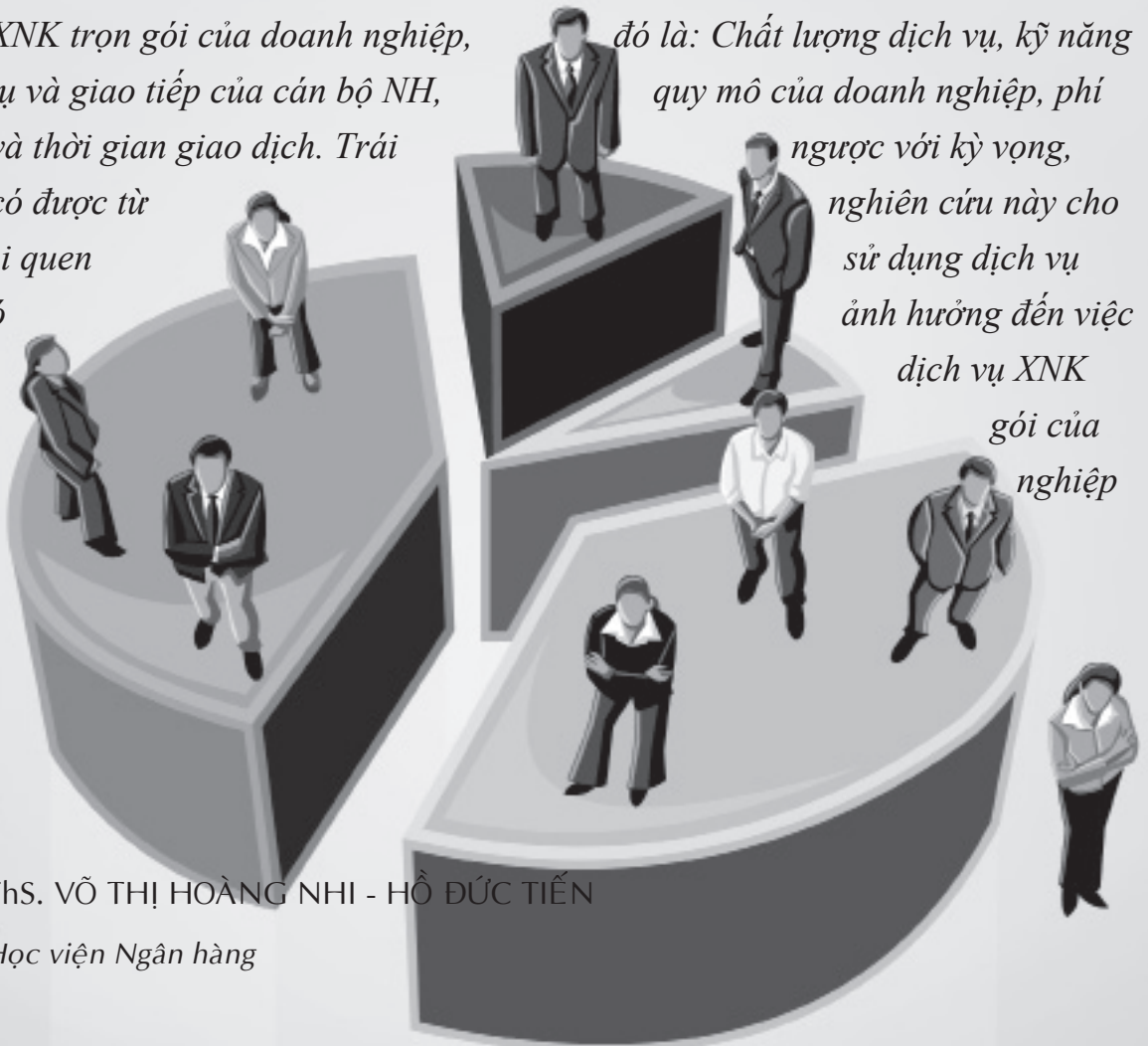


Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ xuất nhập khẩu trọn gói của các doanh nghiệp tại Ngân hàng thương mại Việt Nam

