

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ Ở VIỆT NAM

PGS.TS. Đỗ Tất Ngọc

Hội đồng chức danh Giáo sư Nhà nước

Dịch vụ Ngân hàng bán lẻ có ý nghĩa và hiệu quả lớn không những đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại mà còn đối với cả nền kinh tế xã hội. Ở Việt Nam hoạt động này đã hình thành và phát triển từ sau Đổi mới với việc cho vay trực tiếp hộ nông dân. Gần đây một số ngân hàng thương mại đã chú trọng mở rộng hoạt động này ở các đô thị. Tuy nhiên, đang còn một số khó khăn vướng mắc đòi hỏi các biện pháp giải quyết cả cơ chế và tổ chức thực hiện.

Dịch vụ ngân hàng bán lẻ xét về mặt lý thuyết, thì đang còn nhiều ý kiến khác nhau về khái niệm. Tuy nhiên khi ứng dụng vào Việt Nam thì chỉ là các khoản cho vay, thanh toán và các dịch vụ khác thông qua ngân hàng và các định chế tài chính trung gian với quy mô nhỏ lẻ (không lớn) và đối tượng cung ứng phần lớn thuộc cá nhân, hộ gia đình và các doanh nghiệp nhỏ. Nhìn vào dịch vụ này ở Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thì có 5 đặc điểm sau đây. Tuy nhiên, theo quan niệm phổ biến và cách hiểu thông thường thì chỉ là hoặc chủ yếu là đối với cá nhân, hộ gia đình với các đặc điểm chính:

(i) Số tiền vay và thực hiện dịch vụ nhỏ, có thể chỉ vài ba trăm ngàn đồng.

(ii) Nhu cầu vay vốn đa dạng từ sản xuất, buôn bán tới đời sống như mua nhà, xe, thậm chí cưới xin, ma chay.

(iii) Người vay ở khắp các địa bàn, từ chợ búa, nhà tập thể tới các vùng xa xôi, hẻo lánh.

(iv) Hệ quả từ các đặc điểm trên là hầu hết các khoản vay, nhu cầu dịch vụ nhỏ lẻ, chi phí cao, tỉ lệ lợi nhuận thấp và việc quản lý các khoản vay khó khăn.

(v) Tuy nhiên, đây lại là đối tượng khách hàng lớn, ổn định và không ngừng gia tăng.

Do vậy, nếu biết tận dụng

thế mạnh, khắc phục các vướng mắc thì dịch vụ ngân hàng bán lẻ mang lại lợi nhuận và vị thế cao cho ngân hàng.

Ở Việt Nam, trước đổi mới, trong cơ chế bao cấp, ngân hàng hầu như chỉ cho vay theo kế hoạch đối với kinh tế quốc doanh và các hợp tác xã. Ngay khi bước vào đổi mới, hệ thống ngân hàng chuyển thành hai cấp, từ những năm 1989-1990, một số ngân hàng và đặc biệt các quỹ tín dụng nhân dân đô thị đã thúc đẩy phát triển cho vay cá nhân. Và có thể nói đây là dịch vụ bán lẻ đầu tiên. Đáng tiếc là hoạt động này ra đời chủ yếu do nhu cầu tạo chênh lệch lãi suất khi các Tổ chức tín dụng thực hiện cơ chế lãi suất thỏa thuận với lãi suất huy động rất cao. Do vậy, hầu hết các khoản cho vay đều "dưới chuẩn" - theo cách nói hiện tại - dẫn tới nợ xấu, lừa đảo và hàng loạt quỹ tín dụng nhân dân đóng cửa.

Trong bối cảnh đó, việc Ngân hàng Nông nghiệp, nay là Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - cho vay trực tiếp hộ nông dân có ý nghĩa lớn không chỉ đối với kinh tế xã hội mà còn với hoạt động ngân hàng - nói cách khác từ năm 1991 khi tín dụng và các dịch vụ ngân hàng đổi với hộ nông dân ra đời và liên tục phát triển mạnh tới nay, hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ đã ra đời và phát triển ở Việt Nam.

Vào thời điểm đó - cuối những năm 80 đầu những năm 90 thế kỷ trước, khi Ngân hàng Nông nghiệp đề xuất cho thí điểm và sau đó thực hiện chính thức, không ít ý kiến phản đối cho vay trực tiếp hộ nông dân từ nhiều phía:

- Việc cho vay chủ yếu dựa trên tín chấp, người vay không trả nợ hoặc cố tình không trả nợ thì ngân hàng ra sao.

