

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

**PHÂN TÍCH NĂNG LỰC PHỤC VỤ CỦA  
CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM  
DƯỚI TÁC ĐỘNG CỦA TỰ DO HÓA TÀI CHÍNH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ  
CHUYÊN NGÀNH NGÂN HÀNG

HỌC VIÊN: LÊ DUY KHƯƠNG

GV HƯỚNG DẪN: PGS. TS. PHẠM VĂN NĂNG

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2007

# MỤC LỤC

<b>Danh mục các từ viết tắt .....</b>	<b>iv</b>
<b>Danh mục các bảng .....</b>	<b>vi</b>
<i>Danh mục các sơ đồ và hình</i>	<i>vii</i>
<i>Phần mở đầu</i>	<i>viii</i>
<b>Chương 1: Ngành ngân hàng Việt Nam và bối cảnh quốc tế 1</b>	
<b>1.1. Ngành ngân hàng Việt Nam .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2. Cấu thành hệ thống ngân hàng Việt Nam.....</b>	<b>2</b>
1.1.2.1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	2
1.1.2.2. Nhóm Ngân hàng Thương mại Việt Nam.....	3
1.1.2.3. Nhóm Ngân hàng Nước ngoài .....	5
<b>1.2. Bối cảnh quốc tế .....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.1. Bản chất của hội nhập Quốc tế về Dịch vụ Tài chính.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2.2. Các xu hướng Quốc tế hóa Các Dịch vụ Tài chính.....</b>	<b>9</b>
1.2.2.1. Xu hướng quốc tế hóa trong hoạt động ngân hàng trên thế giới.....	9
1.2.2.2. Xu hướng quốc tế hóa trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam .....	11
<b>1.2.3. Một số quan điểm lý luận về quốc tế hóa dịch vụ tài chính .....</b>	<b>12</b>
1.2.3.1. Những mặt lợi .....	12
1.2.3.2. Những mặt trái .....	13
<b>1.2.4. Tham khảo thực tiễn kinh nghiệm Trung Quốc và Campuchia .....</b>	<b>15</b>
1.2.4.1. Trung Quốc .....	15
1.2.4.2. Campuchia.....	17
<b>1.3. Năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.1. Thế nào là năng lực phục vụ .....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.2. Cơ sở đánh giá năng lực phục vụ của ngân hàng thương mại.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3.3 Các nhân tố tác động đến năng lực phục vụ.....</b>	<b>20</b>
1.3.3.1. Cơ sở vật chất của ngân hàng.....	20
1.3.3.2. Chiến lược quản trị - nguồn nhân lực .....	20
1.3.3.3. Quy trình thủ tục giao dịch .....	20
1.3.3.4. Kỹ thuật – công nghệ .....	21
1.3.2.5. Nguồn vốn.....	21

1.3.2.6. Khung pháp lý .....	21
1.3.2.7. Nhân tố khác .....	22
<b>Kết luận chương 1 .....</b>	<b>23</b>
<b>Chương 2: Phân tích năng lực phục vụ của các Ngân hàng thương mại</b>	
<b>Việt Nam 24</b>	
<b>2.1. Phân tích năng lực phục vụ theo mô hình kim cương .....</b>	<b>24</b>
2.1.1. Môi trường cho chiến lược ngân hàng và cạnh tranh .....	25
2.1.2. Điều kiện cầu về dịch vụ ngân hàng .....	27
2.1.3. Các ngành dịch vụ hỗ trợ và liên quan.....	28
<b>2.1.4. Điều kiện và nhân tố đầu vào cho ngành ngân hàng .....</b>	<b>30</b>
2.1.4.1. Về năng lực tài chính .....	30
2.1.4.2. Về trình độ công nghệ, thông tin và quản trị điều hành.....	31
2.1.4.3. Về nguồn nhân lực .....	31
<b>2.2. Phân tích SWOT .....</b>	<b>32</b>
<b>2.2.1. Điểm mạnh.....</b>	<b>32</b>
2.2.1.1. Môi trường xã hội, kinh tế vĩ mô ổn định .....	32
2.2.1.2. Về mạng lưới và thị phần.....	33
2.2.1.3. Về đối tác chiến lược .....	33
<b>2.2.2. Điểm yếu.....</b>	<b>33</b>
2.2.2.1. Về thể chế.....	34
2.2.2.2. Về cơ cấu.....	34
2.2.2.3. Về tài chính .....	36
2.2.2.4. Về sản phẩm dịch vụ ngân hàng .....	37
2.2.2.5. Về năng lực nhân sự.....	37
2.2.2.6. Về kỹ thuật – công nghệ.....	37
<b>2.2.3. Cơ hội .....</b>	<b>38</b>
2.2.3.1. Một môi trường kinh doanh bình đẳng, đa biên.....	38
2.2.3.2. Sự tham gia của ngân hàng nước ngoài .....	39
2.2.3.3. Gia tăng cầu về dịch vụ.....	40
<b>2.2.4. Thách thức .....</b>	<b>40</b>
2.2.4.1. Chia sẻ thị phần.....	41
2.2.4.2. Hiện đại hóa ngân hàng.....	41
2.2.4.3. Cổ phần hóa ngân hàng .....	42

2.3. Khảo sát thực tế về năng lực phục vụ và tác động của tự do hóa tài chính	43
2.3.1. Khảo sát thực tế về năng lực phục vụ của các Ngân hàng Thương mại Việt Nam	43
2.3.2. Tác động của tự do hóa tài chính	45
<b>Kết luận chương 2</b>	<b>52</b>
<b>Chương 3: Những đề xuất của luận văn</b>	<b>58</b>
<b>3.1. Các đề xuất liên quan đến các yếu tố bên trong của các ngân hàng</b>	<b>53</b>
3.1.1. Chiến lược phát triển	53
3.1.2. Quản trị và nguồn nhân lực	55
3.1.3. Kỹ thuật và công nghệ	56
3.1.4. Chi nhánh và dịch vụ	56
<b>3.2. Các đề xuất cho Chính phủ và các bộ ngành liên quan</b>	<b>57</b>
3.2.1. Hệ thống pháp lý và chính sách	57
3.2.2. Tăng cường năng lực cho các ngân hàng	58
3.2.3. Chiến lược phát triển	59
<b>3.3. Các đề xuất khác</b>	<b>60</b>
<b>Kết luận</b>	<b>61</b>
<b>Tài liệu tham khảo</b>	<b>63</b>
<b>Phụ lục 1: Phiếu phỏng vấn về năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam</b>	<b>66</b>
<b>Phụ lục 2: Những cam kết quốc tế về tự do hóa dịch vụ ngân hàng</b>	<b>70</b>

## TỪ VIẾT TẮT

ATM	Thẻ/máy rút tiền tự động
AFTA	Hiệp định chung về thương mại tự do
ADB	Ngân hàng Phát triển Châu Á
ACB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu
BTA	Hiệp định Thương mại Việt - Mỹ
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CAR	Hệ số An toàn Vốn
CAMEL	An toàn Vốn, Chất lượng Tài sản, Quản trị, Lợi tức và Tính Thanh khoản
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
FDI	Đầu tư Trực tiếp Nước ngoài
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
GATS	Hiệp định Chung về Thương mại dịch vụ
HTX	Hợp tác xã
IAS	Tiêu chuẩn kế toán quốc tế
IMF	Quỹ Tiền tệ Quốc tế
MFN	Nguyên tắc đối xử tối huệ quốc
M2	Khối lượng tiền mặt
NHTMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
NHTMQD	Ngân hàng Thương mại Quốc doanh
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTMNN	Ngân hàng Thương mại Nhà nước
NHNNg	Ngân hàng Nước ngoài
NHTM	Ngân hàng Thương mại
NHTMVN	Ngân hàng Thương mại Việt Nam
NPL	Nợ quá hạn
OECD	Tổ chức hợp tác và phát triển kinh tế
ODA	Nguồn vốn viện trợ phát triển
PBOC	Ngân hàng Nhân dân Trung Quốc

SACOMBANK	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín
SWOT	Điểm mạnh - điểm yếu - cơ hội - thách thức
TMQD	Thương mại Quốc doanh
TMCP	Thương mại Cổ phần
TW	Trung ương
TCTD	Tổ chức Tín dụng
TCTD	Tài chính tín dụng
TECHCOMBANK	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Kỹ Thương
USD	Đô la Mỹ
VAS	Chuẩn mực kế toán Việt Nam
VND	Đồng Việt Nam
VIETCOMBANK	Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam
VPĐD	Văn phòng đại diện
VPSC	Công ty Dịch vụ tiết kiệm Bưu điện
WB	Ngân hàng Thế giới
WTO	Tổ chức Thương mại Thế giới

## DANH MỤC CÁC BẢNG TRONG LUẬN VĂN

Bảng 1.1: Ngân hàng và các tổ chức tín dụng phi ngân hàng tại Việt Nam .....	1
Bảng 1.2: Thị phần của các ngân hàng Thương mại Việt Nam.....	3
Bảng 1.3: Thị phần của các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam .....	6
Bảng 1.4: Lộ trình chính sách .....	8
Bảng 1.5: Năng lực cạnh tranh của khu vực tài chính ngân hàng Việt nam.....	19
Bảng 2.1: So sánh tỷ lệ M2/GDP (%) của hệ thống ngân hàng Việt Nam .....	26
Bảng 2.2: So sánh tiền mặt/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam.....	26
Bảng 2.3: So sánh tín dụng nội địa/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam .....	27
Bảng 2.4: Tỷ trọng tổng tài sản của các trung gian tài chính trong hệ thống .....	29
Bảng 2.5: Xếp hạng mức độ phát triển của thị trường tài chính.....	30
Bảng 2.6: Quy mô hệ thống ngân hàng Việt Nam.....	31
Bảng 2.7: Kết quả khảo sát năng lực phục vụ của các NHTM Việt Nam .....	44
Bảng 2.8: Những thay đổi trong bảng cân đối tài sản ngân hàng do sự thay đổi hành vi của khách hàng.....	47

## *DANH MỤC SƠ ĐỒ VÀ HÌNH TRONG LUẬN VĂN*

Sơ đồ 2.1: Mô hình Diamond của Michael Porter về Lợi thế quốc gia .....	24
Hình 2.1: Lợi thế của các ngân hàng thương mại Việt Nam .....	45
Hình 2.2: Lợi thế của các ngân hàng nước ngoài .....	46
Hình 2.3: Lý do khách hàng cá nhân chuyển sang gửi VND tại ngân hàng nước ngoài .....	48
Hình 2.4: Lý do khách hàng doanh nghiệp chuyển sang gửi VND tại ngân hàng nước ngoài .....	48
Hình 2.5: Lý do khách hàng cá nhân chuyển sang gửi ngoại tệ tại ngân hàng nước ngoài .....	49
Hình 2.6: Lý do khách hàng doanh nghiệp chuyển sang gửi ngoại tệ tại ngân hàng nước ngoài .....	49
Hình 2.7: Lý do khách hàng cá nhân chuyển sang vay VND từ ngân hàng nước ngoài .....	50
Hình 2.8: Lý do khách hàng doanh nghiệp chuyển sang vay VND từ ngân hàng nước ngoài .....	50
Hình 2.9: Lý do khách hàng cá nhân chuyển sang vay ngoại tệ từ ngân hàng nước ngoài .....	51
Hình 2.10: Lý do khách hàng doanh nghiệp chuyển sang vay ngoại tệ từ ngân hàng nước ngoài .....	51



## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1/ Cơ sở nghiên cứu:

Việt Nam đã được kết nạp làm thành viên của WTO, gia nhập tổ chức thương mại lớn nhất hành tinh này là mục tiêu lớn của Việt Nam. Việc thực hiện những cam kết WTO và những thỏa thuận thương mại đa phương và song phương bao gồm Hiệp định chung về thương mại tự do ASEAN (AFTA) và Hiệp định Thương mại Việt - Mỹ (BTA) được dự báo là ảnh hưởng rất lớn đến nền kinh tế - xã hội Việt Nam.

Tự do hóa thương mại sẽ mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế. Điều này cũng đồng nghĩa với việc sẽ có nhiều thách thức và cạnh tranh đối với các nhà cung cấp dịch vụ của Việt Nam, bao gồm các ngân hàng trong nước. Bên cạnh đó áp lực về quản lý, những thay đổi về chính sách cũng sẽ đè nặng lên các nhà lập pháp và quản lý của Việt Nam.

Xuất phát từ tính cấp thiết của vấn đề, Việt Nam cần phải tăng cường năng lực thương mại và dịch vụ để đối đầu với những thách thức phía trước. Ngành ngân hàng được xem là xương sống của nền kinh tế hiện đại, để có được chiến lược phát triển ngành phù hợp, Việt Nam phải nhận thức được thực trạng và tiềm năng phát triển của ngành. Vì vậy, nghiên cứu về tác động và khả năng cạnh tranh để xác định được lợi ích và chi phí của tự do hóa ngành dịch vụ ngân hàng là hết sức cần thiết. Trên quan điểm đó luận văn **“Phân tích năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam dưới tác động của tự do hóa tài chính”** được xây dựng để làm cơ sở cho những kiến nghị về chính sách giúp ngành ngân hàng và Chính phủ Việt Nam nắm bắt những cơ hội đang đến, giảm thiểu những tác động tiêu cực, và hỗ trợ những chủ thể phải chịu các tác động tiêu cực từ quá trình tự do hoá này.

### 2/ Mục tiêu và quy mô

Mục tiêu của luận văn là:

- Phân tích các tác động của tự do hóa tài chính đối với nền kinh tế xã hội và đối với hoạt động của các ngân hàng thương mại Việt Nam.
- Rà soát lại năng lực phục vụ nhằm đánh giá khả năng cạnh tranh hiện tại của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Không chỉ dừng lại ở việc xác định những điểm mạnh, điểm yếu mà còn đánh giá một cách tổng quát những cản trở hạn chế năng lực phục vụ của các ngân hàng.
- Đánh giá tác động cải cách thị trường Việt Nam và các cam kết tự do hóa thương mại: (i) trong ngành ngân hàng, (ii) đối với toàn bộ nền kinh tế

Việt Nam; và (iii) đối với người tiêu dùng (khách hàng doanh nghiệp và cá nhân sử dụng các dịch vụ ngân hàng).

➤ Hiểu rõ được mức độ sẵn sàng của dịch vụ ngân hàng đối với tự do hóa, thông tin cho giới doanh nghiệp và công chúng biết được những cơ hội và thách thức nảy sinh từ quá trình tự do hóa ngành ngân hàng, và nâng cao nhận thức về các tác động tiêu cực có thể có của tự do hóa.

➤ Hỗ trợ cho việc hoạch định chiến lược phát triển trong ngắn, trung và dài hạn nhằm nâng cao năng lực phục vụ của các ngân hàng Việt Nam. Hỗ trợ cho Chính phủ, các Bộ ngành liên quan trong việc xây dựng các chính sách, hệ thống pháp lý phục vụ cho công tác quản lý thị trường tài chính – tiền tệ của Nhà nước sau khi tự do hóa tài chính.

Trên cơ sở những mục tiêu trên, luận văn đã được thực hiện dựa vào việc rà soát những tài liệu có liên quan tới ngành ngân hàng Việt Nam, tới tiến trình gia nhập WTO của Việt Nam cũng như các chính sách kinh tế, các qui định của chính phủ dành riêng cho ngành ngân hàng Việt Nam. Những thông tin thu thập được từ quá trình rà soát và nghiên cứu tài liệu đã được sử dụng làm nền tảng cho công tác khảo sát thực tế để thu thập những số liệu củng cố thêm cơ sở lý luận cho những phân tích của luận văn.

Việc khảo sát chủ yếu dựa vào bảng câu hỏi điều tra điều tra khách hàng được thực hiện với hơn 20 doanh nghiệp và hơn 200 cá nhân hiện đang và sẽ sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Những thông tin thu thập được từ quá trình nghiên cứu tài liệu và khảo sát thực tế đã được xử lý và phân tích nhằm đưa ra những phát hiện và kiến nghị của luận văn và sẽ được trình bày trong những phần sau.

### **3/ Phương pháp nghiên cứu:**

**Để thực hiện đề tài luận văn đã phối hợp các phương pháp nghiên cứu bao gồm phương pháp khảo sát trực tiếp thông qua các câu hỏi, phương pháp phân tích định tính bằng mô hình Diamond và mô hình SWOT, phương pháp suy luận logic và phương pháp phân tích duy vật biện chứng.**

### **5/ Hạn chế của nghiên cứu:**

Hạn chế lớn nhất của luận văn nằm ở quy mô và đối tượng khảo sát. Do những hạn chế về thời gian và nhân lực, luận văn chỉ khảo sát được những khách hàng và doanh nghiệp tại Thành phố Hồ Chí Minh và Thành phố Cần Thơ, đối tượng khảo sát không được chọn ngẫu nhiên. Do vậy tính bao quát của số liệu khảo sát bị hạn chế.

Phạm vi nghiên cứu của luận văn rất rộng, liên quan đến các ngân hàng, Chính phủ và các ban ngành. Nhưng luận văn chưa tổ chức được những cuộc nói chuyện chuyên sâu với các đối tượng liên quan nên không thể viện dẫn các ý kiến của các đối tượng này về tác động của tự do hóa tài chính vào các phân tích của mình.

Quá trình phân tích và nhập số liệu chủ yếu bằng phương pháp thủ công, không có sự hỗ trợ của các phần mềm nhập số liệu. Vì vậy số liệu không được kiểm tra chéo nên có thể có những sai sót trong việc nhập và phân tích số liệu khảo sát .

Luận văn được thực hiện từ trước khi Việt Nam đàm phán thành công và trở thành thành viên của WTO. Và, do những hạn chế về thời gian nên luận văn không kịp cập nhật các cam kết tự do hóa tài chính đã thỏa thuận trong văn kiện gia nhập WTO.

#### **6/ Kết cấu của luận văn:**

Luận văn gồm có ba phần chính, được kết cấu thành ba chương như sau:

Chương 1: Ngành ngân hàng Việt Nam và bối cảnh quốc tế

Chương 2: Phân tích năng lực phục vụ của các Ngân hàng thương mại Việt Nam

Chương 3: Những đề xuất của luận văn

# CHƯƠNG 1: NGÀNH NGÂN HÀNG VIỆT NAM VÀ BỐI CẢNH QUỐC TẾ

## 1.1. Ngành ngân hàng Việt Nam:

### 1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển:

Quá trình hình thành và phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam gắn liền với quá trình xây dựng và phát triển đất nước. Căn cứ vào những biến đổi quan trọng về chức năng, nhiệm vụ và tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, quá trình phát triển của hệ thống Ngân hàng Việt Nam có thể được chia làm 4 thời kỳ như sau:

➤ **Thời kỳ 1951 - 1954:** Trong thời kỳ này, Ngân hàng quốc gia Việt Nam được thành lập và hoạt động độc lập tương đối trong hệ thống tài chính, thực hiện chức năng chủ yếu là: Phát hành giấy bạc ngân hàng, thu hồi giấy bạc tài chính; Thực hiện quản lý Kho bạc Nhà nước, thống nhất quản lý thu chi ngân sách; Phát triển tín dụng ngân hàng phục vụ sản xuất, lưu thông hàng hoá,

...

➤ **Thời kỳ 1955 - 1975:** Đây là thời kỳ cả nước vừa kháng chiến chống Mỹ vừa xây dựng đất nước. Hệ thống ngân hàng chỉ gồm một ngân hàng là Ngân hàng Quốc Gia

➤ **Thời kỳ 1975 - 1985:** Đây là giai đoạn tiến hành thiết lập hệ thống ngân hàng thống nhất trong cả nước. Theo đó, Ngân hàng Quốc gia Việt Nam của chính quyền Việt Nam cộng hoà (ở miền Nam) đã được quốc hữu hoá và sáp nhập vào hệ thống Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cùng thực hiện nhiệm vụ thống nhất tiền tệ trong cả nước. Đến cuối những năm 80, hệ thống Ngân hàng Nhà nước về cơ bản vẫn hoạt động như là một công cụ ngân sách, chưa thực hiện các hoạt động kinh doanh tiền tệ theo nguyên tắc thị trường. Sự thay đổi về chất trong hoạt động của hệ thống ngân hàng - chuyển dần sang hoạt động theo cơ chế thị trường chỉ được bắt đầu khởi xướng từ cuối những năm 80, và kéo dài cho tới ngày nay.

➤ **Thời kỳ 1986 đến nay:** Từ năm 1986 đến nay đã diễn ra nhiều sự kiện quan trọng, đánh dấu sự chuyển biến căn bản của hệ thống Ngân hàng Việt Nam thể hiện qua một số "cột mốc" có tính đột phá sau đây:

- **Từ năm 1986 đến năm 1990:** Thực hiện tách dần chức năng quản lý Nhà nước ra khỏi chức năng kinh doanh tiền tệ, tín dụng, chuyển hoạt động ngân hàng sang hạch toán, kinh doanh xã hội chủ nghĩa. Hai pháp lệnh Ngân hàng ra đời (Pháp lệnh Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Pháp lệnh Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính) vào tháng 5/1990. Đã chính thức chuyển cơ chế hoạt động của hệ thống Ngân hàng Việt Nam từ 1 cấp sang 2 cấp với chức năng và mục tiêu hoạt động của phân biệt rạch ròi.

Pháp lệnh ngân hàng ra đời được xem như là sự “giải tỏa” cho hệ thống ngân hàng Việt Nam. Và là đòn bẩy quan trọng giúp hệ thống ngân hàng phát triển nhanh, mạnh theo hướng kinh tế thị trường khi cho phép các thành phần kinh tế khác cùng tham gia kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng thông qua việc cấp phép thành lập các NHTMCP nhà nước và nhân dân, NHLĐ và Chi Nhánh NHNN. Chính nhờ sự thay đổi này mà trong thời gian từ 1991 đến 1995 hệ thống ngân hàng Việt Nam đã có thêm 48 NHTMCP, 18 Chi Nhánh NHNNg và 4 NHLĐ.

- **Từ năm 1997 đến nay:** Đến năm 1997, Pháp lệnh Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Pháp lệnh Ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính đã được nâng lên thành Luật NHNN và Luật Các tổ chức tín dụng. Theo đó, TCTD được phân thành hai loại hình là Ngân hàng và TCTD phi ngân hàng. Loại hình Ngân hàng bao gồm các dạng ngân hàng như NHTM, ngân hàng phát triển, ngân hàng đầu tư, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác và các loại hình ngân hàng khác. Loại hình TCTD phi ngân hàng là các tổ chức được thực hiện kinh doanh thường xuyên một số hoạt động ngân hàng nhưng không được phép nhận tiền gửi không kỳ hạn và làm các dịch vụ thanh toán. TCTD phi ngân hàng bao gồm các Công ty Tài chính, Công ty cho thuê tài chính và các TCTD phi ngân hàng khác.

### **1.1.2. Cấu thành hệ thống ngân hàng Việt Nam:**

Từ một hệ thống ngân hàng độc quyền, ngành ngân hàng của Việt Nam đã chuyển mình và thay đổi theo hệ thống hai cấp, mà bước thay đổi đầu tiên được ghi nhận từ những năm 1990 là việc tách các chức năng kinh doanh thương mại

khỏi Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Một số lớn những ngân hàng thương mại cổ phần đã được thành lập và sự hiện diện của các chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các ngân hàng liên doanh đã trở nên rõ ràng hơn trong thập kỷ qua. Sự hiện diện của các HTX tín dụng/ Quỹ tín dụng nhân dân, các công ty tài chính và cho thuê tài chính đã làm cho thị trường tài chính trong nước đa dạng hơn (xem bảng 1.1). Từ đó có thể thấy rằng ngành ngân hàng Việt Nam đang chuyển dần tới một hệ thống tương tự như hệ thống ngân hàng của các nền kinh tế đang nổi và mới phát triển.

**Bảng 1.1: Ngân hàng và các tổ chức tín dụng phi ngân hàng tại Việt Nam**

Stt	Các tổ chức tín dụng tại Việt Nam	Số lượng
1	Ngân hàng Thương mại Quốc doanh	5
2	Ngân hàng Chính sách	1
3	Ngân hàng Phát triển Việt Nam	1
4	Ngân hàng Thương mại Cổ phần	35
5	Ngân hàng Liên doanh	5
6	Chi Nhánh Ngân hàng Nước ngoài	35
7	Công ty Tài chính	5
8	Công ty Cho thuê Tài chính	8
9	Quỹ Tín dụng Nhân dân	901

*Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*

#### **1.1.2.1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam:**

Là ngân hàng của các ngân hàng. Có vai trò hoạch định các chiến lược tài chính - tiền tệ, giám sát hoạt động của các TCTD và diễn biến của thị trường tài chính – tiền tệ, kiểm soát lãi suất và lạm phát, điều hòa hợp lý nguồn vốn của nền kinh tế. NHNN được sự hỗ trợ của các công cụ vi mô và vĩ mô như: tỷ lệ dự trữ bắt buộc, lãi suất cơ bản, tỷ giá liên ngân hàng, tỷ lệ dao động, . . . và chính sách phát hành tiền. NHNN là ngân hàng duy nhất có quyền phát hành tiền.

Ngân hàng Nhà nước đã và sẽ không thực hiện chức năng kinh doanh cũng như không can thiệp vào hoạt động của các TCTD. Hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng sẽ chỉ liên quan đến các nhóm NHTM trong nước và các ngân hàng nước ngoài. Việc so sánh hai nhóm ngân hàng này về sức mạnh tài chính, công

nghe và quản trị ngân hàng sẽ phần nào đánh giá được năng lực phục vụ của các Ngân hàng Thương mại Việt Nam.

### 1.1.2.2. Nhóm Ngân hàng Thương mại Việt Nam:

Nhóm ngân hàng Việt Nam bao gồm năm ngân hàng thương mại quốc doanh, một ngân hàng chính sách, một ngân hàng phát triển và 35 ngân hàng thương mại cổ phần.

Các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện thống trị thị trường tiền gửi và cho vay với thị phần tương đối lớn (xem bảng 1.2). Điều này có được nhờ những lợi thế sẵn có với vai trò là ngân hàng trong nước bởi nhóm ngân hàng này không phải chịu những hạn chế về quy mô hoạt động hay số lượng các chi nhánh trong một khu vực. Trong khi những ngân hàng nước ngoài lại gặp phải một số hạn chế khi nhận tiền gửi tại thị trường trong nước. Ngoài ra, một số lượng lớn các khách hàng truyền thống là các doanh nghiệp Nhà nước đã tạo thêm sức mạnh cho nhóm ngân hàng này.

**Bảng 1.2: Thị phần của các ngân hàng Thương mại Việt Nam**

*Đơn vị: %*

Năm	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<i>Thị phần của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc huy động vốn</i>						
Ngân hàng Thương mại Quốc doanh	77	80.1	79.3	78.1	75.2	73.6
Ngân hàng Cổ phần	11.3	9.2	10.1	11.2	13.2	16.2
Tổng cộng	88.3	89.3	89.4	89.3	88.4	89.8
<i>Thị phần của các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc cho vay</i>						
Ngân hàng Thương mại Quốc doanh	76.7	79	79.9	78.6	76.9	78.5
Ngân hàng Cổ phần	9.2	9.3	9.5	10.8	11.6	12.7
Tổng cộng	85.9	88.3	88.4	89	88.5	91.2

*Nguồn:* Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Thị phần của các NHTM Việt Nam phân cực rất lớn. Năm ngân hàng thương mại quốc doanh với lợi thế ra đời sớm và phân khúc khách hàng với đối tượng là các doanh nghiệp lớn đã chiếm thị phần áp đảo. Các NHTM Cổ phần tập trung nhiều vào các đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng cá nhân. Điều này thể hiện sự năng động của các NHTMCP, được minh chứng bằng thị phần của khối ngân hàng này tăng dần qua các năm. Ngân hàng Chính sách có vai trò quan trọng trong việc cung cấp vốn cho vùng nông thôn,

vùng kém phát triển, hỗ trợ cho phát triển nguồn nhân lực<sup>1</sup>. Ngân hàng Phát triển được thành lập theo thỏa thuận đàm phán gia nhập WTO, với vai trò giúp chính phủ Việt Nam quản lý các nguồn vốn đầu tư, viện trợ từ nước ngoài<sup>2</sup>.

*Về sức mạnh tài chính*, mặc dù gần đây đã có những cải thiện đáng kể về lượng vốn của các tổ chức tín dụng Việt Nam, nhóm này vẫn bị coi là yếu về tài chính. Trong giai đoạn 4 năm vừa qua, tổng vốn điều lệ của nhóm này đã tăng lên 3,5 lần từ 6.000 tỉ đồng vào năm 2001 lên tới 21.000 tỉ đồng vào năm 2004. Tuy nhiên, mức vốn điều lệ trung bình của cả ngân hàng TMQD và ngân hàng TMCP vẫn thấp, từ khoảng 20 cho đến vài trăm triệu USD. Những con số này không chỉ khiêm tốn khi so với các ngân hàng nước ngoài mà còn làm hạn chế khả năng cho vay của các ngân hàng thương mại Việt Nam bởi vì mức quy định trần 15% của Luật các Tổ chức Tín dụng (các tổ chức tín dụng không được phép cho vay quá 15% vốn điều lệ cho một khách hàng). Tỷ lệ an toàn vốn (CAR) của các ngân hàng thương mại vẫn thấp hơn mức tiêu chuẩn 8% của thế giới<sup>3</sup>. Điều này đã hạn chế các ngân hàng nâng cấp công nghệ và giới thiệu những dịch vụ mới như ngân hàng điện tử, ATM, vốn là những dịch vụ đòi hỏi phải đầu tư đáng kể.

*Về công nghệ thông tin*, khối ngân hàng Việt Nam nhận thức rất rõ vai trò quan trọng của công nghệ thông tin. Đề án “Hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán” của các NHQD, các ngân hàng TMCP chi phí hàng triệu đô la Mỹ để đầu tư cho công nghệ là một minh chứng. Kết quả của quá trình đầu tư cho công nghệ là hàng loạt các dịch vụ ngân hàng hiện đại, ngân hàng điện tử ra đời. Ví dụ như internet banking, home banking, giao dịch online, phone banking, ATM, . . . Về khách quan, trình độ ứng dụng công nghệ thông tin của khối ngân hàng Việt Nam đã gần như tương đương với khối ngân hàng nước ngoài. Tuy nhiên, hệ thống của khối ngân hàng Việt Nam không đồng bộ, các máy ATM của các ngân hàng

---

<sup>1</sup> Với chính sách hỗ trợ cho vay học phí với đối tượng là các sinh viên hiện nay. Ngân hàng Chính sách đã góp phần quan trọng vào việc phát triển nguồn nhân lực của Việt Nam.

<sup>2</sup> Nguồn vốn ODA, các nguồn vốn đầu tư, viện trợ khác từ nước ngoài vào Việt Nam thông thường do NHTMQD: Ngân hàng Đầu tư và Phát triển quản lý. Điều này không phù hợp theo thông lệ quốc tế do vậy trong quá trình đàm phán gia nhập WTO, Việt Nam được yêu cầu phải thành lập riêng Ngân hàng Phát triển để quản lý các nguồn vốn này.

<sup>3</sup> Các NHTM QD có nguồn vốn tương đối lớn và được “gót” vốn liên tục từ ngân sách. Nhưng do tỷ lệ tăng trưởng quá nhanh dẫn đến tỷ lệ an toàn rất thấp: chỉ khoảng 4%. Ngân hàng Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long là NHTM Nhà nước duy nhất có tỷ lệ an toàn 8%.



khó kết nối được hoàn toàn với nhau. Điều này gây lãng phí và hạn chế tiện ích cho khách hàng.

*Về quản trị doanh nghiệp*, bao hàm nhiều khía cạnh như quản trị nguồn nhân lực, quản trị tín dụng - nợ, quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, kiểm toán nội bộ và quản trị mạng lưới. Đây là những vấn đề thiết yếu cho các ngân hàng thương mại Việt nam do hầu hết những nhà quản lý ngân hàng chưa được đào tạo bài bản về kĩ năng quản trị ngân hàng. Mặc dù đã có một số nhà quản lý trung cấp là các chuyên gia được đào tạo, nhưng đội ngũ lãnh đạo của các ngân hàng trong nước cần thêm kinh nghiệm và kĩ năng trong việc quản trị ngân hàng, phân tích và quản trị rủi ro. Điều này cùng với những hạn chế hiện thời trong quản trị nguồn nhân lực nói chung, đặc biệt tại các ngân hàng TMQD, đã cản trở các ngân hàng thực hiện trách nhiệm giải trình một cách tích cực.

### ***Quỹ tín dụng Nhân dân, và Tiết kiệm Bưu điện***

Quỹ tín dụng Nhân dân (theo mô hình nghiệp đoàn tín dụng *Caisses Populaires*, đã được thành lập cách đây một thế kỷ ở Quebec, Canada) là một loại hình tổ chức hợp tác xã tín dụng hoạt động theo nguyên tắc tự nguyện, tự chủ và tự chịu trách nhiệm về các kết quả hoạt động của mình. Được thành lập từ năm 1993, mạng lưới Quỹ tín dụng Nhân dân ở Việt Nam bao gồm 905 quỹ tín dụng nhân dân cấp cơ sở và một Quỹ tín dụng Nhân dân TW với 24 chi nhánh hoạt động ở 53 trong số 64 tỉnh và thành phố khắp Việt Nam. Mạng lưới Quỹ tín dụng Nhân dân đã phục vụ cho 4,8 triệu thành viên. Khoảng 84% tổng tài sản của các quỹ tín dụng nhân dân dựa trên các nguồn tiết kiệm và vốn của các thành viên, do vậy đã tạo điều kiện cho quỹ hoạt động một cách tự chủ. Các quỹ tín dụng nhân dân có hoạt động chỉ giới hạn ở các vùng nghèo, như là các khu vực miền núi phía Bắc.. Theo số liệu 11/2004, Quỹ tín dụng Nhân dân đã hỗ trợ 955.657 hộ gia đình và đối tượng khách hàng chính là nông dân và các hộ kinh doanh nhỏ.

Công ty Dịch vụ Tiết kiệm Bưu điện (VPSC) được thành lập năm 1999 với vai trò là một chi nhánh về tài chính của Tổng công ty Bưu chính Viễn thông (VNPT). Một trong những nhiệm vụ chính của công ty được Chính phủ giao là cung cấp vốn cho Quỹ Hỗ trợ Phát triển cũng như đầu tư vào những dự án viễn thông của VNPT. Công ty tập trung thu hút những nguồn vốn nhỏ lẻ từ trong dân

thông qua mạng lưới các bưu cục trên toàn quốc. Ban đầu VPSC mới triển khai hai dịch vụ cơ bản là Tiết kiệm có kỳ hạn lãi cuối kỳ rút một lần và Tiết kiệm gửi góp ở tổng số 39 điểm bưu cục. Sau đó, VPSC đã nhanh chóng phát triển các dịch vụ của mình tại 4.800 bưu cục trong cả nước. Đồng thời, để thoả mãn nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, nhiều dịch vụ mới đã được triển khai, bao gồm tài khoản tiết kiệm cá nhân, chuyển tiền trong nước và nước ngoài.

Với một mạng lưới các bưu cục rộng khắp trên toàn quốc và một loạt các sản phẩm đa dạng, VPSC đã dần dần chiếm được một thị phần đáng kể trong thị trường tài chính trong nước. Kể từ khi thành lập, VPSC đã cung cấp cho Quỹ Hỗ trợ Phát triển 8.500 tỷ VNĐ, chiếm 14,6% tổng số vốn huy động trong nước của Quỹ. Hiện tại, trong khi chờ một khung pháp lý hoàn chỉnh cho các hoạt động của dịch vụ tiết kiệm bưu điện, VPSC có kế hoạch đưa ra thị trường những sản phẩm cũng đã được các ngân hàng thương mại giới thiệu. Như vậy, mặc dù là được Chính phủ giao cho những nhiệm vụ chính trị, nhưng một khi VPSC trở thành một nhà cung cấp dịch vụ tài chính và ngân hàng bán lẻ thực thụ, công ty này chắc chắn sẽ trở thành một đối thủ lớn trên thị trường trong nước mà các ngân hàng thương mại cần phải chú ý tới.

