

DỰ BÁO VỀ NHU CẦU DỊCH VỤ NGÂN HÀNG VÀ GIẢI PHÁP

TS. Nguyễn Đắc Hưng*

Trong các năm cuối thập kỷ 90 và những năm đầu thế kỷ 21, khi dự báo về xu hướng phát triển của thị trường dịch vụ ngân hàng ở nước ta, nhiều người thường cho rằng: dân số Việt Nam chủ yếu sống ở vùng nông thôn, hơn 70% lao động trong nông nghiệp, thu nhập bình quân đầu người thấp, thói quen sử dụng tiền mặt còn nặng nề, công nghệ ngân hàng còn lạc hậu, giao dịch với ngân hàng chưa thuận tiện,... nên nhu cầu dịch vụ ngân hàng rất thấp và do vậy thị trường dịch vụ ngân hàng ở nước ta chưa thể phát triển.

Song trong thực tế 2-3 năm gần đây, thị trường dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ thẻ, thanh toán, chuyển tiền đã phát triển nhanh chóng, tốc độ tăng vượt bậc so với dự đoán của nhiều người. Vì vậy xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và đến năm 2020, theo chúng tôi dự báo cần tính đến đó là mức độ hội nhập và mở cửa của nền kinh tế Việt Nam với cộng đồng quốc tế ngày càng lớn hơn trên rất nhiều mặt: thương mại, du lịch, xuất khẩu, học tập,... trong đó cần chú ý đến các nhân tố quan trọng cụ thể và nổi bật sau đây:

Về nhu cầu dịch vụ tăng lên của nền kinh tế.

Sự biến động về nhân khẩu học. Tốc độ tăng dân số chung của đất nước sẽ chậm lại theo mục tiêu chung về tăng dân số do Chính phủ và Quốc hội đặt ra hàng năm. Tuy nhiên dân số trẻ

vẫn tiếp tục tăng nhanh. Trong cơ cấu dân số theo vùng miền thì dân số sống ở thành phố, thị xã, các khu công nghiệp, khu đô thị mới, hay làm trong các doanh nghiệp, làm phi nông nghiệp tăng nhanh. Đây là đối tượng sử dụng nhiều dịch vụ ngân hàng, nhất là dịch vụ thẻ.

Sự biến đổi trong cơ cấu người Việt Nam ở nước ngoài. Bên cạnh số lượng người đi xuất khẩu lao động tăng lên, số tăng lên này bao gồm cả những người có trình độ chuyên môn không cao, làm việc và lao động tại các nước trong khu vực; cả những người có trình độ chuyên môn khá hơn, làm việc tại các thị trường có thu nhập cao hơn. Ngay cả đội ngũ chuyên gia đi làm việc tại châu Phi và các quốc gia khác cũng sẽ tăng thêm. Bên cạnh đó là người Việt Nam đi làm ăn ở nước ngoài theo các kênh khác nhau: tốt nghiệp đại học hay học tập xong tạm thời ở lại làm việc có thêm thu nhập, tích lũy thêm kinh nghiệm thực tế sau đó mới trở về nước. Người Việt Nam làm ăn tại các nước Đông Âu cũ và các nước SNG có điều kiện ổn định đưa thêm người trong gia đình sang cùng làm ăn. Một lực lượng khác không thể không tính đến đó là người Việt Nam ra nước ngoài xây dựng gia đình cũng vẫn sẽ tăng lên, một phần trong số họ có điều kiện giúp đỡ gia đình ở trong nước. Trong khi đó hơn 3,0 triệu Việt kiều và người Việt Nam ở nước ngoài có thu nhập ngày càng ổn định và khá hơn, có điều kiện hỗ trợ về kinh tế cho

người thân ở trong nước. Đặc điểm này cho thấy nhu cầu chuyển tiền trong và ngoài nước, nhu cầu trao đổi ngoại tệ và gửi tiền bằng ngoại tệ cũng tăng lên. Quy mô gần 3,0 tỷ USD kiều hối được chuyển về trong nước và với tốc độ tăng bình quân 20%/năm trong 5 năm gần đây càng cho thấy rõ xu hướng này.

