

# Điều kiện phát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế

THS. VŨ THỊ XUÂN HƯƠNG

**P**hát triển dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế là nhu cầu tất yếu, khách quan trong quá trình hình thành và phát triển tập đoàn. 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. Kinh doanh các dịch vụ tài chính là một hướng đi đúng đắn nhằm đa dạng hóa các hình thức huy động vốn của tập đoàn. Để góp phần vào việc xây dựng thành công các Tập đoàn kinh tế của Việt Nam trong phạm vi bài viết này chúng tôi muốn đưa ra một số nhận định về điều kiện phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế

## 1- Điều kiện khách quan:

1.1- *Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội:*

+ *Môi trường kinh tế:*

Dịch vụ tài chính phát triển không những chỉ là tác nhân mà còn là kết quả của sự phát triển kinh tế. Thật vậy, 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 hóa thời hạn của các công cụ tài chính.

Mặt khác, phát triển kinh tế đồng nghĩa với việc phát triển các giao dịch thương mại. Quá trình trao đổi mậu dịch, đặc biệt trong nền kinh tế hiện đại, đòi hỏi việc thanh toán phải nhanh chóng, đơn giản và an toàn. Để thỏa mãn nhu cầu này, các công

cụ thanh toán tinh vi, hiện đại sẽ được các tổ chức trung gian tài chính nghiên cứu áp dụng. Nói cách khác, mậu dịch phát triển sẽ kích thích sự phát triển các công cụ tài chính.

Đồng thời, tăng trưởng kinh tế cũng làm xuất hiện nhiều rủi ro có nguồn gốc từ chính nó, dẫn đến nhu cầu chuyển giao rủi ro tăng lên. Đây là điều kiện cho các tổ chức trung gian tài chính thực hiện chức năng chuyển giao rủi ro của nền kinh tế.

Tăng trưởng và phát triển kinh tế ổn định, bền vững sẽ tạo ra nhu cầu sử dụng các loại dịch vụ tài chính khác nhau ngày càng tăng. Quy mô nền kinh tế càng lớn thì nhu cầu này càng lớn và càng tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển dịch vụ tài chính. Ổn định nền kinh tế vĩ mô trước hết là ổn định giá trị của đồng tiền. Nếu đồng tiền mất giá, lạm phát gia tăng làm cho lãi suất thực tế giảm đi, người dân có xu hướng không tích lũy và tiết kiệm bằng tiền đồng mà chuyển sang tích lũy bằng vàng, ngoại tệ hay bất động sản là những thứ ít tham gia sinh lời bởi vậy nhu cầu sử dụng các dịch vụ tài chính sẽ giảm đi. Mặt khác lạm phát luôn đi kèm với thất nghiệp và trì trệ sản xuất. Các doanh nghiệp phải thu hẹp sản xuất thậm chí phá sản. Điều này làm giảm số lượng khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính. Sự phát triển dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn kinh tế cũng không nằm ngoài quy luật này.

+ *Môi trường chính trị:*

Chế độ chính trị là một nhân tố quan trọng tác động đến sự phát triển dịch vụ tài chính ở mỗi quốc gia. Cho tới nay các chuyên gia nghiên cứu chưa nhấn mạnh nhiều tới sự tác động này. Tuy nhiên, qua sự phân tích đơn giản giữa kinh tế thị trường và kinh

tế kế hoạch hóa, chúng ta sẽ có sự đánh giá về kết luận này một cách khách quan.

Trong nền kinh tế kế hoạch hóa thuần túy việc huy động nguồn tài chính cần thiết cho đầu tư hoàn toàn phụ thuộc vào Chính phủ thông qua nguồn thu thuế từ lợi tức của các xí nghiệp quốc doanh và vay nợ nước ngoài của Chính phủ. Tích lũy cá nhân là không đáng kể và khu vực tư nhân hầu như không tồn tại. Do vậy, trong bối cảnh đó các dịch vụ tài chính mặc dù có tồn tại xong chỉ phát triển mờ nhạt.

Ngược lại, trong cơ chế thị trường vai trò của các dịch vụ tài chính lớn hơn nhiều, do việc huy động tích lũy tư nhân, chức năng trung gian tài chính và chuyển hóa thời hạn của các công cụ tài chính đã giúp tạo ra nguồn vốn cho các nhà đầu tư vay, sự tham gia của Chính phủ vào các hoạt động tài chính chỉ ở mức độ tối thiểu.

Như vậy, thể chế chính trị của một quốc gia đã kích thích sự phát triển mạnh khu vực tài chính hoặc kìm hãm nó.

