



động của SGDCK đều phải đề ra những điều khoản bảo vệ nhà đầu tư, đặc biệt là các nhà đầu tư công chúng, để đảm bảo rằng hoạt động đầu tư trên TTCK là an toàn, hạn chế thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra. Muốn thế phải tuân thủ những nguyên tắc công bằng và công khai - công khai mọi thông tin đầy đủ, cập nhật, chính xác - công bằng trong việc đón nhận thông tin giữa các nhà đầu tư, kiên quyết loại bỏ những hành vi nội gián, thông tin sai sự thật. Hoạt động thanh tra giám sát cần được sự phối hợp giữa Ủy

SỞ GIAO DỊCH CHỨNG KHOÁN TRONG THỜI KỲ HỘI NHẬP VÀ QUỐC TẾ HOÁ

PGS TS BÙI KIM YẾN

Trong thời đại hiện nay, sự tồn tại và phát triển của các Sở Giao dịch Chứng khoán (SGDCK) đã là một tất yếu khách quan trong nền tài chính của các quốc gia. SGDCK đại diện cho hoạt động của TTCK (TTCK) các quốc gia trên thế giới, trong xu thế hội nhập và toàn cầu hoá, nó cũng phải được tiếp tục củng cố và hoàn thiện cho phù hợp với yêu cầu ngày càng cao của nền kinh tế thị trường hiện đại. Sau đây là một số tiêu chí đánh giá chất lượng hoạt động của SGDCK.

Tính hiện đại

Sự phát triển của nền khoa học công nghệ hiện đại đòi hỏi các SGDCK phải đầu tư thích đáng cho cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động giao dịch một cách nhanh chóng, tiện lợi và chính xác nhất. Cụ thể tính hiện đại được thể hiện qua công nghệ thông tin phục vụ

cho tất cả các hoạt động trên sàn giao dịch từ việc đăng ký, nhập lệnh, chuyển lệnh, khớp lệnh, lưu ký thanh toán bù trừ, công bố thông tin, giám sát giao dịch ... Tính hiện đại cũng được thể hiện qua việc tổ chức hoạt động giao dịch như thế nào để đạt được trình độ nhanh chóng, tiện lợi và chính xác nhất. Tính hiện đại còn được thể hiện qua các chuẩn mực và qui tắc của SGDCK phù hợp với thông lệ của thế giới, sẵn sàng cho các giao dịch xuyên biên giới, phục vụ cho quá trình quốc tế hoá TTCK.

Tính an toàn

Để đảm bảo quyền lợi nhà đầu tư, khuyến khích họ tham gia vào TTCK, thì một tiêu chuẩn tối cần thiết là phải đảm bảo được tính an toàn cho hoạt động đầu tư của họ. Muốn thế khung pháp lý cao nhất là Luật chứng khoán cũng như các văn bản dưới luật và qui tắc hoạt

ban Chứng khoán và SGDCK, với những cơ sở vật chất hiện đại phục vụ cho việc thanh tra giám sát cũng như nguồn nhân lực có đạo đức và trách nhiệm trong việc thanh tra giám sát. Việc xử lý các hành vi tiêu cực cần phải nghiêm minh và triệt để.

Tính hiệu quả

Để đánh giá chất lượng hoạt động của SGDCK, phải xem xét tính hiệu quả của hoạt động giao dịch từ nhiều phía.

Về phía nhà đầu tư, tham gia vào hoạt động giao dịch trên SGDCK họ phải có những cơ hội tìm kiếm được lợi nhuận, bảo toàn vốn đầu tư và hạn chế thấp nhất rủi ro. SGDCK phải cung cấp mọi điều kiện cần thiết cho mục tiêu trên như cơ sở vật chất kỹ thuật, công nghệ thông tin, cơ chế giao dịch phải hiện đại đúng theo chuẩn mực



và qui tắc đã đề ra. Luật pháp phải có những điều khoản bảo vệ nhà đầu tư, xử lý nghiêm khắc những hành vi xâm hại quyền lợi nhà đầu tư. SGDCK phải tạo ra nguồn hàng hoá phong phú đa dạng, chất lượng cao để phục vụ cho sự chọn lựa của các nhà đầu tư.

