

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN**



VŨ THỊ XUÂN HƯƠNG

**Phát triển dịch vụ tài chính trong
tập đoàn bưu chính viễn thông việt nam**

Chuyên ngành : kinh tế, tài chính và ngân hàng

Mã số: 62.31.12.01

tóm tắt Luận án tiến sĩ kinh tế

Hà Nội - 2008

**Công trình được hoàn thành tại:
Trường Đại học kinh tế quốc dân hà nội**



Người hướng dẫn khoa học:

**GS. TS. cao cự bội
Trường Đại học Kinh tế Quốc dân**

Phản biện 1: PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi
Học viện Tài chính

Phản biện 2: PGS. TS. Nguyễn Thị Bát
Trường Đại học Kinh tế Quốc dân

Phản biện 3: Gs.TS. Nguyễn Công nghiệp
Bộ Tài chính

**Luận án được bảo vệ tại Hội đồng chấm Luận án cấp Nhà nước họp tại:
Trường Đại học Kinh tế Quốc dân Hà Nội
Vào hồi giờ ngày tháng năm 2008**

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Trường Đại học Kinh tế Quốc dân
- Thư viện Quốc gia

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. Giải pháp Tài chính - Tín dụng hỗ trợ phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ ở nông thôn Việt Nam - Tạp chí *Kinh tế & phát triển* số 82 tháng 4/2004.
2. Bàn về khả năng cung cấp dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam - Tạp chí *Kinh tế & phát triển* số chuyên san khoa ngân hàng tháng 4/2007.
3. Đôi điều suy nghĩ về phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam - Tạp chí *Ngân hàng* số 24 tháng 12/2007
4. Điều kiện phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế - Tạp chí *Thị trường tài chính tiền tệ* số 23 ngày 1/12/2007.
5. Đánh giá khả năng phát triển dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam - Tạp chí *Ngân hàng* số 05 tháng 03/2008.

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Để tăng cường tiềm lực kinh tế nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường, thực hiện chủ trương đổi mới doanh nghiệp của Chính phủ, Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam đã thành lập một số định chế tài chính như Công ty Tài chính Bưu điện, Công ty Tiết kiệm Bưu điện và Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bưu điện, nhằm mục đích kinh doanh các dịch vụ tài chính. Tuy nhiên hoạt động kinh doanh các dịch vụ tài chính của các định chế tài chính trong Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam còn rất hạn chế, đơn lẻ, qui mô nhỏ, dịch vụ tài chính nghèo nàn, chưa phát huy hết năng lực của các định chế tài chính. Để đáp ứng yêu cầu phát triển sản xuất kinh doanh cũng như khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, Chính phủ có chủ trương tập đoàn hoá các tổng công ty mạnh ở Việt Nam. Theo đó Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT) đã được thí điểm thành lập theo Quyết định số 58/2005/QĐ-TTg ngày 23/3/2005 của Thủ tướng Chính phủ. Tập đoàn có phát triển mạnh hay không phụ thuộc vào năng lực tài chính của Tập đoàn, vì vậy cần thiết phải huy động và sử dụng đa dạng các nguồn lực trong nội bộ Tập đoàn cũng như của các thành phần kinh tế xã hội để đảm bảo đáp ứng đầy đủ kịp thời nhu cầu vốn tín dụng - đầu tư. Phát triển dịch vụ tài chính là một hướng đi cho việc thu hút nguồn vốn đầu tư của Tập đoàn. Mặt khác kinh doanh các dịch vụ tài chính là một lĩnh vực kinh doanh quan trọng nhằm đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh của Tập đoàn. Xuất phát từ thực trạng trên tác giả đã lựa chọn đề tài: ***“Phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam”*** để nghiên cứu.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Nghiên cứu những vấn đề lý luận chung về phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế nói chung, chỉ ra những điều kiện để phát triển dịch vụ tài chính và chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế. Trên cơ sở đó phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, đánh giá kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế để từ đó có những giải pháp nhằm phát triển các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu của đề tài: Dịch vụ tài chính và sự phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

- Phạm vi nghiên cứu: Đề tài chỉ tập trung nghiên cứu sự phát triển dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam kể từ khi thành lập các định chế tài chính cho đến giai đoạn chuyển đổi sang tập đoàn.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Luận án sử dụng phương pháp hệ thống hoá, phân tích thống kê, so sánh, tổng hợp. Ngoài ra luận án còn sử dụng phương pháp khảo sát thực tế tại các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính của VNPT và phương pháp mô hình toán để dự báo nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính của Tập đoàn làm căn cứ để đề xuất những giải pháp nhằm phát triển các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

5. Những đóng góp của đề tài:

- Trên cơ sở tổng quan về mặt lý thuyết các quan niệm, đặc điểm và các loại hình dịch vụ tài chính (ngân hàng, bảo hiểm, chứng khoán), luận án đã phát hiện ra bốn vai trò của dịch vụ tài chính trong kinh tế thị trường (đặc biệt là tập trung và phân bổ có hiệu quả vốn đầu tư, giám sát các hoạt động của chủ thể kinh tế, phân tán và giảm thiểu rủi ro).

- Trên cơ sở phát hiện sự cần thiết khách quan của phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế, luận án đã phân tích và đề xuất năm loại chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế (loại chỉ tiêu về chủ thể cung cấp dịch vụ, đối tượng sử dụng dịch vụ, số lượng, chất lượng và giá cả của sản phẩm dịch vụ, khả năng tiếp cận dịch vụ và cuối cùng là chỉ tiêu khả năng cạnh tranh của dịch vụ). Những đề xuất này thể hiện nội dung mới về mặt lý thuyết của luận án.

- Trên cơ sở nghiên cứu về ứng dụng dịch vụ tài chính của các tập đoàn lớn như Siemens, Samsung, GE, CNOOC, v.v... luận án đã thể hiện tư duy đúc rút và phát hiện ra bài học kinh nghiệm đối với phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế ở Việt Nam (dịch vụ tài chính là một động lực quan trọng của tập đoàn, cần có sự lựa chọn các loại hình dịch vụ tương thích với hoạt động của tập đoàn, cần có trật tự ưu tiên trong đầu tư phát triển dịch vụ, cần tính đến khả năng nắm giữ cổ phần chi phối đối với định chế tài chính quan trọng của tập đoàn). Những bài học kinh nghiệm này được xem là nội dung mới của luận án.

- Trên cơ sở khảo sát và phân tích khoa học thực trạng hoạt động các dịch vụ tài chính ở Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, luận án đã phát hiện ra được các bất cập lớn nhất đang hạn chế sự phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn này (đó là các bất cập về mô hình tổ chức của các chủ thể cung cấp dịch vụ, quan điểm phát triển dịch vụ chưa tương thích, điều kiện pháp lý chưa được hoàn thiện, tiềm lực tài chính còn yếu, v.v...).

- Trên cơ sở những nghiên cứu ở phần trên, luận án đã tập trung đề xuất chi tiết một hệ thống giải pháp nhằm phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn Bưu chính Viễn thông, trong đó nổi lên một số nội dung mới, đó là:

+ Hoàn thiện mô hình tổ chức: đối với Công ty dịch vụ tiết kiệm bưu điện cần phải chuyển đổi thành ngân hàng thương mại đa năng dựa vào lợi thế của bưu chính viễn thông để phục vụ nhu cầu phát triển tập đoàn cũng như công chúng; đối với Công ty tài chính bưu điện cần gấp rút cổ phần hoá để nâng cao tiềm lực tài chính và hoạt động theo mô hình công ty mẹ - công ty con trong tập đoàn tránh được hoạt động hữu danh vô thực như hiện nay.

+ Tăng vốn điều lệ thông qua việc cổ phần hoá và phát hành cổ phiếu bổ sung cho các định chế tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông.

+ Đa dạng hoá các dịch vụ: Tiết kiệm, tín dụng, các dịch vụ tài chính vi mô gắn với tiết kiệm trong dân cư nông thôn Việt Nam qua hoạt động của Bưu điện, phát triển các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền và dịch vụ tư vấn, v.v...

+ Hiện đại hoá cơ sở hạ tầng, công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin, làm cơ sở cho phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn.

+ Hướng tới thành lập một “Trung tâm thanh khoản” trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam. Trung tâm này sẽ có ý nghĩa rất lớn đối với toàn bộ nền kinh tế quốc dân bên cạnh trung tâm thanh toán của Ngân hàng nhà nước. Luận án đã lập luận khá chi tiết về đề xuất này. Trong thực tế, đây là đề xuất rất mới và có ý nghĩa khoa học thiết thực của luận án.

6. Kết cấu của đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phần nội dung gồm 3 chương:

Chương 1: Phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.

TỔNG QUAN VỀ VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

Trên thế giới, quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra hết sức sâu rộng, bởi vậy nghiên cứu về dịch vụ tài chính trong vài thập kỷ trở lại đây của các nhà nghiên cứu đều xoay quanh vấn đề tự do hóa dịch vụ tài chính. Tuy nhiên không có một nghiên cứu nào đi sâu vào vấn đề phát triển dịch vụ tài chính của các tập đoàn kinh tế trên thế giới. Các website của các tập đoàn lớn chỉ nói tới việc phát triển các định chế tài chính của các tập đoàn này gắn liền với kết quả kinh doanh của các tập đoàn trong từng thời kỳ.

Ở Việt Nam, nghiên cứu về phát triển dịch vụ tài chính cũng là một vấn đề rất mới, có một số công trình nghiên cứu liên quan tới đề tài của tác giả. Đó là những nghiên cứu có tính vĩ mô về thị trường dịch vụ tài chính. Ngoài ra còn có một số các đề án, đề tài, luận án thạc sỹ, tiến sỹ

nghiên cứu từng lĩnh vực dịch vụ tài chính. Tất cả các đề tài, luận án nghiên cứu trên chỉ đề cập một cách riêng lẻ từng dịch vụ tài chính của Tổng công ty (nay là Tập đoàn) hoặc chỉ thiên về các dịch vụ tài chính buru chính, chưa có một nghiên cứu nào đề cập một cách tổng thể, toàn diện những dịch vụ tài chính của Tập đoàn. Hơn nữa, mô hình tập đoàn kinh tế ở Việt Nam đang trong giai đoạn thử nghiệm. Đây là mô hình rất mới đối với nước ta. Việc phát triển các dịch vụ tài chính trong tập đoàn nhằm đa dạng hoá các hoạt động kinh doanh của tập đoàn là một vấn đề rất mới xong cũng rất quan trọng đối với các tập đoàn kinh tế, trong đó có VNPT. Tuy nhiên những nghiên cứu trên đã là nguồn tư liệu quan trọng trong quá trình nghiên cứu luận án của tác giả, giúp tác giả vận dụng vào việc nghiên cứu những vấn đề có tính lý luận trong việc phát triển các dịch vụ tài chính của Tập đoàn, vận dụng đánh giá sự phát triển dịch vụ tài chính của VNPT và đưa ra hệ thống các giải pháp có tính khả thi với điều kiện của VNPT và Việt Nam.

CHƯƠNG 1

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN KINH TẾ

1.1 TỔNG QUAN VỀ TẬP ĐOÀN KINH TẾ

1.1.1 Quan niệm và các hình thức chủ yếu của tập đoàn kinh tế

1.1.1.1 Quan niệm về tập đoàn kinh tế

“Tập đoàn kinh tế là tổ chức kinh tế có quy mô lớn, có cơ cấu sở hữu, tổ chức và kinh doanh đa dạng, nó vừa có chức năng sản xuất kinh doanh vừa có chức năng liên kết kinh tế giữa các doanh nghiệp thành viên có tư cách pháp nhân dựa trên nền tảng sự liên kết về mặt tài chính, lợi ích kinh tế, công nghệ, thị trường và chiến lược kinh doanh, nhằm tăng cường, tích tụ, tập trung, tăng khả năng cạnh tranh và tối đa hoá lợi nhuận”.

1.1.1.2 Các hình thức chủ yếu của tập đoàn kinh tế:

a) Căn cứ vào các hình thức liên kết và hình thức tổ chức của tập đoàn phân ra ba hình thức chủ yếu sau:

- Hình thức thứ nhất: Quan hệ liên kết giữa các thành viên tương đối lỏng lẻo thông qua các thoả thuận hoặc các cam kết hợp tác.

- Hình thức thứ hai: Mỗi liên kết giữa các doanh nghiệp thành viên rất chặt chẽ, mức độ phụ thuộc lẫn nhau rất cao, các đơn vị thành viên bị hạn chế tính độc lập.

- Hình thức thứ ba: Tập đoàn có hạt nhân liên kết là công ty tài chính. Do sự phát triển cao của thị trường tài chính và công nghệ thông tin cho phép một doanh nghiệp chi phối một hoặc nhiều doanh nghiệp khác thông qua quyền sở hữu cổ phiếu

b) Căn cứ vào hình thức biểu hiện và tên gọi trong thực tiễn, các tập đoàn kinh tế có các hình thức chủ yếu sau:

Một là: Cartel- Là loại hình tập đoàn kinh tế bao gồm các doanh nghiệp thành viên hoạt động trong cùng một ngành, lĩnh vực, thậm chí có cùng sản phẩm giống nhau

Hai là: Syndicat- Đây là một dạng đặc biệt của Cartel. Các doanh nghiệp thành viên của Syndicate vẫn giữ nguyên tính độc lập về sản xuất nhưng mất tính độc lập về thương mại,

Ba là: Trust- Là một trong những hình thức liên minh độc quyền của các tổ chức sản xuất kinh doanh.

Bốn là: Consortium- Đây là một trong những hình thức của các tổ chức độc quyền ngân hàng nhằm mục đích chia nhau mua trái khoán trong và ngoài nước hoặc tiến hành công việc buôn bán.

Năm là: Concer- Concern không có tư cách pháp nhân, các doanh nghiệp thành viên vẫn giữ nguyên tính độc lập về mặt pháp lý .