Mặt khác, sự ổn định của hệ thống chính trị quốc gia cũng có tác động không nhỏ đến sự phát triển dịch vụ tài chính của quốc gia đó. 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.

Hơn nữa, chính trị ổn định sẽ tạo điều kiện cho kinh tế tăng trưởng và phát triển, các giao dịch thương mại cũng ngày càng mở rộng. Từ đó dẫn tới nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính ngày càng tăng. Rõ ràng, nền kinh tế thị trường rất cần có một nền chính trị ổn định thì mới thúc đẩy được sự phát triển của các dịch vụ tài chính.

**+ 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. Nhu cầu của xã hội ngày một cao, họ cần những dịch vụ tài chính hiện đại, thuận tiện và nhanh chóng. Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán sẽ được thay dần bằng các phương thức hiện đại. Chính sự phát triển của xã hội đã giúp cho mọi tầng lớp trong xã hội có điều kiện hiểu biết các tiện ích của dịch vụ tài chính và tham gia tích cực giúp cho các dịch vụ này phát triển.

**1.2- Môi trường pháp lý:**

Mọi hoạt động kinh doanh đều cần có một môi trường pháp lý thuận lợi, đồng bộ tạo điều kiện cho sự phát triển. Đối với việc phát triển dịch vụ tài chính trong Tập đoàn kinh doanh ở Việt Nam lại càng cần có một môi trường pháp lý đồng bộ và thông thoáng.

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. Bởi lẽ, hệ thống khung pháp luật mà Nhà nước thiết lập nhằm quy định các nguyên tắc hoạt động cơ bản của thị trường dịch vụ tài chính nói chung và dịch vụ tài chính trong các Tập đoàn nói riêng, là căn cứ để các đối tượng tham gia vào thị trường dịch vụ tài chính tiến hành mua bán, trao đổi các dịch vụ tài chính đồng thời Chính phủ

tổ chức thực hiện chức năng quản lý Nhà nước đối với các hoạt động của thị trường và xử lý tranh chấp giữa các bên trong quá trình hoạt động. Để đáp ứng được các yêu cầu trên thì hệ thống khung pháp luật phải đảm bảo thống nhất ổn định, rõ ràng, minh bạch, vận dụng được các tiêu chí trên phạm vi quốc tế đó là:

+ Tính thống nhất của các văn bản quy phạm pháp luật, phải phù hợp nhau, cùng theo một chuẩn mực nhất định, đồng thời văn bản của các Bộ, ngành khác nhau cùng điều chỉnh một đối tượng phải thống nhất.

+ Tính ổn định trong một thời gian tương đối, phải tính tới sự phát triển của nền kinh tế để đảm bảo lòng tin và quyền lợi cho các chủ thể tham gia trên thị trường.

+ Tính minh bạch, rõ ràng, dễ hiểu tránh vận dụng tùy tiện

+ Vận dụng được các tiêu chuẩn quốc tế được thừa nhận

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, tạo điều kiện cho các định chế này thực hiện chức năng kinh doanh vốn tiền tệ trong các Tập đoàn như các tập đoàn kinh tế trên thế giới. Cụ thể, Nhà nước sớm nghiên cứu cấp phép hoạt động cho các định chế tài chính trong các tập đoàn. Có như vậy việc đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh dịch vụ tài chính của các tập đoàn mới được thực hiện.

**1.3- Môi trường cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế:**

Thị trường dịch vụ tài chính Việt Nam trong những năm qua đã được hình thành và có tốc độ tăng trưởng khá cao, đang từng bước hội nhập với thị trường dịch vụ tài chính khu vực và thế giới. Môi trường cạnh tranh của dịch vụ tài chính trong đó có dịch vụ tài chính do các tập đoàn cung cấp đang diễn ra ngày càng gay gắt: Số lượng các chủ thể cung cấp dịch vụ ngày càng gia tăng, ngoài chủ thể trong nước còn có các chủ thể nước ngoài. Sự tham gia của mọi thành phần kinh tế vào việc cung cấp dịch vụ làm cho thị trường dịch vụ tài chính ngày càng trở lên sôi động. Giá cả dịch

vụ càng ngày càng được tự do hóa và cạnh tranh giữa các chủ thể cung cấp dịch vụ thông qua giá cả dịch vụ cũng quyết liệt hơn.

Một môi trường kinh doanh bình đẳng, ổn định, minh bạch, thông thoáng sẽ tạo điều kiện cho các chủ thể cung cấp dịch vụ phát triển các dịch vụ tài chính hiệu quả hơn.

Hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra khá sâu sắc. Hội nhập toàn cầu sẽ đưa đến sự tự do hóa về dịch vụ trong đó có dịch vụ tài chính. Ngoài tác dụng thúc đẩy kinh tế phát triển hơn từ đó kích thích sự phát triển các dịch vụ tài chính, tự do hóa còn là điều kiện trực tiếp cho sự gia tăng cung cấp dịch vụ này là vì:

+ Tự do hóa làm tăng số lượng chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính, các công ty lập các chi nhánh để cung cấp dịch vụ. Đồng thời, các trung gian tài chính trong nước cũng vươn ra nước ngoài để thành lập chi nhánh nhằm cung cấp dịch vụ.

+ Phương thức cung cấp dịch vụ cũng được đa dạng hóa dưới nhiều hình thức: Cung cấp qua biên giới, cung cấp cho người nước ngoài, thiết lập đại diện thương mại tại một nước hoặc di chuyển tạm thời thể nhân sang một nước khác để cung cấp dịch vụ tại đó. Chính sự đa dạng hóa phương thức cung cấp dịch vụ đã làm tăng khả năng cung cấp cho tất cả các chủ thể trong một môi trường cạnh tranh quốc tế diễn ra mạnh mẽ và bình đẳng hơn.

+ Sự trao đổi, học hỏi công nghệ, kinh nghiệm lẫn nhau giữa chủ thể cung cấp dịch vụ là điều kiện để kích thích sự phát triển của khu vực này.

**Tóm lại:** Môi trường cạnh tranh và hội nhập kinh tế quốc tế là một điều kiện cho sự phát triển dịch vụ tài chính của các tập đoàn kinh tế trong sự phát triển chung của thị trường dịch vụ tài chính của quốc gia. 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. Thực tế đó đòi hỏi các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính phải tìm biện pháp

để nâng cao năng lực cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ mà mình cung cấp, đó là điều kiện tốt cho sự phát triển và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ. Kết quả là nhiều loại hình dịch vụ tài chính mới được cung cấp cho xã hội với chất lượng ngày càng cao. Khách hàng càng ngày càng có nhiều cơ hội để lựa chọn nhà cung cấp đáp ứng được mong muốn của mình.

### 1.4- 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. Chẳng hạn qua mạng E-Banking hoặc Internet, khách hàng có thể mở tài khoản tại Ngân hàng, có thể thực hiện các hình thức giao dịch, thanh toán, chuyển tiền trong thời gian rất ngắn ở bất cứ đâu, giúp khách hàng vượt qua những hạn chế về không gian và thời gian.

Sự phát triển của khoa học công nghệ là cơ sở cho việc hiện đại hóa công nghệ trong lĩnh vực dịch vụ tài chính (chủ yếu là công nghệ thông tin, đặc biệt là các phần mềm chuyên dụng).

Với những tiến bộ vượt bậc của khoa học công nghệ, trong tương lai không xa, nhu cầu của khách hàng về việc sử dụng các dịch vụ tài chính (trong đó có dịch vụ tài chính mà các Tập đoàn cung cấp) không chỉ dừng như hiện nay mà đòi hỏi phải có các dịch vụ đa dạng, phong phú, tiện lợi, hiện đại mà lại chất lượng cao và giá cả phù hợp. Chính nhu cầu này của khách hàng đòi hỏi các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính phải luôn luôn đổi mới công nghệ, phát triển các dịch vụ mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

### 2- Điều kiện chủ quan:

Bên cạnh những điều kiện khách quan có ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ tài chính của các Tập đoàn kinh tế thì những điều kiện chủ quan thuộc chính bản thân các tập đoàn cũng là những điều kiện cơ bản quyết

định khả năng phát triển các dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế đó là những yếu tố sau:

#### 2.1- Tiềm lực tài chính của các chủ thể cung cấp dịch vụ:

+ Nói đến tiềm lực tài chính của các chủ thể là nói tới quy mô vốn tự có của đơn vị. Nó là một trong các yếu tố đầu vào quan trọng nhất của doanh nghiệp là điều kiện cần thiết để tiến hành các hoạt động kinh doanh. Đồng thời 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.

+ Mặt khác tình hình tài chính của chủ thể cung cấp dịch vụ còn nói lên tiềm lực tài chính của họ có vững mạnh hay không? Một chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính có tình hình tài chính lành mạnh, công khai minh bạch đó là cơ sở niềm tin cho khách hàng khi tham gia mua dịch vụ.

