

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Nguyễn Khánh Dương^(*)

Tp. Hồ Chí Minh là trung tâm kinh tế - xã hội của cả nước. Ngành ngân hàng Tp. Hồ Chí Minh trong những năm qua đã góp phần quan trọng trong việc phát triển kinh tế Thành phố. Tuy vậy, trong điều kiện Việt Nam đã gia nhập WTO, dịch vụ ngân hàng được dự báo sẽ là lĩnh vực cạnh tranh rất khốc liệt khi “vòng” bảo hộ cho ngân hàng thương mại trong nước không còn. Điều gì đang chờ đón các ngân hàng thương mại Việt Nam? Phát triển dịch vụ ngân hàng như thế nào để đáp ứng được nhu cầu tăng trưởng của nền kinh tế? Đó là những vấn đề cần được quan tâm giải quyết.

Chúng ta biết rằng, năm 2005 là năm kết thúc chương trình mục tiêu phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng giai đoạn 2001-2005. Sau 5 năm thực hiện, các hoạt động dịch vụ ngân hàng phát triển đáng kể cả về số lượng và chất lượng, điều này được thể hiện rõ nét trong hoạt động của các ngân hàng, của khách hàng cá nhân cũng như khách hàng doanh nghiệp được cung ứng dịch vụ. Đối với hoạt động huy

động vốn, xuất hiện nhiều hình thức huy động vốn đa dạng, phong phú (về kỳ hạn, về loại tiền gửi, hình thức gửi tiền, lãi suất). Với thái độ phục vụ khách hàng ân cần, chuyên nghiệp hơn, thủ tục nhanh gọn hơn, các ngân hàng thương mại đã đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng đến giao dịch. Tính đến tháng 10/2006 tổng mức huy động vốn đạt 258.558 tỷ đồng tăng 36,9% so với năm 2005⁽¹⁾. Để tiếp cận và phát triển sản phẩm tín dụng, các ngân hàng không ngừng đưa ra các hình thức đầu tư đa dạng và phong phú, đổi mới và hoàn thiện trong hoạt động nghiệp vụ như quản lý theo sổ tín dụng, theo quy trình tín dụng chuẩn mực gắn liền với quá trình nâng cao chất lượng tín dụng; đa dạng hóa lĩnh vực đầu tư với nhiều hình thức đầu tư như: cho vay trực tiếp, tài trợ dự án, góp vốn, đầu tư giấy tờ có giá... Hoạt động tín dụng của các tổ chức tín dụng ngày càng phát triển với nhiều hình thức: tín dụng kích cầu, tín dụng

(*) Ths. Kinh tế, Công ty Xây lắp điện 2.

(1) Nguồn: Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh.

tiêu dùng, tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp và nông thôn...; tạo điều kiện cho khách hàng thuộc mọi thành phần kinh tế tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng tốt hơn. Theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh, tốc độ tăng trưởng tín dụng giai đoạn 2001-2005 là 24-27%/năm. Tính đến tháng 10/2006, dư nợ cho vay của các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố đạt 211.957 tỷ đồng, tăng 20,6% so với năm 2005. Bên cạnh đó, dịch vụ thanh toán cũng có bước tiến đáng kể, đã mang lại lợi ích kinh tế thực sự cho khách hàng và cho nền kinh tế, thu hút và hấp dẫn nhiều khách hàng đến quan hệ giao dịch và thanh toán với ngân hàng. Nổi bật nhất là dịch vụ chuyển tiền điện tử, dịch vụ thẻ, thanh toán trực tuyến. Đặc biệt, mô hình giao dịch một cửa đã đem lại sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch, tạo cho hoạt động thanh toán của các tổ chức tín dụng trên địa bàn có ưu thế trong quá trình cạnh tranh và phát triển. Cũng chính sự thuận tiện của các phương tiện thanh toán đã làm cho số lượng tài khoản cá nhân tăng nhanh qua các năm. Tính đến tháng 12/2005 số lượng tài khoản cá nhân đạt 938.000 tài khoản, tăng 8 lần so với năm 2001, góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng phát triển. Các dịch vụ như dịch vụ tư vấn, dịch vụ đầu tư tài chính, dịch vụ cho thuê tài chính, dịch vụ bao thanh toán... đã được các ngân hàng quan tâm, chủ động tìm khách hàng để cung ứng dịch vụ. Đầu năm 2007, Ngân hàng Sài

Gòn Thương tín (Sacombank) đã thành lập Công ty Cho thuê tài chính (Sacombank Leasing), thành viên đầu tiên của khối ngân hàng thương mại cổ phần; chỉ sau 2 tháng hoạt động đã ký hợp đồng tài trợ 36 tỷ đồng cho các doanh nghiệp đầu tư mua sắm thiết bị. Tuỳ theo từng điều kiện các ngân hàng đã phát triển dịch vụ theo hướng chuyên cung cấp dịch vụ bán lẻ, dịch vụ bán buôn, dịch vụ trọn gói hoặc dịch vụ bán chéo các sản phẩm dịch vụ. Bên cạnh đó, các dịch vụ phát sinh trên nền các dịch vụ chính như dịch vụ Option tiền tệ, mua bán kỳ hạn, hoán đổi lãi suất... đã được các ngân hàng quan tâm, bước đầu mang lại những kết quả đáng ghi nhận.