### ***1.1.2.3. Nhóm Ngân hàng Nước ngoài:***

Theo Luật Các Tổ chức Tín dụng, các ngân hàng 100% vốn nước ngoài được phép thành lập tại Việt Nam, tuy nhiên vẫn chưa có ngân hàng nào được thành lập tính đến thời điểm này. Hiện nay có 3 loại hình các tổ chức tín dụng nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam gồm: chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh và tổ chức tín dụng 100% vốn nước ngoài (gồm có công ty tài chính liên doanh, công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, công ty cho thuê tài chính liên doanh và công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài). Đã có nhiều tranh cãi cho rằng ngân hàng nước ngoài mong muốn hoạt động độc lập tại Việt Nam mà không thành lập là pháp nhân Việt Nam. Có một vài lý do giải thích cho điều này. Thứ nhất, với địa vị nước ngoài (chi nhánh hoặc văn phòng đại diện), các hoạt động của họ không chịu sự chi phối của nhiều chính sách pháp lý như pháp nhân Việt Nam. Thứ hai, khi bắt đầu hoạt động, ngân hàng nước ngoài cần tìm hiểu về thị trường nội địa và xác định các khách hàng tiềm

năng. Điều này sẽ được thực hiện hiệu quả hơn nếu các ngân hàng bắt đầu phát triển từ quy mô nhỏ - văn phòng đại diện hoặc chi nhánh.

Một số đặc điểm của nhóm này sẽ được mô tả trong phần dưới đây:

Nhóm các ngân hàng nước ngoài chiếm một thị phần khiêm tốn, chưa đến 10%, trong cả lĩnh vực tín dụng và cho vay (xem bảng 1.3). Nguyên nhân lý giải hiện trạng này chính là những hạn chế về đối tượng khách hàng các ngân hàng này phục vụ cũng như số lượng và loại hình tiền tệ được phép huy động và mạng lưới hoạt động. Mức độ của những hạn chế sẽ khác nhau theo từng loại hình chi nhánh ngân hàng nước ngoài (những ngân hàng Mỹ và châu Âu ít bị hạn chế hơn), ngân hàng liên doanh và công ty (cho thuê) tài chính. Tuy vậy, các tổ chức tín dụng nước ngoài có một số lợi thế nhất định để vượt qua tình hình này. Mức quy định trần với các khoản cho vay, 15% vốn điều lệ, áp dụng cho một khách hàng trên thực tế không phải là một hạn chế đối với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài vì tỷ lệ này sẽ áp dụng cho vốn chủ sở hữu của ngân hàng mẹ tại nước ngoài. Các chi nhánh nước ngoài tại Việt Nam có thể nhờ vào năng lực tài chính dồi dào của ngân hàng mẹ mà không bị giới hạn như các ngân hàng Việt Nam. Ngoài ra, họ có kinh nghiệm phong phú về đánh giá dự án, xếp hạng rủi ro và quản lý nợ, từ đó tỷ lệ nợ quá hạn sẽ thấp. Một điều quan trọng khác là nhóm ngân hàng nước ngoài không phải tuân thủ các chính sách cho vay chặt chẽ theo quy định Chính phủ Việt Nam như các ngân hàng Việt Nam.

**Bảng 1.3: Thị phần của các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam**

Năm	2000	2001	2002	2003	2004	2005
<i>Thị phần của các ngân hàng nước ngoài trong lĩnh vực tín dụng</i>						
Chi nhánh Ngân hàng Nước ngoài	9.2	8.8	8.1	7.8	8.2	8.5
Ngân hàng Liên doanh	1.1	1.2	1.3	1.5	1.5	1.4
Tổng cộng	10.3	10.0	9.4	9.3	9.7	9.9
<i>Thị phần của các ngân hàng nước ngoài trong lĩnh vực cho vay</i>						
Chi nhánh Ngân hàng Nước ngoài	11.3	9.5	7.7	7.7	8.3	9.1
Ngân hàng Liên doanh	1	1	1.1	1.2	1.2	1.1
Tổng cộng	12.3	10.5	8.8	8.9	9.5	10.2

*Nguồn:* Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Công nghệ và quản trị doanh nghiệp chính là những lợi thế cạnh tranh của các tổ chức tín dụng nước ngoài. Nhóm ngân hàng này thường đi trước các

ngân hàng Việt Nam trong việc giới thiệu những dịch vụ ngân hàng hiện đại như ngân hàng điện tử, và các công cụ phái sinh. Hiện tại, nhu cầu thị trường cho các dịch vụ này còn thấp dù sẽ gia tăng trong tương lai và chiếm một phần lớn trong doanh thu của ngân hàng.

## **1.2. Bối cảnh quốc tế:**

Đề đẩy nhanh quá trình tăng trưởng và phát triển về mọi mặt nền kinh tế xã hội. Ngày nay, các nước đang phát triển trong đó có Việt Nam đã ký kết nhiều hiệp định song phương và đa phương. Theo cam kết trong các hiệp định đó, những rào cản, hạn chế hoạt động kinh doanh (thương mại và dịch vụ) của các công ty nước ngoài phải được tháo bỏ. Khi đó các doanh nghiệp trong nước (bao gồm các ngân hàng thương mại) phải đương đầu với áp lực cạnh tranh mạnh mẽ do việc mở cửa thị trường. Trong bối cảnh đó, để việc xem xét những yếu tố quyết định và xu hướng thúc đẩy sự phát triển của ngành ngân hàng trên thế giới sẽ góp phần xác định các yếu tố chủ chốt quyết định các xu hướng và sự thành công trong tương lai của ngành ngân hàng trong nước...

Một trong những xu hướng nổi bật của ngành ngân hàng thế giới chính là việc hợp nhất, quốc tế hoá và sáp nhập của các ngân hàng giữa các nước phát triển và đang phát triển. Một báo cáo của IMF năm 2003 ghi nhận rằng trong khi xu hướng hợp nhất ngày càng tăng trên toàn cầu, thì quá trình hợp nhất và quốc tế hoá lại diễn ra chậm hơn trên nhiều khu vực. Một xu thế nữa là việc các tổ chức ngân hàng cung cấp các dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng để có thể tận dụng một cách tối đa các nguồn lực của mình. Bài học mà Việt Nam phải học một cách nhanh chóng là, với tư cách là một thành viên của WTO, ngành ngân hàng Việt Nam sẽ tự do hoá và chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của những thách thức và xu hướng này của thị trường ngân hàng toàn cầu.

### **1.2.1. Bản chất của hội nhập Quốc tế về Dịch vụ Tài chính:**

Ngành tài chính phải được tự do hoá để hội nhập vào thị trường tài chính quốc tế. Tự do hoá tài chính cụ thể là dỡ bỏ các hạn chế và giới hạn trong việc phân bổ nguồn lực tín dụng. Quản lý việc phân bổ này nên dựa trên cơ chế giá, mà theo đó các tổ chức tài chính được phép quyết định lãi suất tiền gửi và cho vay. Tự do hoá cũng dẫn đến việc xoá bỏ các mức lãi suất trần cũng như các

ràng buộc khác trong việc sử dụng nguồn vốn. Tự do hoá tài chính sẽ thúc đẩy cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính, đánh dấu qua việc chấm dứt sự phân biệt đối xử về pháp lý giữa những loại hình tổ chức khác nhau. Tự do hoá tài chính cũng sẽ giảm thiểu sự can thiệp của Nhà nước vào các quan hệ và các giao dịch tài chính, do đó hệ thống tài chính được tự do hoạt động theo các tín hiệu thị trường.

Tự do hoá tài chính thông thường bao gồm xóa bỏ kiểm soát về lãi suất và các hoạt động tài chính, giảm tỷ lệ dự trữ bắt buộc, xóa bỏ bao cấp về vốn qua chỉ định tín dụng, tự do hóa hoạt động giao dịch ngoại tệ, và nới lỏng kiểm soát đối với hoạt động của các tổ chức tài chính.

Vì không có một cách tiếp cận thống nhất nào đối với việc tự do hoá tài chính, mỗi quốc gia phải tự chọn cho mình một lộ trình tự do hoá tài chính tùy thuộc vào đặc điểm kinh tế - chính trị của mình. Việt Nam đang từng bước thực hiện cách thức của riêng mình trong việc tự do hoá tài chính và các chính sách quan trọng của cách tiếp cận này được trình bày trong bảng dưới đây:

**Bảng 1.4: Lộ trình chính sách**

Năm	Lộ trình chính sách
1991	Giảm thâm hụt ngân sách xuống dưới 5%; Giảm dự trữ bắt buộc xuống dưới 10%
1997	Áp dụng cơ chế tỷ giá hối đoái linh hoạt
2002	Thành lập ngân hàng chính sách xã hội
2002	Áp dụng cơ chế tỷ giá thỏa thuận
2004	Cho phép thành lập công ty tài chính 100% vốn nước ngoài
2005	Thành lập ngân hàng Phát triển Việt Nam
2007	Xóa bỏ hạn chế hoạt động cho công ty bảo hiểm 100% vốn nước ngoài
2011	Xóa bỏ hạn chế hoạt động của ngân hàng 100% vốn nước ngoài

*Nguồn:* Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Bản chất của hội nhập tài chính có thể hiểu theo nhiều khía cạnh. Đó là quá trình các quốc gia, khu vực cho phép các thành phần nước ngoài tham gia vào hoạt động của thị trường tài chính, bao gồm: tín dụng, công nghệ, vốn (đầu tư trực tiếp và gián tiếp), kể cả các lao động có kỹ năng cao. Hội nhập tài chính là quá trình thay đổi cơ bản từ chính sách đến cơ cấu hoạt động của hệ thống tài chính một nước. Hội nhập tài chính sẽ dẫn đến những ảnh hưởng sâu sắc đến hoạt động

của hệ thống ngân hàng.

Quá trình hội nhập tài chính phụ thuộc nhiều vào lịch sử phát triển của hệ thống tài chính. Ở những quốc gia có nền tài chính phát triển lâu đời, quá trình hội nhập diễn ra tự nhiên và được xem như là kết quả tất yếu của việc mở rộng ảnh hưởng của các công ty, tập đoàn tài chính hùng mạnh. Ngược lại, đối với một số quốc gia quá trình hội nhập chỉ diễn ra nhanh chóng dưới sức ép của bên ngoài. Trung Quốc phải mở cửa thị trường tài chính theo thỏa thuận gia nhập WTO, Việt Nam cam kết tự do hóa thị trường tài chính theo BTA, . . . là những ví dụ.

Thực chất của hội nhập tài chính quốc tế là quá trình “quốc tế hóa” những qui định, luật pháp và các thông lệ về hoạt động của thị trường tài chính của một quốc gia. Kết quả của quá trình này là sự thống nhất về nguyên tắc vận hành của hệ thống pháp luật tài chính trong nước và luật pháp quốc tế. Hội nhập càng sâu rộng thì sự thống nhất càng cao.

Hội nhập tài chính là kết quả của quá trình cân đối giữa lợi ích bên trong và bên ngoài. Quốc gia mở cửa thị trường tài chính sẽ đón nhận những lợi ích to lớn do sự di chuyển vốn và chuyển giao công nghệ. Đồng thời, các doanh nghiệp (bảo hiểm, ngân hàng) và nhà nước (thuế, pháp luật về tài chính) phải biết điều chỉnh, thích nghi với áp lực cạnh tranh và những chuẩn mực quốc tế.

Như vậy, hội nhập quốc tế về tài chính và tiền tệ là quá trình từng bước gắn kết ngành tài chính quốc gia (Việt Nam) với thị trường tài chính thế giới. Quá trình này được sự hỗ trợ bởi sự hợp tác quốc tế và mở cửa thị trường ngày càng cao; cũng như bởi việc thực hiện và điều chỉnh các tiêu chuẩn quốc tế và định chế của từng quốc gia.

## **1.2.2. Các xu hướng Quốc tế hóa Các Dịch vụ Tài chính:**

### ***1.2.2.1. Xu hướng quốc tế hóa trong hoạt động ngân hàng trên thế giới:***

Ngày nay, với xu hướng hội nhập của nhiều nền kinh tế mới nổi và sự phát triển không ngừng của viễn thông, công nghệ thông tin. Chúng ta đã chứng kiến sự phát triển không ngừng của các ngân hàng, các tập đoàn tài chính đa quốc gia. Với mục tiêu trở thành ngân hàng toàn cầu, các ngân hàng đa quốc gia không ngừng mở rộng chi nhánh ở nước ngoài, nhận tiền và cho vay tại nước sở tại (Hình thức

3)<sup>4</sup>. Các ngân hàng này cung cấp các dịch vụ như cho vay tiêu dùng, nhận thế chấp, cho vay doanh nghiệp, quản lý tài sản và tham gia thị trường vốn.

Sự tăng trưởng nhanh của các NHTM và quá trình tự động hoá trong bối cảnh cạnh tranh mạnh mẽ đòi hỏi các ngân hàng phải duy trì ở quy mô lớn nhằm giảm thiểu chi phí. Xu hướng mở rộng mạng lưới hoạt động thể hiện ở việc thiết lập mới ngày càng nhiều các chi nhánh, sở giao dịch, điểm giao dịch của các ngân hàng. Các ngân hàng lớn đang tìm cách mua lại cổ phần của các ngân hàng nhỏ hơn để biến các ngân hàng nhỏ này thành một phần của mạng lưới của họ. Nhiều vụ đại hợp nhất đã diễn ra như Chemical Bank và Chase Mahattan hay Bank of America và Nations Bank, và gần đây như Tokyo - Mitsumitsi và UFJ Bank. Sự bành trướng mở rộng mạng lưới hoạt động về địa lý và sự sáp nhập, hợp nhất giữa các ngân hàng đã vượt khỏi phạm vi lãnh thổ quốc gia và mở rộng ra toàn cầu. Hiện tại, có nhiều NHTM lớn có mặt trên tất cả các lục địa và cạnh tranh gay gắt với nhau như một số ngân hàng của Mỹ, Đức, Nhật, Pháp và Anh.

Sự phát triển của ngành ngân hàng thực sự là một động lực thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế toàn cầu. Nền kinh tế toàn cầu ghi nhận rằng trong số 500 tập đoàn tài chính quốc tế lớn nhất toàn cầu tính đến cuối năm 2000 có 362 tập đoàn do ngân hàng sở hữu và điều hành, chiếm 74% tổng tài sản của 500 tập đoàn này. Quốc tế hoá các dịch vụ ngân hàng đang khuyến khích sự hợp nhất, quốc tế hoá và sáp nhập hơn nữa giữa các ngân hàng<sup>5</sup>. Các xu hướng này sẽ được phân tích kỹ hơn trong phần sau đây:

### ***Hợp nhất (Consolidation)***

De Nicolo (2003) đã tổng hợp rằng trong những năm 1990, có rất nhiều trường hợp sáp nhập và mua lại trong các tập đoàn tài chính với số thương vụ mua bán phần lớn diễn ra trong ba năm, 1997 đến 1999. Ở Mỹ, số thương vụ sáp nhập

---

<sup>4</sup> Theo GATS, “Hình thức cung cấp” các dịch vụ tài chính được thực hiện theo i) Hình thức 1 – Cung “xuyên biên giới” diễn ra khi một nhà cung cấp dịch vụ tại một quốc gia cung cấp các dịch vụ cho khách hàng ở một quốc gia khác; ii) Hình thức 2 – “Tiêu dùng tại nước ngoài” là khi công dân của một nước đi du lịch nước ngoài và được cung cấp các dịch vụ tại đó; iii) Hình thức 3 - Một nhà cung cấp dịch vụ được gọi là “Hiện diện thương mại” khi nhà cung cấp này thiết lập một chi nhánh tại nước ngoài và cung cấp các dịch vụ tại đây; và iv) Hình thức 4 – “Hiện diện thể nhân” là hình thức một nhà cung cấp dịch vụ ở một quốc gia cử đại diện của mình (một thể nhân) đến một quốc gia khác và cung cấp dịch vụ tại đó.

<sup>5</sup> Báo cáo IMF WP/03/158: Sáp nhập, quốc tế hoá, hợp nhất ngân hàng: Xu hướng và dự báo về những rủi ro tài chính.

và mua lại trong ngành ngân hàng đạt kỷ lục vào những năm 1998 đến 2000. Rất nhiều trong số những thương vụ hợp nhất này là giữa những chi nhánh hoạt động hiệu quả của những ngân hàng khác nhau nhằm tăng cường sức mạnh tài chính cho ngân hàng mới.

Theo một điều tra về ngành ngân hàng ở những nước G10, số lượng ngân hàng giảm xảy ra đồng thời với sự tập trung của ngành này, thể hiện bằng phần trăm tiền gửi của một quốc gia kiểm soát bởi các ngân hàng lớn nhất của quốc gia này. Điều tra này cũng kết luận rằng những động cơ khuyến khích việc hợp nhất các ngân hàng chính là sự phát triển của công nghệ thông tin, giảm qui định của chính phủ, xu hướng toàn cầu hoá (cả ngành tài chính và các ngành khác), và áp lực của các cổ đông tăng lợi nhuận đầu tư. Trong một nghiên cứu khác của BIS (2001) & IMF (2001), hai nguyên nhân khác góp phần vào xu hướng hợp nhất là khủng hoảng ngành ngân hàng và tư nhân hoá các ngân hàng quốc doanh. Nghiên cứu của Lindgren et al (1999) cho thấy nhiều ngân hàng của một số quốc gia đã gặp phải tình trạng khó khăn, thậm chí có ngân hàng phá sản. Các chính phủ thường trợ cấp cho các ngân hàng này và sắp xếp để các ngân hàng gặp khó khăn này hợp vào các tổ chức khác.

Xu hướng hợp nhất ngày càng trở nên mạnh mẽ có có ảnh hưởng lớn đến hệ thống ngân hàng thế giới. Tuy nhiên chúng ta cũng lưu ý rằng sự hợp nhất diễn ra không đồng đều giữa các khu vực do mức độ phát triển khác nhau của các quốc gia. Được chứng minh bằng tỷ lệ tập trung tư bản<sup>6</sup> giữa các khu vực không có cùng xu hướng biến động. Cũng chính vì thế xu hướng hợp nhất ngân hàng chỉ xảy ra ở một số khu vực và quốc gia chứ không phải mang tính toàn cầu.

### ***Quốc tế hoá (Internationalisation)***

Quá trình sáp nhập ngân hàng không chỉ diễn ra trong biên giới một quốc gia, mà còn diễn ra giữa nhiều nước. Smith & Water (1998) ghi nhận sự tăng trưởng trong các giao dịch mua bán giữa các quốc gia trong những năm 1985 – 1995, trong đó 15% các giao dịch là những thương vụ ngân hàng các quốc gia

---

<sup>6</sup> Tỷ lệ tập trung tư bản: được xây dựng từ tài sản và tiền gửi của những tổ chức tín dụng lớn nhất. Tỷ lệ tập trung tư bản tăng lên là dấu hiệu của xu hướng hợp nhất tăng và ngược lại, tỷ lệ tập trung tư bản giảm có thể là kết quả của việc có thêm những ngân hàng mới hoặc sáp nhập xảy ra với các ngân hàng nhỏ hơn hoặc cả hai.



phát triển mua lại các tổ chức tài chính ở các quốc gia mới nổi. BIS (2001) cũng cho thấy xu hướng quốc tế hoá diễn ra ở những thị trường mới nổi, thể hiện ở sự gia tăng về số lượng các ngân hàng nước ngoài tại một số quốc gia đang phát triển. Những động cơ khuyến khích các tập đoàn tài chính mở rộng trên phạm vi quốc tế gồm có cơ hội sinh lợi ở các quốc gia chủ thể, và môi trường pháp lý ở nước nhận đầu tư. Những thương vụ mua bán quốc tế cho thấy ngân hàng nước ngoài, thường là những ngân hàng lớn có lợi nhuận cao và có trụ sở ở những nước phát triển, mua lại cổ phần của những ngân hàng tại nước có tiềm năng phát triển, mặc dù tỷ lệ tập trung tư bản của ngành ngân hàng trong nước này còn thấp và khung pháp lý ngân hàng còn chưa đầy đủ.

De Nicolo (2003) đánh giá xu hướng quốc tế hoá toàn cầu bằng việc phân tích số liệu về ngân hàng sở hữu nước ngoài ở 105 nước. Về cơ bản, xu hướng quốc tế hoá tăng đáng kể trên tất cả các quốc gia tư bản từ 15-20% cho đến năm 2000. Nhìn vào từng khu vực, cũng giống như xu hướng hợp nhất, xu hướng quốc tế hoá cũng phát triển không đồng đều. Các nước Tây Âu ghi nhận mức tăng lớn nhất, 67% tổng giá trị tài sản do ngân hàng sở hữu toàn cầu nắm giữ, và tiếp đó là Mỹ, mức tăng 22% phần lớn do sự bành trướng của các ngân hàng Châu Âu. Nghiên cứu cũng ghi nhận rằng, hiện tượng quốc tế hoá đang xảy ra ở những nước có thu nhập từ trung bình đến cao được quyết định bởi cơ hội đầu tư hấp dẫn. Quốc tế hoá ngân hàng thực chất ngày càng tăng ở các nước giàu và có chiều hướng giảm ở những quốc gia nghèo. Số liệu cũng ghi nhận rằng xu hướng quốc tế hoá mang tính chất tập trung ở khu vực, chứ không mang tính chất toàn cầu.

Quá trình quốc tế hoá trong hoạt động ngân hàng là kết quả của:

- Sự thay đổi về môi trường cạnh tranh và môi trường pháp lý làm cho thị trường tài chính có những đặc điểm mới, ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của các tổ chức tài chính, thậm chí đòi hỏi các ngân hàng phải tái cơ cấu lại cho phù hợp;
- Các ngân hàng đối mặt với sự cạnh tranh mãnh liệt cả trong thị trường nội địa và quốc tế, nhất là khi công nghệ ngân hàng tiên tiến được sử dụng rộng rãi; và
- Việc tồn tại quá nhiều ngân hàng trong một quốc gia (chẳng hạn, ở

Mỹ có khoảng 6.000 ngân hàng với hàng vạn chi nhánh khắp đất nước, còn ở Đức có 3.500 ngân hàng với 6.500 chi nhánh) đã dẫn đến chênh lệch cung và cầu. Các ngân hàng phải đối mặt với sự suy giảm tỷ suất lợi nhuận ở thị trường trong nước và phải tăng cường sự hiện diện ở thị trường mới.

#### ***1.2.2.2. Xu hướng quốc tế hóa trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam:***

Trong bối cảnh cải cách kinh tế và chính sách hội nhập quốc tế, thời gian qua, ngành ngân hàng đã có nhiều thay đổi tích cực. Một hệ thống ngân hàng độc quyền đã được thay thế bởi một hệ thống hai cấp với nhiều loại hình tổ chức tín dụng được phép hoạt động. Với sự thay đổi trong việc điều hành chính sách tiền tệ quốc gia (từ công cụ đến cơ chế điều hành), ngân hàng Việt Nam đã có điều kiện phát triển theo xu hướng quốc tế hoá. Hiện nay, các chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam đã thừa nhận những thay đổi trong ngành ngân hàng Việt Nam và đã có những bước đi thích hợp. Việc hai ngân hàng nước ngoài mua lại cổ phần của hai ngân hàng TMCP lớn của VN trong những tháng đầu năm 2005 (Ngân hàng ANZ mua cổ phần của ngân hàng Sacombank và ngân hàng Standard Chartered Bank mua cổ phần của ngân hàng ACB) được ghi nhận như một sự khẳng định xu hướng phát triển của ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

Vấn đề về quyền tự chủ của các tổ chức tín dụng cũng dần được giải quyết. Các TCTD được quyền quyết định về việc cho vay, về các yêu cầu thế chấp và về lãi suất tiền gửi và cho vay. Sự phân biệt đối xử giữa các doanh nghiệp nhà nước và tư nhân trong lĩnh vực tài chính cũng được giảm dần. Các loại hình TCTD được đối xử bình đẳng trong kinh doanh theo các luật áp dụng, đặc biệt là Luật các TCTD. Các chức năng xã hội đã được tách bạch khỏi chức năng kinh doanh thương mại trong các Ngân hàng thương mại Nhà nước. Ngân hàng Chính sách xã hội đã được thành lập với các chức năng gắn liền với chính sách xã hội.

Vai trò của Nhà nước trong lĩnh vực tài chính, bao gồm cả vốn của Nhà nước trong các ngân hàng quốc doanh cũng đã thay đổi. Các NHTMQD sẽ thực hiện kế hoạch cổ phần hoá theo các nguyên tắc thị trường. Vị trí của Ngân hàng

Nhà nước Việt Nam đã được cải thiện<sup>7</sup>. Các chức năng của Ngân hàng Nhà nước đã được dần cải thiện thông qua việc giảm thiểu quản lý hành chính trong hoạt động của các TCTD. Ngân hàng Nhà nước cũng đã cố gắng loại bỏ “các loại giấy phép con” và cải thiện các thủ tục quản lý nội bộ cho thích hợp với các cuộc cải cách hành chính trên toàn quốc.

Tính chuyển đổi của tài khoản vãng lai đã và đang được cải thiện. Với việc Đồng Việt Nam ngày càng được ổn định và tiến dần tới đồng tiền có khả năng chuyển đổi, các giao dịch thanh toán vãng lai có thể được tự do hoá theo quy định tại Điều VIII Điều lệ Quỹ Tiền tệ Quốc tế (IMF). Các chính sách và quy định bảo đảm hoạt động an toàn của các TCTD được xây dựng trên cơ sở và tuân thủ theo các tiêu chuẩn quốc tế. Các công cụ trực tiếp sử dụng để điều hành chính sách tiền tệ được thay thế bằng các công cụ gián tiếp phù hợp với cơ chế thị trường.

### **1.2.3. Một số quan điểm lý luận về quốc tế hóa dịch vụ tài chính:**

Việt Nam gia nhập WTO đồng nghĩa với các cam kết về tự do hóa ngành tài chính nói chung và ngành ngân hàng nói riêng bắt đầu được thực hiện. Khi đó các NHTM Việt Nam phải đối diện với những áp lực cạnh tranh to lớn. Tự do hóa ngành ngân hàng là cơ hội hay là thách thức đối với các NHTM Việt Nam, thật sự chúng ta khó tìm được câu trả lời thỏa đáng cho vấn đề này. Tuy nhiên, chắc chắn rằng tự do hóa thị trường dịch vụ ngân hàng ở những quốc gia khác nhau sẽ có những mặt tích cực và tiêu cực chung nhất định.

#### **1.2.3.1. Những mặt lợi:**

Nhìn từ góc độ kinh tế, hoạt động dịch vụ tài chính cũng giống như các hoạt động trao đổi mua bán các hàng hoá và dịch vụ khác, có thể có những tác động tích cực đến thu nhập và sự tăng trưởng của tất cả các đối tác tham gia. Lợi ích của việc tự do hoá các hoạt động thương mại trong lĩnh vực dịch vụ tài chính - ngân hàng có thể có được nhìn nhận trên một số giác độ sau:

- Tự do hoá dịch vụ tài chính sẽ tăng thêm áp lực cạnh tranh làm cho

---

<sup>7</sup> Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã thể hiện sự độc lập trong việc xây dựng, thực hiện và quản lý chính sách tiền tệ quốc gia. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quản lý các khoản nợ và trả nợ từ các tổ chức nước ngoài, các giao dịch ngoại tệ, bảo đảm sự ổn định của đồng nội tệ và quản lý việc in tiền.

khu vực dịch vụ tài chính hoạt động có hiệu quả và ổn định hơn, đồng thời giúp các doanh nghiệp nội địa có điều kiện cải thiện năng lực quản lý.

➤ Tự do hoá dịch vụ tài chính sẽ làm tăng thêm chất lượng các dịch vụ tài chính được cung cấp (do sự độc quyền bị loại bỏ). Người tiêu dùng có thể được hưởng những sản phẩm dịch vụ mới, đa dạng, tiện ích với chi phí và thời gian ít nhất.

➤ Tự do hoá các dịch vụ tài chính đem đến nhiều cơ hội cho việc chuyển giao công nghệ và làm giảm thiểu những rủi ro có tính hệ thống.

➤ Tự do hoá các dịch vụ tài chính tạo điều kiện cho việc thiết lập một chính sách kinh tế vĩ mô có hiệu quả hơn phù hợp với những điều kiện trong một nền kinh tế mở, trên cơ sở đó thực hiện phân phối nguồn lực một cách có hiệu quả trên cơ sở khai thác tối đa lợi thế kinh tế trong nước và thế giới.

Kết quả của nhiều nghiên cứu đã cho thấy những lợi ích đề cập trên đây là thực tế. Một nghiên cứu của các nhà kinh tế học thuộc Ban thư ký của WTO (năm 1997) đã kết luận rằng việc mở cửa thị trường dịch vụ tài chính ở các nước theo đuổi chính sách mở cửa đã có tác dụng đáng kể trong việc thúc đẩy cạnh tranh và nâng cao hiệu quả. Do đó, chi phí dịch vụ giảm đi đáng kể, chất lượng dịch vụ được nâng cao, các loại hình dịch vụ được đa dạng hoá và khách hàng được tiếp cận với các loại hình dịch vụ một cách nhanh nhất.

Một nghiên cứu được thực hiện ở Mỹ nhằm xem xét tác động của cải cách trong lĩnh vực Ngân hàng theo hướng mở cửa thị trường vào những năm 1970 và 1980 cho thấy: việc cải cách đó đã góp phần làm tăng trưởng khoảng 0,5 đến 1,2% tổng sản phẩm quốc nội trong khoảng thời gian 10 năm sau khi cải cách được thực hiện (theo Jayaratune và Strahan, 1996).

Tương tự như vậy, một loạt các nghiên cứu thực hiện ở Châu Âu và Mỹ cũng chỉ ra rằng: ngành ngân hàng có thể giảm bớt chi phí, nâng cao lợi nhuận khoảng từ 20 đến 50% thông qua việc nâng cao hiệu quả của các loại dịch vụ được cung cấp. Các cơ quan quản lý và kiểm soát ngân hàng quốc gia cũng có thể nâng cao hiệu quả với mức độ tương tự do phát huy lợi thế của kinh tế quy mô trong hoạt động chi trả và thanh toán (Berger, Hunter và Timme 1993).

Cho đến nay những nghiên cứu về hiệu quả của các tổ chức tài chính ở những thị trường mới nổi chưa có nhiều. Song, một số kết quả điều tra đã cho thấy, tiềm năng nâng cao hiệu quả và giảm thiểu chi phí thông qua mở rộng cạnh tranh là rất lớn. Khả năng lợi ích mang lại càng cao nếu hệ thống tài chính có khả năng cạnh tranh càng lớn.

Tóm lại, lợi ích tối thượng của tự do hoá dịch vụ tài chính là tạo ra một sự cạnh tranh bình đẳng trong một thị trường trước đây vốn được đặc trưng bằng những yếu tố độc quyền. Cạnh tranh chính là động lực thúc đẩy việc giảm thiểu chi phí, nâng cao chất lượng phục vụ, phân tán rủi ro và tạo cơ hội phát huy lợi thế kinh tế quy mô, tăng cường chuyên gia công nghệ và tạo môi trường thay đổi chính sách quản lý vĩ mô nền kinh tế. Trên cơ sở đó, tăng cường năng lực cạnh tranh và sẵn sàng đối phó với những bất thường có thể xảy ra trên bình diện quốc tế.

#### **1.2.3.2. Những mặt trái:**

Tiềm năng lợi ích của tự do hoá dịch vụ tài chính là rất lớn, tuy nhiên tự do hoá tài chính cũng có những mặt trái nhất thiết phải được nghiên cứu kỹ lưỡng, đặc biệt trong điều kiện ngành tài chính - ngân hàng còn bộc lộ nhiều yếu kém như ở Việt Nam. Những hạn chế của tự do hoá dịch vụ tài chính thông thường được nhìn nhận trên hai giác độ:

*Thứ nhất: Tự do hoá tài chính có thể làm tăng thêm khả năng gây ra khủng hoảng tài chính nếu tiến trình tự do hoá được thực hiện một cách nôn nóng, sai trình tự hoặc thiếu đồng bộ trong các biện pháp quản lý vĩ mô ở cả cấp độ quốc gia và quốc tế.*

Mở cửa thị trường tài chính và khủng hoảng tài chính ngân hàng đã từng là nỗi ám ảnh tương như có mối quan hệ nhân quả đối với các nước thi hành chính sách này trong khoảng thời gian trước đây. Một nghiên cứu phân tích về các cuộc khủng hoảng ngân hàng trên thế giới đã cho thấy 18 trong 25 trường hợp được nghiên cứu, khủng hoảng tài chính đã diễn ra theo sau việc tự do hoá tài chính khoảng 5 năm. Do vậy, nhiều người cho rằng khủng hoảng ngân hàng là sự kiện kéo theo của cải cách hệ thống tài chính theo hướng mở cửa. Thậm chí, nhiều chính phủ cho rằng đó là cái giá phải trả của tự do hoá tài chính. Trớ trêu thay, nhận định này dường như được minh chứng bởi các cuộc khủng hoảng ngân hàng

diễn ra ở Argentina, Brazil, Chile trong những năm 70, khủng hoảng tiền tệ ở Mexico năm 1994 - 1995 và Thailand năm 1997. Những cuộc khủng hoảng như vậy đã làm cho chính phủ của các nước Đông Nam Á tỏ ra thận trọng khi cân nhắc vấn đề cải cách, mở cửa và tự do hoá tài khoản vốn.

Tuy nhiên, theo nhiều nhà nghiên cứu, việc mở cửa thị trường tài chính, bản thân nó thực chất không phải là nguyên nhân sâu xa dẫn đến khủng hoảng tài chính - ngân hàng. Việc cải cách hệ thống tài chính và tự do hoá có chăng chỉ lật tẩy và làm trầm trọng thêm những yếu kém trong thể chế và các chính sách tài chính vĩ mô vốn dĩ đã tiềm ẩn, và do đó làm tăng thêm rủi ro của việc dẫn đến khủng hoảng tài chính. Những cải cách tài chính theo hướng mở cửa đã diễn ra ở những nước này thực chất không gây cản trở hoặc làm phương hại đến lợi ích thực thụ, mà chỉ góp phần phơi bày những điểm yếu của hệ thống tài chính nội địa trước những điều kiện của hệ thống tài chính quốc tế mà thôi.

Năm 1995, hai nhà nghiên cứu Kamisky và Reinhart và một số nhà nghiên cứu khác đã xác định một loạt các nhân tố đằng sau những vụ đổ vỡ ngân hàng trên thế giới. Những nhân tố này gồm: sự không ổn định có tính vĩ mô như sự thất thường của hoạt động thương mại; tính áp đặt trong chính sách tỷ giá và lãi suất; sự bùng nổ của hoạt động cho vay; sự sụt giá tài sản, sự du nhập vốn một cách ồ ạt; sự chuẩn bị chưa kỹ lưỡng để sẵn sàng tiến hành mở cửa, và sự không tuân thủ tính logic và trình tự của những cải cách tài chính.

Nói cách khác, nguyên nhân chính của các cuộc khủng hoảng tài chính lại chính là những yếu kém tiềm ẩn của hệ thống ngân hàng, sự thiếu lành mạnh của hệ thống chính sách quản lý vĩ mô, sự thiếu vắng của một chế độ giám sát, kiểm tra có hiệu quả và sự sai lệch trong đường lối cải cách, chứ không phải xuất phát từ bản thân quá trình tự do hoá tài chính..

*Thứ hai: tài chính thường được coi là công cụ quản lý chiến lược và là lĩnh vực đặc biệt cần được nắm giữ bởi Nhà nước để tập trung thực hiện những mục đích quan trọng của một quốc gia. Việc mở cửa thị trường tài chính có thể có nguy cơ làm xao nhãng hoặc thiếu tập trung trong việc điều hành để thực hiện những mục tiêu đó vì các tổ chức, doanh nghiệp nước ngoài sẽ không quan tâm đến một mục đích nào khác hơn là mục đích lợi nhuận. Đặc biệt, trong điều kiện hệ thống*

*tài chính nội địa có khả năng cạnh tranh kém, nền tài chính có nguy cơ bị thống trị bởi các tổ chức, doanh nghiệp tài chính nước ngoài thì quyền lực kiểm soát, khống chế và điều khiển thị trường tài chính của Nhà nước sẽ dần bị thu hẹp lại, và do đó có thể phương hại đến mục tiêu chiến lược của quốc gia. Hơn nữa, việc mở cửa thị trường tài chính nếu không được chuẩn bị kỹ lưỡng có thể sẽ dẫn đến nhiều hiện tượng tiêu cực, thiếu lành mạnh như lừa đảo, phá sản, đổ vỡ... gây thiệt hại đến lợi ích của người tiêu dùng.*

Tuy nhiên, theo lập luận của nhiều nhà nghiên cứu, sự thâm nhập của các tổ chức tài chính nước ngoài có thể đưa đến những lợi ích đáng kể (như đã đề cập ở trên). Hơn nữa, những mặt trái của việc mở cửa thị trường tài chính có thể được khống chế hoặc hạn chế ở mức thấp nhất nếu năng lực cạnh tranh của hệ thống tài chính nội địa được cải thiện đáng kể trước khi tiến hành mở cửa. Khả năng đó là hiện thực nếu nó được trợ giúp bởi một chế độ giám sát kiểm tra thận trọng có hiệu quả và một trình tự mở cửa hợp lý. Nói cách khác, việc có tận dụng được những lợi ích tiềm năng đó với một chi phí thấp nhất hay không, hoàn toàn phụ thuộc vào đường lối cải tổ của chính sách các nước theo đuổi chính sách mở cửa đó.