Đặc biệt trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, khi mà môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt thì các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính phải có một tiềm lực tài chính vững mạnh mới hy vọng nâng cao khả năng cạnh tranh, phát triển được các dịch vụ tài chính mới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

#### 2.2- Cơ sở vật chất, kỹ thuật, công nghệ:

Là điều kiện cần thiết để đảm bảo khả năng cung cấp dịch vụ của các chủ thể trên thị trường. Đồng thời cơ sở vật chất kỹ thuật còn cho phép đánh giá quy mô của các chủ thể cung cấp dịch vụ. 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. Ngày nay do sự tiến bộ không ngừng của khoa học và công nghệ, các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính có cơ sở vật chất tốt mới có điều kiện để đưa các công nghệ hiện đại vào trong quá trình cung cấp dịch vụ, tạo ra những sản phẩm có chất lượng

cao, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đặc biệt, để mở rộng mạng lưới cung cấp dịch vụ tài chính và phát triển thêm nhiều dịch vụ mới, tiện ích hơn thì việc nâng cấp cơ sở vật chất của các chủ thể đóng vai trò rất lớn. Như vậy cơ sở vật chất, kỹ thuật, công nghệ là một trong các điều kiện để phát triển dịch vụ tài chính của các chủ thể nói chung và các chủ thể trong các tập đoàn nói riêng.

#### 2.3- Mô hình tổ chức, cơ chế quản lý và cung cấp dịch vụ:

Đây là một trong những điều kiện có ảnh hưởng tới sự phát triển các dịch vụ tài chính trong các tập đoàn. Bởi các chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính là các đơn vị thành viên của tập đoàn, do vậy 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, tập đoàn chỉ đóng vai trò định hướng chiến lược, có như vậy các đơn vị cung cấp dịch vụ mới có điều kiện phát triển các dịch vụ mới.

Cơ chế quản lý dịch vụ giữa đơn vị cung cấp dịch vụ với các đại lý, chi nhánh phải thật rõ ràng minh bạch là điều kiện để xác định chính xác các loại chi phí trong quá trình kinh doanh dịch vụ cũng là một yếu tố tác động tới khả năng phát triển các dịch vụ mới. Bởi lẽ trên cơ sở chi phí để sản xuất và quản lý dịch vụ thấp thì giá cả dịch vụ sẽ có sức cạnh tranh cao là điều kiện để sản phẩm dịch vụ có sức cạnh tranh trên thị trường.

Để dịch vụ tài chính có thể cung cấp một cách nhanh chóng, phong phú, khả năng quản lý dịch vụ một cách thống nhất trên toàn mạng lưới thì mô hình tổ chức, cơ chế quản lý và cung cấp dịch vụ đóng vai trò rất quan trọng.

#### 2.4- Công tác Marketing của đơn vị cung cấp dịch vụ:

+ Hoạt động Marketing có

ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của các dịch vụ tài chính trong các đơn vị cung cấp dịch vụ. Trong công tác marketing hiện đại bao gồm 5 yếu tố: **Product** (sản phẩm); **Price** (giá cả); **Place** (kênh phân phối mạng lưới); **Promotion** (khuyến thị); và **Person** (con người) thì 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. Vì vậy nâng cao chất lượng của dịch vụ, đa dạng hóa các sản phẩm là điều kiện để phát triển các dịch vụ tài chính trong các tập đoàn kinh tế. Muốn vậy doanh nghiệp phải thường xuyên nghiên cứu thị trường, nắm bắt được thị hiếu của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ từ đó thiết kế những sản phẩm mới phù hợp với nhu cầu khách hàng.

+ Giá cả dịch vụ là một yếu tố không thể thiếu được của chiến lược Marketing, nó là yếu tố quan trọng tạo nên sức cạnh tranh của sản phẩm dịch vụ. Để giá cả thực sự trở thành một công cụ cạnh tranh đắc lực của doanh nghiệp thì xây dựng một chính sách giá cả hợp lý với từng đối tượng khách hàng, vùng miền là cần thiết đối với đơn vị cung cấp dịch vụ và cũng là một yếu tố quan trọng đánh giá khả năng phát triển dịch vụ tài chính trên thị trường.

+ Phương thức cung cấp dịch vụ quyết định khả năng tiếp cận dịch vụ của khách hàng. Đối với chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính, phương thức cung cấp dịch vụ hợp lý (mạng lưới cung cấp rộng lớn, đa dạng hóa kênh phân phối dưới các hình thức khác nhau để cho người cung cấp trong việc quản lý, giám sát, đồng thời thu-ận lợi cho người sử dụng dịch vụ sẽ thu hút được nhiều khách hàng tham gia mua dịch vụ. Vì vậy, chính sách phân phối sản phẩm dịch vụ cũng là yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển các dịch vụ.