Đạt được những kết quả đó, phải kể đến các yếu tố khách quan và chủ quan mà ngành ngân hàng trên địa bàn đã tận dụng và phát huy được:

- Sự ổn định chế độ chính trị của đất nước là điều kiện thuận lợi để phát triển ngành ngân hàng trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh. Trong điều kiện thế giới hiện nay còn nhiều bất ổn với các vấn đề mâu thuẫn sắc tộc, xung đột tôn giáo, khủng bố... thì sự ổn định của hệ thống chính trị là nhân tố quan trọng trong việc đẩy mạnh phát triển kinh tế. Việt Nam được coi là điểm đến an toàn của các nhà đầu tư. Khi đầu tư nhiều thì cơ hội tiếp cận và triển khai các dịch vụ mới sẽ thuận lợi hơn.

- Đảng bộ và chính quyền Thành phố luôn quan tâm đến việc lành mạnh hóa hệ thống tài chính và hiện đại hóa hệ thống ngân hàng. Chính yếu tố này giúp các ngân hàng xây dựng chiến lược

phát triển sát với tình hình phát triển kinh tế - xã hội của Thành phố. Thực tế cho thấy, chính quyền Thành phố đã có hướng chỉ đạo các ngành liên quan trực tiếp đến đời sống người dân như ngành điện, bưu điện, cấp nước... mở rộng các hình thức thanh toán của người dân, trong đó có hình thức thanh toán qua tài khoản ngân hàng. Điều này có tác dụng tốt làm hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong giao dịch (đang là thói quen của người dân).

- Các ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố có lượng khách hàng truyền thống đa dạng, với số lượng nhiều và được phục vụ bởi hệ thống trải khắp các quận, huyện. Đây chính là lợi thế rất lớn đối với hệ thống ngân hàng thương mại trên địa bàn Thành phố khi cung ứng các sản phẩm dịch vụ của mình cho khách hàng. Thực tế cho thấy, các dịch vụ huy động vốn, dịch vụ tín dụng đã đi đến những vùng sâu, vùng xa, vùng duyên hải của Thành phố, đem lại cơ hội cho người dân nâng cao đời sống. Nhờ nguồn vốn của ngân hàng mà nhiều người dân thoát khỏi đói nghèo, vươn lên làm giàu. Ngân hàng thực sự đồng hành với họ trong cuộc sống.

- Người Việt Nam có truyền thống hiếu học, cần cù, chịu khó, thông minh. Đây là yếu tố thuận lợi trong việc tiếp thu công nghệ mới của khu vực và thế giới. Thực tế cho thấy, việc triển khai áp dụng các công nghệ mới đã được người dân thành phố hưởng ứng. Nhiều người dân biết sử dụng máy vi tính, họ có thể truy cập thông tin về các dịch vụ ngân hàng. Đây là một lợi thế mà

nhiều địa phương khác không có được.

- Đội ngũ nhân viên ngân hàng là cầu nối quan trọng để người dân có thể tiếp cận được các dịch vụ của ngân hàng. Ngân hàng nào có đội ngũ nhân viên giỏi thì lượng khách hàng giao dịch nhiều hơn. Vì vậy, các ngân hàng thương mại đã chú trọng nhiều hơn đến việc đào tạo bồi dưỡng chuyên môn nghiệp vụ và các kiến thức xã hội, tâm lý, giao tiếp cho đội ngũ nhân viên.

- Nhiều ngân hàng đã mạnh dạn học cách làm hay, cách làm mang lại hiệu quả cao của các ngân hàng nước ngoài.

Từ phân tích thực trạng và những kinh nghiệm rút ra trong thời gian qua, theo tôi trong thời gian tới cần làm tốt những vấn đề sau:

- Điều tra, tìm hiểu, xây dựng hệ thống dịch vụ phù hợp trên địa bàn Thành phố, có chiến lược dài hạn và ngắn hạn. Đây là vấn đề cơ bản đang đặt ra trong quá trình phát triển hiện nay. Trong những năm qua, việc ứng dụng những tiến bộ khoa học - kỹ thuật vào lĩnh vực ngân hàng đã đem lại những kết quả hết sức to lớn. Công nghệ thông tin và điện tử, tin học đã tạo điều kiện cho các tổ chức tín dụng trên địa bàn Thành phố ứng dụng và phát triển các phần mềm quản lý, quản trị và kinh doanh trong các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng. Vấn đề đặt ra là cần xã hội hóa các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Đây là những dịch vụ tương đối mới nên số khách hàng sử dụng còn chưa nhiều, do đó các ngân hàng cần có những chính sách tiếp thị thật tốt để khách hàng biết đến sản

phẩm của mình.

