

## DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH MỚI: CƠ HỘI VÀ THÁCH THỨC

Nguyễn Văn Tạo\*

Hoạt động ngân hàng là chuyên ngành về tín dụng cung cấp các sản phẩm về tiền tệ, tín dụng, thanh toán cho nền kinh tế, gồm cả kinh tế đối nội và đối ngoại, có quan hệ trực tiếp với các đối tượng là các cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị xã hội, các doanh nghiệp và cá nhân trong giao dịch mua bán, thanh toán về vốn, hàng hoá và dịch vụ. Hoạt động của các Ngân hàng thương mại (NHTM) được xếp vào ngành cung cấp dịch vụ. Trên thế giới, dịch vụ ngân hàng được hiểu theo nghĩa rộng, theo đó, toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán và ngoại hối phù hợp với cách phân ngành dịch vụ tài chính của WTO. Dịch vụ ngân hàng bán lẻ (NHBL) của các ngân hàng lớn thường có khoảng 300 dịch vụ khác nhau cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp; trong đó, cho khách hàng là cá nhân với 14 loại, cho các doanh nghiệp có 7 loại với 20 loại dịch vụ cụ thể; cho các nhà xuất nhập khẩu có 7 loại hình với 10 loại hình cụ thể (Trịnh Bá Tữu, 2006).

Ở Việt Nam, đến nay vẫn chưa có quan điểm thống nhất, định nghĩa rõ ràng về dịch vụ ngân hàng và tiêu chí để xác định dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ. Tuy vậy, dựa vào lĩnh vực thương mại có thể thấy bán buôn là hình thức bán hàng qua trung gian với nhiều cấp khác nhau hoặc bán một khối lượng lớn cho khách hàng, còn bán lẻ là bán trực tiếp cho người tiêu dùng. Qua đó, có thể xác định dịch vụ ngân hàng bán buôn là việc cung cấp dịch vụ thông qua trung gian tài chính. Chẳng hạn, Sở Giao dịch III của

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển (BIDV) là ngân hàng được chỉ định làm ngân hàng bán buôn để giải ngân nguồn vốn ODA của Chính phủ cho các NHTM khác được chỉ định vay lại để cho vay trực tiếp các đối tượng là tổ chức, cá nhân được vay vốn thuộc các đối tượng trong dự án hoặc các NHTM cho vay khoản vốn lớn đối với các Tổng Công ty, tập đoàn kinh tế để thực hiện các dự án đầu tư lớn. Dịch vụ NHBL có thể hiểu là việc cung cấp trực tiếp cho người tiêu dùng là doanh nghiệp và cá nhân với những giao dịch nhỏ, lẻ.

### 1. Sự cần thiết phát triển dịch vụ NHBL trong tiến trình hội nhập của các NHTM

Theo định nghĩa của các chuyên gia kinh tế của Học viện Công nghệ Châu Á (AIT), “dịch vụ NHBL là cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tới từng cá nhân riêng lẻ, các doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua mạng lưới chi nhánh, khách hàng có thể tiếp cận trực tiếp với sản phẩm và dịch vụ ngân hàng thông qua các phương tiện điện tử viễn thông và công nghệ thông tin”.

Thời gian gần đây, hoạt động NHBL ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong hoạt động của các NHTM trên thế giới. Các NHBL toàn cầu sẽ đóng vai trò chủ đạo trong danh sách 20 ngân hàng toàn cầu hàng đầu theo xếp hạng của tạp chí The Banker vào năm 2015. Theo Tạp chí

\* Nguyễn Văn Tạo, Tập thể Ngân hàng, Hàng Bột, Đống Đa, Hà Nội.

Stephen Timewell, “xu hướng ngày nay thể hiện rõ ràng, ngân hàng nào nắm được cơ hội mở rộng việc cung cấp dịch vụ NHBL cho một lượng dân cư khổng lồ đang “đói” các dịch vụ tài chính tại các nền kinh tế mới nổi, sẽ trở thành những gã khổng lồ toàn cầu trong tương lai” (Vũ Thị Ngọc Dung, 2007).

Xét trên góc độ tài chính và quản trị ngân hàng, NHBL mang lại nguồn thu ổn định, chắc chắn, hạn chế rủi ro tạo bởi các nhân tố bên ngoài và đây là lĩnh vực ít chịu ảnh hưởng của chu kỳ kinh tế. Ngoài ra, NHBL giữ vai trò quan trọng trong việc mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo nguồn vốn trung và dài hạn chủ yếu cho ngân hàng, góp phần đa dạng hóa hoạt động ngân hàng.

Đối với khách hàng, dịch vụ NHBL đem đến sự thuận tiện, an toàn, tiết kiệm cho khách hàng trong quá trình thanh toán và sử dụng nguồn thu nhập của mình.

Mục tiêu của dịch vụ NHBL là khách hàng cá nhân, nên dịch vụ thường đơn giản, dễ thực hiện và thường xuyên, tập trung vào dịch vụ tiền gửi, tài khoản, vay vốn, mở thẻ tín dụng, nhu cầu về dịch vụ ngày càng cao.