Sáu là: Conglomerat- Đây là một Tập đoàn đa ngành, đa lĩnh vực, các doanh nghiệp thành viên ít có mối quan hệ công nghệ sản xuất gắn gũi, thậm chí không có mối quan hệ nào về mặt công nghệ sản xuất.

Bảy là: Các Tập đoàn kinh tế xuyên quốc gia- Đó là sản phẩm của sự liên minh giữa các nhà tư bản có thể lực nhất, có quy mô mang tầm cỡ quốc tế, có hệ thống chi nhánh dày đặc ở

nước ngoài hoạt động với mục đích nâng cao tỷ suất lợi nhuận thông qua việc bành chướng quốc tế.

1.1.2 Đặc điểm của các tập đoàn kinh tế

1.1.2.1 Quy mô của tập đoàn: Tập đoàn kinh tế có quy mô rất lớn về vốn, lao động, doanh thu và thị trường. Nhiều tập đoàn có chi nhánh văn phòng đại diện ở khắp các quốc gia trên thế giới,

1.1.2.2 Cơ cấu tổ chức của tập đoàn: Đa số các tập đoàn kinh tế là sự kết hợp của nhiều đơn vị thành viên. Các doanh nghiệp thành viên chịu sự chi phối của công ty mẹ, thông qua việc công ty mẹ nắm cổ phần chi phối các doanh nghiệp thành viên về mặt tài chính và chiến lược phát triển, công nghệ, thị trường.

1.1.2.3 Ngành nghề kinh doanh của tập đoàn: Đa số các tập đoàn kinh tế đều hoạt động kinh doanh đa ngành, đa lĩnh vực hoặc phát triển từ đơn ngành lên đa ngành.

1.1.2.4 Tư cách pháp nhân của tập đoàn: Các tập đoàn kinh tế có tính đa dạng về tư cách pháp nhân. Có những tập đoàn kinh tế là pháp nhân kinh tế do Nhà nước thành lập, có những tập đoàn không phải là một pháp nhân kinh tế mà mỗi đơn vị thành viên là các pháp nhân độc lập.

1.1.2.5 Quản lý và điều hành của tập đoàn: Về mặt điều hành, các tập đoàn kinh tế thường xây dựng một "Holding company" hoặc một ngân hàng độc quyền lớn hoặc một công ty tài chính.

1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ TÀI CHÍNH

1.2.1 Quan niệm dịch vụ tài chính

Dịch vụ tài chính là những dịch vụ có tính chất tài chính, được cung cấp bởi nhà cung cấp dịch vụ tài chính. Dịch vụ tài chính bao gồm: Dịch vụ ngân hàng, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ chứng khoán và các dịch vụ tài chính khác.

1.2.2 Đặc điểm của dịch vụ tài chính

- *Tính vô hình:* Là đặc điểm chính để phân biệt sản phẩm dịch vụ tài chính với các sản phẩm của các 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 dịch vụ tài chính khó khăn, ngay cả khi khách hàng đang sử dụng chúng.

- *Tính không thể tách biệt hay không chia cắt:* Quá trình cung cấp dịch vụ tài chính và quá trình tiêu dùng dịch vụ xảy ra đồng thời và có sự tham gia của khách hàng.

- *Tính không ổn định và khó xác định:* Một sản phẩm dịch vụ tài chính dù lớn hay bé (xét về qui mô) đều không đồng nhất thời gian thực hiện, điều kiện thực hiện.

1.2.3 Các loại dịch vụ tài chính

Theo Tổ chức Thương mại thế giới (WTO), các loại dịch vụ tài chính được chia thành các loại sau:

1.2.3.1 Dịch vụ ngân hàng

- *Dịch vụ tiết kiệm:* Bao gồm tài khoản tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi tiết kiệm dưới hình thức phát hành các giấy tờ có giá như: Kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi...

- *Dịch vụ cho vay:* Cho vay bằng tiền dưới các hình thức: Cho vay từng lần, cho vay theo mức tín dụng, cho vay ký quỹ, thấu chi, đồng tài trợ, chiết khấu giấy tờ có giá; cho thuê tài chính - Là hình thức tài trợ trung và dài hạn thông qua việc cho thuê máy móc thiết bị, phương tiện vận chuyển và các bất động sản khác trên cơ sở hợp đồng cho thuê giữa bên cho thuê và bên thuê.

- *Dịch vụ thanh toán:* Thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt, chuyển tiền, thẻ tín dụng. Dịch vụ thanh toán bao gồm: Dịch vụ thanh toán trong nước và dịch vụ thanh toán quốc tế.

- *Môi giới và đầu tư:* Môi giới và đầu tư chứng khoán.

- *Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ:* Thực hiện thông qua các nghiệp vụ trao ngay, kỳ hạn, hoán đổi, quyền chọn và nghiệp vụ tương lai.

- *Dịch vụ tư vấn tài chính:*

Ngoài ra còn có các dịch vụ giao dịch trên thị trường ngoại hối, thị trường tiền tệ.

1.2.3.2 Dịch vụ bảo hiểm và các dịch vụ liên quan đến bảo hiểm

- *Bảo hiểm là một loại hình dịch vụ tài chính:* Người cung cấp dịch vụ này (người bán bảo hiểm) không bán sản phẩm hữu hình mà bán một loại sản phẩm vô hình - đó là sự cam kết thực hiện trách nhiệm tài chính - chi trả tiền bảo hiểm khi sự kiện bảo hiểm xảy ra.

- *Dịch vụ bảo hiểm bao gồm:* Các loại dịch vụ bảo hiểm trực tiếp về tài sản, trách nhiệm dân sự và con người. Các dịch vụ phụ trợ liên quan đến bảo hiểm như dịch vụ tư vấn, dịch vụ đánh giá rủi ro, khiếu nại, đại lý bảo hiểm...

1.2.3.3 Dịch vụ chứng khoán

- Môi giới chứng khoán
- Đại lý phát hành
- Dịch vụ tư vấn
- Tư vấn phát hành chứng khoán
- Tư vấn niêm yết chứng khoán.
- Tự doanh.

1.2.4 Chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính

- *Các chủ thể nhận tiền gửi:* Bao gồm: Ngân hàng thương mại; Ngân hàng đầu tư và phát triển; Ngân hàng chính sách xã hội; Ngân hàng tiết kiệm; Hiệp hội tín dụng.

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

- *Các trung gian đầu tư:* gồm các quỹ đầu tư (quỹ đầu tư chứng khoán, quỹ đầu tư thị trường), công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính.

- *Các nhà môi giới và tổ chức nghề nghiệp:* gồm các công ty chứng khoán, công ty kiểm toán, công ty tư vấn tài chính.

1.2.5. Chủ thể cầu dịch vụ tài chính

Các chủ thể này rất đa dạng gồm: Chính phủ, doanh nghiệp và dân cư.

1.2.6 Giá cả dịch vụ tài chính

Giá cả các loại dịch vụ tài chính là do quan hệ cung - cầu về các loại dịch vụ tài chính trên thị trường xác định. Giá cả các loại dịch vụ tài chính tăng khi cung nhỏ hơn cầu và ngược lại sẽ giảm khi cung lớn hơn cầu.

1.2.7 Vai trò của dịch vụ tài chính trong nền kinh tế thị trường

- *Phân tán và giảm thiểu rủi ro.*
- *Thúc đẩy nâng cao tiết kiệm, tập trung và đầu tư vốn.*
- *Nghiên cứu, thẩm định và phân bổ hiệu quả vốn đầu tư.*
- *Giám sát hoạt động của các chủ thể kinh tế.*
- *Tạo điều kiện thuận lợi cho phát triển mậu dịch.*

1.3 PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG CÁC TẬP ĐOÀN KINH TẾ

1.3.1 Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế

1.3.1.1 Phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế nhằm hỗ trợ các hoạt động kinh doanh của tập đoàn

Khai thác các nguồn vốn nội bộ là một trong những đặc trưng về tài chính chỉ có ở tập đoàn kinh tế mà các doanh nghiệp độc lập không có được. Các định chế tài chính trong tập đoàn thực hiện kinh doanh các dịch vụ tài chính sẽ tạo thế chủ động cho các tập đoàn trong công cuộc thu hút vốn và sử dụng có hiệu quả nguồn tài chính của tập đoàn nhằm mục tiêu hỗ trợ các hoạt động kinh doanh của tập đoàn.

1.3.1.2 Phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế là xuất phát từ yêu cầu phát triển của chính các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính

Phát triển dịch vụ tài chính tạo ra nguồn thu nhập đáng kể cho các đơn vị cung cấp dịch vụ. Vì thông qua các dịch vụ mới các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính thu được phí và thu hút được khách hàng. Do đó đơn vị cung cấp dịch vụ có điều kiện nâng cao hiệu quả kinh doanh góp phần vào sự tồn tại và phát triển của đơn vị

1.3.1.3 Phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế là do yêu cầu khách quan của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế

Phát triển dịch vụ tài chính trong điều kiện hội nhập sẽ tạo ra cơ hội tiếp thu và vận dụng những thông lệ quốc tế vào điều kiện cụ thể của từng nước; tạo cơ hội cho các tổ chức cung cấp các loại hình dịch vụ tài chính học hỏi được những kinh nghiệm quản lý, tiếp thu những công nghệ hiện đại, những dịch vụ đa dạng, phong phú của các tổ chức tài chính nước ngoài thông qua việc trao đổi hợp tác giữa các bên.

1.3.2 Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế

1.3.2.1 Chủ thể cung cấp dịch vụ

Số lượng các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính trong tập đoàn tăng, phản ánh mức độ phát triển dịch vụ tài chính của tập đoàn theo chiều rộng ngày càng lớn; càng có nhiều chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính trên thị trường, tính cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ càng cao.

1.3.2.2 Đối tượng sử dụng dịch vụ

Chính là các chủ thể cầu về dịch vụ tài chính. Đối tượng này rất đa dạng và phong phú từ Chính phủ, doanh nghiệp đến khu vực dân cư. Khi dịch vụ tài chính do các chủ thể của tập đoàn cung cấp đến được với mọi tầng lớp trong xã hội, thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng, tức là dịch vụ tài chính của tập đoàn đã có bước phát triển đáng kể về chiều rộng.

1.3.2.3 Sản phẩm, dịch vụ

- Số lượng sản phẩm, dịch vụ: Nói lên tính đa dạng về chủng loại của dịch vụ tài chính mà tập đoàn cung cấp.
- Chất lượng dịch vụ: Chất lượng của một sản phẩm dịch vụ tài chính thể hiện ở khả năng thỏa mãn nhu cầu của khách hàng trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ đó.
- Giá cả dịch vụ: Giá cả dịch vụ tài chính linh hoạt, phù hợp với cung cầu về dịch vụ tài chính trên thị trường. Giá cả có sức cạnh tranh cao trên cơ sở chi phí để sản xuất và quản lý dịch vụ thấp là điều kiện để sản phẩm dịch vụ tài chính phát triển và có sức cạnh tranh.

1.3.2.4 Khả năng tiếp cận dịch vụ

Khả năng tiếp cận các dịch vụ tài chính của các chủ thể trong nền kinh tế phụ thuộc vào nhiều yếu tố cả từ phía người cung cấp dịch vụ, người sử dụng dịch vụ và môi trường vĩ mô (Luật pháp, cơ chế chính sách).

1.3.2.5 Khả năng cạnh tranh của dịch vụ

Là năng lực tồn tại, duy trì và gia tăng thị phần, lợi nhuận của dịch vụ tài chính đó trên thị trường dịch vụ tài chính trong nước và quốc tế.

1.3.3 Các yếu tố tác động đến sự phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế

1.3.3.1 Yếu tố khách quan

a) *Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội:*

- **Môi trường kinh tế:** Kinh tế phát triển tạo ra nhiều tích lũy cá nhân và các cá nhân đều có nhu cầu đầu tư. Đồng thời sự tăng trưởng kinh tế sẽ kéo theo nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp. Chính hai nhu cầu này đã tạo ra một điều kiện hết sức thuận lợi cho các trung gian tài chính thực hiện chức năng chu chuyển vốn giữa người thừa và người thiếu vốn và chuyển hoá thời hạn của các công cụ tài chính.

- **Môi trường chính trị:** Một quốc gia có nền chính trị ổn định, sẽ làm cho những nhà đầu tư trong và ngoài nước tin tưởng vào các tổ chức trung gian tài chính, họ sẵn sàng gửi tiền và thực hiện kế hoạch đầu tư. Các tổ chức trung gian có điều kiện để huy động và cho vay vốn một cách tốt nhất.

- **Môi trường xã hội:** Xã hội càng phát triển, đời sống của người dân ngày một nâng cao, ngoài việc đáp ứng nhu cầu cuộc sống, họ còn có tích lũy. Chính điều này đã tạo cho các dịch vụ tài chính phát triển. Mặt khác xã hội phát triển đã giúp cho việc tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính của người dân và các doanh nghiệp ngày càng tăng.

b) *Môi trường pháp lý:*

Các quyết định của chính phủ hoặc sẽ tạo điều kiện cho sự phát triển các dịch vụ tài chính của các tập đoàn kinh tế hoặc sẽ kìm hãm sự phát triển. Mặt khác nhà nước cần có khung pháp

lý điều tiết hoạt động của các định chế tài chính trong các tập đoàn kinh tế.

c) Môi trường cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế.

Bên cạnh những thuận lợi các chủ thể cung cấp dịch vụ trong nước sẽ phải đối mặt với những thách thức rất lớn trước sự cạnh tranh của các tập đoàn tài chính của các nước phát triển.

d) Xu hướng phát triển khoa học công nghệ:

Trong những năm gần đây, sự bùng nổ mạnh mẽ của công nghệ viễn thông và tin học đã và đang tác động vào mọi mặt của đời sống. Nó là nền tảng cho việc phát triển các dịch vụ mới trong thanh toán, điều chuyển tiền tệ một cách nhanh chóng, thuận tiện.