Nội dung chính của bài viết này là nghiên cứu hành vi sử dụng dịch vụ xuất nhập khẩu (XNK) trọn gói của các doanh nghiệp XNK tại NHTM Việt Nam. Số liệu sử dụng trong nghiên cứu này được thu thập từ một cuộc điều tra bằng bảng câu hỏi với số doanh nghiệp XNK tại các ngân hàng (NH) được phỏng vấn là 50. Áp dụng mô hình Tobit, kết quả phân tích cho thấy có 5 nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp, đó là: Chất lượng dịch vụ, kỹ năng quy mô của doanh nghiệp, phí ngược với kỳ vọng, nghiên cứu này cho thấy, thói quen sử dụng dịch vụ ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại NH.



ThS. VÕ THỊ HOÀNG NHI - HỒ ĐỨC TIẾN

Học viện Ngân hàng



1. Giới thiệu

Nhà ngày nay, sự cạnh tranh, sự bão hòa thị trường cùng với tiêu chuẩn hóa sản phẩm ngày càng trở thành thách thức đối với các nhà quản trị NH, thì sản phẩm trọn gói có thể là một cứu cánh, một phương thức mới giúp NH đối phó với thách thức đó. Chính vì vậy, trong thời gian tới, loại hình dịch vụ NH trọn gói nói chung và dịch vụ XNK trọn gói nói riêng sẽ trở thành một xu hướng được các nhà marketing NH lựa chọn khi thiết kế sản phẩm. Trong phạm vi nghiên cứu này, tác giả tập trung đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của các doanh nghiệp tại các NHTM Việt Nam. Kết quả có được từ nghiên cứu này sẽ là một tham khảo để các NHTM xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ XNK trọn gói, qua đó có thể xác định đối tượng khách hàng tiềm năng, mở rộng cung ứng dịch vụ này và các doanh nghiệp có thể tài trợ nhiều hơn trong hoạt động kinh doanh XNK.

2. Cơ sở lý thuyết

Dịch vụ XNK trọn gói đã

được các NH trong nước khai thác và được xem là một trong những dịch vụ quan trọng góp phần mở rộng hoạt động thanh toán XNK tại NH, đẩy mạnh hoạt động XNK của doanh nghiệp. Dịch vụ XNK trọn gói là việc cung cấp cho các doanh nghiệp XNK dịch vụ thanh toán và các dịch vụ khác liên quan đến việc thực hiện một lô hàng xuất/nhập khẩu theo L/C hay hợp đồng ngoại thương (Phúc Thái, 2012). Đó sẽ là sự kết hợp của các sản phẩm dịch vụ khác nhau: dịch vụ vận tải hàng hoá, dịch vụ bảo hiểm hàng hoá, dịch vụ kê khai hải quan và dịch vụ thanh toán của NH. Những dịch vụ này tuy là những sản phẩm riêng lẻ hoạt động ở những lĩnh vực khác nhau nhưng có cùng chung vai trò là phục vụ hoạt động XNK của doanh nghiệp. Sự kết hợp này thể hiện là sự kết hợp giữa những đơn vị độc lập: Công ty dịch vụ vận tải, công ty bảo hiểm và NH. Trong đó, từng đơn vị với những lợi thế chuyên môn riêng của mình sẽ cùng hợp tác với nhau để hỗ trợ cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ này. Có nhiều nhân tố ảnh hưởng đến quyết định lựa

chọn dịch vụ XNK trọn gói của NH: quy mô doanh nghiệp, thói quen sử dụng dịch vụ, phí dịch vụ, kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ ngân hàng, chất lượng dịch vụ, phí dịch vụ, thời gian giao dịch.

3. Số liệu sử dụng và phương pháp nghiên cứu

Số liệu sử dụng

Số liệu sử dụng trong nghiên cứu này được thu thập từ một cuộc điều tra bằng bảng câu hỏi. Đối tượng được khảo sát là những doanh nghiệp XNK đã và đang có nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói tại NHTM tính tại thời điểm được phỏng vấn. Cuộc điều tra được tiến hành vào đầu năm 2012.

