

# Đường dây nóng - Một giải pháp quản lý hoạt động ngân hàng

NGUYỄN ĐỨC LỆNH  
NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TP. HỒ CHÍ MINH

**H**oạt động của đường dây nóng đã và đang mang lại ý nghĩa rất lớn đối với người dân và cơ quan quản lý nhà nước. Đặc biệt trong lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước, các lĩnh vực hành chính công, nhờ thông tin đường dây nóng những khó khăn vướng mắc do người dân phản ánh được tháo gỡ, xử lý và khắc phục kịp thời nhờ vậy mang lại lợi ích rất lớn cho người dân. Đối với hoạt động quản lý, tùy theo vai trò, chức năng và nhiệm vụ của mỗi ngành, mỗi lĩnh vực – thì hoạt động của đường dây nóng mang lại những lợi ích khác nhau (về thông tin cung cấp; về chống tham nhũng; về thủ tục, quy trình cung cấp dịch vụ công...). Tuy nhiên đối với lĩnh vực quản lý nhà nước về tiền tệ tín dụng ngân hàng, hoạt động của đường dây nóng trong thời gian qua mang ý nghĩa đặc trưng và gắn liền với chính sự cần thiết của sự ra đời đường dây nóng tại ngân hàng Nhà nước (NHNN) (gồm hội sở của ngân hàng trung ương (NHTW); Chi nhánh NHNN Hà Nội; Chi nhánh NHNN Thành phố Hồ Chí Minh).

Hiệu quả mang lại:

Nhìn dưới góc độ quản lý, hiệu quả đường dây nóng của NHNN mang lại là rất rõ nét đáp ứng yêu cầu, kỳ vọng về quản lý của NHTW. Điều này phản ánh trên 03 phương diện chính sau:

**Đối với NHNN:** Như trong cách đặt vấn đề, sự xuất hiện của đường dây nóng tại NHNN nhằm góp phần tăng cường hiệu lực của việc thực thi các quy định của NHTW trong điều hành chính sách tiền tệ, đảm bảo các quy định về lãi suất; về tỷ giá; về tín dụng... được các thành viên tham gia thị trường; các tổ chức tín dụng (TCTD) thực hiện nghiêm túc. Thực tế mục đích và kỳ vọng này của NHTW đã đạt được thông qua hoạt động của đường dây nóng đặt tại Ngân hàng Nhà nước Việt Nam; Chi nhánh NHNN Hà Nội và Chi nhánh NHNN Tp. Hồ Chí Minh:

- *Góp phần ổn định thị trường tiền tệ, tín dụng và thị trường ngoại hối.* Đây là hiệu quả mang lại cơ bản nhất và quan trọng nhất. Đặc biệt trong điều kiện NHTW đang thực thi chính sách thắt chặt tiền tệ để kim giữ lạm phát và ổn định giá cả. Trong điều kiện đó, khi diễn biến của tình hình tỷ giá phức

tạp; lãi suất biến động mạnh và thường xuyên thay đổi, quan hệ giao dịch mua bán ngoại tệ giữa doanh nghiệp với ngân hàng phát sinh nhiều vấn đề như: thu phí giao dịch; mua bán qua đồng tiền thứ ba...; thu phí dịch vụ tín dụng với nhiều hình thức và mức phí khác nhau; lãi suất áp dụng đối với khách hàng trong quan hệ tín dụng vượt mức quy định... Tất cả những vấn đề phát sinh này đã được NHNN điều chỉnh bằng các quy định về lãi suất; về tỷ giá và giao dịch ngoại hối; về thu phí dịch vụ tín dụng. Trong đó các TCTD phải giao dịch mua bán ngoại tệ theo đúng giá niêm yết; không thu phí giao dịch và không giao dịch qua đồng tiền thứ ba; không thu phí làm tăng chi phí khoản vay của khách hàng; thực hiện đúng các quy định của NHTW về lãi suất và cơ chế điều hành lãi suất theo lãi suất cơ bản...- Những quy định này là cơ sở để khách hàng, doanh nghiệp và người dân, các đối tượng trong quan hệ giao dịch với các TCTD tham chiếu, phản ánh để thông tin về NHNN những phát sinh vi phạm hoặc chậm điều chỉnh từ phía các TCTD thông qua kênh đường dây nóng. Và hiệu quả mang lại là thiết thực, sau 02 tháng đi vào hoạt động của đường dây nóng, các hiện tượng phát sinh liên quan đến phí giao dịch (ngoại hối; tín dụng); đến lãi suất... đã hạn chế đáng kể. Các thành viên tham gia thị trường (TCTD; Doanh nghiệp; người dân) thực hiện đúng các quy định của NHTW, góp phần làm ổn định thị trường tiền tệ, thị trường ngoại hối, nhờ loại bỏ các hành vi sai phạm, các yếu tố cạnh tranh không lành mạnh, gây bất lợi cho thị trường và tạo niềm tin cho người dân, doanh nghiệp đối với hệ thống ngân hàng. Đây là kết quả phi vật chất, song có sức lan tỏa rất lớn.