- Mòn vay nhỏ, địa bàn rộng, chi phí cao làm sao ngân hàng cho vay và quản lý được.

- Về lập trường quan điểm, còn không ít người, kể cả người có vị thế cho rằng cho vay cá thể là đi ngược lại, chống lại quan hệ sản xuất Xã hội chủ nghĩa.

Vượt qua mọi khó khăn, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đã triển khai và nhanh chóng đưa cho vay trực tiếp hộ nông dân phát triển mạnh, đến nay là một nghiệp vụ lớn, chiếm hơn 55% tổng dư nợ.

Cùng với tăng mạnh cho vay, những kết quả khác trong hoạt động này là:

(i) Mở rộng đối tượng cho vay từ chỗ chỉ cho vay nhu cầu sản xuất có tính tự cung, tự cấp tới cho vay sản xuất kinh doanh hàng hóa, các nhu cầu đời sống (mua xe, xuất khẩu lao động, mua sắm, sửa chữa nhà cửa..).

(ii) Đơn giản hóa hồ sơ thủ tục. Người vay chỉ cần làm đơn vay kèm phương án vay theo

Bảng: Báo cáo hoạt động kinh doanh của NHNo từ năm 1991- 6/2009

Số TT	Nội dung	Đơn vị	1991	2008	30.6.2009
1	Tổng dư nợ nền kinh tế	tỷ đồng	2884	284617	351473
2	Trong đó dư nợ hộ sản xuất và cá nhân	tỷ đồng	346	155685	174290
3	Số hộ có quan hệ tín dụng và thanh toán	hộ	3.500	10 triệu	11 triệu

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của NHNo

mẫu in.

(iii) áp dụng các phương thức cho vay thuận lợi: hạn mức tín dụng, lưu vụ...

(iv) Áp dụng công nghệ thông tin thành công, nối mạng thống nhất trên 2000 chi nhánh, phòng giao dịch, quản lý hồ sơ vay trên mạng.

Cho vay trực tiếp hộ nông dân- một hoạt động Ngân hàng bán lẻ trên diện rộng - đã có những thành công lớn:

- Góp phần thúc đẩy tăng trưởng nông nghiệp, nông thôn, cải thiện nâng cao đời sống nông dân.

- Đưa Ngân hàng Nông nghiệp phát triển theo hướng Ngân hàng Thương mại hiện đại, kinh doanh có lãi.

WB đánh giá "Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam là một trong số các định chế tài chính thành công và hiệu quả nhất thế giới xét về khía cạnh chi phí hoạt động thấp và khả năng tiếp cận hộ gia đình nông thôn và các doanh nghiệp nhỏ" (Trong báo cáo đánh giá của WB về dự án tài chính nông thôn gửi Ngân hàng Nhà nước năm 2003)

Trên cơ sở các kết quả đối với cho vay hộ nông dân, trong những năm qua cùng các Ngân hàng Thương mại khác, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn đã chú trọng mở rộng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tới khu vực đô thị với nhiều phương thức cho vay. Tới 30/6/2009, kết quả dư nợ cho vay như sau:

- Cho vay hộ sản xuất kinh doanh ở đô thị: 16.250 tỷ đồng
- Cho vay tiêu dùng: 23.050

tỷ đồng, trong đó: cho vay nhà ở và phương tiện đi lại: 20.195 tỷ đồng

+ Cho vay hỗ trợ đời sống cán bộ, viên chức: 2.855 tỷ đồng

- Phát triển mạnh số lượng máy ATM, thẻ tín dụng cá nhân, các các dịch vụ ngân hàng: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ mobile banking tăng 513% so với đầu năm, doanh số thu phí bảo hiểm qua hệ thống 107 tỷ đồng, phát hành thêm 2 thẻ liên kết: thẻ lập nghiệp và thẻ liên kết sinh viên. Số lượng thẻ phát hành thẻ đạt 3,3 triệu thẻ, số lượng máy ATM 1702 máy.

