



Mở rộng các dịch vụ NH hiện đại - Ảnh Hòa Tấn

Phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP. HCM

TS. BÙI THỊ MAI HOÀI

Trong những năm gần đây, dưới áp lực cạnh tranh gia tăng từ các loại hình tổ chức tài chính khác trong bối cảnh hội nhập, từ sự hiểu biết và đòi hỏi cao hơn của khách hàng và từ sự thay đổi công nghệ, các ngân hàng thương mại ở TP.HCM đang không ngừng mở rộng danh mục dịch vụ. Sự gia tăng nhanh chóng danh mục dịch vụ ngân hàng làm cho thị trường dịch vụ ngân hàng sôi động hơn, và đã có ảnh hưởng tốt đến ngành công nghiệp này thông qua việc: (i) tạo ra những nguồn thu mới cho ngân hàng (các khoản phí dịch vụ phi tín dụng đang có xu hướng gia tăng); (ii) tạo ra thêm nhiều tiện ích cho khách hàng của ngân hàng. Tuy nhiên, nó cũng làm tăng chi phí của ngân hàng và gia tăng cạnh tranh. Áp lực cạnh tranh vừa đóng vai trò như một lực đẩy tạo ra

sự phát triển dịch vụ cho tương lai, nhưng cũng vừa làm cho rủi ro phá sản của các ngân hàng cao hơn. Từ nền tảng lý thuyết và xem xét thực trạng thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM, bài viết này đưa một số khuyến nghị nhằm phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng với yêu cầu đảm bảo tính an toàn và hiệu quả hoạt động của các ngân hàng trên cơ sở tối đa hóa tiện ích cho khách hàng.

1. Thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM

Tính đến 30/6/2008, mạng lưới các NHTM hoạt động trên địa bàn TP.HCM bao gồm:

- Ngân hàng thương mại nhà nước: 1 hội sở chính, 3 sở giao dịch, 3 văn phòng đại diện, 85 chi nhánh, 196 phòng giao dịch (cả nước: 6 hội sở chính, 515 chi nhánh và sở giao dịch).

- Ngân hàng thương mại cổ phần: 18 hội sở chính, 8 sở giao dịch, 188 chi nhánh, 497 phòng giao dịch. Ngoài ra còn có 4 sở giao dịch, 196 chi nhánh và 260 phòng giao dịch của các NHTM cổ phần có hội sở chính ngoài địa bàn TP.HCM (cả nước có 36 hội sở chính, 698 chi nhánh và phòng giao dịch).

- Ngân hàng liên doanh: 3 hội sở và 5 chi nhánh.

- Chi nhánh ngân hàng nước ngoài: 30 chi nhánh.

- Văn phòng đại diện ngân hàng nước ngoài: 26 văn phòng đại diện.

Có thể thấy, địa bàn TP.HCM đã quy tụ hơn 35% số lượng các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng so với cả nước. Số lượng các ngân hàng nước ngoài hoạt động trên địa bàn TP.HCM là khá lớn (hơn 50% so với cả nước). Như vậy, xét về số lượng các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng thì TP.HCM là thị trường sôi động nhất VN.

Cho đến hiện tại, danh mục dịch vụ ngân hàng được cung cấp trên thị trường dịch vụ ngân hàng TP.HCM khá phong phú, bao gồm cả các dịch vụ truyền thống lẫn các dịch vụ hiện đại.

- Dịch vụ huy động vốn

Dịch vụ này đã được các ngân hàng cung cấp dưới nhiều hình thức. Từ 1996 đến 2007 tổng vốn huy động liên tục gia tăng: 24.145 tỉ đồng năm 1996 lên 487.028 tỉ đồng năm 2007, tăng gấp hơn 20 lần - một con số cho thấy sự gia tăng nhanh chóng về qui mô thị trường dịch vụ huy động vốn trên địa bàn TP.HCM.

Nguồn huy động trung và dài hạn của các ngân (Đơn vị: %, Nguồn: NHNN CN TP.HCM)

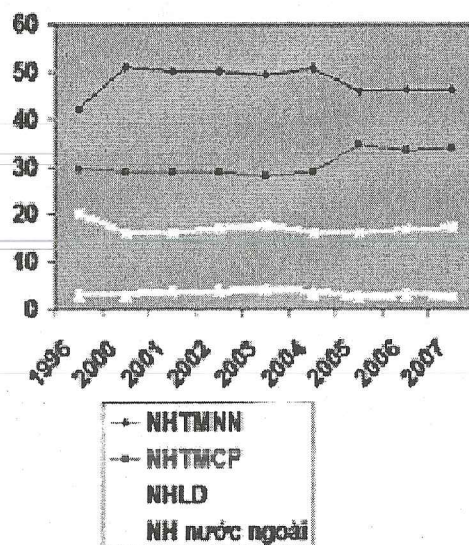
Bảng 1: Tình hình huy động vốn của các NHTM trên địa bàn TP.HCM từ 1996 – 2007 (Đơn vị: tỉ đồng)

Năm Chỉ tiêu	1996	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
• Theo đồng tiền huy động	24.145									285.503	487.028
VNĐ	14.372	23.594	24.619	31.135	37.952	52.835	78.094	99.116	122.520	197.554	365.080
Ngoại tệ	9.733	12.839	16.217	25.068	27.764	33.161	38.376	48.800	58.450	87.949	121.948
• Theo hình thức tiền gửi											
Tiền gửi thanh toán	11.089	13.938	18.168	20.469	25.450	46.929	65.926	81.354	92.700		
Tiền gửi dân cư	9.733	16.573	18.024	23.241	28.456	33.981	45.496	59.166	82.070	113.529	183.041
Kỳ phiếu, trái phiếu	2.574	5.992	4.644	12.493	11.810	5.086	5.048	7.396	6.200	24.716	32.936
• Theo kỳ hạn											
Vốn ngắn hạn			32.792	46.234	52.466	68.818	93.888	127.091	143.870		
Vốn trung, dài hạn			8.107	9.969	13.250	17.098	22.582	2.625	37.100		

