

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

\*\*\*\*\*

**NGUYỄN HOÀNG TRÚC**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG BỐI  
CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ TẠI CHI  
NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**TP HỒ CHÍ MINH – NĂM 2007**

## LỜI CẢM ƠN

*Trong quá trình thực hiện luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ và cộng tác của các tập thể và cá nhân.*

*Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, các Thầy, Cô giáo và các học viên lớp cao học Kinh tế phát triển - Fulbright 1(KTPT – FETP1) - Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh đã tạo mọi điều kiện thuận lợi, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.*

*Đặc biệt, tôi xin bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc nhất đến GSTS. Hoàng Thị Chính - Người trực tiếp hướng dẫn đã tận tình chu đáo giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn.*

*Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc và các Phòng ban của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh đã tạo điều kiện thuận lợi, nhiệt tình cộng tác giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.*

*Một lần nữa xin chân thành cảm ơn!*

**TP.Hồ Chí Minh, tháng 12 năm 2007**

**Tác giả luận văn**

*Nguyễn Hoàng Trúc*

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

AFTA	Khu vực mậu dịch tự do của ASEAN
AFAS	Hiệp định chung về thương mại dịch vụ trong ASEAN
ASEAN	Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
ATM	Máy rút tiền tự động
BIBF	Thẻ thức ngân hàng quốc tế Băng cốc
BIDV HCMC	Ngân hàng Đầu tư & Phát triển VN – CN TPHCM
BIDV HO	Ngân hàng Đầu tư & Phát triển VN Hội sở chính
BIS	Ngân hàng Thanh toán quốc tế
BTA	Hiệp định Thương mại song phương Việt Nam - Hoa Kỳ
CAMEL	An toàn vốn, chất lượng tài sản, quản trị, lợi tức và tính thanh khoản
CAR	Tỷ lệ an toàn vốn
CPH	Cổ phần hoá
CSVC	Cơ sở vật chất
DNNN	Doanh nghiệp Nhà nước
DNNVV	Doanh nghiệp Nhỏ và Vừa
DNNQD	Doanh nghiệp ngoài quốc doanh
DPRR	Dự phòng rủi ro
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
ĐVT	Đơn vị tính
EU	Liên minh Châu Âu
EUR	Đồng Euro
FSC	Ủy ban Giám sát tài chính
GATS	Hiệp định chung về Thương mại dịch vụ
GDP	Tổng sản phẩm quốc nội
IMF	Quỹ Tiền tệ Quốc tế

KCN	Khu công nghiệp
KDNT	Kinh doanh ngoại tệ
KHNN	Kế hoạch nhà nước
KTTN	Kinh tế tư nhân
MFN	Nguyên tắc đối xử Tối huệ quốc
NHLD	Ngân hàng liên doanh
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTW	Ngân hàng Trung ương
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NT	Đãi ngộ quốc gia
NXB	Nhà xuất bản
TCKT	Tổ chức kinh tế
TP HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
TNCT	Tư nhân cá thể
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TTTC	Thị trường tài chính
USD	Đô la Mỹ
WTO	Tổ chức Thương mại thế giới

## DANH MỤC CÁC BẢNG

<b>Bảng 2.1: Nguồn nhân lực của BIDV HCMC qua 3 năm (2004-2006) .....</b>	<b>25</b>
<b>Bảng 2.2: Tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn của BIDV HCMC (2004 – 2006) .....</b>	<b>27</b>
<b>Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV HCMC (2004 – 2006) .....</b>	<b>31</b>
<b>Bảng 2.4: Tình hình huy động vốn của BIDV HCMC (2004 – 2006) .....</b>	<b>41</b>
<b>Bảng 2.5: Nguồn vốn huy động phân theo thời hạn gửi.....</b>	<b>42</b>
<b>Bảng 2.6: Nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ của BIDV HCMC .....</b>	<b>44</b>
<b>Bảng 2.7: Tình hình hoạt động tín dụng của BIDV HCMC 2004 – 2006 .....</b>	<b>47</b>
<b>Bảng 2.8: Dư nợ tín dụng xét theo thời hạn cho vay của BIDV HCMC.....</b>	<b>48</b>
<b>Bảng 2.9: Dư nợ tín dụng xét theo loại tiền tệ của BIDV HCMC.....</b>	<b>49</b>
<b>Bảng 2.10: Tình hình nợ quá hạn của BIDV HCMC 2004 – 2006.....</b>	<b>50</b>
<b>Bảng 2.11: Tình hình hoạt động dịch vụ thẻ ATM tại BIDV HCMC .....</b>	<b>53</b>
<b>Bảng 2.12: Tình hình hoạt động thanh toán của BIDV HCMC .....</b>	<b>54</b>
<b>Bảng 2.13: Thị phần của BIDV HCMC trên địa bàn.....</b>	<b>57</b>
<b>Bảng 2.14: Phân bổ tín dụng của BIDV HCMC (2004 – 2006) .....</b>	<b>58</b>

## DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ

Hình 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của BIDV TP Hồ Chí Minh .....	21
Biểu đồ 2.2 : Biểu đồ biểu diễn cơ cấu nguồn vốn theo thời hạn gửi tiền.....	44
Biểu đồ 2.3: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ theo thời hạn cho vay .....	48
Biểu đồ 2.4: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ theo loại tiền tệ.....	49

## MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN .....	I
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	III
DANH MỤC CÁC BẢNG .....	V
DANH MỤC CÁC HÌNH, BIỂU ĐỒ.....	VI
MỤC LỤC .....	VII
<b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu: .....	1
2. Mục đích nghiên cứu của đề tài:.....	2
3. Đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu của đề tài:.....	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu:.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu:.....	2
3.3. Phương pháp nghiên cứu:.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài:.....	3
5. Kết cấu của đề tài .....	4
<b>PHẦN NỘI DUNG .....</b>	<b>5</b>
<b><i>CHƯƠNG 1.....</i></b>	<b>5</b>
<b><i>CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ</i></b>	
<b><i>NGÂN HÀNG TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ .....</i></b>	<b>5</b>
<b>1.1. Những vấn đề cơ bản về dịch vụ ngân hàng .....</b>	<b>5</b>
1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng .....	5
1.1.2. Đặc điểm dịch vụ ngân hàng.....	7
1.1.3. Các chủ thể cung cấp dịch vụ ngân hàng .....	7
1.1.4. Các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng.....	8
1.1.5. Dịch vụ ngân hàng và giá cả dịch vụ ngân hàng .....	8
<b>1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế .....</b>	<b>9</b>
1.2.1. Vai trò của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế - xã hội.....	9
1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội	
nhập kinh tế quốc tế.....	9
1.2.2.1 Môi trường pháp lý .....	9
1.2.2.2 Môi trường kinh tế - xã hội .....	10

1.2.2.3 Các tác nhân tham gia trên thị trường DVNH.....	11
<b>1.3. Kinh nghiệm hội nhập quốc tế trong lĩnh vực ngân hàng của một số nước trong khu vực.....</b>	<b>12</b>
1.3.1. Kinh nghiệm của Trung quốc.....	12
1.3.2. Kinh nghiệm của Thái Lan.....	13
1.3.3. Kinh nghiệm của Hàn Quốc.....	15
1.3.3.1 Những cải cách chủ yếu kể từ khi khủng hoảng xảy ra .....	15
1.3.3.2 Các tác động của mở cửa thị trường DVNH.....	15
1.3.4. Một số bài học rút ra từ kinh nghiệm của một số nước và hướng vận dụng vào Việt Nam.....	16
<b>1.4. Kết luận.....</b>	<b>17</b>
<b>CHƯƠNG 2.....</b>	<b>19</b>
<b>THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH.....</b>	<b>19</b>
2.1. Giới thiệu về Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP HCM.....	19
2.1.1. Giới thiệu chung:.....	19
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh.....	19
2.1.2.1. Về bộ máy quản lý.....	19
2.1.2.2 Cơ cấu và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban:.....	22
2.1.3. Nguồn lực của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh..	24
2.1.3.1 Tình hình sử dụng lao động.....	24
2.1.3.2 Tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn.....	26
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.....	29
2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP HCM.....	32
2.2.1. Môi trường pháp lý liên quan đến dịch vụ ngân hàng.....	32
2.2.1.1 Hệ thống các văn bản pháp luật về dịch vụ ngân hàng.....	32
2.2.1.2 Hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ ngân hàng .....	34



2.2.2. Môi trường kinh tế - xã hội .....	35
2.2.3. Các tác nhân tham gia trên thị trường dịch vụ ngân hàng: .....	37
2.2.3.1. Đối tượng sử dụng dịch vụ ngân hàng .....	37
2.2.3.2. Đối tượng cung ứng dịch vụ ngân hàng .....	38
<b>2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng ở Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong thời gian qua .....</b>	<b>39</b>
2.3.1. Dịch vụ huy động vốn .....	39
2.3.1.1 Quy mô nguồn vốn huy động .....	40
2.3.1.2 Cơ cấu nguồn vốn huy động .....	42
2.3.2. Dịch vụ tín dụng.....	45
2.3.2.1 Quy mô hoạt động tín dụng.....	45
2.3.2.2 Cơ cấu dư nợ tín dụng.....	46
2.3.2.3 Chất lượng tín dụng.....	50
2.3. 2.4 Phân tích đánh giá thực trạng dịch vụ tín dụng của BIDV HCMC.....	51
2.3.3. Dịch vụ thanh toán.....	53
2.3.3.1 Mở tài khoản thanh toán.....	53
2.3.3.2 Phát hành và thanh toán thẻ ATM .....	53
2.3.3.3 Thanh toán trong nước, quốc tế.....	54
2.3.3.4 Một số dịch vụ tiện ích khác.....	55
2.3.4 Thị phần cung cấp dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC trên địa bàn TP Hồ Chí Minh .....	55
<b>2.3. Khả năng tiếp cận, sử dụng DVNH và giá cả DVNH .....</b>	<b>58</b>
2.3.1. Đánh giá khả năng tiếp cận và sử dụng DVNH của các đối tượng khách hàng	58
2.3.2. Giá cả dịch vụ ngân hàng.....	59
<b>2.5. Kết luận về thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng tại BIDV HCMC.....</b>	<b>60</b>
<b>CHƯƠNG 3.....</b>	<b>62</b>
<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH .....</b>	<b>62</b>
<b>3.1. Các cam kết hội nhập đối với dịch vụ ngân hàng.....</b>	<b>62</b>

3.1.1 Các cam kết theo Hiệp định khung về thương mại dịch vụ (AFAS) của ASEAN62	
3.1.2 Những yêu cầu về mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng theo Hiệp định Thương mại Việt Mỹ .....	63
3.1.3 Cam kết về các chính sách thương mại dịch vụ liên quan đến lĩnh vực ngân hàng của Việt Nam khi gia nhập WTO .....	65
<b>3.2. Tác động của các cam kết hội nhập đối với phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh .....</b>	<b>67</b>
3.2.1. Tác động có ảnh hưởng tích cực đến phát triển dịch vụ ngân hàng.....	67
3.2.1. Tác động có ảnh hưởng tiêu cực đến phát triển dịch vụ ngân hàng.....	67
<b>3.3. Dự báo về các xu hướng trong cạnh tranh về dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.....</b>	<b>68</b>
3.3.1. Xu hướng gia tăng mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt trên nhiều thị trường sản phẩm dịch vụ khác nhau.....	68
3.3.2. Xu hướng gia tăng và đa dạng hóa các nhu cầu, đòi hỏi của khách hàng đối với ngân hàng.....	69
3.3.3. Xu hướng gia tăng nhanh hơn tỷ trọng của nhóm khách hàng trẻ, các doanh nghiệp mới, các sản phẩm dịch vụ mới dựa trên nền công nghệ mới, hiện đại.....	69
3.3.4. Xu hướng tác động ngày càng nhiều của toàn cầu hóa và tự do hóa tài chính- tiền tệ khu vực và thế giới tới các hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nước. ....	70
<b>3.4. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong thời gian tới.....</b>	<b>70</b>
3.4.1. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng.....	70
3.4.2. Định hướng phát triển một số dịch vụ ngân hàng chủ yếu.....	71
3.4.2.1. Định hướng phát triển dịch vụ huy động vốn .....	71
3.4.2.2. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng.....	71
3.4.2.3. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán.....	72
<b>3.5. Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng của chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển thành phố Hồ Chí Minh.....</b>	<b>73</b>
3.5.1. Về cơ hội (Opportunities).....	73
3.5.2. Về nguy cơ (Threats).....	73

3.5.3. Điểm mạnh (Strengths).....	75
3.5.4. Điểm yếu (Weaknesses).....	75
3.5.5. Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh.....	76
<b>3.6. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh .....</b>	<b>78</b>
3.6.1. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao sức cạnh tranh ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh.....	78
3.6.2. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và đa dạng hoá DVNH.....	80
3.6.2.1. Đối với dịch vụ huy động vốn.....	80
3.6.2.2. Đối với dịch vụ tín dụng .....	81
3.6.2.3. Đối với dịch vụ thanh toán và dịch vụ khác .....	81
3.6.3. Nhóm giải pháp tăng cường tuyên truyền để khuyến khích sự tiếp cận và sử dụng của các thể nhân đối với các DVNH, đặc biệt là các DVNH mới.....	82
<b>PHẦN KẾT LUẬN .....</b>	<b>85</b>
1. Kết luận .....	85
2. Kiến nghị.....	86
2.1. Đối với Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh:.....	86
2.2. Đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam .....	87
2.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước, cơ quan quản lý Nhà nước trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng .....	87

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu:

Sự ổn định và vững mạnh của hệ thống tài chính quốc gia nói chung và hệ thống ngân hàng nói riêng là điều kiện quan trọng cho sự phát triển kinh tế bền vững của một nước, đặc biệt là trong môi trường toàn cầu hóa ngày càng gay gắt như hiện nay.

Theo lộ trình, đến năm 2010, Việt Nam sẽ phải mở cửa hoàn toàn thị trường dịch vụ ngân hàng; loại bỏ căn bản các hạn chế tiếp cận thị trường dịch vụ ngân hàng trong nước, các giới hạn hoạt động ngân hàng (qui mô, tổng số dịch vụ ngân hàng được phép...) đối với các tổ chức tín dụng nước ngoài, thực hiện đối xử công bằng giữa tổ chức tín dụng trong nước và tổ chức tín dụng nước ngoài; giữa các tổ chức tín dụng nước ngoài với nhau theo các nguyên tắc đối xử tối huệ quốc, đối xử quốc gia và các nguyên tắc khác trong Thỏa thuận GATS/WTO và các thỏa thuận quốc tế khác không mâu thuẫn với thỏa thuận GATS/WTO.

Thực trạng thị trường dịch vụ ngân hàng thời gian gần đây tuy đã có những thay đổi tích cực song năng lực cạnh tranh vẫn còn rất hạn chế về nhiều mặt và ngày càng phải đối mặt với những thách thức đáng lo ngại từ phía các ngân hàng nước ngoài. Những cam kết về mở cửa thị trường đang cuốn hệ thống ngân hàng Việt Nam vào dòng chảy cải cách, trở thành một trong những định hướng quan trọng nhất cho việc xây dựng chiến lược hoạt động của các ngân hàng. Do vậy, việc nghiên cứu, xem xét một cách tổng quát và đầy đủ tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong thời gian qua đồng thời đối chiếu với các yêu cầu đưa ra trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế và các cam kết của Việt Nam để đề xuất những giải pháp khả thi nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong giai đoạn tới là hết sức cần thiết.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, tôi tiến hành chọn đề tài nghiên cứu "***Phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế tại Chi nhánh Ngân***

***hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh***” làm đề tài nghiên cứu cho Luận văn thạc sỹ của mình.

## **2. Mục đích nghiên cứu của đề tài:**

- Hệ thống hóa lý luận về dịch vụ ngân hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

- Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong những năm qua để đưa ra những đánh giá về mức độ hội nhập quốc tế theo các điều khoản về yêu cầu mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng.

- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong giai đoạn tới.

Ghi chú: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển TPHCM sau đây gọi tắt là Chi nhánh.

## **3. Đối tượng, phạm vi và phương pháp nghiên cứu của đề tài:**

### ***3.1. Đối tượng nghiên cứu:***

Với phạm vi của một luận văn thạc sỹ, đề tài sẽ chỉ tập trung nghiên cứu những vấn đề cơ bản về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trên một số nội dung cơ bản là các vấn đề liên quan tới dịch vụ ngân hàng, các nhân tố ảnh hưởng, điều kiện phát triển và môi trường pháp lý cho sự phát triển dịch vụ ngân hàng cả trên giác độ lý luận và thực tiễn ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh, từ đó đề xuất một số giải pháp thúc đẩy quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh theo các yêu cầu về mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng theo AFTS, theo Hiệp định Thương mại Việt Mỹ và trong quá trình hội nhập WTO.

### ***3.2. Phạm vi nghiên cứu:***

- Phạm vi không gian: tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh.

- Phạm vi thời gian: đề tài tập trung nghiên cứu những vấn đề cơ bản về sự phát triển của dịch vụ ngân hàng trên một số nội dung cơ bản là các vấn đề liên quan tới dịch vụ ngân hàng, các nhân tố ảnh hưởng, điều kiện phát triển và môi trường pháp lý cho sự phát

triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh, các tài liệu phục vụ đánh giá thực trạng được thu thập trong khoảng thời gian từ 2004 đến 2006.

### **3.3. Phương pháp nghiên cứu:**

Để đạt được mục đích của đề tài, trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng các phương pháp sau:

Phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử: là phương pháp nghiên cứu tổng quát để khái quát đối tượng nghiên cứu và để nhận thức bản chất của các hiện tượng tự nhiên, kinh tế, xã hội. Phương pháp này yêu cầu nghiên cứu các hiện tượng không phải trong trạng thái riêng rẽ, cô lập mà trong mối quan hệ bản chất của các hiện tượng, sự vật; không phải trong trạng thái tĩnh mà trong sự phát triển từ thấp đến cao, trong sự chuyển biến từ số lượng sang chất lượng, từ quá khứ đến hiện tại và tương lai.

Phương pháp phân tích số liệu: vận dụng các phương pháp phân tích thống kê như số tương đối, số tuyệt đối, số bình quân, lượng tăng (giảm) tuyệt đối liên hoàn, tốc độ phát triển liên hoàn, tốc độ tăng (giảm) liên hoàn và phương pháp so sánh để phân tích kết quả kinh doanh cũng như tình hình phát triển dịch vụ của ngân hàng qua các năm nhằm đáp ứng được mục đích nghiên cứu của đề tài đã đặt ra.

## **4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài:**

Đối với Việt Nam, dịch vụ ngân hàng được dự báo sẽ là lĩnh vực cạnh tranh rất khốc liệt khi "vòng" bảo hộ cho ngân hàng thương mại trong nước không còn, khi cuộc đua hội nhập vào giai đoạn nước rút. Vì thế, việc xem xét các yêu cầu mở cửa trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh để có những giải pháp thích hợp là hết sức cần thiết, vừa có ý nghĩa khoa học, vừa có ý nghĩa thực tiễn đối với Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

Mục đích nghiên cứu của tác giả không ngoài việc tìm kiếm đáp án cho các vấn đề sau:

- Yếu tố nào ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng nói chung và tại BIDV HCMC nói riêng khi “vòng” bảo hộ dịch vụ ngân hàng dần được tháo gỡ?
- Xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trong điều kiện hội nhập?
- Với thực trạng dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và phát triển TPHCM hiện nay thì giải pháp nào để tồn tại và phát triển trong điều kiện hội nhập?

## **5. Kết cấu của đề tài**

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ ngân hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh.

# PHẦN NỘI DUNG

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ

#### 1.1. Những vấn đề cơ bản về dịch vụ ngân hàng

##### 1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng

Về khái niệm **dịch vụ ngân hàng**, ở nước ta cho đến nay vẫn chưa có một định nghĩa rõ ràng về khái niệm này. Có quan niệm cho rằng, *theo nghĩa rộng*, DVNH là tất cả các dịch vụ mà hệ thống ngân hàng cung cấp cho nền kinh tế. Nhưng cũng có quan niệm cho rằng, *theo nghĩa hẹp*, DVNH không thuộc phạm vi kinh doanh tiền tệ và các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng theo chức năng của một trung gian tài chính (huy động tiền gửi, cho vay...), mà chỉ những hoạt động gắn liền với việc thu lệ phí do các ngân hàng thương mại thực hiện, thông qua việc phục vụ các doanh nghiệp, các tổ chức và cá nhân nhằm thu được lợi nhuận. [10]

Trong Luật Các Tổ chức tín dụng năm 1997, cụm từ “*dịch vụ ngân hàng*” cũng đã được đề cập tới tại khoản 1 và khoản 7, điều 20, nhưng không có định nghĩa và giải thích làm rõ.

Theo cách định nghĩa của Tổ chức thương mại thế giới (WTO) đưa ra trong Hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS) thì: “Một *dịch vụ tài chính* là bất kỳ dịch vụ nào có tính chất tài chính được một nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp”. Dịch vụ tài chính bao gồm: dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan tới bảo hiểm, mọi *dịch vụ ngân hàng* và các dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm). Trong bảng phân ngành dịch vụ của WTO, nó được chia thành 12 phân ngành cụ thể sau:

- (1) Nhận tiền gửi và các khoản tiền từ công chúng;
- (2) Cho vay dưới mọi hình thức bao gồm: cho vay tiêu dùng, thế chấp, bao thanh toán và các khoản tài trợ cho các giao dịch thương mại khác;
- (3) Cho thuê tài chính;



- (4) Tất cả các khoản thanh toán và chuyển tiền, bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ thanh toán, séc du lịch và hối phiếu ngân hàng (bank drafts)
- (5) Bảo lãnh và cam kết thanh toán
- (6) Tự doanh hoặc kinh doanh trên tài khoản của khách hàng, kể cả trên thị trường tập trung, thị trường phi tập trung (OTC) hoặc các thị trường khác, các sản phẩm sau: Các công cụ thị trường tiền tệ, bao gồm séc, hối phiếu, chứng chỉ tiền gửi; ngoại hối; các công cụ phái sinh; các sản phẩm dựa trên lãi suất và tỷ giá; các chứng khoán có khả năng chuyển nhượng; các công cụ chuyển nhượng và các tài sản tài chính khác, kể cả vàng nén;
- (7) Phát hành các loại chứng khoán, bao gồm cả việc bảo lãnh phát hành và đại lý phát hành (cả phát hành công khai và không công khai) và cung ứng các dịch vụ liên quan đến hoạt động phát hành;
- (8) Môi giới tiền tệ;
- (9) Quản lý tài sản gồm quản lý tiền mặt, quản lý danh mục, tất cả các hình thức quản lý đầu tư tập thể, quản lý quỹ hưu trí, dịch vụ uỷ thác, lưu ký và tín thác;
- (10) Dịch vụ thanh toán và thanh toán bù trừ đối với các tài sản tài chính, bao gồm chứng khoán, các sản phẩm phái sinh và các công cụ có thể chuyển nhượng khác
- (11) Cung cấp và trao đổi các thông tin tài chính, xử lý dữ liệu tài chính và phần mềm có liên quan của các nhà cung ứng của các dịch vụ tài chính khác.
- (12) Dịch vụ tư vấn, môi giới và các dịch vụ tài chính hỗ trợ khác liên quan đến tất cả các hoạt động nói trên, bao gồm cả việc tham chiếu và phân tích tín dụng, nghiên cứu, tư vấn đầu tư và đầu tư theo danh mục, tư vấn đối với các hoạt động mua lại và tái cơ cấu doanh nghiệp cũng như xây dựng chiến lược.

Tóm lại, mặc dù ở Việt Nam, khái niệm DVNH chưa được đề cập tới một cách đầy đủ trong Luật Các Tổ chức tín dụng nhưng theo thông lệ quốc tế, DVNH có thể hiểu là toàn bộ các dịch vụ liên quan đến hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... mà hệ thống các ngân hàng cung ứng cho nền kinh tế. Tuy nhiên, trong phạm vi nghiên cứu của luận văn và cũng để phù hợp với thực tiễn của các ngân hàng thương mại Việt Nam

luận văn sẽ không đi vào phân tích riêng từng phân ngành DVNH này mà sẽ nhóm thành 3 nhóm dịch vụ chủ yếu để phân tích là: (1) dịch vụ huy động vốn; (2) dịch vụ tín dụng; (3) dịch vụ thanh toán → dịch vụ phi tín dụng.

### **1.1.2. Đặc điểm dịch vụ ngân hàng**

Các loại dịch vụ tài chính nói chung và nhất là DVNH nói riêng đều có những đặc điểm chung cơ bản là:

- **Tính vô hình:** là đặc điểm chủ yếu để phân biệt sản phẩm DVNH với các sản phẩm của ngành sản xuất vật chất khác trong nền kinh tế quốc dân. Chính đặc điểm này làm cho việc đánh giá chất lượng sản phẩm DVNH trở nên khó khăn ngay cả khi khách hàng đang sử dụng chúng.

- **Tính không thể tách biệt hay không chia cắt:** là đặc điểm phát sinh do quá trình cung cấp dịch vụ và quá trình tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời. Mặt khác, quá trình cung ứng dịch vụ này được tiến hành theo những qui trình nhất định, không có sản phẩm dở dang, dự trữ lưu kho, mà sản phẩm được cung ứng trực tiếp cho người sử dụng khi và chỉ khi khách hàng có nhu cầu và đáp ứng những điều kiện của nhà cung cấp.

- **Tính không ổn định và khó xác định:** vì một sản phẩm DVNH dù lớn hay nhỏ (xét về qui mô) đều không đồng nhất về thời gian, cách thức, điều kiện thực hiện, vì vậy rất khó xác định. Chất lượng của mỗi sản phẩm DVNH được cấu thành bởi nhiều yếu tố như uy tín của nhà cung cấp, công nghệ, trình độ cán bộ, khách hàng, v.v..., trong đó, đặc biệt quan trọng là uy tín của bản thân nhà cung cấp dịch vụ. Những yếu tố này ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, nhưng lại thường xuyên biến động và rất khó lượng hoá. Vì vậy nó không ổn định, khó xác định chính xác.

### **1.1.3. Các chủ thể cung cấp dịch vụ ngân hàng**

Các chủ thể cung cấp DVNH được tổ chức dưới rất nhiều hình thức khác nhau và ngày càng phong phú hơn với việc ra đời của nhiều loại hình mới. Trong phạm vi nghiên cứu của Luận văn, các phân tích sẽ tập trung vào các DVNH do các tổ chức là ngân hàng cung cấp và cũng chỉ xem xét một số vấn đề liên quan tới năng lực của các ngân hàng với tư cách là chủ thể cung cấp các dịch vụ này.

#### **1.1.4. Các đối tượng có nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng**

Các đối tượng này chủ yếu bao gồm:

*Chính phủ:* Chính phủ tham gia vào thị trường DVNH với tư cách là người có nhu cầu được cung ứng DVNH trong trường hợp Chính phủ tiến hành huy động các nguồn tài chính phục vụ mục tiêu đầu tư phát triển nền kinh tế - xã hội như phát hành trái phiếu Chính phủ, trái phiếu chính quyền địa phương...

*Các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế - xã hội:* đây là những khách hàng rất quan trọng trên thị trường trên cả hai phương diện cung và cầu các nguồn tài chính. Tính đa dạng trong nhu cầu của các đối tượng này là đặc điểm rất quan trọng đối với các chủ thể cung ứng dịch vụ trong quá trình hội nhập.

*Dân cư:* đối tượng khách hàng thứ ba của thị trường là các tầng lớp dân cư, họ chủ yếu là khách hàng của thị trường khi tham gia vào các dịch vụ gửi tiết kiệm, tham gia bảo hiểm, đầu tư chứng khoán... Dân cư ở đây chủ yếu là những người dân trong nước, song những người nước ngoài sống và làm việc ở trong nước và những người không cư trú cũng là đối tượng khách hàng rất quan trọng.

#### **1.1.5. Dịch vụ ngân hàng và giá cả dịch vụ ngân hàng**

Hàng hoá của thị trường DVNH chính là các loại hình dịch vụ mà các chủ thể cung cấp. Song không phải thị trường nào cũng có thể cung cấp được đầy đủ các loại hình DVNH mà nó tùy thuộc vào mức độ phát triển của thị trường. Các thị trường càng phát triển thì số lượng loại hình được cung cấp càng phong phú, đa dạng và mức độ tiện ích cũng càng cao và ngược lại.

Giá cả các loại DVNH là một vấn đề rất quan trọng, có tác động lớn đến sự phát triển của thị trường cũng như các chủ thể cung cấp các DVNH. Giá cả các loại DVNH quá cao hay quá thấp đều có tác động tiêu cực đến sự phát triển của cả thị trường nói chung. Ngoài ra, một vấn đề hết sức quan trọng nữa là giá và phí phải được xác định trên cơ sở thoả thuận và phản ánh đúng cung cầu trên thị trường. Khi giá cả của DVNH bị bóp méo hoặc bị áp đặt thì sẽ không khuyến khích các chủ thể cung cấp nâng cao chất lượng dịch vụ của mình. Như vậy, để đảm bảo cho thị trường phát triển một cách hiệu quả, giá cả các

loại DVNH phải được xác định ở mức phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế, của thị trường và phải phản ánh thực chất quan hệ cung cầu thị trường.