- *Bài toán về vốn cần phải tìm lời giải tối ưu nhất.* Muốn thực hiện tốt các chương trình phát triển dịch vụ, các ngân hàng phải mạnh về vốn. Hiện nay vốn của các ngân hàng trong nước rất thấp, vốn của các ngân hàng thương mại cổ phần đa số dưới 300 tỷ đồng. Với mức vốn như vậy thì khó có thể trang bị và ứng dụng các công nghệ hiện đại. Thông thường một ngân hàng thương mại cổ phần hiện nay khi ứng dụng công nghệ ở mức trung bình cũng tốn khoảng 2 triệu USD, công nghệ hiện đại phải trên 5 triệu USD thì mới đáp ứng được cơ bản những quy trình quản lý, quản trị hoạt động ngân hàng, những giao dịch thanh toán... Mặt khác, theo luật về các tổ chức tín dụng, các ngân hàng được phép trang bị mua sắm

tài sản cố định không quá 50% vốn tự có. Như vậy với việc ứng dụng công nghệ 5 triệu USD (khoảng 80 tỷ đồng) thì tối thiểu vốn tự có của ngân hàng phải là 160 tỷ đồng. Do đó, cần có nguồn vốn lớn để phát triển các dịch vụ ngân hàng trên địa bàn. Khi vốn mạnh thì mới có khả năng ứng dụng công nghệ đồng bộ và khi đó mới có cơ hội cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài.

- *Việc ứng dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng phải gắn liền với quá trình phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật.* Cần đầu tư hạ tầng đúng hướng, lựa chọn công nghệ thích hợp, có khả năng ứng dụng và triển khai tốt các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng. Trước hết, phải tập trung xây dựng cơ sở dữ liệu trong toàn hệ

thống. Khi việc này hoàn thành có nghĩa là toàn bộ dữ liệu của ngân hàng sẽ được tập trung tại cơ sở dữ liệu trung tâm, mọi thay đổi sẽ được cập nhật trực tuyến và tức thời. Điều này cho phép nắm chính xác số dư của mọi tài khoản cũng như cho phép giao dịch tài khoản được thực hiện tại bất cứ chi



Khách hàng thực hiện giao dịch tại máy rút tiền tự động của Ngân hàng VIB.

Ảnh: Thời báo Tài chính

nhánh nào trong toàn hệ thống. Bên cạnh đó, việc dùng chung một hệ thống thông tin khách hàng đảm bảo việc xác nhận khách hàng được chính xác và thuận tiện, đáp ứng yêu cầu của các giao dịch phân tán và tự động như các dịch vụ ngân hàng điện tử, triển khai giao dịch trực tuyến trong toàn hệ thống, dễ dàng giao tiếp dữ liệu với các hệ thống bên ngoài như mạng thanh toán liên ngân hàng, mạng ATM, thanh toán VISA... Bước tiếp theo là xây dựng hệ thống viễn thông nối các chi nhánh: phối hợp với cơ quan bưu chính viễn thông nâng cao chất lượng đường truyền dữ liệu, trên cơ sở đó xây dựng mạng máy tính băng thông rộng kết nối giữa các chi nhánh, phòng giao dịch với hội sở chính. Cần lựa chọn hệ thống kỹ thuật cho phép giao tiếp với nhiều phương thức truyền thông khác nhau, đảm bảo xử lý giao dịch nhanh, tránh khỏi những sự cố trong giờ cao điểm. Bên cạnh hệ thống chính thức phải có hệ thống dự phòng luôn ở trạng thái sẵn sàng để sử dụng, trong trường hợp tắc nghẽn hoàn toàn về viễn thông thì chỉ làm ngừng trệ các giao dịch liên chi nhánh, còn các giao dịch nội bộ chi nhánh vẫn hoạt động bình thường.