1.3.3.2 Yếu tố chủ quan

a) Tiềm lực tài chính của các chủ thể cung cấp dịch vụ:

Vốn là điều kiện cần để doanh nghiệp đổi mới công nghệ, đầu tư cơ sở hạ tầng cung cấp dịch vụ và là điều kiện đảm bảo quyền lợi của các khách hàng mua dịch vụ tài chính khi có rủi ro xảy ra đối với đơn vị cung cấp dịch vụ.

b) Cơ sở vật chất, kỹ thuật, công nghệ:

Một chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính có cơ sở vật chất kỹ thuật tốt, đó là điều kiện hết sức thuận lợi để mở rộng khả năng cung cấp dịch vụ đồng thời tạo được niềm tin cho khách hàng khi tham gia mua dịch vụ.

c) Mô hình tổ chức, cơ chế quản lý và cung cấp dịch vụ:

Mô hình tổ chức của các chủ thể này phải phù hợp đảm bảo cho các chủ thể cung cấp dịch vụ được quyền chủ động trong việc nghiên cứu, triển khai và áp dụng các loại dịch vụ tài chính mới trong quá trình cung cấp dịch vụ, tránh hiện tượng chồng chéo với các ban chức năng của tập đoàn trong quá trình ban hành cơ chế quản lý và cung cấp dịch vụ.

d) Công tác Marketing của đơn vị cung cấp dịch vụ:

Sản phẩm dịch vụ phong phú đa dạng có chất lượng cao là yếu tố đầu tiên nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ trên thị trường. Giá cả dịch vụ là yếu tố quan trọng tạo nên sức cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ. Phương thức cung cấp dịch vụ quyết định khả năng tiếp cận dịch vụ của khách hàng. Công tác quảng cáo, khuyến mại, chăm sóc khách hàng có ảnh hưởng lớn tới nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng. Trình độ đội ngũ lao động của chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính: Đây là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp, nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm, dịch vụ trên thị trường.

1.4 KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG CÁC TẬP ĐOÀN KINH TẾ TRÊN THẾ GIỚI

1.4.1 Kinh nghiệm phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế

• Tập đoàn Siemens:

Trong quá trình phát triển, năm 1997, các công ty tài chính Siemens bắt đầu được thành lập với vai trò là trung tâm tài chính tiền tệ của Tập đoàn, chuyên môn hoá hoạt động kinh doanh và đầu tư tài chính, quản lý các rủi ro tài chính của Tập đoàn. Các sản phẩm dịch vụ chính của công ty này bao gồm: Tài trợ đầu tư và kinh doanh, ngân khố và dịch vụ tài chính khác như quản lý quỹ, bảo hiểm, thuê mua tài chính, quản lý danh mục đầu tư, chuyên hoá rủi ro, tư vấn...

• Tập đoàn SAMSUNG:

Trong Tập đoàn, các công ty cung cấp dịch vụ tài chính gồm: Công ty bảo hiểm nhân thọ (SAMSUNG Life Insurance Co., Ltd); Công ty bảo hiểm hoả hoạn và hàng hải (SAMSUNG Fire and Marine Insurance Co., Ltd); Công ty thẻ (SAMSUNG Card Co., Ltd); Công ty quản lý vốn uỷ thác đầu tư (SAMSUNG Investment Trust Co., Ltd); Hàng năm các định chế này đóng góp trên 25% tổng doanh thu của Tập đoàn. Năm 2002, các định chế này được thống nhất lại dưới hình thức Tập đoàn tài chính SAMSUNG.

• Tập đoàn GE (General Electric Corporation)

Tổng công ty Tài chính GE là doanh nghiệp do Tập đoàn GE sở hữu 100% vốn, chuyên cung cấp các dịch vụ tín dụng thương mại, tín dụng tiêu dùng, quản lý tài sản và bảo hiểm,

factoring, tư vấn xử lý nợ và cấu trúc tài chính. Tổng công ty này có tổng tài sản trên 425 tỷ USD, hoạt động ở hơn 47 nước khác nhau là một trong số nhà phát hành trái phiếu lớn nhất trên thế giới.

• **Tổng công ty CNOOC (China National Offshore Oil Corporation):**

Công ty tài chính CNOOC (CNOOC Finance Co., Ltd): Là tổ chức tài chính phi ngân hàng được thành lập tháng 6 năm 2002 với vốn pháp định là 1,415 tỷ Nhân dân tệ (tương đương 50 triệu USD) có chức năng cung cấp dịch vụ tài chính cho các thành viên trong Tổng công ty và nền kinh tế, các dịch vụ tài chính của công ty bao gồm tiền gửi tiết kiệm, tín dụng, thanh toán nội bộ Tập đoàn, bảo lãnh, quản lý vốn và tài sản, đầu tư chứng khoán và các dịch vụ tư vấn tài chính.

1.4.2 Bài học kinh nghiệm đối với việc phát triển dịch vụ tài chính trong tập đoàn kinh tế ở Việt Nam

Một là: Các tập đoàn kinh tế trong quá trình hình thành và phát triển mở rộng hoạt động sản xuất, thường kinh doanh đa ngành, đa lĩnh vực xong bao giờ cũng mở rộng sang lĩnh vực tài chính. Để đáp ứng nhu cầu về vốn phục vụ cho việc đầu tư phát triển tập đoàn thì ngoài việc huy động các nguồn lực trong nội bộ tập đoàn còn cần phải huy động các nguồn lực của các thành phần kinh tế trong xã hội. Chính các định chế tài chính là cầu nối tập đoàn với thị trường tài chính.

Hai là: Mỗi một tập đoàn kinh tế có những đặc điểm hoạt động và chiến lược phát triển riêng. Vì vậy, lựa chọn thành lập định chế tài chính nào để kinh doanh loại dịch vụ tài chính gì? là do từng tập đoàn xem xét lựa chọn cho phù hợp với môi trường kinh doanh và quy định của pháp luật.

Ba là: Để phát triển các dịch vụ tài chính, các tập đoàn cần xây dựng chiến lược phát triển của loại dịch vụ này, ưu tiên phát triển loại dịch vụ nào trước thì đầu tư xây dựng các định chế tài chính kinh doanh loại dịch vụ đó.

Bốn là: Để phát huy vai trò điều hoà vốn tập trung, nhằm đưa hoạt động kinh doanh dịch vụ tài chính của các trung gian tài chính trong tập đoàn theo đúng mục tiêu và định hướng phát triển của tập đoàn thì với những định chế tài chính quan trọng tập đoàn nên giữ cổ phần chi phối hoặc tập đoàn sở hữu 100%; khuyến khích, tạo điều kiện để định chế tài chính này tham gia góp vốn vào định chế khác theo mô hình công ty mẹ - công ty con.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

2.1 KHÁI QUÁT VỀ TẬP ĐOÀN KINH TẾ Ở VIỆT NAM

2.1.1 Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam

Ngày 07 tháng 3 năm 1994, Chính phủ đã ban hành Quyết định số 91/TTg về việc tổ chức lại các liên hiệp xí nghiệp, các Tổng công ty hiện có và thí điểm thành lập một số Tổng công ty theo hướng mô hình Tập đoàn kinh tế. Sau một thời gian hoạt động theo mô hình Tổng công ty 91, các Tổng công ty nhà nước đã có nhiều đóng góp cho việc thúc đẩy phát triển kinh tế, bên cạnh đó đã bộc lộ nhiều nhược điểm, làm chậm quá trình tích tụ tập trung vốn, giảm tốc độ tăng trưởng và khả năng cạnh tranh; không phát huy được tính độc lập tự chủ của các doanh nghiệp thành viên, chưa tạo được động lực cho người lao động.

Để từng bước đổi mới, phát triển và nâng cao hiệu quả kinh doanh của các Tổng công ty nhà nước, Chính phủ đã thực hiện chủ trương chuyển một số Tổng công ty có quy mô lớn sang hoạt động theo mô hình Tập đoàn kinh tế.

2.1.2 Quá trình phát triển của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam

Ngày 29/4/1995, Thủ tướng Chính phủ ra quyết định số 249/TTg thành lập Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT). Sau hơn 10 năm hình thành và phát triển, đổi mới theo tinh thần các Nghị quyết Trung ương, hoạt động của Tổng công ty được phát triển mở

rộng cả chiều rộng và chiều sâu. Trong quá trình phát triển VNPT đã tập hợp được các nguồn lực tài chính, đất đai, nhân lực, cơ sở vật chất, kỹ thuật... có qui mô lớn, đa dạng hoá và mở rộng thêm nhiều ngành nghề kinh doanh. Nhờ cơ chế quản lý tập trung, Tổng công ty đã có điều kiện hỗ trợ các đơn vị hạch toán phụ thuộc về vốn, công nghệ, và khai thác dịch vụ, có điều kiện đầu tư phát triển các dịch vụ nghiên cứu, đào tạo và y tế, chăm sóc sức khoẻ cho toàn thể cán bộ công nhân viên ngành Bưu điện. VNPT được đánh giá là doanh nghiệp sử dụng vốn đầu tư ban đầu của Nhà nước có hiệu quả cao. Trong những năm đổi mới vừa qua VNPT đã chủ động thực hiện cơ chế tự vay, tự trả, thu hút nhiều nguồn vốn trong và ngoài nước.

Với những kết quả đã đạt được ngày 23/03/2005, Thủ tướng Chính phủ ký ban hành Quyết định số 58/2005/QĐ-TTg, phê duyệt đề án thí điểm hình thành Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam và các đơn vị thành viên. Đây là Tập đoàn kinh tế đầu tiên được Thủ tướng Chính phủ cho phép thành lập.

2.1.2 Mô hình tổ chức, Đặc điểm hoạt động sản xuất kinh doanh

Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (dưới đây gọi tắt Tập đoàn) là một Tập đoàn kinh tế Nhà nước hoạt động theo mô hình Công ty mẹ - Công ty con. Hội đồng quản trị quản lý và điều hành Tập đoàn có các thành viên do Thủ tướng Chính phủ bổ nhiệm theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Bưu chính Viễn thông. Tập đoàn có trách nhiệm kế thừa các quyền và nghĩa vụ hợp pháp của VNPT theo qui định của pháp luật.

Về tổ chức, công ty mẹ của Tập đoàn là công ty Nhà nước, có chức năng đầu tư tài chính vào các doanh nghiệp khác, giữ quyền chi phối các công ty con thông qua vốn, nghiệp vụ, công nghệ, thương hiệu, thị trường; trực tiếp quản lý, kinh doanh mạng lưới viễn thông đường trục và đảm bảo thực hiện nhiệm vụ công ích do Nhà nước giao. Việc hình thành Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam sẽ tạo sự gắn kết chặt chẽ giữa sản xuất - nghiên cứu - ứng dụng. Mạng lưới sẽ được phát triển đồng bộ, hiện đại chất lượng cao, tổ chức mạng hợp lý, đẩy nhanh tốc độ phát triển mạng đường trục để tạo ra hạ tầng thông tin quốc gia làm nền tảng cho việc ứng dụng công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước.

2.2 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

2.2.1. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt nam.

Với tiến trình mở cửa hội nhập khiến VNPT phải đối mặt với cạnh tranh không chỉ các nhà khai thác trong nước mà cả các nhà khai thác nước ngoài. Sự phát triển nhanh về công nghệ, dịch vụ là một sức ép rất lớn đặt VNPT trước nguy cơ tụt hậu về công nghệ so với các nước trên thế giới và khu vực. Trước tình hình trên, để đáp ứng yêu cầu phát triển sản xuất kinh doanh bưu chính, viễn thông đòi hỏi VNPT phải có một lượng vốn đầu tư khá lớn, dự kiến giai đoạn 2006 - 2010 là 75.000 tỷ đồng cho đầu tư phát triển kinh doanh bưu chính, viễn thông. Để đáp ứng nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển Tập đoàn thì các định chế tài chính kinh doanh các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn đóng một vai trò rất quan trọng. Như vậy phát triển các dịch vụ tài chính sẽ tạo điều kiện hỗ trợ cho Tập đoàn trong quá trình thu hút vốn đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh bưu chính, viễn thông.

2.2.2 Thực trạng phát triển các dịch vụ tài chính trong VNPT

2.2.2.1 Dịch vụ ngân hàng

a) Về chủ thể cung cấp dịch vụ:

Cho đến nay, tham gia cung cấp dịch vụ này gồm có hai định chế tài chính trong VNPT là công ty Tiết kiệm Bưu điện (VPSC) là đơn vị hạch toán phụ thuộc Tập đoàn và Công ty Tài chính Bưu điện (PTF) là đơn vị hạch toán độc lập.

b) Về khách hàng sử dụng dịch vụ

- **Dịch vụ tiết kiệm Bưu điện (TKBĐ):** Khách hàng gửi tiền tiết kiệm của Bưu điện chủ yếu là đối tượng dân cư có thu nhập thấp và trung bình. Do số tiền mỗi lần gửi tối thiểu là 50.000đ nên rất phù hợp với tầng lớp sinh viên và dân cư có thu nhập thấp.

- **Dịch vụ chuyển tiền:** Khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển tiền của Bưu điện không phải là khách hàng lớn so với khách hàng của ngân hàng thương mại và chủ yếu là phục vụ nhu cầu của cá nhân, hộ gia đình và hộ kinh doanh nhỏ.

- **Dịch vụ cho vay:** Hiện nay khách hàng của VNPT mới chủ yếu là các đơn vị trong ngành, các đơn vị ngoài ngành rất ít.