Về phía doanh nghiệp, khi tham gia TTCK, cần thiết phải có một sân chơi bình đẳng cho mọi doanh nghiệp hoạt động huy động vốn và đầu tư hiệu quả. SGDCK phải đề ra những tiêu chuẩn cho sự tham gia của các doanh nghiệp chọn lựa được những doanh nghiệp ưu tú đại diện cho nền kinh tế nước nhà. Các doanh nghiệp cũng cần phải được đối xử bình đẳng và cũng phải có trách nhiệm trong việc cung cấp thông tin cho TTCK.

Về phía nhà quản lý thị trường đại diện là SGDCK, mục tiêu lớn nhất là tạo dựng được một sân chơi công bằng và hiệu quả, thu hút được ngày càng đông đảo các doanh nghiệp và công chúng tham gia, trở thành một địa chỉ đáng tin cậy cho hoạt động giao dịch chứng khoán phục vụ cho việc huy động vốn của các doanh nghiệp và đầu tư của công chúng.

Về phía Nhà nước, một SGDCK hiệu quả sẽ mang lại cho nền kinh tế một kênh huy động vốn đáng kể và một môi trường đầu tư phong phú và hấp dẫn không những đối với nhà đầu tư trong nước, nhà đầu tư có tổ chức, mà còn là những nhà đầu tư nước ngoài. SGDCK hoạt động hiệu quả có tác động tích cực đến tính ổn định và phát triển bền vững của thị trường tài chính quốc gia.

Một số bài học kinh nghiệm phát triển SGDCK trên thế giới

SGDCK New York - Mỹ

SGDCK New York (NYSE) là Sở giao dịch lớn nhất và lâu đời nhất nước Mỹ. TTCK này của Mỹ còn được gọi là thị trường phố Wall - nơi phôi thai những giao dịch đầu tiên của nước Mỹ kể từ năm 1864 và hiện là trung tâm giao dịch chứng khoán lớn nhất thế giới, quản lý tới hơn 80% các giao dịch chứng khoán của Mỹ và kể từ năm 1962 đã trở thành TTCK quốc gia.

Ngày nay NYSE còn được coi là một kiểu mẫu của việc áp dụng các công nghệ mới. Bước vào kỷ nguyên của các thiết bị điện tử, hệ thống máy tính tại đây được cập nhật và đổi mới thường xuyên. Có thể hiểu rõ phần nào qui mô của thị trường này, nếu biết rằng chỉ riêng tiền thay đổi các trang bị kỹ thuật tại những tòa nhà ở đây, trung bình mỗi năm phải tốn khoảng 400 triệu USD. Sàn chứng khoán New York vừa quyết định nâng cấp trung tâm dữ liệu triển khai đường mạng có tốc độ siêu nhanh lên tới 100 Gigabit. Dự kiến kế hoạch nâng cấp trên sẽ hoàn tất vào đầu năm 2010, khi đó độ trễ trên sàn NYSE chỉ còn 60 - 70 micro giây (1 micro giây = 1/triệu giây). Đây sẽ là độ trễ thấp nhất trên sàn giao dịch chứng khoán tính tới thời điểm một năm tới. NYSE sẽ sử dụng nền tảng dịch vụ CN4200 RS FlexSelect Advanced Services của Ciena. Theo giới phân tích, sở dĩ NYSE quyết định nâng cấp cơ sở hạ tầng mạng là nhằm tăng tính cạnh tranh với các sàn chứng khoán khác.