Trên thực tế, có rất ít những bằng chứng chứng minh rằng sự có mặt của tổ chức tài chính nước ngoài làm phương hại và phá huỷ sự an toàn của hệ thống tài chính của một nước. "Sự có mặt của các tổ chức tài chính nước ngoài thực chất lại làm tăng thêm sự đa năng của hệ thống tài chính, và do đó làm tăng thêm tính ổn định cần có. Hơn nữa, sự hiệu quả của chính sách tài chính tiền tệ phụ thuộc phần lớn vào chính sách tỷ giá và chính sách di chuyển vốn của nước chủ nhà chứ không phụ thuộc vào sự có mặt hay không của các tổ chức tài chính nước ngoài" (Dobson & Jacquet, 1998).

#### **1.2.4. Tham khảo thực tiễn kinh nghiệm Trung Quốc và Campuchia:**

Việc đánh giá kinh nghiệm thực tiễn Trung Quốc, Campuchia, hai thành viên mới của WTO và nền kinh tế có nhiều điểm tương đồng với Việt Nam. Sẽ giúp Việt Nam có cái nhìn toàn diện trong việc xem xét thực trạng của mình để có những bước đi phù hợp hơn với tiến trình mở cửa.

##### **1.2.4.1. Trung Quốc:**

Ngày 11/12/2001, Trung Quốc đã chính thức trở thành thành viên của

WTO sau 14 năm đàm phán và thương lượng. Nhìn chung, mức độ về cam kết mở cửa và tự do hoá dịch vụ ngân hàng của Trung Quốc là cao. Trung Quốc đưa ra lộ trình tự do hoá đầy đủ trong vòng 5 năm. Từ năm 2006 trở đi không có sự phân biệt đối xử nào giữa các tổ chức tín dụng trong nước và nước ngoài.

Các cam kết chung trong WTO của Trung Quốc sẽ có những tác động quan trọng tới lĩnh vực dịch vụ tài chính bao gồm:

➤ Thực hiện đồng bộ, công bằng và hợp lý luật pháp, quy định và các biện pháp quản lý khác của chính phủ – có thể áp dụng ở cấp địa phương và dưới cấp quốc gia cũng như đối với chính quyền trung ương<sup>8</sup>;

➤ Xuất bản một công báo chính thức về tất cả các luật, quy định và các biện pháp quản lý khác của Chính phủ có tác động đến thương mại dịch vụ;

➤ Báo cáo hàng năm với Ban thư ký WTO về tất cả các luật, quy định và các hướng dẫn hành chính và các biện pháp quản lý khác của Chính phủ liên quan đến thương mại dịch vụ;

➤ Thành lập một cơ quan cung cấp thông tin và trả lời các câu hỏi liên quan đến WTO;

➤ Có sự xem xét của toà án đối với tất cả các hoạt động quản lý liên quan đến việc thực hiện tất cả các luật, quy định và các biện pháp quản lý khác của Chính phủ liên quan đến WTO; và

➤ Những người ra quy định tách biệt và không chịu trách nhiệm về các đối tượng bị quy định<sup>9</sup>.

Về những cam kết cụ thể trong lĩnh vực dịch vụ tài chính, Trung Quốc không có cam kết gì về việc cung cấp qua biên giới (Hình thức 1), trừ vấn đề cung cấp và chuyển giao thông tin tài chính, xử lý số liệu và phần mềm liên quan, tư vấn, trung gian và các dịch vụ tài chính phụ trợ. Các cam kết về lĩnh vực dịch vụ ngân hàng của Trung Quốc về cơ bản liên quan đến Hình thức 3 bao gồm:

➤ Trung Quốc đã bãi bỏ các hạn chế theo địa lý đối với kinh doanh bằng ngoại tệ từ ngày gia nhập WTO. Các hạn chế về kinh doanh bằng đồng nội

---

<sup>8</sup> Nghị định thư về gia nhập của Cộng hoà Nhân dân Trung Hoa, đoạn 2(A)2 và 3, Tài liệu WTO WT/L/432 (23 tháng 11 năm 2001).

<sup>9</sup> Báo cáo Kỳ họp về gia nhập của Trung Quốc, đoạn 309. Tài liệu WTO WT/MIN(01)/3 (10 tháng 11 năm 2001).



tệ được giảm dần từng bước trong vòng 5 năm, và tất cả các hạn chế về mặt địa lý được dỡ bỏ trước 11/12/2006;

➤ Các hạn chế đối với khách hàng trong các giao dịch bằng ngoại tệ được xoá bỏ từ ngày gia nhập. Trung Quốc đã cam kết cho phép các tổ chức nước ngoài kinh doanh bằng đồng nội tệ với các doanh nghiệp của Trung Quốc từ ngày 11/12/2003 và với cá nhân người Trung Quốc từ ngày 11/12/2006. Các tổ chức nước ngoài được cấp phép kinh doanh bằng đồng nội tệ trong một khu vực có thể phục vụ khách hàng ở bất kỳ khu vực nào khác không theo các hạn chế về mặt địa lý. Tuy nhiên, để được cấp phép kinh doanh bằng nội tệ, các tổ chức nước ngoài phải có thời gian hoạt động ở Trung Quốc ít nhất là 3 năm và phải kinh doanh có lãi trong hai năm liên tiếp trước khi nộp đơn xin cấp phép; và

➤ Đảm bảo rằng các tiêu chí cấp giấy phép cung cấp dịch vụ ngân hàng sẽ hoàn toàn thận trọng. Không áp dụng những qui định kiểm tra nhu cầu kinh tế và không có hạn chế về mặt số lượng đối với các giấy phép. Các biện pháp hiện hành hạn chế quyền sở hữu, hoạt động và hình thức pháp nhân (bao gồm cả vấn đề mở chi nhánh nội bộ và giấy phép) sẽ được xoá bỏ trước 11/12/2006 (ảnh hưởng chính sẽ là xoá bỏ hạn chế về kinh doanh bằng nội tệ hơn mức 50% của kinh doanh bằng ngoại tệ).

Tuy nhiên, trên thực tế, sau khi gia nhập WTO, Ngân hàng Nhân dân Trung Quốc (PBOC) đã ban hành các quy định quản lý ngân hàng có vốn đầu tư nước ngoài có hiệu lực từ 1/2/2002 và các biện pháp thận trọng khác. Ngân hàng Nhân dân Trung Quốc đã có những quyết định hết sức chín chắn trong quá trình mở cửa lĩnh vực ngân hàng mà vẫn đảm bảo các biện pháp phù hợp với các cam kết mà Trung Quốc đã đưa ra trong WTO. Điều quan trọng là Trung Quốc đã vận dụng một cách linh hoạt và triệt để quy định về "biện pháp thận trọng" trong dịch vụ tài chính trong WTO. PBOC đã đưa ra các yêu cầu đối với trụ sở chính và chi nhánh của các ngân hàng nước ngoài về vốn hoạt động và các quy định thận trọng khác vượt xa các tiêu chuẩn quốc tế, làm cho các ngân hàng nước ngoài khó khăn hơn trong việc thiết lập và mở rộng sự hiện diện trên thị trường Trung Quốc. Chẳng hạn như PBOC quy định các ngân hàng nước ngoài được phép mở thêm một chi nhánh sau thời gian 12 tháng.

Mặc dù mức cam kết của Trung Quốc trong ngành ngân hàng là cao nhưng sau năm 2006 Trung Quốc vẫn tạo ra được những rào cản đối với việc gia nhập thị trường và hoạt động của các ngân hàng nước ngoài. Những rào cản này khiến cho việc gia nhập thị trường bằng việc góp vốn vào các ngân hàng trong nước trở nên hấp dẫn hơn. Những rào cản đó chủ yếu mà Việt Nam cần phải cân nhắc là:

- Yêu cầu phải giữ tỷ lệ vốn lưu động cao (100 triệu nhân dân tệ, cao gấp vài lần so với tiêu chuẩn quốc tế, do đó khiến chi nhánh phải được cấp số vốn nhiều như ngân hàng con);

- Áp dụng các yêu cầu an toàn vốn cao (chẳng hạn như vẫn áp dụng yêu cầu 8% vốn trên tổng tài sản đối với các khoản vay bằng nhân dân tệ phù hợp với thông lệ quốc tế, nhưng tổng số vốn này phải được tính riêng ở cấp chi nhánh, làm hạn chế đáng kể khả năng cho vay bằng đồng bản tệ của các ngân hàng nước ngoài); và

- Lãi suất đối với các khoản tiền gửi và cho vay bằng ngoại tệ bị hạn chế (các ngân hàng nước ngoài không được tùy ý ấn định lãi suất đối với các khoản tiền gửi ngoại tệ dưới 3 triệu USD). Do các ngân hàng Trung Quốc nắm phần lớn các khoản tiền gửi bằng ngoại tệ trên các tài khoản cá nhân nên các ngân hàng nước ngoài không thể đưa ra mức lãi suất cao hơn để thu hút các khách hàng mới.

Trung Quốc đã tìm cách sử dụng các cam kết của nước này đối với WTO để có được sự chấp thuận bằng cách thực hiện các biện pháp cải cách cần thiết. Mặc dù lộ trình cam kết quy định các bước cải cách cụ thể nhưng trên thực tế, Trung Quốc đã thực hiện chương trình cải cách trong nước nhanh hơn lộ trình đã cam kết. Nhìn chung, mức cam kết của Trung Quốc trong ngành ngân hàng là cao, khá rộng và tự do hơn so với các nước thành viên cũ của WTO trong khu vực (Thái Lan, Malaysia, và Philippin). So với các nước mới gia nhập WTO gần đây (Kyrgyst, Latvia và Estonia), cam kết của Trung Quốc cũng chặt chẽ hơn về thời gian, lộ trình quá độ sang tự do hoá hoàn toàn cũng dài hơn. Cách tiếp cận của Trung Quốc với những quy định chặt chẽ đối với các ngân hàng nước ngoài đã chứng minh tính đúng đắn trong quyết sách của Trung Quốc bởi không đem lại

sự xáo trộn nào trong thị trường tài chính trong nước. Cùng lúc đó, các ngân hàng trong nước có thêm nhiều thời gian để đổi mới khi các ngân hàng nước ngoài phải tuân thủ những qui định và đòi hỏi cao để hội nhập vào thị trường tài chính của Trung Quốc. Những bài học này cần phải được Việt Nam xem xét cẩn thận, để tiến trình tự do hoá được thực hiện đúng kế hoạch và thành công.

#### **1.2.4.2. *Campuchia:***

Campuchia là một trong những thành viên WTO kém phát triển nhất với nền kinh tế có quy mô nhỏ bé và lạc hậu, chịu hậu quả kéo dài của chiến tranh. Dệt may, một ngành kinh tế mũi nhọn của Campuchia, đang phải đối mặt với tình trạng giảm sút đầu tư và cạnh tranh quyết liệt của các nước trong khu vực. Tình trạng nợ nần của Campuchia cũng không khả quan, hệ thống tài chính ngân hàng chưa phát triển, thêm vào đó là tình hình chính trị - xã hội kém ổn định. Chính vì vậy, Campuchia coi việc gia nhập WTO là một "liều thuốc bổ" cho nền kinh tế để có thể cải thiện hình ảnh đất nước mình và tăng hấp dẫn đối với các nhà đầu tư nước ngoài.

Trải qua năm vòng đàm phán, Campuchia chính thức gia nhập WTO vào cuối năm 2003. Campuchia gia nhập WTO phải chấp nhận các điều kiện lẽ ra phải bót ngặt nghèo đối với một trường hợp đặc biệt của nước kém phát triển như Campuchia. Chẳng hạn như, cắt giảm hầu hết các loại thuế, bỏ trợ cấp nông nghiệp ngay khi gia nhập, với thời gian chuyển đổi tối đa là 6 năm (trong khi của Trung Quốc là 5 năm).

Trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, Campuchia cũng đã đưa ra những cam kết tự do hoá đáng kể. Campuchia không có hạn chế về đối xử Quốc gia cho phương thức "Cung cấp qua biên giới" (Hình thức 1), "Tiêu dùng ở nước ngoài" (Hình thức 2) và "Hiện diện thương mại" (Hình thức 3) đối với tất cả các loại hình dịch vụ như nhận tiền gửi, cho vay, dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, cho thuê, dịch vụ tư vấn, trung gian. Về tiếp cận thị trường, Campuchia cũng không có hạn chế về nhận tiền gửi, cho vay, dịch vụ thanh toán và chuyển tiền thông qua các ngân hàng. Tuy nhiên, Campuchia chưa cam kết đối với Hình thức 3 liên quan đến các loại dịch vụ như: cho thuê, bảo lãnh, kinh doanh trên tài khoản ngân hàng, môi giới tiền tệ, quản lý tài sản. Cũng về Hình thức 3, Campuchia phải đợi

cho tới khi các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đối với các dịch vụ ngân hàng đó được ban hành.

Campuchia tin rằng một khi trở thành thành viên WTO, quốc gia này sẽ có thể tăng xuất khẩu dịch vụ đồng thời tiếp cận được những loại hình dịch vụ mà trước đó trong nước chưa có. Điều bắt buộc là cần tiến hành đổi mới môi trường pháp lý cũng như phát triển nguồn nhân lực và nguồn vốn sẵn sàng đối mặt với các thách thức. Người Campuchia được xem là người tiêu dùng tích cực trong ngành dịch vụ, đặc biệt là những dịch vụ mới. Trong ngành ngân hàng, Campuchia tin chắc rằng sẽ thu được lợi ích từ tự do hoá vì họ được tiếp cận với các dịch vụ đa dạng do các ngân hàng nước ngoài cung cấp ngay tại trong nước, hoặc thông qua Hình thức 1, với mức giá cạnh tranh.

Tại thời điểm này thật khó khẳng định liệu những nhận định trên có đúng không, và liệu những quyết tâm về mặt chính trị trong việc đạt được những cải cách thực sự trong môi trường pháp lý và xây dựng nguồn lực về vốn và nhân lực có khiến Campuchia trở thành một ví dụ cho những quốc gia đang xin gia nhập WTO hay không. Song trên thực tế, tư thế tự do hoá sẵn sàng chào đón sự tham gia của các nhà đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính có thể sẽ cản trở các doanh nghiệp trong nước phát triển hiệu quả. Campuchia nhận thức được giá sẽ phải trả sau khi tự do hoá vì những lợi ích sẽ đạt được sau này. Nền kinh tế Campuchia có thể xấu đi trong thời gian ngắn, nhưng về trung hạn và lâu dài, những lợi ích đạt được từ tự do hoá thương mại sẽ vượt xa những chi phí trong ngắn hạn.

### **1.3. Năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam:**

#### **1.3.1. Thế nào là năng lực phục vụ:**

Ngành ngân hàng nhìn chung có một đặc trưng là sản phẩm dịch vụ hầu như đồng nhất, giống nhau giữa các ngân hàng. Sự khác biệt chính là ở cách tiến hành giao dịch. Ngân hàng thương mại nào có khả năng hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng càng cao thì hoạt động càng hiệu quả. Nói cách khác, năng lực phục vụ khách hàng sẽ quyết định hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Năng lực phục vụ của một NHTM nếu được nhìn dưới góc độ bao quát đó chính là cách mà ngân hàng tiếp xúc với khách hàng, là hình ảnh – thương hiệu

của ngân hàng, và là ấn tượng ngân hàng để lại trong lòng khách hàng. Năng lực phục vụ bao trùm toàn bộ hoạt động ngân hàng, vừa là thể hiện bề ngoài: cơ sở vật chất; cũng là thể hiện bên trong: chiến lược quản trị - con người - công nghệ - vốn – sự đa dạng về dịch vụ. Năng lực phục vụ chính là năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

### 1.3.2. Cơ sở đánh giá năng lực phục vụ của ngân hàng thương mại:

Dựa vào định nghĩa năng lực phục vụ ở trên. Để đánh giá năng lực phục vụ một cách toàn diện là điều không dễ thực hiện. Năng lực phục vụ liên quan đến kỹ năng quản trị, năng lực nhân sự, nguồn vốn, kỹ thuật công nghệ, cơ sở vật chất và dịch vụ ngân hàng. Thực tế chúng ta có thể thấy, các NHTMCP thường được khách hàng nhận xét là có thái độ phục vụ tốt hơn các NHTMQD, qui trình thủ tục đơn giản hơn, và công nghệ cũng như sự đa dạng của dịch vụ không hề kém cạnh so với các NHTMQD. Nhưng lại chiếm một thị phần rất khiêm tốn so với các NHTMQD. Phải chăng mấu chốt của vấn đề là do nguồn vốn của các ngân hàng cổ phần thấp hơn các NHTMQD? Thực tế không phải như vậy, nếu vốn lớn có thể giúp các ngân hàng có năng lực phục vụ mạnh, chiếm lĩnh thị phần thì có lẽ hệ thống ngân hàng Việt Nam sẽ sụp đổ khi có sự xuất hiện của các ngân hàng nước ngoài. Nguồn vốn chỉ là một trong những nhân tố ảnh hưởng đến năng lực phục vụ, phần còn lại thuộc về kỹ năng quản trị, năng lực nhân sự và công nghệ.

**Bảng 1.5: Năng lực cạnh tranh của khu vực tài chính ngân hàng Việt nam**

Quốc gia	Xếp hạng tài chính chung năm 2001	Xếp hạng tài chính chung năm 2003
Việt Nam	47	43
Malaysia	21	22
Thái Lan	26	24
Indonesia	50	46
Philippin	36	34
Singapore	3	3
Trung Quốc	20	21

Nguồn: *IMF, 2003*

Để đánh giá một cách toàn diện năng lực phục vụ của một ngân hàng, nhất thiết phải đi từ những yếu tố cốt lõi nhất chi phối hoạt động của một ngân hàng như đã đề cập ở trên, có thể tạm gọi đây là các “nguyên nhân”. Các “nguyên nhân”

này sẽ hình thành nên “kết quả” là năng lực cạnh tranh, là thương hiệu của ngân hàng. Vấn đề được đặt ra là các ngân hàng phải sử dụng các “nguyên nhân” này như thế nào để có được “kết quả” tốt nhất là: gia tăng năng lực cạnh tranh, phát triển thương hiệu của ngân hàng. Năng lực phục vụ sẽ được đánh giá dựa vào năng lực cạnh tranh, thương hiệu của ngân hàng. Thực tế có thể cho thấy, ngân hàng nào có năng lực cạnh tranh tốt, thương hiệu mạnh thì năng lực phục vụ của ngân hàng đó được đánh giá cao và ngược lại. Tóm lại, năng lực phục vụ quyết định năng lực cạnh tranh và năng lực cạnh tranh là thước đo, là cơ sở đánh giá năng lực phục vụ chính xác nhất.

### **1.3.3. Các nhân tố tác động đến năng lực phục vụ:**

Để có được năng lực phục vụ mạnh – hiệu quả, NHTM cần phải kết hợp hợp lý, hài hòa giữa các nhân tố bên trong và bên ngoài.

#### ***1.3.3.1. Cơ sở vật chất của ngân hàng:***

Do tính chất đặc trưng của giao dịch ngân hàng, trong cùng một thời điểm một NHTM có thể có rất nhiều khách hàng đến giao dịch, có lúc lên đến hàng trăm người. Để tạo sự thoải mái cho lượng khách hàng lớn như thế, đòi hỏi ngân hàng phải có trụ sở giao dịch đủ rộng với các trang thiết bị hiện đại mang tính chuyên nghiệp cao.

Trụ sở giao dịch khang trang, hiện đại, có vị trí đẹp và thuận tiện sẽ góp phần khơi gợi sở thích đến giao dịch với ngân hàng của khách hàng, và tạo được niềm tin ban đầu đối với khách hàng. Ngoài ra, giao dịch ngân hàng là hình thức giao dịch hiện đại, chủ yếu thông qua hệ thống máy tính nối mạng và các thiết bị công nghệ cao như máy ATM, mạng internet, . . . Để giao dịch được tiến hành nhanh chóng và chính xác, cần thiết phải trang bị những máy móc hiện đại, kỹ thuật cao.

Cơ sở vật chất của ngân hàng là bề nổi quan trọng, có tính chất quyết định đối với năng lực phục vụ của ngân hàng.

#### ***1.3.3.2. Chiến lược quản trị - nguồn nhân lực:***

Một hệ thống cho dù hoàn hảo đến mức độ nào đi nữa thì cũng không thể vận hành tốt nếu không có yếu tố con người. Giao dịch ngân hàng chủ yếu được tiến hành trên cơ sở tiếp xúc trực tiếp giữa khách hàng và nhân viên ngân hàng. Do đó, “con người” trong ngân hàng có vai trò to lớn đối với năng lực phục vụ của ngân hàng. Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh chóng và chính xác. Nhân viên ngân hàng cần phải được đào tạo cẩn thận, phải nắm rõ quy định nghiệp vụ và phải biết làm chủ công nghệ. Tác phong phục vụ phải chuyên nghiệp.

Bên cạnh đó, một chiến lược quản trị đúng hướng và có chiều sâu sẽ giúp NHTM tạo được những nền tảng vững chắc với nền văn hóa doanh nghiệp mang đậm dấu ấn, những chiến lược kinh doanh đón đầu hiệu quả, và có được sự đa dạng, phong phú của các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

#### ***1.3.3.3. Quy trình thủ tục giao dịch:***

Quy trình giao dịch được tích hợp sẵn trên máy tính với các thủ tục đơn giản sẽ là yếu tố quan trọng để thu hút khách hàng. Phần lớn các quy trình và thủ tục giao dịch của các ngân hàng Việt Nam hiện nay còn mang nặng hình thức giấy tờ, khách hàng phải mất nhiều thời gian, di chuyển nhiều lần cho một giao dịch. Đây là điểm yếu lớn nhất các ngân hàng Việt Nam phải khắc phục.

Giao dịch một cửa đã được các ngân hàng thương mại Việt Nam triển khai trong những năm gần đây. Nhưng do những hạn chế về thủ tục, quy trình nghiệp vụ, cơ sở vật chất và công nghệ nên vẫn còn nhiều khác biệt so với “một cửa” của các ngân hàng nước ngoài, khách hàng vẫn phải mất nhiều thời gian, thực hiện giao dịch ở nhiều quầy.

#### ***1.3.3.4. Kỹ thuật – công nghệ:***

Giao dịch ngân hàng là hình thức giao dịch hiện đại, đòi hỏi phải có những công nghệ, trang thiết bị kỹ thuật cao. Công nghệ ngân hàng có vai trò sống còn đối với hoạt động ngân hàng. Công nghệ hiện đại sẽ giúp ngân hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, chính xác với khối lượng giao dịch lớn. Những tiện ích ngân hàng hiện đại như giao dịch online, phone banking, home banking, ATM, . . . sẽ

không thể thực hiện được nếu ngân hàng chỉ trang bị những máy móc, chương trình cũ và lạc hậu.

Cạnh tranh giữa các ngân hàng đã và ngày càng trở nên gay gắt. Đặc biệt khi Việt Nam tự do hóa thị trường tài chính. Chất lượng của dịch vụ sẽ quyết định sự thành công của ngân hàng. Để nâng cao chất lượng dịch vụ, không cách nào khác hơn là hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Hiểu được vấn đề cốt lõi này nên trong thời gian gần đây các NHTM Việt Nam không ngần ngại chi phí hàng triệu đô la Mỹ để có được công nghệ hiện đại có thể kết nối với toàn bộ hệ thống các ngân hàng trong nước, và thậm chí là kết nối với bất kỳ ngân hàng nào trên thế giới.

#### **1.3.3.5. Nguồn vốn:**

Nguồn vốn quyết định qui mô hoạt động của ngân hàng. Nguồn vốn càng lớn thì khả năng huy động vốn của ngân hàng càng cao. Và, khả năng chi phí cho đầu tư cơ sở vật chất, công nghệ cũng vượt trội.

Hệ thống NHTM Việt Nam, kể cả các NHTM Nhà nước có qui mô rất nhỏ. Tổng nguồn vốn của các NHTM chưa bằng vốn của một ngân hàng đa quốc gia. Nguồn vốn thấp kéo theo tỷ lệ an toàn thấp dẫn đến những rủi ro cao trong các hoạt động cho vay.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh khi Việt Nam gia nhập WTO. Các NHTM đã tích cực gia tăng nguồn vốn bằng nhiều cách. NHTM CP thì phát hành thêm cổ phần, bán cổ phần cho các NHNNg, NHTM Nhà nước thì đã có chủ trương cổ phần hóa. Trong bối cảnh cạnh tranh toàn cầu, chuyện “cá lớn nuốt cá bé” vẫn thường xuyên diễn ra. Do vậy, để tồn tại được ở thời kỳ hậu WTO, các NHTM Việt Nam phải gia tăng qui mô nguồn vốn của mình.

#### **1.3.3.6. Khung pháp lý:**

Trong những năm qua, khung pháp lý cho ngành ngân hàng đã từng bước được cải thiện. Mốc quan trọng đầu tiên là năm 1990, hai Pháp lệnh ngân hàng đã được ban hành tạo cơ sở pháp lý cho việc chuyển đổi sang hệ thống ngân hàng hai cấp. Vào năm 1997, hai pháp lệnh trên đã được cải tiến để trở thành Luật Ngân hàng Nhà nước và Luật Các tổ chức tín dụng, có hiệu lực thi hành từ tháng



10/1998. Hai luật này đã tạo ra một sân chơi bình đẳng hơn cho các tổ chức tín dụng, góp phần duy trì ổn định và phát triển kinh tế đất nước. Tuy nhiên, để đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế và yêu cầu cải cách hành chính, sự nghiệp hiện đại hóa và công nghiệp hóa đất nước, nâng cao hiệu quả hoạt động tiền tệ - ngân hàng, trong năm 2003 và 2004 Luật NHNN và Luật Các TCTD đã được bổ sung, sửa đổi. Những sửa đổi này được thực hiện nhằm giải quyết sự thiếu hụt về các dịch vụ ngân hàng, nâng cao chất lượng hoạt động, năng lực quản lý, bên cạnh đó khuyến khích sự độc lập của các tổ chức tín dụng.

Khung pháp lý có khả năng chi phối đến phạm vi và mức độ hoạt động của các ngân hàng. Các công cụ điều hành chính sách tiền tệ như: nghiệp vụ thị trường mở, công cụ tái cấp vốn, dự trữ bắt buộc, và cơ chế điều hành lãi suất, tỷ giá có ảnh hưởng to lớn đến khả năng huy động vốn và cho vay của các ngân hàng. Với chính sách điều hành tài chính tiền tệ hiện nay cho phép các ngân hàng thương mại hoạt động tự chủ theo qui tắc thị trường, góp phần gia tăng năng lực phục vụ - năng lực cạnh tranh của các ngân hàng này.

#### ***1.3.3.7. Nhân tố khác:***

Hoạt động của ngân hàng không thể tách biệt khỏi các hoạt động khác của nền kinh tế. Ngành ngân hàng là một trong nhiều phân ngành dịch vụ của Việt Nam, hoạt động ngân hàng chủ yếu dựa trên nền tảng công nghệ tin học và viễn thông. Do vậy dự phát triển của các ngành này có ảnh hưởng rất lớn đến năng lực phục vụ và khả năng phát triển của ngân hàng.

Trên cơ sở phát triển của tin học và bưu chính viễn thông, các ngân hàng Việt Nam mới có thể triển khai các dịch vụ ngân hàng mang hàm lượng kỹ thuật cao nhằm cạnh tranh với các NHNNg. Nói cách khác tin học, bưu chính viễn và giáo dục là những ngành hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động của ngân hàng.

## **Kết luận chương 1**

Ngành ngân hàng Việt Nam đã trải qua thời kỳ khó khăn, đang trong quá trình phát triển mạnh mẽ. Cơ cấu ngân hàng hai cấp với chế độ đa sở hữu giúp ngành ngân hàng Việt Nam tiến một bước dài trong quá trình hội nhập. Vấn đề nổi bật hiện nay là sự cạnh tranh của khối ngân hàng nước ngoài với các ngân hàng trong nước sẽ trở nên gay gắt hơn khi Việt Nam tự do hóa ngành dịch vụ ngân hàng. Với những ưu thế toàn diện về kinh nghiệm, công nghệ, quản trị và nguồn vốn. Các ngân hàng nước ngoài dường như có nhiều ưu thế hơn trong cuộc chạy đua phân chia lại thị phần dịch vụ ngân hàng vốn bị khống chế bởi các NHTM trong nước từ trước đến nay. Để có thể đương đầu với những nguy cơ đó, các ngân hàng Việt Nam cần thiết phải rà soát lại năng lực phục vụ của mình. Nâng cao năng lực phục vụ để gia tăng sức cạnh tranh là con đường duy nhất các NHTM Việt Nam phải thực hiện để có thể tiếp tục ổn định và phát triển sau khi thị trường dịch vụ ngân hàng được tự do hóa hoàn toàn.

Trung Quốc và Campuchia là hai quốc gia có điều kiện kinh tế xã hội có nhiều tương đồng với Việt Nam. Cam kết mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng của hai quốc gia này khi gia nhập WTO là khá rộng. Tuy nhiên họ, đặc biệt là Trung Quốc lại vận dụng các quy định của WTO một cách rất linh hoạt để bảo vệ các ngân hàng trong nước. Việt Nam cần nghiên cứu kinh nghiệm của những quốc gia đi trước, và dựa vào điều kiện thực tế của mình để đề ra những bước đi phù hợp, hạn chế tối đa những tác động tiêu cực của tự do hóa tài chính đối với nền kinh tế.

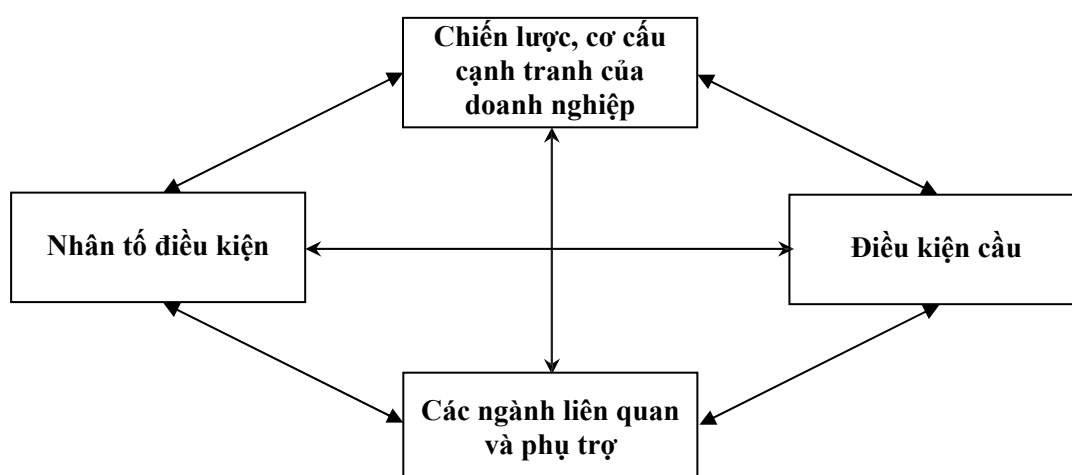
## CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH NĂNG LỰC PHỤC VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

### 2.1. Phân tích năng lực phục vụ theo mô hình kim cương:

Như định nghĩa năng lực phục vụ ở phần 1.3.1. Năng lực phục vụ quyết định năng lực cạnh tranh và năng lực cạnh tranh chính là sự thể hiện của năng lực phục vụ. Qua phân tích năng lực cạnh tranh chúng ta sẽ đánh giá tương đối chính xác năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Năng lực cạnh tranh được phân tích dựa trên cơ sở mô hình các nhân tố môi trường kinh doanh do Michael Porter đề xuất. Theo đó, 4 nhóm nhân tố sẽ được xem xét là:

Sơ đồ 2.1: Mô hình Diamond của Michael Porter về Lợi thế quốc gia



➤ *Môi trường ngân hàng, chiến lược và các đối thủ:* Môi trường ngân hàng là một trong các điều kiện cần quan trọng cho hoạt động của ngân hàng. Môi trường ổn định sẽ giúp các ngân hàng dễ dàng hơn trong việc hoạch định chiến lược. Và, chiến lược kinh doanh sẽ ảnh hưởng to lớn đến sự phát triển, tương lai của các ngân hàng. Mức độ tập trung cao của các đối thủ cạnh tranh có ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng nói riêng và của ngành

ngân hàng nói chung. Khả năng cạnh tranh tổng hợp sẽ hỗ trợ các ngân hàng và ngành ngân hàng trong nước nói chung cạnh tranh với các đối thủ từ bên ngoài trong bối cảnh hội nhập;

➤ *Những điều kiện về cung:* nguồn nhân lực, cơ sở vật chất và khoa học công nghệ là các yếu tố đầu vào mang tính quyết định đối với năng lực phục vụ - khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Xác định được tính hiệu quả, chất lượng và sự chuyên môn của các yếu tố này sẽ giúp các ngân hàng sử dụng tốt những nguồn lực của mình để phục vụ cạnh tranh hiệu quả hơn.

➤ *Những điều kiện về cầu:* cầu về dịch vụ ngân hàng rất phức tạp và đa dạng. Trong bối cảnh nền kinh tế - xã hội không ngừng phát triển như Việt Nam, xác định được những điều kiện cầu sẽ giúp các ngân hàng thương mại Việt Nam đề ra những chiến lược cạnh tranh hiệu quả thông qua khả năng đa dạng hóa dịch vụ, hiện đại hóa công nghệ, . . .

➤ *Những ngành công nghiệp liên quan và phụ trợ:* Đây là những ngành công nghiệp cung cấp yếu tố đầu vào cho ngành ngân hàng. Do đó có ảnh hưởng nhất định đối với năng lực phục vụ của các ngân hàng. Sự phát triển của ngành bưu chính viễn thông, công nghệ thông tin và kế toán – kiểm toán sẽ giúp gia tăng năng suất hoạt động dẫn đến kiện toàn hơn năng lực phục vụ của các ngân hàng.

### **2.1.1. Môi trường cho chiến lược ngân hàng và cạnh tranh:**

Trong những năm gần đây, môi trường kinh doanh đối với dịch vụ ngân hàng từng bước được cải thiện, đặc biệt là môi trường pháp lý đã được cải cách theo hướng xác định quyền tự chủ hoạt động của các ngân hàng và tự do hóa ngành ngân hàng, thị trường tài chính – tiền tệ. Được thể hiện ở những điểm sau:

*Về cấu trúc và thể chế:* như đã đề cập ở phần 1.1, giai đoạn từ khi đổi mới đến nay là quá trình chuyển đổi từ hệ thống ngân hàng 1 cấp sang hệ thống ngân hàng 2 cấp, với việc phát triển mạnh mẽ các loại hình tổ chức tài chính khác nhau bao gồm ngân hàng thương mại và các TCTD phi ngân hàng với nhiều loại hình sở hữu khác nhau. Sự đa dạng về sở hữu đã tạo ra một môi trường cạnh tranh

lành mạnh, bảo đảm tính minh bạch, công khai của hoạt động ngân hàng.

*Về hoạt động và điều hành:* Với cấu trúc hệ thống ngân hàng phân chia thành 2 cấp cùng sự hiện diện đa dạng của các loại hình tổ chức tín dụng khác nhau. Ngành ngân hàng Việt Nam đã hướng đến hoạt động theo chuẩn mực quốc tế và qui luật kinh tế thị trường. Các công cụ tiền tệ không còn được sử dụng để “buộc” các ngân hàng. Mặc dù NHNN vẫn qui định lãi suất cơ bản nhưng trên thực tế các ngân hàng thương mại xác định lãi suất tiền gửi và cho vay theo nhu cầu của thị trường và mục đích cân đối nguồn vốn – lãi suất đang dần được tự do hóa. Bên cạnh đó tỷ giá VND ngày càng được linh hoạt hóa theo qui luật cung cầu, tiến tới một đồng tiền tự do chuyển đổi. Các công cụ của chính sách tiền tệ là các công cụ gián tiếp như nghiệp vụ thị trường mở tái chiết khấu, hoán đổi ngoại tệ (SWAP) đã thay thế cho các công cụ kiểm soát tiền tệ trực tiếp mang tính hành chính. Hoạt động thanh tra, giám sát ngân hàng từng bước được thực hiện theo chuẩn mực quốc tế.