Số lượng người Việt Nam đi du học, chữa bệnh ở nước ngoài và đi du lịch, công tác làm ăn, nghiên cứu ở nước ngoài cũng tăng nhanh. Cơ cấu người đi du học sẽ đa dạng ở các quốc gia và bằng các nguồn kinh phí khác nhau. Nhu cầu đi chữa bệnh, đi du lịch,... cũng vậy, nhưng trong các năm trước mắt vẫn tập trung chủ yếu ở các quốc gia trong khu vực. Kèm theo đó là nhu cầu trao đổi ngoại tệ, nhu cầu chuyển tiền tăng nhanh.

Số lượng người nước ngoài đến Việt Nam du lịch, công tác, nghiên cứu, học tập, làm ăn,... cũng tăng nhanh. Lượng khách du lịch quốc tế đạt con số gần 3,0 triệu lượt người trong năm 2004, tốc độ tăng bình quân trên 20% / năm trong 5 năm qua và tăng 35% - 40% trong 4 tháng đầu năm 2005 càng cho thấy rõ tốc độ tăng về quy mô khách du lịch quốc tế đến Việt Nam. Với việc gia tăng kim ngạch xuất nhập khẩu, tạo môi trường thu hút đầu tư nước ngoài thông thoáng hơn,... người nước ngoài đến Việt Nam cho mục đích thương mại, kinh doanh sẽ lớn hơn.

Tốc độ tăng thu nhập bình quân đầu người của Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (*)

cũng là một nhân tố đáng kể. Thu nhập này bao gồm cả những con số thống kê được và công bố hàng năm và cả những con số không thống kê được, từ các hoạt động kinh tế ngầm, từ hoạt động kinh doanh buôn bán của tư nhân và hoạt động kinh tế của hộ gia đình,... Tất yếu là nhu cầu dịch vụ ngân hàng tăng lên.

Sự phát triển quy mô, số lượng dự án đầu tư nước ngoài, cũng như hiệu quả hoạt động kinh doanh của các dự án có vốn đầu tư nước ngoài không ngừng mở rộng, kim ngạch thương mại quốc tế của Việt Nam tăng;... tạo nên sự gia tăng nhanh chóng về nhu cầu dịch vụ ngân hàng, thúc đẩy thị trường dịch vụ ngân hàng ở nước ta phát triển.

Số lượng và quy mô doanh nghiệp, hộ kinh doanh của Việt Nam ngày càng mở rộng, người ta ngày càng làm quen và thấy được tính tiện lợi khi sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Mức độ mở cửa và hội nhập của nền kinh tế ngày càng lớn và khẩn trương hơn, làm cho mỗi người, cũng như mỗi cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp càng nhận thức được tầm quan trọng của việc tiết kiệm thời gian, thấy được tiện ích trong việc sử dụng các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Tình trạng tắc nghẽn giao thông, tốn kém trong chi phí đi lại trên đường, cộng với nhiều vấn đề phát sinh khác khi phải cưỡi cán bộ, nhân viên đến từng gia đình thu bằng tiền mặt cước phí điện thoại, nước sạch, điện, vệ sinh môi trường, tiền thuê nhà, học phí, phí bảo hiểm, cước phí giao thông,... tương tự đối với người sử dụng dịch vụ. Thay vào đó là chấp nhận thanh toán qua thẻ, thanh toán qua ngân hàng. Hay nói cách khác, nhịp sống công nghiệp ngày càng sôi động trong

những năm tới không cho phép nhiều người cùng đi lại trên đường cho các thanh toán ổn định, giá trị không lớn.