Trên thực tế - nhất là từ năm 2008- dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại đô thị được các NHTM- nhất là một số Ngân hàng nước ngoài chú trọng đặc biệt cho vay mua nhà, mua xe... Một trong những nguyên nhân khách quan của đột phá này là do cơ chế lãi suất trần từ đầu năm 2008 nhằm kiểm chế lạm phát nhưng lại nới lỏng cho phép áp dụng lãi suất thỏa thuận đối với cho vay sinh hoạt tiêu dùng. Vì vậy, mặc dù cho vay cá nhân có những khó khăn như nói trên, song, để tăng thu tài chính, lợi nhuận, các NHTM vẫn mạnh dạn mở rộng hoạt động này.

Đến đây, chúng tôi có một số nhận xét:

Một là, trong thời kỳ cơ chế tập trung bao cấp, ngân hàng chỉ cho vay kinh tế quốc doanh và tập thể, không có hoạt động dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Ngay khi bước vào đổi mới, hoạt động này đã ra đời và phát triển nhanh chóng với

việc cho vay trực tiếp hộ nông dân.

Cùng với việc phát triển công nghệ ngân hàng, nhất là nghiệp vụ thẻ, các NHTM đã chú ý mở rộng dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tới khu vực đô thị.

Hai là, cho vay trực tiếp hộ nông dân đạt được những thành tựu to lớn, đóng góp xứng đáng vào sự phát triển của nông nghiệp nông thôn, cải thiện đời sống nông dân, đồng thời tạo cho các Tổ chức tín dụng có doanh thu, lợi nhuận, có uy tín cả trong và ngoài nước. Những nguyên nhân của thành công là:

(i) Được Chính phủ, cấp ủy chính quyền các cấp ủng hộ mạnh.

(ii) Không thực hiện bao cấp, có chênh lệch đầu vào, đầu ra lãi suất hợp lý

(iii) Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn, Ngân hàng chủ yếu thực hiện hoạt động này- là Ngân hàng Thương mại nhà nước, coi đây không chỉ là nghiệp vụ kinh doanh mà hơn nữa là nhiệm vụ chính trị quan trọng nên có nhiều cố gắng khắc phục mọi khó khăn, tiến tới sáng tạo.

Ba là, ngân hàng bán lẻ- một dịch vụ ngân hàng hiện đại- đã chứng tỏ hiệu quả to lớn:

- Đối với kinh tế xã hội: trực tiếp góp phần thúc đẩy kinh tế và nhất là cải thiện đời sống, an sinh xã hội.

- Đối với khách hàng: tạo gần bó hơn với ngân hàng.

- Đối với ngân hàng: tạo nguồn thu ổn định, vững chắc (Xem tiếp trang 41)

nhập bình quân đầu người của Hà Nội từ 2003-2008

EXPY là hệ số chất lượng xuất khẩu của Hà Nội từ năm 2003-2008.

*** Kết quả kiểm định**

Kết quả ở Bảng 7 chứng tỏ EXPY có tác động thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của Hà Nội với hệ số của mô hình là + 1,052. Thêm vào đó, mô hình có hệ số chặn bằng 12033,3 cho biết khi không có EXPY thì GDPbq của Hà Nội đạt 12033,3 nghìn đồng. Giá trị của R-square là 0,92 chứng tỏ trong 100% ảnh hưởng đến GDPbq của mô hình thì có tới 92% là do EXPY còn lại 18% là do các yếu tố khác không có trong mô hình. Giá trị của $|Tqs| = 6,99 > TINV = 3,49$ cho thấy tồn tại mối quan hệ giữa EXPY và GDPbq đồng thời cơ sở khẳng định về ảnh hưởng của chất lượng xuất khẩu tới tăng trưởng kinh tế của Hà Nội.

Tóm lại, chất lượng cơ cấu xuất khẩu của Hà Nội có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế của Hà Nội. Tuy nhiên, cần kết hợp

xem xét tới chất lượng hay mức độ phức tạp của từng nhóm hàng xuất khẩu và sự biến đổi của chúng để có đánh giá phù hợp như phân tích trên đã cho thấy để phát huy tốt hơn ảnh hưởng của chất lượng xuất khẩu đến tăng thu nhập thị cơ cấu xuất khẩu hàng hóa về mặt chất lượng của Hà Nội cần có sự chuyển biến đó là nâng cao chất lượng của nhóm hàng có hàm lượng chế biến cao một cách bền vững. Có như vậy mới tạo ra được sự ổn định trong thu nhập về xuất khẩu nói riêng và tăng trưởng kinh tế nói chung của Thủ đô trong thời gian tới.■

1. 10 tỉnh này bao gồm: Hải phòng., Hải Dương, Hưng Yên, Vĩnh phúc, Hà Nam, Nam Định, Thái Bình, Ninh Bình, Hà Tây và Bắc Ninh.