*Về tạo lập hành lang pháp lý cho các TCTD:* Nhằm tạo lập môi trường hoạt động bền vững đối với các NHTM qua việc tạo lập khuôn khổ pháp lý bảo đảm hoạt động an toàn đối với các TCTD và thúc đẩy hoạt động cạnh tranh lành mạnh và có hiệu quả, trong những năm gần đây, quyền tự chủ và tự chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của các NHTM được cụ thể hóa và được nâng cao. Các NHTM có quyền quyết định lãi suất tiền gửi và cho vay. Các hoạt động tín dụng theo chỉ định hoặc phục vụ các đối tượng chính sách của Nhà nước đã tách khỏi tín dụng thương mại. Các nguyên tắc và chuẩn mực quốc tế về hoạt động ngân hàng thương mại như kế toán, thanh toán, quản trị rủi ro, tín dụng, đầu tư, ngoại hối, phân loại nợ trích lập dự phòng rủi ro dần được áp dụng ở Việt Nam.

Có thể nói, những vấn đề nêu trên đã từng bước tạo môi trường cho các hoạt động kinh doanh ngân hàng bền vững và có hiệu quả. Tuy nhiên, bên cạnh những yếu tố được cho là thuận lợi, môi trường kinh doanh hoạt động ngân hàng còn nhiều những yếu tố chưa thuận lợi, cụ thể là nền kinh tế Việt Nam có trình độ phát triển kinh tế thấp, thể hiện ở chủng loại sản phẩm dịch vụ ít, chất lượng thấp và khả năng cạnh tranh kém, hàm lượng khoa học công nghệ trong

các sản phẩm dịch vụ còn ít, các công nghệ hiện đại được áp dụng vào sản xuất kinh doanh và dịch vụ còn yếu. Riêng về hệ thống tài chính có một số điểm đáng chú ý như sau:

➤ Tỷ lệ tổng tài sản/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam còn thấp so với nhiều nước trong khu vực. (Năm 2003: ở Việt Nam là 54%, ở Thái Lan là 145%, ở Malaysia là 193%, và ở Trung Quốc là 211%);

➤ Nền kinh tế Việt Nam vẫn là nền kinh tế sử dụng tiền mặt là chủ yếu: tỷ lệ M2/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam là 62,4% năm 2003 còn tỷ lệ tiền mặt /GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam là 15% trong năm. Bảng 2.1 và 3.2 dưới đây so sánh hệ thống ngân hàng Việt Nam với các nước khác trong khu vực;

**Bảng 2.1: So sánh tỷ lệ M2/GDP (%) của hệ thống ngân hàng Việt Nam**

Nước	2000	2001	2002	2003
Việt Nam	44.6	52.1	53	62.4
Malaysia	103.5	108.4	106.3	108.7
Thái Lan	105.6	103.7	99.2	96.7
Indonesia	59.1	58.2	54.9	59.4
Philippin	61.6	58.2	58.7	56.1
Singapore	108.4	118.9	115.8	-
Trung Quốc	152.2	158.6	182.4	191.6

Nguồn: IMF

**Bảng 2.2: So sánh tiền mặt/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam**

Nước	2000	2001	2002	2003
Việt Nam	11.8	13.8	13.9	15.0
Malaysia	6.5	6.6	6.6	6.7
Thái Lan	8.3	8.6	9.1	9.2
Indonesia	5.7	5.3	5.0	5.9
Philippin	5.7	5.3	5.5	5.5
Singapore	7.2	7.8	7.9	-
Trung Quốc	16.4	15.9	16.9	16.9

Nguồn: IMF

Mức đô la hoá của nền kinh tế còn cao (23% năm 2003 và nếu tính phần trăm đồng đô la Mỹ trên tổng tiền gửi đến cuối năm 2004, tỉ lệ này là 31%) và tín

dụng nội địa/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam rất thấp (52,5% trong năm 2003) trong khi tỷ lệ này ở Malaysia là 152,9%; ở Thái lan là 112,8% .

**Bảng 2.3: So sánh tín dụng nội địa/GDP của hệ thống ngân hàng Việt Nam**

Nước	2000	2001	2002	2003
Việt Nam	35.5	39.7	44.8	52.5
Malaysia	148.2	155.5	154.2	152.9
Thái Lan	121.3	111.5	116.4	112.8
Indonesia	67.4	62.7	59.5	61.8
Philippin	52.3	58.0	55.9	55.1
Singapore	65.5	80.3	65.8	-
Trung Quốc	132.9	136.8	170.3	178.8

*Nguồn: IMF*

Theo báo cáo số liệu thống kê, ở Việt Nam mức thu nhập bình quân đầu người ở khu vực thành thị vào khoảng 420 Đôla Mỹ/năm; còn ở khu vực nông thôn chỉ vào khoảng 350 Đôla Mỹ /năm. Do mức thu nhập bình quân của người dân còn thấp, các dịch vụ ngân hàng chưa được người dân quan tâm và nền kinh tế vẫn chủ yếu sử dụng tiền mặt, các hoạt động thanh toán qua ngân hàng còn rất ít. Ngoài ra, văn hoá và thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng của người dân chưa cao nên chưa hình thành tập quán sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Bên cạnh đó, trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ ngân hàng còn thiếu những quy định quan trọng tạo điều kiện cho ngành phát triển phù hợp với các chuẩn mực quốc tế như: các quy định mang tính tổng thể cho các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt trong lĩnh vực thanh toán quốc tế và ngân hàng điện tử; các quy định về bí mật và minh bạch thông tin; và các quy định tạo lập cơ chế bảo đảm thực thi để triển khai các dịch vụ ngân hàng vào thực tiễn (các quy định về thẻ, các quy định về nghiệp vụ ngân hàng điện tử, các quy định về nghiệp vụ phái sinh như Futures Contract, Option, Swap. Các quy định về các phương thức cung cấp dịch vụ ngân hàng qua biên giới cũng chưa được ban hành, bao gồm sử dụng dịch vụ ở nước ngoài, hiện diện thương mại.

### **2.1.2. Điều kiện cầu về dịch vụ ngân hàng:**

Cầu về dịch vụ ngân hàng là nhân tố kích thích gia tăng năng lực phục vụ - năng lực cạnh tranh của các NHTM. Việt Nam đang trong quá trình mở cửa, tự do

hóa thị trường dịch vụ ngân hàng là vấn đề trong “nay, mai”. Cạnh tranh giữa khối ngân hàng trong nước và khối ngân hàng nước ngoài ngày càng trở nên gay gắt không chỉ đối với các dịch vụ truyền thống (nhận tiền gửi và cho vay) mà còn bao hàm cả mảng sản phẩm mới. Có thể khẳng định nhu cầu về dịch vụ ngân hàng trong tương lai của Việt Nam không ngừng gia tăng thông qua các phân tích sau:

- Việt Nam thu hút ngày càng nhiều vốn đầu tư (kể cả trực tiếp và gián tiếp), kéo theo đó là sự “đổ bộ” của nhiều công ty, tập đoàn kinh tế lớn. Nhu cầu luân chuyển nguồn vốn, lợi nhuận và chi phí ở cấp độ toàn cầu của những công ty này sẽ kéo theo sự gia tăng nhu cầu về dịch vụ ngân hàng;

- Kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển, cơ cấu dân cư thay đổi theo xu hướng dân số thành thị ngày càng gia tăng. Các khu công nghiệp, các khu đô thị không ngừng gia tăng dẫn đến nhu cầu về dịch vụ ngân hàng của cá nhân và doanh nghiệp tăng lên rõ rệt;

- Trình độ dân trí và thu nhập của người dân ngày càng nâng lên, kéo theo nhu cầu về dịch vụ ngân hàng cũng gia tăng tương ứng;

- Việc du học, du lịch và ra nước ngoài trị bệnh đối với người dân ngày càng trở nên quen thuộc và thường xuyên. Qua đó những dịch vụ về chuyển tiền, thanh toán thẻ (thẻ tín dụng, . . .) cũng gia tăng;

- Ngày càng nhiều cá nhân Việt Nam lao động ở nước ngoài. Bên cạnh gia tăng nguồn thu ngoại tệ do thành phần này gửi về, nhu cầu về dịch vụ ngân hàng cũng tăng theo;

- Các hoạt động kinh doanh và đầu tư giữa Việt Nam và nước ngoài ngày càng phát triển, cũng như sự gia tăng số lượng các doanh nghiệp tại Việt Nam trong thời gian tới sẽ kéo theo cầu về dịch vụ ngân hàng gia tăng;

- Bru chính viễn thông và công nghệ thông tin ngày càng phát triển sẽ tạo điều kiện cho các dịch vụ ngân hàng hiện đại phát triển mạnh trong thời gian tới.

Sự phát triển của nền kinh tế, của khoa học kỹ thuật, mức sống của người dân, và tác động của quá trình toàn cầu hoá sẽ mở thêm nhiều cơ hội cho các khách hàng sử dụng thêm những dịch vụ ngân hàng khác nhau phù hợp với nhu cầu sống và làm việc mới. Hơn nữa, với một môi trường cạnh tranh mạnh mẽ, sự



lựa chọn và đòi hỏi của khách hàng đối với những sản phẩm và dịch vụ sẽ cao hơn. Ví dụ, với sự phát triển của các công nghệ hiện đại, khách hàng sẽ đòi hỏi các dịch vụ phức tạp và ứng dụng công nghệ cao mà chưa sẵn có tại Việt Nam

### **2.1.3. Các ngành dịch vụ hỗ trợ và liên quan:**

Sự phát triển của ngành ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào sự phát triển của khoa học kỹ thuật, cũng như sự phát triển của các ngành, các lĩnh vực như công nghệ thông tin, bưu chính viễn thông, giáo dục đào tạo và giao thông vận tải. Mặt khác, đặc điểm hoạt động của các loại hình định chế tài chính có mối liên hệ rất chặt chẽ và có sự hỗ trợ với nhau, như ngành bảo hiểm và thị trường vốn. Một thị trường vốn và bảo hiểm phát triển và có quan hệ chặt chẽ với các ngân hàng chắc chắn sẽ hỗ trợ cho sự tăng trưởng của ngành ngân hàng.

Các doanh nghiệp bảo hiểm, với nhiều hình thức sở hữu khác nhau, cung cấp nhiều nghiệp vụ bảo hiểm, bao gồm 22 nghiệp vụ về bảo hiểm y tế tự nguyện và tai nạn con người, 12 nghiệp vụ bảo hiểm nhân thọ, 39 nghiệp vụ về bảo hiểm tài sản, và 11 nghiệp vụ về bảo hiểm trách nhiệm. Bên cạnh các doanh nghiệp đang hoạt động kinh doanh bảo hiểm, hiện có 21 văn phòng đại diện của các Công ty bảo hiểm nước ngoài đang có mặt tại Việt Nam (2 VPĐD của Anh, 2 của Hàn Quốc, 4 của Nhật Bản, 1 của Pháp, 2 của Singapore, 4 của Đài Loan, và 6 của Mỹ)<sup>10</sup>.

Thị trường vốn tại Việt Nam mới hình thành và phát triển trong vài năm qua với việc ra đời của Trung tâm giao dịch chứng khoán đầu tiên tại thành phố Hồ Chí Minh vào tháng 7 năm 2000. Tới tháng 12 năm 2005, cổ phiếu của 33 công ty đã được niêm yết tại thị trường chứng khoán với tổng giá trị là 44.600 tỉ đồng (280 triệu đôla Mỹ)<sup>11</sup>. Phần lớn các công ty niêm yết tại Việt Nam là các DNNN được cổ phần hoá trong đó Nhà nước có phần sở hữu đáng kể trung bình là 16,68%. Hiện có 15 tổ chức đầu tư nước ngoài và gần 200 tổ chức đầu tư trong nước đang hoạt động tại Thị trường Chứng khoán Việt Nam. Trái với thị trường vốn chính thức còn bé nhỏ, một số lượng lớn cổ phiếu của khoảng 2.000 công ty cổ phần (CTCP) và 36 ngân hàng thương mại cổ phần đang được giao dịch trên thị

<sup>10</sup> Số liệu tổng hợp từ trang web của Bộ Kế hoạch Đầu tư [www.mpi.gov.vn](http://www.mpi.gov.vn)

<sup>11</sup> Đầu Tư Chứng Khoán số 7 ra ngày 13/2/2006, trang 3

trường không chính thức. Bảng 2.4 dưới đây thể hiện tỉ trọng của các trung gian tài chính trong tổng tài sản và GDP của Việt Nam.

**Bảng 2.4: Tỷ trọng tổng tài sản của các trung gian tài chính trong hệ thống**

STT	Các trung gian tài chính	Năm 2002 (%)		Năm 2003 (%)	
1	Hệ thống ngân hàng	81.9	43	82.3	52
2	Các công ty bảo hiểm	2.6	1.3	2.7	1.35
3	Thị trường chứng khoán	3.4	1.65	3.7	2.3
4	Quỹ tương hỗ, quỹ đầu tư	10.3	5.3	9.7	6
5	Trung gian tài chính khác	1.8	-	1.6	-
	Tổng cộng	100		100	

*Nguồn:* Tính toán của IMF tại Việt Nam và tài liệu của NHNN

Sự liên kết giữa ngành bảo hiểm, thị trường vốn với ngành ngân hàng hiện nay còn rất yếu, chưa hỗ trợ lẫn nhau. Ngoài một vài liên kết nhỏ giữa một số công ty bảo hiểm với các ngân hàng trong việc thu phí bảo hiểm, bán bảo hiểm (liên kết giữa Prudential với Vietcombank, AIA với Ngân hàng Đầu tư và phát triển, ..) có thể nói rằng các tổ chức trên hoạt động gần như tách biệt, điều đó gây lãng phí do không giảm được chi phí hoạt động.

Công nghệ thông tin và điện tử viễn thông là một trong những ngành liên quan, hỗ trợ trực tiếp cho sự phát triển của các hoạt động dịch vụ ngân hàng. Trong những năm qua, công nghệ thông tin và bưu chính viễn thông đã có những bước phát triển mạnh mẽ, nhờ vào đó hệ thống ngân hàng Việt Nam có thể kết nối với nhau và kết nối với toàn cầu. Hàng loạt các dịch vụ ngân hàng hiện đại được ra đời dựa trên nền tảng của công nghệ tin học và viễn thông. Đó là các dịch vụ ngân hàng trực tuyến (internet banking), phone banking, home banking,.. đặc biệt là thẻ thanh toán. Hiện nay, các ngân hàng Việt Nam có thể kết nối với hệ thống thanh toán thẻ toàn cầu của các công ty phát hành thẻ lớn nhất thế giới bao gồm: Visa card, Master card, American Express card, JCB, Dinner Club card, . . . đây là bước đi đột phá mang lại tiện ích to lớn cho khách hàng – những người sử dụng dịch vụ ngân hàng. Đối với mảng thẻ thanh toán nội địa (ATM) cũng hết sức sôi động với 3 liên minh thẻ: (1) liên minh giữa Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam với một số NHTMCP, chi nhánh ngân hàng nước ngoài; (2) liên minh giữa 3

NHTM Nhà nước (Ngân hàng đầu tư và Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Công thương Việt nam; Ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển Nông thôn Việt nam) và một số NHTMCP hình thành Công ty chuyên mạch tài chính quốc gia; (3) liên minh thẻ Việt Nam do NHTMCP Đông Á đứng đầu cùng với một số NHTMCP, chi nhánh NHNNg.

Bên cạnh ngành tin học điện tử viễn thông, hệ thống giáo dục, đào tạo phát triển nguồn nhân lực có vai trò quan trọng đối với ngành ngân hàng. Để phục vụ công tác phát triển nguồn nhân lực cho ngành ngân hàng, bên cạnh hệ thống các trường đại học quốc lập và dân lập thuộc các khối kinh tế và thuộc các khoa chuyên ngành ngân hàng, tài chính của các trường đại học Kinh tế Quốc dân, Đại học Quốc gia, và học viện tài chính còn có các trường, học viện và trung tâm chuyên đào tạo cán bộ ngân hàng như học viện ngân hàng, đại học ngân hàng TP.HCM và trung tâm đào tạo ngân hàng BTC. Sự hiện diện của ngày càng nhiều trung tâm đào tạo tập trung vào đội ngũ cán bộ ngân hàng tạo điều kiện cho những đổi mới và cải tiến trong nội dung đào tạo phục vụ yêu cầu phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Nhiều nội dung mới được đưa vào giảng dạy, đặc biệt là những kiến thức mới về tài chính ngân hàng trong nền kinh tế thị trường và những thông lệ Quốc tế cũng được đưa vào giảng dạy và đào tạo. Đến nay, số cán bộ có trình độ từ đại học trở lên trong hệ thống ngân hàng chiếm trên 50% (riêng số cán bộ có trình độ trên đại học trong ngành chiếm khoảng 20%).

Mức độ phát triển của hệ thống tài chính ở Việt Nam so với các nước trong khu vực được thể hiện trong bảng 2.5 dưới đây:

**Bảng 2.5: Xếp hạng mức độ phát triển của thị trường tài chính**

STT	Nước	Mức độ phát triển của TTTC	Thị trường trái phiếu	Thị trường chứng khoán
1	Việt Nam	52	51	50
2	Trung Quốc	53	49	44
3	Singapore	10	28	26
4	Malaysia	32	45	39
5	Thái Lan	44	42	32
6	Indonesia	50	38	41
7	Philippin	40	41	33

*Nguồn:* Hiệp hội NHVN (2003) và ADB

#### **2.1.4. Điều kiện và nhân tố đầu vào cho ngành ngân hàng:**

##### **2.1.4.1. Về năng lực tài chính:**

Năng lực tài chính là yếu tố quan trọng thể hiện sức mạnh của các NHTM. Như đã đề cập trong phần 1.1.2.2, vốn của các ngân hàng thương mại Việt Nam rất thấp, chất lượng tài sản có thấp, nợ xấu của các ngân hàng Việt Nam theo tiêu chuẩn kế toán quốc tế (IAS) còn lớn. Các NHTMCP hầu hết có qui mô tài chính và hoạt động nhỏ, khả năng tăng vốn và xử lý nợ xấu của các NHTMQD còn gặp nhiều khó khăn. Vì vậy, khả năng chống đỡ rủi ro của các ngân hàng Việt Nam thấp. Mặc dù khối NHTMQD có vốn tự có lớn hơn 4,5 lần so với các NHTMCP nhưng vẫn còn rất nhỏ bé và gặp nhiều khó khăn trong việc tăng vốn để đạt tỷ lệ an toàn vốn 8% trong ngắn hạn do nợ xấu lớn. Khả năng tích lũy nội bộ nhỏ và khả năng bổ sung vốn từ ngân sách nhà nước gặp nhiều khó khăn. Trong khi đó tài sản có, nhất là dư nợ tín dụng lại tăng trưởng nhanh, bình quân 25%/năm từ năm 1998 trở lại đây. Quy mô của các ngân hàng và tổng tài sản được mô tả trong bảng dưới đây.

**Bảng 2.6: Quy mô hệ thống ngân hàng Việt Nam**

Chỉ số	2000	2001	2002	2003
Tổng tài sản hệ thống Ngân hàng Việt Nam (tỷ đồng)	279,884	306,218	334,017	371,318
Tổng tài sản Ngân hàng VN/GDP (%)	63	57	58	54

*Nguồn:* Theo tính toán của IMF và báo cáo thường niên của NHNN

##### **2.1.4.2. Về trình độ công nghệ, thông tin và quản trị điều hành:**

Trong thời gian gần đây khối NHTM Việt Nam đã chi phí không nhỏ vào đầu tư công nghệ. Nhưng nhìn chung, các ngân hàng Việt Nam chưa thiết lập được hệ thống quản lý rủi ro hiệu quả, hệ thống thanh toán nội bộ còn yếu. Khả năng liên kết giữa các ngân hàng càng gặp nhiều khó khăn do chênh nhau về công nghệ và qui trình. Hệ thống kiểm tra và kiểm toán còn phức tạp, không chuẩn xác. Khả năng quản lý tập trung đã được triển khai ở một số ngân hàng nhưng chưa mang lại hiệu quả như mong đợi. Thực chất, năng lực tài chính còn hạn chế của các ngân hàng đã ngăn cản họ đầu tư nhiều vào phát triển công nghệ. Tuy nhiên, việc “đi

sau” cũng tạo ra một ưu thế khác là các ngân hàng Việt Nam có khả năng tiếp cận được với những công nghệ hiện đại nhất.

Các ngân hàng nước ngoài hiện đang có mặt tại Việt Nam đều là các ngân hàng lớn trên thế giới, có trình độ công nghệ cao và có các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Đặc biệt, đối với những sản phẩm ngân hàng liên quan đến hệ thống mạng lưới quốc tế, ưu thế sẽ thuộc về chi nhánh các ngân hàng nước ngoài vì các ngân hàng mẹ đã xây dựng một mạng lưới công nghệ toàn cầu, và việc san sẻ mạng lưới đó cho các chi nhánh tại Việt Nam sẽ không phát sinh thêm nhiều chi phí.

#### **2.1.4.3. Về nguồn nhân lực:**

Nguồn nhân lực hiện vẫn là một vấn đề mà các ngân hàng Việt Nam đang gặp thách thức. Đội ngũ cán bộ của hệ thống ngân hàng tuy đông nhưng trình độ am hiểu về chuyên môn nghiệp vụ, luật pháp trong nước và quốc tế, các nguyên tắc của WTO còn chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển hệ thống ngân hàng hiện đại, và hội nhập quốc tế. Luật pháp và chính sách quản lý lao động hiện nay còn nhiều bất cập, đặc biệt là thiếu hệ thống khuyến khích hợp lý để thu hút và phát triển đội ngũ cán bộ có trình độ cao<sup>12</sup>. Cơ cấu tổ chức bộ máy của ngân hàng Việt Nam còn cồng kềnh và chưa được phân bổ hợp lý gây khó khăn cho quá trình hiện đại hóa và áp dụng các thông lệ quản trị ngân hàng tốt nhất.

Các NHTMCP tuy toàn quyền tự chủ trong quyết sách về lương và phúc lợi cho nhân viên. Tuy nhiên khả năng tài chính hạn chế và môi trường làm việc chưa thật chuyên nghiệp nên khả năng thu hút nguồn nhân lực giỏi cũng còn khá hạn chế.

Trong khi đó, các tổ chức tín dụng nước ngoài chiếm ưu thế về đội ngũ cán bộ quản trị điều hành được đào tạo chuyên nghiệp và có kinh nghiệm hoạt động quốc tế. Do vậy, các tổ chức tín dụng Việt Nam hiện nay chú trọng đến công tác đào tạo cán bộ, đặc biệt là đào tạo tại nước ngoài, và áp dụng những chính sách thỏa đáng để thu hút và giữ chân những cán bộ giỏi.

---

<sup>12</sup> “Nạn giải” nhất trong bài toán về nguồn nhân lực thuộc về các NHTMQD vì khung tiền lương (hệ số lương) phải thực hiện theo quy định của Nhà Nước. Điều này đã “buộc” các NHTMQD không thể trả lương cao tương xứng với năng lực của nhân viên, việc chảy máu chất xám của các ngân hàng này diễn ra thường xuyên.

## **2.2. Phân tích SWOT:**

Phân phân tích các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức sẽ tập trung vào phân tích toàn bộ ngành ngân hàng Việt Nam và không đi sâu phân tích đối với từng loại hình ngân hàng. Tuy nhiên, có một số trường hợp ranh giới giữa ngành ngân hàng Việt Nam nói chung và từng loại hình ngân hàng nói riêng vẫn khó có thể làm rõ ràng. Ở một số trường hợp khác, thử thách lại chính là các cơ hội nếu các ngân hàng có sự chuẩn bị và biết cách biến đổi các thử thách đó một cách hợp lý. Các ngân hàng nước ngoài cũng đóng góp một phần quan trọng về vốn, khối lượng giao dịch, vai trò trung gian và được xem là chất xúc tác thúc đẩy cạnh tranh, do vậy, cũng được xem xét là một bộ phận không thể tách rời khỏi hệ thống ngân hàng. Ngoài ra, thế mạnh của các ngân hàng nước ngoài còn góp phần tăng cường sự vững mạnh của toàn ngành ngân hàng.

### **2.2.1. Điểm mạnh:**

#### ***2.2.1.1. Môi trường xã hội, kinh tế vĩ mô ổn định:***

Việt Nam vừa được kết nạp là thành viên thứ 150 của WTO vào ngày 7 tháng 11 năm 2006. Để đạt được thành quả tốt đẹp này Việt Nam đã không ngừng nỗ lực đàm phán trong suốt 11 năm ròng. Tuy nhiên, theo phát biểu của Chủ tịch Đại hội đồng WTO, ông Eirik Glenne, việc Việt Nam giành được 100% sự nhất trí của các nước thành viên là do “Nền chính trị ổn định tuyệt vời cùng với tiến trình cải cách trong nước của các bạn trong thời gian qua là một trong những bản cam kết thuyết phục nhất để gia nhập WTO”<sup>13</sup>.

Môi trường kinh tế vĩ mô ổn định, chính sách quản lý nhất quán đã giúp các ngân hàng hoạch định chính sách hoạt động hiệu quả. Lãi suất, lạm phát luôn được kiểm soát tốt đã tạo nên thị trường tiền tệ ổn định tạo điều kiện cho các ngân hàng thực hiện chức năng trung gian tài chính ổn định và hiệu quả. Nhờ sự ổn định của kinh tế vĩ mô, các ngân hàng có thể huy động lượng tín dụng ngày càng tăng từ các thành phần kinh tế quốc dân phục vụ cho vay thương mại và đầu tư, tạo lợi nhuận và mở rộng mạng lưới hoạt động để phục vụ nhiều khách hàng hơn. Gia nhập WTO sẽ là bước ngoặt lớn đối với sự phát triển của thị trường tài chính tiền tệ của Việt Nam. Thực hiện các cam kết về tự do hóa tài chính những hạn chế về giao

<sup>13</sup> Tuổi trẻ ngày 08/11/2006 trang 3.

dịch ở thị trường vốn sẽ dần được gỡ bỏ, nhà đầu tư nước ngoài sẽ được nắm giữ số cổ phần nhiều hơn. Các NHTMCP hiện nay đã phát hành cổ phiếu huy động vốn dễ dàng hơn vài năm trước. Nguồn vốn tăng sẽ kéo theo sự gia tăng về tiềm lực tài chính và năng lực cạnh tranh của các ngân hàng.

### **2.2.1.2. Về mạng lưới và thị phần:**

Các ngân hàng Việt Nam, đặc biệt là các NHTMQD đã có thời gian hoạt động khá lâu, và đã hình thành được một mạng lưới chi nhánh rộng khắp cả nước. Mạng lưới rộng giúp các ngân hàng này tiếp cận sâu hơn với khách hàng. Điều này giúp các ngân hàng huy động nhiều vốn hơn cũng như khả năng gia tăng dư nợ tín dụng, doanh thu từ các dịch vụ ngân hàng khác cũng dễ dàng hơn. Các ngân hàng Việt Nam am hiểu thị hiếu và nắm bắt thông tin của khách hàng trong nước tốt hơn các NHNNg. Ở khía cạnh khác, có thể thấy ưu thế dư nợ cho vay các doanh nghiệp trong nước luôn thuộc về khối ngân hàng Việt Nam (bao gồm NHTMQD và TMCP), các doanh nghiệp này hình thành nên một lượng khách hàng thân thiết đáng kể cho các ngân hàng Việt Nam.

Nếu các ngân hàng TMQD với ưu thế là thời gian hoạt động lâu, nguồn vốn tương đối, thị phần lớn, mạng lưới chi nhánh rộng và được sự hỗ trợ của Chính phủ. Các ngân hàng TMCP tuy thời gian hoạt động chưa lâu (từ 10 đến 15 năm) và vừa vượt qua thời kỳ tái cơ cấu, sáp nhập. Nhưng hiệu quả hoạt động hiện nay của các ngân hàng này khá tốt và ổn định. Ưu thế của các ngân hàng TMCP là hoạt động chỉ vì mục đích lợi nhuận nên các ngân hàng này tỏ ra khá linh hoạt và thích ứng nhanh. Trong khi các ngân hàng TMQD nắm giữ phần lớn khách hàng là các doanh nghiệp Nhà nước lớn, các ngân hàng TMCP tỏ ra nhạy bén hơn khi đối tượng phục vụ chủ đạo là các doanh nghiệp nhỏ và khách hàng cá nhân.

### **2.2.1.3. Về đối tác chiến lược:**

Khi tự do hóa diễn ra, các đối tác nước ngoài được phép nắm giữ nhiều cổ phần của các ngân hàng trong nước hơn so với mức 10% như hiện nay, và những ngân hàng thương mại cổ phần đã tỏ ra rất nhanh nhạy trong việc nắm bắt cơ hội này. Các ngân hàng này đã bán cổ phần cho các ngân hàng nước ngoài để tăng vốn và nắm bắt chuyên môn trong lĩnh vực ngân hàng. Nếu xu hướng hình thành đối tác chiến lược hoặc bán cổ phần để các ngân hàng nước ngoài trở thành

cổ đông chiến lược tiếp tục tiến triển, người tiêu dùng có thể kỳ vọng là ngày càng có nhiều ngân hàng mạnh và chuyên nghiệp, cung cấp nhiều loại hình dịch vụ ngân hàng hơn.

Các ngân hàng nước ngoài mặc dù chỉ có thị phần khiêm tốn nhưng lại có chất lượng kinh doanh rất cao, danh mục dịch vụ đa dạng. Thế mạnh khách hàng của các tổ chức tín dụng có vốn nước ngoài lại là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và hoạt động tài trợ xuất nhập khẩu và cho vay dự án lớn. Các sản phẩm của ngân hàng nước ngoài, nếu được đưa vào Việt Nam, sau khi được thử nghiệm ở nước ngoài sẽ có khả năng thành công cao hơn.

### **2.2.2. Điểm yếu:**

Bên cạnh điểm mạnh, hệ thống ngân hàng Việt Nam hiện nay còn tồn tại rất nhiều điểm yếu. Có thể được phân loại thành những mặt cụ thể như sau: thể chế, cơ cấu, năng lực tài chính, sản phẩm dịch vụ, năng lực nhân sự và trình độ kỹ thuật - công nghệ.

#### **2.2.2.1. Về thể chế:**

Điểm yếu rõ nhất về thể chế của ngành ngân hàng Việt Nam là thiếu một hệ thống pháp lý bảo vệ lợi ích của ngân hàng, bên cho vay trong trường hợp khách hàng mất khả năng chi trả hoặc phá sản. Theo qui định hiện hành, quyết định của tòa án sẽ cho phép ngân hàng bán tài sản cầm cố trong trường hợp khách hàng không thanh toán được nợ vay. Qui định này có vẻ hợp lý nếu không xét đến vấn đề “kỹ thuật” khi thực hiện. Thời điểm từ khi ngân hàng, người cho vay xác định được tình trạng mất khả năng trả nợ của khách hàng và khởi kiện lên tòa án đến khi có quyết định của tòa án cho phép bán tài sản cầm cố của khách hàng để trả nợ có khi kéo dài từ một năm đến vài năm. Điều này làm gia tăng chi phí cho vay của ngân hàng do phải trích lập dự phòng xử lý nợ xấu, lãng phí thời gian theo đuổi vụ kiện và những chi phí cơ hội phát sinh do nguồn vốn bị ứ đọng. Rõ ràng ngân hàng, bên cho vay đã không được bảo vệ đúng mức.

Vấn đề thứ hai về thể chế là các khoản tín dụng ưu đãi, mang tính trợ cấp, phi thương mại còn tồn tại nhiều. Mặc dù những phần tín dụng này được cung cấp chủ yếu từ ngân hàng Chính sách Xã hội và Ngân hàng Phát triển Việt Nam để thực hiện những mục tiêu chính sách của Nhà nước. Những hình thức tín dụng này



mang tính chất chính trị là chủ yếu nhưng cũng góp phần làm giảm năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại.

Việc cho vay chỉ định của các ngân hàng TMQD đã giảm đáng kể nhưng nhìn chung vẫn còn tiếp diễn. Thông thường đây là những khoản tín dụng có giá trị rất lớn và khả năng thu hồi thấp, dẫn đến nợ xấu lớn và kéo dài gây ảnh hưởng xấu đến tình hình tài chính của các ngân hàng TMQD, và cản trở quá trình cổ phần hóa của các ngân hàng này.

Thiếu minh bạch trong các báo cáo tài chính của các khách hàng doanh nghiệp cũng là một điểm yếu về mặt thể chế khác của ngành ngân hàng. Hiện chỉ có một số ít doanh nghiệp được kiểm toán<sup>14</sup>. Việc thiếu kiểm toán và kế toán minh bạch sẽ gây khó khăn cho việc đánh giá khả năng sinh lời của một doanh nghiệp, qua đó ngân hàng khó có thể có quyết định cho vay hiệu quả. Đây chính là vấn đề cản trở các ngân hàng làm ăn với doanh nghiệp, và cũng lý giải tại sao các ngân hàng nước ngoài chủ yếu cho vay các doanh nghiệp lớn chứ không cho vay doanh nghiệp vừa và nhỏ. Phát triển thị trường vốn sẽ phần nào giúp giải quyết vấn đề này. Nếu các doanh nghiệp muốn khai thông kênh vốn thông qua thị trường chứng khoán, họ phải công khai và minh bạch tài chính, bằng cách này ngân hàng cũng sẽ dễ cho doanh nghiệp vay hơn và các doanh nghiệp cũng dễ vay hơn.

#### **2.2.2.2. Về cơ cấu:**

Cơ cấu của hệ thống ngân hàng Việt Nam hiện nay khá tương đồng với các quốc gia trên thế giới. Tuy nhiên, việc tồn tại các ngân hàng thương mại thuộc sở hữu của Nhà nước bên cạnh các NHTMCP gây khá nhiều tranh cãi về tính công bằng trong quá trình cạnh tranh. Xét về khía cạnh luật chi phối thì các NHTMCP có đầy đủ quyền hạn và nghĩa vụ như các NHTMQD. Nhưng trên thực tế mối quan hệ giữa khối NHTMQD với Chính phủ khá phức tạp. Những quyết định về bổ nhiệm nhân sự cao cấp, tiền lương, thưởng và các phúc lợi khác đều phải dựa trên các qui định “khung” của Nhà nước. Điều này gây khó khăn cho các NHTMQD trong việc tuyển dụng và giữ chân nhân viên giỏi, có năng lực. Bên cạnh đó, hầu

---

<sup>14</sup> Theo Nghị định 105/NĐ-CP và Thông tư 64/TT-BTC, doanh nghiệp nhà nước phải kiểm toán độc lập báo cáo tài chính kể từ năm tài chính 2004.

hết các kế hoạch kinh doanh, quyết định đầu tư của các NHTMQD phải được Chính phủ xét duyệt, gây lãng phí thời gian, và đôi khi làm vượt mất cơ hội đầu tư. Tất cả những ràng buộc trên đã làm giảm tính năng động và tự chủ của các NHTMQD và vì vậy hiệu quả hoạt động của các ngân hàng này không cao. Tuy nhiên, đổi lại các NHTMQD có được những ưu đãi, đặc quyền mà các thành phần ngân hàng ngoài quốc doanh không có được. Bao gồm việc cấp cơ sở hạ tầng, văn phòng, các trang thiết bị và chỉ định cho vay các dự án lớn của Chính phủ. Các NHTMQD còn được miễn trừ một số quy định của pháp luật. Chẳng hạn như luật quy định không được cho vay vượt quá 15% tổng tài sản của ngân hàng đối với 1 khách hàng, nếu thực hiện đúng theo quy định này thì đối với một vài dự án có giá trị lớn sẽ không có ngân hàng thương mại Việt Nam nào đủ tiêu chuẩn để cho vay. Trong một số trường hợp, Chính phủ phê duyệt miễn quy định này đối với các khoản vay từ NHTMQD. Như vậy có thể thấy, hoạt động của các NHTMQD hiện nay không hoàn toàn theo cơ chế thị trường, một số lượng nhỏ các ngân hàng chiếm lĩnh hơn 70% thị phần lại có những ràng buộc và đặc quyền không tương đồng với các thành phần kinh tế khác rất dễ dẫn đến tình trạng thao túng thị trường dịch vụ ngân hàng. Vấn đề cơ cấu thị trường cần được xem xét lại.