Nguồn: Ngân hàng Nhà nước TP.HCM

hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM bắt đầu được nâng cao từ năm 1998, tuy nhiên đến 2005 - 2007 cũng chỉ chiếm xấp xỉ 19% - 20% trong tổng nguồn vốn huy động. Do khả năng huy động nguồn vốn trung và dài hạn của ngân hàng còn hạn chế nên Ngân hàng Nhà nước VN hiện vẫn có chủ trương cho phép các ngân hàng thương mại được phép sử dụng nguồn vốn ngắn hạn để cho vay trung và dài hạn [2]. Nếu xét về thị phần huy động vốn có thể thấy ưu thế luôn thuộc về các ngân hàng thương mại nhà nước (chiếm tỉ trọng xấp xỉ 50% tổng vốn huy động).

Hình 1: Thị phần huy động vốn chia theo loại ngân hàng trên địa bàn TP.HCM



• Dịch vụ tín dụng

Trong môi trường cạnh tranh với hệ thống ngân hàng thương mại nước ngoài và kênh tài trợ vốn qua thị trường chứng khoán, các ngân hàng thương mại trong nước đã không ngừng đổi mới nghiệp vụ tín dụng theo hướng áp dụng quy trình tín dụng chuẩn để nâng cao chất lượng tín dụng, đồng thời đưa ra các hình thức đầu tư đa dạng (góp vốn, đầu tư các giấy tờ có giá) và các loại hình tín dụng ngày càng phù hợp nhu cầu đặt ra trong cuộc sống (tín dụng tiêu dùng, cho vay trực tiếp đối với doanh nghiệp, tín dụng thuê mua, cho vay hợp vốn...). Điều này góp phần nâng cao mức tăng trưởng tín dụng, bình quân giai đoạn 2001-2007 là 37,8%; năm 2007 số dư nợ đạt 406.353 tỷ đồng, bằng 7,3 lần năm 2001, chiếm hơn 40% số dư tín dụng toàn bộ hệ thống ngân hàng.

Bảng 2: Dư nợ cho vay của các NHTM trên địa bàn TP.HCM (tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Dư nợ CV	Tốc độ tăng
2001	56.189	7,7%
2002	74.243	32,1%
2003	101.006	36%
2004	136.624	35,3%
2005	175.759	28,6%
2006	229.747	30,7%
2007	406.353	76,8%
6 tháng đầu năm 2008	539.647	32,8%

Nguồn: Chi nhánh NHNN TP.HCM

Từ năm 2002 cùng với cơ chế lãi suất thỏa thuận, các ngân hàng thương mại được toàn quyền quyết định quá trình tổ chức cho vay từ việc tư vấn tiếp nhận hồ sơ vay thẩm định dự án để đưa ra quyết định cho vay, tự quyết định lãi suất cho từng đối tượng khách hàng. Trên cơ sở đó, ngân hàng có điều kiện mở rộng hoạt động tín dụng hướng đến tất cả những đối tượng khách hàng và những hoạt động kinh doanh mà luật không cấm. Nếu qui mô cung ứng vốn vượt khả năng cho phép có thể giải quyết qua con đường cho vay hợp vốn, phương thức cho vay cũng đa dạng hơn ngoài cho vay thông thường, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay dự án, cho vay trả góp, bảo lãnh...còn thực hiện chiết khấu, thấu chi... đặc biệt vấn đề tài sản đảm bảo không còn là một nguyên tắc cứng nhắc như trước đây, ngân hàng có thể cho vay không cần tài sản

đảm bảo nếu xét thấy dự án vay là hiệu quả có mức độ an toàn cao, trường hợp cần tài sản đảm bảo thì ngân hàng và khách hàng sẽ định giá theo cơ chế thỏa thuận trên cơ sở quyền lợi hài hòa giữa đôi bên. Vì vậy, để tăng cường quản lý tài sản đảm bảo và hạn chế rủi ro tín dụng trung tâm giao dịch bảo đảm đã được thành lập. Về thị phần, khối NHTM cổ phần đang có xu hướng gia tăng cùng với sự thu hẹp của khối NHTM nhà nước. Các loại hình khác không có sự thay đổi lớn trong thị phần chiếm lĩnh.

Bảng 3: Thị phần cho vay của các loại hình NHTM trên địa bàn TP.HCM (%)

	NH TMNN	NH TMCP	NH TMLD	NHTM nước ngoài
2001	45,52	27,60	3,22	23,66
2002	51,18	26,69	3,75	18,38
2003	48,06	28,87	3,91	19,16
2004	45,18	30,20	3,60	21,20
2005	41,95	33,33	3,57	21,15
2006	34,56	42,42	3,68	19,33
2007	32,75	49,24	2,51	15,49
6 tháng đầu năm 2008	25,99	49,98	2,72	21,3