- *Thông qua hoạt động của đường dây nóng, cung cấp thông tin phục vụ cho công tác quản lý của Chi nhánh NHNN, của NHTW.* Những thông tin phản hồi của doanh nghiệp, của người dân không chỉ phản ánh vướng mắc giữa TCTD với khách hàng, mà còn phản ánh mức độ chấp hành thực thi chính sách, thực thi pháp luật của các TCTD. Từ đó NHTW có biện pháp xử lý, chỉ đạo điều hành đảm bảo thị trường tiền tệ và hoạt động ngân hàng phát triển ổn định.

• *Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về tiền tệ tín dụng ngân hàng.* Thông tin đường dây nóng là các ý kiến, các thông tin phản ánh của doanh nghiệp, người dân về giao dịch với các ngân hàng thương mại (NHTM), về hoạt động ngân hàng; về chất lượng dịch vụ ngân hàng cũng như về cơ chế chính sách... Chính những thông tin này đã hỗ trợ tích cực cho các công cụ quản lý khác: như công tác thanh tra, kiểm tra; quản lý các TCTD, từ đó kịp thời phát hiện và ngăn ngừa sai phạm trong hoạt động ngân hàng theo hướng tích cực nhất và góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về tiền tệ, tín dụng ngân hàng.

**Đối với các TCTD:** mặc dù thông tin đường dây nóng, xét về mặt nào đó, nó phản ánh những tồn tại, những phát sinh và sai phạm trong lĩnh vực hoạt động ngân hàng, hoạt động kinh doanh của các TCTD. Do vậy có thể tác động nhất định đến lợi ích cục bộ của một TCTD. Tuy nhiên lợi ích căn bản và lớn hơn nhiều, sự điều chỉnh theo xu hướng tích cực: chấp hành đúng quy định của Pháp luật, của NHTW sẽ giúp cho các TCTD phát triển an toàn và bền vững hơn. Chính môi trường kinh doanh bình đẳng, đúng pháp luật sẽ tạo điều kiện hạn chế tối đa kiểu kinh doanh vụ lợi, “lách luật” và cạnh tranh không lành mạnh – là cơ sở để các TCTD phát triển bền vững và hiệu quả. Quá trình này mang lại lợi ích lớn hơn nhiều cho hệ thống ngân hàng và cho chính mỗi TCTD trong hệ thống đó.

Mặt khác thông tin đường dây nóng, ở góc độ nào đó có tác động điều chỉnh và kích thích các TCTD phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ. Chỉ có nâng cao chất lượng dịch vụ mới tạo cho TCTD thương hiệu riêng cho đơn vị, cho phép thu hút ngày càng nhiều khách hàng quan hệ với ngân hàng. Đây là lợi ích dài hạn lớn hơn nhiều so với những tính toán ngắn hạn, với những lợi ích mang lại có tính nhất thời.

**Đối với khách hàng: doanh nghiệp và người dân** lợi ích từ thông tin đường dây nóng của NHNN với khách hàng có thể nói được thể hiện rõ nhất. Qua đường dây nóng, khách hàng trước hết được tư vấn thông tin; hiểu biết về hoạt động ngân hàng hơn. Mặt khác những sai phạm của các TCTD qua phản ánh của khách hàng được điều chỉnh, được thực hiện theo đúng quy định của NHTW, sẽ mang lại lợi ích thiết thực cho khách hàng vay vốn; cho khách hàng giao dịch với ngân hàng...đảm bảo cho khách hàng được đáp ứng nhu cầu dịch vụ theo đúng quy định của pháp luật, theo đúng quan hệ thị trường trong quá trình giao dịch quan hệ giữa ngân hàng – khách hàng.