- **Dịch vụ tư vấn tài chính:** Khách hàng của dịch vụ này bao gồm các đơn vị thành viên trong Tập đoàn, các đơn vị ngoài ngành, tuy nhiên khách hàng ngoài ngành còn rất hạn chế.

c) *Về sản phẩm dịch vụ:*

* **Số lượng các sản phẩm, dịch vụ:**

• **Dịch vụ tiết kiệm:**

Dịch vụ tiết kiệm Bưu điện ra đời đã tạo nên một kênh huy động vốn mới bên cạnh kênh huy động vốn của các ngân hàng thương mại và các tổ chức tài chính trung gian khác. Công ty đã mạnh dạn áp dụng nhiều hình thức thu hút tiền gửi tiết kiệm bao gồm: hình thức tiết kiệm gửi góp; hình thức tiết kiệm không kỳ hạn; gửi một nơi rút nhiều nơi; hình thức tiết kiệm có kỳ hạn 3, 6, 9, 24 tháng, dịch vụ tài khoản cá nhân. Nguồn vốn thu hút qua TKBD không ngừng tăng lên, mỗi năm trung bình thêm gần 2.000 tỷ đồng. Số tiền huy động được từ 2.563 tỷ đồng năm 2000 đã tăng lên 12.756 tỷ đồng năm 2006 gấp 4,98 lần.

Ngoài hình thức huy động vốn từ dân cư thông qua tiết kiệm Bưu điện, VNPT còn huy động vốn dưới hình thức đồng tài trợ và hình thức nhận ủy thác cho vay qua công ty Tài chính Bưu điện, đã đáp ứng được phần nào nhu cầu cho đầu tư phát triển của VNPT.

• **Dịch vụ cho vay:**

VPSC đã huy động tiết kiệm từ dân để cho vay Quỹ Hỗ trợ phát triển với các kỳ hạn 1 năm, 2 năm, 3 năm và 5 năm. Trong những năm qua số vốn mà VPSC chuyển giao cho Quỹ Hỗ trợ phát triển liên tục đạt và vượt chỉ tiêu đề ra. Qua 8 năm hoạt động TKBD đã chuyển cho Quỹ Hỗ trợ phát triển với tổng số vốn là 13.055 tỷ đồng để đầu tư phát triển đất nước.

Để khắc phục hạn chế đặc thù của VNPT, từ năm 1999 PTF đã kết hợp với các ngân hàng thương mại thực hiện cho vay đồng tài trợ các dự án của VNPT. Huy động vốn bằng đồng tài trợ cũng không thể đáp ứng đủ nhu cầu vốn hàng trăm tỷ đồng mỗi năm cho VNPT, vì vậy PTF phải tìm kiếm và chuyển sang cách huy động vốn mới đó là nhận ủy thác cho vay của các ngân hàng thương mại. Dư nợ cho vay chủ yếu là cho vay trực tiếp ngắn, trung và dài hạn, nhận ủy thác cho vay, còn các hình thức khác thì chưa nhiều.

• **Dịch vụ chuyển tiền:**

✓ **Dịch vụ chuyển tiền truyền thống:**

Dịch vụ chuyển tiền trong nước: gồm có thư và điện chuyển tiền - Là một dịch vụ có bề dày truyền thống, ra đời từ rất lâu, đã quen thuộc với nhiều tầng lớp dân cư. Điện chuyển tiền (ĐCT)- ra đời sau thư chuyển tiền và có chất lượng phục vụ cao, cước phí cũng cao hơn. Dịch vụ chuyển tiền quốc tế - nhằm phục vụ nhu cầu chuyển tiền của thân nhân người Việt Nam từ nước ngoài gửi tiền về nước.

✓ **Dịch vụ chuyển tiền nhanh:**

Nhìn chung, dịch vụ chuyển tiền phát triển với tốc độ tăng trưởng về tiền gửi hàng năm khá cao khoảng từ 6% đến 18%. Đây là dịch vụ chịu cạnh tranh gay gắt bởi các ngân hàng thương mại, các công ty tư nhân và các tổ chức có làm dịch vụ chuyển tiền. Kết quả về doanh số chuyển tiền qua Bưu điện trong các năm từ năm 2000 đến 2006 cho thấy mặc dù tốc độ tăng trưởng của dịch vụ năm sau có cao hơn so với năm trước nhưng so với tiềm năng của thị trường thì VNPT còn rất khiêm tốn trong loại hình dịch vụ này.

• **Dịch vụ thanh toán:**

Kể từ tháng 06/2003 TKBD đã bắt đầu thử nghiệm dịch vụ thanh toán qua tài khoản cá nhân, bước đầu VPSC được nhiều khách hàng tin dùng. Một số dịch vụ tài chính Bưu chính thu cước mà VPSC cung cấp được khách hàng đánh giá cao đó là: Dịch vụ chuyển tiền qua tài

khoản cá nhân, dịch vụ trích chuyển tự động, dịch vụ trả lương qua tài khoản tiết kiệm Bưu điện. Tính đến tháng 12/2006, số tài khoản cá nhân(TKCN) tham gia trả lương chiếm 38,8% tổng số TKCN toàn mạng.

• *Dịch vụ tư vấn tài chính:*

PTF đã cung cấp dịch vụ tư vấn trợ giúp một số đơn vị thành viên trong ngành về lĩnh vực: tư vấn phát hành cổ phiếu, bán đấu giá cổ phần, làm đại lý giúp doanh nghiệp tổ chức phát hành cổ phiếu hay bảo lãnh cho việc phát hành cổ phiếu của doanh nghiệp.

* *Chất lượng sản phẩm, dịch vụ:*

Hiện nay các sản phẩm dịch vụ tiết kiệm bưu điện do các đơn vị của VNPT cung cấp được thiết kế đơn giản theo dạng đơn nguyên, do đó dễ hiểu đối với nhân viên giao dịch và người tham gia sử dụng dịch vụ, phù hợp với đối tượng khách hàng có thu nhập trung bình và thấp.

Thời gian qua chất lượng dịch vụ chuyển tiền được cải thiện rõ rệt do được đầu tư, nâng cấp mạng, đường truyền dẫn, chính vì thế mà chất lượng dịch vụ được nâng lên và thời gian toàn trình của việc cung cấp dịch vụ được rút ngắn lại, tạo lợi thế cạnh tranh với các đối thủ khác.

Với dịch vụ tư vấn tài chính PTF thực hiện tương đối hiệu quả và chất lượng, đã giúp VNPT và các đơn vị thành viên giải quyết được nhiều vướng mắc khi tham gia các hoạt động trên thị trường tài chính cũng như trong việc xử lý các vấn đề tài chính

d) *Về giá cả dịch vụ*

Lãi suất của một số sản phẩm tiết kiệm truyền thống đảm bảo khả năng cạnh tranh với các sản phẩm tiết kiệm cùng kỳ hạn của hệ thống ngân hàng thương mại. Mức cước phí hợp lý, hạn chế các loại cước phải thu đối với khách hàng. VNPT chỉ xây dựng và ban hành một số loại cước chính.

e) *Về khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng:*

Với mạng lưới bưu cục rộng khắp, dịch vụ TKBD cũng như các dịch vụ giá trị gia tăng khác đã đến được với mọi người dân kể cả các vùng núi cao, hải đảo. Dù vốn lớn hay nhỏ người dân đều có cơ hội tiếp cận với loại hình dịch vụ tài chính này để nâng cao khả năng sinh lời cho vốn và có thêm được các tiện ích từ dịch vụ thanh toán.

Dịch vụ chuyển tiền đã được triển khai hầu hết các bưu cục trong cả nước, với tốc độ tăng trưởng khá cao ngày càng đáp ứng nhu cầu của người dân. Hình thành thế mạnh về mạng lưới rất lớn trong việc cung cấp các loại hình dịch vụ thanh toán cho khách hàng như nhờ thu, nhờ trả tiền lương, tiền bảo hiểm, tiền điện thoại, tiền nước, chuyển tiền mặt, kiều hối...

2.2.2.2 Dịch vụ Bảo hiểm

a) *Về chủ thể cung cấp dịch vụ*

Tham gia cung cấp dịch vụ này trong VNPT chỉ duy nhất có Công ty Cổ phần bảo hiểm Bưu điện, là một doanh nghiệp hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bảo hiểm phi nhân thọ và VNPT làm đại lý cung cấp dịch vụ bảo hiểm nhân thọ với Công ty Prevoir.

b) *Về khách hàng sử dụng dịch vụ:*

Đối với dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ, hiện nay khách hàng sử dụng dịch vụ vẫn chủ yếu là các doanh nghiệp, các tổ chức nói chung tập trung vào các thành phố lớn, trung tâm dân cư, đối tượng là cá nhân, các doanh nghiệp ở các vùng sâu, vùng xa vẫn còn ít. Bảo hiểm nhân thọ Bưu chính khách hàng sử dụng dịch vụ chủ yếu là cá nhân.

c) *Về sản phẩm, dịch vụ*

• *Bảo hiểm phi nhân thọ:* Qua 8 năm liên tiếp Bảo hiểm Bưu điện luôn hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kinh doanh: Mức tăng trưởng hoạt động kinh doanh bảo hiểm đạt 35% vượt 13% kế hoạch, tổng số nộp ngân sách Nhà nước giai đoạn 2001 - 2006 là 144,9 tỷ đồng. Thu kinh doanh bảo hiểm năm 2006 đạt 243,45 tỷ đồng trong khi năm 2001 con số này chỉ 83 tỷ đồng, tổng thu từ hoạt động đầu tư tài chính là 24,7 tỷ đồng.

• *Dịch vụ trung gian bảo hiểm:* Đây là một loại hình bảo hiểm mới lần đầu tiên có mặt tại Việt Nam. Khách hàng mua Bảo hiểm này sẽ được hưởng dịch vụ “2 trong 1”: Vừa bảo hiểm vừa tiết kiệm. Khi mua bảo hiểm khách hàng sẽ được hưởng lãi suất tiết kiệm ước tính khoảng 7%/năm. Ngoài ra dịch vụ còn bảo hiểm 24/24 giờ trước mọi tai nạn. Đây là một dịch vụ tài chính mới của VNPT trong đó VNPT làm đại lý cung cấp dịch vụ.

- *Về chất lượng dịch vụ*

Mặc dù sản phẩm bảo hiểm chưa nhiều nhưng thủ tục đơn giản, tiện lợi và hình thức đóng bảo hiểm linh hoạt cho khách hàng. Khách hàng dễ dàng rút tiền, không cần khai báo về sức khỏe và kiểm tra y tế, bảo hiểm 24/24 trước mọi tai nạn trong cuộc sống. Bảo hiểm phi nhân thọ chất lượng phục vụ ngày càng được nâng cao, BHBĐ luôn được khách hàng đánh giá cao bởi việc thu xếp chu đáo các chương trình bảo hiểm an toàn và sát cánh cùng khách hàng trong suốt quá trình bảo hiểm, tạo sự an tâm để khách hàng phát triển kinh doanh.

- *Về giá cả dịch vụ*

Bảo hiểm nhân thọ mức lãi suất và đóng phí linh hoạt, tạo thuận lợi cho khách hàng. Khách hàng mua bảo hiểm nhân thọ bưu chính sẽ được hưởng dịch vụ “2 trong 1” vừa bảo hiểm, vừa tiết kiệm ước tính với lãi suất khoảng 7% năm. Với bảo hiểm nhân thọ bưu chính, người mua bảo hiểm dễ dàng thay đổi mức bảo hiểm cho từng năm theo nhu cầu của bản thân

- *Về khả năng tiếp cận dịch vụ*

Từ năm 2001 đến năm 2006 công ty đã thành lập được 23 chi nhánh trong cả nước. Tính đến ngày 31/3/2006 công ty có 1574 đại lý trên toàn quốc. PTI không chỉ phục vụ tốt nhu cầu bảo hiểm của khách hàng trong Ngành Bưu chính - Viễn thông mà đã mở rộng khai thác các khách hàng ngoài Ngành. Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ Bưu chính đã chính thức triển khai trên mạng lưới bưu cục từ ngày 28/3/2006 tại 32 bưu cục ở 12 bưu điện tỉnh, thành phố.

2.2.2.3 Dịch vụ chứng khoán

Mặc dù VNPT có các tổ chức tài chính phi ngân hàng, nhưng cho đến nay mới chỉ có công ty PTF trong VNPT đã thực hiện dịch vụ tư vấn phát hành chứng khoán. Công ty đã thực hiện dịch vụ tư vấn trợ giúp các đơn vị thành viên trong ngành phát hành cổ phiếu, bán đấu giá cổ phần, làm đại lý giúp doanh nghiệp tổ chức phát hành cổ phiếu hay bảo lãnh cho việc phát hành cổ phiếu của doanh nghiệp

2.3 ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

2.3.1 Những kết quả đạt được

Thứ nhất: Đã tạo ra một kênh huy động vốn phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của tập đoàn và đáp ứng nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển của Nhà nước

Thứ hai: Dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam giúp mở rộng khả năng tiếp cận của người dân với các dịch vụ tài chính

Thứ ba: Dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam giúp Tập đoàn đa dạng hoá các dịch vụ cung cấp, tăng doanh thu, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội và là cầu nối giữa Tập đoàn với thị trường tài chính .

2.3.2 Những hạn chế

2.3.2.1 Các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính còn ít, tiềm lực tài chính yếu

Trong Tập đoàn số lượng chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính còn rất khiêm tốn mới chỉ có 3 đơn vị. Dịch vụ mà các chủ thể tài chính của VNPT cung cấp còn rất hạn hẹp, quy mô nhỏ. Hoạt động của các chủ thể này còn rất đơn lẻ. Tiềm lực tài chính của các chủ thể yếu, quy mô của các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính của VNPT còn nhỏ bé, vốn điều lệ lúc mới thành lập thấp. Trong VNPT còn thiếu các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính mới.

2.3.2.2 Các dịch vụ tài chính còn chưa đa dạng, chất lượng dịch vụ thấp

- Dịch vụ ngân hàng:

✓ *Đối với dịch vụ tiết kiệm Bưu điện:* Dịch vụ cung cấp chưa chọn gói (chỉ nhận tiền gửi của cá nhân mà không nhận tiền gửi của các tổ chức, doanh nghiệp, hoặc chưa liên hoàn (ví dụ như gửi tiền- thanh toán- cho vay- đầu tư- bảo hiểm- tư vấn). Dịch vụ được xây dựng đơn nguyên, do đó bị hạn chế trong việc xây dựng các dịch vụ mới theo dạng dịch vụ hỗn hợp, tức là dịch vụ mới phải có sự kết hợp của hai hay nhiều các dịch vụ cũ. Chưa có các dịch vụ hợp tác với hệ thống các NHTM, do đó một mặt khách hàng chưa được hưởng tối đa lợi ích do dịch vụ mang lại, Chủng loại dịch vụ ít, chưa có nhiều dịch vụ gia tăng trên dịch vụ TKBĐ.