Theo định nghĩa trên, dịch vụ NHBL chủ yếu được thực hiện nhờ công nghệ thông tin (CNTT), cụ thể là:

- CNTT là tiền đề quan trọng để lưu giữ và xử lý cơ sở dữ liệu tập trung, cho phép các giao dịch trực tuyến được thực hiện;

- CNTT hỗ trợ triển khai các sản phẩm dịch vụ NHBL tiên tiến như chuyển tiền tự động, huy động vốn và cho vay dân cư dưới nhiều hình thức khác nhau;

- Nhờ khả năng trao đổi thông tin tức thời, CNTT góp phần nâng cao hiệu quả của việc quản trị ngân hàng, tạo điều kiện thực hiện mô hình xử lý tập trung các giao dịch có tính chất phân tán như chuyển tiền, giao dịch thẻ, séc thanh toán... tiết giảm đáng kể chi phí giao dịch; và

- CNTT có tác dụng tăng cường khả năng quản trị trong ngân hàng, hệ thống quản trị tập trung sẽ cho phép khai thác dữ liệu một cách nhất quán, nhanh chóng, chính xác.

Nhờ ứng dụng CNTT trong dịch vụ NHBL giúp đẩy nhanh quá trình luân chuyển tiền tệ, tận dụng tiềm năng to lớn về vốn để phát triển kinh tế, đồng thời giúp cải thiện đời sống dân cư, hạn chế thanh toán bằng tiền mặt, góp phần tiết kiệm chi phí và thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng.

## 2. Thực trạng phát triển dịch vụ NHBL của các NHTM Việt Nam

### 2.1 Quá trình phát triển dịch vụ NHBL của các NHTM

Theo thống kê, cả nước hiện có 5 ngân hàng thương mại nhà nước, 38 ngân hàng thương mại cổ phần, 37 chi nhánh ngân hàng nước ngoài, 4 ngân hàng liên doanh, 53 văn phòng đại diện ngân hàng nước ngoài, 1 Quỹ tín dụng Trung ương và 1.005 quỹ tín dụng cơ sở.

Nhận thức trước sự cạnh tranh không chỉ giữa các ngân hàng trong nước và với các ngân hàng nước ngoài ngày càng khốc liệt để tăng thị phần và tìm kiếm lợi nhuận, từ những năm 90 thế kỷ trước các NHTMVN đã có chiến lược phát triển dịch vụ NHBL và áp dụng công nghệ hiện đại để cung cấp dịch vụ NHBL cho khách hàng.

Đối với các ngân hàng thương mại nhà nước (NHTMNN), những năm trước đây, do tâm lý sợ bị rủi ro như đã từng xảy ra như vụ Epcó- Minh Phụng và các vụ án kinh tế lớn có liên quan đến vay vốn ngân hàng, các NHTMNN thường lựa chọn cho vay các doanh nghiệp nhà nước và những dự án có số vốn lớn theo chỉ định của Chính phủ. Tuy vậy, trong thời gian gần đây, hầu hết các NHTMNN vừa cung cấp dịch vụ bán buôn vừa dịch vụ NHBL bằng việc phát triển và cung cấp ngày càng đa dạng bằng việc mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch để dễ dàng tiếp cận với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình, các doanh nghiệp nhỏ và vừa; áp dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động ngân hàng như Chương trình Core banking, lắp đặt hệ thống máy ATM, phát hành các loại thẻ ATM với nhiều tiện ích khác nhau, phát hành thẻ thanh toán, thẻ tín dụng quốc tế, mở rộng dịch vụ chuyển tiền, thu đổi ngoại tệ, dịch vụ bảo

hiếm, thuê mua tài sản, bảo lãnh tín dụng, bảo lãnh mở L/C, bảo lãnh dự thầu dịch vụ du lịch,... Dựa vào lợi thế sẵn có, đến nay, NHTMNN đã chiếm thị phần đáng kể trong dịch vụ NHBL, tỷ trọng huy động vốn năm 2007 chiếm 58,07%, so với năm 2006 là 68,89%, tỷ trọng tín dụng năm 2007 là 57,05%, so với năm 2006 là 66,97% (Báo cáo thường niên của Ngân hàng nhà nước).

Đối với ngân hàng thương mại cổ phần (NHTMCP), do tổng tài sản thấp nên các ngân hàng này chú trọng phát triển dịch vụ NHBL, với ưu thế là bộ máy gọn nhẹ, chi phí thấp nên có thể cạnh tranh bằng lãi suất và phí dịch vụ. Nhờ vậy, trong những năm qua, tổng nguồn vốn và dư nợ cho vay tăng trưởng nhanh chóng, chủ yếu nhằm vào các đối tượng là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, hộ sản xuất kinh doanh ở các chợ, cho vay thế chấp, cho vay tiêu dùng như mua trả góp nhà đất, xe hơi, cho vay du học... do đó, thị phần tín dụng ngày càng tăng. Bên cạnh đó, nhờ tăng trưởng nguồn vốn một số NHTMCP đã cho vay hợp vốn với NHTMNN những dự án cho vay lớn, phát triển ứng dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động NH với nhiều tiện ích khác nhau.