Sự thay đổi trong thói quen sinh hoạt, mua sắm, nhất là ở các thành phố lớn, hàng loạt các cửa hàng ven đường, lề đường đã và đang bị giải tỏa cho xây dựng công trình giao thông và công trình khác, nhiều chợ cóc và chợ nhỏ trong nội thành đã và sẽ tiếp tục được dẹp bỏ. Tình trạng bán hàng rong và bán hàng vỉa hè cũng từng bước được hạn chế. Thay vào đó là các siêu thị với mức độ khác nhau, từ các siêu thị lớn của các tập đoàn nước ngoài thu hút đông đảo người dân đến mua sắm, đến các siêu thị quy mô vừa hơn trong các khu đô thị mới, chung cư cao tầng, căn hộ cao cấp, các siêu thị trong nội đô,... được phát triển. Kèm với nó là dịch vụ thanh toán tiện ích cũng phát triển.

Áp lực cạnh tranh và tiết giảm chi phí ngày càng lớn hơn, không cho phép các doanh nghiệp có đông công nhân cứ duy trì phương thức chi trả lương theo lối truyền thống: hàng tháng vài lần cho xe ô tô ra ngân hàng nhận tiền mặt, cho vào két sắt rồi kiểm đếm phân phát cho hàng trăm hay hàng nghìn công nhân xếp hàng nhận tiền. Thay vào đó, dịch vụ chi trả lương qua ngân hàng, mỗi công nhân chỉ cần một thẻ ATM đến máy ATM rút tiền bất cứ lúc nào, hay chuyển tiền về cho gia đình, hay thanh toán tiền thuê nhà, cước phí điện thoại, nước sạch, điện sinh hoạt,... Còn doanh nghiệp thì đến kỳ chi trả lương chỉ cần truyền qua mạng bằng lương cho ngân hàng.

Chính phủ ngày càng thắt chặt các quy định về thuế nói chung, trong đó có cả thuế thu nhập; cùng với những phiền hà, chi phí

tốn kém trong hoạt động thu thuế và nộp thuế, nên buộc cả cơ quan thuế, hải quan lẫn người nộp thuế tìm đến dịch vụ ngân hàng. Thị trường bảo hiểm nói chung và bảo hiểm nhân thọ tiếp tục gia tăng với dự báo đạt được từ 10% - 20%/năm trong 10 - 15 năm tới. Tốc độ cổ phần hóa các doanh nghiệp Nhà nước (DNNN) sẽ lớn hơn và công ty cổ phần nhiều hơn. Người dân ngày càng làm quen với giao dịch cổ phiếu, chứng khoán. Thị trường chứng khoán Việt Nam sẽ phát triển lên một quy mô và trình độ mới.

Hạ tầng cơ sở thông tin, bưu chính viễn thông ở Việt Nam ngày càng phát triển và hoàn thiện. Số lượng người sử dụng Internet ngày càng lớn hơn. Nhu cầu bán hàng, mua hàng cung cấp dịch vụ qua mạng ngày càng gia tăng. Thương mại điện tử ngày càng phát triển mạnh và nhu cầu giao dịch thương mại điện tử của các doanh nghiệp, người dân ngày càng trở nên phổ biến hơn. Tin chắc rằng, Luật giao dịch thương mại điện tử sẽ được Quốc hội thông qua trong giai đoạn đến năm 2010.

Về tính cấp bách từ bản thân phía hệ thống ngân hàng

Dự báo Việt Nam sẽ gia nhập WTO vào cuối năm 2005 hoặc đầu năm 2006, Hiệp hội thương mại Việt Mỹ vào năm 2008 với việc thực hiện cam kết mở cửa thị trường dịch vụ tài chính nên việc cung cấp dịch vụ ngân hàng từ các ngân hàng nước ngoài tại thị trường Việt nam cũng sẽ gia tăng. Nói cách khác áp lực cạnh tranh trên thị trường dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam trong những năm tới là rất lớn đối với các ngân hàng thương mại (NHTM) Việt Nam.

Sự gia tăng yêu cầu cung cấp dịch vụ đòi hỏi sự phát triển của mạng lưới giao dịch của ngân

hàng. Song những chi phí lớn và khó khăn về thuê trụ sở, nhân viên, trang thiết bị,... không thể cho phép ngân hàng mở rộng và phát triển chi nhánh tương ứng, mà thay vào đó là mở các điểm giao dịch ngân hàng tự động: Auto Banking, với các máy giao dịch tự động cho khách hàng: gửi tiền mặt tự động, rút tiền mặt, thanh toán,...