Phương pháp nghiên cứu

Để nghiên cứu hành vi sử dụng dịch vụ XNK trọn gói tại các NHTM Việt Nam, nghiên cứu này sử dụng phương pháp thống kê mô tả. Ngoài ra, để xác định các nhân tố ảnh hưởng đến lượng tiền gửi của người dân, mô hình Tobit được sử dụng trong nghiên cứu này.

Mô hình Tobit có dạng như sau:

$$Y_i = \begin{cases} Y_i^* = \alpha + \beta_i X_i + u_i & \text{nếu } Y_i^* > 0 \\ 0 & \text{nếu } Y_i^* \leq 0 \end{cases}$$

Bảng 1. Diễn giải các biến độc lập được sử dụng trong mô hình Tobit

Biến số	Diễn giải
X ₁	Quy mô của doanh nghiệp
X ₂ (Biến giả)	Thói quen sử dụng dịch vụ XNK trọn gói (bằng 1 nếu chuyển sang sử dụng dịch vụ của NH, bằng 0 nếu vẫn sử dụng dịch vụ của các đơn vị khác)
X ₃ (Biến giả)	Phương thức và chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng (bằng 1 chất lượng dịch vụ tốt, ngược lại bằng 0)
X ₄ (Biến giả)	Kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ ngân hàng (có giá trị 1 nếu khách hàng đánh giá kỹ năng của cán bộ ngân hàng là tốt và ngược lại có giá trị là 0)
X ₅	Chi phí dịch vụ (%/doanh số giao dịch)
X ₆	Thời gian cần thiết để hoàn thành một giao dịch (ngày)



Bảng 2. Nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của 50 doanh nghiệp XNK được điều tra

Nội dung điều tra	Ý kiến	
	Có	Không
1. DN có biết đến dịch vụ XNK trọn gói của NH không? Biết thông qua kênh nào?	35	15
2. DN có nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói do NH cung cấp?	50	0
3. DN sẵn sàng sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NH?	39	11
4. Doanh nghiệp sẽ sử dụng dịch vụ nào trong gói dịch vụ XNK?		
a. Thanh toán	50	0
b. Tài trợ vay vốn	50	0
c. Mua bán ngoại tệ	50	0
d. Giao nhận	35	15
e. Mua bảo hiểm hàng hoá	15	35
f. Kê khai hải quan	30	25

Nguồn: Tổng hợp từ các phiếu điều tra tại 50 doanh nghiệp XNK

Trong đó :

Y_i là biến phụ thuộc: Quyết định sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại các NHTM Việt Nam ($Y = 1$ nếu doanh nghiệp có sử dụng dịch vụ, $Y = 0$ nếu doanh nghiệp không sử dụng dịch vụ).

X_i là các biến độc lập: Các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói, được diễn giải một cách chi tiết ở Bảng 1.

4. Kết quả nghiên cứu

Nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại các NHTM

Với một số lượng các sản phẩm dịch vụ tổng thể, lợi ích về phía khách hàng là họ sẽ tiết kiệm được thời gian, chi phí do không cần có bộ phận chuyên trách làm công việc này. Thuận lợi hơn nữa là một số NH khi triển khai còn cho phép khách hàng có thể chọn cả gói hoặc một phần các dịch vụ. Theo kết quả điều tra, nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của ngân hàng là rất lớn. Tuy nhiên số lượng doanh nghiệp biết đến và sử dụng dịch vụ này của NH vẫn chưa nhiều. Trong số 50

doanh nghiệp được phỏng vấn thì có khoảng 15 doanh nghiệp không biết đến dịch vụ này của ngân hàng. Lý do mà họ đưa ra là tại chi nhánh mà họ giao dịch chưa triển khai dịch vụ này hoặc ngân hàng chưa giới thiệu. Trong danh mục sản phẩm thì chỉ dịch vụ thanh toán và tài trợ vay vốn của NH là khách hàng mong muốn sử dụng nhất, còn các dịch vụ giao nhận, bảo hiểm hoặc làm thủ tục hải quan vẫn có doanh nghiệp không muốn sử dụng vì họ thích đơn vị chuyên trách có kinh nghiệm làm việc này với giá cả cạnh tranh và ưu đãi.

