

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRÊN ĐỊA BÀN TP. HỒ CHÍ MINH VÀ MỘT SỐ VẤN ĐỀ ĐẶT RA CẦN QUAN TÂM.

Nguyễn Văn Dũng
Nguyễn Đức Lệnh*

Có thể nói, phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ phi tín dụng nói riêng là quá trình phát triển mang tính tất yếu khách quan, nó gắn liền với sự phát triển của hoạt động ngân hàng, của nền kinh tế- Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng xuất phát từ chính các nhu cầu; các yêu cầu của nền kinh tế về thanh toán; về tiền tệ tín dụng ngân hàng. Sự phát triển đó không ngoài hai mục tiêu cơ bản sau. **Thứ nhất, phát triển dịch vụ ngân hàng nhằm đa dạng hóa hoạt động dịch vụ, tăng trưởng thu nhập, và hơn hết góp phần quan trọng trong việc phân tán và hạn chế rủi ro, đảm bảo tăng trưởng và phát triển bền vững cho ngân hàng. Thứ hai, nhằm mục tiêu đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng và nền kinh tế, góp phần thúc đẩy nền kinh tế tăng trưởng và phát triển cao, quá trình này cũng là quá trình thực hiện hiệu quả các mục tiêu của chính sách tiền tệ quốc gia.** Với mục tiêu đó, trong những năm qua các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố có tốc độ tăng trưởng cao cả về số lượng và chất lượng dịch vụ. Sự phát triển của các hoạt động dịch vụ ngân hàng được xem xét, đánh giá từ góc độ quản lý vĩ mô đã mang lại những kết quả cho hoạt động ngân hàng trên địa bàn và cho nền kinh tế phản ánh trên ba phương diện chính sau:

1. Về năng lực hoạt động và khả năng cạnh tranh: Dịch vụ ngân hàng phát triển, tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại (NHTM) trên địa bàn mở rộng khả năng kinh doanh trên cơ sở ngày càng thu hút khách hàng quan hệ với ngân hàng. Kết quả này được phản ánh rõ nhất bằng tốc độ phát triển của các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt; thanh toán thẻ. Đặc biệt là thẻ ATM với những tiện ích đa dạng được khách hàng quan tâm và sử dụng, gắn liền với quá trình này là số lượng tài khoản thẻ, tài khoản cá nhân liên tục đạt tốc độ tăng trưởng cao qua các năm. Đến nay tổng số lượng tài khoản cá nhân của khách hàng mở và giao dịch tại ngân hàng trên địa bàn đạt 737.600 tài khoản, tăng 9,3% so với đầu năm và tăng hơn 4 lần so với năm 2001.

2. Về hiệu quả hoạt động ngân hàng: Hoạt động dịch vụ ngân hàng phát triển, làm thay đổi cơ cấu thu nhập, theo hướng tăng tỷ trọng thu nhập từ hoạt động dịch vụ trong tổng thu nhập của các NHTM trên địa bàn. Năm 2001 tỷ lệ này là 16,7%, đến năm 2005 tỷ lệ này đạt 31,4%. Đây là các chỉ số định lượng phản ánh hiệu quả phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng mang lại, là cơ sở đảm bảo cho hoạt động ngân hàng trên địa bàn tăng trưởng ổn định, bền vững.

3. Về hiệu quả kinh tế- xã hội: Sự phát triển của hoạt động dịch vụ mang lại ý nghĩa kinh tế xã hội rất lớn cho khách hàng, nền kinh tế và cho chính các NHTM thực hiện dịch vụ. Đối với khách hàng và nền kinh tế, dịch vụ ngân hàng đẩy nhanh tốc độ tuần hoàn và chu chuyển vốn cho khách hàng, cho doanh nghiệp, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho doanh nghiệp nhờ khả năng thanh toán nhanh, chính xác, an toàn và bảo mật của dịch vụ thanh toán qua ngân hàng được ứng dụng công nghệ điện tử, tin học hiện đại, làm rút ngắn cơ bản thời gian thanh toán cho doanh nghiệp. Điều quan trọng là rất nhiều khách hàng cá nhân từ những người dân lao động, công nhân đến các sinh viên, trí thức đã nhận thấy sự tiện ích của các dịch vụ ngân hàng nên đã tìm đến giao dịch và sử dụng các dịch vụ của ngân hàng, nhất là các dịch vụ thẻ thanh toán, thẻ ATM. Hiện nay tổng khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn đạt 2.300.478 tỷ, tăng 2,62 lần so với năm 2001. Đối với các NHTM, sự phát triển dịch vụ, và sự hấp dẫn từ dịch vụ đã thu hút khách hàng quan hệ với ngân hàng – là điều kiện quan trọng để mở rộng và tăng trưởng các hoạt động dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ tín dụng; dịch vụ huy động vốn và dịch vụ thanh toán.