Nhu cầu dịch vụ ngân hàng của các khách hàng truyền thống và khách hàng mới mà ngân hàng cần thu hút đòi hỏi NHTM Việt Nam phải phát triển quy mô và trình độ dịch vụ ngân hàng nếu không sợ bị mất thị phần trước áp lực cạnh tranh.

Nhu cầu hợp tác, ngân hàng đại lý, ủy thác giữa các ngân hàng tăng lên. cũng do áp lực cạnh tranh, xuất phát cả từ yêu cầu cung cấp dịch vụ ngân hàng tiện ích cho khách hàng và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng

Các NHTM ngày càng đổi mới nhiều hơn với những rủi ro trong hoạt động tín dụng. Trong khi đó, hoạt động ngân hàng vẫn mang tính truyền thống, chủ yếu tập trung vào hoạt động huy động vốn và cho vay. Trước yêu cầu cơ cấu lại hoạt động trong xu hướng hội nhập, các NHTM đang cơ cấu lại hoạt động của mình theo hướng mở rộng dịch vụ.

Kinh nghiệm của Trung Quốc:

Hệ thống NHTM của Trung Quốc trước khi đổi mới có các đặc điểm tương tự, gần giống các ngân hàng Việt Nam, nhưng họ tiến hành công cuộc đổi mới nền kinh tế nói chung và đổi mới hoạt động ngân hàng nói riêng trước Việt Nam khoảng 10 năm. Đồng thời những tồn tại của hệ thống NHTM của Trung Quốc sau một thời gian đổi mới gần đây cũng giống các NHTM Việt Nam: tỷ lệ nợ quá hạn cao mà chủ yếu

đầu tư vào DNNN, đầu tư vào thị trường bất động sản, nhà ở; dịch vụ ngân hàng nghèo nàn;... Tuy nhiên trước yêu cầu mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO vào cuối năm 2006, các NHTM Trung Quốc đã tập trung đầu tư khá mạnh mẽ cho dịch vụ ngân hàng, thể hiện ở các mặt sau đây:

- Tại các điểm giao dịch của ngân hàng, bên cạnh các giao dịch trực tiếp, giao dịch một cửa, thì còn có gian giao dịch ngân hàng tự động, với nhiều loại máy khác nhau: gửi tiền tự động, rút tiền tự động, thanh toán chuyển tiền tự động, sử dụng các loại thẻ tín dụng quốc tế,...

- Tại các điểm giao dịch trực tiếp một cửa tại các NHTM của Trung Quốc, trang bị và sử dụng máy xếp hàng tự động hiện đại, khách hàng bấm trực tiếp vào màn hình tinh thể lỏng dựa trên cơ sở cảm ứng từ.

- Đầu tư máy móc, công nghệ hiện đại, nhưng chất lượng trung bình. Các thiết bị máy móc hầu hết được sản xuất tại Trung Quốc, đó có thể là do các công ty Trung Quốc sản xuất, hoặc công ty liên doanh, hoặc công ty 100% vốn nước ngoài tại Trung Quốc. Ngôn ngữ giao dịch cả bằng tiếng Anh và tiếng Trung Quốc.

- Thành lập công ty hợp tác chuyên doanh thẻ do các NHTM khác nhau là cổ đông. Phí thu từ dịch vụ thẻ của khách hàng một phần được trả cho các NHTM phát hành thẻ đó và thanh toán, còn lại trả cho công ty liên doanh thẻ này. Trung Quốc sử dụng công nghệ kết nối mạng ATM theo mô hình liên kết kiểu ngôi sao, bộ chuyển mạch nằm ở mọi điểm. Nếu một điểm bị trục trặc do quá tải hay các lỗi kỹ thuật khác, thì mạng tự động chuyển sang điểm kết nối khác. Một

ngân hàng bị quá tải thì có ngân hàng khác chia tải. Trung Quốc mất 17 năm triển khai dịch vụ thẻ liên kết nói trên, với số vốn đầu tư 22 tỷ USD trong điều kiện dân số 1,3 tỷ người.