Trong thời gian gần đây, cổ phần hóa các NHTMQD được xem là bước đi mang tính đột phá của Chính phủ Việt Nam trong. Đây là biện pháp “nhất cử lưỡng tiện”, cổ phần hóa có thể giải quyết những tồn tại về cơ cấu như đã phân tích ở trên. Mặt khác cổ phần hóa là cách tốt nhất để các NHTMQD có thể gia tăng sức mạnh tài chính, lành mạnh hóa hoạt động kinh doanh và quản trị. Tuy nhiên, quá trình cổ phần hóa NHTMQD được tiến hành rất chậm chạp<sup>15</sup>, nguyên nhân chủ yếu là do nợ xấu của các ngân hàng này cao và gặp nhiều khó khăn trong quá trình xử lý. Một số NHTMQD kinh doanh có hiệu quả, thu hút được sự chú ý của nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước, triển vọng thu hút một lượng lớn vốn đầu tư thông qua cổ phần hóa của các ngân hàng này là không phải bàn cãi. Nhưng nợ quá hạn cao, dư thừa nhân viên, mạng lưới chi nhánh phức tạp đã cản trở việc định giá để

---

<sup>15</sup> Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam và Ngân hàng Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long đã trình đề án cổ phần hóa cho Chính phủ từ năm 2004. Nhưng sau nhiều tranh cãi về biện pháp tiến hành, xác định giá trị thương hiệu, giá trị ngân hàng, . . . đến nay hai ngân hàng này vẫn chưa thể tiến hành cổ phần hóa.

sớm tiến hành cổ phần hóa. Việt Nam đã gia nhập WTO, lộ trình mở cửa ngành ngân hàng từng bước được tiến hành từ đầu năm 2007 đến năm 2010. Để có sự chuẩn bị chu đáo nhằm đón đầu những cơ hội và đương đầu với những thách thức do tự do hóa mang lại, các NHTMQD cần phải có sự chuyển biến mạnh mẽ về cơ cấu.

Các NHTMCP hiện nay hoạt động khá hiệu quả, bảng cân đối tài chính tương đối lành mạnh, nợ xấu dưới chuẩn cho phép, có tầm nhìn chiến lược và đầu tư đúng hướng. Do ra đời sau các NHTMQD và không có được nhiều sự hỗ trợ như các ngân hàng này nên mặc dù rất năng động nhưng các NHTMCP chỉ chiếm một phần nhỏ thị phần. Số tương đối về thị phần của các NHTMCP không ngừng tăng trong những năm gần đây nhưng nhìn chung vẫn còn rất thấp. Một lượng lớn các NHTMCP chia sẻ phần nhỏ thị phần, tất yếu sẽ có tình trạng bị thôn tính và sáp nhập khi thị trường dịch vụ ngân hàng được tự do hóa<sup>16</sup>.

Về cơ cấu cho vay, kinh nghiệm quốc tế cho thấy, cho vay các doanh nghiệp vừa là có lãi nhất. Ở thị trường Việt Nam số lượng doanh nghiệp này không nhiều. Một vài trăm doanh nghiệp lớn, chủ yếu là các doanh nghiệp Nhà nước là khách hàng thân thiết của các NHTMQD. Còn lại vài chục ngàn doanh nghiệp vừa và nhỏ, các NHTMCP chỉ chọn vài phần trăm (những doanh nghiệp khá) trong số các doanh nghiệp đó để cho vay nhằm tạo lợi nhuận và an toàn nguồn vốn. Cơ cấu cho vay như vậy gây rất nhiều cản trở cho quá trình sinh lãi của các ngân hàng.

### **2.2.2.3. Về tài chính:**

Như đã trình bày trong phần 1.1.2.2 năng lực tài chính của các ngân hàng thương mại Việt Nam rất hạn chế, qui mô vốn nhỏ và nợ xấu lớn dẫn đến tỷ lệ an toàn vốn thấp hơn nhiều so với tiêu chuẩn quốc tế. Kết quả kiểm toán độc lập cho thấy hầu hết các NHTMQD có bảng cân đối tài chính không lành mạnh, nợ xấu và chi phí điều cao hơn mức trung bình của khu vực. Theo báo cáo tổng hợp của ngân hàng Nhà nước, 100% các NHTMQD hiện nay kinh doanh có lãi, với mức lãi ròng hàng năm trên 500 tỷ đồng. Nhưng nếu đánh giá lại nợ xấu theo chuẩn quốc tế thì thực tế sẽ có mức lãi âm ở một số NHTMQD.

---

<sup>16</sup> Hiện tại Việt Nam có 35 NHTMCP nắm giữ dưới 15% thị phần. Sau khi tự do hóa tài chính hoàn toàn, số lượng NHTMCP dự báo có thể giảm xuống ở con số 15 đến 20 ngân hàng.

Về cơ cấu nguồn vốn của các ngân hàng thương mại cũng đáng phải quan tâm. Hiện nay, nhu cầu nguồn vốn trung và dài hạn rất lớn. Nhưng do thị trường vốn chưa phát triển nên ngân hàng vẫn là nơi cung cấp vốn trung và dài hạn chủ yếu cho các doanh nghiệp (hơn 80% vay từ các ngân hàng). Nhu cầu vốn trung dài hạn cao nhưng cung của nguồn vốn này rất hạn chế. Do vậy, hầu hết các ngân hàng thương mại Việt Nam lâm vào tình trạng lấy nguồn vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn<sup>17</sup>. Điều này không được xem là phù hợp với chuẩn mực quốc tế, gây nguy hiểm cho vấn đề an toàn nguồn vốn của các ngân hàng. Để giảm bớt gánh nặng nguồn vốn trung và dài hạn cho các ngân hàng thương mại, Chính phủ phải tạo điều kiện cho thị trường vốn phát triển mạnh mẽ.

Các NHTMCP có tình hình tài chính tương đối lành mạnh hơn các NHTMQD do nợ xấu ít hơn. Tuy nhiên, nguồn vốn rất nhỏ đã gây không ít khó khăn cho việc mở rộng hoạt động và đầu tư công nghệ của các ngân hàng này. Ra đời muộn hơn các NHTMQD, để phân chia lại thị phần, các NHTMCP không ngừng thực hiện những chiến dịch nhằm lôi kéo khách hàng như: khuyến mãi, gia tăng lãi suất, . . . có thể khẳng định rằng trên thị trường liên ngân hàng luôn có một cuộc đua lãi suất ngấm ngấm của các NHTMCP. Những biện pháp cạnh tranh như vậy thường gia tăng chi phí hoạt động và giảm lợi nhuận, đồng thời tạo những “vết rạn” làm suy yếu năng lực tài chính của các ngân hàng.

#### **2.2.2.4. Về sản phẩm dịch vụ ngân hàng:**

Trong cơ cấu doanh thu của các ngân hàng thương mại Việt Nam, nguồn thu từ hoạt động tín dụng chiếm hơn 80%, còn lại là từ các dịch vụ phi tín dụng. Hoạt động tín dụng của các NHTM Việt Nam chủ yếu tập trung vào các sản phẩm tín dụng truyền thống như cho vay thế chấp bằng bất động sản, nhà xưởng, . . . các sản phẩm tín dụng hiện đại như cho vay thế chấp bằng tài sản hình thành từ vốn vay mới được các ngân hàng thực hiện gần đây, các hoạt động bảo lãnh, bao thanh toán được các ngân hàng thực hiện rất hạn chế và chủ yếu đối với những khách lớn, thân thiết.

Theo số liệu thống kê, các ngân hàng nước ngoài có thể cung cấp gần 300 dịch vụ khác nhau, con số này đối với các ngân hàng trong nước là khoảng 30. Các

---

<sup>17</sup> 25% nguồn vốn ngắn hạn được các ngân hàng sử dụng để cho vay trung và dài hạn.

dịch vụ thị trường phái sinh đã được các ngân hàng nước ngoài thực hiện cách nay hàng trăm năm nhưng đối với các ngân hàng trong nước vẫn còn mới mẻ<sup>18</sup>. Các dịch vụ hoán đổi rủi ro, lãi suất mặc dù đã được cung cấp ở Việt Nam nhưng chỉ từ các ngân hàng nước ngoài<sup>19</sup>. Những hạn chế về dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng thương mại Việt Nam làm suy yếu năng lực cạnh tranh và ảnh hưởng lớn đến thị phần của các ngân hàng này khi Việt Nam tự do hóa dịch vụ ngân hàng.

#### **2.2.2.5. Về năng lực nhân sự:**

Đội ngũ cán bộ quản lý của ngành ngân hàng Việt Nam có thể nói là vừa thiếu về số lượng, vừa yếu về nghiệp vụ. Một vài giám đốc ngân hàng được đào tạo đầy đủ cả, phần lớn còn lại chủ yếu trưởng thành từ kinh nghiệm. Trưởng thành từ một mặt bằng thấp về chuyên môn nên các giám đốc ngân hàng Việt Nam không thể có tầm nhìn chiến lược và bao quát như các đồng nghiệp ở nước ngoài. Điều này hạn chế khả năng phát triển của các NHTM Việt Nam do khả năng nắm bắt thị hiếu, cung cấp những sản phẩm mới hạn chế.

Lao động trong ngành ngân hàng Việt Nam tuy đông nhưng chất lượng chuyên môn chưa cao do phần lớn chưa được đào tạo kỹ về cung cách phục vụ khách hàng, chưa nắm vững quy trình nghiệp vụ, khả năng sáng tạo và làm chủ công nghệ thấp.

Năng lực nhân sự có hạn có thể cản trở nghiêm trọng khả năng của ngân hàng trong việc xử lý khối lượng giao dịch ngày càng lớn và rủi ro ngày càng nhiều.

#### **2.2.2.6. Về kỹ thuật – công nghệ:**

Công nghệ của các NHTM Việt Nam còn kém một bậc so với các NHNNg. Các ngân hàng Việt Nam chưa thiết lập được một hệ thống quản trị hiện đại và quy trình phục vụ khách hàng hiệu quả<sup>20</sup>. Chính vì vậy, hình thức giao dịch một cửa được thực hiện có nhiều khác biệt so với các NHNNg, khách hàng vẫn còn

---

<sup>18</sup> Chỉ có vài ngân hàng thương mại Việt Nam cung cấp các dịch vụ thị trường phái sinh đối với một số chủng loại sản phẩm hạn chế như: NHTMCP Á Châu cung cấp dịch vụ option đối với vàng, NHTMCP Kỹ Thương thực hiện option với cà phê, NHTMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam thực hiện option ngoại tệ, ...

<sup>19</sup> Ngân hàng Hồng Kông và Thương Hải và Ngân hàng ANZ là hai ngân hàng nước ngoài được cho phép thực hiện hoán đổi lãi suất.

<sup>20</sup> Thiết lập quy trình hoạt động theo tiêu chuẩn ISO sẽ giúp các ngân hàng khắc phục được nhược điểm này. Tuy nhiên hiện nay chỉ có Ngân hàng TMCP Phương Nam, Ngân hàng TMCP Đông Á và Ngân hàng Đầu tư và Phát triển (BIDV) được cấp chứng chỉ quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

phải chờ đợi thời gian dài, đi nhiều quầy để thực hiện một giao dịch. Điều này là không chấp nhận được ở một xã hội hiện đại với những khách hàng là công ty hay cá nhân có đòi hỏi ngày càng cao hơn.

Công nghệ hiện nay của các NHTM Việt Nam chủ yếu phục vụ cho việc kết nối cục bộ trong cùng hệ thống một ngân hàng. Việc kết nối liên ngân hàng chưa được quan tâm đúng mức, dẫn đến khả năng chia sẻ công nghệ và phân tán rủi ro còn thấp, vừa gây lãng phí, vừa hạn chế tiện ích sử dụng của khách hàng. Điều này góp phần không nhỏ làm giảm lợi thế cạnh tranh giữa khối ngân hàng trong nước và khối ngân hàng nước ngoài.

### **2.2.3. Cơ hội:**

Tự do hóa tài chính theo phân tích của nhiều nhà kinh tế học sẽ mang lại những cơ hội to lớn. Thể hiện cụ thể như sau:

#### **2.2.3.1. Một môi trường kinh doanh bình đẳng, đa biên:**

Tự do hóa tài chính là một bộ phận không thể tách rời của quá trình tự do hóa thương mại, giữa chúng có những mối liên quan và bổ trợ chặt chẽ. Các học thuyết thương mại đã chỉ ra rằng tổng lợi ích của tự do hóa thương mại lớn hơn chi phí, tự do hóa sẽ đem lại cơ hội các bên cùng có lợi khi tham gia. Điều này cũng đúng với ngành ngân hàng. Thực hiện các cam kết về tự do hóa thương mại theo hiệp định thương mại Việt – Mỹ và qui định của WTO. Việt Nam sẽ thu hút ngày càng nhiều nguồn vốn FDI, cơ hội đầu tư và thương mại sẽ tăng đáng kể kéo theo những gia tăng về các giao dịch ngân hàng. Tự do thương mại chắc chắn sẽ góp phần gia tăng nhu cầu vốn và lợi nhuận của các doanh nghiệp, và vì vậy ngân hàng sẽ cho vay nhiều hơn và cũng thu được nhiều lãi vay hơn. Triển vọng nền kinh tế phát triển sau khi hội nhập có tác động tích cực với ngân hàng, danh mục tài sản của ngân hàng sẽ đa dạng và có chất lượng hơn.

Thực hiện các quy định của WTO, Việt Nam sẽ thiết lập một môi trường kinh doanh bình đẳng trên cơ sở hệ thống pháp lý công bằng và minh bạch. Việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế về kế toán và kiểm toán của các doanh nghiệp sẽ giúp ngân hàng đánh giá năng lực tài chính của khách hàng dễ dàng và chính xác hơn, chất lượng tín dụng của các ngân hàng sẽ cao hơn. Môi trường cạnh tranh gay gắt sau tự do thương mại sẽ làm phá sản phần lớn các doanh nghiệp kinh

doanh thua lỗ, các doanh nghiệp Nhà nước yếu kém. Số lượng các doanh nghiệp còn lại sẽ là các doanh nghiệp có “chất lượng”, quan hệ làm ăn với những doanh nghiệp như vậy các ngân hàng sẽ thu được nhiều lợi nhuận và giảm rủi ro.

Tự do thương mại cũng sẽ khuyến khích thị trường vốn phát triển. Các doanh nghiệp sẽ có kênh huy động vốn trung và dài hạn hiệu quả. Ngân hàng sẽ được giảm bớt gánh nặng đối với loại nguồn vốn này. Điều này sẽ giúp các ngân hàng tập trung cho vay ngắn hạn đối với doanh nghiệp và cá nhân, phát triển doanh thu từ các dịch vụ phi tín dụng. Triển vọng kinh doanh của các ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế vĩ mô có nhiều thay đổi tích cực sau tự do hóa thương mại là rất sáng sủa. Tuy nhiên các ngân hàng cần phải có bước chuẩn bị kỹ lưỡng để có thể nắm bắt và đón đầu những cơ hội có được.

#### **2.2.3.2. Sự tham gia của ngân hàng nước ngoài:**

Tự do hóa ngành dịch vụ ngân hàng đồng nghĩa với các ngân hàng nước ngoài sẽ có thể: (i) thành lập chi nhánh tại Việt Nam, (ii) liên kết với các ngân hàng Việt Nam, (iii) hoạt động không bị hạn chế về qui mô, chi nhánh và loại hình dịch vụ. Trong bất kỳ hình thức hiện diện nào của các ngân hàng nước ngoài ngành ngân hàng và nền kinh tế Việt Nam đều có lợi.

Với sự hiện diện của các ngân hàng nước ngoài, áp lực cạnh tranh sẽ đè nặng lên các ngân hàng trong nước. Để có thể tồn tại các ngân hàng Việt Nam cần tăng sức cạnh tranh, và vì vậy sẽ phải hoạt động tốt hơn. Nền kinh tế và khách hàng sẽ được lợi. Các ngân hàng nước ngoài khi tham gia vào thị trường Việt Nam, mặc nhiên sẽ là một bộ phận của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Mặc dù hoạt động đơn thuần vì mục đích lợi nhuận, và cũng chính vì mục đích lợi nhuận các ngân hàng nước ngoài sẽ cần một môi trường tài chính tiền tệ ổn định trong suốt quá trình hoạt động nên tất yếu sẽ phối hợp với các ngân hàng Việt Nam để ổn định nền tài chính vĩ mô của Việt Nam. Chính điều này sẽ làm gia tăng sức mạnh của hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Khi những hạn chế về quyền sở hữu của các ngân hàng nước ngoài được bãi bỏ<sup>21</sup>, sẽ có một “ làn sóng ” đầu tư vào các ngân hàng thương mại Việt Nam từ các ngân hàng nước ngoài. Nắm giữ nhiều cổ phần hơn sẽ giúp các ngân hàng nước ngoài có được những “ tiếng nói ” có trọng lượng hơn trong các quyết sách kinh doanh và đầu tư. Bán cổ phần cho các ngân hàng nước ngoài là cách ngắn nhất để các ngân hàng Việt Nam có thể tiếp cận với trình độ quản lý và công nghệ hiện đại của các ngân hàng nước ngoài, là việc đôi bên đều có lợi. Các NHTMCP tỏ ra rất nhanh nhạy trong nắm bắt những cơ hội như thế này. Trong thời gian gần đây một số NHTMCP mạnh, kinh doanh có hiệu quả đều đã bán cổ phần của mình cho các đối tác là các ngân hàng lớn ở nước ngoài ở mức đưng trần cho phép (10%), và kèm theo điều khoản cho phép gia tăng mức sở hữu của các ngân hàng nước ngoài cao hơn nếu được Chính phủ Việt Nam cho phép<sup>22</sup>.

Việc nắm giữ cổ phần cổ phần của các ngân hàng nước ngoài thực chất là bơm một lượng vốn vào thị trường Việt Nam. Bên cạnh đó, với sức mạnh về công nghệ và dịch vụ đa dạng. Sự góp mặt của các ngân hàng nước ngoài sẽ giúp các NHTMCP Việt Nam triển khai được nhiều sản phẩm dịch vụ mới với hàm lượng công nghệ cao và chi phí ở mức thấp. Chính vì những lợi ích to lớn đó, quá trình cổ phần hóa các NHTMNN ngay từ đầu đã đặt mục tiêu bán cổ phần cho những đối tác chiến lược là các ngân hàng lớn nước ngoài làm mục tiêu hàng đầu.

### **2.2.3.3. Gia tăng cầu về dịch vụ:**

Việt Nam có số dân 84 triệu, hơn phân nửa là dân số trẻ nhưng số người đã từng giao dịch với ngân hàng rất ít, sử dụng dịch vụ ngân hàng thường xuyên còn ít hơn. Các giao dịch thanh toán bằng tiền mặt vẫn còn rất phổ biến, thanh toán qua ngân hàng, thanh toán bằng thẻ còn rất hạn chế<sup>23</sup>. Thị trường dịch vụ ngân hàng còn rất lớn, nhu cầu vay vốn gần như không hạn chế. Quá trình mở cửa sẽ kéo theo sự phát triển của nền kinh tế, thu nhập và dân trí ngày càng gia tăng. Đây chính là chìa khóa khai thông thị trường dịch vụ ngân hàng, các ngân hàng có rất nhiều cơ

<sup>21</sup> Hiện nay các ngân hàng nước ngoài không được sở hữu quá 10% số cổ phần của một ngân hàng thương mại Việt Nam. Đến khi Việt Nam thực hiện đầy đủ lộ trình mở cửa theo BTA và WTO thì những hạn chế này sẽ được gỡ bỏ.

<sup>22</sup> Các NHTMCP Việt Nam đã bán cổ phần cho ngân hàng nước ngoài hiện nay là: NHTMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank), NHTMCP Á Châu (ACB), NHTMCP Kỹ Thương (Techcombank), NHTMCP các Doanh nghiệp Ngoài Quốc doanh (VP Bank).

<sup>23</sup> Số chủ thẻ ATM của toàn bộ hệ thống ngân hàng Việt Nam hiện nay chỉ khoản từ 3,8 đến 4 triệu.



hội để phát triển và cạnh tranh nếu có chiến lược của riêng mình và tìm được thị trường riêng.

Nền kinh tế phát triển toàn diện sẽ “câu” đa dạng hơn về dịch vụ ngân hàng. Cơ hội để phát triển các dịch vụ phi tín dụng của các ngân hàng rất lớn. Trong tương lai gần, cơ cấu lợi nhuận của các ngân hàng sẽ thay đổi theo hướng giảm dần tỷ trọng thu từ dịch vụ tín dụng, tăng tỷ trọng thu từ các dịch vụ phi tín dụng. Dịch vụ phi tín dụng bao giờ cũng mang lại rủi ro ít hơn.

#### **2.2.4. Thách thức:**

Nên cạnh những cơ hội, tự do hóa tài chính còn mang lại nhiều thách thức. Đây chính là lý do buộc các nước phải thật thận trọng và tìm lối đi phù hợp với nền kinh tế - xã hội của mình khi tiến hành tự do hóa dịch vụ tài chính.

Kinh nghiệm cho thấy khi tự do hóa dịch vụ tài chính mà không kèm theo những thay đổi về chính sách và thể chế tài chính sẽ rất dễ dẫn đến khủng hoảng. Cuộc khủng hoảng tài chính Đông Nam Á năm 1997 là một trong những minh chứng. Ở mức độ vĩ mô, những thay đổi về chính sách phải được ban hành trước khi tự do hóa diễn ra nhằm đối phó với những “cú sốc” từ bên ngoài. Đối với các ngân hàng, khối lượng giao dịch sẽ tăng lên cùng với sự gia tăng của thương mại và đầu tư, yêu cầu năng lực quản lý cũng đồng thời phải tăng lên để theo kịp yêu cầu. Vấn đề quan tâm đối với cả các nhà quản lý và nhà lập pháp là đối phó như thế nào với tính dễ biến đổi toàn cầu, đặc biệt là khi các tổ chức ngân hàng lớn không có tình trạng tài chính lành mạnh, ví như trường hợp của Việt Nam hiện nay. Nếu năng lực quản lý và lập pháp không theo kịp và không lường trước được sự phát triển nhanh chóng của các giao dịch tài chính, khả năng có thể xảy ra là hoặc ngành mất khả năng kiểm soát và dẫn tới khủng hoảng, hoặc quốc gia tái áp dụng các hạn chế để duy trì kiểm soát. Cả hai trường hợp đó đều có hại cho sự phát triển. . .

Từ phía thị trường, lòng tin của công chúng vào hệ thống ngân hàng Việt Nam vẫn còn mong manh và dễ thay đổi. Những ấn tượng khó quên về lạm phát phi mã giữa những năm 1980 và sự đổ vỡ các quỹ tín dụng vì quản lý kém, gian lận và chính sách chống lạm phát của chính phủ (bao gồm chấm dứt bao cấp, tăng lãi suất và phá giá tỉ giá hối đoái) vào năm 1989 vẫn còn in đậm trong tâm trí

người dân<sup>24</sup>. Bất kỳ một thông tin bất lợi nào về hoạt động của ngân hàng đều có thể dẫn đến sự hoảng loạn trong công chúng và hậu quả là dân chúng sẽ rút tiền ồ ạt. Tình huống này đã xảy ra cuối năm 2003 và Chính phủ đã phải có những can thiệp kịp thời.

#### **2.2.4.1. Chia sẻ thị phần:**

Cạnh tranh giữa khối ngân hàng trong nước và các ngân hàng nước ngoài là điều không thể tránh khỏi. Các ngân hàng nước ngoài vốn có thể mạnh về ngân hàng bán sỉ, có chất lượng phục vụ tốt và dịch vụ đa dạng sẽ lôi kéo một lượng lớn khách hàng là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài<sup>25</sup>, và một bộ phận không nhỏ các doanh nghiệp và cá nhân trong nước. Cơ cấu thị phần hiện nay chắc chắn sẽ được vẽ lại. Đây cũng là quá trình tất yếu vì theo nhiều nghiên cứu, hưởng lợi nhiều nhất trong việc tự do hóa thị trường dịch vụ tài chính là các khách hàng, nền kinh tế do chi phí sử dụng dịch vụ sẽ giảm đáng kể. Đối với các ngân hàng trong nước, tự do hóa dịch vụ tài chính bao giờ cũng dẫn đến kết quả là sự sụt giảm trong thị phần.

Nguyên nhân gây ra sụt giảm thị phần của các ngân hàng thương mại trong nước không chỉ là từ sự cạnh tranh của các ngân hàng nước ngoài. Tự do hóa tài chính cũng sẽ kéo theo sự phát triển của thị trường vốn, thị trường bảo hiểm. Khi thị trường vốn phát triển, các doanh nghiệp có thể huy động nguồn vốn trung và dài hạn một cách dễ dàng qua thị trường này. Nhu cầu vốn trung và dài hạn đối với các ngân hàng sẽ giảm đáng kể. Mặc dù được giảm bớt gánh nặng khi không phải cung cấp những nguồn vốn này, nhưng các ngân hàng sẽ bị thất thu lãi suất. Chúng ta cũng nên biết rằng không phải tất cả những khoản cho vay trung và dài hạn đều mang lại lợi nhuận thấp hơn rủi ro. Thị trường bảo hiểm phát triển mạnh cũng sẽ “giành” mất một lượng nguồn vốn nhân rồi không nhỏ của các ngân hàng. Để có thể huy động đủ lượng vốn cần thiết, các ngân hàng Việt Nam cần phải tìm

---

<sup>24</sup> Các hợp tác xã tín dụng nông thôn của Việt Nam sụp đổ trong cuối những năm 80, với thua lỗ ước tính 100 tỉ đồng dưới dạng tiền cho vay của những người cho vay nhỏ. Dưới sự giám sát của Ngân hàng Trung ương, một hệ thống hợp tác xã nhận gửi và tín dụng, hiện nay gọi là các Quỹ tín dụng nhân dân, đã được thành lập bởi chính phủ như một phần của một chính sách nhằm cải tổ và tăng cường hệ thống ngân hàng quốc gia. Một trong các mục tiêu quan trọng nhất là phục hồi niềm tin vào hệ thống tài chính nông thôn chính thức.

<sup>25</sup> Các công ty mẹ đầu tư vào Việt Nam thường có mối quan hệ lâu đời với các ngân hàng ở nước sở tại. Việc chuyển sang giao dịch cùng ngân hàng với các công ty mẹ sẽ giúp quá trình luân chuyển vốn và lợi nhuận giữa công ty mẹ và các công ty chi nhánh tại Việt Nam được dễ dàng hơn,

kênh huy động vốn mới thông qua các công cụ vay như chứng chỉ tín dụng và các sản phẩm tiết kiệm đa dạng tùy theo yêu cầu khách hàng.

Viễn cảnh bị chia sẻ thị phần không phải là tín hiệu tốt cho triển vọng phát triển của các ngân hàng Việt Nam. Tuy nhiên, nếu có sự chuẩn bị tốt, biết vận dụng lợi thế của mình, phân khúc và tập trung vào một mảng thị trường nhất định. Các ngân hàng Việt Nam vẫn có cơ hội giữ vững và phát triển thị phần.

#### **2.2.4.2. Hiện đại hóa ngân hàng:**

Đối với các ngân hàng nước ngoài, vấn đề bảo mật thông tin khách hàng là yếu tố quan trọng hàng đầu, mang tính sống còn đối với hoạt động của ngân hàng. Bảo mật thông tin khách hàng cũng rất được các ngân hàng Việt Nam quan tâm. Nhưng do trình độ công nghệ ngân hàng còn lạc hậu nên vấn đề bảo mật thông tin của các ngân hàng Việt Nam chưa được nhiều khách hàng, đặc biệt là các công ty nước ngoài tin tưởng. Công nghệ lạc hậu còn hạn chế khả năng phát triển của sản phẩm ngân hàng mới của các ngân hàng Việt Nam vì những dịch vụ ngân hàng hiện đại luôn đòi hỏi phải được xây dựng trên nền công nghệ cao. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng có thể xem là yếu tố then chốt trong cố gắng cải thiện năng lực phục vụ của các ngân hàng Việt Nam.

Hiện đại hóa công nghệ còn giúp các ngân hàng Việt Nam quản trị rủi ro hiệu quả hơn. Quản trị rủi ro là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng, công nghệ hiện đại sẽ cung cấp cho ngân hàng nhiều công cụ phân tích và đánh giá rủi ro chính xác hơn, giúp ngân hàng có quyết định cho vay và đầu tư hợp lý. Công nghệ hiện đại cũng giúp các ngân hàng có thể đồng thời thực hiện nhiều giao dịch với thời gian nhanh chóng và mức chính xác cao, hạn chế rủi ro sai sót.

#### **2.2.4.3. Cổ phần hóa ngân hàng:**

Đây là thách thức riêng đối với các NHTMQD. Những đòi hỏi về tăng cường hiệu quả hoạt động, khả năng sinh lời, quản trị, tăng vốn, và hoạt động theo cơ chế thị trường vì mục tiêu lợi nhuận buộc các NHTMQD phải tiến hành cổ phần hóa. Tuy nhiên để đạt được mục đích tương chừng như đơn giản này các NHTMQD phải đối mặt với hàng loạt khó khăn như: (i) cơ cấu và giải quyết xong các khoản nợ quá hạn, (ii) định giá ngân hàng, bao gồm giá trị thương hiệu, (iii) tìm đối tác chiến lược, và (iv) tạo dựng lòng tin với nhà đầu tư. Chủ trương cổ phần hóa các

NHTMQD của Chính phủ Việt Nam rất được nhiều nhà đầu tư trong và ngoài nước quan tâm với thái độ tích cực. Tuy nhiên, Chính phủ có nắm giữ cổ phần chi phối hay không là câu hỏi mà những cổ đông tương lai rất quan tâm. Vì nếu Nhà nước vẫn là “chủ” sau khi cổ phần hóa thì tiếng nói của những cổ đông khác trong ban quản trị sẽ không ảnh hưởng đáng kể, và đương nhiên các nhà đầu tư lớn không mong đợi như thế.

Sau khi đã chuyển đổi hình thức sở hữu, không còn là NHTMQD. Có nghĩa là sẽ không còn được hưởng những “đặc ân” như từ trước đến nay. Đã là NHTMCP, hoạt động của ngân hàng phải chịu sự giám sát của cổ đông, phải đặt mục tiêu lợi nhuận lên hàng đầu. Những khoản cho vay chỉ định, ưu đãi doanh nghiệp Nhà nước, và cho vay dựa trên thế chấp hơn là dựa trên tính khả thi kinh doanh cũng sẽ không còn nữa.

Sau khi cổ phần hóa, hệ thống chi nhánh phức tạp có phần dư thừa của các NHTMQD có thể sẽ bị thu hẹp lại. Những chi nhánh hoạt động không hiệu quả sẽ bị đóng cửa. Theo thực tế hiện nay, các chi nhánh ở vùng sâu vùng xa của các NHTMQD thực hiện nghĩa vụ chính trị xã hội nhiều hơn là hoạt động vì mục đích lợi nhuận. Khi các chi nhánh này ngưng hoạt động, sẽ có một bộ phận dân cư không có điều kiện tiếp cận với dịch vụ ngân hàng. Về mặt an sinh xã hội, đây là vấn đề thực tế cần quan tâm. Tuy nhiên, trong giai đoạn đầu chuyển đổi hình thức sở hữu, việc Nhà nước vẫn nắm quyền kiểm soát các NHTMQD nhằm thực hiện các mục đích chính trị xã hội là có thể chấp nhận. Nhưng sau thời gian ngắn, chuyển đổi hoàn toàn hình thức sở hữu là đòi hỏi tất yếu. Ngoài hệ thống các NHTMQD, ngân hàng Chính sách Xã hội và các Quỹ Tín dụng Nhân dân cũng có thể thực hiện tốt các nghĩa vụ chính trị xã hội. Đóng cửa các chi nhánh kinh doanh không hiệu quả của các NHTMQD, thay vào đó là các Quỹ Tín dụng Nhân dân hoặc các chi nhánh Ngân hàng Chính sách Xã hội là giải pháp hoàn thiện nhất. Một mặt Chính phủ có thể “giải thoát” cho các NHTMQD, mặt khác Chính phủ vẫn có thể giải quyết được những vấn đề xã hội nhằm hỗ trợ nhu cầu vốn của nhân dân ở vùng sâu vùng xa.

### **2.3. Khảo sát thực tế về năng lực phục vụ và tác động của tự do hóa tài chính:**

Tiếp theo các phân tích định tính về năng lực phục vụ và tác động của tự do hóa tài chính thông qua mô hình Kim cương và mô hình SWOT ở phần trên. Trong phần này, dựa vào số liệu thu thập được từ cuộc khảo sát 200 khách hàng cá nhân và 20 khách hàng doanh nghiệp Luận văn sẽ có cơ sở để phân tích cụ thể hơn năng lực phục vụ hiện tại của các ngân hàng thương mại cũng như những ảnh hưởng của tự do hóa tài chính đến hoạt động của các ngân hàng.

Hiện nay, có khá nhiều ngân hàng nước ngoài hiện diện ở Việt Nam. Nhưng do những hạn chế về địa lý (thành lập chi nhánh) và những hạn chế về các dịch vụ được cung cấp (như đã đề cập ở phần trên) nên có rất ít cá nhân và doanh nghiệp Việt Nam có thể tiếp cận được với dịch vụ ngân hàng do các ngân hàng nước ngoài cung cấp. Nói cách khác, hiện nay khách hàng là cá nhân và doanh nghiệp Việt Nam không có nhiều lựa chọn khi sử dụng dịch vụ ngân hàng. Từ quan điểm này khảo sát đặt ra những câu hỏi về quan điểm, sở thích của khách hàng, và phản ứng của họ khi có nhiều lựa chọn do tự do hóa mang lại. Dựa vào đánh giá và phản ứng của khách hàng, phần nào sẽ đánh giá được năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Vì quy mô cuộc khảo sát nhỏ và mẫu không được lựa chọn ngẫu nhiên, kết quả cuộc khảo sát chỉ phản ánh nhận xét của một bộ phận nhỏ những người sử dụng dịch vụ ngân hàng. Mặc dù vậy, khảo sát vẫn cố gắng đưa ra những phân tích nhằm nêu lên thông điệp về những tác động của tự do hóa hệ thống ngân hàng thông qua phân tích năng lực phục vụ hiện tại của hệ thống này để các ngân hàng và các nhà lập chính sách xem xét.

### **2.3.1. Khảo sát thực tế về năng lực phục vụ của các Ngân hàng**

#### **Thương mại Việt Nam:**

Khảo sát thực tế về năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam chủ yếu dựa trên 09 câu hỏi về các yếu tố “bên trong” ảnh hưởng đến năng lực phục vụ của ngân hàng. Mục đích của phần khảo sát này là ghi nhận các đánh giá của khách hàng nói chung về năng lực phục vụ của ngân hàng nên sẽ không có sự phân chia khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. Kết quả khảo sát được trình bày tóm tắt trong bảng 2.7 .

Năng lực tài chính có ảnh hưởng chủ yếu đến khả năng mở rộng hoạt động và khả năng chi phí cho đầu tư phát triển của ngân hàng. Kết quả khảo sát cho thấy đây là yếu tố được khách hàng đánh giá thấp nhất chỉ với 0.82% là cho rằng năng lực tài chính của các NHTMVN là tốt trong khi đó có đến 15.13% có ý kiến ngược lại. Khảo sát không yêu cầu so sánh năng lực tài chính của khối ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài, đánh giá của khách hàng chủ yếu dựa vào thông tin về nguồn vốn, và tình trạng nợ xấu của các ngân hàng Việt Nam được công bố trên báo chí và các phương tiện truyền thông, và các tạp chí chuyên ngành.

Thái độ phục vụ khách hàng là nhân tố quan trọng, là tác nhân chủ yếu giúp ngân hàng lôi kéo và giữ chân khách hàng. Nhưng nhìn vào kết quả khảo sát, đây là nhân tố không được đánh giá cao, có rất ít khách hàng tỏ ra hài lòng tuyệt đối (1.93%) khi đánh giá thái độ phục vụ của các ngân hàng Việt Nam. Kết quả này có thể không chính xác khi mẫu điều tra được mở rộng. Nhưng cũng phần nào phản ánh sự thiếu chuyên nghiệp trong phong cách làm việc của các nhân viên ngân hàng Việt Nam, điều này hoàn toàn phù hợp với thực trạng hiện nay vì phần lớn nhân viên ngân hàng không được đào tạo phong cách phục vụ khách hàng một cách căn bản ngay từ ban đầu.

Yếu tố thời gian và địa điểm giao dịch được đánh giá cao nhất, với tỷ lệ hài lòng tuyệt đối lên đến 18.96%. Kết quả này phản ánh tương đối chính xác thực tế. Hệ thống các ngân hàng thương mại Việt Nam, đặc biệt là các NHTMQD có hàng ngàn chi nhánh “phủ sóng” đến tất cả các tỉnh thành, xã phường của Việt Nam với thành gian làm việc rất linh hoạt<sup>26</sup> đã giúp khách hàng có thể giao dịch với ngân hàng một cách dễ dàng, không bị cản trở nhiều bởi các yếu tố thời gian và địa lý. Các yếu tố về công nghệ ngân hàng, tiện ích ngân hàng và mức độ đa dạng hóa dịch vụ của các NHTMVN được đánh giá ở mức trung bình khá (điểm 7 và 8) với tỷ lệ khách hàng hài lòng giao động trong khoản 30 đến 40%. Trong điều kiện hiện tại những con số này có thể giúp các ngân hàng Việt Nam tạm an tâm về năng lực phục vụ của mình. Tuy nhiên, khi tự do hóa tài chính diễn ra, Việt Nam phải thực hiện Đối xử quốc gia theo quy tắc của WTO. Các NHNNg trở nên bình

---

<sup>26</sup> Phần lớn các NHTMVN, đặc biệt là các NHTMCP hoạt động 5.5 ngày/ tuần. Cá biệt như Techcombank hoạt động liên tục 8h/ ngày, không đóng cửa nghỉ trưa.