✓ *Đối với dịch vụ chuyển tiền:* Dịch vụ chuyển tiền trong nước của VNPT có tính cạnh tranh kém hơn so với các ngân hàng và tư nhân do loại hình dịch vụ còn ít, thủ tục chi trả tiền của Bưu điện tương đối rườm rà, gây phiền hà cho khách hàng. Hiện nay dịch vụ chuyển tiền quốc tế của VNPT chỉ thực hiện chiều về, không có chiều đi, thực hiện ký hợp đồng với Bưu chính các nước (13 nước) là chủ yếu, với các công ty nước ngoài mới chỉ ký hợp đồng với AMEX của Mỹ.

✓ *Dịch vụ cho vay của VNPT:* Dịch vụ này còn kém phát triển, chủ yếu cho vay bằng hình thức đồng tài trợ và ủy thác cho vay với số lượng không nhiều trong khi nhu cầu vốn đầu tư trong ngành là rất lớn. TKBD chưa được cung cấp dịch vụ cho vay, toàn bộ tiền thu hút được phải chuyên cho Ngân hàng phát triển và Ngân hàng chính sách xã hội.

- Dịch vụ bảo hiểm:

✓ *Đối với dịch vụ Bảo hiểm nhân thọ Bưu chính:* Nói chung sản phẩm bảo hiểm nhân thọ Bưu chính do VNPT phối hợp cung cấp đơn giản, tiện lợi cho khách hàng, nhưng chủng loại sản phẩm đưa ra chưa nhiều.

✓ *Đối với dịch vụ Bảo hiểm phi nhân thọ:* Trong cùng một nghiệp vụ bảo hiểm, chưa có nhiều loại sản phẩm khác nhau về gam sản phẩm (điều kiện bảo hiểm, biểu phí...) để cho khách hàng sử dụng dịch vụ dễ dàng lựa chọn. Còn thiếu các dịch vụ bảo hiểm cung cấp cho cá nhân.

2.3.2.3 Giá cả của các dịch vụ tài chính còn nhiều bất cập

- Dịch vụ ngân hàng:

✓ *Dịch vụ tiết kiệm Bưu điện:* Chênh lệch lãi suất cho vay và huy động của VPSC thấp, do đó tại nhiều thời điểm mặt bằng lãi suất TKBD không hấp dẫn khách hàng đến gửi tiền. Việc xây dựng và ban hành cơ chế lãi suất cũng như cước phí mang tính thống nhất trên toàn hệ thống, không phân biệt vùng, miền, khu vực. Chưa tối đa hoá các dịch vụ có thể thu cước.

✓ *Dịch vụ chuyển tiền:* Giá cước dịch vụ chuyển tiền của VNPT được quy định theo nấc tiền gửi nên cách tính cước cũng theo từng nấc. Với cách tính cứng nhắc như vậy khiến cho dịch vụ này không khuyến khích và khó thu hút được khách hàng trong điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt.

- Dịch vụ bảo hiểm:

Giá phí bảo hiểm của PTI hình thành dựa trên cơ sở tính toán thống kê để xác định mức phí sản và thêm vào đó là các chi phí để ấn định mức phí dịch vụ vì vậy phí bảo hiểm không phản ánh đúng yếu tố rủi ro của thị trường.

2.3.2.3 Khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp của khách hàng còn hạn chế

Một mặt do dịch vụ tiết kiệm Bưu điện chỉ được huy động vốn từ dân cư và cũng chỉ cho Ngân hàng Phát triển và ngân hàng Chính sách Xã hội vay, nên các tổ chức và doanh nghiệp chưa có cơ hội để tiếp cận với dịch vụ TKBD. Mặt khác dịch vụ cho vay của công ty Tài chính Bưu điện cũng rất hạn chế do vốn điều lệ của công ty thấp, mà hạn mức cho vay đối với một khách hàng bị khống chế bởi tỷ lệ của Ngân hàng Nhà nước, nên cả hai dịch vụ này của VNPT đều chưa có khả năng tiếp cận được với mọi đối tượng khách hàng.

Một yếu tố nữa làm hạn chế khả năng tiếp cận của dịch vụ ngân hàng là do thế mạnh về hệ thống mạng lưới sẵn có của Tập đoàn chưa được khai thác hết; kênh phân phối sản phẩm bảo hiểm của VNPT còn chưa đa dạng; VNPT chưa quan tâm thỏa đáng tới hoạt động quảng cáo, do đó chưa khuyến khích được khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.3.2.4 Khả năng cạnh tranh của sản phẩm, dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp chưa cao

Sản phẩm dịch vụ tài chính mà VNPT cung cấp còn quá nghèo nàn, ít về chủng loại so với các đối thủ cạnh tranh, dịch vụ thu phí ít. Khả năng phát triển các dịch vụ đi kèm trên nền các dịch vụ đang cung cấp còn thấp. Tính liên thông giữa các dịch vụ của ngân hàng tạo thuận lợi cho khách hàng, trong khi dịch vụ TKBD không có được ưu điểm đó. Đây là điểm yếu nhất của dịch vụ TKBD.

Dịch vụ chuyển tiền của VNPT không những cạnh tranh với dịch vụ chuyển tiền của ngân hàng mà còn là một bộ phận phụ thuộc vào ngân hàng do sử dụng tài khoản tại ngân hàng để lưu giữ và điều chuyển tiền. Đối với dịch vụ bảo hiểm, VNPT cung cấp 44 sản phẩm trong khi các Công ty Bảo hiểm khác cung cấp đến 100 sản phẩm bảo hiểm.

Giá cả các dịch vụ tài chính mà VNPT cung cấp chưa linh hoạt, tính cạnh tranh thấp. Chưa tận dụng hết thế mạnh về mạng lưới Bưu chính sẵn có của VNPT trong việc phát triển dịch vụ tài chính mới, cả dịch vụ ngân hàng lẫn dịch vụ bảo hiểm. Chưa tận dụng thế mạnh về hạ tầng cơ sở của ngành Bưu chính Viễn thông là có một mạng lưới viễn thông và tin học hiện đại để phát triển các dịch vụ tài chính mới như thương mại điện tử.

Hoạt động quảng cáo, khuyến mại và chăm sóc khách hàng chưa được quan tâm chú trọng đúng mức, còn manh mún, mạnh đơn vị nào đơn vị đó quảng cáo, chưa áp dụng các hình thức để tăng khả năng tiếp cận với khách hàng.

Đội ngũ cán bộ quản lý và khai thác dịch vụ còn nhiều hạn chế chưa theo kịp sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật. Tính chuyên nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ tài chính của VNPT kém cạnh tranh so với các đối thủ khác.

Việc ứng dụng tin học vào quá trình quản lý, khai thác dịch vụ còn manh mún, riêng lẻ, cục bộ chỉ phù hợp với điều kiện và khả năng của từng chủ thể cung cấp dịch vụ.

2.3.3 Nguyên nhân dẫn đến hạn chế

2.3.3.1 Từ góc độ hệ thống văn bản pháp lý

Quyết định số 270/2005/QĐ-TTg ngày 31/12/2005 về việc tổ chức huy động, quản lý và sử dụng nguồn tiền gửi tiết kiệm Bưu điện, Quyết định này mới chỉ mở rộng đầu vào cho VNPT chứ chưa mở rộng đầu ra cho VNPT vì VNPT vẫn chưa được thực hiện nghiệp vụ cho vay đối với các đối tượng khác ngoài chuyển giao số vốn huy động được cho Ngân hàng Phát triển và Ngân hàng Chính sách xã hội. Theo quy định này mức lãi suất hoàn toàn phụ thuộc vào mức lãi suất trái phiếu Chính phủ và phụ thuộc vào việc Bộ Tài chính thông báo cho Quỹ hỗ trợ Phát triển và Ngân hàng Chính sách xã hội mức lãi suất trái phiếu Chính phủ của tháng đó. Với cách quy định như vậy, VPSC không thể chủ động và linh hoạt trong việc điều chỉnh lãi suất và chi trả khách hàng.

Hiện nay tại Nghị định 79/2002/CP ngày 4/10/2002 về tổ chức và hoạt động của công ty tài chính Nhà nước chưa làm rõ mô hình tổ chức và hoạt động của các công ty tài chính trong Tập đoàn kinh tế, tạo điều kiện cho các công ty tài chính phát huy được vai trò là công cụ tài chính đặc lực phục vụ cho hoạt động và phát triển chung của Tập đoàn. Theo qui định của Ngân hàng Nhà nước mức vốn cho vay đối với một khách hàng của công ty tài chính là 15% vốn tự có. Đây là tỷ lệ khá thấp so với nhu cầu về vốn đầu tư cho các dự án của Tập đoàn. Cũng theo quy định hiện hành, PTF không được cho thuê tài chính, không được làm dịch vụ thanh toán trong khi nhu cầu thanh toán giữa các đơn vị trong Tập đoàn là rất lớn, nhất là nhu cầu điều hòa vốn.

Môi trường pháp lý cho sự phát triển các dịch vụ bảo hiểm trong đó có dịch vụ bảo hiểm của VNPT cung cấp còn có một số bất cập, có những quy định chưa phù hợp với tập quán kinh doanh bảo hiểm trên thế giới (chẳng hạn quy định về các xử lý khi thông báo tuổi sai trong bảo hiểm nhân thọ). Một hiện tượng khá phổ biến hiện nay là các doanh nghiệp bảo hiểm trả hoa hồng cho khách hàng, đây là hành vi bị cấm bởi pháp luật nhưng cho đến nay tình trạng này chưa có chiều hướng cải thiện.

2.3.3.2 Từ góc độ quản lý của tập đoàn đối với các hoạt động dịch vụ tài chính

a) Mô hình tổ chức, quản lý cung cấp dịch vụ tài chính còn chưa hợp lý

Mô hình 1- đó là mô hình tổ chức quản lý cung cấp các dịch vụ tài chính có sử dụng mạng Bưu chính công cộng của VNPT. Việc tổ chức quản lý cung cấp các dịch vụ này được thực hiện theo 3 cấp: Cấp Tổng công ty (nay là Tập đoàn), cấp công ty, cấp các Bưu điện tỉnh, thành phố và các công ty доч. Việc tổ chức quản lý cung cấp dịch vụ tài chính trên mạng lưới bưu chính của VNPT theo 3 cấp như trên dẫn đến VPSC là đầu mối quản lý, điều hành dịch vụ nhưng lại không được phép ban hành quy trình quản lý, khai thác dịch vụ. Mọi sửa đổi, bổ sung, ban hành

quy trình mới đều phải thông qua các ban chức năng của VNPT, do vậy quy trình thường không theo kịp thực tiễn tổ chức sản xuất cũng như kế hoạch, phát triển, cung cấp sản phẩm mới.

Mô hình 2- đó là mô hình tổ chức quản lý cung cấp các dịch vụ tài chính không sử dụng mạng Bưu chính công cộng của VNPT mà thông qua các công ty hạch toán độc lập là Công ty tài chính Bưu điện và Công ty Cổ phần Bảo hiểm Bưu điện. Khi đó việc tổ chức, quản lý cung cấp dịch vụ tài chính chỉ bao gồm hai cấp, cấp Tổng công ty (nay là Tập đoàn) và cấp công ty. Theo mô hình hiện tại, với công ty tài chính Bưu điện, VNPT còn can thiệp quá sâu vào hoạt động điều hành của công ty thể hiện trong việc VNPT quyết định lãi suất cho vay và huy động vốn. Với công ty cổ phần Bảo hiểm Bưu điện VNPT là cổ đông sáng lập chính với tỷ lệ vốn góp là 49,23%. VNPT cử người đại diện tham gia quản lý công ty đó là Chủ tịch hội đồng quản trị và Tổng giám đốc. Lúc này vai trò của VNPT đối với PTI được thông qua người đại diện phần vốn của VNPT tại PTI để quản lý hoạt động kinh doanh của PTI theo đúng nhiệm vụ và quyền hạn của Chủ tịch hội đồng quản trị và Tổng giám đốc. Đây là mô hình mà các đơn vị kinh doanh dịch vụ tài chính của VNPT đang hướng tới.

b) Quan điểm của Tập đoàn trong việc phát triển các dịch vụ tài chính:

Thứ nhất: Các nhà hoạch định chính sách của Tập đoàn chưa xây dựng được chiến lược phát triển các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn thông qua việc phát triển các định chế tài chính.

Thứ hai: Tập đoàn chưa đánh giá đúng tầm quan trọng của các định chế tài chính này trong việc kinh doanh các dịch vụ tài chính. Do đó kế hoạch hàng năm Tập đoàn giao cho các đơn vị này chỉ mang tính cầm chừng để nó tồn tại chứ không tạo điều kiện cho nó phát triển. Chính vì vậy trong quá trình điều hành hoạt động của các đơn vị có sự chông chéo chức năng giữa các ban chuyên môn của Tập đoàn với chức năng của các định chế tài chính này, chẳng hạn:

- Các hoạt động đầu tư tài chính của VNPT hiện nay vẫn được tiến hành trực tiếp qua các Ban chức năng của TCT (nay là Tập đoàn). Hiện nay trong Tập đoàn xuất hiện hội chứng "đầu tư tài chính". Đơn vị chuyên kinh doanh Bưu chính, Viễn thông cũng tham gia đầu tư tài chính. Tình trạng các đơn vị trong Tập đoàn thành lập các công ty cổ phần để tham gia đầu tư tài chính diễn ra tràn lan. Tình trạng này cảnh báo sớm một hiện tượng là Tập đoàn sẽ bỏ rơi cái gọi là lợi thế của mình để chuyển sang lĩnh vực không phải là lợi thế.