- Các NHTM Trung Quốc phát hành nhiều loại thẻ khác nhau cho từng đối tượng khách hàng: thẻ nội tỉnh, thẻ liên tỉnh, thẻ thanh toán quốc tế.

- Trong từng thời kỳ, các NHTM Trung Quốc có chiến lược tiếp thị nhắm đến các đối tượng khác nhau sử dụng dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích, như: sinh viên, doanh nghiệp, nhà kinh doanh, người có thu nhập khá,....

Nhận xét chung về thực trạng cạnh tranh mở rộng dịch vụ ngân hàng hiện nay ở Việt Nam.

Các NHTM ở nước ta cũng đã sớm nhận thức được tầm quan trọng của dịch vụ ngân hàng, nhưng dù sao vẫn còn dè dặt do lo ngại nhu cầu của thị trường chưa phát triển, bị thua lỗ, trong mấy năm gần đây tình hình này có khá hơn. Hiện nay các NHTM Việt Nam cạnh tranh mở rộng và đa dạng tất cả các loại dịch vụ ngân hàng khác nhau theo một số hướng sau đây:

- Mở rộng các dịch vụ bên cạnh nghiệp vụ huy động vốn và cho vay truyền thống, như: thanh toán, chuyển tiền, bảo lãnh, mở L/C, thu đổi ngoại tệ, giao dịch hối đoái, nghiệp vụ thẻ, dịch vụ chi trả lương, thu hộ tiền mặt, tư vấn...

- Thành lập các công ty hạch toán độc lập chuyên doanh một dịch vụ nào đó, thí dụ như: công ty kinh doanh chứng khoán, công ty liên doanh bảo hiểm, công ty cho thuê tài chính, công ty thương mại dịch vụ, công ty dịch vụ kiều hối, công ty kinh doanh vàng bạc đá quý... Các công ty này hầu như mới tập trung ở 4 NHTM Nhà nước,

3 NHTM cổ phần (NHTMCP). Một số NHTM thành lập trung tâm, như: trung tâm thẻ, trung giao giao dịch địa ốc,...

- Làm đại lý phát hành và thanh toán thẻ tín dụng quốc tế, chuyển tiền toàn cầu,... cho một số tổ chức quốc tế, như: phát hành và thanh toán Master Card, Visa Card, Diner Club, đại lý chi trả kiểu hối cho Western Union,...

- Bước đầu có sự liên kết, hợp tác trong thanh toán thẻ. Hiện nay hình thành các mạng liên kết chủ yếu sau đây:

+ Mạng liên kết hệ thống máy ATM do Vietcombank đứng đầu hiện nay đã kết nối với mạng của Techcombank, NHTMCP Quân đội, Chohung Vina Bank Eximbank, Habubank và tới đây là sẽ kết nối với 6 ngân hàng còn lại trong liên minh thẻ được thành lập từ nửa đầu năm 2005. Đây là mạng mô hình liên kết kiểu hình tháp, hay còn gọi là mạng ứng dụng mối liên kết hàng dọc, các ngân hàng trong khu vực thực hiện từ đầu thập kỷ 80. Ưu điểm của mô hình này là chi phí thấp hơn, NHTM có quy mô lớn, có tiềm lực tài chính đầu tư, sau đó các NHTM có quy mô nhỏ kết nối vào. Nhưng nhược điểm là bộ phận chuyển mạch chỉ ở một điểm, vì vậy khi một đầu mối của một NHTM bị trục trặc, bị quá tải, bị tê liệt thì toàn bộ mạng liên kết bị tê liệt. Thực tế mạng ATM của Vietcombank đã từng xảy ra trong năm 2004. Đồng thời nếu chỉ sử dụng dịch vụ rút tiền tự động qua máy ATM thì mạng này thuận lợi, nhưng nếu phát triển các sản phẩm mới thì chỉ có NHTM đầu mối làm được còn các NHTM nhỏ kết nối vào thì khó khăn.

+ Công ty chuyển mạch tài chính quốc gia – Bank Net, 3 NHTM Nhà nước và nhiều

NHTMCP tham gia mạng này.