đẳng với các NHTMVN, khách hàng Việt Nam sẽ có nhiều lựa chọn và so sánh. Khi đó tỷ lệ hài lòng hiện tại của khách hàng đối với các NHVN sẽ có sự thay đổi, xu hướng giảm xuống là gần như chắc chắn.

**Bảng 2.7: Kết quả khảo sát năng lực phục vụ của các NHTM Việt Nam**

*Đơn vị: %*

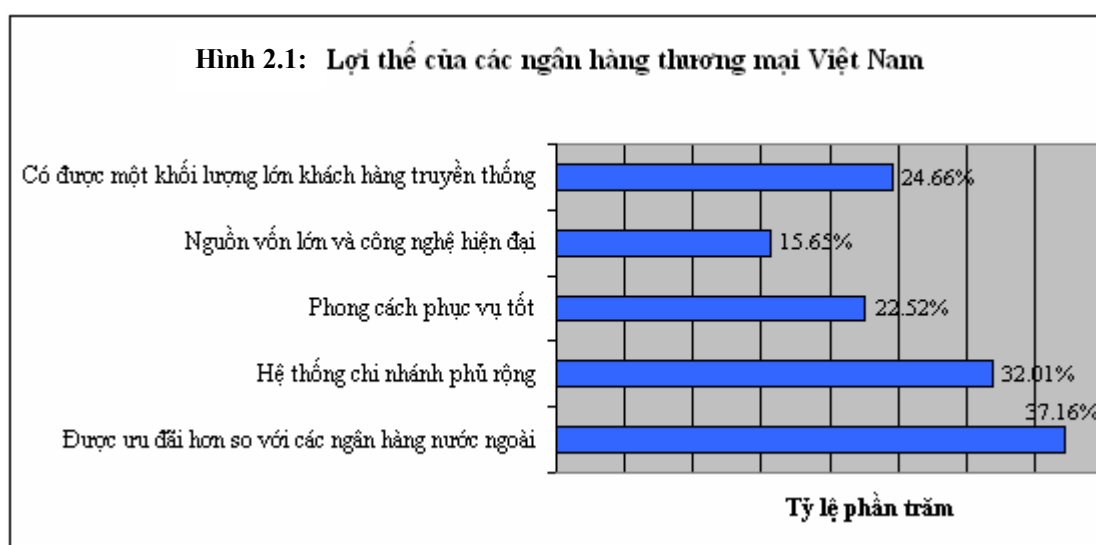
Năng lực phục vụ	Điểm					
	5	6	7	8	9	10
Thái độ phục vụ	11.23	16.13	23.36	24.23	8.12	1.93
Cơ sở vật chất	9.37	15.12	22.31	24.61	11.72	1.87
Thời gian và địa điểm giao dịch	3.46	5.13	11.32	22.36	23.77	18.96
Công nghệ ngân hàng	4.22	8.81	21.22	25.66	19.11	5.98
Tiện ích ngân hàng	6.54	15.31	18.89	20.11	16.22	7.93
Mức độ đa dạng hóa dịch vụ	8.81	15.32	20.12	21.22	13.21	6.32
Năng lực tài chính	15.13	21.13	23.51	16.06	8.35	0.82
Đánh giá năng lực phục vụ	8.91	16.45	21.22	23.12	11.34	3.96
Đánh giá năng lực cạnh tranh	9.63	12.36	15.67	20.64	16.12	10.85

Khi đánh giá tổng quát về năng lực phục vụ hiện tại của các ngân hàng Việt Nam, có 43.34% khách hàng cho rằng chỉ ở mức trung bình khá (điểm 7 và 8). Như vậy năng lực cạnh tranh hiện nay của các ngân hàng Việt Nam cũng chỉ ở mức này. Mặc dù theo lộ trình hội nhập trong cam kết BTA và WTO, các ngân hàng Việt Nam có thời gian gần 5 năm để cải thiện năng lực cạnh tranh của mình. Nhưng nếu ngay từ thời điểm hiện tại các ngân hàng Việt Nam không có những chiến lược, kế hoạch hiệu quả nhằm gia tăng năng lực phục vụ thì nguy cơ bị “đánh bại” trên sân nhà là điều hoàn toàn có thể xảy ra.

Bất chấp hiện tại còn nhiều hạn chế, kết quả khảo sát về năng lực cạnh tranh của các ngân hàng Việt Nam trong tương lai có vẻ khả quan với 26.97% khách hàng cho rằng trong tương lai năng lực cạnh tranh của các ngân hàng Việt Nam sẽ được cải thiện đáng kể (điểm 9 và 10). Những nhận xét tích cực của khách hàng có lẽ xuất phát từ những cố gắng gia tăng nguồn vốn, đầu tư cho công nghệ và bán cổ phần cho ngân hàng nước ngoài của một số NHTMCP, kể cả thông tin cổ phần hóa các NHTMQD của Chính phủ.

### **2.3.2. Tác động của tự do hóa tài chính:**

Dựa vào sự thay đổi hành vi của khách hàng được khảo sát, trong phần này khảo sát sẽ phân tích ảnh hưởng của tự do hóa tài chính đến các ngân hàng Việt Nam. Phân tích sẽ bắt đầu từ sự so sánh tương quan những lợi thế của khối ngân hàng nước ngoài và khối ngân hàng trong nước, từ đó sẽ phân tích rõ hơn những nguyên nhân dẫn đến sự thay đổi hành vi của các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Cuối cùng sẽ là những đúc kết giúp các ngân hàng Việt Nam nhìn nhận rõ hơn những tồn tại trong năng lực phục vụ của mình. Có đến 98.12% khách hàng cho rằng tự do hóa tài chính tác động mạnh (điểm 9 và 10 theo thang điểm khảo sát) đến các ngân hàng Việt Nam.



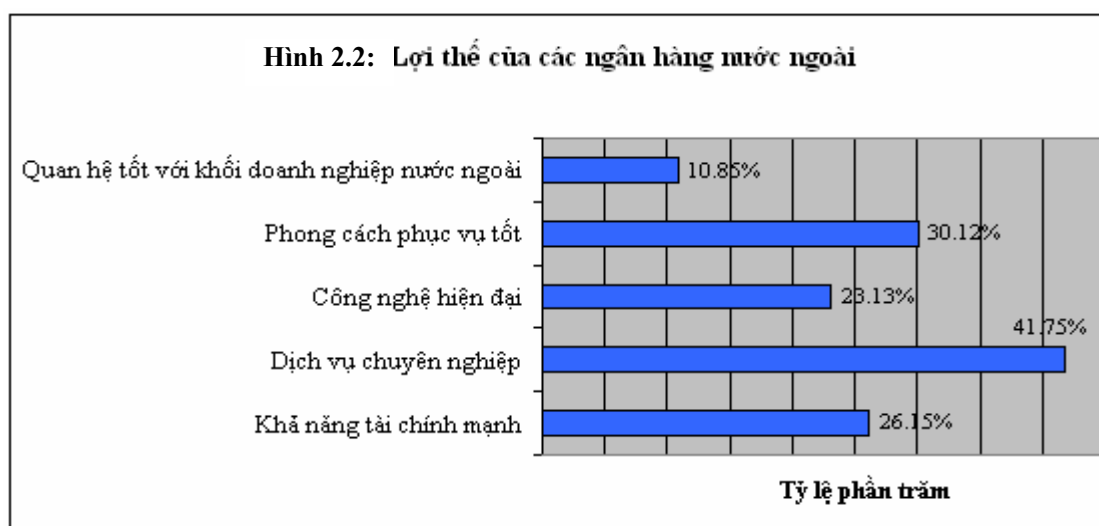
Lợi thế của các ngân hàng Việt Nam được thể hiện trong hình 2.1. Hơn một phần ba số khách hàng được khảo sát: 37.16% (không phân chia khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp) cho rằng lợi thế lớn nhất hiện nay của các ngân hàng Việt Nam là được hưởng nhiều ưu đãi hơn so với các ngân hàng nước ngoài. Lợi thế này thể hiện ở các khía cạnh là các ngân hàng Việt Nam không bị giới hạn về số lượng chi nhánh<sup>27</sup>, số lượng và loại hình dịch vụ cung cấp. Theo một vài cuộc nói chuyện chuyên sâu với một số khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, họ cho rằng sở dĩ các ngân hàng Việt Nam chiếm lĩnh thị phần như hiện nay là do chính sách bảo hộ ngành ngân hàng của Nhà nước. Khi Việt Nam thực hiện BTA và cam kết WTO, những hàng rào bảo hộ cho ngành ngân hàng Việt

<sup>27</sup> Các ngân hàng Việt Nam chỉ bị giới hạn số lượng chi nhánh theo nguồn vốn. Nếu nguồn vốn đủ lớn, khả năng mở rộng chi nhánh hầu như không hạn chế.



Nam không còn tồn tại, các ngân hàng Việt Nam sẽ phải đối diện với nguy cơ sụt giảm thị phần. Những ưu đãi về địa lý đã giúp hình thành lợi thế quan trọng thứ 2 của các ngân hàng Việt Nam. Đó là số lượng chi nhánh rộng khắp, xâm nhập vào khu dân cư, trung tâm thương mại, . . . tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động giao dịch của khách hàng, đây có thể nói là lợi thế về quy mô của các ngân hàng Việt Nam.

Một lợi thế khác của các ngân hàng Việt Nam, đặc biệt là các NHTMQD là thời gian hoạt động lâu nên có một khối lượng khách hàng truyền thống đông đảo gồm các doanh nghiệp Nhà nước lớn, theo nhiều cuộc khảo sát tương tự khác cho thấy những doanh nghiệp lớn thường ít thay đổi trong hành vi giao dịch. Do vậy, các NHNNg khó có thể lôi kéo lượng khách hàng truyền thống này của các NHTMVN. Năng lực tài chính, công nghệ và phong cách phục vụ vẫn là những “điểm đen” trong năng lực phục vụ của các ngân hàng Việt Nam, mặc dù có đến 38.17% lượng khách hàng cho rằng những yếu tố trên là lợi thế của các ngân hàng Việt Nam. Nhưng nếu cung cấp cho khách hàng nhiều dữ liệu thực tế hơn thì kết quả khảo sát ở trên sẽ khác đi nhiều. Sẽ rất hữu ích cho các ngân hàng Việt Nam khi có sự đối chiếu các lợi thế của mình với lợi thế của các ngân hàng nước ngoài (hình 2.2).



Lợi thế của các ngân hàng nước ngoài được khách hàng đánh giá gần như trái ngược với lợi thế của các ngân hàng Việt Nam. Với 41.75% khách hàng được khảo sát cho rằng dịch vụ chuyên nghiệp là ưu thế hàng đầu của các ngân hàng

nước ngoài, so với bề dài hình thành và phát triển thì điều này hoàn toàn hợp lý. Hầu hết các ngân hàng nước ngoài hiện diện tại Việt Nam đều là những ngân hàng lớn có lịch sử phát triển hàng trăm năm do vậy họ đã hình thành và đúc kết được những dịch vụ có thể bao quát tất cả nhu cầu của khách hàng. Khách hàng Việt Nam trước nay luôn “ngán ngẩm” khi phải đi lòng vòng, mất nhiều thời gian cho một giao dịch ở các ngân hàng Việt Nam. Do vậy, cách phục vụ chuyên nghiệp, không mang nặng hình thức giấy tờ và nhanh chóng của các ngân hàng nước ngoài đã thật sự tạo ấn tượng tốt với khách hàng Việt Nam.

Góp phần lớn nhất cho sự chuyên nghiệp của các ngân hàng nước ngoài phải kể đến phong cách làm việc của nhân viên ở các ngân hàng này. Quy trình tuyển dụng chuyên nghiệp, chế độ đãi ngộ hấp dẫn và kỹ năng quản trị tốt đã giúp các ngân hàng nước ngoài sàng lọc và tuyển dụng được những nhân viên có năng lực tốt, cùng với chính sách đào tạo hiệu quả đã hình thành nên tác phong làm việc chuyên nghiệp của nhân viên. Con số 30.12% khách hàng hài lòng với phong cách phục vụ của các ngân hàng nước ngoài đáng để các ngân hàng Việt Nam xem xét lại phong cách phục vụ của mình nếu muốn gia tăng năng lực phục vụ.

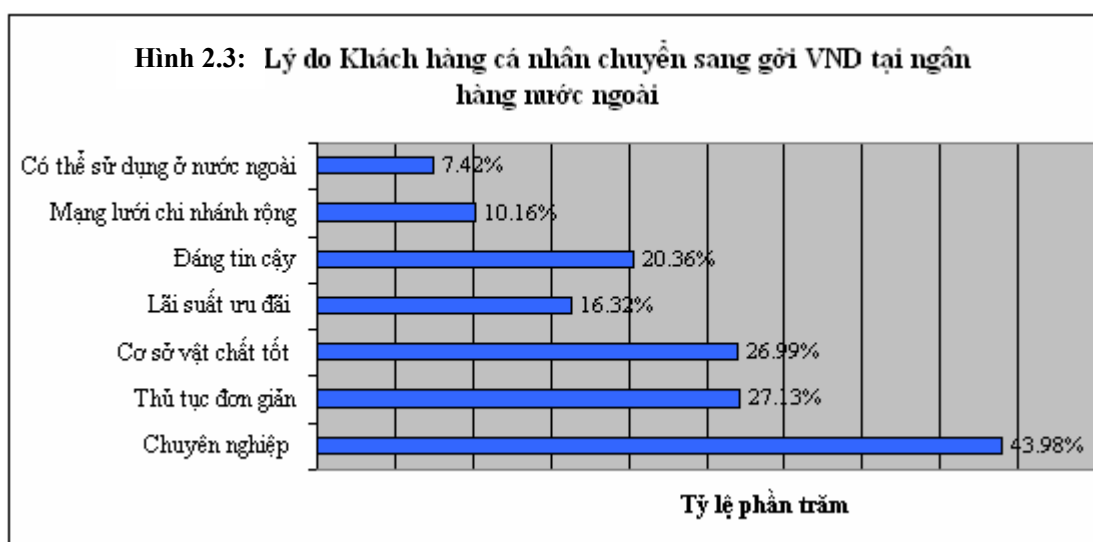
**Bảng 2.8: Những thay đổi trong bảng cân đối tài sản ngân hàng do sự thay đổi hành vi của khách hàng:**

Nhận gửi (Tài sản có)			Cho vay (Tài sản nợ)		
<b>Khách hàng doanh nghiệp</b>					
	Thay đổi	Không thay đổi		Thay đổi	Không thay đổi
Gửi tiền đồng	46%	54%	Vay tiền đồng	44%	56%
Gửi ngoại tệ	57%	43%	Vay ngoại tệ	43%	57%
<b>Khách hàng cá nhân</b>					
	Thay đổi	Không thay đổi		Thay đổi	Không thay đổi
Gửi tiền đồng	51%	49%	Vay tiền đồng	46%	54%
Gửi ngoại tệ	57%	43%	Vay ngoại tệ	40%	60%

Khả năng tài chính mạnh và công nghệ hiện đại luôn là những ưu điểm của các ngân hàng nước ngoài. Các ngân hàng Việt Nam hiểu rất rõ những hạn chế này của mình nên trong thời gian gần đây không ngừng nâng cao nguồn vốn và hiện đại hóa công nghệ. “Lợi thế đi sau” đã giúp các ngân hàng Việt Nam tiếp cận nhanh chóng với công nghệ hiện đại của các ngân hàng nước ngoài. Tuy nhiên vẫn còn những khoảng cách đáng kể để có thể đuổi kịp công nghệ và sức mạnh tài

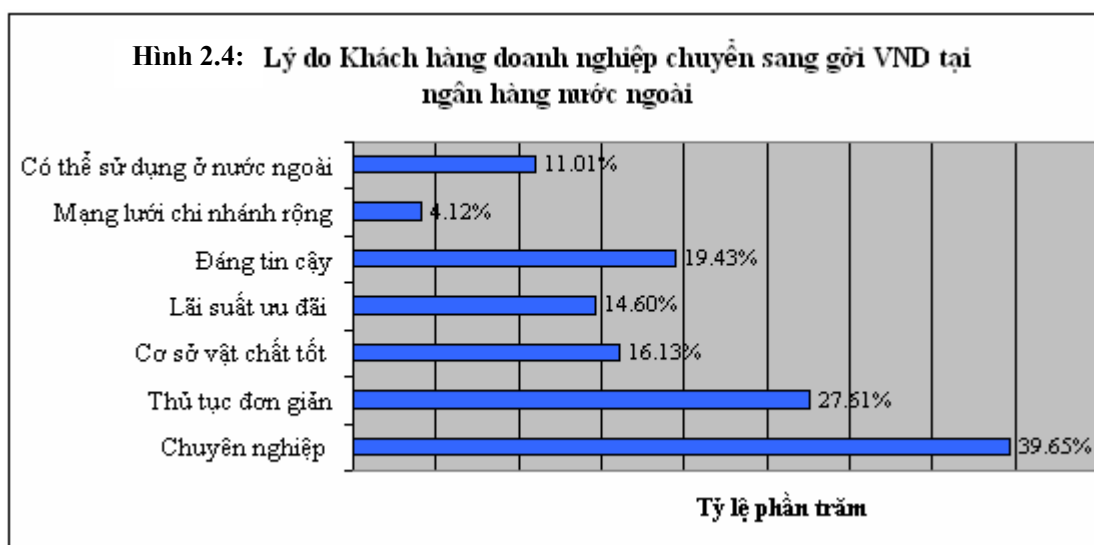
chính của các ngân hàng nước ngoài. Một lợi thế khác của các ngân hàng nước ngoài mặc dù chỉ được 10.85% khách hàng khảo sát chấp nhận nhưng vẫn không kém phần quan trọng. Đó là lợi thế về quan hệ tốt với các doanh nghiệp nước ngoài. Việt Nam đã gia nhập WTO, trong thời gian tới hứa hẹn sẽ có nhiều doanh nghiệp, tập đoàn đa quốc gia thiết lập cơ sở hoạt động tại Việt Nam. Hầu hết những công ty này đã thiết lập mối quan hệ lâu dài với các ngân hàng tại nước sở tại, vì vậy nếu thành lập chi nhánh tại Việt Nam thì xu hướng giao dịch qua các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam là rất rõ ràng. Mặt khác, những công ty nước ngoài có khối lượng giao dịch lớn, chủ yếu là hoạt động xuất nhập khẩu và sử dụng nhiều dịch vụ phi tín dụng. Do vậy sẽ mang lại nguồn lợi lớn và an toàn cho các ngân hàng được giao dịch. Quan hệ tốt với các doanh nghiệp nước ngoài sẽ giúp cho lợi nhuận các ngân hàng nước ngoài gia tăng, chiếm lĩnh thị phần thanh toán xuất – nhập khẩu, phát triển hiệu quả các dịch vụ phi tín dụng, . . . và cuối cùng sẽ tạo tác động dây chuyền giúp các ngân hàng nước ngoài gia tăng thị phần, chiếm lĩnh thị trường.

Phân tích những mối tương quan giữa lợi thế của khối ngân hàng trong nước và các ngân hàng nước ngoài ở phần trên sẽ giúp chúng ta hiểu rõ hơn nguyên nhân thay đổi hành vi giao dịch của khách hàng Việt Nam (bảng 2.8)



Hoạt động tín dụng là hoạt động dịch vụ mang lại nguồn thu chủ yếu hiện nay của các ngân hàng Việt Nam. Những thay đổi trong hoạt động tín dụng sẽ có tác động rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do vậy, khảo sát chọn

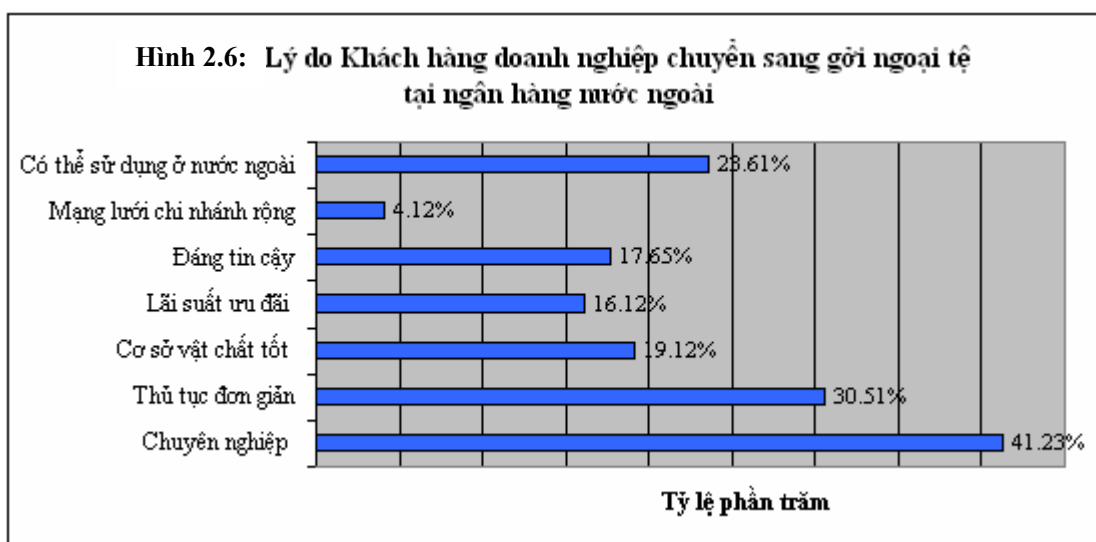
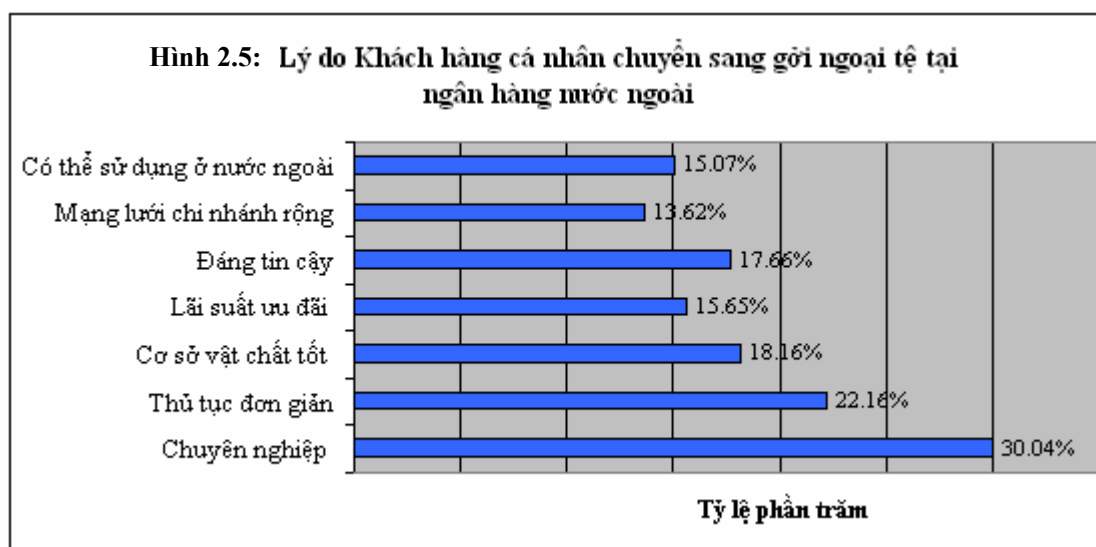
phân tích những thay đổi trong hoạt động tín dụng ứng với sự thay đổi hành vi của khách hàng dưới tác động của tự do hóa tài chính là phân tích chủ yếu để nêu lên những tác động của tự do hóa tài chính đến các ngân hàng Việt Nam.



Đối với nguồn vốn huy động bằng VND, có 46% khách hàng doanh nghiệp và 51% khách hàng cá nhân chuyển sang gửi cho ngân hàng nước ngoài. Dư nợ cho vay VND hiện nay của các ngân hàng Việt Nam luôn vượt quá 50% nguồn vốn huy động được, một số lượng tài sản có giảm đáng kể như vậy ắt hẳn ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động của các ngân hàng Việt Nam. Nguyên nhân dẫn đến sự thay đổi hành vi gửi VND của khách hàng được thể hiện trong hình 2.3 và hình 2.4 ở trên. Khác với những suy nghĩ thông thường về hành vi gửi tiền của khách hàng là chủ yếu dựa vào sự tin cậy, khảo sát cho thấy chỉ có khoản 1 phần 5 số khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp quan tâm đến yếu tố này. Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sự thay đổi trong hành vi của cả hai loại khách hàng này là tính chuyên nghiệp và qui trình thủ tục đơn giản của các ngân hàng nước ngoài.

Tương tự như đối với VND, nhưng có phần quyết liệt hơn. Số lượng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp chuyển sang gửi ngoại tệ cho ngân hàng nước ngoài có cùng tỷ lệ là 57%. Nguyên nhân thay đổi vẫn là do tính chuyên nghiệp của các ngân hàng nước ngoài (hình 2.5 và hình 2.6). Điều này một lần nữa đưa ra thông điệp rằng nếu ngân hàng nào có thể phục vụ khách hàng với tính chuyên nghiệp cao trong khi đưa ra một quy trình nghiệp vụ đơn giản thì sẽ chiếm lĩnh thị

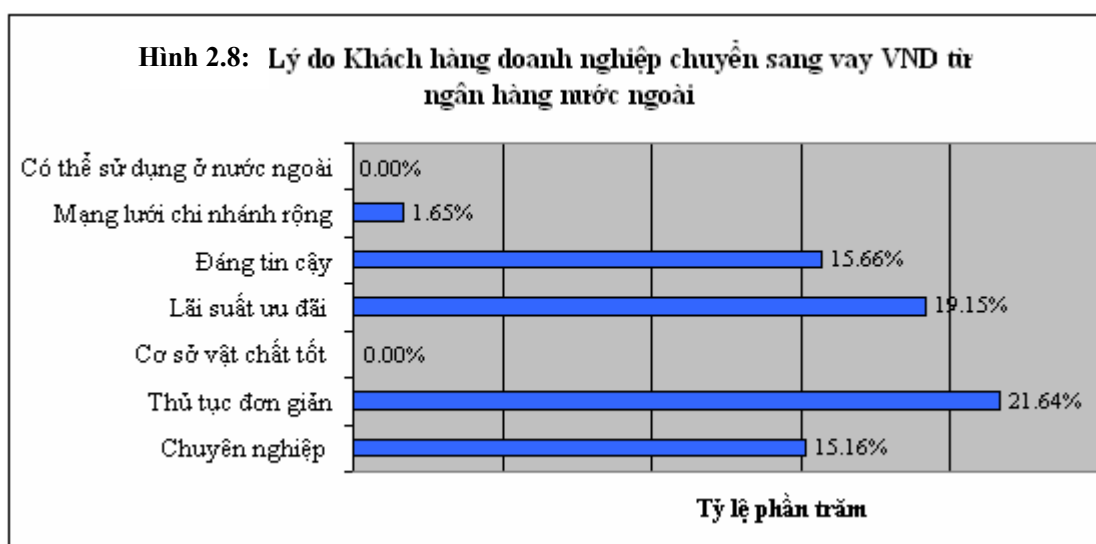
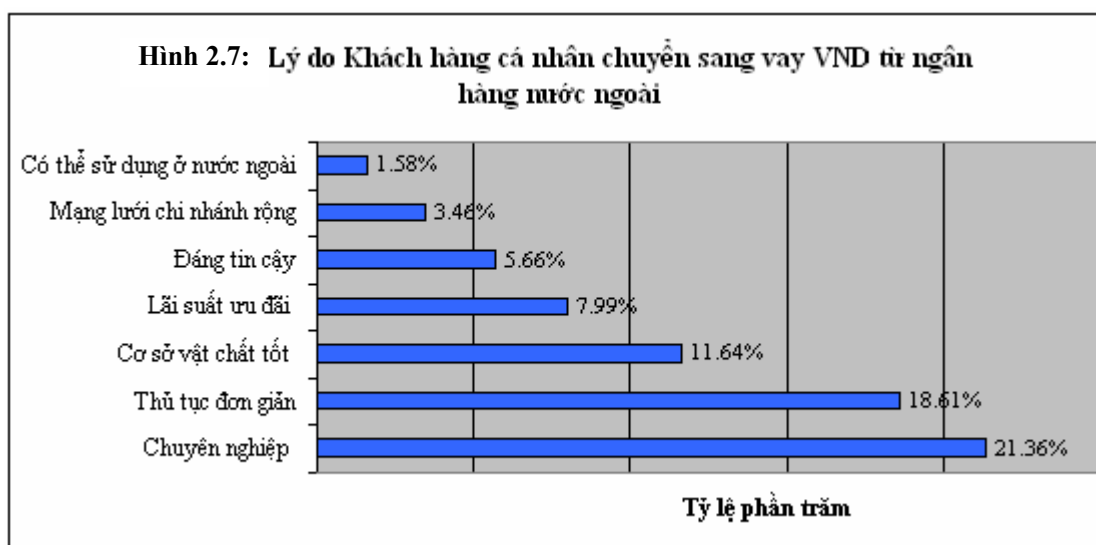
phần. Độ tin cậy một lần nữa không được cả khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân đánh giá cao nên đây không phải là nguyên nhân dẫn đến sự thay đổi trong lựa chọn của khách hàng hàng. Và thực tế cũng cho thấy không có sự khác biệt về độ tin cậy giữa các ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài. Sự khác biệt thật sự giữa ngân hàng Việt Nam và ngân hàng nước ngoài là tính chuyên nghiệp và thủ tục. Đây cũng là lĩnh vực các ngân hàng Việt Nam cần cải thiện.



Nếu tính chuyên nghiệp được khách hàng doanh nghiệp đánh giá cao khi gửi VND tại ngân hàng nước ngoài thì thủ tục đơn giản và lãi suất là những yếu tố quyết định trong việc chuyển sang vay VND tại các ngân hàng này của các doanh nghiệp Việt Nam. Trong thời điểm tự do hóa thương mại, cạnh tranh trở nên gay

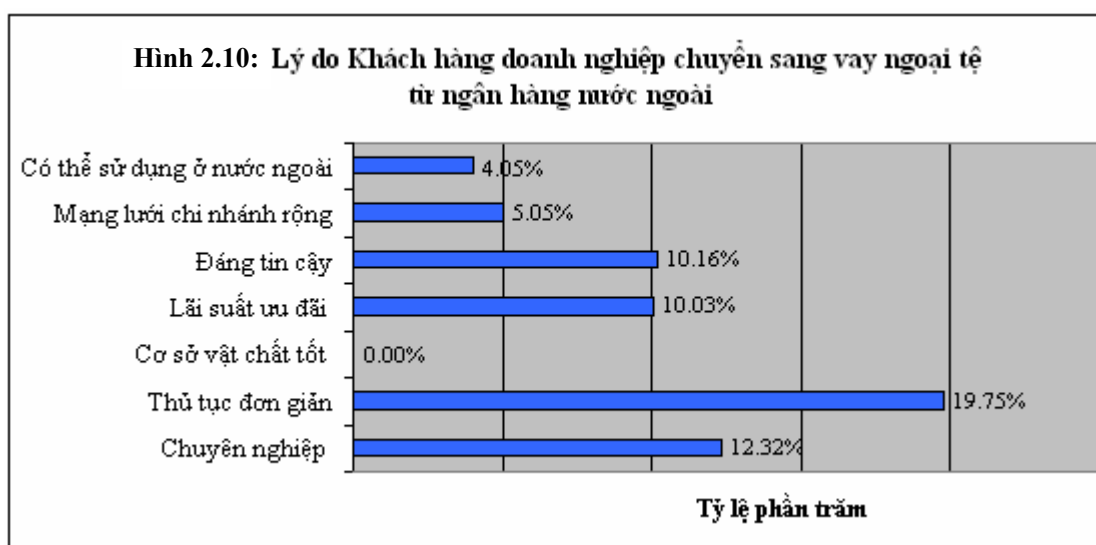
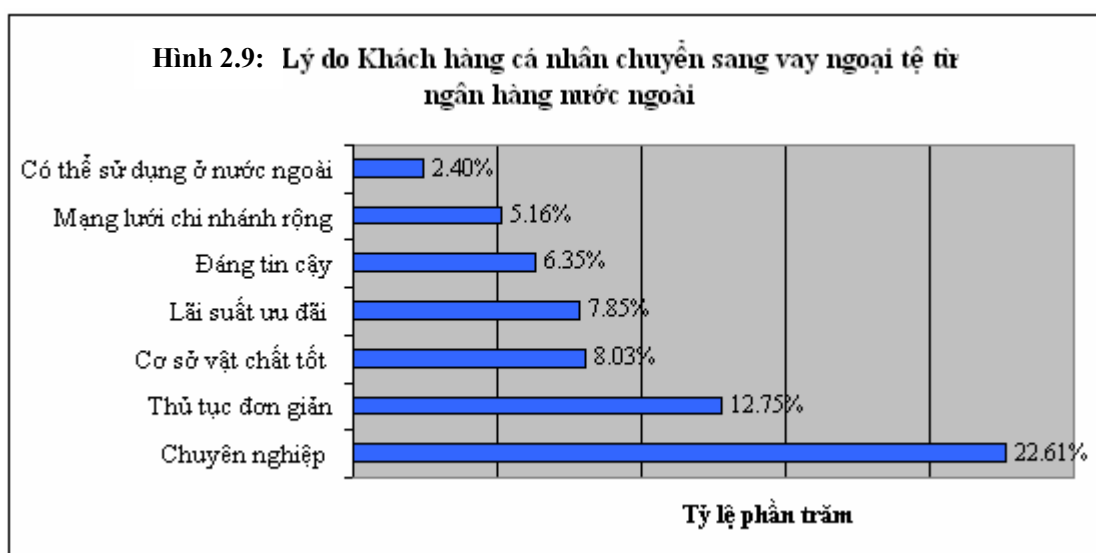
gắt. Việc nắm bắt kịp thời những cơ hội kinh doanh và đầu tư sẽ quyết định sự thành công của doanh nghiệp. Do vậy, thủ tục vay vốn đơn giản luôn là yếu tố được các doanh nghiệp ưa chuộng. Về lãi suất, các doanh nghiệp nên xem xét lại. Do lãi suất huy động vốn VND của các ngân hàng nước ngoài thường thấp hơn lãi suất huy động của các ngân hàng trong nước nên lãi suất cho vay cũng có phần thấp hơn. Nhưng cộng vào đó là những chi phí dịch vụ và những khoản phí khác mà các ngân hàng Việt Nam không có. Do vậy, chi phí vay tiền từ các ngân hàng nước ngoài không chắc đã thấp hơn. Tuy nhiên, những doanh nghiệp tham gia khảo sát có thể chưa nhận thấy vấn đề này.

Khác với khách hàng doanh nghiệp, các khách hàng cá nhân tỏ ra “sáng suốt” hơn khi chỉ có 7.99% cho rằng các ngân hàng nước ngoài cho vay VND với lãi suất ưu đãi hơn ngân hàng Việt Nam. Nguyên nhân chủ yếu của dự dịch chuyển theo họ vẫn là do tính chuyên nghiệp và thủ tục đơn giản của các ngân hàng nước ngoài.



Nguyên nhân để khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp chuyển sang vay ngoại tệ ở ngân hàng nước ngoài cũng giống như nguyên nhân khi vay VND.

Nhìn chung các nguyên nhân gây nên sự chuyển đổi trong việc gửi và vay tiền liên quan chủ yếu đến thủ tục gửi và cho vay hơn là hình thức sở hữu của ngân hàng hay là các yếu tố khác. Cuộc khảo sát đã góp phần khuyến khích các ngân hàng trong nước cải thiện thủ tục và qui trình nhằm gia tăng năng lực phục vụ của mình.



## **Kết luận chương 2**

Mô hình Diamond đã cho thấy chiến lược và cơ cấu của ngân hàng dưới tác động của các điều kiện cung và cầu, các ngành phụ trợ có ảnh hưởng như thế nào đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng Việt Nam. Bên cạnh đó, tự do hóa tài chính mang lại nhiều cơ hội và thách thức cho các NHTMVN. Để tận dụng những cơ hội, hạn chế thách thức hoặc biến thách thức thành cơ hội, các ngân hàng Việt Nam cần phải hiểu rõ điểm mạnh và điểm yếu của mình, mô hình SWOT đã giải quyết rất tốt vấn đề này.