Tài liệu tham khảo:

1. Cục thống kê Hà Nội (2003), *Niên giám thống kê Hà Nội 2003*
2. Cục thống kê Hà Nội (2006), *Niên giám thống kê Hà Nội 2005*
3. Cục thống kê Hà Nội (2008), *Niên giám thống kê Hà Nội 2007*

4. Cục thống kê Hà Nội (2009), *Niên giám thống kê Hà Nội 2008*

5. Cục thống kê Hải Dương (2009), *Niên giám thống kê Hải Dương 2008*, nxb Thống kê Hà Nội

6. Bela Balassa (1978), *Export and Economics growth*, *Journal of Development Economics*5 (1978), pages 181-189.

7. Hausmann, R., Hwang, J., Rodrik, D (2005): *What you export matters*, NBER Working Paper no.11905, December.

8. Ing. Pavel Gertler(10/2006), "Export Structure quantity and Economics Growth", BIATEC, volume 14.

9. Mayer, J., Wood, A (2001): *South Asia's Export Structure in a Comparative Perspective*, *Oxford Development Studies*, Vol. 29, No. 1, 2001

10. Michael Michaely (1977), *Exports and Growth*, *Journal of Development Economics* 4 (1977) 49-53.

11. Rodrik, D.: *What's so special about China's exports?* CEPR Discussion Paper no.5484, February 2006.

(Tiếp theo trang 35)

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ...

đồng thời tạo điều kiện mở rộng các dịch vụ Ngân hàng khác.

Song so với đầu tư các dự án lớn, các khách hàng truyền thống dịch vụ ngân hàng bán lẻ có những khó khăn là món vay nhỏ, chi phí cao, khách hàng vay trải rộng khắp nơi, dễ rủi ro. Chính vì vậy để thực đẩy nghiệp vụ này phát triển cần phải:

(i) Tạo môi trường pháp lý thuận lợi như đối với cho vay nông dân (các Nghị định, Quyết định của Chính phủ, sự ủng hộ của cấp ủy chính quyền các cấp, quy định về không phải thế chấp tài sản...) chẳng hạn như trách nhiệm của các tổ chức, đơn vị có nhân viên vay vốn; thủ tục xiết nợ- bán nhà, ô tô,...

(ii) Không thể áp dụng lãi suất trần- buộc cho vay bán lẻ

cũng như có mức lãi suất như cho vay bán buôn, dự án lớn vì chi phí nghiệp vụ cho vay bán lẻ cao hơn nhiều.

Song cần lưu ý khi được áp dụng cơ chế lãi suất thị trường hoàn toàn, không vì người vay chấp nhận lãi suất cao mà ngân hàng buông lỏng điều kiện cho vay, chạy theo lợi nhuận trước mắt. Bài học ở Việt Nam các thời kỳ 1989-1990, 1994- 1995 và ở Mỹ trong cuộc khủng hoảng từ 2007- 2008 tới nay rất đáng ghi nhớ.

(iii) Cũng như các nghiệp vụ khác, việc phòng tránh rủi ro phải đặt ra đầu tiên. Trong trường hợp bán lẻ, công nghệ thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng bảo đảm quản lý các vốn vay, các dịch vụ đầy đủ, chính xác. Nói cách khác

là tùy theo sự phát triển của công nghệ ngân hàng- tùy theo khả năng quản lý của ngân hàng mà mở rộng dịch vụ ngân hàng bán lẻ.■

Tài liệu tham khảo:

1. David Cox (2007) *Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại*. Nhà xuất bản Thống kê.

2. Peter Rose (2001) *Quản trị Ngân hàng Thương mại*. Nhà xuất bản Thống kê.

3. *Phát triển dịch vụ bán lẻ của các Ngân hàng Thương mại Việt Nam*. Kỷ yếu Hội thảo khoa học. Ngân hàng Nhà nước 2007.

4. Các báo cáo kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Việt Nam