## **1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế**

### ***1.2.1. Vai trò của dịch vụ ngân hàng trong nền kinh tế - xã hội***

Dịch vụ ngân hàng là một trong những loại hình dịch vụ chất lượng cao, có vai trò rất quan trọng trong đời sống, kinh tế và quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

Dịch vụ ngân hàng thúc đẩy quá trình sản xuất phát triển, đóng góp đáng kể vào tốc độ tăng trưởng GDP. Là những định chế trung gian tài chính, hệ thống NHTM huy động các khoản tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, cùng với kênh huy động từ thị trường chứng khoán, hệ thống NHTM đã trở thành kênh cung cấp vốn chủ lực cho nền kinh tế để đầu tư, cho vay các chủ thể kinh doanh, sản xuất và đời sống. Thông qua các dịch vụ cho vay, hệ thống NHTM đã giúp các doanh nghiệp chuyển đổi cơ cấu sản xuất, dịch chuyển vốn đầu tư, đổi mới trang thiết bị, công nghệ nhằm hạ giá thành sản phẩm, nâng cao sức cạnh tranh, đặc biệt là trong giai đoạn hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế.

Ngoài ra, dịch vụ ngân hàng còn tạo điều kiện cho các ngành dịch vụ khác phát triển. Do đặc điểm của dịch vụ ngân hàng liên quan sâu rộng đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực sản xuất và đời sống nên sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng như đầu tư, thanh toán, chuyển tiền... gắn với các dịch vụ bưu chính viễn thông, tư pháp, kế toán, kiểm toán, du lịch, giao thông vận tải.... Cuối cùng, lĩnh vực xuất nhập khẩu dịch vụ cũng sẽ bị hạn chế nếu dịch vụ thanh toán không thông suốt.

### ***1.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế***

#### ***1.2.2.1 Môi trường pháp lý***

Môi trường pháp lý cho quá trình phát triển DVNH có thể tập hợp thành 2 nhóm cơ bản là: khuôn khổ luật pháp và hệ thống các cơ quan quản lý thị trường.

*Thứ nhất, về khuôn khổ luật pháp:* là hệ thống các văn bản pháp luật quy định các nguyên tắc hoạt động cơ bản trong lĩnh vực kinh doanh DVNH. Đây là căn cứ cơ bản để

các đối tượng tham gia vào thị trường tiến hành trao đổi, mua bán các loại hình DVNH. Yêu cầu cơ bản đối với hệ thống khuôn khổ pháp luật được thừa nhận trên phạm vi quốc tế bao gồm: (1) tính thống nhất, (2) tính ổn định, (3) tính minh bạch, (4) phù hợp với các thông lệ và chuẩn mực quốc tế được thừa nhận.

*Thứ hai, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về thị trường dịch vụ ngân hàng.* Trong hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước đối với thị trường DVNH, Chính phủ là cơ quan quản lý Nhà nước cao nhất, thống nhất quản lý và điều hành mọi hoạt động của thị trường. Tuy nhiên, để đảm bảo thực hiện được nhiệm vụ của mình, Chính phủ lại phân công quyền hạn và trách nhiệm cụ thể cho từng cơ quan thuộc và trực thuộc Chính phủ chịu trách nhiệm quản lý và điều hành thị trường theo nhiệm vụ được giao nhằm đảm bảo thị trường ngày càng phát triển, hoạt động trong khuôn khổ của pháp luật, phục vụ tốt nhất chiến lược phát triển kinh tế - xã hội. Để đạt được mục tiêu trên, hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước cần đảm bảo gọn nhẹ và không mang tính quản lý hành chính. Ngoài ra, cần phải có sự giám sát của các cơ quan quản lý Nhà nước với vai trò “hậu kiểm”. Giám sát không chỉ là đối với các ngân hàng với tư cách là “chủ nợ” mà còn cả với các khách hàng với tư cách là các “con nợ” nhằm đảm bảo an toàn cho cả hệ thống.

### ***1.2.2.2 Môi trường kinh tế - xã hội***

DVNH phát triển không chỉ là tác nhân mà còn là kết quả của sự phát triển kinh tế, mậu dịch phát triển sẽ kích thích việc phát triển các công cụ tài chính. Điều đó có nghĩa là, tăng trưởng kinh tế sẽ làm tăng nhu cầu sử dụng các loại dịch vụ tài chính khác nhau. Qui mô nền kinh tế càng lớn thì nhu cầu này càng lớn và càng tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển DVNH và ngược lại, không thể tìm thấy một sự phát triển cao của DVNH trong một nền kinh tế nhỏ và lạc hậu.

Hơn nữa, do đặc điểm của DVNH là mang tính vô hình nên kinh doanh DVNH chủ yếu trên cơ sở chữ “tín” và cũng chính bởi đặc điểm này nên các vấn đề về chính trị xã hội cũng có tác động đặc biệt lớn tới hoạt động của các ngân hàng. Một quốc gia có nhiều bất ổn về chính trị, sẽ khiến các nhà đầu tư, kể cả các nhà đầu tư trong và ngoài nước không còn tin tưởng vào hệ thống tài chính nói chung và các ngân hàng nói riêng, và đương

nhiên, họ cũng sẽ không dám đầu tư. Mặt khác, sự bất ổn chính trị sẽ làm kinh tế không tăng trưởng hoặc tăng trưởng chậm, các giao dịch bị hạn chế, từ đó dẫn tới nhu cầu sử dụng các DVNH sẽ giảm xuống. Bên cạnh đó, sự ổn định kinh tế vĩ mô, sự phát triển của các thị trường khác trong nền kinh tế cũng là một nhân tố hết sức quan trọng hỗ trợ cho sự phát triển của thị trường DVNH.

### ***1.2.2.3 Các tác nhân tham gia trên thị trường DVNH***

#### ***\* Các tổ chức cung ứng dịch vụ***

Để có thể thực hiện tốt chức năng cung ứng DVNH cho thị trường trong điều kiện cạnh tranh gay gắt với không chỉ các ngân hàng trong nước mà còn cả với các ngân hàng nước ngoài, các tổ chức cung ứng DVNH cần phải đảm bảo các yếu tố sau:

*Thứ nhất*, phải có lượng vốn đủ lớn. Đối với các dịch vụ cung ứng vốn, tất yếu phải có vốn mới có thể cung ứng dịch vụ. Song ngay cả đối với các dịch vụ không phải là cung ứng vốn nhưng cũng cần phải có vốn để mua sắm trang thiết bị, công nghệ, đào tạo và mở rộng mạng lưới hoạt động. Nếu vốn nhỏ sẽ không đủ lực để đa dạng các dịch vụ và nâng cao hiệu quả của các dịch vụ sẵn có.

*Thứ hai*, phải có khả năng quản trị, điều hành hiệu quả. Vì đặc điểm của sản phẩm DVNH là có tính vô hình nên sự phát triển của chúng luôn gắn liền với năng lực quản trị, điều hành của mỗi ngân hàng để đảm bảo các ngân hàng phát triển ổn định, an toàn, bền vững và có khả năng tự kiểm soát được.

*Thứ ba*, phải có đội ngũ cán bộ có kiến thức chuyên sâu. Yếu tố con người luôn được đánh giá là nhân tố quan trọng nhất của mọi sự thành công, để tiếp cận với các công nghệ mới, các ngân hàng phải có các cán bộ có kiến thức, hiểu biết về nghiệp vụ đáp ứng yêu cầu công việc.

#### ***\* Các tổ chức tiếp cận và sử dụng dịch vụ***

Trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt là đối với các nền kinh tế đang phát triển, nhu cầu sử dụng DVNH do các tổ chức là ngân hàng cung ứng là rất lớn. Tuy nhiên, để các pháp nhân và thể nhân này có thể tiếp cận và sử dụng các dịch vụ một cách hiệu quả, ngoài

các nhân tố có liên quan đến mặt bằng kinh tế xã hội, cần đơn giản hoá các thủ tục để tạo điều kiện cho các pháp nhân và thể nhân tiếp cận và sử dụng được nhiều DVNH.

### ***1.3. Kinh nghiệm hội nhập quốc tế trong lĩnh vực ngân hàng của một số nước trong khu vực***

#### **1.3.1. Kinh nghiệm của Trung Quốc**

Ngày 11/12/2001, Trung Quốc đã chính thức trở thành thành viên của WTO sau gần 15 năm đàm phán và thương lượng. Nhìn chung, mức độ về cam kết mở cửa và tự do hoá DVNH của Trung Quốc là cao. Trung Quốc đưa ra lộ trình tự do hoá đầy đủ trong vòng 5 năm. Theo đó, từ năm 2006 trở đi sẽ không còn sự phân biệt đối xử nào giữa các ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài, không có hạn chế về loại hình ngân hàng, về kinh doanh ngoại tệ, và hạn chế theo vùng địa lý.

Các cam kết về lĩnh vực DVNH của Trung Quốc về cơ bản bao gồm các điểm sau: Bãi bỏ các hạn chế theo địa lý đối với kinh doanh ngoại tệ; bãi bỏ các hạn chế đối với khách hàng trong các giao dịch bằng ngoại tệ; cho phép các ngân hàng nước ngoài giao dịch bằng đồng nội tệ với các doanh nghiệp Trung quốc từ ngày 11/12/2003 và với cá nhân người Trung Quốc từ ngày 11/12/2006; đảm bảo rằng các tiêu chí cấp giấy phép cung cấp DVNH sẽ hoàn toàn thận trọng. Không áp dụng những quy định kiểm tra nhu cầu kinh tế và không có hạn chế về mặt số lượng đối với các giấy phép.

Tuy nhiên, trên thực tế, sau khi gia nhập WTO, Ngân hàng Nhân dân Trung quốc 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 kỹ càng 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 trên cơ sở vận dụng một cách linh hoạt và triệt để quy định về "biện pháp thận trọng" trong DVNH. Ngân hàng Nhân dân Trung quốc 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, các ngân hàng nước ngoài được phép mở

thêm một (01) chi nhánh sau khi đã hoạt động được 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 đó chủ yếu 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 tiêu chuẩn an toàn vốn cao, chẳng hạn, vẫn áp dụng yêu cầu 8% đối với các khoản vay bằng NDT 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

- Hạn chế lãi suất đối với các khoản tiền gửi và cho vay bằng ngoại tệ (các ngân hàng nước ngoài không được 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.

Rõ ràng, Trung Quốc đã biết sử dụng các cam kết trong WTO như một cái móc để có được sự chấp thuận và thực hiện đề xuất về cải cách. So với các nước mới gia nhập WTO gần đây, 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 gây ra sự xáo trộn nào trên TTTC trong nước và tạo thêm thời gian cho các ngân hàng trong nước tiến hành cải cách. [21]

### **1.3.2. Kinh nghiệm của Thái Lan**

Thái Lan thực hiện cải cách khu vực ngân hàng kể từ đầu những năm 90 trong tổng thể chương trình phát triển kinh tế trên cơ sở xuất khẩu và củng cố cơ chế thị trường. Tiến hành dỡ bỏ một loạt các quy định trong hệ thống tài chính, bao gồm bỏ quy định mức lãi suất trần, nới lỏng các quy định về mở chi nhánh và về phạm vi hoạt động của các tổ chức



tài chính. Sau đó chính phủ Thái Lan tiếp tục mở cửa TTTC của mình bằng việc thành lập các Thẻ thức ngân hàng quốc tế Băng cốc (BIBFs) vào năm 1993, phù hợp với xu thế toàn cầu diễn ra lúc bấy giờ là tăng luồng vốn chảy vào các nền kinh tế thị trường mới nổi. Vào đầu năm 1997, một số các BIBFs có đủ tiêu chuẩn đã được nâng cấp lên thành ngân hàng. Và đến tháng 7/1997, Thái Lan đã phải đối mặt với cuộc khủng hoảng tài chính tồi tệ nhất trong lịch sử gần đây mà một trong những nguyên nhân của cuộc khủng hoảng này có liên hệ mật thiết với tiến trình tự do hoá và mở cửa TTTC chưa chín muồi của Thái Lan.

Đối với lãi suất, NHTW Thái Lan đã dỡ bỏ mức trần đối với tất cả các loại tiền gửi vào năm 1990, còn lãi suất cho vay cũng đã được tự do hóa vào năm 1992. Tuy vậy, trên thực tế, Hiệp hội các ngân hàng Thái Lan vẫn ấn định các mức lãi suất đối với các NHTM.

Sự xuất hiện của các BIBFs trên thị trường đã khiến cạnh tranh trở nên gay gắt hơn, thúc đẩy sự phát triển của thị trường DVNH Thái Lan và làm gia tăng nhanh chóng các luồng vốn nước ngoài chảy vào Thái Lan. Mở cửa thị trường đã mang lại ích lợi cho khách hàng khi dịch vụ được cung cấp tốt hơn, diện dịch vụ cung cấp rộng hơn và mức biên lợi nhuận thu hẹp hơn. Tuy nhiên, mặt trái của mở cửa thị trường nhưng không có khả năng quản lý được là ở chỗ, lượng vốn chảy vào quá nhiều và đầu tư quá mức vào các khu vực không hiệu quả, đã đẩy giá tài sản lên cao một cách vô lý.

Những quy định về mức độ an toàn của Thái Lan chủ yếu tập trung vào việc đa dạng hóa cổ đông, phân tán rủi ro, quyết định về tỷ lệ thanh khoản và giới hạn về mức giao dịch ngoại hối.

Về sự tham gia của bên nước ngoài trong lĩnh vực ngân hàng, Thái Lan đã trải qua nhiều giai đoạn, có lúc quản lý nới lỏng có lúc quản lý chặt. Song, kể từ sau cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á, mức trần sở hữu đối với người nước ngoài trong các ngân hàng đã được bãi bỏ và các ngân hàng nước ngoài đã được cấp phép về căn bản hoạt động trong các điều kiện cạnh tranh ngang bằng với các ngân hàng trong nước của Thái Lan.

Có thể nói, những bất cập trong hệ thống ngân hàng Thái Lan tập trung chủ yếu ở hệ thống giám sát và quản lý, và chính điều này đã tạo nên những bất ổn. Mặt khác, tình trạng độc quyền trong một nhóm các ngân hàng lớn đã ngăn cản sự cạnh tranh của các nhà

đầu tư nước ngoài cũng như không cho phép các ngân hàng trong nước được thành lập mới nên đã kìm hãm việc nâng cao hiệu quả hoạt động của khu vực này. Tuy nhiên, những cải cách mà Thái Lan tiến hành từ năm 1998 đã phần nào phát huy tác dụng và sẽ bổ sung cho tiến trình tự do hoá tài chính và bình ổn hệ thống tài chính nước này. [34]

### **1.3.3. Kinh nghiệm của Hàn Quốc**

Quá trình mở cửa thị trường DVNH ở Hàn Quốc bắt đầu từ những năm 1960 khi chính phủ cho phép các ngân hàng nước ngoài được mở chi nhánh tại Hàn Quốc. Tuy nhiên, chính phủ Hàn Quốc mới chỉ coi khu vực này như một công cụ phục vụ phát triển kinh tế chứ chưa phải là một hệ thống cung cấp các DVNH có hiệu quả. Tiến trình mở cửa thị trường DVNH bị chững lại sau khi cuộc khủng hoảng tài chính bùng nổ vào cuối năm 1997.

#### ***1.3.3.1 Những cải cách chủ yếu kể từ khi khủng hoảng xảy ra***

*Thứ nhất, tăng cường hệ thống giám sát.* Chính phủ đã tiến hành các cải cách về thể chế. Những cải cách chủ yếu bao gồm: thông qua Luật Ngân hàng Hàn Quốc vào tháng 12/1997, để tăng cường tính độc lập của NHTW Hàn Quốc; sáp nhập tất cả các tổ chức bảo hiểm tiền gửi vào thành một tổ chức mới là Công ty Bảo hiểm tiền gửi (**KDIC**); mở rộng vai trò của Công ty quản lý tài sản Hàn Quốc (KAMCO) và Công ty này có thể mua lại tài sản từ tất cả các tổ chức tài chính; thống nhất việc giám sát tất cả hệ thống tài chính vào một cơ quan duy nhất, độc lập với Chính phủ là Ủy ban Giám sát tài chính;

*Thứ hai, sắp xếp lại khu vực ngân hàng*

Trong khu vực ngân hàng, 05 ngân hàng hoạt động kém đã được bán vào tháng 7/1998 và Chính phủ cũng tiến hành các hoạt động sửa đổi đối với các ngân hàng hoạt động không hiệu quả để tăng CAR của những ngân hàng này lên trên 8%. Nỗ lực của chính phủ và các ngân hàng trong nước nhằm thu hút vốn nước ngoài đã có tác động làm tăng tỷ trọng tham gia của vốn nước ngoài trong các ngân hàng trong nước, nhờ đó, tổng thị phần của các ngân hàng nước ngoài tăng lên đáng kể.

#### ***1.3.3.2 Các tác động của mở cửa thị trường DVNH***

Mở cửa thị trường dịch vụ tài chính ở Hàn Quốc đã loại bỏ được phần lớn các nhân tố tài chính dễ bị tổn thương và tăng cường tính cạnh tranh chung của cả khu vực tài chính. Trong khu vực ngân hàng, cho phép các ngân hàng nước ngoài mua cổ phần của các ngân hàng hiện đang hoạt động trong nước đã làm tăng mức uy tín của Hàn Quốc trên thị trường thế giới.

Ngoài ra, việc các ngân hàng nước ngoài được phép gia nhập thị trường Hàn Quốc và sự xuất hiện của các ngân hàng trong nước lớn đã khiến cho TTTC trở nên cạnh tranh hơn. Trong một môi trường cạnh tranh được tăng cường như vậy, các ngân hàng buộc phải cải cách hệ thống quản lý của mình. Nguồn thu cho các ngân hàng cũng đa dạng hơn chứ không chỉ phụ thuộc vào khoản chênh lệch giữa lãi suất gửi và lãi suất cho vay.

#### **1.3.4. Một số bài học rút ra từ kinh nghiệm của một số nước và hướng vận dụng vào Việt Nam**

- Để hội nhập quốc tế thành công cần phải xây dựng một môi trường pháp lý minh bạch và ổn định với các cơ chế chính sách nhất quán, có quy định rõ ràng, công tác thanh tra giám sát an toàn với mức độ độc lập cao, chế độ báo cáo và kiểm toán minh bạch, tạo lập một sân chơi bình đẳng và hỗ trợ cho các hoạt động kinh doanh để tất cả các ngân hàng (trong nước và nước ngoài) phát triển.

- Trình tự hội nhập quốc tế tối ưu tùy thuộc vào mức độ phát triển của hệ thống tài chính ngân hàng. Nhà nước cần phải duy trì lộ trình mở cửa nhưng "không vội" để tạo ra sự cân bằng giữa nội lực từ nền kinh tế và yếu tố bên ngoài.

- Tăng cường năng lực thanh tra tại chỗ và giám sát từ xa, phối hợp giữa các cơ quan thanh tra. NHNN cần nghiên cứu tách biệt giữa trách nhiệm đối với chính sách tiền tệ và thanh tra, giám sát khu vực ngân hàng, từng bước thiết lập một Cơ quan giám sát tài chính độc lập với NHNN và Bộ Tài chính.

- Nâng cao năng lực tài chính của các chủ thể cung cấp dịch vụ, thông qua đó nâng cao khả năng và chất lượng các dịch vụ cung cấp ra thị trường, nâng cao khả năng cạnh tranh của các chủ thể này.

- Các NHTM Quốc doanh là các ngân hàng gặp phải những khó khăn lớn nhất trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động do cấu trúc có tính lịch sử. Các NHTM Quốc doanh có thể giữ được thị phần của mình trong một thị trường đang tăng trưởng nhanh chóng nhưng về lâu dài trong bối cảnh hội nhập thì khó có thể duy trì được nếu không cải cách.

#### **1.4. Kết luận**

Hội nhập quốc tế đồng nghĩa với việc mở cửa và hoà nhập nền kinh tế của từng nước riêng lẻ vào nền kinh tế chung của thế giới. Nó tạo ra những cơ hội tốt, đẩy nhanh sự phát triển nền kinh tế của mỗi nước, đặc biệt đối với những nước được coi là "đang phát triển và chậm phát triển", nhưng cũng đặt ra những thách thức không nhỏ đòi hỏi phải chủ động nhận thức đúng, kịp thời và có giải pháp hữu hiệu thì mới có thể vượt qua được.

Dù đã trở thành xu thế tất yếu và không thể đảo ngược, song tham gia hội nhập như thế nào để tận dụng được tối đa những điều kiện, cơ hội tốt và hạn chế được tối đa những tác hại nảy sinh trong quá trình hội nhập là vấn đề đặc biệt quan trọng. Vì lẽ đó, mỗi nước phải xuất phát từ điều kiện của mình để đưa ra lộ trình hội nhập phù hợp với thực tiễn phát triển nhưng không trái với nguyên tắc và thông lệ quốc tế. Những điều kiện cần xem xét để quyết định lộ trình hội nhập bao gồm: trình độ phát triển kinh tế; điều kiện ổn định chính trị; những tiềm năng về kinh tế của đất nước; những truyền thống, tập quán phù hợp với các nguyên tắc và thông lệ quốc tế.

Hội nhập quốc tế về DVNH là tự do hoá mà trước hết là quá trình xóa bỏ các hạn chế hay ràng buộc trong việc huy động phân bổ nguồn lực tài chính cũng như cung ứng các DVNH khác; là việc mở rộng cạnh tranh giữa các ngân hàng và chấm dứt sự phân biệt đối xử về mặt pháp lý giữa các loại hình ngân hàng khác nhau; và là việc giảm thiểu sự can thiệp của Nhà nước vào các quan hệ và các giao dịch tài chính, hệ thống tài chính được tự do thực hiện theo các tín hiệu thị trường. Không những thế, mọi hoạt động điều tiết đều phải được đặt trên nền tảng cơ chế giá, tức là các ngân hàng được quyền xác định lãi suất và phí trên cơ sở thoả thuận.

Đây cũng còn là quá trình các yếu tố trong nước đi thâm nhập vào các nước khác, là quá trình thống nhất các thể chế, qui định, chính sách, tiêu chuẩn, chuẩn mực và kể cả luật pháp về các hoạt động ngân hàng. Khi mức độ hội nhập ngày càng cao và càng sâu rộng thì sẽ xuất hiện nhiều thông lệ hoặc qui định chung hơn để tạo sự thống nhất và hài hoà các chính sách liên quan tới DVNH giữa các nước với nhau.

Như vậy, bản chất của hội nhập quốc tế về dịch vụ ngân hàng là quá trình từng bước gắn kết khu vực ngân hàng trong nước với quốc tế thông qua việc mở cửa và hợp tác ở mức độ ngày càng cao, đồng thời là quá trình điều chỉnh, thực hiện các nguyên tắc và thông lệ quốc tế về tài chính và ngân hàng.

Phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập là phát triển dịch vụ ngân hàng trong môi trường tháo gỡ dần các ràng buộc, phân biệt đối xử giữa các ngân hàng; phát triển trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt theo lộ trình tự do hóa và mọi hoạt động của ngân hàng đều thực hiện theo tín hiệu chi phối của thị trường không còn các biện pháp can thiệp mang tính hành chính. Khi đó, vấn đề đặt ra là làm thế nào để tranh thủ được các cơ hội cũng như vượt qua được các thách thức mà quá trình tự do hóa tài chính mang lại để từ đó có chiến lược, giải pháp phát triển bền vững, hữu hiệu.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH**

#### **2.1. Giới thiệu về Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP HCM**

##### **2.1.1. Giới thiệu chung:**

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (dưới đây gọi tắt là BIDV) được thành lập theo quyết định 177/TTg ngày 26/04/1957 của Thủ tướng Chính phủ. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam là một trong bốn ngân hàng thương mại nhà nước lớn nhất ở Việt Nam được hình thành sớm nhất và lâu đời nhất, là doanh nghiệp nhà nước hạng đặc biệt, được tổ chức hoạt động theo mô hình Tổng công ty nhà nước. Tính đến 31/12/2006, tổng tài sản của BIDV đạt 160.000 tỷ VND. [38]

Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh (dưới đây gọi tắt là BIDV HCMC) là một đơn vị thành viên (Chi nhánh cấp I) của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, là một ngân hàng quốc doanh hoạt động truyền thống trong lĩnh vực đầu tư xây dựng của thời kỳ bao cấp chuyển sang hoạt động kinh doanh của một Ngân hàng thương mại quốc doanh trong thời kỳ đổi mới của nền kinh tế thị trường. Chỉ trong một thời gian ngắn, BIDV HCMC đã hòa nhập nhanh với cơ chế thị trường, tạo lập những tiền đề vững chắc để từng bước thực hiện kinh doanh đa năng tổng hợp, trong đó lấy phục vụ đầu tư phát triển làm động lực phát triển. Liên tục trong nhiều năm liền, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh là đơn vị đạt mức tăng trưởng cao trong hoạt động kinh doanh và là Chi nhánh tiên phong trong mọi lĩnh vực trong hệ thống BIDV.

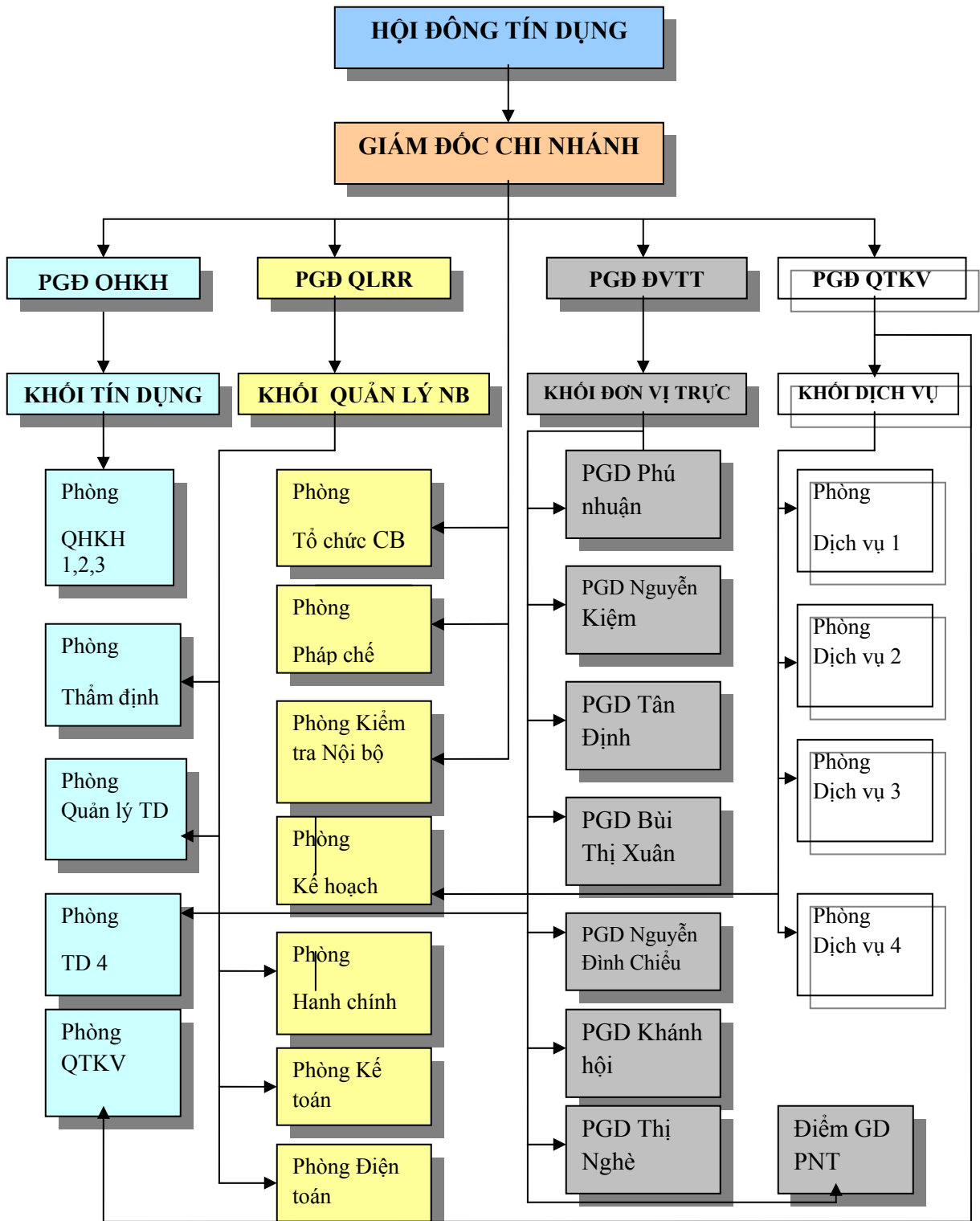
##### **2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh**

###### **2.1.2.1. Về bộ máy quản lý**

Toàn bộ hoạt động của BIDV HCMC được chia thành 4 khối: Khối Tín dụng, khối Dịch vụ, khối Quản lý nội bộ và khối Đơn vị trực thuộc. Đứng đầu chi nhánh là

Giám đốc chịu trách nhiệm chính về mọi hoạt động của chi nhánh, giúp việc cho Giám đốc có 4 Phó giám đốc, mỗi Phó giám đốc chịu trách nhiệm phụ trách một mảng chức năng (xem hình 2.1).