Các NHTM cũng đã dần phát triển các dịch vụ NHBL trên nền tảng công nghệ hiện đại. Theo Ngân hàng Nhà nước (NHNN), từ ngày 18/11/2008 hệ thống thanh toán liên ngân hàng giai đoạn 2 đã được vận hành chính thức, thay thế giai đoạn 1 với dung lượng xử lý lên đến 2 triệu giao dịch/ngày và góp phần mở rộng, nâng cao chất lượng hoạt động thanh toán, chu chuyển vốn của nền kinh tế. Đến nay, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng đã có sự tham gia của 443 đơn vị thuộc 83 ngân hàng thành viên; lượng giao dịch trung bình từ 35.000 - 45.000 món/ngày với khối lượng vốn luân chuyển khoảng 35.000 tỷ đồng/ngày và đang tiếp tục gia tăng, giúp cho công tác thanh toán giữa các tổ chức tín dụng được nhanh chóng và là xương sống của hệ thống thanh toán của ngành ngân hàng; 4 NHTMNN, 2 NHTMCP khác cũng đã hoàn thành dự án này với việc tổ chức thành công hệ thống thanh toán điện tử nội

bộ nhờ đó thực hiện nhanh chóng các giao dịch với khách hàng và giúp chu chuyển nhanh vốn giữa các doanh nghiệp, cá nhân và toàn bộ nền kinh tế; giảm dần khối lượng tiền mặt lưu thông trên tổng phương tiện thanh toán, năm 2002 là 22,56% đến năm 2006 là 17,21%, năm 2007 là 16,36%, năm 2008 ước tính chỉ còn 14%.

Đối với các NHTM, công nghệ thông tin là công cụ quan trọng để phát triển dịch vụ NHBL với nhiều tiện ích khác nhau thay thế dần phương pháp giao dịch trực tiếp tại quầy.

Việc lắp đặt vận hành hệ thống máy ATM đã đạt được kết quả khả quan, cho đến tháng 8 năm 2008 cả nước đã có 27 ngân hàng phát hành thẻ với 6.727 máy ATM và 22.711 thiết bị chấp nhận thẻ và 12.711.000 thẻ các loại; nhiều NHTM đã đầu tư hàng chục tỷ đồng cho hệ thống này thông qua đó để huy động vốn nguồn vốn với lãi suất thấp, thu dịch vụ thẻ hoặc các sản phẩm khác như thấu chi thẻ, thẻ tín dụng vừa đáp ứng nhu cầu của khách hàng và của NH. Dẫn đầu trong lĩnh vực này phải kể đến VietComBank, từ những năm 1993 thế kỷ trước đã có chiến lược đầu tư phát triển hệ thống máy ATM, đến cuối năm 2007 chiếm gần 30% thị phần dịch vụ thẻ cho công chúng với nhiều tiện ích khác nhau, mở ra cơ hội gia tăng giá trị cho 16 NH thành viên.

Đối với việc sử dụng Core banking, đây là hạt nhân toàn bộ hệ thống của NH, áp dụng core banking hiện có các NHTMNN và một số NHTMCP như Techcombank, ACB, Sacombank, ABBank, Liên Việt... nhằm hiện đại hoá giao dịch và quản lý tài khoản, thanh toán, có thể giao dịch nhiều sản phẩm ở bất kỳ điểm giao dịch nào của NH như khách hàng gửi tiền một nơi có thể rút tiền bất cứ chi nhánh nào của NH đó, dễ dàng thay đổi các sản phẩm dịch vụ mà không cần sửa thẳng vào code của chương trình, lập báo cáo quản trị, có thể thực hiện tới 1.000 giao dịch/1 giây, quản lý trên 50 triệu tài khoản, hỗ trợ giao dịch 24/24 giờ trong ngày.

Với phát triển vũ bão của mạng Internet và những tiện ích của nó tạo điều kiện phát

triển giao dịch trực tuyến. Tại nước ta, đã có một số NH áp dụng Internet vào hoạt động dịch vụ ngân hàng. Điển hình như NHTM-CP Techcombank (được cấp giấy phép sử dụng từ tháng 5/2007), bằng sản phẩm F@st i-Bank là giao dịch trực tuyến giữa khách hàng với NH, đã thực hiện dịch vụ như: thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ đối với người cung cấp có tài khoản cùng NH trong hệ thống hoặc ngoài hệ thống; quản lý giao dịch tài khoản và truy cứu thông tin về tài khoản; theo dõi và quản lý tài khoản tiết kiệm tại ngân hàng; tra cứu thông tin các khoản vay; quản lý thông tin (mật khẩu, địa chỉ liên lạc, email...); liên hệ trực tuyến với NH và đăng ký sử dụng dịch vụ trực tuyến.

