

BỘ GIÁO DỤC VÀ
ĐÀO TẠO

HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH QUỐC GIA HỒ CHÍ
MINH

TRẦN XUÂN HIỆU

**ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số : 62 34 01 01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI - 2009

**CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
HỌC VIỆN CHÍNH TRỊ - HÀNH CHÍNH QUỐC GIA HỒ CHÍ MINH**

Người hướng dẫn khoa học:

- 1. TS Đặng Ngọc Lợi**
- 2. PGS, TS Trần Thị Minh Châu**

Phản biện 1: PGS, TS Nguyễn Đình Tự
Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Phản biện 2: PGS, TS Nguyễn Thị Minh Hiền
Học viện Ngân hàng

Phản biện 3: TS Hoàng Việt Trung
Ngân hàng Nhà nước Hà Nội

**Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp
Nhà nước tại Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia Hồ Chí Minh
vào hồigiờ.....ngày..... tháng..... năm 200...**

**Có thể tìm thấy luận án tại: Thư viện Quốc gia
và Thư viện Học viện Chính trị - Hành chính quốc gia Hồ Chí Minh**

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ
ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ LIÊN QUAN ĐẾN LUẬN ÁN**

1. Trần Xuân Hiệu (2004), “Thực trạng và giải pháp mở rộng hoạt động các dịch vụ ngân hàng của Ngân hàng Công thương Việt Nam”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 9, tr.34-36.
2. PGS, TS Nguyễn Đình Tự và Trần Xuân Hiệu (2004), “Một số vấn đề về tiếp tục tiến trình tự do hoá lãi suất ở nước ta”, *Tạp chí Công nghệ ngân hàng*, số 1, tr.29-30.
3. Trần Xuân Hiệu (2004), “Vấn đề phối hợp trong giám sát và kiểm tra đối với tổ chức tham gia bảo hiểm tiền gửi”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 11, tr.62-63.
4. ThS Trần Xuân Hiệu (2007), “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh đối ngoại của Ngân hàng Công thương Việt Nam”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 24, tr.45-51.
5. TS Nguyễn Văn Thành, ThS Trần Xuân Hiệu (2008), “Xu thế hoạt động bảo hiểm - ngân hàng và việc hình thành quỹ bảo vệ người tham gia bảo hiểm nhân thọ”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 9, tr.46-48.
6. Trần Xuân Hiệu (2008), “Phát triển dịch vụ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam - Thực trạng và vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 14, tr.41-44.
7. Nguyễn Đình Tự, Trần Xuân Hiệu (2008), “Ngân hàng Việt Nam sau hơn một năm ra nhập Tổ chức Thương mại thế giới”, *Tạp chí Cộng sản*, số 789, tr.89-93.
8. Trần Xuân Hiệu (2008), “Thị trường tài chính Việt Nam hấp dẫn các ngân hàng nước ngoài”, *Tạp chí Thuế nhà nước*, số 34 [200], tr.18-19.
9. Trần Xuân Hiệu (2008), “Thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam tiếp tục hấp dẫn các tập đoàn ngân hàng nước ngoài”, *Thị trường tài chính tiền tệ*, số 19 (256), tr.30-31.
10. Trần Xuân Hiệu (2008), “Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam”, *Tạp chí Ngân hàng*, số 18, tr.52-54.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong nền kinh tế thị trường phát triển, ngân hàng thương mại (NHTM) có vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ tiện ích cho sự phát triển nền kinh tế xã hội và đời sống con người.

Quá trình đổi mới ở Việt Nam đã hình thành hệ thống NHTM và từng bước thích nghi với cơ chế thị trường và hội nhập kinh tế quốc tế. Tuy nhiên, hoạt động của các NHTM còn mang nhiều dấu ấn của loại hình ngân hàng (NH) truyền thống như chủng loại dịch vụ ngân hàng (DVNH) nghèo nàn, chất lượng dịch vụ thấp. Có thể thấy, NHTM Việt Nam chưa thực sự là “bà đỡ” cho nền kinh tế thị trường (KTĐT) phát triển. Muốn tồn tại trong cạnh tranh và hội nhập đòi hỏi hệ thống NHTM Việt Nam phải nâng cao chất lượng hoạt động toàn diện, đặc biệt là phát triển các loại hình DVNH.

Ngân hàng Công thương Việt Nam (NHCT VN) là một NHTM Nhà nước lớn có qui mô hoạt động rộng khắp cả nước. Sau hơn 20 năm đổi mới, NHCT VN đã từng bước thích nghi với cơ chế thị trường và đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Từ một NH chỉ hoạt động các dịch vụ truyền thống như cho vay, nhận gửi tiền, đến nay NHCT VN đã phát triển thêm các DVNH mới như tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế, chi trả kiều hối, mua bán ngoại tệ, đầu tư tài chính... Tuy vậy, danh mục dịch vụ cung cấp chưa đủ lớn về số lượng và chưa đa dạng, chủ yếu vẫn là các dịch vụ truyền thống; cơ cấu phát triển giữa các loại hình dịch vụ cung cấp chưa hợp lý; chất lượng dịch vụ thấp, việc phát triển dịch vụ mới còn chậm nên chưa tạo ra ưu thế cạnh tranh trên thị trường.

Ngoài ra, việc phát triển DVNH tại NHCT VN còn nhiều bất cập cả trong nhận thức và triển khai tổ chức thực hiện. Để có thể phát triển DVNH ở quy mô thích hợp cần nghiên cứu có hệ thống các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan. Chính vì vậy, việc tiếp tục nghiên cứu để tìm ra giải pháp phát triển DVNH đang đòi hỏi cấp thiết đối với NHCT VN trong cạnh tranh và hội nhập.

Từ thực tiễn trên, đề tài **“Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam”** được lựa chọn nghiên cứu trong luận án.

2. Tình hình nghiên cứu

Phát triển DVNH nói chung, phát triển DVNH tại NHCT VN nói riêng đã thu hút được sự quan tâm của nhiều nhà khoa học, nhiều nhà quản lý và hoạt động thực tiễn. Các công trình nghiên cứu trong lĩnh vực này khá phong phú, đề cập đến nhiều khía cạnh khác nhau xung quanh vấn đề phát triển DVNH, tùy theo góc độ tiếp cận.

- Về cơ sở lý luận phát triển DVNH. Có nhiều công trình khoa học trong và ngoài nước đã đề cập đến lý luận về phát triển DVNH, tuy nhiên mới chỉ được lồng ghép trong việc nghiên cứu ở góc độ các nghiệp vụ của NHTM như: *Tiền tệ, ngân hàng, thị trường tài chính*, Lê Văn Tư, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, năm 2001; *Giáo trình Marketing ngân hàng*, Học viện Ngân hàng, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, năm 2003; *Giáo trình ngân hàng thương mại*, Phan Thị Thu Hà, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, năm 2004; *Tín dụng và thẩm định tín dụng ngân hàng*, Nguyễn Minh Kiều, Nhà xuất bản Tài chính, năm 2007...

Các công trình khoa học, các bài báo trên đã đưa ra quan niệm, nhận thức về DVNH, phân tích về mặt lý luận việc đánh giá, đo lường chất lượng DVNH, môi trường pháp lý, môi trường cạnh tranh trong phát triển DVNH.