- *Cần đổi mới phong cách phục vụ khách hàng, đảm bảo cung cấp dịch vụ một cách tốt nhất*, đem lại tiện ích cao nhất cho khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ theo chiều sâu, hạn chế việc phát triển dàn trải, kém chất lượng. Duy trì và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ truyền thống theo hướng: hoàn thiện quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo tính công khai, minh

bạch, đơn giản thủ tục hành chính, giảm thiểu thời gian chờ đợi, cải thiện thái độ phục vụ... Đây là những yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì lượng khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới mà còn tạo ra thu nhập lớn cho ngân hàng. Nâng cao chất lượng tín dụng gắn với tăng trưởng tín dụng, xóa bỏ những ưu đãi trong cơ chế tín dụng nhằm tạo môi trường kinh doanh bình đẳng. Hướng tiếp cận khách hàng mới phải phù hợp với tình hình hoạt động của doanh nghiệp, có kế hoạch tham gia khảo sát, triển khai các dự án cùng với khách hàng. Hoàn thiện cơ chế huy động tiết kiệm bằng VND và ngoại tệ với lãi suất phù hợp để huy động tối đa nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội. Kết hợp nhiều hình thức huy động tạo sự chủ động cho người gửi tiền, lồng ghép nhiều chương trình dự thưởng để tăng tính hấp dẫn cho người tham gia. Bên cạnh đó, cần đặt ra tiêu chuẩn chất lượng của từng loại sản phẩm để có hướng phấn đấu, thiết kế lại sản phẩm dịch vụ theo yêu cầu mới, nâng cấp trình độ các chuyên viên dịch vụ...

- *Sự liên kết giữa các ngân hàng là một vấn đề cần được quan tâm*. Sự liên kết sẽ mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng, đồng thời nâng cao được hiệu quả đầu tư của ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng và ban hành sớm những quy định cụ thể về mô hình tập đoàn tài chính - ngân hàng, quy mô tập đoàn về vốn điều lệ, tổng tài sản, số lượng chi nhánh, số lượng tối thiểu của các công ty con trong tập đoàn. Đặc biệt, cần có những thông tư

(xem tiếp trang 73)

trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế dựa trên duy trì cơ cấu vĩ mô hợp lý trong khoảng thời gian khá dài và dựa trên tam giác vốn đầu tư (nhà nước + tư nhân trong nước + FDI).

- Thái Lan đã chú trọng kêu gọi đầu tư và phát triển nguồn nhân lực cho một số ngành kỹ thuật cao (như công nghiệp ô tô, hóa chất, điện tử bán dẫn,...), Thái Lan hiện có các cơ sở giáo dục đại học đạt chất lượng tiên tiến,

đóng vai trò trung tâm, làm chuyển biến chất lượng nguồn nhân lực.

- Dù có rất nhiều chính sách ưu đãi lớn, nhưng việc kêu gọi FDI vào các tỉnh phía Nam (giáp Malaysia) và các tỉnh phía Bắc (giáp Myanmar) không đạt kết quả, mà nguyên nhân chính là tình hình bất ổn về chính trị và cơ sở hạ tầng kém.■

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TÀI CHÍNH... (tiếp trang 66)

liên bộ ngành cho phép các công ty con được thành lập và hoạt động một cách thống nhất và thông thoáng, có hiệu quả.

- *Quan tâm đến tính bảo mật trong hoạt động dịch vụ ngân hàng.* Có sự đầu tư và quan tâm đến đội ngũ vận hành hệ thống tin học, đáp ứng những yêu cầu về nâng cấp hệ thống mạng để bảo đảm hệ thống hoạt động ổn định, chính xác và tạo niềm tin cho khách hàng.

- *Đội ngũ cán bộ công nhân viên giỏi có cái tâm phục vụ vì sự phát triển là chìa khóa của sự thành công.* Do đó phải có kế hoạch đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, xây dựng chương trình đào tạo cụ thể, sát với thực tiễn. Đối với những cán bộ quản lý các cấp có tiềm năng, nên có kế hoạch đào tạo, thực tập tại các ngân hàng nước ngoài trên cơ sở hợp tác trao đổi cán bộ quản lý và nhân viên tác nghiệp với các ngân hàng trong khu vực hoặc các ngân hàng nước ngoài đang hoạt động tại Việt Nam; coi các chứng chỉ của khóa đào

tạo này là một trong những tiêu chuẩn để lựa chọn nhà quản lý ngân hàng thương mại hiện đại. Hướng tới thực hiện chương trình thuê giám đốc để bảo đảm cán bộ cấp cao phải là những người có đầy đủ trình độ, năng lực điều hành toàn diện hoạt động ngân hàng. Đối với nhân viên, cần có kế hoạch đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn theo hướng chuyên sâu, áp dụng thành thực công nghệ hiện đại. Thường xuyên mở các lớp học, khóa học ngắn hạn; mời những chuyên gia đầu ngành nhằm cập nhật và trang bị kiến thức cho đội ngũ nhân viên ngân hàng từ cấp cơ sở. Bên cạnh những khóa học nâng cao năng lực chuyên môn, các ngân hàng nên có kế hoạch thiết kế các chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp, kỹ năng đánh giá tâm lý khách hàng, kỹ năng xử lý tình huống... để đội ngũ cán bộ ngân hàng thực sự là cầu nối giữa khách hàng và ngân hàng, đáp ứng được yêu cầu quá trình hội nhập của ngành ngân hàng.■