Ngân hàng Nhà nước TP.HCM (*)

Mặt khác những lợi ích kinh tế từ nguồn thu dịch vụ; từ hoạt động tiền gửi có ý nghĩa quan trọng trong hoạt động kinh doanh của các NHTM trên địa bàn thành phố.

Tình hình phát triển dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố:

Hiện nay trên địa bàn thành phố các dịch vụ ngân hàng phát triển theo hướng đa dạng và ngày càng phong phú với nhiều dịch vụ ngân hàng mới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại. Cụ thể:

- *Về số lượng dịch vụ:* Ngoài dịch vụ truyền thống như: dịch vụ tín dụng; dịch vụ huy động vốn; dịch vụ thanh toán; dịch vụ kinh doanh ngoại hối; dịch vụ ngân quỹ.... (trong các dịch vụ này bao gồm có rất nhiều sản phẩm dịch vụ nhỏ lẻ khác nhau, đa dạng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng). Hiện nay trên địa bàn thành phố tùy theo điều kiện cụ thể các NHTM đã phát triển thêm từ 5- 40 sản phẩm dịch vụ mới, dịch vụ của ngân hàng điện tử: như dịch vụ thẻ; dịch vụ homebanking; dịch vụ internetbanking; dịch vụ mobilbanking; dịch vụ phonebanking.... Các dịch vụ mới phát triển trên nền tảng công nghệ cao, công nghệ hiện đại, do vậy có nhiều tiện ích và mang lại lợi ích kinh tế rất lớn cho khách hàng nhờ tiết kiệm chi phí; tiết kiệm được thời gian, nhanh chóng, chính xác và an toàn, bảo mật.

- *Về chất lượng dịch vụ:* chất lượng dịch vụ của các NHTM trên địa bàn thành phố đặt trong mối quan hệ cung cấp dịch vụ, tiện ích dịch vụ mang lại cho khách hàng và nền kinh tế, về cơ bản có những bước phát triển

nhấn so với 5 năm trước đây. Gắn liền với số lượng khách hàng quan hệ, giao dịch với ngân hàng ngày càng nhiều; số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngày càng lớn. Đặc biệt các dịch vụ thanh toán; dịch vụ chuyển tiền và dịch vụ ATM. Chỉ tính riêng dịch vụ thẻ ATM, số lượng người dân, khách hàng sử dụng dịch vụ ngày càng tăng, tốc độ tăng trưởng của thẻ ATM cả về số lượng thẻ và doanh số thẻ liên tục cao qua các năm. Đến nay tổng số thẻ ATM đã phát hành của các NHTM trên địa bàn đạt 577.400 thẻ (số lũy kế), tăng 38.360 thẻ so với năm 2005; doanh số hoạt động đạt trên 15.000 tỷ bằng 29% so với cả năm 2005. Hệ thống mạng lưới ATM và điểm chấp nhận thanh toán thẻ ngày càng mở rộng, đến nay trên địa bàn đã phát triển đạt 480 máy ATM và trên 5000 điểm chấp nhận thanh toán thẻ (cổng POS).

Mặt khác chất lượng dịch vụ ngân hàng của các NHTM cũng ngày càng cao gắn liền với quá trình đổi mới và phát triển quy trình tổ chức các hoạt động nghiệp vụ mà điển hình là mô hình giao dịch một cửa mang lại sự tiện ích cao cho khách hàng khi giao dịch với ngân hàng. Có thể nói cùng với việc phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng, văn hóa giao dịch của các ngân hàng đã và đang hình thành, tạo ấn tượng tốt cho khách hàng và người dân. Bên cạnh đó hệ thống mạng lưới với hơn 450 đơn vị tổ chức tín dụng (gồm hội sở chính; SGD; Chi nhánh; PGD và quỹ tiết kiệm) đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng cung cấp và đáp ứng tốt nhất các dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, góp phần quan

trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng.

- *Về phát triển công nghệ và ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại:* Việc phát triển công nghệ ngân hàng hiện đại trong hoạt động kinh doanh của các NHTM là xu hướng tất yếu mang tính khách quan trong môi trường phát triển chung của khoa học và công nghệ đặc biệt là công nghệ điện tử- tin học và bưu chính viễn thông. Đến nay hầu hết tất cả các NHTM trên địa bàn đã áp dụng và sử dụng máy tính trong các lĩnh vực hoạt động. Tùy theo mỗi NHTM mà quá trình tập trung và xử lý dữ liệu tự động hóa với các mức độ khác nhau. Ngoài các Chi nhánh thuộc hệ thống NHTMNN áp dụng và thực hiện công nghệ mới theo chương trình chung của các NHTMNN VN. Hiện nay trên địa bàn có 05/16 NHTMCP phát triển và ứng dụng công nghệ mới – Công nghệ cho phép phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử theo hướng xử lý giao dịch tự động.