- Về phát triển các DVNH. Có nhiều công trình khoa học, các bài báo nghiên cứu về phát triển DVNH tại các NHTM, từng NHTM và tại NHCT VN đã được công bố như: *Đa năng hoá hoạt động NHTM trong cơ chế thị trường*, năm 1995, Luận án phó tiến sĩ của Đặng Minh Châu; *Đa dạng hoá nghiệp vụ NH nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của NHCT VN*, năm 2001, Luận án tiến sĩ kinh tế của Võ Kim Thanh; *Giải pháp đa dạng hoá các hình thức huy động và sử dụng vốn của NHCT VN*, năm 2001, Luận án tiến sĩ kinh tế của Nguyễn Văn Thanh; *Các giải pháp tạo vốn của NHTM Việt Nam trong giai đoạn công nghiệp hoá và hiện đại hoá đất nước*, năm 2002, Luận án tiến sĩ kinh tế của Phạm Xuân Lập; *Nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế*, năm 2008, Luận án tiến sĩ kinh tế của Phan Hồng Quang; *Một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM Việt Nam*, năm 2008, Đề tài khoa học cấp bộ của trường Đại học Thương mại...

- Về công tác quản trị DVNH. Một số công trình nghiên cứu về công tác quản trị trong việc phát triển DVNH như: *Quản trị NHTM*, Peter S.Rose, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, năm 2001; *Chuẩn mực quản trị*

rủi ro trong hoạt động kinh doanh của NHTM theo hiệp định Basel II và việc áp dụng tại Việt Nam, năm 2006, Luận văn thạc sỹ kinh tế của Nguyễn Anh Tuấn; *Giải pháp nâng cao năng lực quản trị rủi ro tín dụng của NHCT VN*, năm 2006, Luận văn thạc sỹ kinh tế của Phạm Xuân Hoà.

- Về nghiên cứu của tác giả. Trước khi đặt vấn đề nghiên cứu **“Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam”**, bản thân tác giả đã bảo vệ thành công luận văn thạc sỹ kinh tế và có ba bài viết đăng trên Tạp chí khoa học về phát triển DVNH tại NHCT VN. Để có thêm cơ sở lý luận và thực tiễn về vấn đề trên, trong thời gian là nghiên cứu sinh, tác giả đã có thêm bảy bài viết đăng trên Tạp chí Khoa học về phát triển DVNH và những vấn đề liên quan đến phát triển DVNH.

Như vậy, qua các công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài của luận án mà tác giả có điều kiện tham khảo, có thể thấy, tuy đã đề cập nhiều về những vấn đề lý luận, thực tiễn hoặc một khía cạnh nào đó về phát triển DVNH, đưa ra một số giải pháp phát triển DVNH hoặc lồng ghép trong các nội dung nhằm đổi mới hoạt động của NH, nhưng đến nay chưa có công trình nào nghiên cứu dưới dạng luận án tiến sỹ về định hướng và giải pháp phát triển DVNH tại NHCT VN. Do đó, việc tiếp tục nghiên cứu làm rõ những vấn đề lý luận và thực tiễn về định hướng và giải pháp phát triển DVNH tại NHCT VN là rất cần thiết, đặc biệt trong bối cảnh Việt Nam vừa gia nhập WTO, sự cạnh tranh hoạt động, cụ thể là cạnh tranh trong việc cung cấp DVNH trên thị trường là vô cùng quyết liệt. Để hoàn thành đề tài, tác giả có kế thừa và chọn lọc những ý tưởng có liên quan, giúp cho việc nghiên cứu, đề xuất định hướng và các giải pháp phát triển DVNH tại NHCT VN.

3. Mục đích nghiên cứu

Làm rõ cơ sở lý thuyết, thực tiễn của phát triển DVNH và đề xuất giải pháp phát triển các DVNH của NHCT VN trong điều kiện cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay.

4. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu

Luận án nghiên cứu mở rộng về lượng, nâng cao về chất các DVNH và lấy hoạt động DVNH tại NHCT VN giai đoạn từ năm 2003 - 2007 làm đối tượng khảo sát trực tiếp, đồng thời có tham khảo, so sánh với hoạt động dịch vụ của một số NHTM khác và đề xuất các giải pháp phát triển DVNH phù hợp với điều kiện của nền kinh tế thị trường nói chung và NHCT VN nói riêng trong thời kỳ từ 2008 đến 2015 và các năm tiếp theo.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận án sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu như duy vật biện chứng, duy vật lịch sử, phân tích, tổng hợp có phê phán, điều tra thống kê nhằm hệ thống hóa, và rút ra các kết luận cần thiết. Trong chừng mực có thể, luận án dựa trên các phương pháp điều tra và phỏng vấn những cá nhân có liên quan đến đề tài để xây dựng cơ sở dữ liệu minh họa hoặc chứng minh cho luận điểm của tác giả.

6. Những đóng góp của luận án

- Luận án đã đưa ra quan niệm khái quát về DVNH, nội dung phát triển DVNH và các tiêu chí đo lường mức độ phát triển DVNH của một NHTM cụ thể, đó là: mức độ gia tăng số lượng DVNH, thị phần DVNH, mức độ đa dạng hoá DVNH, sự hài lòng của khách hàng, thương hiệu và khả năng cạnh tranh của NHTM.

- Chứng minh bằng số liệu thực tế điểm mạnh và chỉ ra các điểm yếu của NHCT VN trong phát triển DVNH.

- Luận án chứng minh rằng, NHCT VN còn nhiều tiềm năng và điều kiện phát triển DVNH. Để làm được điều đó NHCT VN cần lựa chọn:

+ Định hướng phát triển DVNH: phát triển toàn diện cả bề rộng lẫn bề sâu các loại DVNH; đổi mới cơ cấu các loại hình dịch vụ; hoàn thiện, nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ hiện có đồng thời mở rộng thêm các loại hình DVNH mới, hiện đại; thực hiện đa dạng hoá các loại hình DVNH nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và phong phú của khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

+ Giải pháp phát triển DVNH: hoạch định và coi trọng chiến lược phát triển dịch vụ toàn diện trong hệ thống chiến lược kinh doanh NH; nâng cao chất lượng và đa dạng hoá DVNH; đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ NH; hoàn thiện hệ thống thu thập và xử lý thông tin; đẩy mạnh chương trình quản trị kinh doanh DVNH theo nguyên tắc, thông lệ quốc tế, thực hiện chiến lược phát triển nhân lực chất lượng cao.

7. Kết cấu của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung luận án được trình bày thành 3

chương, 9 tiết.

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Khái niệm và đặc trưng dịch vụ ngân hàng

1.1.1. Khái niệm dịch vụ ngân hàng

Bản thân NH là một dạng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ tiền tệ. Hoạt động NH không trực tiếp tạo ra sản phẩm cụ thể, nhưng với việc đáp ứng các nhu cầu về tiền tệ, về vốn, về thanh toán ... cho khách hàng, NH đã tạo ra các sản phẩm dịch vụ cho nền kinh tế. Trong luận án đã nêu nhiều khái niệm về DVNH, chất lọc từ những khái niệm đó, có thể hiểu DVNH là tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do NH tạo ra nhằm thoả mãn những nhu cầu và mong muốn nhất định của khách hàng trên thị trường tài chính.