Nguồn: Chi nhánh NHNN TP.HCM

• Dịch vụ thanh toán

Bên cạnh các hình thức thanh toán truyền thống, dịch vụ thanh toán điện tử đang phát triển mạnh mẽ với các tiện ích như nhanh chóng, chính xác bảo mật, an toàn. Hiện nay trên địa bàn có 82 đơn vị các tổ chức tín dụng tham gia vào hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng. Nhìn chung, gắn liền với quá trình ứng dụng công nghệ thông tin trong thanh toán đã tạo ra bước đột phá trong lĩnh vực thanh toán ngân hàng, đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày càng tăng của khách hàng trong các quan hệ giao dịch thương mại trong và ngoài nước. Bên cạnh tài khoản của các tổ chức, thời gian qua trên địa bàn TP.HCM, số lượng tài khoản cá nhân tăng nhanh. Tính đến đầu năm 2007, tổng số lượng tài khoản cá nhân đạt hơn 1.900.000 tài khoản, tăng 16,7 lần so với năm 2001 (chiếm 16,78% dân số). Tốc độ mở rộng và phát triển tài khoản cá nhân trên địa bàn TP.HCM ngày càng tăng, góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt phát triển. Khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt năm 2005 đạt 1.953.238 tỷ đồng, tăng 11,57% so với năm 2004, chiếm 85-87% tổng khối lượng thanh toán trên địa bàn. Đặc biệt, một dịch vụ hiện đại là thanh toán qua thẻ đã phát triển khá mạnh trong vài năm gần đây: từ 204 tỷ đồng năm 2001 tăng lên 24.496 tỷ đồng năm 2006 và 76.500 tỷ đồng năm 2007. (xem Bảng 4)

Bảng 4: Khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt qua hệ thống ngân hàng trên địa bàn TP.HCM (triệu đồng)

Nội dung	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	6 tháng đầu năm 2008
Thẻ	204	7.900	9.039	11.430	18.590	24.469	75.500	49.153
Séc	2.948	4.480	5.921	9.450				
UNT	33.269	43.035	35.641	44.064				
UNC	648.244	846.509	807.072	1.170.871				
Khác	156.079	197.689	260.339	514.875				

Nguồn: NHNN chi nhánh TP.HCM

• **Cung cấp các dịch vụ ủy thác**

Các dịch vụ ủy thác góp phần giúp khách hàng tiết kiệm được chi phí (nhân sự; thời gian...). Thời gian qua, trên thị trường dịch vụ ngân hàng TP.HCM các dịch vụ ủy thác được cung cấp bao gồm: dịch vụ chi hộ tiền lương; dịch vụ thu hộ tiền mặt; tài trợ các hoạt động của Chính phủ.

• **Dịch vụ ngoại hối**

Trong bối cảnh nền kinh tế hội nhập, là một trung tâm kinh tế và thương mại lớn của cả nước, nên hoạt động dịch vụ ngoại hối trên địa bàn TP.HCM phát triển rất sôi động. Năm 2005, doanh số thu đổi ngoại tệ năm 2005 đạt 2.108 triệu USD, bằng 2,3 lần năm 2001; tổng số chuyển tiền cá nhân đạt 69,35 triệu USD bằng 3,2 lần so với năm 2002, trong đó chuyển qua tài khoản chiếm 89%; lượng kiều hối đạt 2.200 triệu USD, bằng 2,7 lần năm 2001. (xem Bảng 5)

Bảng 5: Tổng hợp số liệu về dịch vụ ngoại hối trên địa bàn TP.HCM

	DS mua ngoại tệ	DS bán ngoại tệ	Kiều hối	Thu đổi ngoại tệ
2001	6.834	6.607	829	906
2002	7.175	7.008	1.057	10.283
2003	9.214	8.198	1.690	1.324
2004	13.924	13.048	1.891	1.537
2005	20.407	19.628	2.200	2.108
2006	21.892	21.960	2.400	1.217
2007	80.575	78.150	3.600	1.693

Nguồn: NHNN chi nhánh TP.HCM

• **Bảo quản vật có giá, kiểm định và giữ hộ vàng, đá quý**

Bảo quản vật có giá là một sản phẩm ngân hàng truyền thống, hiện nay tại thị trường dịch vụ ngân hàng TP.HCM, dịch vụ này được cải tiến dưới dạng dịch vụ kiểm định, giữ hộ vàng, đá quý.

• **Cung cấp dịch vụ bảo hiểm**

Theo điều 74 Luật các tổ chức tín dụng hiện hành của VN, các ngân hàng thương mại được thành lập công ty độc lập để kinh doanh dịch vụ bảo hiểm theo qui định của pháp luật. Thế nhưng, cho đến hiện tại (8/2008) chưa có ngân hàng thương mại nào thực hiện quyền này. Tuy nhiên, có một số ít ngân

hàng thương mại liên kết với các công ty bảo hiểm để cung ứng dịch vụ chéo.

• **Môi giới chứng khoán và tư vấn**

Theo qui định của pháp luật hiện hành của VN, các ngân hàng không được trực tiếp cung cấp dịch vụ môi giới chứng khoán trực tiếp, nhưng có quyền thành lập công ty chứng khoán trực thuộc để làm dịch vụ môi giới chứng khoán, tư vấn, tự doanh bảo lãnh phát hành, lưu ký chứng khoán... Thực tế, nhiều ngân hàng thương mại đã thành lập công ty chứng khoán.