Những phân tích định tính về năng lực phục vụ - khả năng cạnh tranh của ngân hàng sẽ không thuyết phục nếu thiếu những số liệu chứng minh thực tế. Vì vậy, cuộc khảo sát thực tế về năng lực phục vụ của các NHTMVN là bổ sung không thể thiếu trong quá trình phân tích. Tuy quy mô, số liệu còn nhiều hạn chế nhưng những khảo sát về năng lực phục vụ đã phần nào nêu lên những hạn chế của các ngân hàng Việt Nam đó là qui trình và thủ tục rất phức tạp gây ra cho khách hàng tâm lý “ngại” giao dịch. Bên cạnh đó, khảo sát cũng đáng giá khá chính xác năng lực phục vụ hiện tại, dựa vào đó có thể dự báo được khả năng cạnh tranh trong tương lai của các NHTMVN.

Sự dịch chuyển của khách hàng dẫn đến những thay đổi trong bảng cân đối tài sản của ngân hàng Việt Nam. Các giao dịch tín dụng giảm gây ra những tổn thất trong lợi nhuận, đồng thời kéo theo nguy cơ bị xâm chiếm thị phần. Những lợi thế về tài chính, công nghệ, cơ sở vật chất, lãi suất và độ tin cậy không phải là những nguyên nhân đáng kể gây nên sự di chuyển của khách hàng. Ý nghĩa to lớn của cuộc khảo sát chính là ở đây. Tự do hóa tài chính tuyệt đối có ảnh hưởng lớn đến các ngân hàng Việt Nam, do sự di chuyển sang các ngân hàng nước ngoài của các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân. Nhưng nguyên nhân chủ yếu của sự di chuyển này chính là do sự chuyên nghiệp và thủ tục đơn giản của các ngân hàng nước ngoài. Đây là yếu tố các ngân hàng Việt Nam hoàn toàn có thể cải thiện trong tương lai gần.



### **CHƯƠNG 3: NHỮNG ĐỀ XUẤT CỦA LUẬN VĂN**

Qua đánh giá hiện trạng năng lực phục vụ của hệ thống ngân hàng Việt Nam trong tình hình hội nhập quốc tế, đứng trước các cơ hội và thách thức đối với lĩnh vực dịch vụ ngân hàng khi gia nhập WTO, ngành ngân hàng cần phải thực hiện mở cửa theo nguyên tắc có tuần tự và có kiểm soát đối với các hoạt động ngân hàng và tài chính. Trong quá trình này, những bên đóng vai trò chính sẽ là Chính phủ hoặc các cơ quan quản lý, các ngân hàng thương mại hoặc các tổ chức tài chính.

Các ngân hàng thương mại Việt Nam bắt buộc phải vạch ra được lộ trình gia tăng năng lực phục vụ của mình sao cho phù hợp với lộ trình tự do hóa tài chính theo thỏa thuận BTA và cam kết WTO. Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, Bộ Tài chính và các bộ ngành có liên quan sẽ hỗ trợ cho những cố gắng của các ngân hàng thương mại bằng cách tạo ra một môi trường pháp lý ổn định, nhất quán, công bằng và minh bạch. Và, tạo dựng một môi trường kinh doanh thuận lợi cho sự phát triển của các ngân hàng Việt Nam.

#### **3.1. Các đề xuất liên quan đến các yếu tố bên trong của các ngân hàng:**

Năng lực phục vụ bị chi phối chủ yếu bởi các yếu tố nội tại của các ngân hàng. Cải thiện năng lực phục vụ vì vậy phải bắt đầu từ bên trong bản thân các ngân hàng. Qua các phân tích thực trạng ở chương 2, luận văn đề xuất những giải pháp nâng cao năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam ở các khía cạnh như sau: (i) Các đề xuất liên quan đến chiến lược phát triển, (ii) Các đề xuất về quản trị và nguồn nhân lực, (iii) Các đề xuất về kỹ thuật và công nghệ, và (iv) Đề xuất về chi nhánh và dịch vụ.

##### **3.1.1. Chiến lược phát triển:**

Việt Nam sẽ thực hiện các thỏa thuận BTA và cam kết WTO theo lộ trình hội nhập đã được vạch trước. Để có thể tận dụng những cơ hội và hạn chế những thách thức do tự do hóa tài chính mang lại hoặc biến thách thức thành cơ hội các ngân hàng Việt Nam cần phải có chiến lược phát triển với lộ trình hành động cụ thể nhằm tăng cường năng lực phục vụ của mình.

*Phân khúc thị trường, chuyên biệt hóa dịch vụ*

Các ngân hàng Việt Nam không thể so sánh với các ngân hàng nước ngoài về quy mô, công nghệ cũng như sức mạnh tài chính. Do vậy, các ngân hàng Việt Nam sẽ không thể cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài nếu như không nhìn thấy được những lợi thế của mình, cũng như không tìm ra được những kế hoạch kinh doanh hợp lý. Thị trường dịch vụ ngân hàng Việt Nam hiện nay chỉ ở giai đoạn đang phát triển, còn một bộ phận rất lớn dân cư không có thói quen giao dịch với ngân hàng. Tự do hóa thương mại sẽ kéo theo sự phát triển của nền kinh tế, các giao dịch đầu tư, thương mại và dân trí sẽ tăng lên dẫn đến nhu cầu về dịch vụ ngân hàng sẽ gia tăng. Như vậy tiềm năng phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng Việt Nam còn rất lớn. Mặc dù trong ngắn hạn sau khi tự do hóa tài chính, thị phần của các ngân hàng Việt Nam sẽ bị chia sẻ bởi các ngân hàng nước ngoài. Nhưng với tiềm năng thị trường còn to lớn, nếu các ngân hàng Việt Nam biết phân khúc, tập trung phát triển một số loại hình dịch vụ phục vụ chủ yếu cho một nhóm khách hàng nhất định thì trong dài hạn chắc chắn sẽ phục hồi và phát triển được thị phần.

#### *Liên doanh liên kết với các ngân hàng nước ngoài*

Các ngân hàng nước ngoài vốn có thế mạnh về tài chính, kỹ thuật và kinh nghiệm quản lý. Thật hữu ích cho các ngân hàng Việt Nam nếu có thể học tập được các kinh nghiệm quản lý, bí quyết kinh doanh ngân hàng của các ngân hàng nước ngoài. Do vậy, liên kết với các ngân hàng nước ngoài bằng cách bán cổ phần cho các ngân hàng này đã được các NHTMCP xem như là một chiến lược phát triển quan trọng để cải thiện năng lực phục vụ sau khi hội nhập. Quá trình cổ phần hóa các NHTMQD của Chính phủ cũng thể rõ quan điểm này, là phải chọn được những đối tác chiến lược là những ngân hàng nước ngoài lớn để bán cổ phần.

Thực tế hiện nay cho thấy các ngân hàng thương mại Việt Nam có tỷ suất lợi nhuận tương đối cao (từ 15% đến hơn 20%) nên đầu tư vào các NHTMCP rất được các nhà đầu tư, các ngân hàng nước ngoài quan tâm. Việc liên kết với các ngân hàng nước ngoài thông qua hình thức bán cổ phần của các NHTMCP Việt Nam dường như không gặp mấy khó khăn. Theo quy định hiện nay, số cổ phần tối đa một ngân hàng nước ngoài có thể sở hữu không được vượt quá 10% vốn điều lệ của một NHTMCP. Quy định này sẽ được gỡ bỏ theo lộ trình tự do hóa tài chính.

Vì vậy vấn đề đặt ra đối với các ngân hàng Việt Nam là phải lựa chọn đối tác là những ngân hàng nước ngoài có uy tín, tiềm lực mạnh và hợp tác trên nguyên tắc bình đẳng đôi bên cùng có lợi, tuyệt đối không để bị khống chế bởi các ngân hàng nước ngoài.

#### *Xây dựng, quảng bá và bảo vệ thương hiệu*

Thời gian gần đây vấn đề xây dựng thương hiệu đã được các ngân hàng Việt Nam quan tâm. Nhưng nhìn chung chiến lược quảng bá thương hiệu của các ngân hàng này chưa thật sự mang lại hiệu quả như mong đợi, chỉ một số ít các ngân hàng thương mại nhà nước như Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank), Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) do có bề dày hoạt động thanh toán quốc tế nên ở chừng mực nào đó đã hình thành được thương hiệu riêng vượt ra ngoài lãnh thổ Việt Nam. Các NHTMCP do thời gian hoạt động chưa lâu và quy mô nhỏ, hạn hẹp về chi phí nên chủ yếu chỉ tập trung phát triển thương hiệu ở thị trường trong nước. Đến thời điểm hiện nay, chưa có ngân hàng Việt Nam nào có đủ khả năng tài trợ một chương trình giải trí nào đó trên các kênh truyền hình quốc tế như thường thấy ở các ngân hàng nước ngoài. Việt Nam đã chính thức gia nhập WTO, trong thời gian tới sẽ có rất nhiều công ty nước ngoài đầu tư vào Việt Nam, nếu các công ty này đã biết đến thương hiệu của các ngân hàng Việt Nam từ trước khi đầu tư vào Việt Nam thì cơ hội thu hút những công ty này của các ngân hàng Việt Nam không phải là nhỏ. Vì những lợi ích đó, các ngân hàng Việt Nam nên cơ cấu lại những khoản chi phí của mình để có thể dành một khoản chi phí nhất định cho việc quảng bá thương hiệu của mình ra nước ngoài.

Môi trường kinh doanh WTO là môi trường bình đẳng, mọi hoạt động thương mại, tranh chấp đều được giải quyết theo luật pháp quốc tế. Bên cạnh đó, cạnh tranh trong kinh doanh cũng trở nên rất gay gắt, vấn đề sở hữu trí tuệ, phát minh và thương hiệu phải được quan tâm hàng đầu nếu không muốn xảy ra những tranh chấp không đáng có. Các doanh nghiệp Việt Nam nói chung và các ngân hàng Việt Nam nói riêng còn chưa quan tâm đúng mức đến vấn đề bảo vệ thương hiệu<sup>28</sup>, thói quen này cần phải sửa đổi. Đăng ký độc quyền thương hiệu của ngân

---

<sup>28</sup> Hiện nay chỉ có Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam là đăng ký độc quyền thương hiệu của mình tại Mỹ, các ngân hàng khác hầu như chưa quan tâm đến vấn đề này.

hàng mình trên thương trường quốc tế là việc các ngân hàng Việt Nam nên sớm thực hiện.

### **3.1.2. Quản trị và nguồn nhân lực:**

#### *Nâng cao năng lực quản trị chiến lược của đội ngũ cán bộ lãnh đạo*

Phần lớn đội ngũ cán bộ lãnh đạo của các ngân hàng Việt Nam trưởng thành từ kinh nghiệm làm việc, rất ít người được đào tạo chuyên sâu về quản trị và kinh doanh ngân hàng. Trong môi trường kinh doanh năng động và cạnh tranh gay gắt sau khi tự do hóa tài chính. Nếu không có những chiến lược kinh doanh đón đầu hiệu quả chắc chắn các ngân hàng Việt nam sẽ không thể cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài. Do vậy cần nâng cao ngay lập tức khả năng quản trị chiến lược của đội ngũ lãnh đạo ngân hàng Việt Nam bằng những khóa đào tạo chuyên sâu cao cấp về ngân hàng trong và ngoài nước để nâng cao tầm nhìn, sự hiểu biết, các bí quyết về kinh doanh ngân hàng quốc tế của đội ngũ này.

#### *Nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng và quản trị rủi ro*

Các khảo sát về năng lực phục vụ của các ngân hàng Việt Nam ở phần 2.3 cho thấy phần lớn khách hàng không hài lòng với kỹ năng phục vụ khách hàng của các ngân hàng Việt Nam. Vấn đề đặt ra là phải đào tạo, tập huấn cho đội ngũ nhân viên ngân hàng về chính sách khách hàng để chuyên nghiệp hóa kỹ năng phục vụ khách hàng từ đó nâng cao năng lực phục vụ của ngân hàng.

Quản trị rủi ro ở các ngân hàng Việt Nam chưa được quan tâm đúng mức. Nợ xấu vẫn là mối đe dọa lớn nhất đối với lợi nhuận và hoạt động của ngân hàng Việt Nam. Cần phải nâng cao khả năng quản trị rủi ro từ cấp cơ sở đến cấp lãnh đạo cao nhất bằng các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng phân tích, đánh giá rủi ro tín dụng, rủi ro hoạt động và rủi ro môi trường kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh đó cần xây dựng quy trình kiểm tra, kiểm soát, đánh giá rủi ro theo chuẩn quốc tế về hoạt động cho vay, thanh toán, các đối thủ tiềm năng, . . .

#### *Đơn giản hóa và hiệu quả hóa chính sách tuyển dụng*

Quy trình tuyển dụng nhân sự của các ngân hàng Việt Nam hiện nay khá chặt chẽ. Nhưng lại thiên về bằng cấp và kinh nghiệm, cá biệt có những ngân hàng còn đặt nặng vấn đề cư trú của nhân viên (tuyển dụng phân biệt theo hộ khẩu). Tuyển dụng nhân viên đã có kinh nghiệm, bằng cấp cao có những ưu điểm riêng

chẳng hạn như ít tốn chi phí đào tạo, có thể thích ứng nhanh với công việc. Tuy nhiên đối với mặt bằng chung của các ngân hàng Việt Nam hiện nay, kinh nghiệm làm việc mà nhân viên có được khó có thể sử dụng được trong môi trường kinh doanh năng động hậu WTO. Và, nếu quá xem trọng bằng cấp không chú trọng nhiều đến chất lượng thực tế, sẽ dẫn đến hệ quả là tuyển dụng nhầm người không có năng lực làm việc gây lãng phí thời gian và chi phí của ngân hàng. Các ngân hàng Việt Nam nên học tập các ngân hàng nước ngoài về công tác tuyển dụng, chỉ tuyển dụng dựa vào năng lực thực tế của người dự tuyển, không chú trọng nhiều đến các yếu tố khác.

### **3.1.3. Kỹ thuật và công nghệ:**

#### *Đầu tư kỹ thuật - công nghệ mới*

Công nghệ ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến năng lực phục vụ của ngân hàng. Hiểu rõ vấn đề này nên thời gian gần đây các ngân hàng Việt Nam không ngừng đầu tư để đổi mới công nghệ, trên nền tảng công nghệ hiện đại các ngân hàng có thể triển khai nhiều sản phẩm ngân hàng mang hàm lượng kỹ thuật cao. Tuy nhiên, nền công nghệ của thế giới không ngừng thay đổi và phát triển, các ngân hàng Việt Nam cần phải thường xuyên theo dõi và cập nhật những công nghệ cần thiết cho hoạt động kinh doanh tiền tệ của mình.

#### *Chuyển giao công nghệ*

Đầu tư cho công nghệ là biện pháp chủ động nhất để nâng cao năng lực công nghệ của ngân hàng. Tuy nhiên, đầu tư công nghệ ngân hàng hiện đại thông thường tốn rất nhiều chi phí, và không phải ngân hàng nào cũng đủ khả năng đáp ứng những chi phí đó. Đối với những ngân hàng có khả năng tài chính hạn hẹp thì biện pháp chuyển giao công nghệ là cách tốt nhất để đạt được điều này. Bằng cách bán cổ phần hoặc liên doanh với các ngân hàng nước ngoài, các ngân hàng Việt Nam có thể được chuyển giao công nghệ hiện đại mà ngân hàng nước ngoài đang sử dụng, “lợi thế của người đi sau” sẽ giúp các ngân hàng Việt Nam rút ngắn thời gian thử nghiệm cũng như tránh được những sai sót do công nghệ đã được trải nghiệm tại các ngân hàng nước ngoài.

#### *Kết nối đa hệ thống*

Do năng lực tài chính và sở thích về công nghệ của các ngân hàng Việt Nam khác nhau. Mỗi ngân hàng trang bị cho mình một công nghệ riêng và thông thường không đồng bộ với các ngân hàng khác. Công nghệ khác nhau nên khả năng kết nối, tích hợp giữa hai hoặc nhiều hệ thống các ngân hàng với nhau gặp nhiều khó khăn. Điều này vừa gây lãng phí, vừa hạn chế năng lực phục vụ của các ngân hàng Việt Nam. Ví dụ như chủ thẻ Vietcombank không thể rút tiền ở máy ATM của ngân hàng TMCP Đông Á và ngược lại, để phục vụ nhu cầu của khách hàng, mỗi ngân hàng phải trang bị cho mình một mạng lưới ATM riêng, điều này vừa tốn kém vừa không cần thiết. Vấn đề đặt ra là các ngân hàng Việt Nam phải đầu tư, chỉnh sửa công nghệ sao cho tất các hệ thống khác nhau có thể kết nối được với nhau, kể cả việc kết nối 3 liên minh thẻ hiện nay (xem phần 2.1.3). Việc kết nối liên ngân hàng rất hữu ích cho hoạt động giao dịch, thanh toán, chia sẻ rủi ro giữa các ngân hàng, và giảm chi phí, nâng cao tiện ích sử dụng dịch vụ cho khách hàng. Từ đó năng lực phục vụ của từng ngân hàng sẽ gia tăng

#### **3.1.4. Chi nhánh và dịch vụ:**

##### *Mở rộng mạng lưới chi nhánh*

Mở rộng mạng lưới chi nhánh là cách quảng bá thương hiệu hiệu quả nhất. Vì vậy tùy thuộc vào khả năng tài chính của mình, các ngân hàng Việt Nam nên cố gắng mở rộng hệ thống chi nhánh của mình để tận dụng lợi thế về quy mô, thu hút nhiều khách hàng, cắt giảm chi phí và gia tăng lợi nhuận. Trong ngắn hạn chỉ nên tập trung phát triển hệ thống chi nhánh trong nước, nhưng trong dài hạn nên có kế hoạch phát triển văn phòng đại diện hoặc chi nhánh ra các nước trong khu vực và thế giới.

##### *Hiện đại hóa cơ sở vật chất*

Theo số liệu khảo sát ở phần 2.3, cơ sở vật chất hiện đại cũng là một trong những yếu tố quan trọng thu hút khách hàng. Vì vậy, để nâng cao năng lực phục vụ, các ngân hàng Việt Nam nên chú trọng hiện đại hóa trụ sở giao dịch của mình bằng các máy móc, trang thiết bị đẹp và hiện đại. Diện tích làm việc cho nhân viên và không gian tiếp khách phải đáp ứng theo tiêu chuẩn quốc tế. Vị trí đặt chi nhánh phải thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng.

##### *Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng*

Để gia tăng lợi nhuận và giảm rủi ro trong hoạt động ngân hàng. Phát triển các sản phẩm dịch vụ phi tín dụng là cách tốt nhất có thể làm. Tuy nhiên việc phát triển sản phẩm mới nên chú ý phục vụ chuyên sâu cho nhu cầu của khách hàng, tránh việc đầu tư dàn trải gây lãng phí và không hiệu quả. Các ngân hàng nhỏ trước tiên nên phát triển những sản phẩm dịch vụ đơn giản, không nên tập trung vào các sản phẩm phức tạp như các dịch vụ phái sinh vì những dịch vụ này đòi hỏi rất cao về năng lực nhân sự, vốn và công nghệ. Các ngân hàng lớn cũng cần có những cân nhắc cẩn thận trước khi triển khai những sản phẩm mới, cần phải tính đến khả năng tích hợp đồng bộ và hiệu quả đầu tư.

Đồng thời mỗi ngân hàng phải thực hiện phân đoạn được thị trường mục tiêu của mình, tránh việc chạy đua cạnh tranh khách hàng một cách thiếu định hướng. Ngân hàng nên kết hợp nhiều phương pháp phân đoạn khách hàng theo vị trí địa lý, theo loại hình và quy mô (đối với doanh nghiệp) và theo các tiêu chí nhân khẩu học như nghề nghiệp, thu nhập, v.v (đối với khách hàng cá nhân). Phân đoạn khách hàng hợp lý và chính xác sẽ giúp các ngân hàng tập trung được nguồn lực, tiết kiệm chi phí marketing và nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng của mình.

### **3.2. Các đề xuất cho Chính phủ và các bộ ngành liên quan:**

Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho các hoạt động của ngân hàng Việt Nam là vấn đề quan trọng phải thực hiện trước tiên nhằm tạo hành lang pháp lý phù hợp với thông lệ quốc tế và hoàn cảnh thực tiễn của Việt Nam. Điều này thiết thực phục vụ cho tiến trình hội nhập quốc tế và tạo lập một hệ thống quy định thận trọng nhằm đảm bảo tính an toàn và hiệu quả cho các hoạt động ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam nên hợp tác cùng các bộ ngành liên quan để xem xét các vấn đề sau đây:

#### **3.2.1. Hệ thống pháp lý và chính sách:**

Ngân hàng Việt Nam nên rà soát lại các qui định trong Luật các tổ chức tín dụng và Luật Ngân hàng Nhà nước, đối chiếu với các qui định luật pháp hiện hành khác và các luật pháp, thông lệ quốc tế. Đảm bảo chúng tương thích với nhau để không tạo những lỗ hổng về mặt pháp lý, các khác biệt, mâu thuẫn gây cản trở cho hoạt động của các ngân hàng.

Chính phủ, ngân hàng Nhà nước cần có những *sửa đổi, cập nhật hệ thống pháp luật hiện hành* nhằm bảo đảm cho các ngân hàng hoạt động trong môi trường nhất quán và ổn định. Những sửa đổi đó phải tính đến sự tương tác và phù hợp với các luật khác cũng như các thông lệ quốc tế ví dụ như quy định về tỷ lệ an toàn vốn, phòng ngừa và giải quyết rủi ro, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, . . .

*Xây dựng các quy định chính sách, và cơ chế phải phù hợp với tiến trình hội nhập quốc tế về tiền tệ.* Đặc biệt tập trung vào lộ trình thực hiện cam kết trong WTO và thỏa thuận trong BTA. Quá trình này phải đảm bảo giải quyết được các vấn đề mới phát sinh của thị trường và nhu cầu tiêu dùng như: giao dịch điện tử, chữ ký điện tử, tiền điện tử và quản lý các dịch vụ của thị trường phái sinh như Option, Swap, Future, và các dịch vụ hoán đổi lãi suất, hoán đổi rủi ro. Cuối cùng là các quy định liên quan đến các phương thức cung cấp dịch vụ ngân hàng qua biên giới, tiêu dùng ở nước ngoài và hiện diện thể nhân.

*Kiện toàn chế độ kế toán kiểm toán theo các chuẩn mực quốc tế* nhằm nâng cao tính minh bạch của các báo cáo tài chính doanh nghiệp, giúp cho công tác thẩm định của ngân hàng được nhanh chóng và chính xác, hạn chế nợ xấu do thẩm định nhầm.

*Xây dựng chính sách thúc đẩy sự phát triển của thị trường chứng khoán.* Một mặt có thể hình thành kênh huy động vốn trung và dài hạn cho các doanh nghiệp, hạn chế những gánh nặng về nguồn vốn này cho các ngân hàng (phần lớn nợ xấu của các ngân hàng xuất phát từ các khoản cho vay trung và dài hạn). Mặt khác có thể giúp các ngân hàng thương mại cổ phần huy động vốn để nâng cao năng lực tài chính.

*Ban hành thêm các qui định bảo vệ ngân hàng với tư cách là bên cho vay* khi khách hàng lâm vào tình trạng phá sản, mất khả năng chi trả. Qui định hiện hành không cho phép các ngân hàng bán tài sản thế chấp khi khách hàng không có khả năng trả nợ, ngân hàng chỉ được bán tài sản khi có phán quyết của tòa án. Điều này gây khó khăn trong việc thu hồi vốn, ảnh hưởng đến khả năng tài chính của các ngân hàng.

*Gỡ bỏ những hạn chế về lương thưởng, chế độ bổ nhiệm nhân sự* hiện nay tại các NHTMQĐ nhằm giúp các ngân hàng này có thể chủ động hơn trong việc



tuyển dụng và giữ chân nhân viên. Tránh tình trạng chảy máu chất xám, hình thành được một bộ phận cán bộ nòng cốt có năng lực cao phục vụ cho sự phát triển của ngân hàng sau khi cổ phần hóa.

Bên cạnh những sửa đổi về hệ thống pháp lý và chính sách tạo môi trường hoạt động ổn định, phù hợp với luật pháp quốc tế về tài chính tiền tệ cho các ngân hàng. Chính phủ Việt Nam cũng cần vận dụng linh hoạt những quy định của WTO (như Trung Quốc đã làm) nhằm có những biện pháp tăng cường năng lực của các ngân hàng, bảo vệ hệ thống tài chính ngân hàng còn yếu kém.

### **3.2.2. Tăng cường năng lực cho các ngân hàng:**

Luật pháp quốc tế và các qui định của WTO về lĩnh vực tài chính tiền tệ nhìn chung còn rất mới mẻ với các ngân hàng Việt Nam. Vì vậy, *mở các lớp đào tạo cho các cán bộ, nhân viên ngân hàng về luật pháp và môi trường kinh doanh WTO* với sự tham gia giảng dạy của các chuyên gia về luật pháp tiền tệ quốc tế và các chuyên gia hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng đa quốc gia sẽ là điều rất cần thiết. Thông qua các khóa đào tạo này, các ngân hàng Việt Nam sẽ được trang bị những hành trang vững chắc để bước đi trên đường hội nhập.

Ngân hàng Nhà nước và Bộ tài chính *rà soát lại các văn bản qui phạm pháp luật hiện hành, xem xét hủy bỏ các qui định mang tính chất bảo hộ, phân biệt đối xử giữa các ngân hàng* (đặc biệt giữa các NHTMQD và NHTMCP) trước khi tiến hành tự do hóa hơn nữa. Mục đích của việc làm này là nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh của toàn ngành ngân hàng Việt Nam trước sự cạnh tranh của các ngân hàng nước ngoài.

Ngân hàng Nhà nước *cần thúc đẩy hơn nữa và thể chế hóa việc áp dụng các chuẩn mực và thông lệ quốc tế trong lĩnh vực ngân hàng* (CAMELS, BASEL) vào trong thực tiễn quản trị và hoạt động của tất cả các ngân hàng tại Việt Nam.

*Hỗ trợ phát triển Ngân hàng Chính sách Xã hội và Quỹ Tín dụng Nhân dân* để thực hiện những mục tiêu chính trị xã hội của Nhà nước như cho vay xóa đói giảm nghèo, thực hiện các dự án có quy mô vừa và nhỏ nhằm phát triển kinh tế ở vùng sâu, vùng xa, . . . Khi Ngân hàng Chính sách Xã hội và Quỹ Tín dụng Nhân dân thực hiện tốt nhiệm vụ này, các NHTMQD sẽ không phải thực hiện nhiều hoạt

động kinh doanh phi lợi nhuận, không theo nguyên tắc thị trường như hiện nay. Chỉ tập trung vào hiệu quả kinh doanh, hoạt động theo nguyên tắc thị trường sẽ giúp các NHTMQD có được lợi nhuận nhiều hơn, năng lực cạnh tranh cũng nâng cao hơn.

### **3.2.3. Chiến lược phát triển:**

Các đề xuất về chiến lược phát triển cần được thực hiện cả trong ngắn hạn và dài hạn. Ngân hàng Nhà nước chịu trách nhiệm định hướng, hoạch định và thực thi chiến lược. Chính phủ, Bộ Tài chính và các bộ ngành liên quan khác đóng vai trò quan trọng trong việc đề ra định hướng, phối hợp và kiểm soát.

*Lành mạnh hóa và cải thiện năng lực tài chính* là giải pháp tăng cường năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam. Ngân hàng Nhà nước phải phối hợp với Bộ Tài chính để nhanh chóng xử lý nợ tồn đọng trong các NHTMQD và xây dựng lộ trình tăng vốn hợp lý. Mục đích đến năm 2010 phải đạt tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu là 8%.

*Quá trình tái cơ cấu các NHTMCP về cơ bản đã thực hiện xong, nhiều ngân hàng cổ phần đã được bán lại hoặc sáp nhập. Nhưng NHNN vẫn phải tiếp tục theo dõi hoạt động của khối ngân hàng này để có những can thiệp hỗ trợ khi cần thiết.* Phối hợp với Bộ Tài chính (Ủy Ban Chứng khoán) và các Bộ ngành khác, tạo mọi điều kiện thuận lợi để các NHTMCP tăng vốn bằng cách phát hành cổ phiếu ra thị trường chứng khoán, kể cả thị trường chứng khoán quốc tế.

*Quá trình tái cơ cấu của các NHTMQD đã được thực hiện vài năm qua, và vẫn còn đang tiếp diễn. Quá trình này phải sớm hoàn thành để chuyển sang bước tiếp theo là cổ phần hóa. Tái cơ cấu không nên chỉ tập trung vào lĩnh vực tài chính mà phải chú trọng vào cơ cấu tổ chức, hệ thống quản trị và nguồn nhân lực.*

*Đẩy nhanh tiến độ cổ phần hóa các NHTMQD.* Việc thí điểm cổ phần hóa Ngân hàng Ngoại thương và Ngân hàng Phát triển nhà Đồng bằng Sông Cửu Long đến nay vẫn chưa thực hiện được. Do vậy, chỉ tiêu của Chính phủ đến năm 2010 sẽ cổ phần hóa hết các NHTMQD là khó thực hiện được. Việc cổ phần hóa phải chú ý đến việc lựa chọn cổ đông chiến lược là các ngân hàng và các tổ chức quản lý ngân hàng chuyên nghiệp để họ tham gia vào việc điều hành ngân hàng sau khi cổ phần hóa.

*Xóa bỏ hẳn các hình thức cho vay chỉ định đối với các NHTMQD.* Đối với các dự án đầu tư lớn của Chính phủ nên công khai đấu thầu để các NHTMCP có thể tham gia đầu tư, tránh tình trạng độc quyền cho các NHTMQD như hiện nay. Mục đích của việc này là giúp các NHTMQD thích ứng với hoạt động kinh doanh theo nguyên tắc thị trường từ đó gia tăng năng lực cạnh tranh của các ngân hàng này.

### **3.3. Các đề xuất khác:**

Ngoài các đề xuất trên luận văn còn đưa ra những đề xuất nằm ngoài khả năng thực hiện của các ngân hàng, đòi hỏi phải có sự phối hợp đồng bộ của các bộ ngành và các cấp, cụ thể là:

Chính phủ, các bộ ngành liên quan, các ngân hàng và các phương tiện thông tin đại chúng nên tăng cường và khuyến khích văn hóa sử dụng dịch vụ ngân hàng trong người dân, đặc biệt là khuyến khích gửi tiền tiết kiệm vào ngân hàng, thực hiện các thanh toán qua tài khoản ngân hàng và giảm bớt sử dụng tiền mặt trong tiêu dùng.

Chính phủ, các bộ ngành liên quan đẩy mạnh phát triển các yếu tố đầu và các ngành liên quan phụ trợ như tin học, bưu chính viễn thông, kế toán kiểm toán, và giáo dục và đào tạo, . . . để hỗ trợ sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng.

Chính phủ và các bộ ngành liên quan như bộ Tư pháp, Tòa án cần tăng cường thực thi pháp luật nhằm giải quyết hiệu quả các trường hợp gian lận ngân hàng, người vay mất khả năng trả nợ và điều kiện để phát mại các tài sản cầm cố, v.v. Nếu lợi ích của cả người đi vay tiền và người cho vay được bảo đảm thì sẽ kích thích họ thực hiện nhiều giao dịch và kinh doanh hơn.

Chính phủ, các địa phương ban ngành cần nhanh chóng cải cách doanh nghiệp Nhà nước, giúp các ngân hàng cơ cấu những khoản nợ xấu do các doanh nghiệp này gây nên. Là một bộ phận dịch vụ trong tổng thể nền kinh tế, các ngân hàng bị chi phối bởi các cải cách doanh nghiệp Nhà nước, sự phát triển của khu vực kinh tế tư nhân, và tính minh bạch trong hoạch định chính sách.

Cuối cùng, Chính phủ, Bộ ngoại giao và các Bộ ngành liên quan cần tạo điều kiện thuận lợi để các ngân hàng Việt Nam nắm bắt tốt những thông tin về các thỏa thuận thương mại và đầu tư vào Việt Nam, cũng như thông tin về thị trường nước ngoài để phục vụ cho công tác quảng bá thương hiệu của các ngân hàng Việt Nam.

## Kết luận

Ngành ngân hàng Việt Nam đã trải qua thời kỳ khó khăn, đang trong quá trình phát triển mạnh mẽ. Cơ cấu ngân hàng hai cấp với chế độ đa sở hữu giúp ngành ngân hàng Việt Nam tiến một bước dài trong quá trình hội nhập. Vấn đề nổi bật hiện nay là sự cạnh tranh của khối ngân hàng nước ngoài với các ngân hàng trong nước sẽ trở nên gay gắt hơn khi Việt Nam tự do hóa ngành dịch vụ ngân hàng. Với những ưu thế toàn diện về kinh nghiệm, công nghệ, quản trị và nguồn vốn. Các ngân hàng nước ngoài dường như có nhiều ưu thế hơn trong cuộc chạy đua phân chia lại thị phần dịch vụ ngân hàng vốn bị khống chế bởi các NHTM trong nước từ trước đến nay. Để có thể đương đầu với những nguy cơ đó, các ngân hàng Việt Nam cần thiết phải rà soát lại năng lực phục vụ của mình. Nâng cao năng lực phục vụ để gia tăng sức cạnh tranh là con đường duy nhất các NHTM Việt Nam phải thực hiện để có thể tiếp tục ổn định và phát triển sau khi thị trường dịch vụ ngân hàng được tự do hóa hoàn toàn.

Trung Quốc và Campuchia là hai quốc gia có điều kiện kinh tế xã hội có nhiều tương đồng với Việt Nam. Cam kết mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng của hai quốc gia này khi gia nhập WTO là khá rộng. Tuy nhiên họ, đặc biệt là Trung Quốc lại vận dụng các qui định của WTO một cách rất linh hoạt để bảo vệ các ngân hàng trong nước. Việt Nam cần nghiên cứu kinh nghiệm của những quốc gia đi trước, và dựa vào điều kiện thực tế của mình để đề ra những bước đi phù hợp, hạn chế tối đa những tác động tiêu cực của tự do hóa tài chính đối với nền kinh tế.

Mô hình Diamond đã cho thấy chiến lược và cơ cấu của ngân hàng dưới tác động của các điều kiện cung và cầu, các ngành phụ trợ có ảnh hưởng như thế nào đến năng lực cạnh tranh của ngân hàng Việt Nam. Bên cạnh đó, tự do hóa tài chính mang lại nhiều cơ hội và thách thức cho các NHTMVN. Để tận dụng những cơ hội, hạn chế thách thức hoặc biến thách thức thành cơ hội, các ngân hàng Việt Nam cần phải hiểu rõ điểm mạnh và điểm yếu của mình, mô hình SWOT đã giải quyết rất tốt vấn đề này.

Những phân tích định tính về năng lực phục vụ - khả năng cạnh tranh của ngân hàng sẽ không thuyết phục nếu thiếu những số liệu chứng minh thực tế. Vì vậy, cuộc khảo sát thực tế về năng lực phục vụ của các NHTMNVN là bổ sung không thể thiếu trong quá trình phân tích. Tuy quy mô khảo sát và số liệu còn nhiều hạn chế nhưng những khảo sát về năng lực phục vụ đã phần nào nêu lên những hạn chế của các ngân hàng Việt Nam đó là quy trình và thủ tục rất phức tạp gây ra cho khách hàng tâm lý “ngại” giao dịch. Bên cạnh đó, khảo sát cũng đáng giá khá chính xác năng lực phục vụ hiện tại, dựa vào đó có thể dự báo được khả năng cạnh tranh trong tương lai của các NHTMNVN.

Sự dịch chuyển của khách hàng dẫn đến những thay đổi trong bảng cân đối tài sản của ngân hàng Việt Nam. Các giao dịch tín dụng giảm gây ra những tổn thất trong lợi nhuận, đồng thời kéo theo nguy cơ bị xâm chiếm thị phần. Những lợi thế về tài chính, công nghệ, cơ sở vật chất, lãi suất và độ tin cậy không phải là những nguyên nhân đáng kể gây nên sự di chuyển của khách hàng. Ý nghĩa to lớn của cuộc khảo sát chính là ở đây. Tự do hóa tài chính tuyệt đối có ảnh hưởng lớn đến các ngân hàng Việt Nam, do sự di chuyển sang các ngân hàng nước ngoài của các khách hàng doanh nghiệp và cá nhân. Nhưng nguyên nhân chủ yếu của sự di chuyển này chính là do sự chuyên nghiệp và thủ tục đơn giản của các ngân hàng nước ngoài. Đây là yếu tố các ngân hàng Việt Nam hoàn toàn có thể cải thiện trong tương lai gần.