Cho đến nay, ở nước ta còn tồn tại nhiều cách hiểu khác nhau về DVNH. Có quan điểm cho rằng, DVNH là các dịch vụ ngoài tín dụng. Luận án đã luận giải và kiến nghị cần được hiểu DVNH là toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... của hệ thống NH đối với doanh nghiệp và công chúng.

Dịch vụ ngân hàng có những đặc điểm sau:

- Tính vô hình
- Tính không thể tách biệt
- Tính không ổn định và khó xác định
- Tính trách nhiệm liên đới và dòng thông tin hai chiều giữa khách hàng và NH.

1.1.2. Những đặc trưng cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ ngân hàng

- Đề cao tính an toàn trong thực hiện dịch vụ
- Quá trình cung ứng DVNH có sự tham gia của khách hàng
- Thị trường DVNH có tính cạnh tranh quyết liệt
- DVNH phụ thuộc nhiều vào môi trường kinh doanh và công nghệ NH

1.1.3. Các loại dịch vụ ngân hàng

1.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng

1.2.1. Khái niệm phát triển dịch vụ ngân hàng

Phát triển DVNH là sự gia tăng về số lượng và chất lượng DVNH cung cấp ra thị trường phù hợp với yêu cầu của khách hàng trong việc sử dụng DVNH.

Tác dụng của việc phát triển DVNH: tạo cơ hội cho NHTM gia tăng lợi nhuận; NHTM thiết lập tốt hơn mối quan hệ với khách hàng là tiền đề cho NHTM mở rộng kinh doanh; tạo điều kiện cho NHTM cạnh tranh và hội nhập.

1.2.2. Phát triển dịch vụ ngân hàng – xu hướng tất yếu của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế thị trường

1.2.2.1. Sự thay đổi nhu cầu của khách hàng: Khách hàng được coi là trung tâm và mục tiêu trọng yếu của chiến lược cung cấp DVNH và NH phải thoả mãn tối đa nhu cầu của các nhóm khách hàng đã chọn theo phương châm “NH chỉ cung ứng, chỉ bán, chỉ phục vụ cái mà khách hàng cần”. Cho nên, khi nhu cầu của khách hàng thay đổi và đòi hỏi của họ ngày càng cao trong sử dụng đồng tiền, thì chiến lược phát triển dịch vụ của NH cũng phải được điều chỉnh để đáp ứng tốt nhất các nhu cầu mới của khách hàng cả hiện tại và tương lai.

1.2.2.2. Sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật: Công nghệ là một trong những yếu tố quan trọng của quá trình cung ứng DVNH. Những thay đổi và tiến bộ của công nghệ ứng dụng vào NH cho phép NH đổi mới nhanh, mạnh mẽ trong hoạt động nói chung và đặc biệt là phát triển dịch vụ mới. Sự phát triển của công nghệ thông tin (CNTT) và công nghệ mạng tạo điều kiện để các NH đổi mới và hoàn thiện danh mục dịch vụ cung ứng ra thị trường.

1.2.2.3. Sự gia tăng của cạnh tranh trên thị trường ngân hàng: Cạnh tranh trong lĩnh vực NH trở nên quyết liệt khi số lượng NH tham gia trên thị trường tăng nhanh và các NH ngày càng mở rộng danh mục dịch vụ. Áp lực

cạnh tranh đóng vai trò như một lực đẩy tạo ra sự phát triển DVNH cả hiện tại và tương lai.

1.2.2.4. Sự phát triển của kinh tế thị trường và quản lý theo hướng hiện đại hoá: Sự thay đổi nhu cầu khách hàng của NH, sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, và sự gia tăng của cạnh tranh trên thị trường NH là cơ sở dẫn đến việc phát triển DVNH. Chúng là biểu hiện, là kết quả của sự phát triển kinh tế và quản lý theo xu hướng hiện đại hoá. Trong tương lai, dưới tác động mạnh mẽ của khoa học- công nghệ, nền KTTT phát triển càng hiện đại, cạnh tranh càng quyết liệt, đòi hỏi quản lý càng phải theo phương thức hiện đại, nhanh chóng, kịp thời, chính xác nhằm đạt mục tiêu với chi phí tối ưu và hiệu quả cao nhất.

1.2.3. Nội dung của phát triển dịch vụ ngân hàng

Chiến lược phát triển dịch vụ của NHTM có các nội dung chủ yếu sau:

- Giai đoạn chiến lược phát triển DVNH trong khoảng thời gian cụ thể, có thể là 5 năm, 10 năm...
- Đánh giá thực trạng phát triển DVNH trong thời gian qua
- Định hướng phát triển DVNH
- Mục tiêu của chiến lược phát triển DVNH
- Đánh giá những thuận lợi, khó khăn khi thực hiện chiến lược phát triển DVNH.
- Các yếu tố tác động và vận hành chiến lược phát triển DVNH.
- Các cơ chế, chính sách cho việc thực hiện phát triển DVNH.
- Các giải pháp thực hiện chiến lược phát triển DVNH.

1.2.3.1. Xác định danh mục, cơ cấu và thuộc tính của từng dịch vụ ngân hàng

a. Xác định danh mục, cơ cấu dịch vụ ngân hàng sẽ cung cấp ra thị trường

b. Xác định các thuộc tính, đặc điểm của dịch vụ ngân hàng

c. Đa dạng hoá dịch vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và vị thế của ngân hàng trong cạnh tranh

d. Phát triển dịch vụ mới

1.2.3.2. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hiện có: Hoàn thiện dịch vụ có tác dụng lớn trong duy trì khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới do sự khác biệt của nó so với dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh. Hoàn thiện dịch vụ là việc tạo ra những phiên bản mới trên những sản phẩm hiện tại với những tính năng, tác dụng mới ưu việt hơn dịch vụ cũ.

1.2.4. Tiêu chí đo lường mức độ phát triển dịch vụ ngân hàng

1.2.4.1. Các tiêu chí định lượng phát triển dịch vụ ngân hàng

- Sự gia tăng của số lượng dịch vụ cung ứng.
- Thị phần dịch vụ cung cấp ra thị trường.
- Mức độ đa dạng hoá dịch vụ
- Số lượng dịch vụ mới.

1.2.4.2. Các tiêu chí định tính về phát triển dịch vụ ngân hàng

- Mức độ hài lòng của khách hàng.
- Thương hiệu của NHTM.
- Khả năng cạnh tranh của NHTM.

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ của ngân hàng thương mại

1.2.5.1. Các nhân tố bên trong ngân hàng thương mại

- Mô hình tổ chức, chất lượng nhân viên NH và trang thiết bị NH: Mô hình tổ chức NHTM; phẩm chất và năng lực của nhân viên NH; cơ sở vật chất, công nghệ của NH;

- Uy tín của NH;
- Chất lượng các dịch vụ của NH.