- Giám đốc: Chỉ đạo điều hành chung toàn bộ mọi hoạt động của chi nhánh.
- Phó Giám đốc Quan hệ khách hàng (gọi tắt là PGĐ QHKH): là phó Giám đốc được Giám đốc phân công là đầu mối quan hệ khách hàng của Chi nhánh có nhiệm vụ chăm sóc, tìm hiểu nhu cầu, phục vụ khách hàng; phụ trách các phòng Quan hệ khách hàng (phòng QHKH).
- Phó Giám đốc Quản lý rủi ro tín dụng (PGĐ QLRRTD): là phó Giám đốc được Giám đốc phân công làm đầu mối công tác quản lý rủi ro tín dụng tại Chi nhánh, trực tiếp chỉ đạo nghiệp vụ quản lý rủi ro tín dụng, phụ trách các phòng: Thẩm định tín dụng và phòng Quản lý tín dụng. Ngoài ra, còn phụ trách một số phòng thuộc khối Quản lý nội bộ: Phòng Tài chính kế toán, phòng Điện toán và phòng Hành chính quản trị.
- Phó Giám đốc Quản trị khoản vay (PGĐ QTKV): là phó Giám đốc được Giám đốc phân công ủy quyền thực hiện tác nghiệp tín dụng của Chi nhánh. Ngoài ra còn kiêm trưởng phòng Kế hoạch Nguồn vốn và khối Dịch vụ.
- Phó Giám đốc Đơn vị trực thuộc: là phó Giám đốc được giám đốc phân công phụ trách các đơn vị trực thuộc và phụ trách phòng Tín dụng cá nhân (Phòng Tín Dụng 4).



**Hình 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của BIDV TP Hồ Chí Minh**



### **2.1.2.2 Cơ cấu và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban:**

#### **\* Khối tín dụng:**

a. *Phòng Quan hệ khách hàng:* về mô hình tổ chức được phân thành ba (3) phòng khác nhau về đối tượng khách hàng phục vụ và quản lý: phòng Quan hệ khách hàng 1: tiếp cận, phục vụ và quản lý khách hàng lớn trong và ngoài lĩnh vực xây lắp; phòng Quan hệ khách hàng 2: tiếp cận, phục vụ và quản lý khách hàng lớn ngoài lĩnh vực xây lắp; phòng Quan hệ khách hàng 3: tiếp cận, phục vụ và quản lý khách hàng là doanh nghiệp vừa và nhỏ.

b. *Phòng Tín dụng 4:* Thực hiện chức năng cho vay đối với cá nhân, hộ kinh doanh cá thể.

c. *Phòng thẩm định tín dụng:* Thẩm định tín dụng đối với tất cả hồ sơ vay vốn tiếp nhận từ các phòng Quan hệ khách hàng và hồ sơ vay vốn các tổ chức kinh tế từ các phòng Giao dịch. Chịu trách nhiệm chính trong công tác quản lý rủi ro tín dụng của Chi nhánh.

#### *c. Phòng Quản lý tín dụng:*

Đánh giá chất lượng danh mục tín dụng thông qua phân loại khách hàng và phân nhóm dư nợ vay. Quản lý và thu hồi đối với các khoản nợ vay đã hạch toán ngoại bảng. Định giá và định giá lại đối với tài sản bảo đảm nợ vay tại chi nhánh, hỗ trợ lập dự án vay vốn theo đề nghị của khách hàng.

#### *d. Phòng Quản trị khoản vay:*

Thực hiện giải ngân đối với các khoản vay và hoạt động cấp bảo lãnh cho khách hàng của các phòng Quan hệ khách hàng.

#### **\* Khối dịch vụ:**

#### *a. Phòng dịch vụ khách hàng doanh nghiệp – Dịch vụ 1:*

Trực tiếp thực hiện giao dịch với khách hàng là doanh nghiệp, xử lý, tác nghiệp và hạch toán kế toán các giao dịch: mở tài khoản tiền gửi, chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch tài khoản theo yêu cầu của khách hàng; các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền, chuyển tiền, thanh toán, ngân quỹ, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, thu đổi, mua bán ngoại tệ, giải

ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt; và thu hồi nợ gốc và lãi vay theo đề nghị của Phòng Quản trị khoản vay...

*b. Phòng Dịch vụ xuất nhập khẩu – dịch vụ 2:*

Thực hiện các dịch vụ liên quan đến giao dịch XNK của các tổ chức kinh tế dưới các hình thức thanh toán quốc tế (trừ thanh toán TTR). Thực hiện các giao dịch với khách hàng đúng quy trình tài trợ thương mại và hạch toán các nghiệp vụ liên quan trên cơ sở hạn mức khoản vay và bảo lãnh đã được phê duyệt, thực hiện nghiệp vụ phát hành bảo lãnh trên cơ sở bảo lãnh đối ứng của ngân hàng đại lý.

*c. Phòng Dịch vụ khách hàng cá nhân – Dịch vụ 4:*

Thực hiện nhiệm vụ huy động vốn và các dịch vụ thanh toán – ngân quỹ có liên quan đến tiền gửi cá nhân. Trực tiếp giao dịch với khách hàng: tiếp nhận yêu cầu, hướng dẫn thủ tục giao dịch, mở tài khoản, gửi tiền, rút tiền, thanh toán, chuyển tiền.

*d. Phòng tiền tệ kho quỹ:*

Thực hiện các nghiệp vụ về quản lý kho tiền và quỹ nghiệp vụ (tiền mặt, hồ sơ tài sản thế chấp, cầm cố, chứng từ có giá, vàng, bạc, đá quý; các tài sản do khách hàng gửi giữ hộ,...). Thực hiện các nghiệp vụ về quỹ (thu, chi, xuất, nhập); phát triển các giao dịch ngân quỹ.

**\* Khối quản lý nội bộ:**

*a. Phòng Kế hoạch nguồn vốn:*

Quản lý cân đối nguồn vốn đảm bảo các cơ cấu lớn và quản lý các hệ số an toàn theo quy định...; trực tiếp thực hiện nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ với các khách hàng theo quy định. Quản lý các hệ số an toàn trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo khả năng thanh toán, trạng thái ngoại hối của chi nhánh.

*b. Phòng Tài chính kế toán:*

Thực hiện và kiểm tra công tác hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp và chế độ báo cáo kế toán, theo dõi quản lý tài sản (giá trị), vốn, quỹ của chi nhánh.

*c. Phòng Pháp chế:*

Tư vấn cho các phòng Ban chức năng khía cạnh pháp lý đối với hồ sơ vay vốn, tham gia vào quá trình tranh tụng trước các cơ quan tài phán nhằm bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của chi nhánh.

*d. Phòng điện toán:*

Quản lý mạng, quản trị hệ thống phân quyền truy cập, kiểm soát tại chi nhánh, tổ chức vận hành thiết bị tin học và các chương trình phần mềm được áp dụng ở chi nhánh.

*e. Phòng Tổ chức hành chính:*

Thực hiện chế độ tiền lương, chế độ bảo hiểm, quản lý lao động; theo dõi thực hiện nội quy lao động, thỏa ước lao động tập thể; theo dõi tổ chức thực hiện kế hoạch đào tạo và kế hoạch phát triển nguồn lực đảm bảo nhu cầu phát triển của chi nhánh.

*h. Phòng Kiểm tra nội bộ:*

Kiểm tra nội bộ theo chương trình, giám sát việc thực hiện quy chế, quy trình nghiệp vụ, quy trình ISO trong hoạt động kinh doanh tại các phòng trong chi nhánh nhằm phát hiện kịp thời, ngăn chặn những sai sót trong hoạt động của chi nhánh.

*f. Phòng hành chính quản trị:*

Quản lý tài sản, bảo vệ an ninh, an toàn cho chi nhánh, lễ tân khánh tiết, tham gia công tác phát triển mạng lưới. Quản lý công văn, tài liệu được gửi đến hoặc chuyển đi khỏi chi nhánh, quản lý con dấu

**\* Khối Đơn vị trực thuộc:**

*Các Phòng Giao dịch và điểm giao dịch:*

Thực hiện nghiệp vụ theo phạm vi được ủy quyền đối với các quy trình nghiệp vụ: huy động vốn, cho vay và cung cấp các dịch vụ ngân hàng, một số phòng giao dịch được phân công tiếp cận cho vay doanh nghiệp nhỏ (khoản vay dưới 5 tỷ).

### **2.1.3. Nguồn lực của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh**

#### **2.1.3.1 Tình hình sử dụng lao động**

Trong những năm qua, cùng với sự chuyển biến của nền kinh tế, thị trường lao động TP HCM có nhiều thay đổi đáng kể từ khi có chính sách mở cửa, người lao động có

hiều lựa chọn hơn; riêng trong lĩnh vực tài chính ngân hàng mức độ cạnh tranh trên thị trường lao động rất gay gắt do có sự tham gia của bộ phận ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh, ngân hàng thương mại cổ phần liên tục được thành lập mới và trong 2 năm gần đây thị trường chứng khoán trở nên sôi động và phát triển mạnh các Công ty chứng khoán liên tục được thành lập mới, vì vậy nguồn nhân lực trong lĩnh vực tài chính ngân hàng trở nên thiếu hụt. Trước tình hình đó, nhân lực tại Chi nhánh trong những năm qua có nhiều biến động lớn và thường xuyên thay đổi, tuyển mới.

**Bảng 2.1: Nguồn nhân lực của BIDV HCMC qua 3 năm (2004-2006)**

ST T	Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh (%)	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	2005/ 2004	2006/ 2005
1	Tổng số lao động	319	100	292	100	310	100	-8	6
2	Theo giới tính								
	Nam	143	45	135	46	140	45	-6	4
	Nữ	176	55	157	54	170	55	-11	8
3	Theo trình độ	319	100	292	100	310	100	-8	6
	Trên Đại học	10	3	9	3	16	5	-10	78
	Đại học	263	82	245	84	248	80	-7	1
	Trung cấp, cao đẳng	34	11	26	9	32	10	-24	23
	Khác	12	4	12	4	14	5	0	17

*Nguồn: BIDV HCMC*

Lao động có trình độ đại học chiếm tỷ trọng cao nhất và liên tục tăng trưởng qua các năm, từ 80% đến 84%; lao động có trình độ trên đại học không có biến động nhiều và chiếm tỷ lệ tương đối thấp; lao động có trình độ trung cấp và lao động phổ thông chỉ biến động nhẹ. Qua phân tích cho thấy trong 3 năm qua chi nhánh đã có chú trọng đến chất lượng cán bộ trong công tác tuyển dụng, tuy nhiên, chưa thật sự quan tâm đến công tác đào tạo cán bộ có trình độ chuyên môn cao.

Với các tác động hội nhập, nguồn nhân lực của chi nhánh sẽ có nhiều biến động theo hướng bất lợi cho chi nhánh: sẽ có sự dịch chuyển nguồn nhân lực có chất lượng cao

sang các TCTD có chế độ tiền lương ưu đãi, điều kiện làm việc tốt, công nghệ hiện đại, trình độ quản trị, điều hành tiên tiến, có cơ hội, học tập, phát triển.

### **2.1.3.2 Tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn**

Vốn được xem là một nhân tố quan trọng bảo đảm cho sự tồn tại và phát triển của một doanh nghiệp. Đối với ngân hàng, nguồn vốn hoạt động chủ yếu là nguồn vốn huy động. Vì vậy, việc sử dụng vốn linh hoạt, hợp lý là rất quan trọng để bù đắp chi phí hoạt động và tìm kiếm lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất huy động và lãi suất cho vay.

Về chỉ tiêu tổng nguồn vốn:

- Tổng nguồn vốn năm 2005 tăng so với năm 2004 là 18,67%, trong đó:

+ Nguồn vốn huy động tăng 7%, đây là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn (96%). Trong nguồn vốn huy động, nguồn vốn chiếm tỷ trọng chủ yếu là tiền gửi của Tổ chức kinh tế và cá nhân, tiền gửi tiết kiệm, các nguồn này tăng đều qua các năm. Nguồn vốn vay thuê mua tài chính tăng đến 4.356 triệu đồng tức tăng 40% là do từ năm 2004 chi nhánh triển khai dự án hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

+ Nguồn vốn khác cũng biến động mạnh, tăng 3223% là do ngoài các khoản phải trả còn có thêm nguồn vốn ủy thác do BIDV HO chuyển cho chi nhánh.

- Năm 2006, tổng nguồn vốn tăng so với năm 2005 là 38.9%, trong đó:

+ Nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng đến 96% , tăng 38% so với năm 2005, do chi nhánh triển khai đa dạng các hình thức huy động, thực hiện các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

+ Nguồn vốn khác cũng tăng so với năm 2005, tăng 53% do điều chỉnh tài khoản hạch toán đối với nguồn vốn ủy thác đầu tư (ODA) do BIDV chuyển cho chi nhánh.

**Về chỉ tiêu sử dụng vốn :**

- Năm 2005 sử dụng vốn tăng 9% so với năm 2004, trong đó:

+ Vốn bảo đảm khả năng thanh toán (bao gồm tiền mặt tồn quỹ và tiền gửi tại NHNN và các TCTD) tăng 42.5% so với năm 2004 đạt mức 348.700 triệu đồng do cuối năm nguồn thanh toán ngân sách chuyển về cho các doanh nghiệp nhiều, chi nhánh không kịp điều chuyển vốn về Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

**Bảng 2.2: Tình hình nguồn vốn và sử dụng vốn của BIDV HCMC (2004 – 2006)**

STT	Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh	
		Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	2005/ 2004	2006/ 2005
								Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
<b>A</b>	<b>Nguồn vốn</b>	<b>7,375,276</b>	<b>100.00</b>	<b>8,032,250</b>	<b>100.00</b>	<b>11,158,000</b>	<b>100.00</b>	<b>8.91</b>	<b>38.91</b>
1	Vốn huy động	7,225,567	97.97	7,747,526	96.46	10,715,330	96.03	7.22	38.31
a	Tiền gửi TCKT và cá nhân	2,858,000	39.55	2,006,220	27.77	4,132,460	57.19	-29.80	105.98
b	Tiền gửi tiết kiệm	3,114,000	43.10	2,715,590	37.58	3,033,410	41.98	-12.79	11.70
c	Vay thuê mua tài chính	3,107	0.04	4,356	0.06	7,680	0.11	40.19	76.31
d	Phát hành giấy tờ có giá	1,250,460	17.31	3,021,360	41.81	3,541,780	49.02	141.62	17.22
2	Vốn và các quỹ	6,879	0.09	11,240	0.14	15,243	0.14	63.40	35.61
3	Nguồn vốn khác	2,830	0.04	94,034	1.17	143,677	1.29	3,222.89	52.79
4	Thu nhập – Chi phí	140,000	1.90	179,450	2.23	283,750	2.54	28.18	58.12
<b>B</b>	<b>Sử dụng vốn</b>	<b>7,375,276</b>	<b>7,405.19</b>	<b>8,032,250</b>	<b>8,068.98</b>	<b>11,158,000</b>	<b>5,968.52</b>	<b>8.91</b>	<b>38.91</b>
1	Đảm bảo khả năng thanh toán	244,721	3.32	348,700	4.34	460,066	4.12	42.49	31.94
2	Cho vay	4,894,410	66.36	5,811,670	72.35	5,750,820	51.54	18.74	-1.05
a	Cho vay ngắn hạn	2,456,610	50.19	3,099,470	53.33	3,197,334	55.60	26.17	3.16
b	Cho vay trung dài hạn	1,949,420	39.83	2,171,620	37.37	2,131,556	37.07	11.40	-1.84
c	Cho vay theo KHNN	488,380	9.98	540,580	9.30	421,930	7.34	10.69	-21.95
3	Dự phòng Phải thu, DPRR	-75,165	-1.02	-145,000	-1.81	-150,000	-1.34	92.91	3.45
4	Tài sản cố định	70,470	0.96	88,088	1.10	97,875	0.88	25.00	11.11
5	Đầu tư tài chính dài hạn	307,768	4.17	362,080	4.51	455,477	4.08	17.65	25.79
6	Sử dụng vốn khác	1,933,073	0.26	1,566,712	0.20	4,543,762	0.41	-18.95	190.02

Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC

+ Tổng dư nợ cho vay năm 2005 tăng 18.7% so với năm 2004, trong đó cho vay ngắn hạn tăng mạnh nhất, tăng 26%. Tỷ trọng dư nợ cho vay trong tổng sử dụng vốn năm 2004 là 66.36%, đến năm 2005 là: 72.35%.

+ Dự phòng phải thu khó đòi tăng 93% do từ năm 2005 thực hiện trích lập dự phòng theo Quyết định 493 của Ngân hàng nhà nước.

+ Tài sản cố định năm 2005 tăng 25% so với năm 2004 do tiếp tục thực hiện chương trình hiện đại hóa ngân hàng, mua sắm mới và đưa vào hoạt động một loạt máy vi tính mới, máy chủ và triển khai lắp đặt thêm máy ATM, mua mới.

+ Đầu tư tài chính dài hạn năm 2005 tăng 17.6% so với năm 2004, Chi nhánh thực hiện đầu tư dài hạn theo ủy nhiệm của BIDV HO, năm 2005 đầu tư trực tiếp vào Công ty cổ phần Dịch vụ bưu chính Viễn thông Sài Gòn (Sài Gòn Postel).

+ Sử dụng vốn khác, đây chủ yếu là khoản tiền gửi tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam năm 2005 giảm 19% so với năm 2004. Sở dĩ như vậy là do dư nợ tăng nhanh hơn huy động vốn nên giảm nguồn vốn dôi thừa không sử dụng hết phải gửi có kỳ hạn tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

- Năm 2006 sử dụng vốn tăng 39% so với năm 2005, trong đó:

+ Vốn đảm bảo khả năng thanh toán tăng 32% so với năm 2005, về tỷ trọng giảm nhẹ so với tỷ trọng năm 2005, đạt 4.1%.

+ Tổng dư nợ cho vay năm 2006 giảm nhẹ, giảm 1% so với năm 2005, trong đó giảm mạnh nhất là dư nợ cho vay theo KHNN (giảm 22%), tiếp đến là dư nợ cho vay ngắn hạn (giảm 40.480 triệu đồng tương ứng 31,96%) do các khoản vay này đã đến kỳ trả nợ và không thực hiện cho vay mới. Do dư nợ giảm và huy động vốn vẫn tiếp tục tăng nên dẫn đến tỷ trọng tổng dư nợ cho vay trong tổng sử dụng vốn năm 2006 giảm xuống còn 51.5%. Sở dĩ dư nợ cho vay năm 2006 giảm nhiều là do trong năm này, BIDV chủ trương hạn chế tín dụng, cơ cấu lại dư nợ theo hướng tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn so với trung dài hạn, tăng cho vay doanh nghiệp ngoài quốc doanh, giảm cho vay DNNN.

+ Dự phòng rủi ro tiếp tục tăng 3.4%, Chi nhánh thực hiện trích lập dự phòng theo quy định tại Quyết định 493.

+ Tài sản cố định năm 2006 tăng 11% so với năm 2005 không làm ảnh hưởng nhiều đến tổng sử dụng vốn.

+ Đầu tư tài chính dài hạn năm 2006 tăng 25.8% so với năm 2005, Chi nhánh thực hiện đầu tư trực tiếp vào doanh nghiệp theo ủy nhiệm của BIDV HO, năm 2006 đầu tư vào Công ty cổ phần Ngô Han.

+ Sử dụng vốn khác năm 2006 tăng 190% so với năm 2005 là điều dễ hiểu do trong năm Chi nhánh đẩy mạnh huy động vốn trong khi hạn chế cho vay nên có nguồn dôi thừa gửi BIDV HO để hưởng chênh lệch lãi suất. Khoản tiền gửi này chiếm tỷ trọng đáng kể trong tổng sử dụng vốn và không ngừng tăng lên qua các năm, đến năm 2006 là 40.7%.

Qua phân tích các chỉ tiêu nguồn vốn và sử dụng vốn tại BIDV HCMC, dễ dàng nhận thấy quá trình sử dụng vốn tại chi nhánh khá hiệu quả, vì dịch vụ tín dụng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng sử dụng vốn, đây là dịch vụ chủ yếu của các NHTM trong điều kiện hiện nay, đem lại nguồn thu lớn cho ngân hàng, năm 2006 do chủ trương hạn chế nên có giảm nhẹ. Tuy nhiên, có thể nhận thấy vốn sử dụng cho đầu tư đổi mới công nghệ chiếm tỷ lệ khá thấp điều này về lâu dài sẽ có tác dụng xấu làm cho sức cạnh tranh ngày càng giảm sút và không đủ điều kiện về công nghệ để triển khai các nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, nhất là trong điều kiện hội nhập nếu không chú trọng đầu tư đúng mức sẽ bị ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh trong tương lai.

#### **2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh**

Năm 2004, lợi nhuận chi nhánh thu được sau khi trừ thuế là 65.700 triệu đồng. Thu từ lãi là khoản thu chủ yếu của chi nhánh, trong đó thu từ lãi cho vay với 435.600 triệu đồng, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu (91%), thu lãi tiền gửi Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam là 12.485 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 3%. Nhưng bù lại đó, chi phí để trả lãi cho nguồn vốn mà chi nhánh huy động cũng rất lớn là 300.730 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 77% trong tổng chi phí.

Trong năm 2005, thu lãi cho vay 455.219 triệu đồng chiếm 88% so với tổng thu, giảm 5% so với năm 2004, trong khi đó thu từ lãi tiền gửi BIDV HO: 15.995 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 3% trong tổng thu nhập. Tổng chi phí hoạt động tăng 10% so với năm



2004. Trong đó, chi phí huy động vốn tăng 1% so với năm 2004, Chi phí trích DPRR cũng tăng mạnh so với năm 2004, tăng 85% đạt mức 90.950 triệu đồng. Lợi nhuận sau thuế của chi nhánh năm 2005 giảm nhẹ so với năm 2004, giảm 3.485 triệu đồng tương ứng giảm 5%.

Đến năm 2006, mặc dù chi phí hoạt động của chi nhánh tăng cao, đạt mức 594.918 triệu đồng, tương ứng tăng 39% so với năm 2005 nhưng lợi nhuận sau thuế lại có xu hướng tăng, từ 62.215 triệu đồng lên 99.864 triệu đồng, mức độ tăng 61%. Trong năm này, chi nhánh vẫn hạn chế trong việc cho vay, làm giảm tỷ trọng thu nhập từ lãi vay trên tổng thu nhưng tiền gửi tại BIDV HO lại tăng cao do nguồn vốn huy động tăng làm cho thu từ lãi tiền gửi tiếp tục tăng mạnh, đạt mức 101.512 triệu đồng tăng 535% so với năm 2005. Nếu như năm 2005, thu từ lãi tiền gửi chỉ là 15.998 triệu đồng, thì năm 2006 đã lên đến 101.512 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 14% tổng thu. Thu từ dịch vụ và kinh doanh ngoại tệ chiếm tỷ lệ rất thấp, bình quân 5% tổng thu nhập điều này cho thấy mảng kinh doanh dịch vụ phi tín dụng chưa được chú trọng phát triển đúng mức.

Trong điều kiện hội nhập khi mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt, chênh lệch thu chi có xu hướng ngày càng thu hẹp, các dịch vụ phi tín dụng ngày càng phát triển, trong khi hoạt động của chi nhánh chỉ xoay quanh dịch vụ tín dụng, chưa chú trọng đúng mức đến phát triển dịch vụ phi tín dụng điều này ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả hoạt động trong tương lai. Mặt khác, hoạt động của chi nhánh chứa đựng nhiều rủi ro do tỷ lệ dịch vụ tín dụng chiếm phần lớn, dịch vụ phi tín dụng là dịch vụ an toàn hơn lại chiếm tỷ lệ thấp trong tổng thu nhập đây sẽ là yếu tố dễ bị tổn thương khi các cam kết hội nhập được thực hiện hoàn toàn.

**Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV HCMC (2004 – 2006)**

STT	Chỉ tiêu	2004		2005		2006		2005/2004	2006/2005
		Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
<b>A</b>	<b>Tổng thu</b>	<b>480,045</b>	<b>100</b>	<b>514,998</b>	<b>100</b>	<b>733,618</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>42</b>
1	Thu lãi cho vay	435,600	91	455,219	88	535,666	73	5	18
2	Thu lãi tiền gửi NHTW	12,485	3	15,998	3	101,512	14	28	535
3	Thu dịch vụ, KDNN	20,430	4	25,070	5	40,220	5	23	60
4	Thu khác	11,530	2	18,710	4	56,220	8	62	200
<b>B</b>	<b>Tổng chi</b>	<b>388,795</b>	<b>100</b>	<b>428,588</b>	<b>100</b>	<b>594,918</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>39</b>
1	Chi phí huy động vốn	300,730	77	303,504	71	407,206	68	1	34
2	Chi trả lãi vay	6,243	2	6,399	1	10,151	2	3	59
3	Chi dịch vụ, KDNT	6,971	2	2,507	1	4,826	1	-64	93
4	Chi quản lý	21,463	6	22,793	5	23,844	4	6	5
5	Trích DPRR	49,127	13	90,950	21	145,000	24	85	59
6	Chi khác	4,262	1	2,434	1	3,890	1	-43	60
<b>C</b>	<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	<b>91,250</b>		<b>86,410</b>		<b>138,700</b>		<b>-5</b>	<b>61</b>
<b>D</b>	<b>Thuế lợi tức</b>	<b>25,550</b>		<b>24,195</b>		<b>38,836</b>			
<b>E</b>	<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	<b>65,700</b>		<b>62,215</b>		<b>99,864</b>		<b>-5</b>	<b>61</b>

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC*

## ***2.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP HCM***

### **2.2.1. Môi trường pháp lý liên quan đến dịch vụ ngân hàng**

#### ***2.2.1.1 Hệ thống các văn bản pháp luật về dịch vụ ngân hàng***

Trong những năm qua, hệ thống pháp luật ngân hàng ở Việt Nam đã từng bước được hình thành và đang dần hoàn 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 hệ thống ngân hàng từ đơn cấp sang hai cấp. Mốc quan trọng tiếp theo là năm 1997, đáp ứng yêu cầu đổi mới và phát triển hệ thống ngân hàng theo cơ chế thị trường, hai Pháp lệnh ngân hàng đã được nâng cấp thành hai Luật Ngân hàng (Luật Ngân hàng Nhà nước và Luật Các Tổ chức Tín dụng) có hiệu lực thi hành từ tháng 10/1998. Hệ thống pháp luật về DVNH ở Việt nam, về cơ bản, với sự ra đời của 2 Luật trên cùng với hàng loạt các Nghị định, Quyết định, Thông tư hướng dẫn đã tạo nên một khung pháp lý tương đối hoàn chỉnh điều chỉnh cả về tổ chức lẫn hoạt động của các TCTD tại Việt nam. Đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế và yêu cầu cải cách, năm 2003 và 2004 một số quy định của Luật NHNN và Luật Các Tổ chức Tín dụng đã được bổ sung, sửa đổi nhằm giải quyết những qui định còn thiếu về DVNH, về nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ, về năng lực quản lý và khuyến khích sự chủ động về quản lý của các ngân hàng. Những sửa đổi này đã được thực hiện theo hướng tạo cơ sở pháp lý cho việc xây dựng hệ thống ngân hàng hiện đại phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế; giảm bớt sự can thiệp không cần thiết của các cơ quan quản lý Nhà nước vào hoạt động của ngân hàng; mở rộng và quy định lại loại hình ngân hàng; tăng cường tính hệ thống, tính thống nhất của hệ thống pháp luật Việt Nam, đáp ứng yêu cầu từng bước hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế, chuẩn bị gia nhập WTO trong thời gian tới.

Cơ chế tín dụng cũng không ngừng được hoàn thiện theo hướng tạo điều kiện về mặt pháp lý cho BIDV HCMC mở rộng tín dụng có hiệu quả; thông thoáng, đáp ứng vốn cho phát triển kinh tế - xã hội, đồng thời, cho phép các ngân hàng có quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trong quyết định cho vay (điều kiện vay vốn, lãi suất, mức vay, thời hạn vay,

phương thức cho vay), lựa chọn khách hàng và biện pháp bảo đảm tiền vay trên nguyên tắc thị trường, an toàn và hiệu quả. Các văn bản pháp lý và cơ chế chính sách về hoạt động thanh toán cũng đã từng bước được hoàn thiện. Điều này đã tạo điều kiện cho BIDV HCMC thực hiện tốt công tác thanh toán, thu hút khách hàng mở tài khoản để sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng cũng như sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

Trong tiến trình đổi mới ngân hàng, đáp ứng yêu cầu phát triển nền kinh tế và hội nhập quốc tế, ngoài công tác hoàn thiện hệ thống pháp luật ngân hàng, hoạt động thanh tra - giám sát ngân hàng cũng được từng bước đổi mới. Các quy định về an toàn hoạt động ngân hàng bước đầu đã được đổi mới phù hợp hơn với thông lệ quốc tế. BIDV luôn xem việc sử dụng kiểm toán nội bộ, kiểm toán độc lập như một công cụ hỗ trợ cho hoạt động thanh tra nhằm xác nhận và đánh giá tính minh bạch, khách quan của các thông tin. Hệ thống mạng máy tính của thanh tra ngân hàng đã được kết nối trong toàn quốc, cung cấp các thông tin cần thiết phục vụ cho việc quản lý, giám sát từng ngân hàng và cả hệ thống ngân hàng.

Đặc biệt, NHNN đã xây dựng và bước đầu làm quen phương pháp giám sát dựa trên cơ sở hệ thống chỉ tiêu giám sát (CAMELs), thiết lập hệ thống thông tin, báo cáo giám sát từ xa.