Các Ngân hàng cũng đã áp dụng phương thức giao dịch như Phone banking, Mobile banking để thực hiện các dịch vụ như truy cập thông tin tài khoản, thanh toán các dịch vụ hoặc mua thẻ trả trước.

Việc phát triển công nghệ thông tin trong hoạt động NHBL vừa tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng vừa giảm chi phí cho NH không phải mở nhiều điểm giao dịch, giảm đáng kể số lượng nhân viên phục vụ trực

tiếp với khách hàng, nhờ vậy tiết kiệm được chi phí thuê trụ sở và chi phí nhân viên.

## 2.2 Một số kết quả đạt được

Việc áp dụng công nghệ hiện đại vào hoạt động NHBL đã giúp tăng nguồn vốn huy động lên 35- 40% tổng nguồn vốn huy động, đồng thời, đóng góp nhất định trong việc tăng nguồn thu ngoại tệ (kiểu hối) gửi về nước từ Việt kiều và những người xuất khẩu lao động (năm 2007, lượng kiều hối đạt 6 tỷ đô la Mỹ, năm 2008 - ước đạt 8 tỷ USD).

Tỷ trọng dịch vụ NHBL ngày càng tăng. Năm 1998, dịch vụ bán buôn chiếm tỷ trọng 52%, dịch vụ bán lẻ chiếm 48%; năm 1999 dịch vụ bán buôn chiếm 48%, dịch vụ bán lẻ chiếm 52%, năm 2000 dịch vụ bán buôn chiếm 45%, dịch vụ bán lẻ chiếm 55%, năm 2001 dịch vụ bán buôn chiếm 42%, dịch vụ bán lẻ chiếm 58%, năm 2002 dịch vụ bán buôn chiếm 39%, dịch vụ bán lẻ chiếm 69% (Lê Khắc Trí, 2007).

Thu nhập từ dịch vụ NHBL ngày càng chiếm tỷ trọng cao ở các khối NHTMNN và NHTMCP (Bảng 1).

**Bảng 1: Tỷ trọng doanh thu và lợi nhuận từ dịch vụ NHBL của các NHTM, %**

Nội dung	Năm 2000	Năm 2005
<b>Các NHTMNN</b>		
Doanh thu từ dịch vụ NHBL/Tổng doanh thu	35,5	45,8
Lợi nhuận thu từ dịch vụ NHBL/Tổng lợi nhuận (trước thuế)	26,75	36,4
<b>Các NHTMCP</b>		
Doanh thu từ dịch vụ NHBL/Tổng doanh thu	65,5	82,8
Lợi nhuận thu từ dịch vụ NHBL/Tổng lợi nhuận (trước thuế)	58,6	79,3

*Nguồn: Tổng hợp từ Trần Hà Nguyên (2007)*

## 3. Một số tồn tại, cơ hội và thách thức phát triển dịch vụ NHBL của các NHTM Việt Nam

### 3.1 Một số tồn tại dịch vụ NHBL

Mặc dù đã có chuyển biến trong nhận

thức về phát triển dịch vụ NHBL, nhiều NHTM đã đầu tư khá nhiều vốn để phát triển dịch vụ NHBL, nhưng đến nay cũng còn nhiều tồn tại cần khắc phục, đó là:

- Các NHTM chưa xây dựng được phương

án phát triển dịch vụ NHBL đồng bộ, dịch vụ chưa phong phú, chưa đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng; dịch vụ NHBL hiện đại chưa được phát huy đầy đủ. Theo tác giả Đặng Thành, hiện các NHTM mới chỉ cung cấp 36 dịch vụ, trong đó có 17 dịch vụ dành cho cá nhân và 19 dịch vụ dành cho doanh nghiệp. Dịch vụ cho vay mua nhà, mua xe và dịch vụ cho vay mua trả góp của các NHTM còn hạn chế, với dư nợ mới chỉ chiếm khoảng 10% tổng dư nợ. Một nguyên nhân chính là do thu nhập của người dân chưa cao, nguồn thu nhập thiếu ổn định.

- Phương pháp giao dịch truyền thống chưa được phát huy đầy đủ để “lôi kéo” khách hàng. Mặc dù các NHTM mở nhiều chi nhánh, phòng giao dịch, quây tiết kiệm nhưng kết quả còn hạn chế, từ thời gian phục vụ, phong cách làm việc theo kiểu hành chính, thái độ tiếp khách thiếu niềm nở, công tác marketing và giới thiệu sản phẩm chưa được chú ý thích đáng.