Thứ ba: Tập đoàn chưa thấy được vai trò thực sự của việc phát triển các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn thông qua việc phát triển các định chế tài chính nên rất thận trọng trong việc phát triển các dịch vụ này.

2.3.3.3 Chủ quan từ phía các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính

- Đối với công ty VPSC và Trung tâm chuyển tiền (TTCT):

Hiện nay VPSC và TTCT được Tập đoàn giao nhiệm vụ là chủ dịch vụ, nhưng VPSC mới chỉ thực hiện nhiệm vụ liên quan đến việc điều hành tác nghiệp dịch vụ hàng ngày, còn các nhiệm vụ khác liên quan đến cơ chế thúc đẩy phát triển dịch vụ vẫn chưa được thực hiện, do vậy các phản ứng với thị trường chưa linh hoạt và kịp thời. Hoạt động quảng cáo, khuyến mại của các công ty chưa được quan tâm đúng mức. Các biện pháp tiếp thị sản phẩm, dịch vụ trong giai đoạn này được thực hiện không nhiều. Công tác chăm sóc khách hàng chưa được bài bản, cụ thể. Đội ngũ nhân lực tham gia quản lý cũng như khai thác dịch vụ tài chính trên mạng bưu chính vẫn còn tình trạng thiếu hiểu biết về kinh doanh và ứng dụng kỹ thuật công nghệ mới

- Đối với công ty bảo hiểm Bưu điện:

Việc phát triển mạng lưới chi nhánh, mạng lưới đại lý của Công ty vẫn còn chậm dẫn đến chưa đáp ứng được yêu cầu của khách hàng, chất lượng phục vụ khách hàng cải thiện chưa đáng kể. Việc nghiên cứu, thiết kế các sản phẩm mới đáp ứng yêu cầu của khách hàng còn hạn chế, chưa có các sản phẩm phù hợp với nhu cầu thị trường. Việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin và quản lý chậm, chưa đáp ứng yêu cầu quản lý của Công ty. Các hoạt động đầu tư vốn của Công ty chưa được chú trọng. Thiếu đội ngũ cán bộ làm công tác bảo hiểm chuyên nghiệp, có kinh nghiệm trong việc định phí bảo hiểm.

- Đối với Công ty tài chính Bưu điện

Đội ngũ cán bộ, chuyên viên của công ty còn trẻ và thiếu kinh nghiệm, đặc biệt là sự am hiểu về ngành Bưu điện nên hạn chế trong việc tư vấn cho khách hàng. Công tác marketing và giới thiệu sản phẩm, dịch vụ của công ty còn yếu nên khách hàng chưa biết đến sản phẩm của công ty. Chưa ứng dụng công nghệ hiện đại trong quản lý và khai thác dịch vụ. Công ty chưa có biện pháp để đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tài chính mới như cho vay tiêu dùng...

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

3.1 CĂN CỨ ĐỀ XUẤT CÁC GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH TRONG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

3.1.1 Quan điểm và định hướng của Đảng và Nhà nước ta về việc phát triển dịch vụ tài chính

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện và phát triển thị trường chứng khoán, thị trường tiền tệ...v.v, để tạo môi trường thuận lợi cho sự phát triển các loại dịch vụ tài chính.

- Tiếp tục xây dựng và hoàn thiện cơ chế, chính sách quản lý Nhà nước đối với thị trường dịch vụ tài chính phù hợp với trình độ phát triển của nền kinh tế - xã hội, trong đó cần quán triệt nguyên tắc cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước.

- Từng bước mở cửa thị trường dịch vụ tài chính trong nước, hội nhập vào thị trường dịch vụ tài chính khu vực và quốc tế phù hợp với lộ trình cam kết tham gia các tổ chức khu vực và quốc tế của Chính phủ Việt Nam.

3.1.2 Định hướng phát triển của Tập đoàn BC-VT Việt Nam

- Xây dựng trở thành Tập đoàn có quy mô lớn, tiềm lực tài chính mạnh, có trình độ công nghệ, quản lý hiện đại và chuyên môn hoá cao; kinh doanh đa ngành, trong đó BC-VT và CNTT là các ngành kinh doanh chính; gắn kết chặt chẽ giữa sản xuất kinh doanh với khoa học công nghệ; nghiên cứu triển khai; đào tạo có sự tham gia của nhiều thành phần kinh tế. Mở rộng lĩnh vực kinh doanh sang các ngành nghề khác như du lịch, bảo hiểm, tài chính ngân hàng...

- Hướng ra thị trường khu vực và thế giới.

3.1.3 Những yêu cầu cơ bản của việc phát triển dịch vụ tài chính trong điều kiện hội nhập

- Yêu cầu về thị trường (xác định “câu” về dịch vụ tài chính): Ngoài việc mở rộng thị trường trong nước phải vươn lên mở mang cả thị trường ngoài nước;

- Yêu cầu về khả năng cung cấp dịch vụ tài chính (xác định “cung” về dịch vụ)

- Yêu cầu nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính

- Yêu cầu về tính đa dạng của các sản phẩm dịch vụ tài chính

- Yêu cầu quản lý nghề nghiệp:

- Yêu cầu khung pháp lý chuẩn

3.1.4 Khả năng phát triển dịch vụ tài chính của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam

Thứ nhất: Mạng lưới cung cấp dịch vụ. Với hệ thống bưu cục được triển khai đến tận các huyện, xã của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, nếu tất cả các Bưu cục nói trên đều tham gia vào mạng lưới thì đây sẽ trở thành mạng lưới cung cấp dịch vụ tài chính số một Việt Nam.

Thứ hai: Là một đơn vị chủ lực có uy tín trong ngành BC-VT. VNPT trước đây là Tổng công ty 91 (nay là Tập đoàn) hoạt động có uy tín trong Ngành Bưu chính - Viễn thông, khách hàng đã quen với việc sử dụng các dịch vụ Bưu chính - Viễn thông nên khi VNPT phát triển thêm các dịch vụ mới thì những dịch vụ này sẽ dễ dàng được người dân chấp nhận và sử dụng.

Thứ ba: VNPT có tiềm lực tài chính mạnh với hệ thống thiết bị công nghệ hiện đại. Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam có ưu thế về mặt hạ tầng cơ sở vật chất liên quan đến việc triển khai, xây dựng và vận hành mạng lưới Internet.

3.1.5 Nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

3.1.5.1 Các yếu tố tác động đến nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

Cũng như bất kỳ một loại dịch vụ nào, nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp phụ thuộc vào các yếu tố sau:

- *Yếu tố kinh tế:*

- *Yếu tố về tập quán tiêu dùng và dân số:*

3.1.5.2. Xu hướng nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

Đối với dịch vụ chuyển tiền đây vẫn là dịch vụ tiềm năng mà VNPT có khả năng phát triển. Đặc biệt thời gian tới nhu cầu sử dụng dịch tiền nhanh, chuyển tiền siêu nhanh và chuyển tiền quốc tế bắt đầu tăng và có xu hướng bùng phát trong những năm tới do sự phát triển kinh tế, hội nhập quốc tế, thương mại và du lịch. Đối tượng khách hàng là người đi lao động ở nước ngoài gửi tiền về cho người thân. Nhu cầu sử dụng các dịch vụ thanh toán bằng thẻ, dịch vụ ngân hàng trực tuyến, thanh toán trực tuyến của xã hội ngày một tăng. Đây sẽ là một tiềm năng mới cho VNPT. Đối với dịch vụ tư vấn tài chính: Các doanh nghiệp hiện nay đang trong quá trình cổ phần hóa rất mạnh vì vậy nhu cầu tư vấn về quản lý tài chính, về xử lý các vấn đề tài chính sau cổ phần, tư vấn đổi mới doanh nghiệp...

Đối với dịch vụ bảo hiểm: Bước vào giai đoạn 2007 – 2012, thị trường tiềm năng bảo hiểm Việt Nam là rất lớn do sự hội nhập và phát triển kinh tế kéo theo sự phát triển các ngành kinh tế mũi nhọn. Đặc biệt BC-VT và CNTT là ngành kinh tế mũi nhọn sẽ tham gia vào thị trường bảo hiểm nhiều hơn, khi đó thời cơ rất lớn cho Bảo hiểm Bưu Điện (BHBD) phát triển và hội nhập với ngành bảo hiểm của các nước trong khu vực và thế giới;

3.1.5.3 Dự báo nhu cầu dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

Kết quả dự báo cho thấy doanh thu, sản lượng của các dịch vụ chuyển tiền cũng như tình hình huy động vốn của dịch vụ TKBD hiện đang được cung cấp trên mạng lưới bưu chính của VNPost từ nay đến năm 2012 vẫn đạt tốc độ tăng trưởng nhưng không cao, cũng giống như kinh nghiệm tham khảo của bưu chính các nước, điều này cho thấy sự cần thiết đối với VNPT trong việc phải phát triển các dịch vụ TCBC mới và các hình thức TTĐT mới nhằm đạt hiệu quả trong việc kinh doanh các dịch vụ TCBC

3.2 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH CỦA TẬP ĐOÀN BCVT VIỆT NAM

3.2.1 Hoàn thiện mô hình tổ chức, quản lý cung cấp dịch vụ tài chính

3.2.1.1 Hoàn thiện mô hình tổ chức của các chủ thể cung cấp dịch vụ

a) *Đối với Công ty tiết kiệm Bưu điện:*

Như đã phân tích ở phần thực trạng, VPSC là công ty chủ dịch vụ nhưng lại không được trực tiếp điều hành mạng lưới cung cấp dịch vụ vì cung cấp dịch vụ là do các Bưu điện Tỉnh, thành phố quyết định. Bởi vậy trong tương lai để phát triển được các dịch vụ tài chính có sử dụng mạng bưu chính công cộng, VNPT phải chuyển đổi mô hình tổ chức cho Công ty dịch vụ tiết kiệm bưu điện. Theo chúng tôi nên chuyển đổi Công ty dịch vụ tiết kiệm Bưu điện thành một Ngân hàng thương mại cổ phần Bưu điện

b) *Đối với Công ty Tài chính Bưu điện:*

Với mô hình tổ chức quản lý như hiện tại, công ty tài chính Bưu điện chưa phát huy đầy đủ vai trò của mình như mục tiêu thành lập nó. Chính vì vậy, Tập đoàn cần có nhận thức đầy đủ về vai trò của Công ty Tài chính Bưu điện trong Tập đoàn, trên cơ sở đó có các biện pháp hoàn thiện mô hình tổ chức, hoạt động của công ty tài chính, tạo đủ điều kiện để nó phát huy hiệu quả, thực sự là một công cụ tài chính hữu hiệu của Tập đoàn. Để hoạt động của công ty tài chính có hiệu quả cần chuyển đổi hình thức sở hữu cho PTF từ công ty Nhà nước hạch toán độc lập trong Tập đoàn thành công ty cổ phần trong đó Tập đoàn giữ cổ phần vốn góp chi phối thông qua người đại diện phần vốn của Tập đoàn tại công ty, hoạt động theo mô hình công ty mẹ - công ty con.

3.2.1.2 Nâng cao hiệu lực quản lý của Tập đoàn đối với các hoạt động dịch vụ tài chính

a) *Sửa đổi bổ sung cơ chế, chính sách của Tập đoàn cho phù hợp với điều kiện hội nhập kinh tế khu vực và Quốc tế*

b) *Nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác kiểm tra, giám sát.*

c) *Củng cố tổ chức bộ máy quản lý của Tập đoàn*

3.2.2 Nâng cao tiềm lực tài chính cho các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính trong Tập đoàn

3.2.2.1 Đối với Công ty dịch vụ tiết kiệm Bưu điện

Vốn điều lệ của VPSC ban đầu chỉ có 50 tỷ đồng Việt Nam, kể từ tháng 5/2005 VNPT đã tăng vốn điều lệ cho VPSC lên 113 tỷ đồng, Để có thể đáp ứng nhu cầu điều chuyển tiền ngân vụ trên toàn mạng 2 tỷ đồng một năm, thì VPSC cần phải được tăng vốn điều lệ lên 300 tỷ đồng Việt Nam. Mục tiêu của giải pháp này nhằm nâng cao tiềm lực tài chính cho VPSC, trên cơ sở đó tạo điều kiện cho VPSC có thể mở rộng đầu tư, tin học hoá các bưu cục cung cấp dịch vụ, thử nghiệm các dịch vụ mới hiện đại, đáp ứng nhu cầu cung cấp các dịch vụ thanh toán mới và áp dụng thanh toán thương mại điện tử trong thời gian tới.

3.2.2.2 Công ty tài chính Bưu điện (PTF)

Qua 8 năm hoạt động vai trò đầu mối huy động vốn của PTF còn chưa thực sự hiệu quả, so với nhu cầu vốn đầu tư của VNPT thì số vốn mà PTF cho vay còn quá khiêm tốn. Nguyên nhân của hạn chế trên một mặt do PTF chưa có nhiều cách thức huy động vốn, mặt khác do tiềm lực tài chính của PTF còn hạn chế. Khi đó với vốn điều lệ là 70 tỷ đồng, PTF không thể cho một khách hàng vay bằng vốn của mình quá 10,5 tỷ đồng. Bởi vì PTF có thể huy động vốn bằng cách nhận tiền gửi trên một năm hay phát hành kỳ phiếu, trái phiếu cũng không “được phép” có đầu ra. Để hạn chế khó khăn trên cho PTF chỉ bằng cách VNPT tăng vốn điều lệ cho PTF.

3.2.2.3 Công ty cổ phần bảo hiểm Bưu điện

Cũng giống như các doanh nghiệp bảo hiểm khác trên thị trường bảo hiểm Việt Nam, năng lực tài chính của Bảo hiểm Bưu điện còn hạn chế. Do vậy, một trong những biện pháp để nâng cao tiềm lực tài chính cho PTI là tăng vốn điều lệ bằng cách phát hành thêm cổ phần, tạo điều kiện cho PTI có thể mở rộng hoạt động đầu tư, hiện đại hoá công nghệ quản lý kinh doanh, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội là cung cấp các sản phẩm bảo hiểm đạt tiêu chuẩn quốc tế.