Tuy nhiên để quá trình phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng trên địa bàn thành phố hiệu quả, đạt được các mục tiêu và kết quả như phân tích ở phần trên, các NHTM trên địa bàn trong quá trình phát triển cần đặc biệt quan tâm một số vấn đề sau:

Một số vấn đề đặt ra cần quan tâm:

Thứ nhất: Tiếp tục phát triển và ứng dụng công nghệ mới trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Đây là yếu tố cơ bản, quan trọng quyết định đến khả năng mở rộng và phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại; đến chất lượng của các dịch vụ ngân

hàng. Như đã phân tích ở trên chất lượng dịch vụ ngân hàng của các NHTM trên địa bàn xem xét trong mối quan hệ và khả năng đáp ứng các tiện ích cho khách hàng đã được cải thiện và nâng cao đáng kể trong những năm qua. Tuy nhiên xét trong mối quan hệ cạnh tranh với các NHTM nước ngoài thì số lượng và chất lượng dịch vụ của các NHTM trên địa bàn chưa cao. Trong đó một số dịch vụ mới;

triển các dịch vụ ngân hàng cả về số lượng và chất lượng dịch vụ. Trong điều kiện đó, các NHTM trên địa bàn cần quan tâm đến việc liên kết, hợp tác trong phát triển dịch vụ. Trong đó việc tham gia liên minh thẻ là giải pháp tích cực, vừa cho phép NHTM phát triển dịch vụ thẻ, vừa khắc phục được những hạn chế về vốn. Đồng thời mang lại hiệu quả, lợi ích kinh tế cao cho khách hàng và nền kinh tế.



Hoạt động tại một quầy giao dịch của ngân hàng

dịch vụ phái sinh và dịch vụ ngân hàng điện tử, các NHTM nước ngoài vẫn chiếm ưu thế so với các NHTM trong nước. Đây là vấn đề mà các TCTD cần đặc biệt quan tâm, có biện pháp phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ hơn nữa nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh, tham gia hiệu quả vào quá trình hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế.

Thứ hai: những hạn chế về vốn tiếp tục tác động ảnh hưởng lớn đến quá trình phát triển và ứng dụng công nghệ hiện đại, ảnh hưởng đến quá trình phát

Thứ ba: Chuyển giao công nghệ và học tập kinh nghiệm quản trị, quản lý ngân hàng hiện đại; đào tạo nguồn nhân lực... từ các ngân hàng nước ngoài thông qua việc liên kết, việc góp vốn cổ phần đối với các NHTMCP trên địa bàn - là giải pháp vốn, giải pháp phát triển công nghệ mà các NHTMCP cần đặc biệt quan tâm, có phương án, giải pháp cụ thể để thu hút và sử dụng hiệu quả nguồn vốn thông qua hình thức này.

Thứ tư: Vấn đề lựa chọn và phát triển công nghệ có ý nghĩa

quyết định sự thành công của quá trình phát triển các hoạt động dịch vụ ngân hàng. Thực tế cho thấy một vài NHTM trên địa bàn đã đầu tư phát triển công nghệ, tuy nhiên việc triển khai và áp dụng trong các hoạt động nghiệp vụ, trong quy trình tổ chức và quản lý là rất hạn chế, do sự không phù hợp, và thiếu định hướng trong đầu tư phát triển cũng như việc lựa chọn công nghệ và ứng dụng công nghệ không phù hợp. Kết quả là phải thường xuyên sửa đổi, chỉnh sửa chương trình cho phù hợp, phát sinh chi phí và ít hiệu quả.

Thứ năm: xây dựng và phát triển mô hình giao dịch một cửa; xây dựng văn hóa giao tiếp trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Tạo lợi thế riêng có cho mỗi NHTM. Đây là vấn đề các NHTM cần đặc biệt quan tâm. Ngoài sự cạnh tranh về phát triển công nghệ, phát triển dịch vụ thì việc đem lại cho khách hàng sự tiện lợi, thỏa mái và sự hài lòng trong giao dịch có ý nghĩa to lớn - mang lại lợi thế rất lớn trong cạnh tranh, thu hút khách hàng quan hệ giao dịch với ngân hàng.

Gắn liền với quá trình này các NHTM cần quan tâm đến quá trình đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cho hoạt động tin học ứng dụng; cho hoạt động quản lý; cho hoạt động marketing và hoạt động nghiệp vụ. Thông qua các hình thức đào tạo, và liên kết đào tạo; thông qua hội thảo, hội nghị. Bên cạnh đó tăng cường các hoạt động marketing, quảng cáo và thông tin đến khách hàng, người dân sử dụng dịch vụ; làm quen với dịch vụ nhất là đối với các dịch vụ của ngân hàng điện tử ■