- Sử dụng công nghệ hiện đại chưa đạt kết quả như mong muốn. Các ngân hàng đã đầu tư lắp đặt máy ATM rất tốn kém nhưng tỷ lệ rút tiền mặt chiếm gần 90% giá trị số tiền trên tài khoản tiền gửi đảm theo thanh toán thẻ; việc sử dụng để chuyển khoản hoặc thanh toán qua các điểm chấp nhận thanh toán thẻ (máy POS) còn ít, do đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) chưa nhiều, nên chưa tạo giá trị gia tăng. Việc thu phí thanh toán thẻ của các đơn vị ĐVCNT cần được chấn chỉnh, mặc dù NHNN đã cấm (theo Khoản 4, Điều 6, Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/5/2007), nhưng ĐVCNT vẫn yêu cầu khách hàng phải nộp thêm phí nếu trả bằng thẻ, khiến thẻ ít được sử dụng. Ngoài ra, đã xảy ra những trục trặc trong giao dịch của khách hàng như hết tiền trong máy ATM của VietComBank (Tiền phong số 341, ra ngày 7/12/2007). Các NHTM cần chấn chỉnh kịp thời những thiếu sót trên, nếu không khách hàng sẽ quay lưng với ATM, dẫn đến hàng trăm triệu đô la đã bỏ ra đầu tư sẽ trở nên vô ích, càng không có tác dụng hạn chế thanh toán bằng tiền mặt như mong muốn.

- Thanh toán séc là một dịch vụ NHBL có thể tạo gia tăng giá trị cho ngân hàng, nhưng trên thực tế hiện séc chưa được sử dụng nhiều.

- Sử dụng Core banking là một hệ thống phân hệ cơ bản của ngân hàng như tiền gửi, tiền vay, khách hàng để phát triển thêm nhiều dịch vụ, sản phẩm và quản lý nội bộ chặt chẽ có hiệu quả hơn. Tuy vậy, theo đánh giá của các chuyên gia, mới có 16 trong số 100 ngân hàng đầu tư vào Core banking; việc vận hành core banking chưa mang lại hiệu quả như mong muốn. Nguyên nhân là các quy trình nghiệp vụ do NHNN ban hành chưa tương thích như phân loại tài khoản, mẫu báo cáo thường thay đổi; khi hệ thống thông tin thay đổi buộc các NHTM phải thay đổi toàn bộ hoạt động từ tổ chức, đào tạo, quy trình làm việc (Nguyễn Hoài, 2007).

- Sử dụng Internet banking chưa phổ biến, khách hàng ít sử dụng để giao dịch, thanh toán nên Home banking ít phát huy tác dụng; sử dụng phương pháp giao dịch này không chỉ đòi hỏi công nghệ của ngành ngân hàng tiên tiến mà còn phụ thuộc vào chất lượng của các nhà cung cấp mạng công nghệ thông tin quốc gia; nếu bị rớt mạng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến thực hiện giao dịch.

- Chưa có đội ngũ chuyên nghiệp để nghiên cứu chiến lược để phát triển nghiệp vụ NHBL; mức độ ứng dụng công nghệ của các NH còn nhiều bất cập, nền tảng công nghệ thấp, bảo mật thông tin chưa cao, trình độ cán bộ công nghệ chưa đáp ứng trước yêu cầu mở rộng, phát triển dịch vụ NHBL nhất là các sản phẩm mới.

- Môi trường pháp lý còn nhiều bất cập, cụ thể là các quy định về thanh toán không dùng tiền mặt đã lỗi thời nhưng chậm được thay đổi, khó mở rộng máy POS, dịch vụ thanh toán séc, chuyển khoản bằng uỷ nhiệm chi, uỷ nhiệm thu, chuyển tiền để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Một số văn bản của cơ quan quản lý được xây dựng trên cơ sở giao dịch theo phương pháp thủ công, không tương thích với quy trình xử lý bằng công nghệ.

Việc ứng dụng phổ biến dịch vụ E-banking là một xu thế tất yếu để phát triển dịch vụ NHBL và thương mại điện tử. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển công nghệ thông tin đó, xuất hiện ngày càng nhiều dạng tội phạm là các hacker xâm nhập vào Website của các NH để đánh cắp dữ liệu, mật khẩu của khách hàng để lấy tiền hoặc phát tán virus gây hại; một số hacker tìm cách lấy cắp mật khẩu thẻ ATM để rút tiền của khách hàng, đã và đang đe dọa đến sự an toàn tài sản của các NH và khách hàng.

### **3.2 Cơ hội phát triển dịch vụ NHBL**

Trong bối cảnh kinh tế nước ta tăng trưởng bình quân hàng năm đạt khoảng 7.5% trong giai đoạn 1990-2007 và các chỉ số kinh tế khác ngày càng được cải thiện trong thời gian dài đang mở ra cơ hội cho các NHTM. Cùng với việc đẩy mạnh cổ phần hoá doanh nghiệp nhà nước, nhu cầu vay vốn hơn 350.000 doanh nghiệp nhỏ và vừa, hơn 17.200 HTX các loại, 320.000 tổ hợp tác và hơn 40 triệu người dân ở tuổi trưởng thành là một thị trường vô cùng to lớn để các ngân hàng mở rộng các loại hình dịch vụ NHBL của mình.