Tuy nhiên, do sự phát triển nhanh chóng của thị trường DVNH và yêu cầu của quá trình thực hiện các cam kết quốc tế về lĩnh vực ngân hàng của nước ta, khung pháp lý cho hoạt động ngân hàng đã bộc lộ nhiều bất cập, không đáp ứng được đòi hỏi của thực tiễn phát triển của DVNH, đặc biệt là các DVNH mới, hiện đại. Các bất cập chủ yếu là:

**Thứ nhất**, hệ thống khung pháp lý điều chỉnh hoạt động DVNH tương đối phức tạp, nhiều văn bản hướng dẫn, sửa đổi, dẫn đến khó tra cứu, áp dụng; các văn bản pháp luật còn rườm rà, nặng về thủ tục hành chính, can thiệp hơi nhiều vào hoạt động kinh doanh của các ngân hàng;

**Thứ hai**, cơ chế quản lý và cấp phép cho các DVNH chưa phù hợp với thực tiễn.

- Quy định về loại hình dịch vụ được phép cung cấp trong giấy phép thành lập và hoạt động của các ngân hàng; và

- Cho phép cung cấp DVNH cụ thể theo quy định tại các Quy chế về từng DVNH cụ thể (như Quy chế về bao thanh toán, môi giới tiền tệ...).

Trên thực tiễn, cơ chế này đã tỏ ra không phù hợp với tính năng động trong hoạt động của các ngân hàng và yêu cầu quản lý của NHNN vì các giấy phép không thể cập nhật đầy đủ các loại hình dịch vụ mà các ngân hàng được phép thực hiện theo các Quy chế dịch vụ cụ thể được ban hành sau khi giấy phép được cấp. Điều này dẫn đến thực trạng là các ngân hàng vẫn được thực hiện cả các dịch vụ không được quy định trong giấy phép, do vậy, làm giảm hiệu lực pháp lý của các giấy phép. Ngoài ra, cơ chế quản lý hiện hành đòi hỏi các ngân hàng phải xin phép NHNN từng lần khi muốn cung cấp một DVNH mới. Trong khi quá trình cấp phép kéo dài có thể làm lỡ cơ hội kinh doanh, làm giảm khả năng cạnh tranh của các ngân hàng.

**Thứ ba**, thiếu các quy định pháp luật làm cơ sở pháp lý cho việc cung cấp dịch vụ mới của các ngân hàng và hoạt động quản lý của NHNN. Do sự phát triển nhanh chóng của DVNH và quá trình hội nhập, nhiều DVNH mới đã được Việt nam cam kết cho phép các ngân hàng nước ngoài tại Việt nam thực hiện, nhiều DVNH mới cũng được các ngân hàng Việt nam triển khai cung cấp, trong khi đó, như đã trình bày ở trên, mặc dù đã có một số lượng lớn các văn bản pháp quy về ngân hàng được ban hành, nhưng pháp luật về DVNH đã không theo kịp sự phát triển năng động, nhanh chóng của thị trường và đã bộc lộ nhiều “khoảng trống” như thiếu các văn bản pháp luật về các loại hình dịch vụ, phương thức cung cấp các DVNH hiện đại.

### **2.2.1.2 Hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ ngân hàng**

Mục tiêu của các chính sách quản lý vĩ mô của Nhà nước hướng vào việc tạo ra môi trường kinh doanh thuận lợi, bình đẳng cho mọi thành phần kinh tế, mọi loại hình doanh nghiệp, không can thiệp sâu vào công việc kinh doanh của các doanh nghiệp.

Sự độc lập tương đối về tổ chức và tách biệt về chức năng đã tạo điều kiện cho NHNN nâng cao vai trò trong quản lý nhà nước đối với các hoạt động ngân hàng, giúp cho

nền kinh tế ổn định và phát triển, hệ thống ngân hàng hoạt động lành mạnh và có hiệu quả nhất định. Tuy nhiên sự đổ vỡ của một số NHTM cổ phần trong thời gian vừa qua cũng cho thấy việc quản lý nhà nước của NHNN Việt Nam còn nhiều vấn đề phải tiếp tục được hoàn thiện. Những tồn tại đó do nhiều nguyên nhân, trong đó phải kể đến:

- Mô hình tổ chức của NHNN chưa hoàn thiện, chưa thực sự được độc lập với các cấp chính quyền trong việc thực hiện chức năng hoạch định chính sách tiền tệ;

- Chức năng thanh tra, giám sát của NHNN chưa được thực hiện một cách triệt để;

- Việc ban hành các văn bản hướng dẫn thi hành Luật, Nghị định... còn chậm, chưa có chất lượng cao.

- Ngân hàng Nhà nước còn sử dụng các Ngân hàng thương mại quốc doanh như một công cụ để điều tiết chính sách tiền tệ bằng các mệnh lệnh hành chính, không tuân theo các tín hiệu thị trường dẫn đến trong một số trường hợp các Ngân hàng thương mại quốc doanh phải hy sinh mục tiêu phát triển đã định để thực hiện theo sự điều tiết của Ngân hàng Nhà nước.

### **2.2.2. Môi trường kinh tế - xã hội**

TP Hồ Chí Minh là một thành phố thuộc vùng kinh tế động lực miền Nam có diện tích 2.095.239 km<sup>2</sup>, dân số: 6.239.983 người, mật độ dân số; 2.920 người/km<sup>2</sup>, GDP bình quân đầu người đạt 1.950 USD/năm. Thành phố Hồ Chí Minh chiếm 0,6% diện tích và 6,6 % dân số so với cả nước là trung tâm kinh tế của cả nước, có tốc độ tăng trưởng kinh tế cao. Với vị địa lý thuận tiện phía Bắc giáp tỉnh Bình Dương, Đông và Đông Bắc giáp tỉnh Đồng Nai là các trung tâm sản xuất lớn với các khu công nghiệp rất thành công, Tây Bắc giáp tỉnh Tây Ninh là cửa ngõ biên giới thông thương với thị trường Campuchia, Đông Nam giáp tỉnh Bà Rịa -Vũng Tàu là nơi tập trung nhiều khu công nghiệp lớn kết hợp với các cảng biển nước sâu rất thuận tiện cho hoạt động xuất nhập khẩu, Tây và Tây Nam giáp tỉnh Long An và Tiền Giang là cửa ngõ nối thành phố với đồng bằng sông cửu long.

Thành phố Hồ Chí Minh là nơi hoạt động kinh tế năng động nhất, đi đầu trong cả nước về tốc độ tăng trưởng kinh tế. Tỷ trọng GDP của thành phố chiếm 1/3 GDP của cả

nước Thành phố là nơi thu hút vốn đầu tư nước ngoài mạnh nhất cả nước, kể từ khi Luật đầu tư được ban hành. Số dự án đầu tư vào thành phố chiếm khoảng 1/3 tổng số dự án đầu tư nước ngoài trên cả nước.

Về dịch vụ, thành phố là trung tâm xuất nhập khẩu lớn nhất nước. Kim ngạch xuất nhập khẩu của thành phố ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng kim ngạch xuất nhập khẩu của cả nước.

Hoạt động du lịch của thành phố phát triển mạnh, công tác xúc tiến, quảng bá du lịch đã phát huy các phương tiện thông tin đại chúng, nâng cao chất lượng chuyên mục du lịch trên các báo lớn, truyền hình, tăng cường và nâng cao hiệu quả các đợt tham dự hội chợ du lịch chuyên nghiệp khu vực và các thị trường trọng điểm

Thành phố Hồ Chí Minh là trung tâm tài chính ngân hàng lớn nhất Việt Nam, thành phố dẫn đầu cả nước về số lượng ngân hàng và doanh số quan hệ tài chính - tín dụng. Doanh thu của hệ thống ngân hàng thành phố chiếm khoảng 1/3 tổng doanh thu toàn quốc. Nhiều dịch vụ tín dụng hiện đại được đưa vào ứng dụng, mạng lưới thanh toán thông qua thẻ ATM được mở rộng. [3]

Về hoạt động sản xuất kinh doanh của Doanh nghiệp, đa số khách hàng tại Chi nhánh xuất phát từ các DNNN, trong 5 năm trở lại đây cùng với quá trình hội nhập Chi nhánh từng bước mở rộng đối tượng phục vụ là khối doanh nghiệp ngoài quốc doanh, Công ty nước ngoài. Với đặc điểm là một trung tâm kinh tế lớn nhất cả nước, số lượng doanh nghiệp mới liên tục được thành lập cùng với dòng vốn FDI tăng mạnh các năm gần đây, Chi nhánh phát triển mạnh mẽ nền tảng khách hàng có lựa chọn trên cơ sở tình hình hoạt động và lĩnh vực, ngành nghề kinh doanh của khách hàng. Từ đó cơ cấu lại đối tượng nhận nợ theo hướng giảm dần khối DNNN, phát triển khối ngoài quốc doanh và doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài. Điểm thuận tiện lớn nhất đối với các Ngân hàng hoạt động trên địa bàn Thành phố nói chung và Chi nhánh nói riêng là nguồn khách hàng với lĩnh vực hoạt động phong phú, đa dạng, số lượng lớn có nhiều ưu thế trong kinh doanh so với các địa bàn khác, vì vậy thuận tiện trong việc tạo lập nền tảng khách hàng, có nhiều lựa chọn, dễ cơ cấu đối tượng cho vay phù hợp với định hướng phát triển từng thời kỳ.

Song song với những thuận lợi về khách hàng, hoạt động của các ngân hàng trên địa bàn cũng phát triển rất mạnh, ngày càng có nhiều ngân hàng thương mại cổ phần ra đời, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thành lập với nhiều hình thức huy động hấp dẫn với lãi suất cao đã gây khó khăn cho Chi nhánh trong hoạt động huy động vốn cũng như mức độ cạnh tranh chiếm lĩnh thị trường dịch vụ ngân hàng ngày càng gay gắt, ưu thế ngày càng hướng đến người tiêu dùng như: lãi suất huy động ngày càng cao, phí dịch vụ, phí cho vay ngày càng thấp cùng với các chương trình khuyến mãi đa dạng. Tóm lại, hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn có mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt, trong một chừng mực nào đó phải chấp nhận chia sẻ thị phần nếu không thích ứng với quá trình hội nhập.

### **2.2.3. Các tác nhân tham gia trên thị trường dịch vụ ngân hàng:**

#### **2.2.3.1. Đối tượng sử dụng dịch vụ ngân hàng**

Khách hàng sử dụng các DVNH trên thị trường đang được mở rộng đến mọi thành phần kinh tế, đồng thời trải rộng khắp các địa bàn kinh tế với đối tượng chủ yếu là các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế - xã hội và các tầng lớp dân cư. Đây là những khách hàng quan trọng nhất trên thị trường DVNH của BIDV HCMC trên cả hai phương diện cung và cầu các nguồn tài chính.

Đánh giá về tình hình tài chính của các cá nhân, theo số liệu của Cục Thống kê thì mức thu nhập bình quân đầu người của TP Hồ Chí Minh hiện ở mức bình quân khoảng 1.950USD/người/năm, song con số này không phân bố đều mà những người có thu nhập cao chủ yếu tập trung ở khu vực nội thành. Điều đó lý giải vì sao địa bàn hoạt động chủ yếu của thị trường DVNH vẫn tập trung ở thành phố. Vấn đề cần quan tâm là sau khi mở cửa thị trường, các đối tượng khách hàng này rất dễ bị cuốn hút bởi những dịch vụ ngân hàng hiện đại do các ngân hàng nước ngoài cung cấp.

Nếu so với trước kia, khách hàng chủ yếu của các BIDV HCMC là các DNNN thì nay, cơ cấu khách hàng đã có những biến đổi đáng kể, cả về số lượng và cơ cấu. Đánh giá về tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp nhà nước hoạt động



trên địa bàn TP Hồ Chí Minh - đối tượng khách hàng lớn nhất trên thị trường DVNH, có thể thấy:

- Về tình hình tài chính doanh nghiệp, mức vốn tự có của doanh nghiệp nói chung còn nhỏ, tài sản phần lớn được hình thành từ vốn vay nợ. Điều này lý giải tại sao các NHTM quốc doanh có mức rủi ro tín dụng cao hơn các NHTM cổ phần. Nếu xét trong điều kiện các yếu tố khác như năng lực quản lý, thị trường, thương hiệu sản phẩm... là như nhau thì khi so sánh tương quan về dư nợ vay với vốn chủ sở hữu thì mức rủi ro của các NHTM sẽ thấp hơn khi cho vay đối với nhóm DNNQD, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài và tư nhân cá thể thay vì cho các DNNN vay.

- Trình độ quản lý của các lãnh đạo doanh nghiệp còn nhiều bất cập, hoạch định chiến lược trong kinh doanh còn hạn chế, công nghệ, chất lượng và thương hiệu sản phẩm của doanh nghiệp còn ở mức thấp mà điểm yếu nhất của các doanh nghiệp này là năng lực cạnh tranh, cả về tài chính và công nghệ. Đây là thách thức to lớn đối với các doanh nghiệp và đồng thời cũng là gánh nặng to lớn đối với hệ thống ngân hàng vì nó ảnh hưởng trực tiếp tới các khoản tín dụng mà ngân hàng đã cấp cho các doanh nghiệp.

### **2.2.3.2. Đối tượng cung ứng dịch vụ ngân hàng**

Quy mô vốn: tính đến 31/12/2006 tổng tài sản của BIDV 160.000 tỷ VND, trong đó vốn tự có của BIDV 6.400 tỷ VND; riêng chi nhánh BIDV HCMC là một đơn vị hạch toán phụ thuộc không được giao vốn, tổng tài sản đến 31/12/06 là: 11.158 tỷ, chiếm 7% tổng tài sản toàn ngành. Nhìn chung quy mô vốn tự có của BIDV vẫn còn thấp nhưng nếu so với khu vực các NHTM cổ phần, mức vốn tự có bình quân khoảng 200-300 tỷ đồng (khoảng 12-18 triệu USD), mức vốn bình quân của 10 NHTM cổ phần lớn nhất cũng mới đạt gần 600 tỷ đồng tính đến 2006, thì vốn tự có của BIDV đạt mức cao hơn rất nhiều (gần 10 lần) nhưng vẫn chỉ ở mức thấp và trung bình so với các ngân hàng trong khu vực, đây là điểm yếu lớn nhất của hệ thống các ngân hàng Việt nam nói chung khi hội nhập. Tuy nhiên, các ngân hàng cổ phần khả năng tăng vốn tự có tương đối dễ và linh hoạt hơn so với ngân hàng thương mại quốc doanh với nhiều hình thức như huy động trên thị trường chứng khoán, hợp tác chiến lược với các đối tác trong và ngoài nước...

Khả năng quản trị điều hành: BIDV thực hiện quản lý tập trung, BIDV HO điều hành và quản lý gần như mọi hoạt động của hệ thống nên năng lực quản trị điều hành của bộ phận quản lý BIDV HO tác động rất nhiều đến toàn hệ thống BIDV nói chung và BIDV HCMC nói riêng. Đối với BIDV HCMC khả năng quản trị điều hành của BGĐ khá tốt, hoạt động của chi nhánh được phân theo từng khối và các phó giám đốc phụ trách từng khối chịu trách nhiệm về nhiệm vụ của khối, sự phân công theo từng lĩnh vực phù hợp với sở trường của các phó giám đốc làm cho công tác quản trị điều hành diễn tiến trôi chảy, mức độ chuyên môn hóa cao. Tuy nhiên, với sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại đòi hỏi đội ngũ cán bộ quản lý phải có tính chuyên nghiệp cao, cơ chế thị trường với sự cạnh tranh quyết liệt đòi hỏi các nhà quản trị NHTM phải hết sức năng động. Đây là những vấn đề thiết yếu, đặc biệt khi bắt đầu hội nhập nhưng lại cũng là điểm yếu của BIDV HCMC cũng như một số NHTM Quốc doanh do hầu hết những nhà quản lý ngân hàng chưa được đào tạo bài bản về kỹ năng quản trị ngân hàng. Mặt khác, do cơ chế quản lý hiện nay ở các NHTM quốc doanh chưa cho phép các nhà quản trị phát huy hết tính năng động, chủ động sáng tạo của họ.

Nhân lực: phần lớn nhân viên của chi nhánh trẻ, năng động, có trình độ nghiệp vụ, phong cách giao dịch tốt. Trong những năm qua, BIDV HCMC đã chú trọng đến việc tuyển chọn và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Do đó, cơ cấu nguồn nhân lực đã có sự chuyển dịch, nâng dần tỷ lệ lao động trẻ, lao động được đào tạo chuyên môn, dần đáp ứng với yêu cầu hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, với cơ chế tiền lương như hiện nay nguồn nhân lực tại chi nhánh thường xuyên biến động gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng phục vụ cũng như khả năng quản lý rủi ro, khả năng cạnh tranh của chi nhánh. Mặt khác một bộ phận không đáp ứng được các yêu cầu trong quá trình phát triển nhưng cũng không thể sa thải do chính sách chung vì vậy phải bố trí vào công việc khác góp phần làm cho năng suất lao động chung toàn chi nhánh giảm sút.

### ***2.3. Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng ở Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong thời gian qua***

#### **2.3.1. Dịch vụ huy động vốn**

Ngân hàng thương mại hoạt động chủ yếu không phải bằng nguồn vốn tự có mà chủ yếu bằng nguồn vốn huy động thông qua các công cụ: (i) tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế và cá nhân; (ii) tiền gửi tiết kiệm từ mọi cá nhân trong nền kinh tế với các loại kỳ hạn khác nhau; (iii) huy động thông qua phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu... Huy động vốn là một trong những hình thức tạo vốn quan trọng hàng đầu và không thể thiếu được của các ngân hàng trong mọi thời kỳ và thường chiếm tới hơn 80% nguồn vốn huy động. Vì vậy, hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng quyết định đến hiệu quả kinh doanh không chỉ của BIDV HCMC mà của các ngân hàng thương mại trên địa bàn. Vì vậy, trong những năm qua, BIDV HCMC đã phát huy được những thuận lợi, khắc phục những khó khăn, dần khẳng định được vị thế của mình với các khách hàng trong cũng như ngoài địa bàn.

### ***2.3.1.1 Quy mô nguồn vốn huy động***

Nguồn vốn huy động ở BIDV HCMC trong những năm qua bao gồm những nguồn sau (xem bảng 2.4):

+ Nguồn vốn huy động năm 2005 đạt 7.747.526 triệu đồng, tăng trưởng 7% so với năm 2004. Trong đó, tăng trưởng mạnh nhất là nguồn phát hành giấy tờ có giá, tăng 142% so với năm 2004, đây là nguồn vốn có chi phí huy động cao nhưng tạo được sự ổn định sử dụng vốn của Chi nhánh.

+ Đến năm 2006 nguồn vốn huy động đạt 10.715330 triệu đồng, tăng trưởng 38% so với năm 2005. Trong năm này, nguồn tiền gửi TCKT, cá nhân tăng mạnh cả về VND và ngoại tệ, phát hành giấy tờ có giá tăng 17%.

Nhìn chung, tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động ở BIDV HCMC tăng đều qua các năm do chi nhánh tích cực triển khai các chương trình huy động mới do BIDV chỉ đạo như huy động tiết kiệm “ổ trứng vàng”, “tiết kiệm rút dần”, huy động tiết kiệm lãi suất bậc thang, tiết kiệm lãi suất phân tầng số dư, chứng chỉ tiền gửi dài hạn USD, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm có mức lãi suất rút trước hạn cao hơn lãi suất không kỳ hạn.... nên không những ổn định nguồn vốn huy động trên nền khách hàng cũ mà còn thu hút được nhiều khách hàng mới tham gia hưởng ứng các chương trình huy động tiền gửi của BIDV HCMC, giúp cho quy mô nguồn vốn huy động của BIDV ngày càng lớn mạnh, đáp ứng đủ vốn cho nền kinh tế phát triển.

**Bảng 2.4: Tình hình huy động vốn của BIDV HCMC (2004 – 2006)**

STT	Chỉ tiêu	2004		2005		2006		2005/2004	2006/2005
		Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)	Tỷ lệ (%)
	<b>Tổng huy động vốn</b>	<b>7,225,567</b>	<b>100</b>	<b>7,747,526</b>	<b>100</b>	<b>10,715,330</b>	<b>100</b>	7	38
1	Tiền gửi	5,972,000	83	4,721,810	61	7,165,870	67	-21	52
1.2	Tiền gửi VND	4,060,960	68	3,494,139	74	5,589,379	78	-14	60
	Tiền gửi TCKT, cá nhân	2,436,576	60	1,991,659	57	3,744,884	67	-18	88
	Tiền gửi tiết kiệm	1,624,384	40	1,502,480	43	1,844,495	33	-8	23
1.2	Tiền gửi ngoại tệ	1,911,040	32	1,227,671	26	1,576,491	22	-36	28
	Tiền gửi TCKT, cá nhân	1,012,851	53	699,772	57	1,229,663	78	-31	76
	Tiền gửi tiết kiệm	898,189	47	527,898	43	346,828	22	-41	-34
2	Phát hành giấy tờ có giá	1,250,460	17	3,021,360	39	3,541,780	33	142	17

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV TP HCM*

Tuy nhiên, ngoài khối NHTMQD trên địa bàn còn có khá nhiều NHTMCP, Ngân hàng nước ngoài đã góp phần làm cho thị trường huy động vốn trở nên sôi động, mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng khốc liệt hơn. Theo Hiệp định thương mại Việt Mỹ thì các ngân hàng Hoa Kỳ bị giới hạn về đối tượng được phép huy động, hình thức huy động và số lượng huy động bằng VND, bên cạnh đó các ngân hàng Hoa Kỳ cũng bị giới hạn về mạng lưới tổ chức. Do vậy, trong thời gian này các NHTM Việt Nam tranh thủ mở rộng mạng lưới chi nhánh để phát triển thị trường và củng cố thị phần là điều tất yếu.

Từ một ngân hàng quốc doanh hoạt động truyền thống trong lĩnh vực đầu tư xây dựng của thời kỳ bao cấp chuyển sang hoạt động kinh doanh của một NHTM quốc doanh, BIDV HCMC vẫn chưa thực sự năng động, linh hoạt, còn thiếu kinh nghiệm hoạt động trong nền kinh tế thị trường với sự cạnh tranh gay gắt của các NHTM trên địa bàn.

### 2.3.1.2 Cơ cấu nguồn vốn huy động

#### a. Cơ cấu nguồn vốn huy động xét theo thời hạn gửi tiền

Nguồn vốn huy động của BIDV HCMC được huy động theo nhiều mức thời gian khác nhau, từ tiền gửi không có kỳ hạn đến tiền gửi có kỳ hạn 60 tháng, xem bảng 2.5:

**Bảng 2.5: Nguồn vốn huy động phân theo thời hạn gửi**

Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh (%)	
	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	2005/2004	2006/2005
<b>Tổng vốn huy động</b>	7,225,567	100	7,747,526	100	10,715,330	100	50	135
Không kỳ hạn	2,858,000	40	2,006,220	26	4,132,460	39	-30	106
Kỳ hạn dưới 12 tháng	2,633,431	36	2,620,950	34	2,903,945	27	0	11
Kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	1,734,136	24	3,120,356	40	3,678,925	34	80	18

Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC

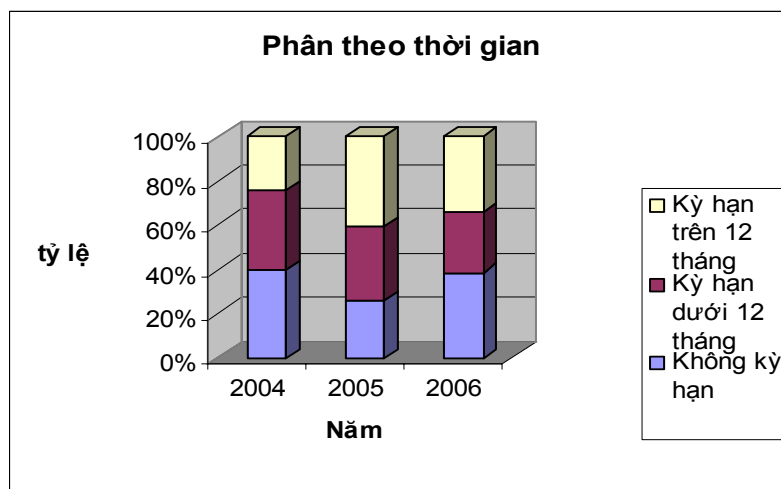
- Tiền gửi không kỳ hạn là nguồn vốn có chi phí thấp nhất đối với các ngân hàng thương mại, mặc dù với nguồn vốn này các ngân hàng thương mại không được dùng để đầu tư hay cho vay hết. Hay nói cách khác, nguồn vốn này chỉ có một tỷ lệ khả dụng nhất định ngoài phần dự trữ bắt buộc để bảo đảm khả năng thanh khoản theo quy định. Nếu như năm 2004 nguồn tiền gửi không kỳ hạn là 2.850.000 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40% tổng nguồn vốn huy động thì năm 2005 tiền gửi không kỳ hạn giảm 30% so với năm 2004 và chiếm tỷ trọng 26%, đến năm 2006 tăng lên 106% so với năm 2005 và đạt tỷ trọng 39% tổng nguồn vốn huy động.

- Tiền gửi có kỳ hạn là nguồn vốn chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động của ngân hàng, mặc dù nguồn vốn có kỳ hạn phải chịu chi phí huy động vốn cao hơn nhưng nguồn vốn này giúp cho ngân hàng tự chủ hơn trong kinh doanh, kế hoạch hoá được nguồn vốn và sử dụng vốn. Tiền gửi có kỳ hạn chủ yếu là tiền gửi có kỳ hạn của các tổ chức kinh tế và cá nhân, ngoài ra còn có nguồn phát hành giấy tờ có giá. Tùy theo thời gian gửi tiền mà nguồn tiền gửi có kỳ hạn được phân chia thành 2 loại:

+ Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng (hay còn gọi là nguồn tiền gửi ngắn hạn): đây là nguồn vốn thường được các ngân hàng sử dụng để cho vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động. Năm 2004, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng là 2.633.431 triệu đồng chiếm tỷ trọng 36% trong tổng nguồn huy động, đến năm 2005 nguồn tiền gửi này giảm nhẹ, giảm 0.5% so với năm 2004, đồng thời giảm tỷ trọng trong tổng nguồn xuống còn 34% nhưng sang năm 2006 lại tăng nhẹ, tăng 6% so với năm 2005, nhưng tỷ trọng lại giảm so với năm 2005, chiếm 27% trong tổng nguồn vốn huy động.

+ Tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên (hay còn gọi là nguồn tiền gửi dài hạn): đây là nguồn vốn thường được các ngân hàng sử dụng để cho vay các dự án trung và dài hạn và thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn. Năm 2005, nguồn tiền gửi này tăng 80% so với năm 2004, tỷ trọng trong tổng nguồn tăng lên 40%. Đến năm 2006 tăng 18% so với năm 2005 và chiếm tỷ trọng 34% so với tổng nguồn (giảm nhẹ so với năm 2005).

Sự biến động về quy mô, cơ cấu từng loại tiền gửi theo thời hạn gửi tiền được phản ánh một cách đầy đủ, chi tiết qua biểu đồ sau:

**Biểu đồ 2.2 : Biểu đồ biểu diễn cơ cấu nguồn vốn theo thời hạn gửi tiền**

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC*

### **b. Cơ cấu nguồn vốn xét theo loại tiền tệ**

Hiện nay có rất nhiều loại tiền tệ đang được lưu thông trên thị trường nhưng hai loại tiền tệ phổ biến nhất trong hoạt động của chi nhánh là đồng nội tệ (VND) và đồng ngoại tệ (USD).

**Bảng 2.6: Nguồn vốn huy động theo loại tiền tệ của BIDV HCMC**

Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh (%)	
	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	2005/2004	2006/2005
Tổng vốn huy động	7,225,567	100	7,747,526	100	10,715,330	100	-13	69
Tiền gửi VND	5,311,420	74	6,515,499	84	9,131,159	85	23	40
Tiền gửi ngoại tệ	1,911,040	26	1,227,671	16	1,576,491	15	-36	28

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV TP HCM*

Qua số liệu ở Bảng 2.6 cho thấy nguồn tiền gửi VND luôn tăng mạnh qua các năm và chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng nguồn vốn huy động, thường trên 80%. Năm 2005 tiền gửi VND tăng 6,9% tương ứng tăng 38.107 triệu đồng so với năm 2004 nhưng về tỷ trọng trong tổng nguồn vốn huy động không có biến động nhiều. Năm 2006 nguồn tiền gửi

này lại tiếp tục tăng 12,73% tương ứng tăng 75.199 triệu đồng so với năm 2005, nâng tỷ trọng lên đến 91,84% trong tổng nguồn huy động.

Trong khi đó, nguồn tiền gửi ngoại tệ lại biến động không đều do biến động về tỷ giá đã ảnh hưởng nhiều đến tâm lý ngại rủi ro của người dân khi gửi ngoại tệ tại ngân hàng. Năm 2005 nguồn tiền gửi ngoại tệ tăng nhẹ, sau đó giảm mạnh vào năm 2006, giảm 34,11% tức giảm 30.628 triệu đồng so với năm 2005, tỷ trọng tiền gửi ngoại tệ trong tổng nguồn vốn huy động giảm xuống còn 8,16%.