Có thể nói, sàn giao dịch chứng khoán New York là một trong những mô hình hiện đại, an toàn và hiệu quả nhất trên thế giới không chỉ vì sự lâu đời mà còn vì tính chuyên nghiệp và minh bạch trong hoạt động. Một điều quan trọng nữa đó là nguyên tắc hoạt động

của NYSE căn cứ trên qui luật của thị trường dưới tác động của cung và cầu của các chứng khoán niêm yết.

SGDCK châu Âu - EURONEXT

EURONEXT hình thành từ năm 2000 do sự sáp nhập của 3 thị trường lớn nhất ở châu Âu : Amsterdam, Brussel và Paris. Ngay từ khi mới thành lập EURONEXT đã được đánh giá là trung tâm giao dịch chứng khoán lớn thứ hai thế giới chỉ sau NYSE.

EURONEXT luôn hoạt động vì mục tiêu củng cố thị trường tài chính châu Âu bằng cách hòa nhập các thị trường quốc gia tạo thành một thị trường chung với tính thanh khoản và hiệu quả đạt mức cao tối đa. Mô hình thống nhất của EURONEXT là sự kết hợp sức mạnh và tài chính của mỗi thị trường địa phương và EURONEXT cũng minh chứng cho cách thành công nhất để sáp nhập các TTCK đơn lẻ, đó là tầm nhìn toàn cầu với các thị trường địa phương. Mô hình này đòi hỏi phải có sự kết hợp về công nghệ, tái cơ cấu các hoạt động trong phạm vi rộng lớn vượt ra ngoài biên giới một quốc gia, hài hòa hoá các qui tắc thị trường và kiện toàn khung pháp luật.

Bài học kinh nghiệm của NYSE và EURONEXT

Tính hiện đại:

Việc áp dụng công nghệ hiện đại trong tổ chức giao dịch, quản lý hệ thống thông tin trong việc vận hành Sở giao dịch là một yêu cầu bắt buộc đối với các Sở giao dịch lớn trên thế giới. Cơ cấu nhân sự có năng lực không nằm ngoài tiêu chuẩn hiện đại và hiệu quả của một Sở giao dịch lớn như Euronext và New York.



NYSE là công nghệ hàng đầu thế giới về cung cấp dịch vụ từ đầu đến cuối bằng thương mại điện tử. Sản phẩm và dịch vụ linh hoạt luôn được mở rộng sẽ cung cấp các giải pháp mạnh mẽ và tích hợp từ những vị trí giao dịch đơn lẻ để hoàn thành Sở giao dịch.

NYSE dẫn đầu thị trường phần mềm, dữ liệu và kết nối an toàn, NYSE tham gia sáng tạo với các công cụ, phương tiện thanh toán và truy cập vào các thị trường trên toàn thế giới, gia tăng các ứng dụng.

Tính an toàn:

Yêu cầu thông tin được công bố minh bạch về các tổ chức muốn niêm yết là yếu tố đòi hỏi cao của các Sở giao dịch lớn trên thế giới. Các báo cáo tài chính áp dụng đúng chuẩn mực kế toán theo qui định; các tiêu chuẩn niêm yết rõ ràng, cụ thể và khoa học.

Đa dạng hoá các sản phẩm giao dịch trên Sở giao dịch:

Việc đa dạng hoá các sản phẩm giao dịch và các dịch vụ trên các Sở giao dịch thể hiện tính hiệu quả và an toàn của chính Sở giao dịch đó.

Phương thức giao dịch:

Phương thức giao dịch thể hiện hiệu quả quản lý cũng như tính hiện đại của Sở giao dịch. Phương thức giao dịch phổ biến trên thế giới hiện nay là phương thức đấu giá khớp lệnh, bên cạnh phương thức đấu giá theo giá.

Từ những bài học trên, SGDCK TP.HCM đang phấn đấu trở thành một SGDCK hiện đại, an toàn và hiệu quả của nước ta.

SGDCK TP.HCM

Qua 8 năm với sự tăng trưởng của thị trường và hội nhập với TTCK thế giới, Trung tâm giao dịch chứng khoán TP.HCM đã chính thức được

Chính phủ ký Quyết định số 599/QĐ-TTg ngày 11/05/2007 chuyển đổi thành SGDCK TP.HCM. Ngày 08/08/2007, SGDCK TP.HCM đã chính thức được khai trương.