+ Một số liên kết khác: Giữ các NHTMCP với nhau, hay giữa NHTM CP với chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Nhận xét chung, cạnh tranh phát triển dịch vụ ngân hàng ở nước ta hiện nay vẫn ở tình trạng chung là mạng NHTM nào NHTM đó làm, thiếu sự hợp tác chặt chẽ. Về khối NHTM Nhà nước nổi lên hai NHTM hàng đầu về lĩnh vực thẻ: Ngân hàng ngoại thương Việt Nam có kinh nghiệm, có thế mạnh về thiết bị và công nghệ, về thương hiệu, về cán bộ,... nên đang dẫn đầu và đạt được nhiều thành công về nghiệp vụ thẻ trong nước lẫn thẻ quốc tế. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, có thế mạnh về mạng lưới rộng,... đang tập trung phát triển mảng lưới máy ATM, phát hành thẻ miễn phí cho đông đảo các đối tượng khách hàng khác nhau. Trong khối NHTM CP thì nổi lên hơn cả là NHTMCP Á Châu với đa dạng các loại dịch vụ, trong đó nổi hơn cả là nghiệp vụ đại lý thanh toán thẻ. Còn NHTM CP Đông Á thì nổi lên về dịch vụ chi trả kiểu hối...

Một số đề xuất về giải pháp.

Cần có chiến lược phát triển đa dạng tất cả các loại dịch vụ ngân hàng, có thể chấp nhận lỗ vài dịch vụ trong các năm đầu; đồng thời tập trung cho một số loại dịch vụ có thế mạnh và nhu cầu của thị trường đang tăng lên.

Cần sớm tiến tới tất cả các NHTM ở Việt Nam đều kết nối mạng ATM với nhau, theo mô hình liên kết kiểu ngôi sao. Được biết số vốn tối thiểu để thực hiện việc kết nối này là hơn 1 tỷ USD, đây là khoản chi phí rất tốn kém cần được sự hỗ trợ của Nhà nước thông qua việc giảm thuế hay để lại một phần thuế tăng vốn điều

lệ các các NHTM Nhà nước để có cơ sở đầu tư vào mạng liên kết ATM, hoặc vốn góp Nhà nước trong công ty cổ phần chuyển mạch tài chính quốc gia.

Có chiến lược đầu tư thiết bị và công nghệ hợp lý, phù hợp với khả năng, trình độ của hệ thống NHTM Việt Nam cũng như xu hướng chung trong khu vực. Đầu tư thiết bị, nên đi theo hai hướng, nếu với các loại máy chủ quan trọng thì nên mua của các hãng nổi tiếng thế giới với công nghệ hiện đại, còn các loại máy khác thì không nhất thiết phải mua loại quá hiện đại, bởi vì chi phí tốn kém, đòi hỏi số vốn đầu tư lớn, nhưng hiệu quả sử dụng chưa cao. Các NHTM Việt Nam chưa khai thác hết được chức năng của máy đó. Hơn nữa còn thường xuyên bị lạc hậu, bị hao mòn vô hình vì các loại máy móc hiện đại hơn luôn luôn được tung ra thị trường.

Đề nghị Chính phủ có sự chỉ đạo các cơ quan có khối lượng thanh toán bằng tiền mặt lớn, ổn định hợp tác chặt chẽ với các NHTM trong nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng, như: điện, bưu điện, điện thoại, thuế, hải quan, nước sạch, bảo hiểm,...

Các NHTM cần có chiến lược tiếp thị, quảng bá dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích, nâng cao hiệu quả cạnh tranh trong thu hút khách hàng, nhưng cần hợp tác đem lại sự thuận tiện trong sử dụng cho khách hàng và hiệu quả sử dụng hệ thống máy móc, thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật của mỗi ngân hàng, vì sự phát triển chung của thị trường dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam và sự văn minh về thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Cạnh tranh có hợp tác, hợp tác thúc đẩy cạnh tranh vì sự vững mạnh của hệ thống ngân hàng Việt Nam ■