Dịch vụ huy động vốn thiên về các hình thức huy động truyền thống, chưa tạo được bước phá trong huy động, các dịch vụ truyền thống khá đơn điệu, chưa đưa ra nhiều sản phẩm huy động mới phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng và các doanh nghiệp.

### **2.3.2. Dịch vụ tín dụng**

Dịch vụ tín dụng là dịch vụ được cấp bằng tiền nhằm hình thành, bổ sung vốn lưu động thiếu hụt hoặc tài trợ đầu tư mới dự án, dự án đầu tư chiều sâu, đầu tư nâng cấp mở rộng, đầu tư mua bán dự án, mua bán doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu đầu tư theo yêu cầu phát triển kinh tế của khách hàng. Đây là dịch vụ đem lại nguồn thu chủ yếu cho các ngân hàng thương mại Việt Nam, nguồn thu từ lãi cho vay luôn chiếm tỷ trọng lớn (thường khoảng hơn 70%) trong tổng thu nhập.

#### **2.3.2.1 Quy mô hoạt động tín dụng**

Quy mô hoạt động tín dụng của một ngân hàng được phản ánh qua chỉ tiêu dư nợ tín dụng. Từ số liệu ở bảng 2.7 cho thấy, quy mô hoạt động tín dụng của BIDV HCMC ngày càng có xu hướng mở rộng và phát triển. Năm 2004 tổng dư nợ tín dụng là 4.894.410 triệu đồng, năm 2005 tăng lên 5.811.670 triệu đồng, tức tăng 19% so với năm 2004, đến năm 2006 theo chủ trương thắt chặt tín dụng của BIDV HO, dư nợ tín dụng của Chi nhánh giảm xuống còn 5.750.820 triệu đồng, tức giảm 1% so với 2005.

Quy mô tín dụng giảm trong năm 2006 chủ yếu do những nguyên nhân sau :

+ Thực hiện chính sách tài sản bảo đảm nợ vay, một số doanh nghiệp không đủ điều kiện bổ sung tài sản thế chấp nên giảm dư nợ theo lộ trình để bảo đảm thực hiện đúng chính sách tài sản bảo đảm.



+ Tuân thủ cơ cấu dư nợ dẫn đến việc cho vay phải an toàn, hiệu quả và kiểm soát được.

Nhìn một cách tổng quát, hoạt động dịch vụ tín dụng của chi nhánh phát triển khá tốt. Tỷ lệ dư nợ/ tổng nguồn vốn qua các năm: năm 2004 là 66%, năm 2005 tăng lên 72% và giảm xuống còn 52% vào năm 2006.

Một yếu tố nữa để đánh giá hiệu quả sử dụng vốn của chi nhánh đó là tỷ lệ dư nợ/vốn huy động. Giá trị này càng tiến gần 1 càng tốt, vì nó cho thấy vốn huy động được sử dụng vào việc cho vay càng nhiều càng có hiệu quả. Nhưng thực tế tỷ lệ dư nợ/ vốn huy động tại chi nhánh năm 2004 là 68%, năm 2005 là 75% và năm 2006 giảm xuống còn 54%. Điều này thể hiện vốn huy động tham gia vào hoạt động tín dụng có sút giảm mạnh vào năm 2006, nguồn thu từ lãi cho vay có tăng nhưng không tương xứng với tốc độ tăng tổng dư nợ.

### **2.3.2.2 Cơ cấu dư nợ tín dụng**

#### ***a. Cơ cấu dư nợ tín dụng xét theo thời hạn cho vay***

Nếu xét theo thời hạn cho vay, có hai loại là cho vay ngắn hạn với thời gian cho vay từ 1 năm trở xuống và cho vay trung, dài hạn tương ứng thời gian cho vay trên 1 năm. Từ số liệu ở bảng 2.8 cho thấy, tốc độ tăng trưởng dư nợ năm 2005/2004 là 19% nhưng đến năm 2006 tổng dư nợ giảm nhẹ, giảm 1% do trong năm này thực hiện chủ trương của BIDV hạn chế, tăng cường kiểm soát tín dụng nên tín dụng tại Chi nhánh không tăng trưởng. Cơ cấu dư nợ cũng được điều chỉnh theo hướng giảm dần dư nợ trung dài hạn và tăng tỷ trọng dư nợ ngắn hạn, năm 2005 dư nợ trung dài hạn tăng 54% so với năm 2004 tương ứng tỷ trọng trong tổng dư nợ tăng từ 27% lên đến 35%, năm 2006 dư nợ trung dài hạn giảm 16% và tỷ trọng chỉ còn 40% tổng dư nợ (Bảng 2.8).

**Bảng 2.7: Tình hình hoạt động tín dụng của BIDV HCMC 2004 – 2006**

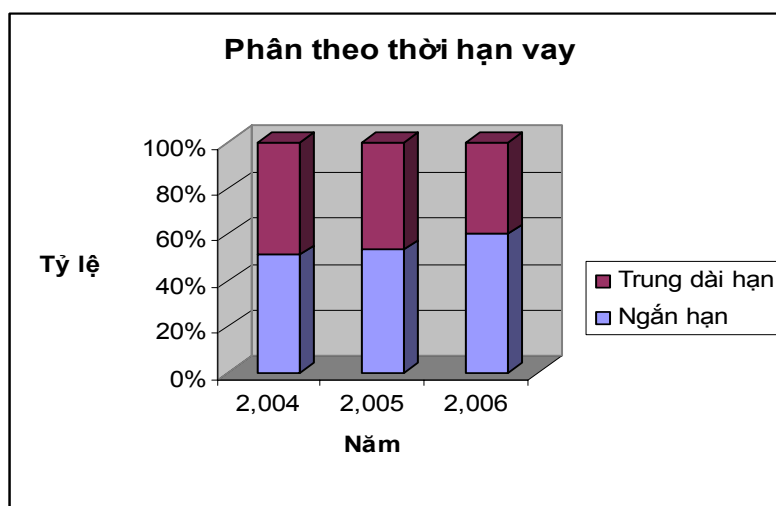
STT	Chỉ tiêu	2004		2005		2006		2005/2004		2006/2005	
		Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	+/-	Tỷ lệ (%)	+/-	Tỷ lệ (%)
	<b>Tổng dư nợ</b>	<b>4,894,410</b>		<b>5,811,670</b>		<b>5,750,820</b>		<b>917,260</b>	<b>19</b>	<b>-60,850</b>	<b>-1</b>
	<b>Tỷ lệ trên tổng vốn</b>	<b>66</b>		<b>72</b>		<b>52</b>					
	<b>Tỷ lệ / vốn huy động</b>	<b>68</b>		<b>75</b>		<b>54</b>					
<b>1</b>	<b>Cho vay VND</b>	<b>3,572,919</b>	<b>73</b>	<b>3,777,586</b>	<b>65</b>	<b>4,485,640</b>	<b>78</b>	<b>204,666</b>	<b>6</b>	<b>708,054</b>	<b>19</b>
1.1	Ngắn hạn	1,965,106	55	1,964,344	52	2,915,666	65	-761	0	951,321	48
1.2	Trung dài hạn	1,607,814	45	1,813,241	48	1,569,974	35	205,427	13	-243,267	-13
<b>2</b>	<b>Cho vay ngoại tệ</b>	<b>1,321,491</b>	<b>27</b>	<b>2,034,085</b>	<b>35</b>	<b>1,265,180</b>	<b>22</b>	<b>712,594</b>	<b>54</b>	<b>-768,904</b>	<b>-38</b>
2.1	Ngắn hạn	528,596	40	1,129,125	56	544,882	43	600,529	114	-584,243	-52
2.2	Trung dài hạn	792,894	60	904,959	44	720,299	57	112,065	14	-184,661	-20

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC*

**Bảng 2.8: Dư nợ tín dụng xét theo thời hạn cho vay của BIDV HCMC**

Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh (%)	
	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trồng)	Tỷ lệ (%)	2005/2004	2006/2005
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>4,894,410</b>	<b>100</b>	<b>5,811,670</b>	<b>100</b>	<b>5,750,820</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>-1</b>
Dư nợ ngắn hạn	3,572,919	73	3,777,586	65	4,485,640	78	6	12
Dư nợ trung, dài hạn	1,321,491	27	2,034,085	35	1,265,180	22	54	-16

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV TP HCM*

**Biểu đồ 2.3: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ theo thời hạn cho vay**

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC*

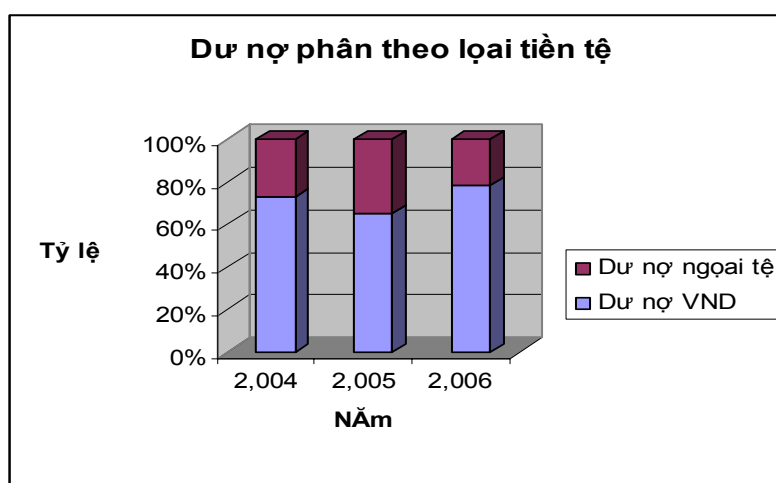
**b. Cơ cấu dư nợ tín dụng xét theo loại tiền tệ**

**Bảng 2.9: Dư nợ tín dụng xét theo loại tiền tệ của BIDV HCMC**

Chỉ tiêu	Năm 2004		Năm 2005		Năm 2006		So sánh (%)	
	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	2005/2004	2006/2005
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>4,894,410</b>	<b>100</b>	<b>5,811,670</b>	<b>100</b>	<b>5,750,820</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>-1</b>
Dư nợ VND	3,572,919	73	3,777,586	65	4,485,640	78	6	19
Dư nợ ngoại tệ	1,321,491	27	2,034,085	35	1,265,180	22	54	-38

*Nguồn: Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV HCMC*

Từ số liệu ở bảng 2.9 cho thấy nhìn chung dư nợ VND chiếm đa số trong tổng dư nợ (từ 65% - 78%), năm 2005 dư nợ tín dụng ngoại tệ tăng mạnh hơn VND rất nhiều, nhưng đến năm 2006 thì ngược lại, dư nợ ngoại tệ đã có xu hướng giảm trở lại, còn dư nợ VND tăng 19%. Điều này cho thấy, phần lớn khách hàng của Chi nhánh đều là khách hàng sản xuất và kinh doanh thương mại trong nước, số lượng khách hàng liên quan đến hoạt động xuất khẩu chiếm tỷ trọng nhỏ vì vậy công tác huy động ngoại tệ của Chi nhánh gặp nhiều khó khăn, đa số nguồn huy động ngoại tệ đều từ huy động tiết kiệm, ít có nguồn tiền gửi, chuyển doanh thu bằng ngoại tệ.

**Biểu đồ 2.4: Biểu đồ biểu diễn cơ cấu dư nợ theo loại tiền tệ**

*Nguồn Báo cáo tổng kết, báo cáo tài chính 2004 – 2006 BIDV HCMC*

### 2.3.2.3 Chất lượng tín dụng

Chất lượng tín dụng của một ngân hàng được phản ánh rõ nét qua các chỉ tiêu: nợ xấu, nợ quá hạn. Một khi hoạt động tín dụng của ngân hàng có phát sinh một trong 2 chỉ tiêu trên cũng đồng nghĩa với việc các khoản vay của ngân hàng đang bị rủi ro, khó có khả năng thu hồi. Vì vậy, ngân hàng cần tìm ra các nguyên nhân phát sinh nợ xấu, nợ quá hạn để từ đó tìm ra các biện pháp hữu hiệu nhằm hạn chế nợ quá hạn, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho ngân hàng.

**Bảng 2.10: Tình hình nợ quá hạn của BIDV HCMC 2004 – 2006**

ĐVT: triệu đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2004	Năm 2005	Năm 2006
Tổng dư nợ	4,894,410	5,811,670	5,750,820
Nợ xấu	124,123	657,881	121,342
Trong đó: Nợ quá hạn	47,443	158,000	109,300
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ	2.5	11.3	2.1
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	1.0	2.7	1.9

*Nguồn: Báo cáo tổng kết, Báo cáo Quyết toán 2004, 2005, 2006 của BIDV CHMC*

BIDV HCMC thực hiện phân loại nợ theo công văn 493/NHNN và chỉ đạo của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, phản ánh đúng thực chất chất lượng tín dụng, nợ xấu và nợ quá hạn. Qua số liệu ở bảng 2.10 cho thấy:

+ Nợ quá hạn năm 2004 là 47.443 triệu đồng chiếm tỷ lệ 1% tổng dư nợ , đến năm 2005 nợ quá hạn tăng lên 158.000 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 2.7% tổng dư nợ và năm 2006 giảm xuống còn 109.300 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 1,9% tổng dư nợ.

+ Nợ xấu năm 2004 là 124.123 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 2.5% tổng dư nợ, năm 2005 tăng lên 657.881 triệu đồng chiếm 11.3% tổng dư nợ, tăng rất nhiều so với năm 2004. Đến năm 2006 nợ xấu giảm xuống còn 121.342 triệu đồng chiếm 2.1% tổng dư nợ.

Nhìn chung, trong 3 năm qua chi nhánh đã có cố gắng trong công tác xử lý nợ xấu và thu hồi nợ quá hạn, sở dĩ có sự tăng đột biến về nợ xấu trong năm 2005 là do năm 2005 bắt đầu phân loại nợ theo Quyết định 493 của Ngân hàng Nhà nước, các khoản nợ từ nhóm 3 trở lên được liệt vào nhóm nợ xấu, chỉ tiêu phân loại này dựa vào xếp loại khách hàng dựa trên các tiêu chí chấm điểm theo Báo cáo tài chính và điểm phi tài chính, mặc dù có thể

chưa hề phát sinh nợ gia hạn, quá hạn nhưng tình hình tài chính của doanh nghiệp năm xếp loại không tốt cũng dẫn đến phát sinh nợ xấu.

### **2.3. 2.4 Phân tích đánh giá thực trạng dịch vụ tín dụng của BIDV HCMC**

Chất lượng dịch vụ tín dụng thể hiện qua các tiêu chí như: số lượng hồ sơ yêu cầu, thời gian xử lý hồ sơ, tính chuyên nghiệp của nhân viên phục vụ, giá cả dịch vụ...

Thời gian xử lý hồ sơ và tính phức tạp trong yêu cầu đối với hồ sơ thể hiện qua quy trình xử lý vay vốn tại Chi nhánh.

Về thủ tục, hồ sơ giao dịch: hồ sơ yêu cầu cung cấp khi tiếp cận quá nhiều làm cho khách hàng cảm giác phức tạp, khó thực hiện.

Thời gian xử lý hồ sơ theo quy trình quản lý chất lượng đang áp dụng: đối với khoản vay trung dài hạn: thời gian xử lý hồ sơ được phân theo loại dự án: dự án nhóm A: 20 ngày làm việc, dự án nhóm B: 12 ngày làm việc và dự án nhóm C: 8 ngày làm việc. Đối với hồ sơ vay ngắn hạn: 10 ngày làm việc; khoản vay cầm cố, chiết khấu giấy tờ có giá: trong vòng 30 phút.

Giá cả dịch vụ: thể hiện qua lãi suất và các loại phí, lãi suất áp dụng là lãi suất thả nổi trên cơ sở lãi suất tiết kiệm huy động (đối với khoản vay VND) và Sibor (đối với khoản vay USD), điều chỉnh định kỳ phù hợp với kỳ hạn, lãi suất còn áp dụng phân biệt đối với loại khách hàng và tỷ lệ tài sản bảo đảm. Phí áp dụng hiện nay chưa thực sự áp dụng nhiều loại phí, giá cả thể hiện chủ yếu thông qua lãi suất, so sánh với các ngân hàng nước ngoài, các ngân hàng này thường áp dụng mức lãi suất khá cạnh tranh nhưng ngược lãi phí kèm theo rất cao, vì vậy mới nhìn khách hàng thường có cảm giác như lãi suất ở các ngân hàng nước ngoài thấp hơn lãi suất cho vay của Chi nhánh. Đây là một thủ thuật tiếp cận khách hàng của các Ngân hàng nước ngoài.

Nguồn nhân lực: toàn bộ cán bộ tín dụng, thẩm định tín dụng trong chi nhánh đều có trình độ đại học và trên đại học, đội ngũ khá trẻ và năng động, khả năng giao tiếp thái độ phục vụ tốt. Tuy nhiên, thường xuyên có xáo trộn do tỷ lệ nghỉ việc lớn vì vậy tính chuyên nghiệp không ổn định, kỹ năng bán hàng khá nhưng mang tính tự phát, chưa đào tạo bài bản.

Quy trình:

+ Khoản vay cầm cố, chiết khấu giấy tờ có giá: thực hiện trực tiếp tài quầy giao dịch thông qua giao dịch viên.

+ Khoản vay ngắn hạn: chuyên viên Quan hệ khách hàng là người tiếp cận, hướng dẫn lập và thu thập hồ sơ, đề xuất khoản vay và trình BGD, sau khi có bút phê của PGĐ phụ trách chuyển sang phòng Thẩm định tín dụng để trình phê duyệt theo thẩm quyền.

+ Khoản vay trung dài hạn: chuyên viên Quan hệ khách hàng là người tiếp cận, hướng dẫn lập và thu thập hồ sơ – đánh giá sơ bộ trình Ban giám đốc có chỉ đạo, nếu đủ điều kiện thì chuyển hồ sơ sang phòng thẩm định để thẩm định dự án chuyên sâu trình phê duyệt theo thẩm quyền.

Nhận xét:

- Dịch vụ tín dụng là hoạt động kinh doanh chính, lãi phát sinh từ tín dụng chiếm phần lớn trong thu nhập của Chi nhánh; tuy nhiên, hồ sơ tiếp cận khách hàng tương đối nhiều, chưa phân loại hồ sơ theo từng giai đoạn dễ gây cảm giác rườm rà phức tạp.

- Quy trình thiên về kiểm soát rủi ro nên hồ sơ khoản vay qua nhiều phòng ban, nhiều cấp phê duyệt nên không thể đáp ứng được tính nhanh nhạy, kịp thời.

- Quy trình thẩm định khoản vay áp dụng thống nhất cho tất cả hồ sơ (chấp thuận/từ chối), không có bước đánh giá sơ bộ để định hướng khoản vay và nhận biết sớm dấu hiệu từ chối để tiết giảm các bước và nội dung thẩm định giúp cho quá trình thẩm định và phê duyệt khoản vay rút ngắn, sớm có kết quả trả lời khách hàng.

- Quy trình thẩm định khoản vay áp dụng thống nhất cho tất cả hồ sơ không phân loại khoản vay đơn giản/ phức tạp, khoản vay nhỏ/ lớn, chưa có nội dung thẩm định riêng theo từng loại hồ sơ để việc thẩm định đơn giản hơn tiết giảm nội dung thẩm định giúp cho quá trình thẩm định và phê duyệt khoản vay rút ngắn.

- Về lãi suất: lãi suất VND khá cạnh tranh so với các ngân hàng trên địa bàn, tuy nhiên lãi suất cho vay ngoại tệ kém cạnh tranh do nguồn huy động ngoại tệ không mạnh nên giá vốn huy động tương đối cao so với các ngân hàng khác có thể mạnh về ngoại tệ như: Vietcombank, Eximbank, Á Châu và một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Các

mức phí áp dụng chưa đa dạng linh hoạt, mọi chi phí cho vay đều thể hiện qua lãi suất làm hạn chế cạnh tranh về giá cả khi tiếp cận khách hàng.

### 2.3.3. Dịch vụ thanh toán

#### 2.3.3.1 Mở tài khoản thanh toán

Hiện nay, các NHTM trong nước đang nắm phần lớn thị phần tín dụng nên đây cũng là nơi nắm giữ tuyệt đại bộ phận tài khoản thanh toán của khách hàng trong nước. Thông qua hoạt động mở và quản lý tài khoản đã tạo điều kiện thu hút tiền gửi thanh toán và cơ hội mở tài khoản cá nhân. Thanh toán qua tài khoản cá nhân là một hình thức dịch vụ ngân hàng mới phát triển ở các NHTM nói chung và BIDV HCMC nói riêng.

#### 2.3.3.2 Phát hành và thanh toán thẻ ATM

Nền kinh tế càng phát triển, thì thanh toán không dùng tiền mặt càng tăng, vai trò của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán càng lớn. Dịch vụ thẻ ATM mới triển khai ở BIDV HCMC từ năm 2004 với số lượng 11 máy ATM được lắp đặt thì đến cuối năm 2006 là 43 máy. Mạng lưới các điểm giao dịch thẻ được mở rộng nên tần suất giao dịch năm 2005 so với 2004 tăng lên 59%, năm 2006/2005 tăng 20%. Số lượng thẻ phát hành tăng qua mỗi năm đặc biệt là năm 2005 tăng mạnh (tăng 234%) năm 2006 tăng 80% (xem bảng 2.11) do năm 2005 Chi nhánh khai thác triệt để nhóm khách hàng đang có dư nợ tín dụng, đến năm 2006 mức độ khai thác nhóm khách hàng này đã gần hết.

**Bảng 2.11: Tình hình hoạt động dịch vụ thẻ ATM tại BIDV HCMC**

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm	Năm	Năm	So sánh	So sánh
		2004	2005	2006	(%) 2005/2004	(%) 2006/2005
Số lượng máy ATM	Chiếc	11	23	43	109	87
Số lượng thẻ phát hành	Thẻ	255,824	854,196	1,534,673	234	80
Tần suất giao dịch/máy/tháng	Lần	5,679	9,026	10,863	59	20
Doanh số rút tiền/máy/tháng	Triệu đồng	173,000	519,000	934,200	200	80

*Nguồn: Báo cáo tổng kết 2005, 2006 của BIDV HCMC*

Dịch vụ ATM chưa được thuận tiện với người sử dụng. Số lượng máy ATM của BIDV HCMC còn quá ít, chưa có sự liên kết giữa các NHTM cung ứng dịch vụ thẻ qua hệ thống liên kết Banknetvn đã gây nhiều khó khăn cho chủ thẻ khi tìm máy để rút, thẻ ATM



của BIDV chưa có nhiều tiện ích chỉ mới dừng lại ở cấp khá đơn giản là rút tiền, vắn tin tài khoản, in sao kê, chuyển tiền trong hệ thống... chưa thực hiện được các dịch vụ khác như thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, sử dụng các thẻ Visa, mater card... Mặt khác, máy ATM hay bị trục trặc kỹ thuật, hoặc không kịp thời nạp tiền vào máy nên đôi khi gián đoạn giao dịch gây cảm giác không tốt cho người sử dụng.

### **2.3.3.3 Thanh toán trong nước, quốc tế**

Dịch vụ thanh toán trong nước chủ yếu dành phục vụ cho đa số đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp, tổ chức, còn đối tượng khách hàng là cá nhân vẫn còn nhiều hạn chế. Qua số liệu ở bảng 2.12 cho thấy doanh số thanh toán trong nước có tốc độ tăng trưởng khá mạnh vào năm 2005 (tăng 18% so với 2004) và giảm nhẹ vào năm 2006. Đặc biệt, sau khi triển khai thành công Dự án Hiện đại hoá Ngân hàng đã góp phần rút ngắn thời gian chuyển tiền, thanh toán song phương với các TCTD khác, triển khai một số dịch vụ thanh toán như trả lương tự động, thu hộ, chi hộ, chi lương cho các doanh nghiệp ... góp phần đẩy nhanh tốc độ chu chuyển vốn hiệu quả, an toàn trong sử dụng vốn. Tuy nhiên, tỷ trọng thu dịch vụ ròng trên chênh lệch thu chi vẫn còn thấp. Nguyên nhân chính là do sản phẩm dịch vụ thanh toán và các dịch vụ khác của BIDV HCMC còn đơn điệu, tính tiện ích chưa cao.

**Bảng 2.12: Tình hình hoạt động thanh toán của BIDV HCMC**

Chỉ tiêu	Năm 2004	Năm 2005	Năm 2006	So sánh(%)	
				2005/ 2004	2006/ 2005
Doanh số thanh toán trong nước (triệu đồng)	28,337,720	33,438,510	32,100,969	18	-4
Doanh số thanh toán quốc tế (USD)	756,000,000	904,000,000	858,800,000	20	-5

*Nguồn: Báo cáo kiểm toán 2004, 2005, 2006 của BIDV TP Hồ Chí Minh*

Dịch vụ thanh toán quốc tế được thực hiện thông qua các phương thức như: chuyển tiền, thư tín dụng, nhờ thu kèm chứng từ. Ngoài một số khách hàng cũ, có quan hệ truyền thống, chi nhánh chưa thực sự nỗ lực trong việc tìm kiếm và mở rộng, đối tượng khách hàng, đa phần khách hàng thanh toán quốc tế là khách hàng có quan hệ tín dụng, thực hiện

thanh toán các khoản có liên quan đến vốn vay của doanh nghiệp. Doanh số thanh toán quốc tế năm 2005 có tăng so với năm 2004 nhưng sang năm 2006 lại giảm xuống, một nguyên do lớn là xuất phát điểm của BIDV chuyên về cung cấp tín dụng xây lắp nên ban đầu nền khách không có dịch vụ thanh toán quốc tế đa số khách hàng có dịch vụ này đều tập trung về Vietcombank với cung cách phục vụ chuyên nghiệp hơn và có mối quan hệ uy tín với Ngân hàng nước ngoài nên thiết lập được các kênh dịch vụ giá rẻ, thực hiện thanh toán nhanh chóng. Nếu chi nhánh không tìm được giải pháp tích cực để mở rộng hoạt động thanh toán quốc tế thì đây sẽ là một thách thức lớn cho chi nhánh trong điều kiện hội nhập quốc tế và khu vực.

#### **2.3.3.4 Một số dịch vụ tiện ích khác**

Để hỗ trợ các doanh nghiệp bán hàng trả chậm, có vốn lưu động tiếp tục quá trình kinh doanh, thúc đẩy hoạt động thương mại trong nước và quốc tế, NHNN đã ban hành quy chế hoạt động bao thanh toán của các TCTD. Ngoài ra, chi nhánh cũng đang từng bước triển khai dịch vụ ngân hàng có hàm lượng công nghệ cao như *home banking, interbanking, telephone banking,...* song vẫn còn sơ khai, doanh số và số lượng khách hàng tiếp cận dịch vụ này còn hạn chế. Trong xu thế toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế đang diễn ra mạnh mẽ, cạnh tranh trở nên quyết liệt hơn, đòi hỏi chi nhánh phải không ngừng hoàn thiện các dịch vụ sẵn có, đồng thời triển khai các dịch vụ mới như bảo lãnh ngân hàng, uỷ thác, tư vấn, môi giới tiền tệ, cho thuê kết sắt, cung cấp chuyển giao thông tin tài chính... Để thực hiện được điều này, đòi hỏi BIDV HO phải có chiến lược dài hạn và triển khai đồng loạt có tính hệ thống.

#### **2.3.4 Thị phần cung cấp dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC trên địa bàn TP Hồ Chí Minh**

Hệ thống mạng lưới ngân hàng trên địa bàn TP Hồ Chí Minh chia thành 5 nhóm chính: Ngân hàng thương mại quốc doanh, Ngân hàng phục vụ chính sách, Ngân hàng thương mại cổ phần, Ngân hàng Liên doanh, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài.

- Nhóm NHTM quốc doanh gồm có: 5 Ngân hàng gồm Ngân hàng Công thương, Ngân hàng Nông nghiệp và PTNN, Ngân hàng Ngoại thương, Ngân hàng Đầu tư và Phát

triển và Ngân hàng Phát triển nhà Đồng bằng sông cửu long với: 01 hội sở chính (Ngân hàng phát triển nhà ĐBSCL), 04 văn phòng đại diện và Sở Giao dịch, 67 Chi nhánh cấp I, 48 Chi nhánh cấp II (thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT), 104 Phòng Giao dịch, 123 điểm giao dịch và Quỹ tiết kiệm.

- Nhóm Ngân hàng Quốc doanh phục vụ chính sách: 2 ngân hàng, gồm: Ngân hàng Phát triển Việt nam, Ngân hàng Chính sách Xã hội.