Sở là pháp nhân, thuộc sở hữu nhà nước, được tổ chức theo mô hình công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, hoạt động theo Luật chứng khoán và Luật doanh nghiệp, với vốn điều lệ 1.000 tỉ đồng.

Hiện nay SGDCK TP.HCM là một doanh nghiệp độc lập, hoạt động theo Luật doanh nghiệp và Luật chứng khoán. SGDCK TP.HCM là doanh nghiệp hoàn toàn đặc biệt, đặc biệt hơn cả tài chính, ngân hàng, bảo hiểm... Vì đây là một doanh nghiệp có quyền ban hành những điều lệ, quy chế, quy định... để giám sát, điều hành thị trường và xử phạt thị trường.

TTCKVN sẽ tiếp tục tăng trưởng mạnh cùng với tăng trưởng cao của nền kinh tế trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, sức hấp dẫn ngày càng tăng của các nhà đầu tư quốc tế vào VN, chính sách cổ phần hóa các doanh nghiệp nhà nước gắn liền với hoạt động niêm yết... là những yếu tố bảo đảm sự phát triển bền vững của TTCK VN. Trước những triển vọng trên, SGDCK TP.HCM trong tương lai sẽ triển khai thực hiện các nhiệm vụ sau:

- Tạo điều kiện cho các loại hình doanh nghiệp cổ phần đủ điều kiện lên niêm yết trên SGDCK nhằm tăng nguồn cung cho thị trường.
- Tăng cường và phát triển hệ thống công bố thông tin nhằm đảm bảo thông tin công bố kịp thời. Giám sát việc công bố thông tin của các thành viên thị trường đảm bảo tính minh bạch, đầy đủ.
- Tăng cường công tác giám sát thị trường bằng việc hoàn thiện phần

mềm giám sát để theo dõi, phát hiện giao dịch nội gián, thao túng, lũng đoạn thị trường. Tăng cường công tác thu thập thông tin tin đồn.

- Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại đáp ứng yêu cầu của thị trường và theo tiêu chuẩn quốc tế; đồng thời tiếp tục triển khai và hoàn tất thực hiện việc giao dịch từ xa từ các thành viên đến Sở, tiến tới việc giao dịch không sàn trong tương lai.

- Đề xuất các chính sách hợp lý để TTCK phát triển bền vững, thu hút mọi nguồn lực trong nước và nguồn vốn nước ngoài.

- Tiếp tục ký biên bản hợp tác với các SGDCK trên thế giới; đồng thời tổ chức và thực hiện các nội dung trong các biên bản hợp tác đã ký, đặc biệt phối hợp với các SGDCK tổ chức thực việc niêm yết chéo giữa các thị trường.

Tổng quan TTCK Việt Nam trong năm 2009

Mặc dù chịu ảnh hưởng rất lớn từ cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới, nhưng TTCK đã nhanh chóng tăng trưởng trở lại theo đà phục hồi kinh tế.

- Chỉ số VN-Index xác lập được những đỉnh cao trên 600 trong năm từ mức thấp nhất 235 điểm tại thời điểm cuối tháng 2/2009.

- Quy mô thị trường phát triển, đã có hơn 430 cổ phiếu và chứng chỉ quỹ được niêm yết trên SGDCK TP.HCM và Hà Nội với tổng giá trị vốn hoá thị trường niêm yết tại hai sàn lên tới hơn 669 nghìn tỷ đồng (39 tỷ USD), tương đương 55% GDP của năm 2008. Mức vốn hoá nay đã tăng gần gấp 3 lần so với thời điểm cuối năm 2008.