• **Dịch vụ thẻ**

Ở VN, đầu những năm 1990 các ngân hàng bắt đầu cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ quốc tế, đi đầu trong lĩnh vực này là Ngân hàng Ngoại thương VN(1990), tiếp đến là Ngân hàng Á Châu, Ngân hàng xuất nhập khẩu (1995) ... Đến cuối năm 2007, trên địa bàn tổng số lượng máy ATM lắp đặt được là 934 máy; cổng POS trên 1380 điểm. Số lượng thẻ phát hành tăng trưởng cao. Đầu năm 2007 số lượng thẻ phát hành trên địa bàn đạt 1.876.367 thẻ, tăng 70,8% so với 2005 và hơn 100 lần so với năm 2001; doanh số hoạt động của thẻ trong năm 2006 đạt 25.670 tỷ đồng. Các tiện ích của thẻ ngày càng đa dạng, tăng thêm tiện lợi cho khách hàng, như rút tiền mặt, thanh toán phí bảo hiểm, tiền điện, điện thoại, tiền nước... Riêng Ngân hàng Đông Á đã tạo ra được sự khác biệt trong dịch vụ này qua tiện ích: khách hàng có thể nộp tiền vào tài khoản tại các hệ thống máy ATM của ngân hàng này. Đây cũng là một trong ít những khác biệt hiếm hoi trong dịch vụ được cung ứng giữa các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM nói chung và VN nói riêng.

Bảng 6: Hệ thống máy ATM và POS

	Cuối 2007	Quý 1/2008 (tăng thêm)	Dự kiến Quý 2/2008 (tăng thêm)
ATM	934	238	439
POS	1.381	253	514

Nguồn: NHNN chi nhánh TP.HCM

Nếu phân tích theo loại hình ngân hàng thì ưu thế trong thị trường dịch vụ thẻ vẫn thuộc về các NHTMNN, chiếm trên dưới 50% thị phần. Năm 2006, số lượng máy ATM tăng thêm là 203 máy thì của các NHTMNN trang bị tới 101 máy; số lượng thẻ phát hành thêm là 1.022.171 thẻ thì của các NHTMNN là 319.393 thẻ; và, doanh số hoạt động là 25.670 tỷ đồng thì NHTMNN chiếm tới 13.299 tỷ đồng.

Bảng 7: Thị phần thị trường dịch vụ thẻ trên địa bàn TP.HCM năm 2006

Chỉ tiêu	Khối NHTMNN	Khối NHTMCP, LD, NNg
Doanh số hoạt động (tỷ đồng)	13.299	12.371
Số lượng thẻ phát hành thêm	319.393	702.778
Số lượng máy trang bị thêm	101	102

Nguồn: NHNN TP.HCM

• Dịch vụ ngân hàng điện tử

Với nền tảng dựa vào những tiến bộ khoa học công nghệ thông tin, các ngân hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM đã phát triển nhiều loại hình dịch vụ ngân hàng điện tử: Phone banking, Internetbanking, Mobilbanking, Thông qua các loại dịch vụ này, ngân hàng cung cấp cho khách hàng rất nhiều tiện ích như thông tin về tài khoản, giá cả, lãi suất, tỷ giá, giao dịch chứng khoán, nhà đất; thực hiện các giao dịch thanh toán về thanh toán dịch vụ điện, nước, taxi rất tiện lợi...

• Các dịch vụ khác: Bên cạnh các dịch vụ nêu trên, còn có các dịch vụ khác được cung cấp trên thị trường dịch vụ ngân hàng TP.HCM như bao thanh toán, bảo lãnh, các dịch vụ phái sinh... đã và đang được một số NHTM trên địa bàn TP.HCM thực hiện với các mức độ khác nhau tùy thuộc vào trình độ nhân lực và công nghệ của mỗi ngân hàng.

Đề cập đến thị trường dịch vụ ngân hàng, không thể bỏ qua 2 loại giá cả quan trọng là lãi suất và tỷ giá hối đoái. Với vai trò là đòn bẩy kích thích các kênh huy động vốn, từ 1996 đến 2007,

chính sách lãi suất đã có những cải tiến tích cực nhằm từng bước tạo thế chủ động hơn cho các tổ chức tín dụng trong hoạt động kinh doanh tiền tệ. Đây cũng là khoảng thời gian mà Ngân hàng Nhà nước từng bước thực hiện cơ chế tự do hóa lãi suất. Ngày 01/6/2002 chính thức áp dụng cơ chế lãi suất thỏa thuận, các tổ chức tín dụng được quyền quyết định lãi suất trên cơ sở cung cầu về vốn trên thị trường. Ngân hàng Nhà nước vẫn tiếp tục công bố lãi suất cơ bản làm cơ sở tham khảo cho các tổ chức tín dụng. Có thể nói trong thời gian qua VN đã khá thành công trong quá trình thực hiện tự do hóa lãi suất, chính sách lãi suất của Ngân hàng Nhà nước đã được điều hòa theo hướng tích cực, nới lỏng từng bước theo hướng tự do hóa, phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội trong quá trình hội nhập. Đặc biệt, từ 2006 với những bất ổn vĩ mô, chính sách lãi suất đã được điều hành theo hướng khá thận trọng, linh hoạt, đảm bảo sự hợp lý giữa lãi suất đồng VN và lãi suất ngoại tệ trong mối quan hệ với tỷ giá hối đoái. Chính sách tỷ giá tiếp tục được điều hành theo cơ chế thả nổi có quản lý, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, khuyến khích xuất khẩu và tăng dự trữ ngoại hối. Mặc dù đôi lúc có sự lúng túng nhất định, nhưng nhìn chung chính sách lãi suất và tỷ giá của VN thời gian qua là khá hợp lý. Điều này đã tạo điều kiện cho thị trường dịch vụ ngân hàng hoạt động không quá "yên ắng" ngay cả trong bối cảnh vĩ mô có nhiều bất ổn.