Mức độ quan trọng của một số chỉ tiêu ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại các NHTM Việt Nam

Để xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ quan trọng của nó đến quyết định sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại NH, tác giả đã thiết kế câu hỏi “những lý do nào dẫn đến quyết định sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NH” và yêu cầu doanh nghiệp

được phỏng vấn cho điểm từ 1 đến 5 theo thứ tự không quan trọng cho đến rất quan trọng đối với các lý do được soạn sẵn và các lý do khác do đáp viên bổ sung. Kết quả xử lý thống kê cho thấy phí dịch vụ là yếu tố quan trọng nhất trong việc lựa chọn sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NH với điểm số trung bình là 4,5. Ngoài phí dịch vụ, chất lượng dịch vụ và thời gian giao dịch cũng là những nhân tố ảnh hưởng rất lớn đến quyết định lựa chọn sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp (điểm số trung bình của hai nhân tố này lần lượt là 4,34 và 4,1). Kết quả nghiên cứu được trình bày ở bảng trên còn cho thấy các nhân tố: Quy mô của doanh nghiệp, thói quen sử dụng dịch vụ, kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ NH cũng có những ảnh hưởng nhất định đến hành vi lựa chọn NH để sử dụng dịch vụ XNK trọn gói.

Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp tại các NHTM Việt Nam bằng mô hình Tobit



Bảng 3. Các đại lượng thống kê mô tả của mô hình Tobit

Yếu tố ảnh hưởng	Số quan sát	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị trung bình	Giá trị lớn nhất	Độ lệch chuẩn
Quy mô của doanh nghiệp	50	1	3,46	5	1,28
Thói quen sử dụng dịch vụ	50	1	3,04	5	1,125
Chất lượng dịch vụ	50	3	4,34	5	0,68
Kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ ngân hàng	50	2	3,88	5	0,79
Chi phí dịch	50	3	4,5	5	0,61
Thời gian giao dịch	50	2	4,1	5	0,9

Nguồn: Kết quả xử lý bằng phần mềm Eview trên cơ sở dữ liệu thu thập được từ kết quả điều tra

Bảng 4. Kết quả phân tích từ mô hình Tobit

Biến độc lập	Hệ số ước lượng	Giá trị thống kê Z	Xác suất
Hằng số	1.252362	7.183120	0.0000
Quy mô của doanh nghiệp(X1)	-0.000304	-3.769357	0.0002
Thói quen sử dụng (X2)	0.041357	0.739152	0.4598
Chất lượng dịch vụ (X3)	0.199506	2.193519	0.0283
Kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ ngân hàng (X4)	0.168029	2.478665	0.0132
Chi phí dịch (X5)	-14.71569	-5.786476	0.0000
Thời gian giao dịch (X6)	-0.022298	-1.971355	0.0487
Số quan sát	50		

Kết quả phân tích cho thấy trong số 6 biến độc lập đưa vào mô hình thì có 5 biến có ý nghĩa về mặt thống kê ở mức 1%, 5%. Mỗi quan hệ giữa các biến độc lập với biến phụ thuộc trong mô hình như sau:

+ *Quy mô của doanh nghiệp*: Bảng 4 cho thấy quy mô của doanh nghiệp có tương quan nghịch với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NHTM. Nghĩa là doanh nghiệp có quy mô nhỏ và vừa sẽ có nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói lớn hơn so với doanh nghiệp có quy lớn. Mỗi quan hệ này có ý nghĩa thống kê ở mức 1%. Kết quả này phù hợp với thực tế hiện nay ở Việt Nam, khi phần lớn các doanh nghiệp chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, còn hạn chế về khả năng tài chính, hiểu biết về tập quán thương mại quốc tế chưa thấu đáo cũng như thiếu thông tin về ngành hàng, thị trường

và đối tác nước ngoài. Chính vì vậy, việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NH sẽ mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp, chẳng hạn: (i) Được tư vấn về dịch vụ vận tải, bảo hiểm, được cung cấp thông tin đáng tin cậy về thị trường, về đối tác và đàm phán ký kết hợp đồng ngoại thương; (ii) tiết kiệm được thời gian, chi phí và nhân công do không cần bộ phận chuyên trách làm công việc này; (iii) khi sử dụng dịch vụ trọn gói, doanh nghiệp sẽ không mất nhiều thời gian cho các thủ tục XNK mà có thể tập trung vào sản xuất kinh doanh, lập ra những kế hoạch tìm đối tác và ký kết hợp đồng mới, vừa có thể thực hiện hợp đồng nhanh, hiệu quả và không mất nhiều thời gian; (iv) luôn có một tổ chức tài chính đứng sau hỗ trợ cho doanh nghiệp trong suốt quá trình XNK, giúp cho doanh nghiệp thực hiện giao

dịch, thủ tục một cách nhanh chóng, chính xác, an toàn, bảo mật thông tin, chia sẻ trách nhiệm và rủi ro, giảm thiểu mọi rủi ro cho doanh nghiệp.

+ *Chất lượng dịch vụ*: Kết quả hồi quy cho thấy chất lượng dịch vụ có ảnh hưởng theo hướng thuận chiều với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp. Nếu chất lượng dịch vụ càng tốt thì việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói càng tăng. Một cách cụ thể, nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của mỗi doanh nghiệp XNK vào các NH có chất lượng dịch vụ tốt nhiều hơn trường hợp có chất lượng dịch vụ thấp là 0.199506. Sự khác biệt này có ý nghĩa ở mức thống kê 1%. Vì vậy, để thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng thì NH phải tiến hành cải tiến về chất lượng dịch vụ, dịch vụ NH phải phù hợp với nhu cầu, có



tiện ích cao, đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện... Một NH có chất lượng dịch vụ cao sẽ thu hút được ngày càng nhiều khách hàng, từ đó tăng khả năng cạnh tranh, uy tín và vị thế của mình trên thị trường.

+ *Kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của cán bộ NH*: Kết quả nghiên cứu cho thấy việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của các NH có nhân viên được đánh giá có kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp tốt sẽ nhiều hơn so với NH có nhân viên được đánh giá có kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp chưa tốt (hệ số hồi quy 0.168029 và có ý nghĩa thống kê ở mức 5%). Điều này có thể được giải thích là do những dịch vụ của các NH thường ít có sự khác biệt với nhau nên trong điều kiện cạnh tranh hiện nay, kỹ năng nghiệp vụ và giao tiếp của các nhân viên NH là yếu tố rất quan trọng trong việc thu hút việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói. Ngân hàng nào được khách hàng hài lòng, đánh giá cao thì ngân hàng đó càng có khả năng thu hút được các doanh nghiệp XNK sử dụng dịch vụ trọn gói.

+ *Phí dịch vụ*: Kỳ vọng của tác giả là phí dịch vụ tỷ lệ nghịch với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của các doanh nghiệp tại NHTM, vì nếu doanh nghiệp XNK không sử dụng dịch vụ của NH thì có thể sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của các công ty giao nhận hoặc sử dụng từng dịch vụ riêng lẻ trong gói dịch vụ XNK ở các đơn vị khác nhau. Kết quả

phân tích bằng mô hình Tobit đúng như tác giả kỳ vọng, phí sử dụng dịch vụ XNK trọn gói có tương quan nghịch với việc sử dụng dịch vụ (hệ số hồi quy là -14.71569). Điều này có nghĩa là khi phí dịch vụ càng tăng lên thì việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói càng giảm xuống. Mọi tương quan này luôn có ý nghĩa thống kê vì khi đó doanh nghiệp sẽ sử dụng dịch vụ này ở các đơn vị khác có mức phí cạnh tranh hơn.