- Tính đến cuối năm 2009 có 730.000 tài khoản giao dịch chứng khoán được mở, trong đó có khoảng



13.000 tài khoản của nhà ĐTN. Những lúc thị trường sôi động nhất, tổng giá trị vốn hóa thị trường lên đến 30 tỷ USD, tương đương 41% GDP. Tính thanh khoản của cổ phiếu được cải thiện đáng kể, trong 12 tháng gần đây, khối lượng giao dịch bình quân mỗi ngày trên

2 sàn đạt 10 triệu đơn vị, trị giá 630 tỷ đồng.

Theo báo cáo của SGDCK TP.HCM, chỉ số VNIndex năm 2009 đã dao động như sau :

Ngày: 24/02/2009

Chỉ số: 235,50

Khối lượng giao dịch :

11.310.260 (cổ phiếu)

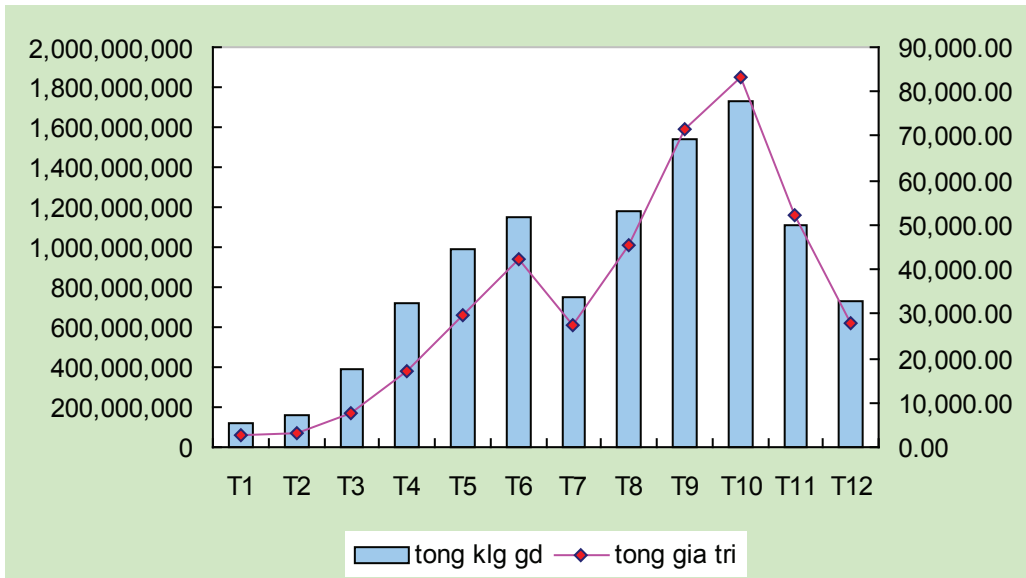
Giá trị giao dịch: 268.219 (tỷ đồng)

Chỉ số cao nhất trong năm 2009:

Ngày: 22/10/2009

Chỉ số : 624,10

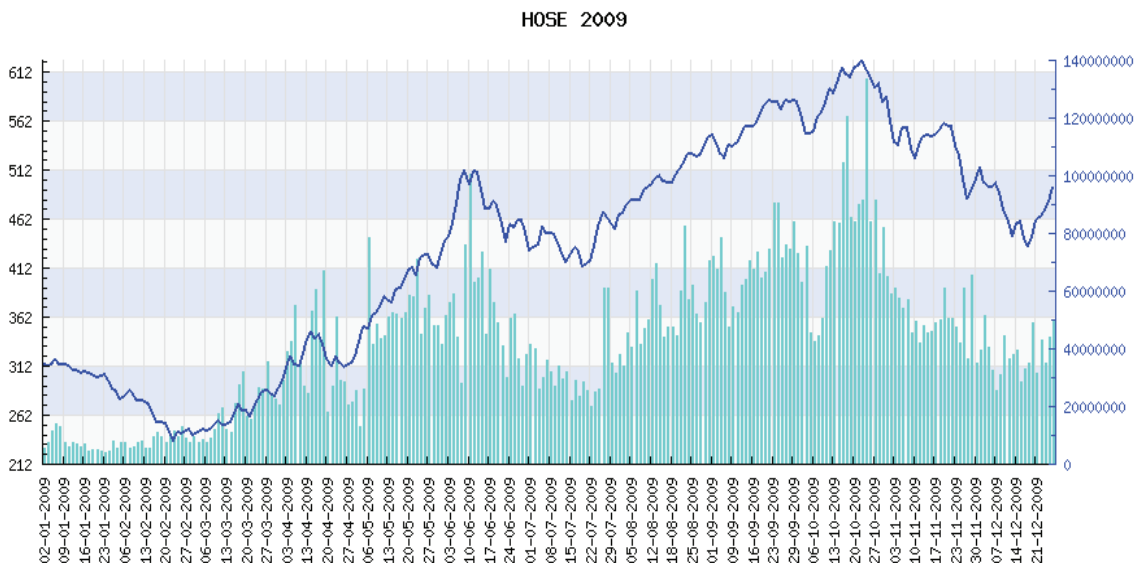
Khối lượng giao dịch:



Đồ thị tổng khối lượng giao dịch và tổng giá trị trong 12 tháng năm 2009

Nguồn: HOSE

Chỉ số thấp nhất trong năm 2009





91.618.620 (cổ phiếu)

Giá trị giao dịch: 4.571,183 (tỷ đồng)

Trong những năm vừa qua, SGDCK TP.HCM đã khắc phục được những khó khăn để tiếp tục hoàn thiện và phát triển. Đặc biệt trong năm 2009, những phiên giao dịch hàng ngàn tỷ đồng với vài chục triệu cổ phiếu được chuyển nhượng mỗi ngày, SGDCK TP.HCM vẫn đảm bảo các phiên giao dịch được thực hiện nhanh chóng, an toàn. Tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại cần khắc phục.

thông tin sai lệch hoặc che giấu sự thật sẽ chịu mức phạt từ 20 đến 50 triệu đồng. Tuy nhiên trong thời gian qua TTCK nước ta đã trải qua không ít vụ việc mà thông tin vẫn còn chưa minh bạch theo đúng với nguyện vọng của nhà đầu tư và qui định của pháp luật.

- Tính thực thi của pháp luật về xử lý vi phạm trong lĩnh vực chứng khoán và TTCK vẫn còn thấp, xuất phát từ nhiều nguyên nhân, như thẩm quyền của cơ quan thanh tra chứng khoán còn hạn chế, tính độc lập chưa cao. Chưa có sự phối

công nghệ thông tin.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và nâng cao hạ tầng kỹ thuật đồng bộ, đáp ứng các điều kiện các tiêu chuẩn do SGDCK TP.HCM đề ra, từng bước tiến tới khả năng giao dịch không sàn đối với tất cả các công ty chứng khoán.

- Hệ thống công nghệ thông tin phải đảm bảo yêu cầu bảo mật, tốc độ xử lý lệnh nhanh và chính xác, nhiều tiện ích khi đặt lệnh và quản lý giao dịch.

- Tốc độ nhận lệnh của SGDCK TP.HCM hiện đạt 50-70 lệnh/giây, tăng 10 lần so với trước đây là 5-7 giây/lệnh; công suất hệ thống cũng được nâng lên để có thể xử lý 900.000 lệnh/ngày. Tuy nhiên, với khối lượng và giá trị giao dịch liên tục “bùng nổ” cuối tháng 10/2009, SGDCK TP.HCM cần tiếp tục nâng cấp hạ tầng công nghệ để có thể xử lý lệnh nhanh hơn, đạt công suất cao hơn.

- Các thống kê giao dịch, các báo cáo tổng hợp trên thị trường phải được cập nhật đầy đủ, kịp thời theo thời gian giao dịch hàng ngày để các nhà đầu tư có thể tham khảo, xác định xu hướng giao dịch của thị trường.