- Nhóm Ngân hàng thương mại cổ phần gồm có: 34 Ngân hàng

- Nhóm Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài: 24 chi nhánh

- Nhóm Ngân hàng liên doanh: 6 Ngân hàng

Với hệ thống 5 NHTM Nhà nước và 34 NHTM cổ phần, 24 Chi nhánh ngân hàng nước ngoài, 6 Ngân hàng liên doanh cùng với hệ thống mạng lưới của các ngân hàng dày đặc trên địa bàn, việc chiếm lĩnh thị phần là một vấn đề khó khăn đối với một Chi nhánh. Qua bảng 2.13 cho thấy, mặc dù tỷ trọng về mạng lưới của Chi nhánh tăng nhẹ qua các năm nhưng thị phần về huy động và tín dụng qua các năm đều giảm, điều này chứng tỏ hoạt động của Chi nhánh có phần sa sút, mức độ cạnh tranh trên địa bàn khá gay gắt trong khi với cơ chế quản lý của một Ngân hàng quốc doanh chưa năng động, phần nào trì trệ đã ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của Chi nhánh; về huy động vốn một phần do sự điều tiết lãi suất và tuân thủ với các cam kết của Hiệp hội Ngân hàng về lãi suất huy động có thấp hơn so với các Ngân hàng TMCP, nên phần nào làm cho thị phần huy động giảm; về tín dụng, do cơ cấu lại dư nợ cũng như thực hiện các chính sách điều tiết vĩ mô nên tốc độ tăng trưởng tín dụng không mạnh và có phần giảm năm 2006 so với năm 2005 và thị phần tín dụng năm 2006 đạt tỷ trọng thấp nhất so với các năm trước.

**Bảng 2.13: Thị phần của BIDV HCMC trên địa bàn**

Chỉ tiêu	2004		2005			2006		
	Giá trị	Thị phần (tỷ lệ %)	Giá trị	Thị phần (tỷ lệ %)	%+/-	Giá trị	Thị phần (tỷ lệ %)	%+/-
<b>Số lượng cơ sở mạng lưới</b>	(địa điểm)		(địa điểm)			(địa điểm)		
Tổng trên địa bàn TP	342		438		28	512		17
BIDV HCMC	5	1.5	7	1.6	40	9	1.8	29
<b>Huy động</b>	(trồng)		(trồng)			(trồng)		
Tổng trên địa bàn TP	147,500,000		180,970,000		23	277,911,000		54
BIDV HCMC	7,225,567	4.9	7,747,526	4.3	7	10,715,330	3.9	38
<b>Tín dụng</b>	(trồng)		(trồng)			(trồng)		
Tổng trên địa bàn TP	136,000,000		170,200,000		25	226,336,000		33
BIDV HCMC	4,894,410	3.6	5,811,670	3.4	19	5,750,820	2.5	-1

(Nguồn: Báo cáo Tình hình kinh tế XH năm 2004 – 2006 của Cục Thống kê TPHCM và BC tổng kết của BIDV HCMC)

## 2.3. Khả năng tiếp cận, sử dụng DVNH và giá cả DVNH

### 2.3.1. Đánh giá khả năng tiếp cận và sử dụng DVNH của các đối tượng khách hàng

Mặc dù dịch vụ tín dụng là dịch vụ cơ bản nhất, nhưng một số khách hàng - đặc biệt là DNNQD và người dân sử dụng còn hạn chế. DNNQD tiếp cận nguồn tín dụng từ các ngân hàng còn gặp nhiều khó khăn do thiếu tài sản bảo đảm hoặc thiếu thông tin đủ độ tin cậy để ngân hàng cho vay vốn. Mặt khác tâm lý e ngại của các ngân hàng khi cho vay các DNNQD vẫn còn tồn tại, nên để đảm bảo có vốn sản xuất kinh doanh, nhiều khi họ buộc phải tiếp cận dịch vụ tín dụng phi chính thức. Tuy nhiên, trong một chừng mực nhất định, những năm qua khu vực KTTN đã được tiếp cận ngày càng nhiều hơn tới nguồn vốn tín dụng của ngân hàng. Nếu năm 2004, khu vực KTTN chỉ mới nhận được vốn từ BIDV HCMC 1.312.028 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 21% trong tổng dư nợ thì tới năm 2006 lượng vốn đã tăng lên tới 3.181.149 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 45% trong tổng dư nợ, tăng 114% so với năm 2004.

**Bảng 2.14: Phân bổ tín dụng của BIDV HCMC (2004 – 2006)**

STT	Chỉ tiêu	2004		2005		2006	
		Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)	Giá trị (trđồng)	Tỷ lệ (%)
	<b>Tổng dư nợ</b>	<b>4,894,410</b>	<b>100</b>	<b>5,811,670</b>	<b>100</b>	<b>5,750,820</b>	<b>100</b>
1	Cho vay DNNN	3,768,696	77	3,951,936	68	2,932,918	51
2	Cho vay DN NQD	1,028,805	21	1,735,946	30	2,573,492	45
3	Cho vay cá thể	96,909	2	123,789	2	244,410	4

*Nguồn: Báo cáo tổng kết 2004 – 2006 BIDV HCMC*

Tuy nguồn vốn tín dụng BIDV HCMC dành cho khu vực KTTN những năm gần đây đã tăng lên, từ tỷ trọng 21% trong tổng dư nợ năm 2004 đến năm 2006 là 45%, trong đó có một phần là do các DNNN chuyển đổi thành Công ty TNHH nhà nước một thành viên hoặc là Công ty cổ phần, phần còn lại là tỷ trọng tăng thực sự từ khu vực KTTN. Thực trạng hiện nay khu vực ngoài quốc doanh vẫn còn gặp phải một số vướng mắc nhất

định như: các thủ tục về vay vốn của BIDV CHMC còn phức tạp; các quy định khắt khe về bảo đảm tiền vay cũng như điều kiện giải ngân mà các doanh nghiệp nhỏ không đáp ứng được; đa số doanh nghiệp ngoài quốc doanh không đủ điều kiện để vay vốn tín chấp tại ngân hàng; đôi khi, ngân hàng không muốn cho tư nhân cá thể vay vì dưới góc độ của ngân hàng, thủ tục cho vay các khoản vốn nhỏ cũng không kém phần phức tạp so với các khoản vốn lớn.

Đối với người dân, việc tiếp cận và sử dụng DVNH, đặc biệt là các dịch vụ mới và hiện đại chưa thực sự trở thành thói quen. Trong khi đây là khu vực khách hàng cung cấp nguồn tài chính rất lớn cho các ngân hàng thông qua tiết kiệm song đây lại chưa trở thành đối tượng khách hàng của dịch vụ cho vay cũng như các dịch vụ tiện ích khác. Ngay như dịch vụ ATM được đánh giá là phát triển khá mạnh trong thời gian gần đây thì cũng chưa thực sự tiện ích đối với việc sử dụng của người dân và vẫn chưa thực sự phổ biến tới các tầng lớp nhân dân.

### **2.3.2. Giá cả dịch vụ ngân hàng**

Trong giai đoạn đầu của thời kỳ chuyển đổi, NHNN thực hiện một cơ cấu kiểm soát lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi phức tạp, ấn định lãi suất cụ thể theo mục đích sử dụng, ngành nghề kinh tế và kỳ hạn. Năm 1990, cơ chế lãi suất trần tín dụng và sàn tiền gửi đã được áp dụng, nhưng vẫn được phân biệt theo kỳ hạn và loại hình khách hàng. Kể từ năm 1993, NHNN đã bỏ hẳn hình thức lãi suất theo ngành, chỉ qui định các mức trần, sàn lãi suất theo kỳ hạn giao dịch.

Quá trình cải cách lãi suất đã được tiến hành liên tục và đến năm 2000 đã tiến lên một bước đột phá mới là thực hiện điều chỉnh lãi suất trên thị trường theo lãi suất cơ bản. Điều này có nghĩa là các ngân hàng được tự do xác định chính sách lãi suất của mình trong phạm vi lãi suất cơ bản cộng với biên độ cho phép. Đến 1/6/2002, lãi suất đã thực sự được tự do hoá, các ngân hàng được tự do áp dụng theo cơ chế lãi suất thoả thuận. Các dịch vụ thu phí cũng được xây dựng trên cơ sở bù đắp chi phí thực thi dịch vụ và được khách hàng chấp nhận.

Tuy nhiên, về chính sách lãi suất huy động vốn của BIDV HCMC vẫn chịu tác động bởi quy định lãi suất trần của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã cam kết với Hiệp hội ngân hàng trong từng thời kỳ. Trong khi đó, các NHTM cổ phần trên địa bàn đều đưa ra chính sách lãi suất huy động hấp dẫn, mang tính cạnh tranh cao. Điều này đã hạn chế rất nhiều đến quá trình tăng trưởng quy mô huy động vốn của BIDV HCMC.

## **2.5. Kết luận về thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng tại BIDV HCMC**

### 2.5.1. Các tồn tại

- Mặc dù đã có nhiều nỗ lực để phát triển các dịch vụ ngân hàng nhưng nhìn chung các dịch vụ do BIDV HCMC cung cấp chủ yếu vẫn là các dịch vụ truyền thống, quá trình đa dạng hoá các DVNH hiện đại còn chậm. Cơ cấu sản phẩm dịch vụ thiên về tín dụng, các sản phẩm phi tín dụng đều xuất phát và xoay quanh sản phẩm tín dụng, khả năng phát triển dịch vụ phi tín dụng mới còn yếu.

- Quy mô vốn hoạt động vẫn còn nhỏ so với quy mô bình quân của các chi nhánh ngân hàng nước ngoài cũng như các ngân hàng của các nước trong khu vực, điều này là một hạn chế lớn cho việc phát triển dịch vụ ngân hàng trong điều kiện hội nhập.

- Khả năng tiếp cận và sử dụng các DVNH của các chủ thể trong nền kinh tế tuy đã được cải thiện nhưng vẫn còn hạn chế. Còn tồn tại một số rào cản đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ tín dụng. Khách hàng cá nhân chưa được khai thác và mức độ tiếp cận dịch vụ ngân hàng của đối tượng này rất kém.

- Dịch vụ huy động vốn tuy có tăng trưởng nhưng vẫn còn mang nhiều yếu tố chưa bền vững, chịu áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng cổ phần là các ngân hàng có khả năng linh động hơn trong lĩnh vực huy động với nhiều hình thức huy động đa dạng, phong phú nên tiếp cận tốt hơn với nguồn huy động trong dân cư, cũng như với các tổ chức kinh tế ngoài quốc doanh.

- Dịch vụ thanh toán còn nhiều hạn chế, thanh toán quốc tế gần như chỉ để phục vụ khách hàng có quan hệ tín dụng, khả năng phát triển các khách hàng đơn thuần chỉ sử dụng

dịch vụ thanh toán còn hạn chế. Thanh toán trong nước cũng tương tự - xoay quanh khách hàng có quan hệ tín dụng – phát triển khách hàng cá nhân còn nhiều hạn chế.

### 2.5.2. Nguyên nhân

- Là một DNNN điển hình, phát triển trong thời kỳ bao cấp nên cơ chế vận hành, bộ máy nhân sự điều hành còn trì trệ, bảo thủ, chậm chuyển đổi. Cơ chế điều hành tập trung toàn ngành, phân quyền hạn chế cho các chi nhánh nên chưa bảo đảm được tính nhanh nhạy, kịp thời. Cơ chế quản lý tiền lương không khuyến khích người lao động gắn bó với chi nhánh, nhân sự biến động thường xuyên, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ.

- Cơ chế tăng vốn phức tạp, tăng vốn chỉ từ nguồn vốn ngân sách nên rất hạn chế về số lượng và không chủ động về thời gian, lộ trình tăng vốn.

- Xuất phát điểm từ một ngân hàng quốc doanh chuyên cho vay để đầu tư do vậy cơ cấu khách hàng thiên về xây lắp, DNNN chiếm tỷ trọng khá lớn nên việc tiếp cận thành phần kinh tế ngoài quốc doanh có phần hạn chế. Hoạt động Marketing ngân hàng còn hạn chế, hình ảnh ngân hàng chưa được quảng bá rộng rãi, người dân chưa thực sự biết đến thương hiệu BIDV một cách rộng rãi do vậy tỷ lệ khách hàng là cá nhân, doanh nghiệp ngoài quốc doanh tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng còn ít so với tiềm năng. Mặt khác, một nguyên nhân làm cho các thành phần kinh tế ngoài quốc doanh khó tiếp cận dịch vụ ngân hàng, đó là do chính bản thân các thành phần kinh tế này, với vai trò là tác nhân tham gia thị trường, không đáp ứng được các điều kiện cơ bản để tiếp cận dịch vụ trong khi chi nhánh lại quá cứng nhắc trong việc thực thi các quy định, từ đó tạo nên rào cản khó xâm nhập, phát triển đối tượng khách hàng này.

- Hiện đại hóa ngân hàng tiến hành chậm, thiếu đồng bộ, cơ sở vật chất công nghệ không đáp ứng được nhu cầu của một ngân hàng hiện đại. Vì vậy, các dịch vụ phi tín dụng khó phát triển (dịch vụ thanh toán, dịch vụ huy động vốn...).

- Hệ thống khung pháp lý điều chỉnh thị trường DVNH Việt Nam hiện nay vẫn tương đối phức tạp, nhiều văn bản hướng dẫn, sửa đổi, nên khó vận dụng; các văn bản pháp luật còn rườm rà, nặng về thủ tục hành chính, can thiệp sâu vào hoạt động kinh doanh của các NHTM. Đặc biệt các ngân hàng quốc doanh chịu tác động rất nhiều từ cơ chế khung pháp lý, cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng và bị ảnh hưởng rất lớn bởi các mệnh lệnh hành chính trong việc điều tiết các chính sách vĩ mô.



### CHƯƠNG 3

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TP HỒ CHÍ MINH

### ***3.1. Các cam kết hội nhập đối với dịch vụ ngân hàng***

Khác với hàng hoá là sản phẩm hữu hình, dịch vụ là sản phẩm vô hình, không hiện hữu và phi vật chất. Chính điểm khác nhau cơ bản này đã chi phối cách thức tiến hành các hoạt động thương mại quốc tế, cách thức quy định các thể chế, quy tắc điều chỉnh từng loại trong 2 đối tượng trên. Những ngành sản xuất hàng hoá thường được bảo hộ bằng hàng rào thuế quan và các biện pháp phi quan thuế, còn các hoạt động dịch vụ thường được bảo hộ bởi những quy định của Nhà nước có liên quan tới sự thành lập và hoạt động của các chủ thể cung cấp dịch vụ. Khi đưa ra các cam kết mở cửa hội nhập cũng vậy, các Chính phủ thường đưa ra một lộ trình với các cam kết cụ thể về mức độ tham gia của các tổ chức nước ngoài.

#### **3.1.1 Các cam kết theo Hiệp định khung về thương mại dịch vụ (AFAS) của ASEAN**

Tháng 12/1995, các nước ASEAN đã thông qua một Hiệp định khung về thương mại dịch vụ (AFAS), tất cả các nguyên tắc của AFAS đều nhất quán với các quy định quốc tế về thương mại dịch vụ như trong GATS/WTO.

*Thứ nhất*, tăng cường hợp tác trong lĩnh vực dịch vụ giữa các nước thành viên nhằm nâng cao hiệu quả và tính cạnh tranh, đa dạng hoá khả năng sản xuất và phân phối dịch vụ của các cơ sở cung cấp dịch vụ thuộc các nước thành viên ASEAN.

*Thứ hai*, loại bỏ phần lớn các hạn chế về thương mại dịch vụ giữa các nước thành viên trong nội khối.

*Thứ ba*, tự do hoá thương mại dịch vụ cao hơn các cam kết của các nước thành viên trong khuôn khổ GATS của WTO, tiến tới thành lập một khu vực tự do thương mại dịch vụ ASEAN vào năm 2020.

Thêm vào đó, tất cả các nước đều thống nhất: (i) xoá bỏ dần các biện pháp phân biệt

đối xử hiện tại và các hạn chế về gia nhập thị trường trong số các nước thành viên; và (ii) cấm ban hành thêm hoặc ban hành mới các biện pháp phân biệt đối xử và các hạn chế về gia nhập thị trường trong một khung thời gian hợp lý.

Các nước ASEAN đã đi đến kết luận về bốn nhóm cam kết thực hiện trong hiệp định khung. Liên quan đến dịch vụ tài chính, các cam kết của Việt Nam nằm trong nhóm thứ hai, được ký vào tháng 4 năm 2002. Một số nội dung chủ yếu:

- Không hạn chế đối với việc xin phép thành lập mới

- Đối với dịch vụ nhận tiền gửi: Ngân hàng liên doanh hay chi nhánh ngân hàng nước ngoài chỉ được phép nhận tiền gửi theo quy định cụ thể trong giấy phép hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp. Ngân hàng liên doanh và chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép nhận tiền gửi không kỳ hạn (tiền đồng) từ các cá nhân và thực thể pháp lý Việt Nam không có quan hệ tín dụng với chi nhánh này, tối đa là 25% số vốn mà ngân hàng mẹ cung cấp. Ngân hàng liên doanh và chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được phép huy động tiền gửi tiết kiệm dưới bất kỳ hình thức nào.

- Đối với dịch vụ tín dụng: Ngân hàng liên doanh hay chi nhánh ngân hàng nước ngoài chỉ được phép cho vay theo quy định cụ thể trong giấy phép hoạt động do Ngân hàng Nhà nước cấp.

### **3.1.2 Những yêu cầu về mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng theo Hiệp định Thương mại Việt Mỹ**

Hiệp định Thương mại song phương giữa Việt Nam và Hợp chủng quốc Hoa Kỳ (dưới đây gọi tắt 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. Các DVNH được xếp vào điểm B mục VI - các dịch vụ tài chính của phần II Phụ lục G. Cam kết cụ thể của Việt Nam trong Phụ lục G được thể hiện trong lĩnh vực cấp giấy phép hoạt động trên cơ sở hai hình thức đối xử là đối xử tối huệ quốc (MFN) và đối xử quốc gia (NT);

Về tổng thể, phía Hoa Kỳ được phép triển khai thực hiện các DVNH tại Việt Nam theo lộ trình 7 mốc như sau:

- (1) Trong 3 năm đầu kể từ khi BTA có hiệu lực, hình thức pháp lý duy nhất mà các nhà cung cấp dịch vụ Hoa Kỳ được phép hoạt động là liên doanh với các đối tác Việt Nam;
- (2) Sau 3 năm kể từ khi BTA có hiệu lực, Việt Nam dành NT đầy đủ với quyền tiếp cận các công cụ của NHTW như tái chiết khấu, swap, forward;
- (3) Trong 8 năm đầu, Việt Nam có thể hạn chế quyền của một chi nhánh ngân hàng Hoa kỳ nhận tiền gửi từ các thẻ nhân Việt Nam mà ngân hàng không có quan hệ tín dụng. Mức vốn pháp định được chuyển vào của chi nhánh được quy định như sau: năm thứ nhất: 50%; năm thứ hai: 100%; năm thứ ba: 250%; năm thứ tư: 400%; năm thứ năm: 600%; năm thứ sáu: 700%; năm thứ bảy: 900%; năm thứ tám: NT đầy đủ;
- (4) Sau 8 năm kể từ khi BTA có hiệu lực, các định chế tài chính có vốn đầu tư Hoa kỳ được phép phát hành thẻ tín dụng trên cơ sở NT.
- (5) Các chi nhánh ngân hàng Hoa kỳ không được đặt các máy rút tiền tự động ngoài văn phòng của họ cho tới khi các ngân hàng Việt Nam được phép làm như vậy.
- (6) Sau 9 năm, các ngân hàng Hoa Kỳ được thành lập ngân hàng con 100% vốn Hoa Kỳ. Trong thời gian này, các ngân hàng Hoa Kỳ liên doanh cần có vốn góp không thấp hơn 30% và không vượt quá 49% vốn pháp định của liên doanh.
- (7) Trong vòng 10 năm đầu, Việt Nam có thể hạn chế quyền của một chi nhánh ngân hàng Hoa kỳ nhận tiền gửi từ các nhà cung cấp dịch vụ Việt Nam mà ngân hàng không có quan hệ tín dụng, theo mức vốn của chi nhánh phù hợp với biểu sau: năm thứ nhất: 50% vốn pháp định được chuyển vào; năm thứ hai: 100%; năm thứ ba: 250%; năm thứ tư: 350%; năm thứ năm: 500%; năm thứ sáu: 650%; năm thứ bảy: 800%; năm thứ tám: 900%; năm thứ chín: 1000%; năm thứ mười: NT đầy đủ;

Theo cam kết tại Hiệp định, các nhà cung cấp dịch vụ tài chính Hoa Kỳ được phép cung cấp tất cả 12 phân ngành dịch vụ đã được quy định tại phụ lục G và theo những lộ trình cam kết cụ thể trong vòng 10 năm, theo đó sau 10 năm kể từ khi BTA có hiệu lực,

các ngân hàng của Hoa Kỳ tại Việt nam sẽ được thành lập và hoạt động như các ngân hàng của Việt nam và sẽ không còn một hạn chế nào khác. Điều này tạo điều kiện cho các ngân hàng Hoa Kỳ từng bước tham gia vào mọi lĩnh vực hoạt động ngân hàng tại Việt nam. Hiện tại Việt Nam có 3 chi nhánh ngân hàng Mỹ đang hoạt động, tuy nhiên, trong thời gian tới, số lượng các ngân hàng Hoa kỳ chắc chắn sẽ tăng lên nhiều. [16]

### **3.1.3 Cam kết về các chính sách thương mại dịch vụ liên quan đến lĩnh vực ngân hàng của Việt Nam khi gia nhập WTO**

- Về cấp phép thành lập và hoạt động của các Tổ chức tín dụng nước ngoài tại Việt Nam:

+ Các TCTD nước ngoài có thể hoạt động tại Việt Nam dưới hình thức văn phòng đại diện, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh, hoặc ngân hàng 100% vốn nước ngoài.

+ Thời hạn hoạt động của chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh hoặc ngân hàng 100% vốn nước ngoài của một TCTD nước ngoài không được quá 99 năm; thời hạn hoạt động của một chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được vượt quá thời hạn hoạt động của ngân hàng mẹ ở nước ngoài; thời hạn hoạt động của văn phòng đại diện của một TCTD nước ngoài không được vượt quá thời hạn hoạt động của TCTD nước ngoài đó. Thời hạn hoạt động sẽ được quy định cụ thể trong giấy phép được cấp và có thể được gia hạn theo yêu cầu. Tuy nhiên, thời gian gia hạn tối đa không được vượt quá thời hạn hoạt động được quy định trước đó trong giấy phép.

+ Đóng góp của bên nước ngoài vào một ngân hàng liên doanh hoạt động với tư cách của một ngân hàng thương mại không được vượt quá 50% vốn điều lệ của ngân hàng, trong khi đó phần vốn góp của bên nước ngoài vào một TCTD phi ngân hàng liên doanh cần phải đạt ít nhất là 30% vốn điều lệ. Tổng mức cổ phần của các tổ chức và cá nhân nước ngoài có thể được giới hạn ở mức 30% vốn điều lệ của một Ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, trừ khi được pháp luật Việt Nam hoặc cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cho phép.

- Điều kiện để một ngân hàng nước ngoài được cấp giấy phép mở một chi nhánh tại Việt Nam: kể từ ngày 01/04/2007, các TCTD nước ngoài sẽ được phép thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam. Bất kỳ thể nhân hay pháp nhân nào đều phải có giấy phép mới được tham gia hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng. Một trong các điều kiện then chốt để mở một chi nhánh của một NHTM nước ngoài tại Việt Nam là ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản có trên 20 tỷ đô la Mỹ vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở chi nhánh.

- Để thành lập một ngân hàng liên doanh hoặc một ngân hàng 100% vốn nước ngoài là ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản có trên 10 tỷ đô la Mỹ vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở ngân hàng.

- Các quy định cấp phép của Chính phủ Việt Nam trong tương lai đối với các ngân hàng 100% vốn nước ngoài sẽ mang tính thận trọng và sẽ quy định về các vấn đề như tỷ lệ an toàn vốn, khả năng thanh toán và quản trị doanh nghiệp. Các điều kiện đối với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các ngân hàng 100% vốn nước ngoài sẽ được áp dụng trên cơ sở không phân biệt đối xử. NHNN Việt Nam sẽ tuân thủ các quy định trong các điều XVI và XVII của GATS khi xem xét đơn xin cấp giấy phép mới, phù hợp với những hạn chế đã nêu trong Biểu cam kết về dịch vụ của Việt Nam. Một NHTM nước ngoài có thể đồng thời có một ngân hàng 100% vốn nước ngoài và các chi nhánh. Một ngân hàng 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam không được coi là một tổ chức hay cá nhân nước ngoài và được hưởng đối xử quốc gia đầy đủ như một NHTM của Việt Nam về việc thiết lập hiện diện thương mại.

- Việt Nam cho phép các chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoạt động dựa trên vốn của ngân hàng mẹ cho mục đích cho vay và sẽ tích cực điều chỉnh cơ chế quản lý của Việt Nam đối với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài, bao gồm các yêu cầu về vốn tối thiểu, phù hợp với thông lệ quốc tế được thừa nhận chung.

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

các Máy rút tiền tự động (ATMs) ở ngoài trụ sở chi nhánh. Các ngân hàng nước ngoài hoạt động tại Việt Nam được hưởng đầy đủ đối xử tối huệ quốc và đối xử quốc gia về lắp đặt và vận hành các máy ATMs. [8]

### ***3.2. Tác động của các cam kết hội nhập đối với phát triển dịch vụ ngân hàng của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh***

#### **3.2.1. Tác động có ảnh hưởng tích cực đến phát triển dịch vụ ngân hàng**

Hội nhập quốc tế với sự tham gia ngày càng tự do của các ngân hàng nước ngoài sẽ tác động tốt đến môi trường kinh doanh. Tổ chức tín dụng nước ngoài (đối tượng cung cấp dịch vụ ngân hàng) sẽ là đối thủ cạnh tranh trực tiếp đối với BIDV HCMC, các doanh nghiệp nước ngoài (đối tượng sử dụng dịch vụ ngân hàng) gián tiếp tác động đến hoạt động ngân hàng với các yêu cầu về chất lượng dịch vụ và cung cách phục vụ buộc BIDV HCMC phải đổi mới theo hướng tích cực để đáp ứng khách hàng, ngoài ra đối tượng này còn là đối thủ cạnh tranh của các doanh nghiệp trong nước làm cho các doanh nghiệp trong nước phải tự đổi mới và hoạt động hiệu quả, minh bạch hơn từ đó làm cho việc cung ứng dịch vụ ngân hàng trở nên hiệu quả và an toàn hơn.

Ngân hàng nước ngoài được tham gia góp vốn với Ngân hàng thương mại sẽ tạo điều kiện nâng cao hiệu quả quản trị điều hành, quản lý rủi ro, đầu tư công nghệ tiên tiến, phát triển sản phẩm mới và chuyên giao (một phần) bí quyết kinh doanh làm cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong nước sẽ được nâng lên tầm cao mới, tăng khả năng thu hút vốn đầu tư. Từ đó để tồn tại và phát triển BIDV HCMC cũng phải cải tiến trình độ quản trị, đầu tư công nghệ và tiến trình cổ phần hóa cũng sẽ được chú trọng tiến hành để sớm có điều kiện huy động vốn tăng năng lực tài chính, năng lực quản trị điều hành.

#### **3.2.1. Tác động có ảnh hưởng tiêu cực đến phát triển dịch vụ ngân hàng**

Với tiềm lực tài chính mạnh, trình độ quản trị điều hành tốt, công nghệ tiên tiến các ngân hàng nước ngoài sẽ là đối thủ cạnh tranh với nhiều ưu thế hơn hẳn sẽ là một rào cản lớn đối với việc phát triển dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC.

Số lượng đối tượng cung cấp dịch vụ ngân hàng sẽ gia tăng, thị phần bị san sẻ, nếu quản trị điều hành và công tác tiếp thị không tốt BIDV HCMC phải chấp nhận mất bớt thị

phần, ngay cả việc giữ vững thị phần cũng sẽ trở nên khó khăn hơn và sẽ chấp nhận hy sinh một phần lợi nhuận.

Tác động lan truyền của những biến động về kinh tế, tài chính, chính trị của các nước sẽ dễ dàng ảnh hưởng đến hoạt động của BIDV HCMC (trực tiếp đến hoạt động của BIDV HCMC cũng như gián tiếp thông qua tác động đến hoạt động của các đối tượng sử dụng dịch vụ ngân hàng).

Sự dịch chuyển nguồn nhân lực có trình độ cao cũng như chi phí phải trả cho nguồn nhân lực cũng sẽ gia tăng; đặc biệt việc duy trì đội ngũ nhân viên hoạt động hiệu quả cũng sẽ trở nên khó khăn hơn. Nếu không đổi mới cơ chế tiền lương thì đây sẽ là yếu tố gây bất lợi lớn cho các ngân hàng quốc doanh.