2. Đánh giá kết quả đạt được và những hạn chế của thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP. HCM

Qua phân tích thực trạng thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM từ 1996 – 6/2008, chúng ta thấy những kết quả đạt được và những hạn chế của thị trường này như sau:

• **Kết quả đạt được:**

- Nhà nước đã xây dựng được khung pháp lý khá đầy đủ và từng bước hoàn thiện để tạo điều kiện cho thị trường hoạt động ổn định. Đặc biệt, việc xây dựng, ban hành và triển khai Luật giao dịch điện tử, triển khai đề án thanh toán không dùng tiền mặt đã góp phần tạo cơ sở pháp lý cho các dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển, thúc đẩy sự phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng.

- Hình thành được một hệ thống các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng vận hành theo cơ chế thị

trường, đa dạng hóa về hình thức sở hữu và kinh doanh đa năng.

- Danh mục dịch vụ ngân hàng đã khá phong phú, đáp ứng nhu cầu đòi hỏi ngày càng đa dạng của khách hàng. Chất lượng dịch vụ cũng được các nhà cung cấp quan tâm. Ở mức độ nhất định, có những dịch vụ đã đáp ứng được mong đợi của khách hàng cả pháp nhân lẫn thể nhân. Có được kết quả này thời gian qua phần lớn là nhờ vào việc đầu tư cho công nghệ ngân hàng hiện đại của các nhà cung cấp dịch vụ. Kết thúc giai đoạn 2001 – 2005 đã có 8/17 NHTMCP ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại trong hoạt động kinh doanh như công nghệ mới trong quản trị rủi ro, quản trị thanh khoản; nối mạng online trực tuyến giữa các chi nhánh và hội sở để phát triển mô hình giao dịch một cửa tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.

- Quy mô hoạt động của thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM luôn dẫn đầu cả nước (về số lượng các nhà cung cấp dịch vụ, người sử dụng dịch vụ, tốc độ huy động và dư nợ cho vay cũng như giao dịch các dịch vụ khác) và gia tăng với tốc độ cao. Cụ thể, qui mô huy động và dư nợ cho vay chiếm đến 25% - 30% qui mô của thị trường cả nước. Điều này đã góp phần không nhỏ trong việc đáp ứng cho yêu cầu tăng trưởng của một trung tâm kinh tế như TP.HCM.

• Những hạn chế:

- “Dịch vụ ngân hàng được phát triển theo chiều rộng, nhưng chưa phát triển mạnh theo chiều sâu...Tiện ích của dịch vụ chưa cao” [3]. Có nhiều dịch vụ ngân hàng đã được cung cấp nhưng chưa được khách hàng quan tâm, hài lòng, hoặc cũng tạm hài lòng nhưng đề nghị hoàn thiện :

+ Dịch vụ tư vấn tài chính: Theo khảo sát của báo SGTt số khách hàng cá nhân bầu chọn cho dịch vụ này là 0%. Như vậy có nghĩa là: (i) phía ngân hàng đã gần như bỏ lửng loại dịch vụ này: (ii) và/hoặc người tiêu dùng chưa biết ngân hàng có loại dịch vụ tư vấn tài chính. Đây là một khuyết điểm lớn từ phía ngân hàng, và ngân hàng đánh mất nhiều cơ hội bán dịch vụ. Người tiêu dùng không biết có dịch vụ này dành cho thể nhân cho nên quan hệ giữa họ và ngân hàng chỉ quanh quẩn tiền gửi và thanh toán mà thôi. Còn sự hài lòng của khách hàng doanh nghiệp và tổ chức về tư vấn tài chính là 4,2%- đây cũng là một con số rất thấp.

+ Dịch vụ tín dụng tiêu dùng: Trong khảo sát của Báo SGTt, dịch vụ làm tăng phương tiện sinh hoạt và dịch vụ tài trợ nội địa chỉ được 12% và

4,6% khách hàng cá nhân hài lòng; và có tới 31,7% khách hàng cá nhân yêu cầu cần cải thiện dịch vụ này cho thấy người tiêu dùng thể nhân vẫn không và chưa thấy ngân hàng là nơi họ phải nghĩ đến đầu tiên về việc cung cấp tín dụng tiêu dùng. Đây sẽ là một nhược điểm lớn nếu chúng ta gắn kết với bối cảnh TP.HCM: một thành phố đông dân, tỷ lệ tăng trưởng và thu nhập bình quân đầu người cao nhất so với cả nước.

+ Dịch vụ tài trợ nội địa đối với doanh nghiệp: Ý kiến hài lòng của khách hàng doanh nghiệp về tài trợ nội địa chỉ chiếm 16,8%, và 21,2% khách hàng này đề nghị cần cải thiện dịch vụ này do thủ tục còn phức tạp, xét duyệt chưa minh bạch, chưa nhanh chóng, lãi suất và chi phí chưa hợp lý và ổn định

+ Dịch vụ tài trợ thương mại quốc tế: chỉ có 3,9% khách hàng được hỏi hài lòng và có tới 24% ý kiến đề nghị cần cải thiện dịch vụ này. Theo họ, việc cung cấp thông tin của ngân hàng chưa kịp thời và đa dạng, các ngân hàng chưa có chính sách ưu đãi đối với khách hàng thân tín và lớn.

+ Dịch vụ ngân quỹ và thanh toán: có 28,1% ý kiến đề nghị cải thiện việc chuyển khoản thanh toán 28,1%. Khách hàng cả thể nhân lẫn pháp nhân đều mong muốn được chuyển tiền rút tiền nhanh hơn, có nhân viên tư vấn cho khách hàng cụ thể hơn. Mặc dù thời gian qua đã có sự ra đời của các liên minh thẻ, nhưng các liên minh này chỉ dừng lại ở một số, một nhóm ngân hàng. Điều này làm hạn chế tiện ích của thẻ thanh toán.