### **3.3 Thách thức trước thêm hội nhập về phát triển dịch vụ NHBL**

Theo cam kết gia nhập WTO, Việt Nam cho phép các tổ chức tín dụng nước ngoài ở Việt Nam được mở rộng phạm vi và loại hình cung cấp dịch vụ ngân hàng. Theo đó, từ ngày 1/4/2007, ngoài các văn phòng đại diện, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh, các tổ chức tín dụng nước ngoài được thành lập ngân hàng 100% vốn nước ngoài ở Việt Nam. Để thực hiện cam kết này, Chính phủ Việt Nam đã ban hành Nghị định số 22/2006/NĐ-CP ngày 28/2/2006, trong đó quy định:

- Để mở chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam, ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản hơn 20 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm xin mở chi nhánh;

- Để mở công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, công ty tài chính liên doanh, công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài,

công ty cho thuê tài chính liên doanh, tổ chức tín dụng nước ngoài phải có tổng tài sản hơn 10 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm xin phép.

Về phạm vi hoạt động và các loại hình dịch vụ ngân hàng, các ngân hàng nước ngoài được cung cấp hầu hết các loại hình dịch vụ ngân hàng như cho vay, nhận tiền gửi, cho thuê tài chính, kinh doanh ngoại tệ, các công cụ phát sinh, môi giới tiền tệ, dịch vụ thanh toán, tư vấn và thông tin tài chính.

Đối với một số lĩnh vực hoạt động, các ngân hàng nước ngoài vẫn còn phải tuân thủ một số quy định như:

- Nhận tiền gửi của pháp nhân được thực hiện không giới hạn nhưng đối với tiền gửi cá nhân được nâng dần theo thời gian, từ 1/1/2007 mức tối đa là 650% vốn pháp định của Ngân hàng, tiến tới được hưởng Quy chế đối xử quốc gia đầy đủ vào năm 2011.

- Các chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được mở điểm giao dịch ngoài trụ sở chi nhánh nhưng được phép lắp đặt và vận hành máy rút tiền tự động ATM, được phát hành thẻ tín dụng như ngân hàng trong nước.

- Tổng số cổ phần của các thể nhân và pháp nhân nước ngoài có trong NHTMCP Việt Nam không quá 30% vốn điều lệ của ngân hàng.

Tuỳ theo mức độ và tốc độ chiếm lĩnh thị trường của các ngân hàng nước ngoài, NHNN có thể giới hạn cổ phần của cá nhân và pháp nhân nước ngoài được phép mua cổ phần của NHTMCP Việt Nam.

Hiện đã có 37 chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang hoạt động. Riêng từ đầu năm 2008 đến nay đã có 3 ngân hàng với 100% vốn nước ngoài được cấp giấy phép thành lập và hoạt động, đó là HSBC, Standard Chartered và ANZ. Đến nay, đã có 2 ngân hàng khai trương hoạt động là HSBC và Standard Chartered. Standard Chartered là ngân hàng bán lẻ đầu tiên tại Việt Nam, tập trung vào các đối tượng tiêu dùng cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ ở thị trường Việt Nam với mục tiêu cung cấp các sản

phẩm dịch vụ mới như: Quản lý tài sản, các dịch vụ giao dịch tín dụng cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ (Tài khoản linh hoạt); giới thiệu các sản phẩm dịch vụ cá nhân (cho vay tiêu dùng, thẻ tín dụng, cho vay thế chấp...). Với năng lực tài chính to lớn, trình độ quản trị ngân hàng cao và công nghệ thông tin tiên tiến, nhiều dịch vụ NHBL hấp dẫn người tiêu dùng, trong đó có HSBC, Citibank là những ngân hàng có thế mạnh về dịch vụ NHBL. Cuộc cạnh tranh giữa ngân hàng nội với ngân hàng nước ngoài sẽ trở nên quyết liệt hơn. Kết quả điều tra của Dự án hỗ trợ thương mại đa biên Mutrap II cho thấy, có tới 45% số khách hàng được điều tra, kể cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, trả lời sẽ chuyển sang vay vốn ngân hàng nước ngoài chứ không vay vốn của ngân hàng Việt Nam; tương tự như vậy, trong trường hợp lựa chọn ngân hàng để gửi tiền, hơn một nửa số khách hàng có ý định gửi tiền vào ngân hàng nước ngoài, đặc biệt là tiền gửi bằng ngoại tệ, đó là cuộc điều tra đã được thực hiện cuối năm 2005 bởi nhóm tư vấn của UNDP về phản ứng của khách hàng khi ngành ngân hàng mở cửa. Tuy vậy, thống kê của Ngân hàng Nhà nước cho thấy, thị phần của các ngân hàng nước ngoài đến nay vẫn còn khiêm tốn. Tỷ trọng huy động vốn năm 2007 là 8,79%, so với năm 2006 là 8,11%, tỷ trọng tín dụng năm 2007 là 9,01% so với năm 2006 là 9,3%.