### ***3.3. Dự báo về các xu hướng trong cạnh tranh về dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế.***

Theo cam kết, Việt Nam buộc phải mở cửa cho các ngân hàng nước ngoài vào hoạt động tại Việt Nam với các điều kiện không còn sự bảo hộ và phân biệt đối xử nên các ngân hàng trong nước sẽ chịu sức ép cạnh tranh lớn. Do vậy, cần nhận định được xu hướng cạnh tranh trong điều kiện mở cửa, hội nhập trong hoạt động dịch vụ ngân hàng để có định hướng phát triển phù hợp, có thể dự báo về một số xu hướng chủ yếu sau đây:

#### **3.3.1. Xu hướng gia tăng mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt trên nhiều thị trường sản phẩm dịch vụ khác nhau.**

Đây là hệ quả tất yếu của quá trình mở cửa và hội nhập khi chúng ta thực hiện theo các cam kết quốc tế. Khi đó, môi trường kinh doanh sẽ được cải thiện theo hướng tạo một sân chơi công bằng, bình đẳng cho tất cả các loại hình kinh tế. Các ngân hàng thương mại cổ phần sẽ phát triển mạng lưới nhiều hơn và năng lực cũng trở nên mạnh hơn. Đồng thời, các chi nhánh ngân hàng nước ngoài sẽ ngày càng nhiều, với các thế mạnh vượt trội về kinh nghiệm, trình độ công nghệ và quản lý, về năng lực tài chính và đội ngũ cán bộ sẽ làm cho tình hình cạnh tranh hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố trở nên sôi động, mức độ cạnh tranh cũng sẽ gay gắt trong tất cả các loại hình dịch vụ ngân hàng chứ không chỉ riêng trong huy động vốn, cho vay và thanh toán như hiện nay, đặc biệt là

trong thị trường các sản phẩm mới như thị trường thẻ thanh toán, môi giới tài chính... Điều này sẽ ảnh hưởng rất lớn đến phát triển dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC do bởi đối tượng sử dụng dịch vụ ngân hàng có nhiều lựa chọn chủ thẻ cung cấp dịch vụ, với chất lượng phục vụ, trình độ công nghệ tiên tiến các ngân hàng nước ngoài có ưu thế hơn, khả năng thích ứng của các Ngân hàng thương mại cổ phần cũng tốt hơn nên sẽ dễ dàng thay đổi nhanh hơn Ngân hàng quốc doanh do vậy nếu không có các giải pháp thích ứng kịp thời các ngân hàng quốc doanh sẽ rất dễ đánh mất thị phần.

### **3.3.2. Xu hướng gia tăng và đa dạng hóa các nhu cầu, đòi hỏi của khách hàng đối với ngân hàng.**

Do tác động của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế cùng với sự phát triển của kinh tế xã hội trong nước, các khách hàng đã và sẽ phát sinh nhiều nhu cầu mới về dịch vụ ngân hàng. Mỗi nhóm khách hàng khác nhau có thể có những nhu cầu khác nhau tùy theo trình độ nhận thức và năng lực của mỗi cá nhân, doanh nghiệp. Mặt khác, trong một môi trường cạnh tranh dịch vụ ngân hàng gay gắt cũng sẽ làm nảy sinh quyền lựa chọn và các yêu cầu, đòi hỏi nhiều hơn và khắt khe hơn của các khách hàng đối với các nhà cung cấp dịch vụ. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến các sản phẩm dịch vụ của BIDV HCMC nếu không có bước cải tiến thể loại sản phẩm dịch vụ cung cấp phù hợp với nhu cầu, đòi hỏi mới sẽ rất khó phát triển mà còn có thể mất đi thị trường trên các sản phẩm truyền thống do không cung cấp được các sản phẩm khác phù hợp với nhu cầu để phục vụ khách hàng trọn gói.

### **3.3.3. Xu hướng gia tăng nhanh hơn tỷ trọng của nhóm khách hàng trẻ, các doanh nghiệp mới, các sản phẩm dịch vụ mới dựa trên nền công nghệ mới, hiện đại.**

Đây chính là hệ quả trực tiếp của việc cơ cấu lại các nhu cầu của cá nhân, doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, khi đối tượng khách hàng cá nhân được mở rộng đến tầng lớp sinh viên và các doanh nghiệp mới được thành lập phát triển nhanh về số lượng. Những khách hàng này thường có xu hướng sử dụng các sản phẩm dịch vụ mới, nhiều tiện ích của một ngân hàng hiện đại gắn liền với các nhu cầu mới và trình độ



công nghệ hiện đại như công nghệ thông tin, thương mại điện tử... Điều này phụ thuộc rất lớn vào mức độ hiện đại hóa ngân hàng, các ngân hàng nước ngoài rất mạnh về ứng dụng công nghệ hiện đại, với các sản phẩm mới do ngân hàng nước ngoài cung cấp sẽ khơi gợi và làm cho người sử dụng đòi hỏi được phục vụ nếu chi nhánh không đáp ứng kịp thời sẽ mất dần thị phần vào các ngân hàng hiện đại.

### **3.3.4. Xu hướng tác động ngày càng nhiều của toàn cầu hóa và tự do hóa tài chính- tiền tệ khu vực và thế giới tới các hoạt động dịch vụ ngân hàng trong nước.**

Do ảnh hưởng của quá trình toàn cầu hóa và tự do hóa tài chính – tiền tệ khu vực và thế giới, các hoạt động và sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong nước chịu sức ép ngày càng lớn không chỉ từ các đối thủ cạnh tranh trong nước mà còn từ các đối thủ ngân hàng nước ngoài. Mặt khác, các ngân hàng trong nước cũng có cơ hội thuận lợi hơn để tiếp cận, học hỏi kinh nghiệm, nâng cao trình độ công nghệ và tri thức về các dịch vụ và quản trị ngân hàng hiện đại từ các ngân hàng nước ngoài và các tổ chức tài chính tiền tệ quốc tế. Hệ quả là chênh lệch thu – chi trên một đơn vị sản phẩm dịch vụ ngày càng có xu hướng thu hẹp, thị phần của thị trường dịch vụ có xu hướng chia nhỏ cho nhiều đối thủ tham gia hơn.

### **3.4. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong thời gian tới**

Phát triển dịch vụ ngân hàng là một trong những nội dung quan trọng của các NHTM nói chung và BIDV HCMC nói riêng. Thành công của ngân hàng hoàn toàn phụ thuộc vào năng lực trong việc xác định các dịch vụ tài chính mà xã hội có nhu cầu, thực hiện các dịch vụ đó một cách có hiệu quả và bán chúng tại một mức giá cạnh tranh.

#### **3.4.1. Mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng**

Phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng đa dạng, đa tiện ích được định hướng theo nhu cầu của nền kinh tế trên cơ sở tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng truyền thống, cải tiến thủ tục giao dịch. Trong đó đặc biệt coi trọng dịch vụ huy

động vốn và cấp tín dụng, đồng thời tiếp cận nhanh hoạt động ngân hàng hiện đại và dịch vụ tài chính, ngân hàng mới có hàm lượng công nghệ cao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của nền kinh tế và tối đa hóa giá trị gia tăng cho ngân hàng, khách hàng và xã hội. Xây dựng hệ thống dịch vụ ngân hàng có chất lượng, an toàn và hiệu quả kinh tế cao trên cơ sở hội nhập kinh tế quốc tế, mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng theo các cam kết song phương (Hiệp định thương mại Việt Mỹ) và đa phương (Hiệp định WTO/GATS, Hiệp định thương mại tự do ASEAN, AFTA và AFAS), ứng dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến và phát triển hợp lý mạng lưới phân phối để cung ứng đầy đủ, kịp thời, thuận tiện các dịch vụ, tiện ích ngân hàng cho mọi đối tượng, tầng lớp trong xã hội. Hình thành hệ thống dịch vụ ngân hàng gắn kết chặt chẽ với nhau, nâng cao năng lực cạnh tranh.

### **3.4.2. Định hướng phát triển một số dịch vụ ngân hàng chủ yếu**

#### ***3.4.2.1. Định hướng phát triển dịch vụ huy động vốn***

Huy động tối đa các nguồn vốn trong nước và nước ngoài để đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng của nền kinh tế. Đa dạng hóa các phương thức và hình thức huy động vốn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ hấp dẫn. Triển khai đồng loạt các hình thức huy động vốn, quan trọng nhất là tiền gửi và tiết kiệm của khách hàng, phát hành giấy tờ có giá. Gắn các dịch vụ huy động vốn với các dịch vụ ngân hàng khác, đặc biệt là thanh toán không dùng tiền mặt, tín dụng và quản lý tài sản để tạo nên hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói và đa tiện ích.

#### ***3.4.2.2. Định hướng phát triển dịch vụ tín dụng***

Đa dạng hóa các dịch vụ tín dụng dưới các hình thức cấp tín dụng: cho vay, chiết khấu, bảo lãnh ngân hàng, bao thanh toán, thấu chi... Mở rộng các hình thức cho vay như vay trả góp, cho vay ủy thác và nhận ủy thác cho vay. Phát triển kênh đầu tư trực tiếp như: mua bán doanh nghiệp, mua bán dự án, đầu tư góp vốn...

Chuyển dịch cơ cấu khách hàng theo hướng tăng tỷ trọng cho vay khách hàng ngoài quốc doanh, cho vay có đảm bảo bằng tài sản, mở rộng cho vay đối với nhiều ngành nghề kinh doanh khác, đặc biệt là khách hàng hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, phân đầu tăng trưởng cho vay ngắn hạn, giữ vững thị phần tín dụng trung và dài hạn để ổn định

nguồn thu nhập cho Chi nhánh, nâng cao chênh lệch lãi suất đầu vào đầu ra và đảm bảo có lợi nhuận. Tích cực tìm kiếm và mở rộng cho vay khách hàng ngoài quốc doanh, các công ty nước ngoài đầu tư vào những dự án lớn mang tính chiến lược.

Thực hiện nguyên tắc hạn chế tập trung rủi ro tín dụng và đa dạng hóa ngành hàng, lĩnh vực và khách hàng nhằm phân tán rủi ro trên cơ sở thực hiện hệ thống quản lý rủi ro tín dụng hữu hiệu, hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ, công cụ hạn mức tín dụng, hệ thống thông tin tín dụng đầy đủ, nhất là thông tin về khách hàng và môi trường kinh doanh.

Đa dạng hóa các dịch vụ tín dụng dành cho doanh nghiệp và dân cư, tín dụng bán buôn và tín dụng bán lẻ, kể cả tín dụng tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của nền kinh tế.

Chất lượng và an toàn tín dụng là mục tiêu ưu tiên hàng đầu; gắn tăng trưởng tín dụng với kiểm soát chặt chẽ chất lượng tăng trưởng tín dụng để cải thiện chất lượng tín dụng và hạn chế gia tăng nợ xấu mới.

#### **3.4.2.3. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán**

Phát triển các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng, thanh toán không dùng tiền mặt, giảm dần thanh toán bằng tiền mặt gắn liền với phát triển các dịch vụ huy động vốn, tín dụng, ngoại hối dựa trên cơ sở nền tảng công nghệ thông tin và hệ thống thanh toán tiên tiến. Tập trung đẩy mạnh các dịch vụ tài khoản, trước hết là tài khoản cá nhân để thu hút nguồn vốn rẻ trong thanh toán và tạo cơ sở phát triển các dịch vụ thanh toán thẻ, séc cá nhân...

Kết hợp chặt chẽ với các cơ quan, doanh nghiệp, tổ chức cung ứng dịch vụ, hàng hóa tiêu dùng và công cộng (siêu thị, nhà hàng, khách sạn, du lịch, nước, bưu chính viễn thông...) để triển khai phương thức bán chéo sản phẩm.

Phát triển và nâng cấp các hệ thống quản lý và xử lý giao dịch tập trung; hệ thống giao dịch trực tuyến; hệ thống điểm giao dịch tự động; phát triển điểm chấp nhận thẻ và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác của ngân hàng.

### ***3.5. Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng của chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển thành phố Hồ Chí Minh***

Qua phân tích thực trạng về tình hình phát triển và khả năng cung cấp dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC trong nội dung chương 2, có thể đánh giá cơ hội, nguy cơ, mặt mạnh, mặt yếu ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng trong quá trình hội nhập quốc tế như sau :

#### **3.5.1. Về cơ hội (Opportunities)**

*Thứ nhất*, Việt Nam gia nhập WTO sẽ tạo động lực thúc đẩy công cuộc đổi mới và cải cách hệ thống ngân hàng Việt Nam.

*Thứ hai*, sự tham gia của các yếu tố nước ngoài sẽ tạo điều kiện nâng cao hiệu quả quản trị điều hành, quản lý rủi ro; tạo uy tín và vị thế của BIDV trong các giao dịch quốc tế. Thông qua hợp tác cùng kinh doanh, BIDV có điều kiện tranh thủ vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý của các đối tác nước ngoài từ đó đào tạo đội ngũ cán bộ, phát huy lợi thế so sánh của mình để theo kịp yêu cầu cạnh tranh quốc tế và mở rộng thị trường ra nước ngoài.

*Thứ ba*, hội nhập quốc tế tạo điều kiện cho BIDV tiếp nhận và triển khai các nghiệp vụ ngân hàng hiện đại. Hội nhập quốc tế cho phép các ngân hàng nước ngoài thực hiện tất cả các dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam. Với một số các dịch vụ để triển khai được cần phải có mạng lưới rộng nên buộc BIDV phải đón đầu nghiên cứu các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng hiện đại đồng thời có đánh giá về nhu cầu khách hàng tại Việt Nam để chủ động nghiên cứu đề xuất triển khai các sản phẩm dịch vụ tạo sự khác biệt.

*Thứ tư*, việc mở cửa thị trường cho hàng hoá xuất khẩu Việt Nam cũng sẽ là một cơ hội tốt để BIDV mở rộng kinh doanh, phát triển dịch vụ vì sẽ có nhiều cơ hội kinh doanh hơn, có nhiều khách hàng hơn trong lĩnh vực xuất nhập khẩu.

#### **3.5.2. Về nguy cơ (Threats)**

*Thứ nhất*, cạnh tranh khốc liệt hơn sẽ diễn ra giữa các nhà cung cấp DVNH. Đó là một "cuộc chiến" không cân sức. BIDV HCMC không chỉ phải cạnh tranh với các NHTM trong nước mà sẽ phải chấp nhận đua chen với những tập đoàn khổng lồ có tiềm lực tài chính mạnh, có công nghệ, trình độ quản lý rất cao và có bề dày về kinh nghiệm trong cơ

chế thị trường. Trong quá trình cạnh tranh và phát triển sẽ có những ngân hàng yếu kém, chậm điều chỉnh, không tận dụng được thời cơ sẽ bị đào thải là điều tất yếu.

*Thứ hai*, chịu áp lực lớn trong việc giữ và mở rộng thị phần không chỉ trong phạm vi với các NHTM Việt Nam mà với cả các ngân hàng liên doanh, ngân hàng nước ngoài khi các ngân hàng này dự kiến sẽ gia tăng cả về số lượng chi nhánh cũng như chất lượng sản phẩm dịch vụ cung ứng cho khách hàng. Theo cam kết, từ ngày 01/04/2007 các ngân hàng nước ngoài được phép thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài và chi nhánh. Với các điều kiện nới bỏ dần các ràng buộc, môi trường chính trị và kinh tế của Việt Nam tương đối ổn định và hấp dẫn, ngân hàng thương mại Việt Nam tiềm lực tài chính mỏng, công nghệ lạc hậu, sản phẩm dịch vụ đơn điệu, trình độ quản trị điều hành thấp kém, không hiệu quả trong khi các ngân hàng nước ngoài sẽ vào Việt Nam với các sản phẩm dịch vụ, tiện ích đa dạng, hiệu quả chắc chắn sẽ bị san sẻ thị phần hoạt động mà trước hết là các khách hàng tổ chức lớn về huy động vốn và dịch vụ...

Công tác marketing, nghiên cứu tìm hiểu tâm lý khách hàng rất tốt do các ngân hàng nước ngoài có điều kiện về nhân lực, khả năng và vốn để tổ chức thuê các công ty chuyên nghiệp để thực hiện nghiên cứu phân tích thị trường. Từ đó, có thể dễ dàng tung ra các sản phẩm ưu việt và hấp dẫn nhất cho khách hàng. Trong xã hội hiện nay, khi thu nhập của người dân ngày một cao hơn, khách hàng ít quan tâm tới phí dịch vụ nhưng họ có nhu cầu cao về chất lượng các dịch vụ tài chính ngân hàng.

*Thứ ba*, việc di chuyển nguồn nhân lực có chất lượng cao của BIDV HCMC. Với nhu cầu thâm nhập vào thị trường Việt Nam của các ngân hàng nước ngoài, mở rộng quy mô hoạt động của các ngân hàng liên doanh và ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam sẽ dẫn đến sự di chuyển nguồn lực có trình độ và kinh nghiệm từ BIDV HCMC do còn bị khống chế về chế độ tiền lương. Đồng thời, bên cạnh việc di chuyển nguồn nhân lực có chất lượng cao thì đội ngũ lao động ở một số vị trí chủ chốt chưa đáp ứng yêu cầu hội nhập nhưng có thâm niên và gắn bó với doanh nghiệp lâu năm cũng là vấn đề khá nhạy cảm hiện nay cần phải có giải pháp giải quyết.

*Thứ tư*, cơ chế sản phẩm dịch vụ, cách thức tổ chức triển khai, chế độ chứng từ và thủ tục hành chính... chậm đổi mới thực sự là thách thức không dễ dàng bỏ trong một sớm một chiều do nhiều vấn đề không xuất phát từ chính bản thân ngân hàng mà còn bị ràng buộc do quy định bởi các cơ quan quản lý các cấp.

### **3.5.3. Điểm mạnh (Strengths)**

*Thứ nhất*, là chi nhánh của một trong những NHTM nhà nước lớn nhất, có quá trình hình thành và phát triển lâu dài, BIDV HCMC hiểu rõ về thị trường dịch vụ ngân hàng và tâm lý cũng như nhu cầu của khách hàng Việt Nam, mặt khác đã thiết lập được mối quan hệ lâu dài và bền vững với các khách hàng là DNNN và DNNQD nên dễ dàng đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, thỏa mãn nhu cầu và thị hiếu của khách hàng.

*Thứ hai*, với mạng lưới phục vụ của hệ thống BIDV được trải dài từ Bắc đến Nam, từ miền xuôi lên miền ngược là một lợi thế lớn đối với BIDV HCMC khi cung ứng sản phẩm dịch vụ của mình cho khách hàng, đặc biệt là khi số lượng các giao dịch trực tiếp đang chiếm tỷ trọng khá lớn trong hệ thống ngân hàng.

*Thứ ba*, có đội ngũ cán bộ trẻ, có trình độ, nhiệt tình và năng nổ trong công việc nên thuận lợi trong quá trình tiếp cận và triển khai công nghệ và sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại

*Thứ tư*, là NHTM đầu tiên của Việt Nam áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001-2000

### **3.5.4. Điểm yếu (Weaknesses)**

*Thứ nhất*, sản phẩm dịch vụ ngân hàng còn đơn điệu, tiện ích và chất lượng chưa cao, chưa có nhiều chương trình khuyến mại hấp dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ. Công tác nghiên cứu, triển khai phát triển sản phẩm mới của chi nhánh đang còn bị động, phụ thuộc nhiều vào BIDV nên chưa có sản phẩm đi trước so với các NHTM khác.

*Thứ hai*, bộ máy tổ chức còn nhiều bất cập, mô hình tổ chức của BIDV HCMC vẫn còn theo kiểu truyền thống nên còn chồng chéo và không tận dụng được hết nguồn lực.

*Thứ ba*, năng lực quản lý, điều hành còn nhiều hạn chế so với yêu cầu của NHTM hiện đại. Là một NHTM nhà nước nên BIDV HCMC vẫn chưa thực sự năng động, chưa

thoát khỏi thói quen hoạt động trong thời kỳ bao cấp với một nhóm khách hàng ổn định, còn thiếu kinh nghiệm hoạt động trong nền kinh tế thị trường với sự cạnh tranh gay gắt.

*Thứ tư*, thị trường DVNH của chi nhánh chủ yếu tập trung ở khu vực trung tâm thành phố, chưa mở rộng về đến các vùng ven đô.

*Thứ năm*, trình độ công nghệ, quản trị điều hành còn nhiều hạn chế. Do hạn chế năng lực tài chính nên việc phát triển công nghệ ngân hàng phần lớn là nhờ vào Dự án hiện đại hóa ngân hàng do Ngân hàng thế giới tài trợ và phụ thuộc vào lộ trình nâng cấp công nghệ của BIDV, chưa tiếp cận được với trình độ công nghệ ngân hàng cao, sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Trình độ cán bộ của BIDV HCMC tuy có được nâng lên rõ rệt nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu của cơ chế thị trường, chưa chú trọng công tác đào tạo cán bộ tại nước ngoài, chính sách đào tạo chưa đủ động lực để khuyến khích cán bộ tự đào tạo, chưa có chính sách đãi ngộ thỏa đáng để thu hút và giữ chân cán bộ giỏi.

Trên cơ sở phân tích những cơ hội và nguy cơ, điểm mạnh, điểm yếu về phát triển DVNH của BIDV HCMC trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, tác giả xây dựng ma trận SWOT (xem phụ lục 1) và đề xuất chiến lược phát triển DVNH ở BIDV HCMC như sau:

### **3.5.5. Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh**

#### ***Chiến lược nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP. Hồ Chí Minh***

Trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, với những ưu thế của BIDV là một trong những NHTM nhà nước lớn nhất với lịch sử 50 năm hình thành và phát triển, có mạng lưới phục vụ trải dài và rộng khắp toàn quốc, sau khi cổ phần hóa BIDV sẽ là mục tiêu mà nhiều Ngân hàng nước ngoài muốn đầu tư, tham gia góp vốn. Thông qua đó, BIDV sẽ tranh thủ được vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý của các ngân hàng nước ngoài để đào tạo đội ngũ cán bộ, mở rộng và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nâng cao năng lực quản trị điều hành, quản trị rủi ro, theo kịp yêu cầu cạnh tranh quốc tế; khắc phục những điểm yếu về sản phẩm dịch vụ ngân hàng, năng lực quản lý, trình độ công

nghệ và quản trị điều hành nhằm cải tiến bộ máy tổ chức tinh gọn và phát huy hiệu quả sử dụng nguồn nhân lực cao hơn. (SO<sub>1</sub>)(WO<sub>1</sub>)

Là một trong những NHTM nhà nước lớn nhất, có uy tín và thương hiệu trong nước, với đội ngũ cán bộ trẻ có trình độ nên đây chính là nguồn nhân lực quý giá thuộc tầm ngắm của các NHTM cổ phần cũng như các ngân hàng nước ngoài. Vì vậy, ngoài chính sách tiền lương hợp lý, BIDV HCMC nên có chính sách đào tạo và đãi ngộ thỏa đáng để thu hút và phát triển nhân tài, không để tình trạng chảy máu chất xám diễn ra vì đây sẽ là nguy cơ làm ảnh hưởng rất lớn đến nguồn lực phát triển dịch vụ ngân hàng ở chi nhánh. (ST<sub>2</sub>)

***Chiến lược đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao tính tiện ích và chất lượng dịch vụ ngân hàng***

Với đội ngũ cán bộ trẻ, có trình độ, nhiệt tình và có tâm huyết, BIDV HCMC có cơ hội để học hỏi thêm về công nghệ và kinh nghiệm, có khả năng tiếp nhận, nghiên cứu và triển khai áp dụng các sản phẩm DVNH hiện đại để đa dạng hóa và nâng cao tính tiện ích của sản phẩm dịch vụ. (SO<sub>2</sub>)

Với xu hướng mở cửa thị trường hàng hóa xuất khẩu của Việt nam, BIDV HCMC có điều kiện mở rộng hoạt động kinh doanh, phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế, khắc phục điểm yếu, đó là sản phẩm dịch vụ nghèo nàn, đơn điệu, quy mô dịch vụ còn nhỏ bé. (WO<sub>2</sub>)

Trong điều kiện các ngân hàng nước ngoài có sản phẩm DVNH đa dạng, tiện ích và chất lượng cao, còn BIDV HCMC thì đơn điệu, tiện ích và chất lượng thấp. Để có thể cạnh tranh được với các ngân hàng nước ngoài và giữ vững thị phần thì Chi nhánh cần đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học, khuyến khích cán bộ tham gia các đề tài nghiên cứu, triển khai phát triển sản phẩm mới có tính khác biệt; tiếp cận trình độ công nghệ tiên tiến để triển khai phát triển các sản phẩm DVNH hiện đại. (WT<sub>2</sub>)

***Chiến lược mở rộng đối tượng khách hàng và phát triển mạng lưới kênh phân phối***



Với xu hướng toàn cầu hóa và mở cửa thị trường dịch vụ ngân hàng, các ngân hàng nước ngoài với tiềm lực tài chính, công nghệ, kinh nghiệm quản lý, sản phẩm dịch vụ đa dạng, tiện ích và chất lượng cao nhưng bị hạn chế về mạng lưới nên sẽ chỉ cung cấp dịch vụ cho đối tượng khách hàng có thu nhập và đời sống cao tập trung ở một số thành phố lớn. BIDV HCMC với những lợi thế của mình về mạng lưới phục vụ của hệ thống, về đội ngũ cán bộ trẻ có trình độ, tâm huyết sẽ mở rộng mạng lưới đến các vùng ven đô, khu công nghiệp nhằm mở rộng đối tượng khách hàng đến mọi thành phần kinh tế, đặc biệt là khách hàng tư nhân cá thể chứ không chỉ tập trung vào một số các doanh nghiệp và khách hàng ở thành phố như hiện nay. (ST<sub>1</sub>)

Sắp xếp kiện toàn lại bộ máy tổ chức, trọng dụng nhân tài, mở rộng mạng lưới kênh phân phối để mở rộng thị trường. (WT<sub>1</sub>)

### ***3.6. Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh***

#### **3.6.1. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao sức cạnh tranh ngân hàng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh**

Đây là giải pháp quan trọng nhất bởi lẽ, cạnh tranh trong bối cảnh hội nhập trước các đối thủ không chỉ hiện đại về công nghệ mà còn mạnh về vốn, các ngân hàng Việt Nam sẽ rất dễ bị mất thị phần nếu họ không có năng lực tài chính đủ mạnh. Để tăng năng lực tài chính cho các NHTM và tạo điều kiện cho các NHTM này mở rộng quy mô và nâng cao khả năng cạnh tranh, cần tập trung giải quyết 3 vấn đề chính là: tăng vốn tự có; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiện đại hóa công nghệ, nâng cao năng lực quản trị và hiệu quả hoạt động để tăng khả năng sinh lời.

#### ***Thứ nhất, nâng cao năng lực quản trị điều hành và hiệu quả hoạt động để tăng khả năng sinh lời***

Cần có kế hoạch đào tạo đội ngũ cán bộ quản trị điều hành kế cận một cách chuyên nghiệp và phải có kinh nghiệm hoạt động quốc tế, thông thạo ngoại ngữ, tin học... Hoàn thiện tổ chức bộ máy chi nhánh theo hướng gọn nhẹ, phân công bố trí nhân sự phù hợp với trình độ và năng lực, đi đôi với tiếp tục mở rộng hợp lý mạng lưới chi nhánh, điểm giao

dịch và các kênh phân phối khác của ngân hàng. Chú trọng đa dạng hóa các kênh phân phối điện tử, tự động nhằm giảm chi phí. Trên cơ sở phân quyền của BIDV, chi nhánh cần linh động xử lý trong phạm vi hạn mức ủy quyền, ngoài ra trong một số trường hợp vượt mức ủy quyền phán quyết chi nhánh có thể xử dụng hình thức cho vay đồng tài trợ, hợp tác cho vay... để xử lý công việc nhanh nhạy, kịp thời.

***Thứ hai, tăng vốn tự có, xử lý dứt điểm nợ xấu, nợ tồn đọng***

Tăng vốn tự có là yêu cầu tất yếu để nâng cao sức cạnh tranh, muốn vậy cần đa dạng hình thức sở hữu bằng việc nhanh chóng cổ phần hóa để có thể huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau: nguồn đầu tư trực tiếp từ nước ngoài, nguồn đầu tư trong nước và nguồn nhân rỗi từ các thành phần kinh tế. Xử lý nợ xấu và nợ tồn đọng là vấn đề hết sức quan trọng nhằm lành mạnh hoá tình hình tài chính của các NHTM, đặc biệt là các NHTM quốc doanh. Xử lý nợ xấu cần được tiến hành song song với hạn chế việc phát sinh nợ xấu trong tương lai gần. Muốn vậy, ngoài việc phân loại nợ, cần hạch toán nợ theo tiêu chuẩn quốc tế, đảm bảo trích đủ dự phòng rủi ro cho các khoản nợ của ngân hàng.

***Thứ ba, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiện đại hoá công nghệ***

Một trong những đặc thù của ngành ngân hàng là các sản phẩm có tính vô hình, nền công nghệ và con người là những yếu tố có vai trò rất quan trọng. Do đó, để nâng cao năng lực cạnh tranh, BIDV HCMC cần phải tập trung vào yếu tố con người mà cụ thể là xây dựng và phát triển một đội ngũ nhân sự đủ lớn mạnh về chất và lượng. Có chế độ đãi ngộ nhân viên giỏi, chủ chốt một cách hợp lý, vì hạn chế về cơ chế tiền lương nên ngoài lương có thể sử dụng các hình thức đãi ngộ khác như chính sách đào tạo, chính sách chăm sóc sức khỏe, chính sách khen thưởng, động viên kịp thời; ngoài ra, trong khuôn khổ tiền lương được giao xây dựng hệ số lương hợp lý sao cho có sự cách biệt đáng kể giữa nhân viên giỏi, chủ chốt với nhân viên thường, mới học việc; các bộ phận công việc khác nhau cũng có hệ số lương khác nhau từ đó hạn chế sự dịch chuyển lao động giỏi ra khỏi chi nhánh đồng thời có thể chiêu mộ nhân viên giỏi từ nơi khác làm việc cho chi nhánh. Ngoài ra, giải pháp cổ phần hóa sẽ làm cho chi nhánh không còn bị sự ràng buộc bởi cơ chế tiền lương từ đó có điều kiện cạnh tranh về tiền lương so với các ngân hàng ngoài quốc doanh.