- Xây dựng quy trình và quy chuẩn về công nghệ thông tin đối với các lĩnh vực: giao dịch; đăng ký, lưu ký, bù trừ và thanh toán; thanh tra, giám sát và xử lý tiêu cực cho SGDCK TP.HCM và các Công ty chứng khoán thành viên.

Về công bố thông tin:

- Cần phải nâng cao cả về số lượng và chất lượng hoạt động của các công ty kiểm toán, để đáp ứng nhu cầu kiểm toán báo cáo tài chính của các công ty niêm yết.

- Đề nghị rút khỏi danh sách kiểm toán các công ty kiểm toán

Yêu cầu thông tin được công bố minh bạch về các tổ chức muốn niêm yết là yếu tố đòi hỏi cao của các Sở giao dịch lớn trên thế giới.

- Hạ tầng kỹ thuật hiện nay không đồng đều, cụ thể là phần mềm giao dịch trực tuyến của các công ty chứng khoán thành viên hiện rất “muôn hình vạn trạng”. Trong hơn 100 Công ty chứng khoán thành viên hiện nay, chỉ có 70 công ty có kết nối giao dịch trực tuyến với SGDCK TP.HCM thì chỉ có 36 công ty có thể giao dịch trực tuyến qua Internet sử dụng website. Duy nhất có 2 công ty có thêm giao dịch trực tuyến qua Internet bằng phần mềm chuyên dụng Home Trading System.

- Sự không tương thích, thiếu đồng bộ về hạ tầng công nghệ thông tin của đa số các công ty chứng khoán thành viên hiện là “rào cản” lớn đối với việc áp dụng hình thức giao dịch trực tuyến với SGDCK TP.HCM hiện nay.

- Nghị định 36/2007/NĐ-CP ngày 8/3/2007 qui định mức tiền phạt đối với hành vi cố ý công bố

hợp chặt chẽ giữa các đơn vị thuộc Ủy ban Chứng khoán Nhà nước (UBCKNN).

- Đặc biệt, công nghệ thông tin chưa được áp dụng trong việc phát hiện và xử lý khi có tiêu cực phát sinh, nhất là những vụ việc nghiêm trọng như thao túng thị trường, tung tin đồn không chính xác... phải thực hiện điều tra và xử lý trong thời gian dài.

Nhìn chung, SGDCK TP.HCM đã có những bước tiến bộ đáng khích lệ về mọi mặt. Tuy nhiên, cũng cần phải nhìn thẳng vào những khiếm khuyết hạn chế để tìm giải pháp khắc phục.

Một số giải pháp cơ bản

Về công nghệ thông tin: Nhìn vào bài học kinh nghiệm của các SGDCK tiên tiến trên thế giới, để nâng cao hiệu quả hoạt động, năng lực cạnh tranh, các SGDCK cần phải chú trọng đến vấn đề nâng cấp



không đủ năng lực, đạo đức nghề nghiệp, cấu kết với công ty niêm yết đưa ra những báo cáo kiểm toán sai sự thật, và có thể truy tố trách nhiệm hình sự nếu gây ra hậu quả nghiêm trọng.

- Các công ty niêm yết phải tuân thủ theo các chuẩn mực kế toán quốc gia và tiến đến thống nhất theo chuẩn mực quốc tế. Yêu cầu công bố thông tin theo qui định của SGDCK.

- SGDCK TP.HCM cần phải đưa ra những qui định xử phạt nghiêm khắc đối với những trường hợp chậm công bố thông tin, chậm nộp báo cáo kế toán, báo cáo tài chính, thông tin sai sự thật.

- Có thể đình chỉ hoặc hủy bỏ niêm yết đối với những công ty niêm yết vi phạm và không có thiện chí khắc phục hậu quả gây ra cho nhà đầu tư.

Về thanh tra giám sát, xử lý vi phạm:

- Tổ chức quán triệt các quy chế, cơ chế về thanh tra, giám sát và xử lý vi phạm đến các đối tượng tham gia thị trường.