Trên cơ sở những phân tích, luận văn đã đề xuất các giải pháp nhằm giải quyết vấn đề đã đặt ra ban đầu là gia năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam để nâng cao năng lực cạnh tranh của khối ngân hàng Việt Nam so với khối ngân hàng nước ngoài.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Asli Demirguc – Kunt, Luc Laeven and Ross Levine, 2003. *The Impact of Bank Regulations, Concentration and Institutions on Bank margins*. World Bank Working Paper No. 3030.
2. *Cải cách hệ thống ngân hàng Trung Quốc*. Báo cáo về hệ thống ngân hàng Trung Quốc – Từ Economist ngày 29 tháng 10 năm 2005.
3. Dwichi S. Ritter, 2002. *Giao dịch ngân hàng hiện đại, kỹ năng phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính*. Nhà xuất bản Thống Kê.
4. Đỗ Văn Đức. *Kinh nghiệm một số nước trong việc nâng cao năng lực tài chính và khả năng cạnh tranh của ngân hàng thương mại*. Tạp chí Ngân hàng Số 2/ 2004.
5. Edward W. Reed, Edward K. Gill, 2004. *Ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Thống Kê.
6. Gianni De Nicoló, Philip Bartholomew, Tahanara Zaman, Mary Zephinin, 2003. *Hợp nhất ngân hàng, quốc tế hóa và tập đoàn hóa: Các xu hướng và bài học đối với rủi ro tài chính*. Nghiên cứu của IMF WP/03/158.
7. Graciela Laura Kaminsky and Sergio L. Schmukler, 2003. *Mất trong ngắn hạn, được trong dài hạn: Các tác động của tự do hoá tài chính*.
8. George Clarke, Robert Cull, Maria Soledad Martinez Peria, and Susana M. Sánchez, 2001. *Sự gia nhập của ngân hàng nước ngoài: Kinh nghiệm, bài học cho các nước đang phát triển, và kế hoạch nghiên cứu thêm*. Tài liệu nghiên cứu.
9. Hồ Xuân Phương, Jean Pierre Landan, Kazi Matin, 2001. *Tự do hóa tài chính và an ninh tài chính*. Viện nghiên cứu tài chính Hà Nội.
10. Huỳnh Nam Dung, 1999. *Hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam: Các thách thức và hội nhập*. Tài liệu nghiên cứu.
11. Lê Văn Tề, TS. Nguyễn Thị Xuân Liễu, 2003. *Quản Trị Ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Thống Kê.
12. Lê Thu Hà. *Kinh tế Trung Quốc sau khi gia nhập WTO*. Những vấn đề kinh tế Thế giới Số 11/ 2005.

13. Lê Kim Thùy, 2006. *Một số giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*. Ngân hàng Nhà nước. Tài liệu nghiên cứu.
14. Jans Kovsted, John Rand, Fian Tarp, 2005. *Từ ngân hàng một cấp đến ngân hàng thương mại: cải cách khu vực tài chính Việt Nam 1988 – 2003*. Nhà xuất bản Tài Chính.
15. Jens Kovsted, John Rand and Finn Tarp, 2004. *Các cuộc cải cách ngành tài chính Việt Nam: Một số vấn đề và khó khăn*. Tài liệu nghiên cứu.
16. Masamichi Kono, Patrick Low, Mukela Luanga, Aaditya Mattoo, Maika Oshikawa, and Ludger Schuknecht, 1997. *Mở cửa thị trường các dịch vụ tài chính và vai trò của GATS. WTO*.
17. Michael Andrews, 2005. *Ngân hàng nhà nước, ổn định, tư nhân hóa và tăng trưởng: Các quyết định chính sách thực tế trên thế giới*. Tài liệu nghiên cứu.
18. Nguyễn Thị Hiền, 2006. *Phát triển dịch vụ ngân hàng trong dân cư - Một câu phần quan trọng trong chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2006 - 2010 và 2020*. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Tài liệu nghiên cứu.
19. Nguyễn Văn Tiên, 2003. *Đánh giá và phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh ngân hàng*. Nhà xuất bản Thống Kê.
20. Nguyễn Đức Thảo, 2004. *Chiến lược cho phát triển các dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế*. Viện nghiên cứu Ngân hàng.
21. Nguyễn Thị Quy, 2005. *Năng lực cạnh tranh của các ngân hàng thương mại trong xu thế hội nhập*. Nhà xuất bản Lý luận Chính trị.
22. Nick J. Freeman, 2004. *Việt Nam: Tóm tắt chính sách cải cách ngành tài chính*. Tài liệu nghiên cứu.
23. Phạm Văn Năng, 2003. *Tự do hóa tài chính và hội nhập quốc tế của hệ thống ngân hàng Việt Nam*. Cục xuất bản - Bộ văn hóa Thông tin.
24. Phí Trọng Hiền. *Bàn về nâng cao năng lực cạnh tranh cho các ngân hàng thương mại Việt nam trên thị trường dịch vụ ngân hàng*. Tạp chí ngân hàng Số 3/ 2006.
25. Paul H. Allen, 2003. *Tái lập ngân hàng*. Nhà xuất bản Thanh Niên.

26. Phung Khac Ke, 2003. *Gia nhập WTO và cải cách ngân hàng tại Việt Nam*. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
27. Soo-Nam Oh, 2002. *Hiểu sâu sắc hơn về ngành ngân hàng - Việt Nam*. Tài liệu nghiên cứu của Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB).
28. Stijn Clacessens, Asli Demirguc – Kunt and Harry Huizinga, 1998. *How does Foreign Entry Affect the Domestic Banking Market?*. World Bank Working Paper No. 1918.
29. Trần Ngọc Thơ, 2005. *Kinh tế Việt Nam trên đường hội nhập: Quản lý tự do hóa tài chính*. Nhà xuất bản Thống Kê.
30. Trường Đại Học Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh, 2003. *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Tự do hóa tài chính và hội nhập quốc tế của hệ thống ngân hàng Việt Nam*. Cục xuất bản - Bộ Văn Hóa Thông Tin.
31. Viện nghiên cứu khoa học Ngân hàng, 2003. *Kỷ yếu hội thảo khoa học: Những thách thức của ngân hàng thương mại Việt Nam trong cạnh tranh và hội nhập quốc tế*. Nhà xuất bản Thống Kê.
32. Vũ Xuân Thành, 2005. *Cơ hội và thách thức đối với hệ thống ngân hàng khi gia nhập WTO*. Ngân hàng Nhà nước. Tài liệu nghiên cứu.
33. Vương Tùng Kỳ, 1999. *Gia nhập WTO, những ảnh hưởng đối với ngành tiền tệ ngân hàng Trung Quốc*. Tạp chí “Bình luận kinh tế quốc tế” số 7 – 8.
34. *WTO, GATS và tự do hoá các dịch vụ tài chính của Việt Nam*. Tài liệu đào tạo cho Dự án hỗ trợ Việt Nam trong hội nhập vào nền kinh tế quốc tế, 2005.
35. Web site Ngân hàng Nhà nước Việt Nam: [www.sbv.gov.vn](http://www.sbv.gov.vn)
36. Web site Hiệp hội ngân hàng Việt Nam: [www.vnba.org.vn](http://www.vnba.org.vn)
37. Web site Tài chính Việt Nam: [www.taichinhvietnam.com](http://www.taichinhvietnam.com)
38. Web site Thời báo kinh tế Việt Nam: [www.vneconomy.com.vn](http://www.vneconomy.com.vn)
39. Web site Bộ Tài chính: [www.mof.gov.vn](http://www.mof.gov.vn)
40. Web site Bộ Kế hoạch Đầu tư: [www.mpi.gov.vn](http://www.mpi.gov.vn)
41. Web site Tổ chức Tiền tệ Thế giới: [www.imf.org](http://www.imf.org)
42. Web site Ngân hàng Thế giới: [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)
43. Web site Ngân hàng phát triển Châu Á: [www.adb.org](http://www.adb.org)
44. Web site Tổ chức Thương mại Thế giới: [www.wto.org](http://www.wto.org)



## Phụ lục 1

### PHIẾU PHỎNG VẤN VỀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM TRONG TIẾN TRÌNH HỘI NHẬP TÀI CHÍNH

Kính thưa Quý Khách hàng,

Nhằm mục đích thu thập thông tin cho việc thực hiện luận văn Thạc sỹ kinh tế tại Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh với đề tài “Phân tích năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam dưới tác động của tự do hóa tài chính”, Tôi thực hiện khảo sát năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung theo bảng câu hỏi đính kèm.

Tôi xin cam đoan, kết quả của quá trình khảo sát chỉ dùng cho mục đích nghiên cứu thực hiện luận văn, không dùng cho bất kỳ mục đích thương mại nào. Cũng như không dùng để chống lại các khách hàng hay bất kỳ ngân hàng nào. Rất mong nhận được sự giúp đỡ của Quý Khách hàng.

#### Thông tin chung:

*Khách hàng cá nhân*

Tên đầy đủ:.....

Cơ quan công tác:.....

Vị trí: .....

Điện thoại:.....

Mức thu nhập hiện tại:

Dưới 2,5 triệu     Từ 2,5 đến 5 triệu     Từ 5 đến 10 triệu     Trên 10 triệu

*Khách hàng doanh nghiệp*

Tên công ty: .....

Địa chỉ:.....

Điện thoại.....

Loại hình hoạt động:

Sản xuất                       Thương mại – dịch vụ                       Hỗn hợp

#### Dạng câu hỏi và cách trả lời:

Các câu hỏi khảo sát được chia làm 02 phần. **Phần 1** bao gồm 09 câu hỏi, các câu hỏi này chủ yếu dùng để đánh giá năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại. Và được đánh giá bằng cách (✓) thang điểm có sẵn. Tùy thuộc vào tính chất từng câu hỏi mà thang điểm có ý nghĩa khác nhau, nhưng tổng quát điểm sẽ được tính như sau: 5 điểm: Được đánh giá dưới mức trung bình; từ 6 đến 7 điểm: Mức trung bình; từ 8 đến 9 điểm: Mức khá; 10 điểm: Mức Tốt.

#### Ví dụ:

Đối với câu hỏi số 1:

Thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

Nếu bạn chấm 5 điểm có nghĩa là bạn đánh giá thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng mà bạn thường xuyên giao dịch là rất tệ, không tận tâm, niềm nở với khách hàng.

Nếu bạn chấm từ 6 đến 7 điểm: cách phục vụ của nhân viên ngân hàng tạm chấp nhận nhưng chỉ ở mức trung bình, không tạo được ấn tượng tốt từ bạn.

Nếu bạn chấm từ 8 đến 9 điểm: Bạn cho là được nhân viên ngân hàng có thái độ tiếp khách niềm nở, đúng mực, nhiệt tình, và bạn có những ấn tượng khá tốt về họ.

Nếu điểm của bạn cho là 10: Bạn không hề có bất cứ sự phàn nàn nào về cung cách phục vụ của nhân viên ngân hàng và có ấn tượng rất tốt về họ.

**Phần 2** bao gồm 10 câu hỏi, một số câu hỏi sẽ được trả lời bằng cách chọn các phương án có sẵn, số câu hỏi còn lại có cách trả lời tương tự như ở phần 1.

## BẢNG CÂU HỎI

### Phần 1

Bạn nhận xét gì về năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam:

1. Thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

2. Cơ sở vật chất của ngân hàng: (trụ sở giao dịch, bàn, ghế, quầy giao dịch,...)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

3. Thời gian và địa điểm giao dịch: (giờ làm việc và địa điểm đặt trụ sở của ngân hàng có thuận tiện cho việc giao dịch của bạn)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

4. Công nghệ ngân hàng: (mạng máy tính, ATM, các thiết bị khác)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

5. Tiện ích ngân hàng: (các giá trị gia tăng kèm theo, ví dụ: Thanh toán cước điện thoại, phí bảo hiểm, tiền mua hàng... qua ATM, các dịch vụ ngân hàng tại gia)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

6. Năng lực tài chính của ngân hàng:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

7. Các dịch vụ của ngân hàng đã đáp ứng nhu cầu của bạn ở mức độ nào: (có dịch vụ nào bạn cần mà ngân hàng không cung cấp)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

8. Đánh giá tổng quát về năng lực phục vụ của ngân hàng:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

9. Đánh giá về năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong tương lai:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

## Phần 2

Nhằm mục đích đánh giá chính xác hơn về năng lực phục vụ của các Ngân hàng Thương mại Việt Nam so với các Ngân hàng Nước ngoài. Xin bạn vui lòng trả lời đầy đủ các câu hỏi sau:

1. Theo bạn, những hạn chế hiện nay về năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam là gì:

- Phong cách phục vụ chưa tốt
- Dịch vụ ngân hàng kém đa dạng, nguồn vốn thấp
- Cơ sở vật chất, công nghệ thiếu hiện đại và kém đồng bộ
- Giao dịch còn mang nặng hình thức giấy tờ
- Kỹ năng quản trị còn yếu

2. Quy mô chung hiện nay của các ngân hàng thương mại Việt Nam: (Rất nhỏ, Nhỏ, Trung Bình, Khá, Lớn)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

3. Năng lực phục vụ của ngân hàng có ảnh hưởng như thế nào đến khả năng cạnh tranh: (ít – nhiều)

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

4. Lợi thế của các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay là gì:

- Được ưu đãi hơn so với các ngân hàng nước ngoài
- Hệ thống chi nhánh phủ rộng
- Phong cách phục vụ tốt
- Nguồn vốn lớn và công nghệ hiện đại
- Có được một khối lượng lớn khách hàng truyền thống

5. Lợi thế của các ngân hàng nước ngoài là gì:

- Khả năng tài chính mạnh
- Dịch vụ chuyên nghiệp
- Công nghệ hiện đại

- d. Phong cách phục vụ tốt
- e. Có mối quan hệ tốt với khối doanh nghiệp nước ngoài
6. Năng lực phục vụ của các ngân hàng thương mại trong nước có cải thiện đáng kể trong thời gian qua?

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

7. Ảnh hưởng của tự do hóa thị trường tài chính đến các ngân hàng thương mại trong nước:

5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	----

8. Bạn có ý định chuyển sang giao dịch với các ngân hàng nước ngoài trong thời gian tới (khi các ngân hàng nước ngoài không còn bị hạn chế về mặt địa lý và số lượng các dịch vụ cung cấp) không?

Có

Không

9. Bạn thích gửi tiền tại ngân hàng nào? Lý do?

LÝ DO \ GỬI	VND		NGOẠI TỆ	
	NHVN	NHNN	NHVN	NHNN
Chuyên nghiệp				
Thủ tục đơn giản				
Cơ sở vật chất tốt				
Lãi suất ưu đãi				
Đáng tin cậy				
Mạng lưới chi nhánh rộng				
Có thể sử dụng ở nước ngoài				

10. Bạn thích vay tiền từ ngân hàng nào? Lý do?

LÝ DO \ VAY	VND		NGOẠI TỆ	
	NHVN	NHNN	NHVN	NHNN
Chuyên nghiệp				
Thủ tục đơn giản				
Cơ sở vật chất tốt				
Lãi suất ưu đãi				
Đáng tin cậy				
Mạng lưới chi nhánh rộng				
Có thể sử dụng ở nước ngoài				

**Xin chân thành cảm ơn!!!**

## Phụ lục 2

### NHỮNG CAM KẾT QUỐC TẾ VỀ TỰ DO HÓA DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

#### A. Hiệp định thương mại Việt Nam – Hoa Kỳ (BTA):

Hiệp định Thương mại song phương giữa Việt Nam và Hợp chúng quốc Hoa Kỳ (hay còn gọi là BTA) có hiệu lực từ ngày 11/12/2001. Nội dung chính của BTA bao gồm các quy định và nguyên tắc giám sát hoạt động thương mại giữa hai quốc gia. Chương 3 của Hiệp định phác thảo những nguyên tắc và quy định áp dụng cho lĩnh vực thương mại dịch vụ. Các Phụ lục của BTA liệt kê những cam kết về tự do hoá thương mại (đối với hàng hoá và dịch vụ), trong đó, Phụ lục G có trình bày lộ trình của Việt Nam thực hiện các cam kết cụ thể về dịch vụ. Trong số tám ngành dịch vụ được đề cập tới trong danh sách<sup>29</sup>, các dịch vụ tài chính, cụ thể hơn là “các dịch vụ tài chính và ngân hàng”, được quy định khá cụ thể (gồm có điều kiện, hạn chế và thời gian thực hiện) về việc mở cửa thị trường theo bốn hình thức cung cấp dịch vụ (gồm cung cấp xuyên biên giới, tiêu thụ tại nước ngoài, hiện diện thương mại hay hiện diện thể nhân). Thực tế này cho thấy những cam kết và quyết tâm của Chính phủ trong việc theo đuổi tiến trình tự do hoá trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng và tài chính.

Cụ thể hơn, trong hiệp định BTA, Chính phủ Việt Nam đã thoả thuận việc tuân theo những nguyên tắc và quy định áp dụng chung đã được đề cập trong Chương 3, đồng thời thực hiện các cam kết về tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia, nghĩa là các ngân hàng và tổ chức tín dụng của Mỹ sẽ được hưởng những cơ hội thị trường tốt hơn trong ngành tài chính Việt Nam. Những điểm đáng lưu ý nhất trong các quy định và cam kết này được trình bày dưới đây:

*Đối xử tối huệ quốc:* Theo nguyên tắc này, thực chất được qui định theo hệ thống thương mại đa phương WTO, Việt Nam sẽ, một cách vô điều kiện, dành cho hàng hoá và dịch vụ từ Mỹ những đối xử không kém ưu đãi hơn hàng hoá dịch vụ xuất xứ từ bất kỳ quốc gia nào khác. Chỉ xảy ra ngoại lệ trong trường hợp Việt Nam quyết định dành ưu đãi cho các quốc gia láng giềng nhằm đáp ứng sự trao đổi trong phạm vi các khu vực dịch vụ cận biên, nơi mà sản xuất và tiêu dùng diễn ra tại chỗ; và những ưu đãi mà Việt Nam dành cho các thành viên theo như hiệp định tự do hoá thương mại dịch vụ mà Việt Nam đã ký kết hay tham gia. (ví dụ như thông qua hội nhập khu vực<sup>30</sup>).

*Đối xử quốc gia và tiếp cận thị trường:* Đây không phải là những nguyên tắc áp dụng chung. Giống như trong hiệp định GATS, hiệp định khung BTA về dịch vụ (có trong chương 3) phác thảo những nghĩa vụ “có điều kiện” thứ hai chỉ dành cho các ngành đã cam kết, ví dụ với các hoạt động và khu vực đề cập đến trong lộ trình thực hiện. Trong đó, mỗi một thành viên đều đưa ra những hạn chế cụ thể về việc họ muốn duy trì nguyên tắc tiếp cận thị trường cũng như những điều kiện

<sup>29</sup> Bảy ngành dịch vụ khác là: dịch vụ kinh doanh, dịch vụ thông tin liên lạc, dịch vụ kỹ thuật xây dựng, dịch vụ phân phối, dịch vụ chăm sóc sức khoẻ, y tế và dịch vụ du lịch.

<sup>30</sup> Những điều kiện cho trường hợp ngoại lệ được trình bày trong Điều 3, Chương 3 của Hiệp định.

mà theo đó họ sẵn sàng cho phép hưởng chế độ đối xử quốc gia<sup>31</sup>. Trong khi thực hiện những cam kết tiếp cận thị trường theo BTA, Việt Nam cũng cam kết sẽ “đối xử không kém ưu đãi hơn những điều khoản, hạn chế và quy định đã thoả thuận và chi tiết trong lộ trình” cho những dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ từ Mỹ. Những điều kiện và biện pháp hạn chế trên có thể phân biệt (ví dụ như áp dụng cho đối tượng nước ngoài) hay không phân biệt (ví dụ áp dụng cho đối tượng trong nước nhưng có ảnh hưởng bởi mức quy định “trần” đối với dịch vụ). Sáu biện pháp hạn chế này là: Hạn chế về số lượng nhà cung cấp dịch vụ; Hạn chế về tổng giá trị giao dịch; Hạn chế về tổng số các giao dịch hoặc tổng số lượng đầu ra của dịch vụ; Hạn chế về tổng số thể nhân được thuê; Hạn chế về sự tham gia góp vốn nước ngoài; và Hạn chế hay đòi hỏi phải tuân theo hình thức thực thể pháp lý nhất định để cung cấp dịch vụ.

Một số cam kết cụ thể trong hiệp định BTA của Chính phủ Việt Nam đối với tổ chức ngân hàng và tài chính của Hoa Kỳ được trình bày chi tiết trong Phụ lục 2. Dưới đây là phần tóm tắt:

- Các nhà cung cấp dịch vụ tài chính Hoa Kỳ được phép cung cấp dịch vụ tại Việt Nam thông qua các hình thức pháp lý: (i) Chi nhánh ngân hàng Hoa Kỳ; (ii) Ngân hàng liên doanh Việt Nam-Hoa Kỳ; (iii) Công ty thuê mua tài chính 100% vốn Hoa Kỳ và (iv) Công ty thuê mua tài chính liên doanh Việt Nam-Hoa Kỳ;
- Trong vòng 3 năm kể từ khi Hiệp định có hiệu lực, hình thức pháp lý duy nhất thông qua đó các nhà cung cấp dịch vụ tài chính Hoa Kỳ khác (ngoài ngân hàng và công ty thuê- mua tài chính) có thể cung cấp các dịch vụ tài chính tại Việt Nam là liên doanh với đối tác Việt Nam. Sau thời gian đó, hạn chế này sẽ được bãi bỏ;
- Sau 9 năm kể từ khi Hiệp định có hiệu lực, các ngân hàng Hoa Kỳ được phép thành lập ngân hàng con 100% vốn Hoa Kỳ tại Việt Nam (từ tháng 12 năm 2010, các ngân hàng con 100% vốn của Mỹ được phép hoạt động ở Việt Nam);
- Việt Nam sẽ cho phép các ngân hàng của Mỹ được nắm vốn sở hữu trong các ngân hàng Việt Nam được cổ phần hóa, tương đương với mức cho phép đối với các nhà đầu tư Việt Nam<sup>32</sup>. Theo thời gian, từng bước cho phép các liên doanh tăng dần mức nắm giữ vốn từ 30% lên 49%, thực hiện trước năm 2010;
- Từ tháng 12 năm 2004, các chi nhánh ngân hàng của Mỹ được phép: i) nhận đảm bảo cho khoản vay bằng giá trị quyền sử dụng đất do các DN có vốn đầu tư nước ngoài nắm giữ; (ii) tiếp nhận và sử dụng giá trị quyền sử dụng đất đảm bảo cho khoản vay trong trường hợp không thanh toán nợ; (iii) được tiếp cận các dịch vụ tái chiết khấu, hoán đổi và hợp đồng kỳ hạn của Ngân hàng

<sup>31</sup> Theo điều 7, Chương 3 của BTA, các hoạt động dịch vụ mô tả trong Phụ lục G và theo các điều kiện cũng như tiêu chuẩn quy định, mỗi bên sẽ chấp nhận những dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ của bên khác, tôn trọng tất cả những biện pháp có ảnh hưởng đến việc cung ứng dịch vụ, với chế độ đãi ngộ không kém ưu đãi hơn so với dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ của bên đó.

<sup>32</sup> Hiện nay các ngân hàng nước ngoài được phép nắm tối đa 10% cổ phần của các ngân hàng trong nước, tuy nhiên mỗi giao dịch cần phải có sự đồng ý của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Nhà nước; và quan trọng hơn là, iv) được hưởng đầy đủ quyền như ngân hàng trong nước;

Xuất phát từ những cam kết trong khuôn khổ BTA, Việt Nam cũng phải tuân thủ các điều khoản trong Phụ lục của Hiệp định Chung về Thương mại Dịch vụ Tài chính (GATS), và thực hiện các cam kết cụ thể sau:

- Thành lập một công ty con của một công ty cho thuê tài chính Mỹ hoặc một công ty cho thuê tài chính liên doanh cần phải sau ba năm. Từ tháng 1 năm 2003, các tổ chức tín dụng phi ngân hàng hoạt động ở Việt Nam được phép đặt các chi nhánh và văn phòng đại diện ở bất kỳ đâu tại Việt Nam với điều kiện các tổ chức đó đã hoạt động được từ hai năm trở lên và có tỷ lệ nợ quá hạn thấp hơn 5%; và
- Việt Nam sẽ cho phép các ngân hàng Mỹ được cung cấp các dịch vụ như nhận tiền gửi bằng đồng nội tệ, thẻ tín dụng, máy trả tiền tự động và các dịch vụ/sản phẩm khác.

## **B. Hiệp định chung về Thương mại Dịch vụ (GATS) và Tổ chức thương mại thế giới WTO:**

Hiệp định chung về Thương mại Dịch vụ (GATS) đàm phán lần đầu tiên tại Vòng đàm phán thương mại đa phương Uruguay và trở thành một bộ phận không thể tách rời trong hệ thống pháp lý của WTO. Mô tả về Hiệp định này có thể tóm tắt như sau:

GATS có 4 mục tiêu chính: mở rộng thương mại dịch vụ; thúc đẩy tự do hoá thông qua các vòng đàm phán liên tục nhằm thúc đẩy tăng trưởng và phát triển kinh tế; minh bạch hoá các quy tắc và quy định; và tăng cường sự tham gia của các quốc gia đang phát triển. Hiệp định này được cơ cấu thành 2 phần: hiệp định khung tóm tắt, ở nhiều phương diện tương tự như GATT, và lộ trình thực hiện những cam kết cụ thể của mỗi quốc gia, trong đó các thành viên chủ động thực hiện theo như danh sách các trường hợp ngoại lệ “đối xử tối huệ quốc”.

Một trong những đặc điểm của GATS (đã được trình bày trong phần BTA) là các chính phủ được tự do lựa chọn ngành dịch vụ để đưa vào trong lộ trình cam kết, và cả những ngành đã cam kết, để duy trì những biện pháp hạn chế đối với mức độ tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia. Chính phủ cũng được chuẩn bị để đảm bảo thực hiện được những cam kết này; và cũng có thể không thực hiện chế độ tối huệ quốc (khi tất cả quốc gia nước ngoài được đối xử như nhau) nếu đưa ra được một trường hợp ngoại lệ như phần giải thích dưới đây.

### ***Những nghĩa vụ vô điều kiện***

Khung này bao gồm 5 nghĩa vụ chung áp dụng rộng rãi cho tất cả dịch vụ không kể đến trên thực tế đã cam kết hay chưa (“những nghĩa vụ vô điều kiện”): chế độ tối huệ quốc, sự minh bạch, rà soát hành chính, chế tài đối với các nhà cung cấp độc quyền và tham vấn liên Chính phủ về thông lệ kinh doanh bị ràng buộc.

- Chế độ đãi ngộ tối huệ quốc (MFN): Theo điều II của GATS, các thành viên buộc phải thực hiện ngay lập tức và vô điều kiện “đối xử không kém ưu đãi hơn dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ của những quốc gia khác.” cho các dịch vụ

và nhà cung cấp dịch vụ của các thành viên khác. Điều này, theo nguyên tắc, tương ứng với việc hạn chế những ưu đãi mang tính sắp đặt giữa các nhóm thành viên hay việc hai quốc gia dành cho nhau những đặc quyền, hay hạn chế về các điều khoản có đi có lại giới hạn các lợi ích từ việc dành cho những đối tác thương mại những đối xử tương tự nhau. Bất kỳ sự vi phạm nào cũng có thể được điều tiết theo Điều II – Các trường hợp bất miễn. Các thành viên được phép tìm kiếm sự bất miễn trước khi Hiệp định có hiệu lực. Những trường hợp miễn trừ mới cũng có thể được xem xét đối với những thành viên mới tại thời điểm gia nhập hay, trong trường hợp thành viên hiện tại, bằng cách khước từ bất miễn theo Điều IX: 3 của Thỏa thuận WTO. Tất cả các trường hợp miễn trừ đều phải được rà soát lại, theo nguyên tắc, không kéo dài quá 10 năm. Ngoài ra, GATS cho phép các nhóm thành viên tham gia vào các hiệp định hội nhập kinh tế hoặc ghi nhận những chuẩn mực, chứng nhận hoặc những biện pháp tương tự khi đáp ứng được những điều kiện cụ thể;

- **Tính minh bạch:** Các thành viên GATS được yêu cầu công khai tất cả những bằng chứng về việc áp dụng chung và thiết lập những điểm giải trình quốc gia nhằm đáp ứng những yêu cầu thông tin của các thành viên khác; và
- **Những nghĩa vụ áp dụng chung khác:** Bao gồm việc thiết lập quy trình rà soát hành chính, nghĩa vụ đối với các thành viên nhằm đảm bảo rằng các nhà cung cấp độc quyền có hành động nhất quán với chế độ tối huệ quốc và những quy trình tham vấn liên chính phủ về những tập quán kinh doanh bị hạn chế của những nhà cung cấp dịch vụ tổ chức.

### ***Những nghĩa vụ có điều kiện***

Như trong trường hợp BTA, Hiệp định khung GATS bao gồm một lớp thứ hai những nghĩa vụ nhằm vào những khu vực đã có cam kết, ví dụ như những khu vực trong lộ trình cam kết quốc gia<sup>33</sup>, bao gồm *tiếp cận thị trường*, *đãi ngộ quốc gia*, *tự do thanh toán* và *chuyển tiền quốc tế* cũng như những quy định phụ về *tính minh bạch* (gửi thông báo một lần trong một năm tới WTO về bất kỳ sự thay đổi nào so với những quy định hiện hành mà ảnh hưởng lớn tới hoạt động thương mại ở những khu vực đã có cam kết) và về *hành vi độc quyền* và các nhà cung cấp dịch vụ độc quyền (không được hành động thiếu nhất quán với những cam kết hay khi cạnh tranh trên khu vực ngoài phạm vi độc quyền và những cam kết lạm dụng vị trí độc quyền của họ).

- **Tiếp cận thị trường** – Trong lộ trình thực hiện những cam kết cụ thể, mỗi thành viên đều xác định những hạn chế mà một thành viên mong muốn duy trì theo nguyên tắc tiếp cận thị trường. Bằng cách thực hiện cam kết tiếp cận thị trường, một thành viên của WTO được hưởng “đãi ngộ không kém ưu đãi hơn so với quy định trong các điều khoản, hạn chế hay những điều kiện đã thoả thuận trong lộ trình của nước đó” đối với dịch vụ và các nhà cung cấp dịch vụ của bất kỳ thành viên WTO nào khác. Các điều kiện và hạn chế trên có thể phân biệt (ví

---

<sup>33</sup> Trong khuôn khổ GATS, các dịch vụ được chia thành 12 ngành, và 155 ngành phụ với 4 hình thức cung cấp đã được cụ thể trong phần này.



dụ như chỉ áp dụng đối với đối tượng nước ngoài) hay không phân biệt (ví dụ như chỉ áp dụng cho đối tượng trong nước nhưng có ảnh hưởng đến mức quy định “trần” đối với dịch vụ). Sáu loại điều kiện và hạn chế đó là:

- *Hạn chế về số lượng nhà cung cấp dịch vụ*: ví dụ như một số lượng giới hạn các giấy phép được cấp cho các ngân hàng bao gồm cả ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài, thể hiện dưới dạng số tuyệt đối, dưới dạng phần trăm hay thông qua “kiểm tra nhu cầu kinh tế” - có nghĩa là những trường hợp được cấp phép và phê duyệt theo một số các tiêu chuẩn cụ thể;

- *Hạn chế về tổng giá trị tài sản hay giao dịch dịch vụ*: ví dụ như thị phần về giá trị hay số lượng giới hạn các ngân hàng;

- *Hạn chế về tổng số giao dịch hay tổng sản lượng dịch vụ đầu ra*: ví dụ như thị phần quy đổi ra số vốn ký quỹ;

- *Hạn chế về tổng số thể nhân được thuê*: ví dụ như số lượng nhân viên làm việc tại các ngân hàng nước ngoài;

- *Hạn chế về loại hình thực thể pháp lý*: ví dụ như việc cấm hay áp đặt những loại hình pháp lý như công ty con, chi nhánh, văn phòng đại diện hay công ty liên doanh;

- *Hạn chế về phần vốn góp nước ngoài*: ví dụ như sự tham gia của nước ngoài vào các ngân hàng giới hạn tối đa là 49%.

➤ *Đối xử quốc gia* – Trong khuôn khổ GATS, chế độ đãi ngộ quốc gia nghĩa là đối với bất kỳ ngành nào trong lộ trình thực hiện cam kết quốc gia, mỗi thành viên buộc phải đối xử với các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài không kém ưu đãi hơn so với các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ trong nước. Yêu cầu chính là bỏ qua những *biện pháp đang được điều chỉnh, theo luật pháp hay trên thực tế, những điều kiện cạnh tranh ưu đãi ngành dịch vụ riêng của một nước thành viên*. Các thành viên bắt buộc phải mở rộng chế độ đối xử quốc gia ở bất kỳ ngành dịch vụ cụ thể thoả mãn những điều kiện và tiêu chuẩn trên. Khác với *Tiếp cận thị trường*, “đối xử quốc gia” không có một danh sách rút gọn những biện pháp hạn chế. Mỗi biện pháp đều phải trải qua thử nghiệm để xem xét ảnh hưởng đến điều kiện cạnh tranh ưu đãi đối với doanh nghiệp trong nước. Nếu một biện pháp đáp ứng được thử nghiệm, trở thành là biện pháp ràng buộc “đối xử quốc gia”, sẽ được đưa vào lộ trình nếu thành viên muốn tiếp tục duy trì nó. Thực tế cho phép xác định những biện pháp ràng buộc đối xử quốc gia mang tính điển hình, những yêu cầu về quốc gia, yêu cầu thường trú có hiệu lực, những biện pháp ràng buộc về quyền sở hữu đất đai hay những ưu đãi với người bản địa.

Trong khuôn khổ GATS (cũng tương tự như BTA và AFAS), đối với cả biện pháp Tiếp cận thị trường và chế độ Đối xử quốc gia, những cam kết và biện pháp hạn chế trong mỗi trường hợp đều được cân nhắc tới 4 hình thức cung cấp, như sau:

➤ *Cung cấp xuyên biên giới* (hình thức 1): khả năng của các nhà cung cấp dịch

vụ nước ngoài cung cấp các dịch vụ xuyên biên giới tại các địa phận các nước thành viên;

- Tiêu thụ ở nước ngoài (hình thức 2): các cư dân các nước thành viên được quyền tự do mua dịch vụ trong địa phận các nước thành viên khác;
  - Hiện diện thương mại (hình thức 3): cơ hội cho các nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài thiết lập, hoạt động hay mở rộng một hiện diện thương mại trên địa phận nước thành viên, dưới hình thức chi nhánh, đại lý, hay công ty con sở hữu toàn phần; và
  - Hiện diện thể nhân (hình thức 4): khả năng gia nhập hay tạm thời cư trú trên địa phận nước thành viên của một thể nhân nước ngoài để cung cấp một dịch vụ.
- Ở cả hai hình thức Tiếp cận thị trường hay Đối xử quốc gia, có năm lựa chọn cam kết cho mỗi hình thức cung cấp là:

1. Không cam kết: nghĩa là tự do hoá hoàn toàn hay Tiếp cận thị trường ở mức đầy đủ nhất;
2. Không hạn chế: nghĩa là không có cam kết. Thành viên duy trì tự do hoàn toàn về quy định;
3. Liệt kê ràng buộc hiện tại như 49% giới hạn mức sở hữu vốn nước ngoài;
4. Tận dụng cơ hội đàm phán GATS để tự do hoá từng phần đồng thời duy trì ràng buộc (ví dụ như 51% giới hạn mức sở hữu nước ngoài sẽ đẩy mức sở hữu của nước ngoài thêm 2%, về mặt pháp lý sẽ là cổ đông đa số); và
5. Duy trì một biên độ nhất định theo kế hoạch hành động và đàm phán trong tương lai (ví dụ như để giới hạn 30% trong khi thực tế đề ra mức 49% sẽ dẫn đến khả năng quốc gia phải thắt chặt qui định pháp lý lên tới mức trần 30% và tạo một biên độ 20% cũng thông qua qui định pháp lý cho các vòng đàm phán GATS trước khi phải tự do hoá thực sự. Nhờ đó, quốc gia đó có thêm thời gian).

#### ***Các trường hợp bãi miễn tối huệ quốc***

Chế độ tối huệ quốc là nghĩa vụ chung áp dụng cho tất cả các biện pháp ảnh hưởng tới thương mại dịch vụ. Tuy nhiên, có sự thống nhất rằng các biện pháp cụ thể theo những nghĩa vụ tối huệ quốc có thể tiếp tục duy trì – về mặt nguyên tắc không quá 10 năm và phải rà soát lại trong vòng 5 năm. Những biện pháp này được cụ thể hóa trong danh sách các trường hợp bãi miễn tối huệ quốc.