+ *Thời gian giao dịch*: Trong nghiên cứu này, thời gian giao dịch được đo lường bằng thời gian cần thiết để hoàn thành một giao dịch sử dụng dịch vụ XNK trọn gói (ngày). Kết quả của nghiên cứu này cho thấy, thời gian giao dịch có tương quan tỷ lệ nghịch với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của ngân hàng, nếu thời gian giao dịch kéo dài thêm 1 ngày thì việc sử dụng dịch vụ sẽ giảm 0.022298 (hệ số hồi quy là -0.022298). Mọi quan hệ này có ý nghĩa thống kê ở mức 5%. Thời gian giao dịch dài hay ngắn tùy thuộc vào mức độ chuyên nghiệp hiện đại của NH khi khách hàng đến giao dịch. Thời gian giao dịch ngắn thì mức độ hài lòng của khách hàng càng cao. Đây là lý do cơ bản giải thích cho mối tương quan trên.

Trái ngược với kỳ vọng, kết quả nghiên cứu được trình bày ở Bảng 4 chỉ ra rằng ảnh hưởng của thói quen sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp XNK không có ý nghĩa về mặt thống kê. Thực tế cho thấy, trong

danh mục sản phẩm của gói dịch vụ XNK thì chỉ dịch vụ thanh toán và tài trợ vay vốn là khách hàng mong muốn sử dụng nhất vì NH là đơn vị duy nhất thực hiện dịch vụ này, còn các dịch vụ khác như dịch vụ giao nhận, bảo hiểm hoặc làm thủ tục hải quan vẫn có doanh nghiệp không muốn sử dụng vì họ thích đơn vị chuyên trách có kinh nghiệm làm việc này với giá cả cũng rất cạnh tranh, hoặc do tập quán thương mại nên các nhà kinh doanh XNK Việt Nam nhường quyền thuê phương tiện vận tải và mua bảo hiểm cho đối tác nước ngoài, nên họ không có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận tải và bảo hiểm trong gói dịch vụ XNK. Đây là lý do khách quan giải thích vì sao thói quen sử dụng dịch vụ không có ảnh hưởng đáng kể đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của NH.

5. Kết luận

Bằng việc sử dụng mô hình Tobit, nghiên cứu đã xác định được một số nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của các doanh nghiệp tại NHTM Việt Nam. Cụ thể chất lượng dịch vụ và kỹ năng nghiệp vụ- giao tiếp của cán bộ NH có tương quan thuận với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói. Ngược lại quy mô của doanh nghiệp, phí dịch vụ và thời gian giao dịch có tương quan nghịch với việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói của doanh nghiệp. Kết quả nghiên cứu đã cung cấp bằng chứng thực tế có giá trị nhằm

xem tiếp trang 59



11. Nguyễn, T.T.L.P.K.P.H. (2011), “Nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Bình Dương”. Luận văn thạc sỹ Đại học Kinh tế TpHCM.

12. Đinh, P. H. (2009), “Mô hình định lượng đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng ứng dụng cho hệ thống NHTM”, Tạp chí Quản lý kinh tế, Số 26, 2009.


13. Lê, V. H (2007), Sử dụng chỉ số hài lòng của khách hàng trong hoạch định chiến lược kinh doanh ngân hàng, cách tiếp cận mô hình lý thuyết. Tạp chí Khoa học Công nghệ - Đại học Đà Nẵng, số 2, 51-56.

14. Bao, Nguyen Hoang (1999), Ước lượng hàm cầu lúa gạo ở Việt Nam, Điều tra mức sống dân cư Việt Nam lần 2 (1997/98), Tổng Cục Thống Kê Việt Nam.

15. Bao, Nguyen Hoang (1993), Tổng quan về lý thuyết hành vi tiêu dùng, bài giảng kinh tế vi mô ứng dụng, Đại Học Kinh Tế TP HCM.