- Đẩy mạnh công tác giám sát trên thị trường (cả về chiều rộng lẫn chiều sâu), nhằm nhanh chóng phát hiện các dấu hiệu vi phạm, kịp thời tổ chức kiểm tra, thanh tra, xác minh làm rõ, kết luận và có biện pháp xử lý nghiêm minh đối với các hành vi vi phạm trên TTCK.

Về niêm yết chéo và huy động vốn chéo giữa SGDCK TP.HCM và các SGDCK trong khu vực:

- Giải pháp quan trọng nhất để chuẩn bị cho quá trình niêm yết chéo là giải pháp về cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, phải hiện đại và tương thích để có thể kết nối hiệu quả với các SGDCK trong khu vực và tiến tới là trên thế giới.

Đảm bảo các giao dịch xuyên biên giới được thực hiện một cách an toàn, nhanh chóng, chính xác.

- Hoạt động niêm yết chéo cũng đòi hỏi phải có một đội ngũ quản lý và nhân viên tác nghiệp được đào tạo ở nước ngoài hoặc bởi các chuyên gia nước ngoài, để có được những kỹ năng cũng như trình độ xử lý các vấn đề trên thị trường vốn quốc tế.

- Bộ Tài chính, UBCKNN xem xét vấn đề tăng cường hợp tác quốc tế trong phòng tránh và xử lý giao dịch bất hợp pháp, từng bước

tham gia vào hoạt động của các tổ chức điều tra quốc tế trong lĩnh vực phòng chống tội phạm chứng khoán.

Những bài học kinh nghiệm quý báu của các TTCK phát triển và SGDCK trên thế giới đã trải qua các giai đoạn thăng trầm và thành công như thế nào đã cho các quốc gia đi sau như VN những ý tưởng để hình thành những giải pháp cho việc phát triển một SGDCK TP.HCM hiện đại, an toàn và hiệu quả. ●

Xây dựng thương hiệu ngân hàng...

(Tiếp theo trang 6)

Tóm lại, việc xây dựng thương hiệu ngân hàng hiện nay là cần thiết, để tồn tại và phát triển các ngân hàng VN phải có thương hiệu uy tín trên trường quốc tế, phải tạo dựng được thương hiệu tốt cho mình. Để có được thương hiệu tốt, các ngân hàng phải xác định được những yếu tố cơ bản tạo nên giá trị cốt lõi của ngân hàng mà biểu hiện của nó là “sự tin cậy của khách hàng” đối với các hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng phải tạo cho khách hàng của mình một hình ảnh tốt về ngân hàng, không chỉ qua các tiêu chí về lợi nhuận, qui mô hoạt động, số lượng khách hàng tăng ổn định, các sản phẩm dịch vụ được được xã hội nhanh chóng chấp nhận mà còn phải: (i) gần gũi với khách hàng của mình, qua hành vi ứng xử, đồng phục nhân viên, phong cách giao tiếp...; (ii) tối đa hóa giá trị cá nhân của khách hàng, qua việc quản lý thông tin khách hàng, thăm hỏi khách hàng nhân ngày sinh nhật hoặc ngày lễ lớn của dân tộc...; (iii) tạo ra sự khác biệt về những tiện ích sản phẩm dịch vụ, sự khác biệt về tính độc đáo, sản phẩm của từng ngân hàng phải đem lại cho khách hàng một giá trị cốt lõi nhất định...; (iv) giảm chi phí về tiền bạc, thời gian, năng lượng và tâm lý cho khách hàng khi tham gia thực hiện các dịch vụ ngân hàng. ●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tân Nguyễn - abviet
- Tạp chí *Ngân hàng*, các bài viết về thương hiệu năm 2009- 2010
- Báo *Người lao động*, các bài viết về thương hiệu năm 2009- 2010
- *Kinh tế đô thị*, các bài viết các bài viết về thương hiệu năm 2009- 2010