**Tiếp tục duy trì và phát triển:** Những tín hiệu tích cực và quá trình điều hành chính sách tiền tệ của NHTW đã và đang phát huy hiệu quả: thị trường tiền tệ; ngoại hối đã dần ổn định; thanh khoản của hệ thống ngân hàng đã cải thiện đáng kể và ổn định dần; cơ cấu nguồn và sử dụng nguồn đã chuyển biến theo hướng tích cực hơn; diễn biến

của lãi suất đang có xu hướng giảm.... Cùng với việc các TCTD thực hiện đầy đủ, nghiêm túc cơ chế chính sách của NHTW. Chính vì vậy lượng thông tin trao đổi, phản ánh qua đường dây nóng đã giảm đáng kể. Đây là diễn biến thuận lợi và tích cực – là yếu tố định lượng phản ánh tác động hiệu ứng của thông tin đường dây nóng. Và là cơ sở để tiếp tục duy trì và phát triển hoạt động đường dây nóng. Với 2 sự cần thiết sau:

*Thứ nhất:* Duy trì sự hoạt động của đường dây nóng nhằm tiếp tục phát huy các hiệu quả mang lại như trên đã phân tích. Mặc dù những thông tin phản ánh đã giảm rất nhiều so với trước đây, do các TCTD đã thực hiện tốt quy định của NHTW; thực hiện tốt cơ chế chính sách và các quy định của pháp luật. Bên cạnh đó thị trường dần ổn định, các yếu tố thị trường ít biến động, chính sách tiền tệ phản ánh sự phù hợp và có hiệu quả. Song việc duy trì hoạt động của đường dây nóng mang ý nghĩa là một trong kênh thông tin hỗ trợ và phục vụ cho công tác quản lý, góp phần nâng cao hiệu quả các công cụ quản lý khác (thanh tra ngân hàng; quản lý hoạt động ngân hàng; quản lý ngoại hối...).

*Thứ hai:* Phát triển hoạt động đường dây nóng theo xu hướng nhận thông tin phản biện xã hội. Điều này có ý nghĩa quan trọng trong điều kiện hội nhập hiện nay. Chính qua thông tin qua các kênh quản lý nói chung và qua kênh đường dây nóng nói riêng sẽ cho phép NHNN nhận được những thông tin phản ánh, các ý kiến của người dân, doanh nghiệp và xã hội về cơ chế chính sách, hiệu ứng tác động và tính thực tế của cơ chế chính sách. Từ đó có giải pháp xử lý thích hợp, đảm bảo mỗi cơ chế chính sách đưa ra mang lại tính thực tiễn cao, làm động lực thúc đẩy hoạt động ngân hàng phát triển theo đúng thị trường, hạn chế tối đa tác động mang tính mệnh lệnh hành chính, không phù hợp.

Có thể nói hoạt động đường dây nóng không phải là mới đối với một số cơ quan quản lý. Đặc biệt trong lĩnh vực hành chính công – lĩnh vực liên quan đến cung cấp dịch vụ công; các thủ tục, giấy tờ cho người dân, doanh nghiệp về cấp phép; về thành lập doanh nghiệp; về kinh doanh, đầu tư đến lĩnh vực như công chứng, chứng thực... để người dân phản ánh, kiến nghị với cơ quan chức năng. Tuy nhiên đối với NHNN ở góc độ nào đó, việc đưa đường dây nóng vào hoạt động trong tháng 7/2008 vừa qua là một hoạt động mới, tác dụng tích cực và hiệu ứng tốt đối với công tác quản lý cũng như hoạt động kinh doanh của các TCTD. Chính vì lẽ đó cùng với những kết quả bước đầu của quá trình thực hiện các giải pháp của Chính phủ trong việc kiềm giữ lạm phát, ổn định kinh tế vĩ mô, các biện pháp kinh tế; các chính sách tài chính tiền tệ thể hiện vị trí vai trò rõ nhất, nổi bật nhất. Song những hoạt động liên quan mang tính nghiệp vụ như hoạt động đường dây nóng cũng có ý nghĩa hỗ trợ và mang dấu ấn của năm hoạt động 2008 của NHTW, cần tiếp tục quan tâm và duy trì phát triển ■