-Phương pháp phục vụ của ngân hàng chưa tốt, chỉ mới được 15,6% khách hàng được hỏi hài lòng. Đây là một con số bất ổn, một khía cạnh thể hiện chất lượng dịch vụ ngân hàng còn thấp.

- Các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng mặc dù đã chú trọng việc phát triển các sản phẩm mới song chưa quan tâm đúng mức đến việc tạo ra sự khác biệt về tiện ích của dịch vụ mình cung cấp so với đối thủ cạnh tranh. Việc đầu tư cho công nghệ ngân hàng hiện đại cũng chỉ có thể thực hiện được ở một số ngân hàng mạnh về vốn.

- Môi trường vĩ mô thời gian gần đây (2007-2008) có nhiều bất ổn, đặc biệt mức lạm phát tăng cao đã ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của thị trường dịch vụ ngân hàng. Không ngạc nhiên khi có gần 90% khách hàng là các chuyên gia e ngại về vấn đề quản lý rủi ro và an toàn hệ thống của các ngân hàng.

- Các dịch vụ ngân hàng hiện đại được khách hàng sử dụng còn hạn chế. Bằng chứng là số lượng

các dịch vụ hiện đại thời gian qua tăng nhanh nhưng tỷ trọng thu nhập từ các dịch vụ hiện đại này trong tổng thu nhập của ngân hàng còn nhỏ, tỷ lệ thu nhập từ lãi cho vay trong tổng thu nhập của các ngân hàng vẫn còn lớn. Thật vậy, tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ NH hiện đại trong tổng thu nhập của các NHTM trên địa bàn TP.HCM chỉ đạt 6-12%, ở một vài NHTM lớn tỷ lệ này có cao hơn, nhưng cũng chỉ khoảng 7-15%. Trong khi tại các nước phát triển và đang phát triển tỷ lệ này đều đạt 40-50%. Khi doanh thu của các NHTM còn dựa chủ yếu từ lãi cho vay thì hoạt động NH còn có độ an toàn thấp, bởi hoạt động cho vay là một lĩnh vực rất nhiều rủi ro.

Bảng 8: Thu nhập cho vay trên tổng thu nhập của các NHTM trên địa bàn TP.HCM (%)

2001	55,4	2005	62,4
2002	64,9	2006	62,4
2003	68,0	2007	53,8
2004	64,1	6/2008	45,8

Nguồn: NHNN TP.HCM

• **Nguyên nhân hạn chế:**

Nguyên nhân chính của các nhược điểm nói trên của thị trường dịch vụ ngân hàng nằm ở 3 vấn đề:

- Vấn đề từ nhà cung cấp:
 - + Đa số các nhà cung cấp dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM có vốn điều lệ thấp, đây là một cản trở lớn trong việc đầu tư cho công nghệ ngân hàng hiện đại.
 - + Chất lượng nguồn nhân lực chưa cao. Bằng chứng là qua thăm dò của Báo SGTTH chỉ có 15,6% khách hàng được hỏi hài lòng về thái độ và cung cách phục vụ của nhân viên ngân hàng. Một số ý kiến cho rằng thái độ nhân viên còn quan liêu, chưa thân thiện và trình độ không đồng đều, thậm chí còn yếu. Các ngân hàng chưa có đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp về nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ. Trình độ công nghệ và ứng dụng công nghệ của các ngân hàng còn nhiều bất cập, nền tảng công nghệ thấp, không có khả năng phát triển hoặc mở rộng các ứng dụng mới. Trình độ thiết kế tổng thể còn yếu, hệ thống ứng dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro, các ngân hàng vẫn chưa có một bộ phận chuyên trách nghiên cứu chiến lược phát triển công nghệ thông tin. Mức độ ứng dụng công nghệ thông tin chưa cao, các sản phẩm mới chưa nhiều, vấn đề bảo mật thông tin chưa đáp ứng được yêu cầu, nguy cơ rủi ro còn tiềm ẩn với cả

khách hàng và ngân hàng. Hầu hết các chuyên gia cho rằng sở dĩ có sự yếu kém này phần lớn cũng là do hệ thống giáo dục, đào tạo chung và của các ngân hàng nói riêng còn chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Đặc biệt là mối quan hệ trong công việc giữa hội đồng quản trị và tổng giám đốc vẫn chưa được hiểu thấu đáo, cho nên việc “giẫm chân lên nhau” thường xảy ra ở một số ngân hàng, thậm chí còn dẫn đến đối chọi nhau.

+ Hoạt động tiếp thị của nhiều ngân hàng còn thiếu chuyên nghiệp và chưa có chiến lược tiếp thị rõ ràng trong. Chính sách khách hàng kém hiệu quả, chất lượng phục vụ chưa cao, các NHTM VN chưa đáp ứng nhu cầu cơ bản về dịch vụ ngân hàng của các nhóm đối tượng khác nhau, thủ tục giao dịch chưa thuận tiện, một số qui định và quy trình nghiệp vụ còn nặng nề về bảo đảm an toàn cho ngân hàng, chưa thuận lợi cho khách hàng.