3.2.3 Phát triển các định chế tài chính trong VNPT theo hướng hình thành trung tâm thanh khoản trong Tập đoàn BC-VT Việt Nam

3.2.3.1 Cơ sở đề xuất giải pháp

Căn cứ vào Quyết định 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam. Căn cứ vào kinh nghiệm tổ chức hệ thống thanh toán qua ngân hàng của một số nước trên thế giới cho thấy các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ thường có Bưu điện tham gia. Căn cứ vào kinh nghiệm tổ chức trung tâm thanh khoản ở các nước phát triển(chẳng hạn nhà thanh khoản viễn thông Mach tại Luxembourg).Căn cứ vào nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh khoản của các nhà khai thác viễn thông tại thị trường Việt nam. Căn cứ vào năng lực hiện tại của VNPT đó là:

VNPT là nhà khai thác viễn thông lớn nhất tại Việt nam. Hiện tại VNPT đang có một trung tâm thanh khoản trực thuộc Công ty Viễn thông liên tỉnh(VTN). Trung tâm này đang làm chức năng thu thập, xử lý số liệu cuộc gọi; đối soát số liệu cuộc gọi; tính cước kết nối và quản lý biên bản xác nhận số liệu cuộc gọi. VNPT có hạ tầng cơ sở và trang thiết bị kỹ thuật viễn thông hiện đại với mạng lưới viễn thông ngang tầm các nước trong khu vực, với đường truyền Intranet của Tập đoàn có các cổng giao tiếp để kết nối với các nhà khai thác trong Tập đoàn; với đường truyền ADSL sẵn có Trung tâm thanh khoản sẽ dùng thêm kết nối VPN thông qua dịch vụ Megawan trong quá trình trao đổi số liệu với các nhà khai thác khác, làm nền tảng vững chắc cho việc hiện đại hóa mạng lưới cung cấp các dịch vụ thanh khoản sau này. VNPT có đội ngũ

cán bộ, công nhân viên đang làm công nghệ BC - VT và CNTT làm dịch vụ thanh khoản sẽ rất thuận lợi.

Với những căn cứ trên, chúng tôi đề xuất nên thành lập trung tâm thanh khoản tại VNPT là hoàn toàn phù hợp. Trung tâm này là một tổ chức trung gian thực hiện chức năng đối soát số liệu và thanh khoản tài chính giữa các nhà khai thác viễn thông trong nội bộ Tập đoàn; giữa Tập đoàn với các nhà khai thác khác và giữa các nhà khai thác khác với nhau; giữa các nhà khai thác trong nước với các nhà khai thác viễn thông quốc tế có quan hệ kết nối.

Với chức năng trên thì hoạt động của Trung tâm thanh khoản bao gồm:

- Quản lý việc thu thập, xử lý số liệu cuộc gọi của khách hàng của các nhà khai thác viễn thông trên lãnh thổ Việt nam; Quản lý việc tính cước kết nối.; Quản lý việc đối soát số liệu; Quản lý biên bản xác nhận số liệu tính cước kết nối và đối soát giữa Trung tâm thanh khoản với các nhà khai thác viễn thông; thanh toán bù trừ cước kết nối và các khoản cước chia khác giữa các đơn vị thành viên trong Tập đoàn, giữa Tập đoàn với các nhà khai thác viễn thông khác trong và ngoài nước và giữa các nhà khai thác viễn thông khác với nhau; Thay mặt các nhà khai thác viễn thông hoàn tất các thủ tục liên quan đến thanh khoản trong đàm phán kết nối, đàm phán roaming giữa các mạng di động trong nước và các thoả thuận khác...

3.2.3.2 Lựa chọn mô hình: Chúng tôi cho rằng nên thành lập Trung tâm thanh khoản dưới dạng công ty cổ phần là phù hợp nhất

3.2.3.3 Các bước đi thích hợp

Bước 1: Thực hiện tách Bưu chính và Viễn thông, phân định hoạt động kinh doanh và hoạt động công ích. Bước 2: Thực hiện chuyển đổi các định chế tài chính trong VNPT theo như đề xuất của đề tài. Bước 3: Chuẩn bị các điều kiện về cơ sở vật chất; đội ngũ cán bộ, nhân viên; các mối quan hệ với khách hàng trên cơ sở phát triển dịch vụ thanh khoản từ dịch vụ hiện nay trung tâm thanh khoản thuộc VTN đang làm. Bước 4: Xây dựng đề án thành lập Trung tâm thanh khoản chuyển đổi từ Trung tâm thanh khoản thuộc VTN hiện nay.

3.2.4. Đa dạng hoá các loại hình dịch vụ tài chính, phát triển các dịch vụ tài chính mới do các chủ thể của VNPT cung cấp

a) Đối với dịch vụ ngân hàng:

- Dịch vụ tiết kiệm:

Mở rộng nhiều hình thức huy động tiền gửi tiết kiệm với nhiều thời hạn, nhiều loại lãi suất, nhiều phương thức gửi và thanh toán khác nhau, gửi một nơi lấy ở nhiều nơi; mở sổ tiết kiệm không cần chứng minh nhân dân. Mở rộng hình thức huy động vốn thông qua việc phát hành chứng chỉ tiền gửi và giấy tờ có giá. Huy động bằng hình thức nhận tiền gửi có kỳ hạn từ 1 năm trở lên đối với các tổ chức và cá nhân, vay các tổ chức tín dụng trong và ngoài nước, tổ chức tài chính quốc tế bằng nội và ngoại tệ (Đối với công ty PTF).

Tiếp tục nghiên cứu đưa ra các sản phẩm huy động vốn mới có hàm lượng công nghệ cao và mang nhiều tiện ích cho khách hàng như: Sản phẩm tiết kiệm tích lũy; tiết kiệm bậc thang; tiết kiệm bảo hiểm; tiết kiệm dự thưởng; huy động vốn chi trả tại nhà với mức từ 50 triệu đồng trở lên. Đa dạng hóa các dịch vụ Ngân hàng bán lẻ và các dịch vụ ngân hàng hiện đại trên cơ sở phát triển của công nghệ thông tin như thẻ ATM, ví điện tử, Ngân hàng điện tử, Internet Bank, phone bank, Mobile Banking, dịch vụ mua hàng qua mạng.

- Dịch vụ tín dụng:

Mở rộng hình thức cho vay bằng hình thức chiết khấu, tái chiết khấu đối với các tổ chức và cá nhân bằng nội và ngoại tệ, cầm cố thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá. Phát triển một số các dịch vụ mới như bao thanh toán, tài trợ cho vay tiêu dùng, cho vay thấu chi, cho vay mua cổ phần, chứng khoán...v.v. Phát triển các dịch vụ tài chính tín dụng tiêu dùng như cho vay thế chấp nhà, cho vay tín chấp, cho vay trả góp, cho vay thấu chi qua thẻ tín dụng, cho vay cầm cố sổ tiết kiệm...

- Phát triển dịch vụ tài chính vi mô: Để phát triển các dịch vụ tiết kiệm cho người nghèo ở nông thôn, thì chương trình cung cấp tín dụng vi mô cũng phải được gắn liền với chương trình

huy động tiết kiệm trong dân cư ở nông thôn Việt Nam, như một bộ phận hữu cơ của hệ thống hoàn chỉnh. Tiết kiệm nên được đưa ra như một yêu cầu bắt buộc đối với người nghèo khi muốn vay vốn từ VPSC. Cần nâng cao khả năng huy động vốn của VPSC bằng cách đa dạng hóa hình thức gửi tiền và thiết lập các mạng lưới tiếp cận của người dân bằng cách mở rộng các bưu cục cung cấp dịch vụ TKBD.

- Phát triển các dịch vụ thanh toán:
 - ✓ Đối với những dịch vụ như: Thẻ thông minh, tài khoản cá nhân, dịch vụ trả lương VPSC nhanh chóng tổng kết kinh nghiệm để có hướng triển khai rộng các dịch vụ này.
 - ✓ Đa dạng hoá dịch vụ nhờ thu, nhận trả: phí bảo hiểm, tiền điện, tiền nước, cước điện thoại. Hoàn thiện qui trình nghiệp vụ nhờ thu, nhận trả sẵn sàng triển khai trên diện rộng.
 - ✓ Cung ứng các phương tiện thanh toán mới: séc rút tiền mặt; thẻ thanh toán ghi nợ; ủy nhiệm chi; ủy nhiệm thu, séc TKBD,...

Ngoài các phương tiện thanh toán trên, VNPT nhanh chóng nghiên cứu, triển khai các dịch vụ thanh toán điện tử hoàn toàn mới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội đó là: Dịch vụ thanh toán qua hệ thống máy rút tiền tự động; dịch vụ thanh toán điện tử tại điểm bán hàng; dịch vụ thanh toán qua máy tính cá nhân; dịch vụ thanh toán qua điện thoại; dịch vụ bán thẻ thông minh đa năng; dịch vụ tiết kiệm Bưu điện tại nhà.

- Đối với dịch vụ chuyển tiền: Mở rộng và phát triển hình thức chuyển tiền quốc tế. Đa dạng hóa các hình thức chuyển tiền, không chỉ có chuyển tiền quốc tế bằng đường thư, chuyển tiền nhanh mà còn đưa các dịch vụ tiện ích hơn giúp đa dạng hóa sự lựa chọn của khách hàng. Chẳng hạn như dịch vụ chuyển tiền quốc tế qua tài khoản TKBD (khách hàng không nhất thiết phải đến bưu cục nhận tiền mà số tiền được chuyển thẳng vào tài khoản TKBD và được hưởng lãi).

- Phát triển các loại hình dịch vụ tài chính khác như: Dịch vụ đại lý bán xổ số, đại lý bán trái phiếu Chính phủ, đại lý thu đổi ngoại tệ, thanh toán séc du lịch cho các ngân hàng và các tổ chức được phép.

- Dịch vụ tư vấn tài chính: Mở rộng các hình thức tư vấn về thuế, tư vấn về rủi ro kinh doanh và rủi ro đầu tư, tư vấn đầu tư ra ngoài lãnh thổ Việt Nam. Phát triển các dịch vụ tư vấn cho các đơn vị ngoài ngành Bưu chính Viễn thông.

b) Đối với dịch vụ bảo hiểm:

Trong thời gian tới PTI cần tăng cường mở rộng và thực hiện các loại hình dịch vụ bảo hiểm mới và những loại hình bảo hiểm mà tỷ trọng khai thác còn ở mức thấp như: Bảo hiểm tài sản cho doanh nghiệp tư nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ trong và ngoài ngành, các dịch vụ bảo hiểm trong lĩnh vực nông, lâm, ngư nghiệp, các dịch vụ bảo hiểm cần công nghệ cao như lĩnh vực rủi ro tài chính.

c) Đối với dịch vụ chứng khoán:

Hiện nay tất cả các lĩnh vực kinh doanh của Tập đoàn BC-VT Việt Nam như: Bưu chính, viễn thông, xây dựng, thương mại, xây lắp đều đang chịu sự cạnh tranh mạnh mẽ. Theo dự báo của các chuyên gia kinh tế, tiềm năng phát triển của TTCK Việt Nam rất sáng sủa. Như vậy kinh doanh chứng khoán, dịch vụ chứng khoán là một lĩnh vực đầy tiềm năng, khả năng sinh lợi cho Tập đoàn là rất khả quan.

3.2.5 Nâng cao chất lượng dịch vụ

3.2.5.1 Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng kỹ thuật và công nghệ

a) Đối với dịch vụ Ngân hàng

Thứ nhất: Đầu tư nâng cấp các bưu cục, trên cơ sở tận dụng nguồn vốn tài trợ nâng cấp hệ thống bưu chính và nguồn vốn tài trợ của Chính phủ cho việc phát triển ICT ở nông thôn Việt Nam để hiện đại hóa cơ sở giao dịch theo hướng tiện lợi, văn minh.

Thứ hai: Phát triển và hoàn thiện hệ thống thông tin, tăng cường hoạt động trao đổi thông tin với khách hàng qua mạng kết nối, qua các trang web.

Thứ ba: Trang bị hiện đại hoá hệ thống công nghệ ngân hàng trực tuyến tiên tiến (core Banking) mà các ngân hàng nước ngoài đã và đang sử dụng. Đây là biện pháp cốt lõi để giữ và

phát triển khách hàng. vì hệ thống này quyết định đến việc VNPT có thể mở rộng dịch vụ và cung cấp cho một khối lượng khách hàng lớn.

b) Đối với dịch vụ bảo hiểm

Chuyển đổi chương trình quản lý hợp đồng bảo hiểm nhân thọ từ mạng TKBD sang mạng Post Net. Bảo hiểm phi nhân thọ: Đẩy nhanh việc triển khai ứng dụng công nghệ thông tin vào quản lý hoạt động sản xuất kinh doanh của đơn vị.

3.2.5.2 Chất lượng dịch vụ

Để nâng cao chất lượng các dịch vụ tài chính do các chủ thể của VNPT cung cấp cần chú ý đẩy nhanh tốc độ phục vụ của dịch vụ. Để làm được điều đó VNPT cần phải: Xây dựng hệ thống chỉ tiêu chất lượng tốc độ dịch vụ nhanh; độ chính xác cao; mức độ an toàn lớn; mức độ phục vụ tốt, gây được cảm tình của khách hàng; cuối cùng là thoả mãn được nhu cầu của khách hàng. Hoàn thiện, bổ sung, nâng cao chất lượng của các dịch vụ tài chính đang cung cấp bằng cách tin học hoá các cơ sở cung cấp dịch vụ, mức độ tự động hoá cao trong khâu xử lý giao dịch.