Đi kèm với vấn đề nhân lực thì công nghệ cũng là một trong những nhân tố quyết định thành công của ngân hàng trong giai đoạn hội nhập và phát triển nhanh chóng như hiện nay, do vậy, cần chủ động:

- Đẩy mạnh liên doanh, liên kết và hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài về nghiên cứu và phát triển DVNH để nhanh chóng tiếp cận công nghệ mới, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

- Đẩy mạnh việc ứng dụng kỹ thuật và công nghệ tiên tiến phù hợp với trình độ phát triển của BIDV và tuân thủ các chuẩn mực quốc tế, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến và từng bước phát triển hệ thống công nghệ thông tin với kỹ thuật và phương tiện truyền thông thích hợp. Chủ động tranh thủ sự hỗ trợ về tài chính và kỹ thuật của các tổ chức quốc tế để hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

- Hoàn thiện và chuẩn hóa quy trình tác nghiệp và quản lý nghiệp vụ ngân hàng, theo hướng tự động hóa, ưu tiên các nghiệp vụ thanh toán, tín dụng, kế toán, quản lý rủi ro và hệ thống thông tin quản lý.

### **3.6.2. Nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và đa dạng hoá DVNH**

#### **3.6.2.1. Đối với dịch vụ huy động vốn**

- Tiếp tục duy trì và mở rộng các hình thức huy động vốn truyền thống. Các hình thức huy động này đã và sẽ vẫn phù hợp với phần lớn người dân Việt Nam, nhưng cần linh hoạt hơn về kỳ hạn, hình thức trả lãi, đơn giản hơn nữa về thủ tục. Phát triển các hình thức tiết kiệm mới như: gửi một nơi rút nhiều nơi, tiết kiệm gửi góp, thu và trả tiền tại nhà...

- Áp dụng thường xuyên các hình thức huy động vốn với thời hạn dài dưới hình thức trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi. Gắn hoạt động huy động vốn với các dịch vụ tiện ích khác như dịch vụ thẻ, thanh toán qua tài khoản tiền gửi...

- Xây dựng nền khách hàng bền vững nhằm huy động vốn tiền gửi của các tổ chức kinh tế. Xoá bỏ sự chênh lệch giữa tiền gửi của doanh nghiệp với tiền gửi tiết kiệm của dân cư, không phân biệt theo tiêu thức này mà chọn tiêu thức khách hàng thường xuyên và khách hàng vắng lai; đa dạng hình thức gửi phù hợp với nhu cầu và đặc điểm của khách hàng doanh nghiệp.

- Cải tiến quy trình nghiệp vụ huy động vốn theo hướng: đơn giản, thuận tiện, an toàn cho ngân hàng và khách hàng.

### **3.6.2.2. Đối với dịch vụ tín dụng**

Hiệu quả sử dụng vốn vay của khách hàng chính là vấn đề then chốt quyết định nhất đến chất lượng cho khoản tín dụng. Vậy giải pháp nào để BIDV HCMC vừa đáp ứng được yêu cầu tăng trưởng tín dụng, vừa đáp ứng được yêu cầu kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng đảm bảo an toàn, hiệu quả. Đó là:

- Đẩy mạnh tín dụng bán lẻ các bộ sản phẩm tín dụng gồm cho vay mua nhà ở bằng cách thiết kế khoản vay phù hợp về thời hạn và thu nhập thực nhằm tăng khả năng trả nợ;

- Xây dựng danh mục đầu tư tín dụng hợp lý. Đây là vấn đề không đơn giản bởi lẽ việc quyết định đầu tư vào ngành nào, với số vốn bao nhiêu không thể được thực hiện bằng cảm tính. Việc tính toán phải dựa trên lượng hoá hiệu quả kinh doanh của từng ngành cũng như rủi ro của nó để đưa ra bài toán tối ưu. Xây dựng được danh mục đầu tư sẽ là công cụ hữu hiệu cho công tác quản lý tăng trưởng.

- Đơn giản hóa hồ sơ vay vốn theo từng giai đoạn làm giảm bớt tính phức tạp khi tạo quan hệ lần đầu. Đổi mới quy trình thẩm định theo hướng phân chia quá trình xử lý hồ sơ thành 2 giai đoạn: đánh giá sơ bộ để có nhận định tổng quát, phân loại sớm khoản vay để có quyết định sớm nếu từ chối hoặc nhận định các vấn đề trọng yếu để tập trung giải quyết nhằm đưa đến việc giải quyết vấn đề tập trung, nhanh chóng. Phân chia khoản vay thành 2 loại: nhỏ và lớn và có quy trình thẩm định riêng cho từng loại nhằm tránh quá phức tạp đối với khoản vay nhỏ khi áp dụng một quy trình chung.

- Tư vấn cho các khách hàng vừa và nhỏ trong hoạt động kinh doanh để nâng cao chất lượng kinh doanh của khách hàng, hỗ trợ doanh nghiệp lập dự án khi có nhu cầu từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay.

### **3.6.2.3. Đối với dịch vụ thanh toán và dịch vụ khác**

- Nâng cao chất lượng thanh toán với mức phí hợp lý. Với phần đông doanh nghiệp và dân chúng chưa am hiểu sâu sắc các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng mới, hiện đại. Vì thế, với các dịch vụ thu phí như bảo lãnh ngân hàng, thanh toán

chuyển tiền, thẻ thanh toán và một số dịch vụ tiện ích khác... chi nhánh cần tính toán mức phí sao cho hợp lý để khuyến khích khách hàng sử dụng. Phí của từng loại dịch vụ nên gắn với mức độ rủi ro của dịch vụ đó.

- Đẩy mạnh phát triển các dịch vụ phái sinh như: swaps, option, future... để vừa giảm thiểu rủi ro vừa thu được lợi nhuận qua thực việc thực hiện nghiệp vụ.

- Bên cạnh việc phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện có, BIDV cũng cần phân khúc thị trường, xác định lợi thế so sánh của mình, xây dựng hệ thống các thể chế, quy định gắn liền với các hoạt động ngân hàng điện tử, công nghệ cao; Xây dựng chính sách giá cạnh tranh, đảm bảo mức phí phù hợp trên địa bàn, tách bạch hoạt động kinh doanh ngoại tệ kiếm lời và hoạt động mua bán ngoại tệ hỗ trợ các doanh nghiệp xuất nhập khẩu ở chi nhánh, để đẩy mạnh hoạt động thanh toán quốc tế đang là một trong những nguồn thu chủ yếu của toàn hệ thống.

### **3.6.3. Nhóm giải pháp tăng cường tuyên truyền để khuyến khích sự tiếp cận và sử dụng của các thể nhân đối với các DVNH, đặc biệt là các DVNH mới**

Là đối tượng khách hàng quan trọng trên thị trường huy động vốn, song việc tham gia của các thể nhân đối với các DVNH còn tương đối hạn chế, đặc biệt là trên thị trường cho vay, do vậy, cần tăng cường tuyên truyền, quảng bá các DVNH mới tới những người dân để không chỉ giúp người dân tiếp cận mà còn sử dụng các DVNH, từng bước tạo nên một thói quen tiêu dùng cho mỗi người dân.

- Thiết lập hệ thống kênh phân phối rộng, đa dạng, hợp lý, đảm bảo tối đa tiềm năng trên địa bàn, ngoài kênh phân phối truyền thống tại các điểm giao dịch tại trụ sở chi nhánh, phòng giao dịch, điểm giao dịch, còn tăng cường thêm các điểm thanh toán thẻ, chấp nhận thẻ phân bố đều trên các địa bàn trọng yếu nhằm khai thác được tiềm năng trong khu vực và nâng cao tính tiện ích cho khách hàng.

- Về cơ cấu khách hàng, song song với chuyển dịch cơ cấu tín dụng, BIDV HCMC cần hướng vào khu vực kinh tế ngoài quốc doanh, cụ thể là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khách hàng cá nhân, ưu tiên các doanh nghiệp có hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu.

- Bên cạnh đó, để hình ảnh BIDV đến được rộng rãi các thành phần dân cư, cần tăng cường quảng cáo, tiếp thị, marketing khách hàng mang tính toàn hệ thống song song với việc xây dựng văn hóa BIDV, xây dựng thương hiệu trên cơ sở xây dựng các kế hoạch quảng cáo, tiếp thị quy mô bài bản.

+ Xây dựng hình ảnh mang sắc thái riêng của BIDV so với các ngân hàng khác về hình thức của sản phẩm, cách thức cung cấp sản phẩm dịch vụ, về màu sắc thiết kế quảng cáo, tên gọi, phong cách phục vụ. Từ đó định vị trong công chúng một hình ảnh riêng biệt của BIDV mang tính truyền thống, hiện đại nhưng vẫn gần gũi, hình thành một tâm lý tích cực về khả năng nhìn nhận của khách hàng đối với các sản phẩm dịch vụ có chất lượng, tiện ích của BIDV cung cấp cho họ.

+ Nâng cao tính thống nhất trong công tác quảng bá, khuyến mãi, đáp ứng yêu cầu thực hiện các chương trình quảng bá mang tính đồng bộ và liên tục; Xây dựng kế hoạch quảng bá dài hạn ở tất cả các sản phẩm, dịch vụ cùng những phương án dự phòng nhằm tránh sự trùng lặp đối với các ngân hàng thương mại khác, làm cơ sở bảo đảm tính thường xuyên, liên tục về sự hiện diện của BIDV.

+ Xây dựng các kênh truyền tải thông tin một cách khoa học. Các hình thức truyền tải như: quảng cáo trên báo, đài truyền hình, xây dựng các bảng quảng cáo tầm lớn trên các cửa ngõ ra vào và các điểm trung tâm thành phố, băng rôn, gửi thư giới thiệu các sản phẩm mới của BIDV đến các khách hàng lớn nhằm nâng cao tính hiệu quả, chủ động của mỗi đợt quảng cáo, thực hiện các kế hoạch tiếp thị trực tiếp phổ biến hình ảnh của BIDV đến mọi tầng lớp dân cư.

+ Kết thúc mỗi đợt quảng cáo nên có sự đánh giá hiệu quả và rút ra kinh nghiệm. Xây dựng hệ thống dữ liệu khách hàng, hoàn thiện dần các chỉ tiêu định lượng, định tính nhằm xác định hiệu quả của đợt quảng cáo.

- Nâng cao kỹ năng nghiệp vụ của các giao dịch viên: vai trò của các giao dịch viên rất quan trọng, là hình ảnh và sự đánh giá của khách hàng về ngân hàng. Do đó cần nâng cao hơn nữa ý thức tác phong nghiệp vụ giao tiếp của đội ngũ giao dịch viên bằng việc đào

tạo nghiệp vụ như thuê các chuyên gia về Marketing, tiếp xúc khách hàng đào tạo các kỹ năng xử lý tình huống.

- Hoàn thiện các mô hình quản lý và cung cấp các sản phẩm dịch vụ từ hội sở chính đến các chi nhánh, nghiên cứu các sản phẩm mới, đón đầu xu hướng thị trường, xây dựng đội ngũ cán bộ lành nghề, tâm huyết, có phong cách giao dịch nhanh nhẹn, nhiệt tình, tăng cường mối quan hệ phối kết hợp trong nội bộ ngân hàng nhằm phục vụ trọn gói cho khách hàng.

## PHẦN KẾT LUẬN

### 1. Kết luận

Có thể nói, hội nhập kinh tế khu vực và toàn cầu là xu thế tất yếu khách quan, không thể đảo ngược và ngày càng gia tăng, nhất là trong lĩnh vực dịch vụ, trong đó đặc biệt là hoạt động dịch vụ ngân hàng. Ngân hàng là ngành cung ứng dịch vụ đặc biệt đối với dân cư và nền kinh tế, sự tồn tại của ngân hàng gắn với sự tồn tại của các dịch vụ do ngân hàng cung ứng. Do vậy, phát triển dịch vụ ngân hàng là hết sức cần thiết nhằm góp phần củng cố ngân hàng lớn mạnh, nâng cao vị thế của ngân hàng đối với nền kinh tế, khẳng định lòng tin trong dân chúng và tự tin trong tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế.

Vì vậy, đề tài ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh”*** đã đi sâu nghiên cứu và giải quyết được một số vấn đề cơ bản sau đây:

- Hệ thống hoá và làm rõ hơn các vấn đề lý luận cơ bản về DVNH và phát triển DVNH trong bối cảnh hội nhập, đồng thời đã nêu rõ các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ ngân hàng trong điều kiện hội nhập quốc tế.

- Khảo sát kinh nghiệm quốc tế về cải cách và phát triển DVNH trong quá trình hội nhập, mở cửa, từ đó rút ra bài học có giá trị tham khảo cho Việt nam.

- Phân tích, đánh giá đúng thực trạng phát triển DVNH ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh về các DVNH chủ yếu được cung ứng ra thị trường như dịch vụ huy động vốn, dịch vụ tín dụng và dịch vụ thanh toán cũng như các thể nhân và pháp nhân tiếp cận và sử dụng dịch vụ. Kết quả phân tích cho thấy, mặc dù BIDV HCMC đã có những bước phát triển tích cực theo hướng đa dạng hóa các loại hình dịch vụ và áp dụng công nghệ dịch vụ ngân hàng tiên tiến nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, nhưng các dịch vụ ngân hàng vẫn còn đơn điệu, chưa đa dạng, chủ yếu vẫn là các dịch vụ ngân hàng truyền thống.

- Luận văn đã nghiên cứu và đưa ra các giải pháp để phát triển DVNH ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.



- Một số hạn chế của luận văn: phạm vi nội dung nghiên cứu có giới hạn trong một số dịch vụ ngân hàng chủ yếu nên một số dịch vụ chưa đủ điều kiện để phân tích sâu hơn.

Tóm lại, việc xem xét các yêu cầu mở cửa trên cơ sở phân tích thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh để có những giải pháp thích hợp là hết sức cần thiết, vừa có ý nghĩa khoa học, vừa có ý nghĩa thực tiễn đối với Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh. Kết quả cuối cùng của đề tài nghiên cứu và cũng là nguyện vọng của tác giả là làm thế nào để phát triển dịch vụ ngân hàng của BIDV HCMC trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay, đây là yếu tố quan trọng để BIDV HCMC tồn tại và phát triển.

## **2. Kiến nghị**

Để phát triển dịch vụ ngân hàng ở Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh theo đúng mục tiêu và định hướng đã đặt ra nhằm tồn tại và phát triển trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế, xin kiến nghị một số vấn đề cơ bản sau đây:

### **2.1. Đối với Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Hồ Chí Minh:**

Thứ nhất, nâng cao năng lực quản trị điều hành và hiệu quả hoạt động để tăng khả năng sinh lời; xử lý dứt điểm nợ xấu, nợ tồn đọng; nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiện đại hoá công nghệ nhằm nâng cao năng lực tài chính và sức cạnh tranh.

Thứ hai, nâng cao chất lượng và đa dạng hoá DVNH, xem đây là vấn đề sống còn trong cạnh tranh của các NHTM. Muốn vậy, BIDV HCMC cần chú trọng nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng khai thác dịch vụ, thái độ phục vụ cho đội ngũ nhân viên của mình; hoàn thiện và cải tiến các quy trình nghiệp vụ theo hướng đơn giản, thuận tiện, an toàn; đồng thời tăng cường các biện pháp kiểm tra, giám sát và quản lý rủi ro. Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, nghiên cứu triển khai các dịch vụ ngân hàng mới nhất là dịch vụ phi tín dụng phù hợp với thị trường để khai thác triệt để tiềm năng thị trường.

Thứ ba, tăng cường tuyên truyền để khuyến khích sự tiếp cận và sử dụng của các thể nhân thuộc các thành phần kinh tế đối với các DVNH, đặc biệt là các DVNH mới; trong đó đặc biệt chú trọng mở rộng đối tượng khách hàng đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng như các tầng lớp dân cư.

## ***2.2. Đối với Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam***

Thứ nhất, sớm thực hiện chuyển đổi mô hình tổ chức theo hướng ngân hàng thương mại hiện đại, hoạt động theo thông lệ quốc tế. Mô hình tổ chức của BIDV từ Hội sở đến các chi nhánh cần đáp ứng được các yêu cầu: tập trung vào khách hàng và tập trung vào sản phẩm, mỗi nhân viên trong ngân hàng sẽ là một trung tâm lợi nhuận. Như vậy sẽ giảm thiểu được số lượng nhân viên ở các dịch vụ hỗ trợ, tinh gọn bộ máy tổ chức ở các chi nhánh.

Thứ hai, với các dịch vụ ngân hàng có hàm lượng công nghệ cao sau khi nghiên cứu triển khai thí điểm nghiệm thu tốt, BIDV nên sớm triển khai về các chi nhánh để tạo tính khác biệt của sản phẩm dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và quảng bá thương hiệu BIDV. Thông thường, các sản phẩm dịch vụ BIDV triển khai về đến các chi nhánh đều đi sau các NHTM khác.

Thứ ba, sau khi hoàn thành dự án hiện đại hóa ngân hàng giai đoạn I, BIDV nên chủ động tranh thủ sự hỗ trợ về tài chính và kỹ thuật của các tổ chức quốc tế để tiếp tục tập trung nghiên cứu để sớm triển khai dự án hiện đại hóa ngân hàng giai đoạn II trong toàn hệ thống, tạo điều kiện ứng dụng các DVNH hiện đại, nâng cao khả năng cạnh tranh của BIDV với các NHTM trong nước cũng như nước ngoài.

Thứ tư, chủ động đẩy mạnh liên doanh, liên kết và hợp tác với các tổ chức trong nước và nước ngoài về nghiên cứu và phát triển DVNH để nhanh chóng tiếp cận công nghệ mới, phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế.

Thứ năm, nhanh chóng hoàn tất các khâu chuẩn bị để sớm thực hiện cổ phần hóa tạo tiền đề tăng vốn tự có, tiếp cận công nghệ, trình độ quản lý hiện đại để thích ứng nhanh trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế.

## ***2.3. Đối với Ngân hàng Nhà nước, cơ quan quản lý Nhà nước trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng***

Thứ nhất, nâng cao hiệu lực pháp lý và đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ trong hệ thống pháp luật về thị trường DVNH. Tiếp tục xây dựng và hoàn chỉnh môi trường pháp lý

về hoạt động nghiệp vụ ngân hàng đầy đủ theo hướng phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế có tính đến đặc thù của Việt Nam, tạo điều kiện cho dịch vụ ngân hàng phát triển.

Thứ hai, nâng cao hiệu quả quản lý của hệ thống cơ quan quản lý nhà nước về dịch vụ ngân hàng. Trước hết, là cần phân định rõ ràng quyền hạn của từng cấp trong quá trình hoạch định và thực thi chính sách tiền tệ, theo đó, Quốc hội chỉ quy định mục tiêu của chính sách tiền tệ thông qua tỷ lệ lạm phát và giám sát quy chế phát hành tiền, còn toàn bộ các cơ chế chính sách nghiệp vụ cụ thể trao lại cho NHNN căn cứ vào điều kiện của nền kinh tế và thị trường để độc lập quy định và chịu trách nhiệm trước Chính phủ và Quốc hội về đảm bảo mục tiêu chính sách tiền tệ.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả, hiệu lực công tác kiểm tra giám sát với vai trò “hậu kiểm”. Điều này không chỉ có ý nghĩa giúp các ngân hàng hoàn thiện các nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh của mình mà còn có ý nghĩa an toàn hệ thống.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Tiếng Việt

1. Đinh Văn Ân( 2004), “*Việt Nam tích cực chuẩn bị gia nhập WTO trong một số lĩnh vực dịch vụ*”, NXB Văn Hóa, Hà Nội.
2. Lê Xuân Bá (2004), “*Hội nhập kinh tế quốc tế: áp lực cạnh tranh trên thị trường và đối sách của một số nước*”, NXB Giao thông Vận tải, Hà Nội
3. Báo cáo kinh tế xã hội Thành phố Hồ Chí Minh năm 2006.
4. Báo cáo kiểm toán, quyết toán của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Thành phố Hồ Chí Minh năm 2004, 2005, 2006.
5. PGS.TS. Nguyễn Thị Cành (2004), “*Phương pháp và phương pháp luận Nghiên cứu khoa học kinh tế*”, NXB Đại học quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Vũ Cao Đàm (2000), “*Phương pháp luận nghiên cứu khoa học*”, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà Nội.
7. Đặng Văn Hải (2007), “Nâng cao chất lượng cán bộ NHTM Việt Nam”, *Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ*, (1+2), tr. 54-55.
8. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (2007), “Cam kết của Việt Nam khi gia nhập WTO”, *Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ*, (1+2), tr. 77-78.
9. Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (2006), *Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ*, (21), tr. 20.
10. PGS.TS. Trịnh Thị Mai Hoa (2005), “Phát triển thị trường DVNH trong điều kiện hội nhập kinh tế của Việt nam”, Kỷ yếu Hội thảo Khoa học “*Chiến lược phát triển DVNH đến 2010 và tầm nhìn 2020*”, NHNN Việt Nam, tr.141.
11. Trần Huy Hoàng (12/2003), “Quản trị ngân hàng thương mại”, NXB Thống Kê.
12. Học viện ngân hàng (1999), “Marketing dịch vụ tài chính”, NXB Thống kê.
13. Phạm Xuân Hoè (2005) “Môi trường hoạt động của các NHTM Việt Nam - thời cơ và thách thức”, Tài liệu hội thảo “*Xây dựng chiến lược phát triển DVNH đến năm 2010 và tầm nhìn đến 2020*”, NHNN Việt Nam
14. Th.S Phạm Bảo Lâm cùng các thành viên trong nhóm (2006), “Tác động đối với

- dịch vụ ngân hàng sau khi Việt Nam gia nhập WTO”, Nghiên cứu về dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập quốc tế, tr.159.
15. Luật Các tổ chức tín dụng (1997).
  16. Ths.Đỗ Thị Đức Minh và Vũ Hoài Chang (2005), “Khả năng cạnh tranh của các TCTD Việt Nam trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng khi các cam kết về dịch vụ tài chính – ngân hàng theo Hiệp định thương mại Việt Nam – Hoa Kỳ có hiệu lực”, Kỷ yếu Hội thảo Khoa học “Chiến lược phát triển DVNH đến năm 2010 và tầm nhìn 2020”, tr.160, NHNN Việt Nam.
  17. Frederic S.Mishkin (1995), “Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính”, NXB Khoa học và Kỹ thuật, Hà nội.
  18. PGS., TS. Nguyễn Thị Mùi (2005), “Giải pháp phát triển các dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay”, Tài liệu hội thảo “Xây dựng chiến lược phát triển DVNH đến năm 2010 và tầm nhìn đến 2020”, NHNN Việt Nam.
  19. PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi và PGS.TS. Đặng Thái Hùng (2003), “Phát triển thị trường dịch vụ tài chính – kế toán trong bối cảnh hội nhập, Bộ Tài chính” - Đề tài cấp bộ
  20. NHNN (2002), “Đánh giá khu vực ngân hàng Việt nam tháng 6/2002”, Tài liệu đánh giá hệ thống ngân hàng Việt nam của Ngân hàng thế giới và NHNN Việt Nam
  21. NHNN (2003), “Cải cách hệ thống ngân hàng ở Trung quốc”, tài liệu khảo sát hệ thống ngân hàng Trung quốc.
  22. NHNN (2004), “Chiến lược phát triển ngành ngân hàng đến 2010”
  23. NHNN (2005), “Chiến lược phát triển DVNH đến năm 2010 và tầm nhìn đến 2020”, Kỷ yếu Hội thảo khoa học, Nhà xuất bản Phương Đông, Hà nội
  24. NHNN (2006), “Nghiên cứu về DVNH trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế” - Nhà xuất bản chính trị quốc gia – Hà nội.
  25. NHNN (2006), “Vai trò của hệ thống ngân hàng trong 20 năm đổi mới ở Việt Nam” Kỷ yếu Hội thảo Khoa học, Nhà xuất bản văn hóa thông tin, Hà nội.
  26. Ngân hàng thế giới (1998), “Các hệ thống tài chính và sự phát triển”, NXB Giao

thông vận tải.

27. Tô Kim Ngọc, “Tuân thủ yêu cầu Basel 1- tiêu chuẩn đo lường khả năng hội nhập kinh tế quốc tế của hệ thống NHTM Việt nam”, Tạp chí ngân hàng, (11), tr.15-17.
28. Lê Xuân Nghĩa (2004), “Ngân hàng thương mại Việt nam: cơ hội và thách thức trong cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế”, Tạp chí ngân hàng, (1), tr.2.
29. Peter Rose (2001), “Quản trị ngân hàng thương mại”, NXB Tài chính,
30. TS. Nguyễn Đình Tài (2002), “Vấn đề mở cửa thị trường thương mại dịch vụ và những yêu cầu đặt ra đối với Việt Nam khi thực hiện Hiệp định Thương mại Việt - Mỹ và gia nhập WTO”, Tạp chí Tài chính, (3).
31. Nguyễn Đình Tự (2003), “Suy nghĩ về hội nhập kinh tế quốc tế của ngành Ngân hàng Việt nam”, Tạp chí ngân hàng, (12), tr.1-2.
32. Trịnh Bá Tửu (2005), “Rất cần một cách hiểu chung về dịch vụ ngân hàng”, Kỷ yếu Hội thảo khoa học “Chiến lược phát triển DVNH đến năm 2010 và tầm nhìn đến 2020”, tr.70-72.
33. Tài liệu Hội thảo (2003), “Tập huấn về đàm phán dịch vụ tài chính trong GATS” do Đại sứ quán Canada và Bộ Thương mại tổ chức tại Hà Nội
34. Viện Nghiên cứu tài chính (2001), “Tự do hoá dịch vụ tài chính trong khuôn khổ WTO: kinh nghiệm các nước”, NXB Tài chính, Hà nội
35. Tiếng Anh
36. Bank of Korea (11/2005), “Restructuring and Reforms in the Korean Banking Industry”
37. Các website
38. <http://www.sbv.gov.vn>
39. <http://www.wto.org.com.vn>
40. <http://www.bidv.com.vn>

## PHỤ LỤC 1

### Ma trận SWOT

	Cơ hội (Opportunities)	Nguy cơ (Threats)
	<p>1. Chủ trương cổ phần hóa BIDV để phát triển và nâng cao năng lực quản trị điều hành</p> <p>2. Có điều kiện tranh thủ vốn, công nghệ, kinh nghiệm quản lý của các NH nước ngoài</p> <p>3. Có điều kiện tiếp nhận, nghiên cứu và triển khai các sản phẩm DVNH hiện đại</p> <p>4. Mở rộng kinh doanh, phát triển dịch vụ trong lĩnh vực XNK thông qua việc mở cửa thị trường hàng hóa xuất khẩu</p>	<p>1. Cạnh tranh khốc liệt với các NH nước ngoài có tiềm lực tài chính, công nghệ và kinh nghiệm quản lý</p> <p>2. Sản phẩm DVNH của các NH nước ngoài đa dạng, tiện ích và chất lượng cao sẽ hấp dẫn và thu hút khách hàng hơn</p> <p>3. Có sự di chuyển nguồn nhân lực chất lượng cao</p> <p>4. Cơ chế sản phẩm dịch vụ, cách thức tổ chức triển khai, chế độ chứng từ và thủ tục hành chính... chậm đổi mới</p>
Điểm mạnh (Strengths)	Chiến lược (SO)	Chiến lược (ST)
<p>1. Là chi nhánh của một trong những NHTM NN lớn nhất, có quá trình hình thành và phát triển lâu dài</p> <p>2. Có mạng lưới phục vụ của hệ thống BIDV trải dài từ Bắc vào Nam, từ miền xuôi lên miền ngược</p> <p>3. Có đội ngũ cán bộ trẻ, có</p>	<p>1. S<sub>1</sub>, S<sub>2</sub>, S<sub>4</sub>, O<sub>2</sub>, O<sub>4</sub></p> <p>2. S<sub>1</sub>, S<sub>3</sub>, O<sub>2</sub>, O<sub>3</sub></p>	<p>1. S<sub>1</sub>, S<sub>2</sub>, S<sub>3</sub>, T<sub>1</sub>, T<sub>2</sub></p> <p>2. S<sub>1</sub>, S<sub>3</sub>, T<sub>3</sub></p>

<p>trình độ, nhiệt tình nên thuận lợi trong việc tiếp thu công nghệ hiện đại</p> <p>4. Là NHTM đầu tiên áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001-2000</p>		
<p>Điểm yếu (Weaknesses)</p>	<p>Chiến lược (WO)</p>	<p>Chiến lược (WT)</p>
<p>1. Sản phẩm DVNH đơn điệu, tiện ích và chất lượng chưa cao</p> <p>2. Bộ máy tổ chức còn nhiều bất cập, công kênh.</p> <p>3. Năng lực quản lý điều hành còn hạn chế so với một ngân hàng hiện đại</p> <p>4. Hệ thống kênh phân phối còn tập trung ở thành phố</p> <p>5. Trình độ công nghệ và quản trị điều hành còn nhiều hạn chế.</p>	<p>1. W<sub>1</sub>, W<sub>2</sub>, W<sub>5</sub>, O<sub>2</sub>, O<sub>3</sub></p> <p>2. W<sub>1</sub>, O<sub>4</sub></p>	<p>1.. W<sub>2</sub>, W<sub>4</sub>, T<sub>1</sub>, T<sub>3</sub></p> <p>2.. W<sub>1</sub>, W<sub>5</sub>, T<sub>2</sub></p>