16. Bao, Nguyen Hoang (2011), Phân tích mô hình Kano về hàng hóa dịch vụ, bài giảng Đại Học Kinh Tế TP HCM.

tiếp theo trang 52

giúp cho các NHTM hiểu rõ hơn về các nguyên nhân dẫn đến việc sử dụng hay không sử dụng dịch vụ XNK trọn gói. Trên cơ sở này, các NH sẽ chủ động đưa ra những giải pháp phù hợp nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ này, từ đó thu nhập của NH sẽ tăng lên và hỗ trợ nhiều cho hoạt động kinh doanh XNK của doanh nghiệp. 

Tài liệu tham khảo

1. ThS. Dương Nguyễn Thanh Tâm (2012), Đo lường các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ bao thanh toán nội địa của doanh nghiệp trên địa bàn Thành Phố Hồ Chí Minh, Tạp chí Công nghệ Ngân hàng, số 74, tháng 05/2012


2. PGS. TS Nguyễn Khắc Minh, Bài giảng Kinh tế lượng nâng cao.

tiếp theo trang 9

sẽ dao động quanh mức 5,8-6% GDP.

Với tình hình NSNN khá khó khăn trong năm 2013, thì việc xử lý 90.000 tỷ đồng nợ xấu từ xây dựng cơ bản của địa phương là khó khả thi. Chính vì vậy, Bộ Tài chính cần có chính sách và giải pháp cụ thể cùng phối hợp với NHNN để xử lý triệt để và kiên quyết khoản nợ xấu, giúp hệ thống ngân hàng ngày một lành mạnh, an toàn và hiệu quả.

Suy giảm kinh tế luôn gây nhiều khó khăn cho các nhà quản lý điều hành cũng như các thực thể kinh doanh trong xã hội. Tuy nhiên, nếu xét theo khía cạnh tích cực, suy giảm kinh tế góp phần chỉ rõ những điểm yếu trong quản lý điều hành cũng như trong hoạt động của các thực thể kinh tế, mà ở đây chính là các NHTM cũng như các tập đoàn tài chính-ngân hàng. Đây thực sự là cơ hội để hoàn thiện cơ chế quản lý- điều hành cũng như tái cơ cấu toàn diện cho hệ thống các NHTM hướng tới phát triển an toàn- bền vững hơn. Thông qua các dữ liệu được cập nhật, bài viết hy vọng như một tài liệu tham khảo về việc

đánh giá thực trạng hoạt động của hệ thống các NHTM Việt Nam năm 2012 cũng như đưa ra một số gợi ý cho triển khai quản lý- điều hành hệ thống NHTM Việt Nam trong năm 2013, hướng tới phục vụ hiệu quả việc phát triển kinh tế đất nước. 

Tài liệu tham khảo

1. ADB. 2012. Key Indicators for Asia and the Pacific.

2. Báo cáo tài chính năm, quý và báo cáo thường niên của các NHTM từ 2008 đến tháng 9/2012.

3. Học viện Ngân hàng (2011), Hoạt động Ngân hàng Việt Nam- Điểm lại năm 2011 và Dự báo năm 2012.

4. International Monetary Fund. 2012. World Economic Outlook. October 09, 2012.

5. MacDonald, R., 1997. What determines real exchange rates? The long and short of it. IMF working paper, 1997.

6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2012), NHNN có thể xem xét việc gia hạn dùng huy động vàng, www.sbv.gov.vn

7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2012), NHNN chỉ đạo các TCTD xử lý rủi ro, www.sbv.gov.vn

8. Thành Chung (2012), Chính phủ báo cáo Quốc hội về nợ công, Báo điện tử Chính phủ.

9. Tổng cục Thống kê (2012), số liệu tình hình kinh tế xã hội hàng tháng.

10. Tổng cục Thống kê (2012), Tổng điều tra cơ sở kinh tế, hành chính sự nghiệp năm 2012.

11. World Bank (2012), The global outlook in summary, 2010-2014.

12. www.sbv.gov.vn; gso.gov.vn; www.imf.org; vietcombank.com.vn