1.2.5.2. Các nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng

- Chính sách kinh tế vĩ mô của Nhà nước về tiền tệ, tài chính
- Hệ thống pháp luật
- Môi trường xã hội

- Mức độ cạnh tranh trên thị trường tài chính

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ ngân hàng của một số ngân hàng trong và ngoài nước, bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam

1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng trong và ngoài nước

1.3.1.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng trong nước

1.3.1.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ của một số ngân hàng nước ngoài

- Kinh nghiệm phát triển DVNH của Citigroup
- Kinh nghiệm phát triển DVNH Bank of America
- Kinh nghiệm phát triển DVNH HSBC-Anh
- Kinh nghiệm phát triển DVNH ANZ-Australia
- Kinh nghiệm phát triển DVNH Bank of China (BOC)- Trung Quốc
- Kinh nghiệm mô hình hoạt động quản lý quan hệ khách hàng tại một số NH Châu Âu (BHF, ING, Deutsche Bank)

1.3.2. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam

- Để phát triển DVNH, các NH thực hiện đa dạng hoá danh mục dịch vụ cung ứng trên cơ sở áp dụng công nghệ hiện đại.
- Các NHTM chú trọng phát triển dịch vụ bán lẻ, đặc biệt chú trọng dịch vụ cho vay tiêu dùng cá nhân.
- Các NHTM cần tập trung và coi trọng xây dựng thương hiệu của mình.
- Đầu tư cho công nghệ là yếu tố dẫn đến sự thành công của nhiều NHTM.
- Cần có mô hình một NHTM với bộ máy tổ chức, quản lý hợp lý.

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.1.1. Quá trình hình thành Ngân hàng Công thương Việt Nam

NHCT VN được thành lập và đi vào hoạt động từ tháng 7 năm 1998, trên cơ sở tách ra từ Vụ Tín dụng Công nghiệp và Vụ Tín dụng Thương nghiệp của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), các chi nhánh được lập trên cơ sở Phòng Tín dụng Công thương nghiệp của Chi nhánh NHNN tỉnh, thành phố và có chức năng kinh doanh tiền tệ - tín dụng và DVNH. NHCT VN là một NHTM pháp nhân hạch toán kinh tế độc lập, có các thành viên và các chi nhánh hạch toán phụ thuộc.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức tổng thể: tổ chức của NHCT VN là một thể thống nhất gồm trụ sở chính tại Hà Nội, 02 văn phòng đại diện (01 tại Thành phố Hồ Chí Minh, 01 tại Đà Nẵng), 03 sở giao dịch (01 tại Thành phố Hồ Chí Minh, 02 tại Hà Nội), 141 chi nhánh, 700 phòng giao dịch, điểm giao dịch và 01 Trung tâm đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, 01 Trung tâm công nghệ thông tin, 01 trung tâm dự phòng số liệu, 04 công ty hạch toán kinh tế độc lập là Công ty cho thuê tài chính, Công ty quản lý nợ và khai thác tài sản, Công ty chứng khoán, Công ty bảo hiểm. NHCT VN là sáng lập viên và đối tác của 02 liên doanh: NH INDOVINA, Công ty cho thuê tài chính quốc tế (VILC). NHCT VN là đồng sáng lập và là cổ đông chính của Công ty Chuyển mạch Tài chính Việt Nam (Banknet).

2.1.2.2. Bộ máy quản lý điều hành tại trụ sở chính Ngân hàng Công thương Việt Nam: luận án trình bày sơ đồ bộ máy quản lý điều hành tại trụ sở chính Ngân hàng Công thương Việt Nam và đánh giá ưu điểm và nhược điểm của bộ máy quản lý điều hành.

2.1.2.3. Cơ cấu tổ chức của chi nhánh: luận án trình bày sơ đồ cơ cấu tổ chức các chi nhánh của NHCT VN và đánh giá ưu điểm, nhược điểm của cơ cấu tổ chức các chi nhánh trong việc phát triển DVNH.

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Công thương Việt Nam

Đến 31/12/2007, NHCT VN có tổng tài sản là 166.113 tỷ đồng, nguồn vốn chủ sở hữu: 10.646 tỷ đồng, tổng nguồn vốn huy động: 151.459 tỷ đồng, tổng dư nợ cho vay và đầu tư kinh doanh: 153.860 tỷ đồng, lợi nhuận năm: 1.149 tỷ đồng.

Đến 31/12/2008, tổng nguồn vốn huy động: 174.662 tỷ đồng, tổng dư nợ cho vay và đầu tư kinh doanh: 180.392 tỷ đồng, trong đó dư nợ cho vay nền kinh tế: 119.960 tỷ đồng, lợi nhuận là: 1.563 tỷ.

2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.2.1. Sự gia tăng của khối lượng dịch vụ ngân hàng cung cấp ra thị trường

- Dịch vụ huy động vốn: đến 31/12/2007, vốn huy động của NHCT VN là 151.459 tỷ đồng, gấp khoảng 253 lần so với năm 1988. Đến 31/12/2008, tổng vốn huy động là 174.662 tỷ đồng, tăng so với năm 2007 là 23.203 tỷ đồng.

- Dịch vụ cho vay tiền: tổng dư nợ cho vay nền kinh tế của NHCT VN năm 2007 là 101.450 tỷ đồng, bằng 195,9% năm 2003 và tốc độ tăng trưởng hàng năm khoảng 7%. Dư nợ cho vay nền kinh tế đến 31/12/2008 là 119.960 tỷ đồng, tăng so năm 2007 là 18.510 tỷ đồng.

- Dịch vụ thanh toán trong nước: doanh số thanh toán năm 2007 là 1.832.693 tỷ đồng, tăng 50,9% so với năm 2003. Năm 2008, tổng doanh số thanh toán đạt 2.800.000 tỷ đồng, tăng so với năm 2007 là 52,7%. Thanh toán điện tử năm 2008 là 1.100.000 tỷ đồng, tăng so với năm 2007 là 253.931 tỷ đồng.

- Dịch vụ cho thuê tài chính: dư nợ dịch vụ cho thuê tài chính tăng từ 301 tỷ đồng (năm 2003) lên 680 tỷ đồng (năm 2007), chiếm 0,6% tổng dư nợ cho vay nền kinh tế của NHCT VN.

- Dịch vụ đầu tư tài chính: năm 2003 số vốn sử dụng vào dịch vụ đầu tư mới đạt 22.313 tỷ đồng, đến năm 2007 đã lên tới 48.570 tỷ đồng, chiếm 32% tổng số vốn huy động. Trong đó, đầu tư chứng khoán tăng trưởng nhanh, chiếm tỷ trọng lớn nhất và tỷ trọng thường xuyên ở mức trên 40%.

- Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ: doanh số hoạt động mua ngoại tệ tăng bình quân 11,50%/năm, doanh số bán tăng bình quân khoảng 12%/năm. Năm 2008, doanh số bán ngoại tệ đạt 4,6 tỷ USD, tăng so với năm 2007 là 0,9 tỷ USD.

- Dịch vụ thanh toán, chuyển tiền quốc tế: doanh số thanh toán quốc tế tăng khá nhanh, năm 2003 là 3.600 triệu USD đến năm 2007 doanh số thanh toán quốc tế đạt 7.100 triệu USD, tăng 97% so với năm 2003. Doanh số thanh toán quốc tế năm 2008 là 11,27 tỷ USD, tăng so với năm 2007 là 58,7%.

- Dịch vụ chi trả kiều hối: doanh số chi trả tiền kiều hối năm 2007 là 750 triệu USD, tăng 590 triệu USD so với năm 2003. Doanh số chi trả kiều hối năm 2008 đạt 900 triệu USD, tăng so với năm 2007 là 150 triệu USD.

- Dịch vụ thẻ: thẻ ATM phát hành từ năm 2001, thẻ tín dụng quốc tế phát hành từ năm 2004, đến năm cuối 2007, NHCT VN đã phát hành được 1.200.000 thẻ ATM và 5.000 thẻ tín dụng quốc tế. Năm 2003 mới thanh toán được 3,4 triệu USD séc du lịch, năm 2007 thanh toán được 5,5 triệu USD (bằng 162% năm 2003).