- Vấn đề từ phía người sử dụng dịch vụ ngân hàng:

- + Trình độ dân trí còn thấp;
- + Đa phần người dân thu nhập còn thấp;
- + Thói quen sử dụng tiền mặt còn phổ biến.
- Vấn đề từ cơ quan quản lý Nhà nước:
 - + Lạm phát cao đã ảnh hưởng rất tiêu cực đến thị trường dịch vụ ngân hàng. Có nhiều nguyên nhân đưa đến tình trạng này, nhưng điều hành vĩ mô còn nhiều bất cập cũng là một nguyên nhân quan trọng. Thật vậy, các công cụ chủ yếu của chính sách tiền tệ mặc dù có nhiều đổi mới nhưng vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu, năng lực điều hành chính sách tiền tệ cũng như giám sát hoạt động ngân hàng của NHNN vẫn còn hạn chế, sự phối hợp giữa các bộ, ngành liên quan trong quản lý vĩ mô chưa được chặt chẽ làm cho công tác quản lý kém hiệu quả.
 - + Khung pháp lý nói chung còn nhiều bất cập, Luật giao dịch điện tử mặc dù đã được Quốc hội ban hành ngày 19/11/2005 (hiệu lực từ 1/3/2006) nhưng qua một thời gian thực hiện cũng đã thể hiện một số bất cập do không đón đầu được thực tiễn.
 - + Chưa xây dựng được hệ thống thông tin tài chính nói chung, hệ thống thông tin ngân hàng nói riêng một cách hiện đại để hỗ trợ các ngân hàng cập nhật nhanh các thông tin liên quan nhằm hoạt động an toàn hiệu quả. Mặt khác, hiện tại (7/2008) trên địa bàn TP.HCM có 133 tổ chức tín dụng mở tài khoản tại NHNN chi nhánh

TP.HCM, và NHNN đang có 3 hệ thống thanh toán: thanh toán bù trừ, thanh toán điện tử liên ngân hàng và thanh toán chuyển tiền điện tử. Trong đó, địa bàn TP.HCM vẫn chưa thực hiện việc thanh toán bù trừ điện tử, mà chủ yếu thực hiện thanh toán bù trừ giấy được xây dựng trên ngôn ngữ Foxpro 2.6 cũ. Các NHTM sau khi nhập số liệu sẽ chuyển file đến NHNN thông qua đường truyền FTP. Sau khi phòng tin học của NHNN nhận đầy đủ file số liệu của các thành viên sẽ tiến hành xử lý bù trừ số liệu và in bảng kê. Các ngân hàng thương mại phải cử nhân viên của mình đến NHNN chi nhánh TP.HCM để giao nhận. Kết thúc phiên bù trừ, các ngân hàng phải kết nối đến NHNN để nhận file về, sau đó chuyển số liệu vào hệ thống thanh toán tại đơn vị.

+ Chưa phát huy tốt vai trò là đầu mối phối hợp với các tổ chức tài chính quốc tế, các viện, các trường đại học trong ngoài nước để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành ngân hàng.

3. Các giải pháp phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM

Trong thời gian tới, phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn TP.HCM vừa phải đáp ứng được nhu cầu tăng trưởng của TP.HCM nói riêng và cả nước nói chung, vừa phải đảm bảo tính an toàn và hiệu quả hoạt động của các ngân hàng trên cơ sở tối đa hóa tiện ích cho khách hàng. Muốn đạt được yêu cầu đó, cần phải thực hiện các nhóm giải pháp sau:

3.1. Về phía các nhà cung cấp dịch vụ

- Bên cạnh việc tiếp tục phát triển dịch vụ ngân hàng theo chiều rộng (đa dạng hóa dịch vụ), cần phải phát triển mạnh theo cả chiều sâu, tăng tiện ích của dịch vụ (đảm bảo chất lượng dịch vụ). Muốn vậy, các ngân hàng cần phải:

(1) Tiếp tục có kế hoạch bổ sung vốn theo tinh thần của Nghị định 141/NĐ-CP của Chính phủ để có thể đầu tư cho công nghệ hiện đại nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trên cơ sở hiện đại hoá hệ thống thanh toán, mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt như séc, thẻ tín dụng; các dịch vụ trọn gói, dịch vụ tư vấn và hỗ trợ, các dịch vụ chéo; tăng tiện ích của các dịch vụ ngân hàng điện tử; giải pháp công nghệ tăng cường an toàn, bảo mật, an ninh trong thanh toán. Giải pháp để tăng vốn:

+ Tiếp tục tiến trình cổ phần hóa các

NHTMNN một cách phù hợp theo chỉ đạo của Chính phủ.

+ Tăng vốn thông qua thị trường chứng khoán: so với các địa bàn khác, địa bàn thành phố Hồ Chí Minh sẽ có thuận lợi hơn với giải pháp này.

+ Gọi vốn từ các cổ đông chiến lược là các tổ chức tài chính và ngân hàng nước ngoài trong phạm vi luật không cấm.

(2) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Công nghệ hiện đại chỉ là điều kiện cần, chưa phải là điều kiện đủ để nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng. Do vậy, bên cạnh việc quan tâm đầu tư cho công nghệ hiện đại, các ngân hàng phải chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Cán bộ ngân hàng vừa phải am hiểu nghiệp vụ ngân hàng, vừa phải giỏi về công nghệ thông tin và hiểu được các tiêu chuẩn đo lường chất lượng dịch vụ. Hợp tác quốc tế, trao đổi và học tập kinh nghiệm từ các nước phát triển cần phải được các ngân hàng tiếp tục và tăng cường.