Các NHTM trong nước hiện đang chiếm lĩnh thị trường dịch vụ NHBL, nhờ lợi thế 'sân nhà' và mạng lưới đã phủ rộng khắp các huyện, thị xã, thị tứ, các nơi đông dân cư; với đa số người dân nhất là nhân dân vùng nông thôn thường gắn bó với các NH đã tạo điều kiện thuận lợi để gửi tiền. Dẫu vậy, với ưu thế về vốn, kinh nghiệm, chiến lược và công nghệ thông tin mà các NH nước ngoài đã phát đi tín hiệu cho thấy cuộc cạnh tranh giữa NHTM trong nước và NH nước ngoài là hết sức quyết liệt. Trước mắt các NH nước ngoài ký kết hợp tác chiến lược, mua lại cổ phần của NH trong nước với tỷ lệ tăng dần theo quyết định của NHNN.

#### **4. Kết luận và một số giải pháp phát triển dịch vụ NHBL**

Để phát triển dịch vụ NHBL giúp các NHTMVN trước sự cạnh tranh khốc liệt nhưng thâm lắng với NH nước ngoài, đòi hỏi các NHTMVN phải có chiến lược đồng bộ từ tăng quy mô vốn, đầu tư công nghệ, nâng cao năng lực quản trị, đào tạo cán bộ, xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ NHBL và cần sự chỉ đạo kịp thời từ chính sách đến giải pháp đồng bộ của NHNN và các Bộ, Ngành có liên quan để tháo gỡ khó khăn cho phát triển dịch vụ NHBL.

Với lợi thế "sân nhà", NHTMVN đang chiếm tỷ lệ cao về dịch vụ NHBL, song theo nhận định của nhiều chuyên gia, các NHTMVN còn nhiều yếu thế, đó là vốn điều lệ thấp, năng lực quản trị còn bất cập, trình độ công nghệ thông tin lạc hậu, chưa có chiến lược phát triển dịch vụ NHBL đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Nếu không có giải pháp hiệu quả, các NHTMVN dễ bị thua trên "sân nhà", những giải pháp cụ thể là:

- Tăng vốn điều lệ là điều kiện tiên quyết để mở rộng dịch vụ NHBL, nâng cao mức huy động vốn, tăng dư nợ cho vay, mở rộng mạng lưới, có đủ năng lực tài chính để đầu tư và ứng dụng công nghệ thông tin.. mà không vi phạm quy định Luật Các TCTD và quy chế an toàn của NHNN. Sau VCB, gần đây, được Chính phủ cho phép, Ngân hàng Công Thương Việt Nam (Viettinbank) đã tổ chức IPO vào ngày 25/12/2008 trên SGDCX thành phố Hồ Chí Minh và tiếp tục cổ phần hóa một số NHTMNN khác trong thời gian tới để tăng vốn;
- Nâng cao năng lực quản trị, quản trị rủi ro; tăng cường hệ thống kiểm soát nội bộ một cách minh bạch để phòng tránh gian lận như đã xảy ra đối với NH Société Général ở Pháp mới đây (làm mất 7,1 tỷ đô la Mỹ); mở rộng hợp tác chiến lược với các ngân hàng nước ngoài và các tập đoàn tài chính là cơ hội để tăng vốn điều lệ, được hỗ trợ nâng cao năng lực quản trị và áp dụng công nghệ tiên tiến để cạnh tranh với các NH khác, góp phần đảm bảo

- an toàn cho cả hệ thống ngân hàng và nền kinh tế;
- Cần đầu tư nhiều hơn vào hạ tầng công nghệ thông tin để lắp đặt thêm nhiều máy ATM, POS; ứng dụng các phần mềm nhằm hiện đại hoá giao dịch NH như core banking, internetbanking, phonebanking, mobilebanking, VnTopup cùng với các phần mềm tiên tiến khác để sử dụng, khai thác có hiệu quả để việc mở rộng và phát triển dịch vụ NHBL; cần có giải pháp phổ cập giao dịch tại nhà qua Internet; đối với một số NHTM nhất là NHTMNN, cũng cần xem xét một số phòng giao dịch, chi nhánh thiếu hiệu quả, nếu cần thiết có thể thu hẹp mạng lưới, giảm dần việc giao dịch theo phương pháp trực tiếp nhằm tiết kiệm chi phí thuê trụ sở và chi phí nhân viên; có thể mở rộng uỷ thác cho vay, thu nợ cho tổ chức đoàn thể, QTDND và các tổ chức tín dụng nhỏ khác với mức phí hợp lý;
  - Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ NHBL: cần nghiên cứu và đánh giá xu thế thị trường; phân loại đối tượng khách hàng để cung cấp dịch vụ cho phù hợp với nhu cầu, sở trường và thói quen của họ, tạo điều kiện thuận lợi nhất cho khách hàng tiếp cận với dịch vụ NH; cần quan tâm đến quảng bá thương hiệu, mở rộng những sản phẩm dịch vụ có thể mạnh; cần có chính sách lãi suất và phí dịch vụ phù hợp để thu hút khách hàng.
  - Coi trọng công tác đào tạo cán bộ đủ năng lực để đáp ứng yêu cầu phát triển dịch vụ NHBL từ cán bộ nghiệp vụ đến công nghệ thông tin, có chính sách tiền lương, tiền thưởng thích đáng để thu hút và giữ chân cán bộ, không để chảy máu chất xám khi mà nhiều ngân hàng sẽ đi vào hoạt động trong thời gian không xa.
  - Hoàn chỉnh văn bản pháp lý và tổ chức hệ thống thanh toán qua ngân hàng:

- NHNN sớm trình Chính phủ ban hành Nghị định về thanh toán không dùng tiền mặt là cấu phần trong Đề án Thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến 2020 (theo Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ

tướng Chính phủ) để thay thế Nghị định số 64/2001/NĐ-CP ngày 20/9/2001 về hoạt động thanh toán qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không còn phù hợp. Trước yêu cầu giảm bớt khối lượng tiền mặt trong lưu thông - một trong những yếu tố không nhỏ gây lạm phát trong thời gian qua - nội dung Nghị định mới cần có quy định như: các tổ chức và cá nhân bắt buộc mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng (trừ tiểu thương và nông, ngư dân) với giá trị thanh toán với mức cao nhất (ví dụ, bằng mức thuế thu nhập cá nhân); qua đó, hỗ trợ việc mở rộng các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt.

- Trình Chính phủ ban hành Nghị định hướng dẫn thi hành Luật các công cụ chuyển nhượng đã có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2006 nhưng đến nay sau hơn 2 năm chưa có cơ sở pháp lý để triển khai thực hiện.

- Thành lập trung tâm thanh toán bù trừ séc do NHNN quản lý nhằm tạo điều kiện mở rộng dịch vụ thanh toán bằng séc giữa các tổ chức, cá nhân có tài khoản ở ngân hàng trên phạm vi cả nước, giúp đưa phương thức thanh toán ré tiền này trở nên phổ biến hơn.

- Hoàn chỉnh Trung tâm chuyển mạch thẻ quốc gia để kết nối tất cả các giao dịch tại máy ATM và máy POS của các ngân hàng phát hành của tất cả liên minh thẻ hiện có.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Đặng Thành (2005), *Tạp chí Tài chính - Tiền tệ* số 12/2005.
- Lê Khắc Trí (2007), “Bán buôn và bán lẻ tín dụng ở Việt Nam- Hiện trạng và giải pháp phát triển”, *Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại*, Viện Chiến lược và Phát triển ngân hàng, Nhà xuất bản Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, 2007.
- Nguyễn Hoài (2007), “Ngân hàng mua core-banking để làm gì?” *Thời báo Kinh tế số 235*, ra ngày 1/10/2007.
- Trần Hà Nguyễn (2007), “Dịch vụ NHBL ở Việt

Nam” *Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại*, Viện Chiến lược và Phát triển ngân hàng, Nhà xuất bản Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, 2007.

- Trịnh Bá Tửu (2006), “Công nghệ với phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại”, *Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại*, Viện Chiến lược và Phát triển ngân hàng, Nhà xuất bản Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, 2006.
- Vũ Thị Ngọc Dung (2007), ‘Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ ở Việt Nam: Thực trạng và giải pháp’, *Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại*, viện Chiến lược và Phát triển ngân hàng, Nhà xuất bản Văn hoá - Thông tin, Hà Nội, 2007.

20,3 tỷ đô la, năm 2008 ước đạt 64 tỷ đô la, giải ngân đạt 11,5 tỷ, vốn đầu tư gián tiếp (FII) năm 2007 đạt 7,5 tỷ đô la, vốn đầu tư toàn xã hội chiếm 40,4% GDP.

- 3 Bao gồm các dạng như dịch vụ tiền gửi với nhiều hình thức như tiết kiệm lãi suất bậc thang, tiết kiệm dự thưởng, tiết kiệm rút lãi và gốc linh hoạt, tiết kiệm kết hợp với bảo hiểm; dịch vụ tín dụng tiêu dùng như cho vay tiêu dùng, cho vay trả góp, cho vay thuê mua, cho vay mua ô tô, cho vay mua nhà đất,...; dịch vụ thanh toán như dịch vụ séc, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng...; dịch vụ đầu tư như quản lý tài sản, quản lý đầu tư ...
- 4 HSBC đã cung cấp dịch vụ tài khoản tiết kiệm trực tuyến tại Mỹ, trong vòng 2 tháng đó thu về 1 tỷ đô la ở 7 tiểu bang, trong lúc ở đó đã có các NH bán lẻ của Mỹ; mới đây HSBC tại Việt Nam cũng đã công bố triển khai dịch vụ tiết kiệm trực tuyến bằng 6 loại tiền khác nhau như AUD, HKD, USD, Euro, đồng bảng Anh và VNĐ.

1 “Phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ ở Việt Nam”, đăng tải ngày 19/1/2007 ([www.sbv.gov.vn](http://www.sbv.gov.vn)).

2 Như thu nhập đầu người năm 2007 đạt 835 đô la Mỹ, vốn đầu tư nước ngoài (FDI) năm 2007 đạt