2.2.2. Thị phần cung cấp dịch vụ của Ngân hàng Công thương Việt Nam

- Thị phần dịch vụ huy động vốn đến 31/12/2007 là 14,3%, giảm 1,5% so với năm 2003.

- Dịch vụ cho vay tiền: năm 2007 thị phần dư nợ cho vay là 14,6%, giảm 1,4% so với năm 2003.

- Dịch vụ thanh toán trong nước: năm 2007, thị phần tổng khối lượng thanh toán của NHCT VN khoảng 13%.

- Dịch vụ thanh toán nước ngoài (thanh toán xuất nhập khẩu) của NHCT VN chỉ bằng 14,6% tổng kim ngạch xuất nhập khẩu cả nước.

- Dịch vụ chi trả kiều hối: năm 2007, doanh số chi trả kiều hối đạt 750 triệu USD, chiếm 15% thị phần về dịch vụ kiều hối trên thị trường chính thức ở Việt Nam.

- Dịch vụ thẻ ngân hàng: NHCT VN là NHTM có số lượng thẻ phát hành đứng thứ hai trong các NHTM tại Việt Nam. Thị phần thẻ ghi nợ nội địa đạt 14%, thị phần thẻ tín dụng nội địa đạt 18%, thị phần thanh toán thẻ quốc tế 3%. Đến 31/12/2008, doanh số phát hành thẻ của NHCT VN đạt 2.011.700 thẻ (2.000.000 thẻ thanh toán ATM, 11.700 thẻ tín dụng quốc tế), tăng so với năm 2007 là 311.700 thẻ. Doanh số thanh toán thẻ năm 2008 đạt 626 tỷ đồng, tăng so với năm 2007 là 95 tỷ đồng.

2.2.3. Mức độ đa dạng hoá các loại dịch vụ

Cho tới nay, NHCT VN đã có một danh mục các dịch vụ cung cấp gồm nhiều loại dịch vụ như:

- Dịch vụ huy động vốn gồm: Dịch vụ nhận tiền gửi dân cư, nhận tiền gửi của các tổ chức kinh tế, nhận tiền

gửi của các tổ chức tài chính, phát hành giấy tờ có giá, dịch vụ nhận gửi tiền theo tiền đồng Việt Nam (VNĐ), nhận gửi tiền theo một số ngoại tệ mạnh như: USD, EURO, dịch vụ nhận gửi theo tuần, 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng, 24 tháng.

- Dịch vụ cho vay tiền: dịch vụ cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn, dài hạn, dịch vụ cho vay tiền VNĐ, cho vay ngoại tệ (USD); dịch vụ cho vay doanh nghiệp nhà nước, cho vay các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, cho vay khách hàng cá nhân, cho vay theo chương trình Việt Đức, Đài Loan, cho vay JBIC, cho vay có tài sản bảo đảm, cho vay không có tài sản bảo đảm; cho vay bán buôn, cho vay bán lẻ; cho vay kinh doanh, cho vay tiêu dùng...

- Dịch vụ thanh toán bao gồm: thanh toán trong nội bộ hệ thống NH, thanh toán giữa các chi nhánh trong hệ thống NHCT VN, thanh toán liên NH và kho bạc trong phạm vi khu vực và quốc gia, thanh toán bằng tiền mặt, thanh toán bằng chuyển khoản.

- Dịch vụ thanh toán quốc tế gồm: dịch vụ thanh toán chuyển tiền bằng điện, dịch vụ thanh toán nhờ thu, dịch vụ thanh toán bằng thư tín dụng, dịch vụ thanh toán

- Dịch vụ thanh toán séc du lịch: năm 2007, doanh số thu đổi séc du lịch đạt 2,9 triệu USD, NHCT VN đã thực hiện cả ba dịch vụ là thu đổi, bán séc trắng, bồi hoàn séc du lịch.

- Dịch vụ thẻ ngân hàng: NHCT VN mới phát hành hai loại thẻ chính là thẻ ATM và thẻ tín dụng. Quy mô hoạt động còn nhỏ, chủng loại dịch vụ thẻ và các tính năng thẻ còn đơn giản. Các thẻ ATM của NHCT VN hiện hành chủ yếu mới chỉ có vấn tin giao dịch, rút tiền, đổi số pin, in sao kê, nhiều tính năng khác như vay tiền, thanh toán... chưa được thực hiện.

Tuy vậy, vẫn còn nhiều loại dịch vụ NHCT VN chưa triển khai cung cấp ra thị trường.

2.2.4. Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ của NHCT VN cung cấp

Chất lượng các dịch vụ truyền thống đã phần nào được nâng lên. Tinh thần, thái độ phục vụ, trình độ thao tác nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên NHCT VN được cải thiện rõ rệt, thủ tục hồ sơ giấy tờ được cải tiến gọn nhẹ hơn. Đến nay, NHCT VN thực hiện giao dịch cả buổi trưa, sáng thứ bảy, làm việc tới 18 giờ hàng ngày nên đã đáp ứng yêu cầu của khách hàng và thu hút thêm nhiều khách hàng đến gửi tiền. Tuy nhiên, giá các loại dịch vụ chưa được điều chỉnh kịp thời phù hợp, các dịch vụ chưa phong phú đa dạng, thời gian cung cấp dịch vụ chậm... nên chưa thực thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

- Dịch vụ thanh toán quốc tế của NHCT VN chưa có uy tín cao trên thị trường quốc tế. Khách hàng nước ngoài luôn yêu cầu khách hàng trong nước phải thực hiện thanh toán qua Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.

- Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại NHCT VN chưa cao do vẫn còn tình trạng máy rút tiền bị hỏng, máy hết tiền. Đặc biệt việc bố trí đặt máy tại các địa điểm chưa hợp lý, sự kết nối hệ thống máy rút tiền tự động giữa các NHTM còn hạn chế nên chưa tiện lợi cho khách hàng trong việc rút tiền.

- Dịch vụ chi trả kiều hối: theo báo cáo kết quả điều tra, đánh giá năng lực cạnh tranh các sản phẩm dịch vụ của NHCT VN do Liên hiệp nghiên cứu ứng dụng công nghệ mới thực hiện cho thấy, khách hàng đánh giá dịch vụ chuyển tiền kiều hối của NHCT VN ở mức trung bình, chất lượng dịch vụ có phần thấp hơn các NH khác.

2.2.5. Thương hiệu và khả năng cạnh tranh trong việc cung cấp dịch vụ của Ngân hàng Công thương Việt Nam

NHCT VN, lãnh đạo NHCT VN đã được Nhà nước tặng thưởng nhiều phần thưởng cao quý như: giải top ten thương hiệu mạnh, giải sao vàng đất Việt, giải cup vàng ISO, cúp vàng thương hiệu, nhãn hiệu, giải ngôi sao kinh doanh... Với những thành tích trên, thương hiệu của NHCT VN thực sự mạnh trên thị trường Việt Nam và khu vực.

- Vốn tự có và hệ số an toàn vốn (CAR): hệ số an toàn vốn bình quân từ năm 2003 đến năm 2007 của NHCT VN chỉ đạt 6,4% (tiêu chuẩn quốc tế 8%).