+ Công tác quảng cáo, khuyến mại, chăm sóc khách hàng có ảnh hưởng lớn tới nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng, nhất là đối với các đơn vị cung cấp dịch vụ tài chính trong các tập đoàn khi mà tính chuyên nghiệp còn chưa cao thì công tác quảng cáo

trên các phương tiện thông tin đại chúng giúp người dân hiểu biết về dịch vụ do các tổ chức này cung cấp cũng là một cách để có khả năng phát triển sản phẩm dịch vụ. Hiện nay dịch vụ tài chính đang có cạnh tranh rất mạnh, các đơn vị cung cấp dịch vụ này phải đặc biệt chú trọng tới công tác chăm sóc khách hàng, khuyến mại, xúc tiến bán hàng trực tiếp thông qua các hội nghị khách hàng và các chiến dịch quảng bá rầm rộ, đó là điều kiện tốt để khách hàng trung thành với doanh nghiệp. Đó cũng là một cách để phát triển dịch vụ tài chính của các tập đoàn.

+ Trình độ đội ngũ lao động của chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính:

Một trong các nhân tố chủ



quan thuộc về doanh nghiệp có tác động tới sự phát triển của doanh nghiệp là yếu tố con người. Đây là yếu tố quan trọng nhất quyết định sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Các dịch vụ tài chính phát triển đánh giá khả năng cạnh tranh của dịch vụ trên thị trường tài chính, mà năng lực cạnh tranh của dịch vụ tài chính là một bộ phận có mối quan hệ chặt chẽ với năng lực cạnh tranh của chủ thể cung cấp dịch vụ tài chính.

Các dịch vụ tài chính phát triển cũng không nằm ngoài quy luật này. Nó chịu ảnh hưởng bởi trình độ của người lao động trong doanh nghiệp. Đó là đội ngũ những cán bộ quản lý đóng vai trò quan trọng trong việc đề ra các chiến lược kinh doanh và phát triển sản phẩm dịch vụ. Vị trí này đòi hỏi những cán bộ quản lý phải có trình độ, nhanh nhạy với thị trường, hiểu biết và dám nghĩ, dám làm có như vậy mới đưa ra được những quyết định chính

xác cho việc đầu tư, phát triển các dịch vụ tài chính hiện đại, phù hợp với nhu cầu khách hàng. Mặt khác vai trò của người lao động trực tiếp tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ cũng không kém phần quan trọng bởi chính họ quyết định chất lượng của dịch vụ. Đó là trình độ của các nhân viên, là thái độ phục vụ khách hàng. Trình độ của nhân viên sẽ tác động tới sự an toàn, tính chính xác của các giao dịch tài chính, còn thái độ phục vụ của họ sẽ tạo cho khách hàng thêm tin tưởng và gắn bó với việc sử dụng dịch vụ.

Tất cả các yếu tố trên tạo nên những điều kiện cần thiết cho việc phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính của các tập đoàn kinh tế ở Việt Nam. Tuy nhiên mỗi Tập đoàn kinh tế căn cứ vào điều kiện cụ thể của mình để có chiến lược phát triển cho phù hợp nhằm mục tiêu đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh của Tập đoàn. Tiến tới xây dựng các tập đoàn tài chính vững mạnh ở Việt Nam.

#### Tài liệu tham khảo:

1. Minh Châu (2005), *Tập đoàn kinh tế và một số vấn đề về xây dựng Tập đoàn kinh tế ở Việt Nam* - Nhà xuất bản Bưu điện.
2. Đàm Minh Đức - *Hệ thống định chế tài chính trong một số Tập đoàn kinh doanh trên thế giới (trang 43)* - Tạp chí Thị trường tài chính tiền tệ (Tháng 2/2004).
3. TS Nguyễn Đăng Nam (Viện khoa học Tài chính) - *Vai trò của các công ty tài chính trong việc phát triển thị trường tài chính ở Việt Nam* - Tạp chí Tài chính (Tháng 6/2003).
4. PGS.TS Nguyễn Đăng Nam - *Nâng cao năng lực cạnh tranh của các dịch vụ tài chính Việt Nam trong điều kiện hội nhập quốc tế* - Tạp chí Tài chính (Tháng 10/2004, trang 39- 41).
5. Worldwide landscape of postal Financial services-Country case Vietnam (Tháng 10/2004)-ING.
6. Postal savings and the provision of financial services: Policy issues and Asian experiences in the use of the postal infrastructure for savings mobilization (Tháng 12/2001) - Mark J.Scher.