ số 9+10 năm 2006, tr.42-43
9. TS Lê Thị Xuân, TS Đỗ Thị Hồng Hạnh (2005), “*Một số vấn đề về phân tích vốn tự có ở ngân hàng thương mại Việt nam*”. Tạp chí thị trường tài chính tiền tệ số 24 năm 2005, tr.22-24

10. Ngân hàng nhà nước Việt nam chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh (2006). “*Chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2006-2010*”
11. Ngân hàng nhà nước Việt nam chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh (2006). “*Báo cáo tổng kết tình hình thực hiện chương trình mục tiêu – lộ trình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TPHCM giai đoạn 2001-2005*”.
12. Ngân hàng nhà nước Việt nam chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh (2006). “*Báo cáo sơ bộ về phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TPHCM 10 tháng năm 2006*”.
13. Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam (2006), “*Kinh nghiệm cổ phần hoá các ngân hàng thương mại tại Trung Quốc*”
14. Tạp chí ngân hàng, tạp chí kế toán, tạp chí nghiên cứu kinh tế , các bài viết liên quan đến vấn đề WTO và cạnh tranh trong quá trình hội nhập.
15. Các Website tham khảo:
- Website Bộ Tài Chính: <http://www.mof.gov.vn>
 - Website Bộ Thương Mại: <http://www.nciec.gov.vn>
 - Website NHNN Việt nam : <http://www.sbv.gov.vn>
16. Báo cáo thường niên NHNN từ 2001-2005
17. Ngân hàng nhà nước Việt nam (2005), “*Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2006-2010*”, văn bản số 912/NHNN-CLPT, ngày 19/8/2005.