- Nguồn vốn huy động năm 2007 tổng nguồn vốn huy động đạt 151.459 tỷ đồng, tuy nhiên thị phần vốn huy động có xu hướng giảm, chỉ đạt 14,3%.

- Giá dịch vụ của NHCT VN thường cao hơn các NHTM khác, lại điều chỉnh không kịp thời theo giá thị trường, dẫn tới tình trạng khách hàng của NHCT VN chuyển sang sử dụng DVNH của các NHTM khác.

- Nhóm chỉ tiêu về hiệu quả kinh doanh: chỉ số ROA của NHCT VN chỉ đạt 0,39% (NH nước ngoài là trên 1%), chỉ số ROE đạt bình quân 8% (NH nước ngoài là trên 10%).

- Mạng lưới: NHCT VN đã mở chi nhánh ở hầu hết ở các tỉnh, thành phố, các đô thị, tụ điểm dân cư khu công nghiệp, khu chế xuất với 138 chi nhánh, 645 phòng giao dịch.

- Trình độ đội ngũ cán bộ quản lý và nhân viên: NHCT VN có trên 13.000 cán bộ nhân viên, trong đó 88,3% có trình độ cao đẳng trở lên và hầu hết cán bộ nhân viên đều được đào tạo tại các trường đại học kinh tế, có trình độ nghiệp vụ, nhiệt huyết.

- Tính đổi mới hoạt động ngân hàng: NHCT VN thay đổi về nhận thức, từ chỗ chỉ “bán cái gì NH mình có”, đến nay phấn đấu bán sản phẩm dịch vụ theo nhu cầu khách hàng, chính sách bán hàng hướng theo nhu cầu khách hàng...

2.3. Đánh giá về thực trạng phát triển dịch vụ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.3.1. Thành quả trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

- NHCT VN đã xây dựng được Chiến lược phát triển đến năm 2010, theo đó xác định, mở rộng và đa dạng hoá các loại hình DVNH.

- NHCT VN đã đẩy mạnh tăng trưởng khối lượng các dịch vụ cung cấp, đưa ra thị trường một số dịch vụ mới, danh mục các dịch vụ đa dạng hơn, cơ cấu dịch vụ đổi mới theo hướng tích cực, hiệu quả, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

- Chất lượng các dịch vụ từng bước được cải thiện và ngày càng đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

- DVNH phát triển đã tạo điều kiện nâng cao vị thế của NHCT VN trên thị trường trong và ngoài nước.

- Hiệu quả kinh doanh DVNH tăng trưởng qua các năm. Trong giai đoạn từ năm 2003 đến năm 2007, tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ tăng gấp 2,68 lần, lợi nhuận tăng gấp 4,9 lần, hệ số sinh lời trên tổng tài sản tăng 0,5%, hệ số sinh lời trên vốn chủ sở hữu tăng 7,31%, tỷ lệ an toàn vốn từ 6.08% lên 11,62%.

- NHCT VN đã sớm thực hiện hiện đại hoá công nghệ trong việc cung cấp DVNH.

2.3.2. Hạn chế trong phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

2.3.2.1. Những hạn chế chủ yếu trong phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

- NHCT VN chưa xây dựng được chiến lược riêng về phát triển DVNH.

- Danh mục dịch vụ chưa đủ lớn về số lượng và chưa đa dạng về cơ cấu. Các loại hình dịch vụ còn nghèo nàn, đơn điệu, chủ yếu vẫn là dịch vụ truyền thống, nhiều thị trường dịch vụ tiềm năng chưa khai thác hết.

- Cơ cấu phát triển giữa các loại dịch vụ chưa hợp lý: dịch vụ cho vay rủi ro cao, tỷ trọng chủ yếu trong tổng thu nhập (trên 90%).

- Chất lượng các dịch vụ của NHCT VN còn nhiều hạn chế, chưa tạo ra nhiều tiện ích trong một sản phẩm cho khách hàng, độ chính xác của sản phẩm chưa cao, thời gian xử lý trong quá trình cung ứng sản phẩm còn dài, quy trình cung cấp một số dịch vụ còn rườm rà về thủ tục... nên chưa tạo ra ưu thế cạnh tranh trên thị trường.

- Giá dịch vụ chưa linh hoạt, thậm chí còn quá cao so với các NHTM khác dẫn tới việc thu hút khách hàng đến sử dụng dịch vụ của NHCT VN còn hạn chế nên xảy ra tình trạng khách hàng chuyển sang sử dụng dịch vụ của NHTM khác.

- Chưa có sự kết hợp đồng bộ giữa các loại hình dịch vụ, đặc biệt giữa dịch vụ huy động vốn và cho vay dẫn đến tình trạng vừa thừa vốn, vừa thiếu vốn.

- Việc phát triển dịch vụ mới còn chậm, chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường.

- Công tác quản trị điều hành; cấu trúc hệ thống còn mang tính truyền thống, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa cao. Nhiều loại dịch vụ vẫn chưa được NHCT VN thiết lập theo hướng chuyên môn hoá để nâng cao hiệu quả và hạn chế rủi ro.

2.3.2.2. Nguyên nhân hạn chế trong phát triển dịch vụ ở Ngân hàng Công thương Việt Nam

- Nhóm nguyên nhân từ phía môi trường: môi trường pháp lý hoạt động NH chưa đầy đủ, chưa đồng bộ; hiệu lực pháp chế thấp; nền kinh tế đang chuyển đổi, môi trường kinh tế không ổn định; các chính sách, cơ chế quản lý kinh tế vĩ mô của Nhà nước đang trong quá trình điều chỉnh, đổi mới và hoàn thiện; hiệu quả sản xuất kinh doanh, khả năng tài chính và quản trị của các TCKT thấp nhất là ở các doanh nghiệp nhà nước; nền KTTT nước ta còn đang sơ khai, cơ sở hạ tầng yếu kém, kỹ thuật lạc hậu, trình độ quản lý chưa cao, trình độ phát triển của các ngành sản xuất ở Việt Nam chưa đòi hỏi phải chuyên môn hoá cao các DVNH. Trình độ hiểu biết của nhiều tầng lớp dân cư về các DVNH còn hạn chế; cơ chế quản lý của NHNN đối với NHTM còn mang nặng biện pháp hành chính, nhiều khi không theo kịp yêu cầu đổi mới nhanh chóng của nền kinh tế, làm giảm tính chủ động sáng tạo, tự chịu trách nhiệm của các NHTM và chậm ban hành các quy chế hướng

dẫn thực hiện luật, nghị định, chế độ thể lệ nghiệp vụ và dịch vụ cho các NHTM.