3.2.6 Hoàn thiện chính sách giá cước

- Tối đa hoá các dịch vụ thu cước, điều chỉnh lại mức lãi suất, giá cước, phí các dịch vụ tài chính cho phù hợp với mặt bằng của thị trường. Chính vì vậy VNPT nên cho phép các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính được linh hoạt ban hành mức cước phí, lãi suất áp dụng riêng cho mỗi khu vực, tỉnh, thành phố, phù hợp với mặt bằng của các đối thủ cạnh tranh khác.

- Đối với những khách hàng lớn và thường xuyên, nên có chế độ ưu đãi về giá cước. Cần linh hoạt giữa việc giảm cước dịch vụ và trích hoa hồng cho khách hàng

3.2.7 Mở rộng khả năng tiếp cận của khách hàng đối với dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

a) Mở rộng mạng lưới cung cấp dịch vụ tài chính:

- Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng ở từng vùng, từng khu vực để có hướng đầu tư vào các Bru cục có vị trí phù hợp nhất. Tăng cường mở rộng mạng lưới các chi nhánh, phòng giao dịch tại các khu chung cư, đô thị mới, khu chế xuất, trường đại học, các thành phố lớn có tiềm năng phát triển dịch vụ. Sẵn sàng đóng cửa các buro cục nếu lưu lượng giao dịch thấp, không hiệu quả để đầu tư cho các Bru cục khác.

- Nhanh chóng phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ cả về quy mô và khả năng cung cấp dịch vụ, đồng thời xem xét nối mạng tất cả các Bru cục cung cấp dịch vụ tài chính để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp đồng bộ, thống nhất.

b) Đa dạng hoá phương thức cung cấp dịch vụ:

- VNPT nên mở rộng phương thức cung cấp dịch vụ dưới dạng đại lý. Thời gian trước mắt VNPT nên phát triển quan hệ đại lý với các công ty chuyển tiền toàn cầu và các ngân hàng quốc tế đối với thị trường chuyển tiền truyền thống. Đối tác mà VNPT cần quan tâm đó là Western Union. Dịch vụ chuyển tiền quốc tế của VNPT nên được mở ở các thị trường mới như các nước Malaysia, Đài Loan, Hàn Quốc, nơi có nhiều lao động Việt Nam làm việc.

- Bảo hiểm Bưu điện cũng nên mở rộng các đại lý cung cấp dịch vụ tới các vùng trong cả nước đặc biệt là vùng sâu, vùng xa.

- Bảo hiểm nhân thọ bưu chính nên tận dụng cơ sở các buro cục để mở rộng mạng lưới cung cấp tới người dân trên khắp cả nước.

c) Đẩy mạnh công tác quảng cáo, tiếp thị, tuyên truyền quảng bá các dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp:

- Xây dựng trang web và liên tục cập nhật thông tin vào website để tiến hành các hoạt động giao dịch thương mại điện tử.

- Tăng cường quảng cáo trang web trên mạng: Đưa website lên các công cụ tìm kiếm; tăng cường gửi email giới thiệu website của đơn vị cung cấp dịch vụ; tăng cường các hình thức quảng cáo ngoài tuyến (offline), quảng cáo trên tạp chí của ngành, các báo và tạp chí khác tùy theo từng loại sản phẩm.

d) Tăng cường phát triển quan hệ hợp tác quốc tế trong việc cung cấp dịch vụ tài chính

- Củng cố và phát huy quan hệ hợp tác với các đối tác truyền thống, xây dựng và phát triển các mối quan hệ trên cơ sở hai bên cùng có lợi. Thúc đẩy, khuyến khích, mở rộng hợp tác quốc tế về các lĩnh vực nghiên cứu, đào tạo, bồi dưỡng kiến thức, pháp luật, khoa học công nghệ về lĩnh vực tài chính Bưu điện với các nước trong khu vực và trên thế giới.

- Đẩy mạnh việc liên doanh, liên kết, hợp tác với các tổ chức trong và ngoài nước để phát triển các dịch vụ mới hoặc để tận dụng đầu tư công nghệ.

3.2.8. Nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp trên thị trường

3.2.8.1 Đẩy mạnh công tác điều tra, nghiên cứu thị trường dịch vụ tài chính

- Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng đối với dịch vụ tài chính mà VNPT cung cấp để có chiến lược marketing phù hợp. Tăng cường triển khai và thực hiện các hoạt động nghiên cứu đối thủ cạnh tranh, trên cơ sở đó đánh giá mặt mạnh, mặt yếu của VNPT so với các đối thủ cạnh tranh trong việc cung cấp dịch vụ tài chính.

- Điều tra, nghiên cứu thị trường để có những đánh giá về thị trường hiện tại và xác định thị trường tiềm năng cho các sản phẩm tài chính Bưu điện; xác định nhu cầu đặc thù của khách hàng ở các vùng nông thôn, khách hàng là đối tượng nghèo, từ đó thiết kế các sản phẩm tài chính phù hợp với những đối tượng này.

3.2.8.2 Đẩy mạnh hoạt động khuyến thị và chăm sóc khách hàng

- Thường xuyên tổ chức hội nghị khách hàng tại các địa phương trên toàn quốc.

- Để chăm sóc khách hàng chu đáo, ấn tượng, VNPT cần nắm được những thông tin về khách hàng như: ngày sinh nhật, ngày thành lập công ty, ngày cưới,... từ đó có những món quà phù hợp nhằm gây được cảm tình từ phía khách hàng. Thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mại cho các khách hàng lớn, thiết kế các sản phẩm đi kèm, tư vấn dịch vụ miễn phí, tặng các vật dụng có ý nghĩa cho khách hàng, đó cũng là cách giữ khách hàng tốt nhất.

3.2.8.3 Tăng cường năng lực của cán bộ quản lý, khai thác dịch vụ

- Có chiến lược đào tạo nguồn nhân lực một cách bài bản cả về đội ngũ cán bộ quản lý, cán bộ khoa học và nhân viên khai thác dịch vụ. Đầu tư thích đáng cho công tác đào tạo, xây dựng kế hoạch đào tạo cán bộ ngay từ khi mới tuyển dụng

- VNPT cần tổ chức các lớp đào tạo ngắn, trung và dài hạn, phối hợp với các Trung tâm đào tạo của Học viện công nghệ Bưu chính Viễn thông hoàn thiện về nội dung, chất lượng của các chương trình đào tạo.

- Cần có quy hoạch đào tạo các cán bộ quản lý một cách toàn diện cả về nghiệp vụ, kỹ năng quản lý, trình độ tin học và ngoại ngữ. Nâng cao chất lượng tuyển dụng nguồn nhân lực. Đồng thời có chế độ sử dụng và đãi ngộ với những cán bộ giỏi nhằm giữ và thu hút nhân tài trên cơ sở cơ chế trả lương, thưởng theo năng lực công tác.

- Chú trọng phát triển văn hoá doanh nghiệp. Đặc biệt quan tâm đến đội ngũ đại lý, cộng tác viên là người Việt Nam sinh sống ngay trong cộng đồng lao động tại các nước để phát triển dịch vụ chuyển tiền quốc tế.

3.3 CÁC KIẾN NGHỊ

3.3.1 Kiến nghị với Nhà nước

- Đề đẩy nhanh tiến trình hội nhập quốc tế, Chính phủ khẩn trương nghiên cứu và xây dựng chiến lược phát triển tổng thể thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam, nhanh chóng hoàn thiện hệ thống khung pháp luật để tạo điều kiện thuận lợi về hành lang pháp lý cho các hoạt động dịch vụ tài chính phát triển.

- Nghiên cứu xem xét điều chỉnh mô hình hoạt động của Dịch vụ tiết kiệm Bưu điện cho phù hợp với khả năng huy động vốn từ dân cư và yêu cầu sử dụng có hiệu quả nguồn vốn này bằng cách cấp phép hoạt động ngân hàng cho VPSC tạo điều kiện cho Tập đoàn BC-VT Việt

Nam có thể tận dụng kênh huy động vốn này cho đầu tư phát triển mạng Viễn thông và Bưu chính quốc gia ngày càng hiện đại

- Nhà nước cần có chính sách quản lý giá các loại dịch vụ tài chính như phí các dịch vụ bảo hiểm, tư vấn tài chính, phí thanh toán, phí tư vấn đầu tư chứng khoán...v.v theo hướng Nhà nước xác định mức giá trần đối với từng loại dịch vụ tài chính này.

3.4.2 Kiến nghị với Bộ Tài chính

- Sớm ban hành quy chế tài chính quy định cho các Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam để tạo điều kiện cho các Tập đoàn trong đó có Tập đoàn BC-VT Việt Nam hoạt động và phát triển.

- Đề đảm bảo cho tiết kiệm Bưu điện hoạt động có hiệu quả, đề nghị Bộ Tài chính thông báo kịp thời mức lãi suất trần huy động trái phiếu Chính phủ hàng tháng cho Ngân hàng phát triển và ngân hàng chính sách xã hội làm căn cứ tính lãi suất cho vay của tiết kiệm Bưu điện với hai tổ chức này.

3.4.3 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

- Sớm ban hành các quy định cụ thể cho việc thực thi các nghiệp vụ mà Công ty tài chính được thực hiện theo Nghị định 79 để công ty triển khai hiệu quả các dịch vụ này.

- Cần hoạch định các chiến lược về phát triển dịch vụ thanh toán điện tử cho toàn hệ thống NHTM và các tổ chức tín dụng.

- Sớm nghiên cứu và triển khai đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 nhằm mục tiêu đáp ứng nhu cầu thanh toán của nền kinh tế.

3.4.4 Kiến nghị với Bộ Thông tin và Truyền Thông

- Sớm phê duyệt điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Bưu chính, đơn vị quản lý công ty dịch vụ tiết kiệm Bưu điện và Công ty cổ phần Bảo hiểm Bưu điện.

- Bộ Tài chính, Bộ Thông tin và Truyền thông, Ngân hàng Nhà nước cần có qui chế thích hợp qui định cụ thể về mức độ an toàn vốn, khả năng thanh toán và quản lý tài sản của TKBD trên cơ sở kết quả kiểm toán và thanh tra nhằm bảo vệ khách hàng mua và sử dụng dịch vụ TKBD.

KẾT LUẬN

Hiện nay Tập đoàn BC-VT Việt Nam đang trong quá trình hoàn thiện dần tổ chức theo hướng kinh doanh đa ngành, đa lĩnh vực trong đó BC-VT là ngành kinh doanh chính. Để có thể xây dựng thành công Tập đoàn BC-VT Việt Nam, việc huy động và sử dụng đa dạng các nguồn lực trong nội bộ Tập đoàn cũng như các thành phần kinh tế trong xã hội đảm bảo đáp ứng đầy đủ và kịp thời nhu cầu vốn tín dụng đầu tư cho Tập đoàn là một việc làm có ý nghĩa thiết thực. Để đạt được mục tiêu trên, việc phát triển các dịch vụ tài chính trong Tập đoàn BC-VT Việt Nam cần phải được quan tâm đúng mức. Với ý nghĩa đó, luận án đã đi sâu phân tích cả về lý luận và thực tiễn vấn đề phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế, bước đầu đạt được một số kết quả sau:

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận chung về dịch vụ tài chính và phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn kinh tế.

- Nghiên cứu chỉ ra những vấn đề có tính lý luận về sự cần thiết phải phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn kinh tế, chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ tài chính và điều kiện để phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn kinh tế.

- Nghiên cứu kinh nghiệm phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế trên thế giới thông qua việc phát triển các định chế tài chính và rút ra bài học kinh nghiệm cho các Tập đoàn kinh tế của Việt Nam.

- Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, từ đó đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế.

Trên cơ sở những vấn đề lý luận và thực tiễn về việc phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế trên thế giới nói chung và Tập đoàn bưu chính Viễn thông Việt Nam nói riêng, căn cứ vào định hướng phát triển dịch vụ tài chính của Đảng và Nhà nước ta; chiến lược phát triển của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam; khả năng phát triển dịch vụ tài chính của Tập đoàn; nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp, tác giả đã đưa ra hệ thống các giải pháp và kiến nghị toàn diện và khả thi nhằm phát triển dịch vụ tài chính của Tập đoàn bưu chính Viễn thông Việt Nam:

Thứ nhất: Hoàn thiện mô hình tổ chức của các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính trong Tập đoàn BC-VT Việt Nam; Nâng cao hiệu lực quản lý của Tập đoàn đối với các hoạt động dịch vụ tài chính.

Thứ hai: Nâng cao tiềm lực tài chính cho các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính trong Tập đoàn

Thứ ba: Phát triển các định chế tài chính trong VNPT theo hướng hình thành Trung tâm thanh khoản trong Tập đoàn BC-VT Việt Nam

Thứ tư: Đa dạng hoá các loại hình dịch vụ tài chính, phát triển các dịch vụ tài chính mới do các chủ thể của VNPT cung cấp

Thứ năm: Nâng cao chất lượng dịch vụ

Thứ sáu: Hoàn thiện chính sách giá cước

Thứ bảy: Mở rộng khả năng tiếp cận của khách hàng đối với dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp

Thứ tám : Nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ tài chính do VNPT cung cấp trên thị trường

Thứ chín: Các kiến nghị đối với Nhà nước; Bộ tài chính; Ngân hàng nhà nước; Bộ Thông tin và Truyền thông.

Các Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam đang trong quá trình thí điểm thành lập. Bởi vậy nghiên cứu việc phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam là một vấn đề rất mới, tác giả đã cố gắng tìm tòi, vận dụng thực tiễn phát triển dịch vụ tài chính thông qua việc phát triển các định chế tài chính trong các tập đoàn kinh tế trên thế giới và việc phát triển các dịch vụ tài chính trên thị trường tài chính Việt Nam vào Tập đoàn BC-VT Việt Nam để đưa ra các giải pháp phù hợp với thực tế của Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, nhưng luận án không tránh khỏi những thiếu sót. Tác giả luận án kính mong sự đóng góp ý kiến của các thầy cô giáo, các nhà khoa học, các nhà nghiên cứu cũng như các độc giả quan tâm để luận án được hoàn thiện.