- Nguyên nhân từ phía Ngân hàng Công thương Việt Nam: Tiềm lực của NHCT VN còn hạn chế, đó là vốn tự có còn nhỏ (11.000 tỷ đồng); cơ chế điều hành còn hạn chế thể hiện: số lượng các văn bản hướng dẫn điều hành thực hiện dịch vụ trong hệ thống NHCT VN rất lớn, đôi khi chồng chéo, mâu thuẫn nhau. Do vậy việc tiếp thu, áp dụng trong quá trình thực hiện dịch vụ của các chi nhánh rất phức tạp, có trường hợp áp dụng không đúng gây hiểu lầm, luôn lách kẽ hở của văn bản dẫn đến rủi ro, gây thất thoát vốn; thu thập, tích lũy số liệu, phân tích xử lý thông tin phục vụ cho điều hành quản trị còn chậm, thiếu chính xác; đội ngũ cán bộ NHCT VN tuy rất đông về số lượng, nhưng chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu thực tế của thị trường. Một bộ phận không nhỏ cán bộ nhân viên đã gắn bó nhiều năm với cơ chế bao cấp, chuyển sang cơ chế thị trường bị hẫng hụt về kiến thức kinh tế, kiến thức pháp luật, trình độ ngoại ngữ, vi tính, trình độ chuyên môn chưa đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ được giao, năng suất lao động rất thấp. Triển khai thực hiện dịch vụ chưa tốt thể hiện chất lượng thẩm định dự án đầu tư còn yếu, bản thân NHCT VN chưa chú trọng đúng mức đến việc mở rộng, phát triển các DVNH. Công tác quảng cáo tiếp thị, giới thiệu các loại hình dịch vụ cho mọi người dân, tổ chức kinh tế (TCKT) còn yếu, dẫn tới nhiều người dân, TCKT chưa biết hết các dịch vụ của NHCT VN. Hiệu quả công tác kiểm tra, kiểm soát còn yếu nên phát hiện vi phạm tồn tại chậm, chưa đáp ứng được yêu cầu phòng ngừa trong công tác kiểm tra kiểm soát.

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng tại ngân hàng Công thương Việt Nam

3.1.1. Những cơ hội, thách thức với sự phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

3.1.1.1. Những cơ hội đối với sự phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

Ngoài các thuận lợi chung, NHCT VN có mạng lưới rộng khắp gồm: Ngoài Trụ sở chính và ba Sở Giao dịch, NHCT VN đã có 138 chi nhánh, tại các trung tâm kinh tế và các khu vực công, thương nghiệp phát triển trong cả nước; có quan hệ nghiệp vụ NH với hơn 700 NH và tổ chức tiền tệ trên khắp thế giới; khách hàng truyền thống của NHCT VN là các doanh nghiệp công thương nghiệp, dịch vụ, du lịch và dân cư buôn bán đô thị có nhu cầu DVNH rất lớn; NHCT VN đã có những kinh nghiệm quý báu được tích lũy trên 20 năm hoạt động.

3.1.1.2 Những thách thức trong phát triển dịch vụ của Ngân hàng Công thương Việt Nam

Ngoài những khó khăn chung, cơ sở vật chất kỹ thuật, công nghệ NH của NHCT VN chưa thực sự hiện đại. Lượng tài sản có không sinh lời khá lớn. Đội ngũ lao động khá đông (trên 13.000 người), nhưng trình độ của đội ngũ quản lý và nhân viên còn thiếu kiến thức về quản trị kinh doanh trong KTTT.

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Công thương Việt Nam

3.1.2.1. Định hướng phát triển Ngân hàng Công thương Việt Nam

Định hướng chiến lược phát triển NHCT VN đến năm 2015 là tiếp tục đổi mới, cơ cấu lại triệt để và toàn diện hơn nhằm: xây dựng NHCT VN thành tập đoàn tài chính mạnh, hiện đại, phát triển bền vững và giữ vị trí hàng đầu Việt Nam; hoạt động kinh doanh đa năng với chất lượng dịch vụ cao; năng lực tài chính lành mạnh; trình độ công nghệ, nguồn nhân lực và quản trị NH đạt mức tiên tiến theo các thông lệ chuẩn mực quốc tế; phấn đấu đến năm 2015 đưa NHCT VN trở thành tập đoàn tài chính mạnh trong khu vực.

3.1.2.2. Định hướng phát triển dịch vụ của Ngân hàng Công thương Việt Nam đến năm 2015

Phát triển toàn diện cả về bề rộng lẫn bề sâu các loại hình DVNH; đổi mới cơ cấu các loại hình dịch vụ; hoàn thiện, nâng cao chất lượng các loại hình dịch vụ hiện có đồng thời mở rộng thêm các loại hình DVNH mới, hiện đại; thực hiện đa dạng hoá các loại hình DVNH nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và phong phú của khách hàng, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng tại Ngân hàng Công thương Việt Nam

3.2.1. Hoạch định chiến lược phát triển dịch vụ toàn diện và xác định đúng vị trí của nó trong hệ thống chiến lược kinh doanh ngân hàng

Mục tiêu phát triển dịch vụ của NHCT VN: NHCT VN phải trở thành một trong những NHTM hàng đầu trong hệ thống NHTM Việt Nam và là NH giữ vị thế chủ đạo về cung ứng DVNH trong phát triển công nghiệp, thương mại, dịch vụ và thị trường tài chính. Nội dung phát triển dịch vụ của NHCT VN:

- Nâng cao khả năng cạnh tranh của NH bằng cách hoàn thiện và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ và tiện ích mang lại cho khách hàng.

- Đa dạng hoá DVNH, thay đổi chiến lược kinh doanh theo hướng thị trường để trở thành NHTM kinh doanh đa năng lớn nhất Việt Nam.

- Phát triển các sản phẩm dịch vụ mới, đặc biệt các dịch vụ áp dụng công nghệ hiện đại.

- Đổi mới cơ cấu dịch vụ cung ứng, tăng tỷ trọng cung ứng dịch vụ phi tín dụng và dịch vụ tài chính.

3.2.2. Nâng cao chất lượng và đa dạng hoá dịch vụ ngân hàng

3.2.2.1. *Đổi mới cơ cấu cung cấp dịch vụ*: đổi mới cung cấp dịch vụ theo hướng thu hẹp các loại dịch vụ có rủi ro cao, phải đầu tư vốn lớn, mở rộng cung cấp các loại dịch vụ hiệu quả cao, đầu tư vốn nhỏ, rủi ro thấp.

3.2.2.2. *Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hiện có* theo hướng khai thác tiềm lực của bản thân NHCT VN, đồng thời đáp ứng các nhu cầu dịch vụ mà xã hội, nền kinh tế đang cần và NH có điều kiện thực hiện ngay.

3.2.2.3. *Đa dạng hoá dịch vụ và phát triển dịch vụ mới*: thực hiện đa dạng hoá hình thức cung cấp dịch vụ ngay từ các dịch vụ hiện có và phát triển thêm nhiều dịch vụ mới trên cơ sở áp dụng công nghệ hiện đại.

3.2.3. Đổi mới cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ ngân hàng

Hoàn thiện phần mềm thanh toán điện tử, phần mềm tin học mới và thuê bao đường truyền dẫn riêng biệt cho hệ thống thanh toán điện tử; phát triển mạng diện rộng, đồng bộ hoá hệ thống thanh toán; hệ thống giao dịch cục bộ, riêng lẻ ở các chi nhánh tương thích với nhau và tích hợp với hệ thống thanh toán và giao dịch trực tuyến toàn hệ thống NH; tăng cường cơ sở vật chất cho các chi nhánh, phòng giao dịch theo hướng hiện đại hoá. Triển khai thực hiện dự án hiện đại hoá NH và hệ thống thanh toán (INCAS) giai đoạn II trên phạm vi toàn hệ thống; mua các phần mềm trọn gói để giảm thời gian và giá thành chuyển giao công nghệ. Đầu tư, nâng cấp nền tảng máy chủ chạy các ứng dụng tại trụ sở chính cũng như tại chi nhánh

3.2.4. Hoàn thiện hệ thống thu thập và xử lý thông tin

Xây dựng hệ thống thông tin hoàn chỉnh, tập trung tại trụ sở chính trên cơ sở kết nối trực tuyến qua mạng máy tính nội bộ giữa các chi nhánh với trụ sở chính; tổ chức hệ thống thông tin toàn diện từ trụ sở chính đến các chi nhánh; xây dựng và hoàn thiện hệ thống các chỉ tiêu thống kê, các báo cáo và nội dung thông tin chuẩn để phục vụ cho công tác quản trị, điều hành; xây dựng quy trình và thủ tục thu thập, tổng hợp, phân loại, phân tích, lưu trữ, cung cấp và sử dụng thông tin trong hệ thống NHCT VN.

3.2.5. Đẩy mạnh chương trình quản trị kinh doanh dịch vụ ngân hàng theo các nguyên tắc, thông lệ quốc tế

Áp dụng các thông lệ tốt nhất về quản trị điều hành kinh doanh có hiệu quả thay thế cho những thông lệ và thực hành kém hiệu quả như hiện nay, đồng thời đưa ra thông điệp chung cho toàn hệ thống NHCT VN cam kết không ngừng cải thiện chất lượng DVNH. Theo đó, NHCT VN cần tiến tới thực hiện quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO, thực hiện chương trình quản lý chất lượng toàn diện. Thực hiện nghiêm túc công tác quản trị rủi ro đối với tất cả các DVNH mà NHCT VN cung cấp ra thị trường.

3.2.6. Thực hiện chiến lược phát triển nhân lực chất lượng cao đáp ứng nhu cầu phát triển ngân hàng hiện đại

3.2.6.1. Đổi mới công tác tổ chức cán bộ

Tiếp tục hoàn thiện các quy trình, qui chế quản lý lao động, phát triển kỹ năng chuyên nghiệp về quản lý và phát triển nguồn nhân lực.

3.2.6.2. Về công tác đào tạo

Xây dựng kế hoạch đào tạo hàng năm, trung hạn và dài hạn. Nội dung đào tạo tập trung vào đào tạo

nghe, đào tạo chuyên sâu, đào tạo quản lý tương ứng với mức độ phát triển của nền kinh tế và của NH. Mở rộng các hình thức liên kết đào tạo.

3.3. Kiến nghị đối với nhà nước và Ngân hàng Nhà nước

3.3.1. Kiến nghị Nhà nước

Luận án kiến nghị với Nhà nước cần đẩy nhanh tiến độ xây dựng, hoàn chỉnh các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động NH theo chuẩn mực và thông lệ quốc tế để các NHTM sớm có đủ cơ sở pháp lý cho hoạt động kinh doanh; Tiếp tục hoàn thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật như hệ thống thông tin, kiểm toán, kế toán theo chuẩn mực quốc tế, nhất là hệ thống kế toán của các NHTM; Cần có những chính sách và quy định đầy mạnh hơn nữa thanh toán không dùng tiền mặt, phát triển bưu chính viễn thông và Internet để tạo điều kiện cho NHTM thực hiện đa dạng hoá dịch vụ; Tăng vốn điều lệ và cấp vốn cho NHCT VN đầu tư công nghệ hiện đại...

3.3.2. Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước

Luận án kiến nghị với NHNN cần bổ sung, hoàn thiện các chính sách, cơ chế thúc đẩy phát triển DVNH, như: cần sớm trình Chính phủ sửa đổi Luật Các TCTD để hệ thống NH Việt Nam thống nhất quan niệm về DVNH; Xây dựng hoàn chỉnh đồng bộ hệ thống các văn bản hướng dẫn (dưới luật) về hoạt động NH để các NHTM thực hiện đảm bảo không trái luật; Có định hướng phát triển CNTT cho ngành NH; Sớm thành lập trung tâm thanh toán bù trừ thẻ NH, thành lập trung tâm chuyển mạch kết nối chung hệ thống giao dịch ATM của các NHTM; Tăng cường hợp tác quốc tế...

KẾT LUẬN

Công cuộc đổi mới của ngành NH luôn gắn liền với công cuộc đổi mới của nền kinh tế quốc dân, trong đó, phát triển DVNH của các NHTM nói chung, NHCT VN nói riêng có vai trò vô cùng quan trọng đối với sự nghiệp phát triển nền kinh tế đất nước. Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, luận án đã nêu lên những luận cứ khoa học về phát triển DVNH và những giải pháp phát triển DVNH tại NHCT VN. Cụ thể, luận án đã hoàn thành nhiệm vụ:

Một là, luận án đã làm rõ quan niệm về DVNH, tổng hợp và hệ thống hoá có chọn lọc cơ sở lý luận về phát triển DVNH bao gồm: hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ hiện có; đa dạng hoá các loại hình dịch vụ trên cơ sở phát triển các loại hình dịch vụ mới; đổi mới cơ cấu dịch vụ cung cấp, từ đó rút ra nhận định: phát triển DVNH là xu thế phát triển tất yếu của các NHTM nói chung và NHCT VN nói riêng trong nền kinh tế thị trường và hội nhập.

Hai là, trên cơ sở lý luận về phát triển DVNH, cũng như vai trò và ý nghĩa của việc phát triển DVNH, kết hợp với những bài học kinh nghiệm về phát triển DVNH của một số NHTM trong nước và trên thế giới, luận án đã đi sâu phân tích một cách toàn diện, sâu sắc hoạt động phát triển DVNH tại NHCT VN. Qua đó đánh giá những kết quả, hạn chế và nguyên nhân hạn chế trong việc phát triển DVNH tại NHCT VN.

Ba là, luận án đã đưa ra định hướng, sáu nhóm giải pháp toàn diện có tính khả thi cao, phù hợp với thực tế hiện nay và thời gian tới cho việc phát triển DVNH tại NHCT VN nhằm đáp ứng yêu cầu cung cấp DVNH cho nền kinh tế, đời sống nhân dân, đồng thời nâng cao hiệu quả kinh doanh của NHCT VN.

Bốn là, luận án cũng đưa ra các kiến nghị cụ thể, có thể thực hiện được trong tương lai gần đối với Nhà nước và NHNN, đó chính là những điều kiện cần thiết, điều kiện hỗ trợ để thực hiện chiến lược phát triển DVNH ở NHCT VN.

Luận án được thực hiện với mục đích đóng góp một phần nhỏ vào công cuộc đổi mới hoạt động của NHCT VN. Khi đề xuất và phân tích từng giải pháp, luận án không có tham vọng các giải pháp sẽ giải quyết được mục tiêu đề ra một cách nhanh chóng, tức thời. Bởi công cuộc đổi mới hoạt động NHCT VN, mà trọng tâm là phát triển DVNH đòi hỏi phải thực hiện hàng loạt các biện pháp đồng bộ. Song các kiến nghị và giải pháp mà luận án đề cập được đề xuất trên cơ sở các luận cứ khoa học và thực tiễn, hoàn toàn có tính khả thi đồng thời mang tính đột phá, không thể thiếu nếu NHCT VN muốn thực hiện phát triển DVNH. Tuy nhiên, bản luận án không thể tránh khỏi những thiếu sót, bất cập. Do vậy, tác giả mong

nhận được ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo, các nhà khoa học và những ai quan tâm đến đề tài này để luận án được hoàn thiện hơn.