(3) Tăng cường sự hợp tác, liên kết và hỗ trợ lẫn nhau

Liên kết, hợp tác và hỗ trợ lẫn nhau giữa các ngân hàng cũng là việc cần làm để góp phần mở rộng danh mục dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng tiện ích cho người sử dụng dịch vụ ngân hàng mà không phải mở nhiều chi nhánh. Trước mắt, phát triển liên minh thẻ, thành lập và triển khai hoạt động trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất là một giải pháp cần thiết để mang lại tiện ích tối đa cho người sử dụng dịch vụ này. Đây cũng sẽ là biện pháp thúc đẩy công tác thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, đi đôi với giải pháp này cần phải có sự triển khai Đề án kết nối hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán với hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia. Bên cạnh liên minh giữa các ngân hàng, các ngân hàng cũng cần chủ động đẩy mạnh sự phối hợp giữa: ngân hàng – người sử dụng dịch vụ ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ khác – nhà cung cấp các sản phẩm, dịch vụ khác (điện, viễn thông, khách sạn, nhà hàng, siêu thị...).

(4) Lựa chọn phân khúc thị trường thích hợp

Bản thân từng nhà cung cấp dịch vụ phải tùy vào điều kiện và thế mạnh cụ thể của bản thân ngân hàng mình để phát triển các dịch vụ phù hợp nhằm tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh. Cụ thể:

+ Các NHTMNN có lợi thế về mạng lưới hoạt

động, về vốn, và nguồn vốn tiền gửi thanh toán của các tổ chức nhiều nhưng tính linh hoạt chưa cao. Cũng vì lợi thế về vốn nên các ngân hàng này thời gian qua chiếm tới 50% thị phần huy động và dịch vụ thẻ.

+ Các NHTMCP có tính linh hoạt cao nhưng đa số vẫn hạn chế về vốn tự có.

+ Ngân hàng liên doanh có khối lượng khách hàng nước ngoài ổn định, nhưng thị phần vẫn còn nhỏ bé.

+ Chi nhánh ngân hàng nước ngoài có ưu thế về công nghệ, về quản trị điều hành, dịch vụ đa dạng nhưng hạn chế về mạng lưới hoạt động.

Từ những đặc điểm riêng này từng loại hình ngân hàng, từng ngân hàng cần phải có chiến lược phát triển thật phù hợp.

Tuy vậy, mảng dịch vụ tín dụng cá nhân là một mảng dịch vụ hấp dẫn trên thị trường thành phố Hồ Chí Minh đối với hầu hết các ngân hàng thương mại. Bởi vì, TP.HCM là một thành phố năng động, luôn có tốc độ tăng trưởng cao và thu nhập bình quân đầu người cao nhất cả nước. Cũng chính vì đặc điểm này nên TP.HCM thu hút khá nhiều nhân tài trong cả nước tập trung về đây. Hơn nữa, phân khúc thị trường này còn có thể coi là sơ khai, chưa có nhiều nhà cung cấp dịch vụ khai thác mạnh mẽ dù là mảng dịch vụ phù hợp với chiến lược bán lẻ của nhiều ngân hàng trên địa bàn. Do đó, trong thời gian tới các ngân hàng thương mại nên chú trọng phát triển mạnh dịch vụ tín dụng cá nhân. Tuy nhiên, để đảm bảo an toàn và tiết kiệm chi phí thì dịch vụ này nên được kết hợp với dịch vụ quản lý và chi trả tiền lương của cán bộ và CNV của những DN lớn.

Dịch vụ thanh toán quốc tế cũng sẽ là mảng mà các ngân hàng thương mại cần quan tâm trong bối cảnh hội nhập. Hiện nay tuy các NH đã kết nối mạng thông tin của mình đến một số DN lớn nhưng vẫn chưa phát huy hết tiện ích của mạng thông tin trong việc xử lý nghiệp vụ thanh toán quốc tế thông qua mạng từ NH đến các DN cũng như từ NH mẹ đến các chi nhánh trong các nghiệp vụ như mở L/C nhập khẩu, thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế.

Cần quan tâm phát triển các dịch vụ liên quan đến các công cụ tài chính như: mua bán lại khoản cho vay của NHTM khác và thu lợi bằng cách bán lại khoản cho vay với số tiền lớn hơn so với số tiền của khoản cho vay ban đầu (người mua khoản cho

vay này cũng thu được lãi suất còn lại trong lãi suất ban đầu của khoản vay đó); thực hiện kinh doanh hối đoái nhân danh một khách hàng; đảm bảo các chứng khoán vay nợ bằng phát hành hối phiếu được ngân hàng chấp nhận; cung cấp tín dụng hỗ trợ như thư tín dụng dự phòng, đảm bảo cung cấp cho khách hàng một khoản tiền vay đã định theo yêu cầu, thư tín dụng hỗ trợ bằng phát hành thương phiếu và các chứng khoán khác.

Mặt khác, thời gian qua những yếu kém trong thẩm định tín dụng đã đẩy một số NHTM trên địa bàn TP.HCM đứng trước nhiều rủi ro, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Bởi vậy, trong thời gian tới, các ngân hàng thương mại trên địa bàn TP.HCM cần phát triển mạnh hoạt động dịch vụ phi tín dụng. Đây sẽ là xu hướng mang tính áp lực và hợp lý, giúp các ngân hàng thương mại giảm thiểu rủi ro. Tiếp cận và mở rộng các dịch vụ ngân hàng hiện đại đang trở thành một trong những giải pháp hữu hiệu, có khả năng giải thoát cho chính các NHTM khỏi trạng thái yếu kém hiện nay. Và chúng tôi cho rằng, với bối cảnh thực tiễn của TP.HCM, phát triển thị trường dịch vụ thẻ cần được coi là một hoạt động trọng tâm vì nó mang tính quyết định đến hầu hết các dịch vụ còn lại. Thật vậy, phát triển được thị trường thẻ thanh toán sẽ giúp phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, tăng huy động được tiền gửi không kỳ hạn, phát triển tín dụng cá nhân, phát triển dịch vụ quản lý và chi trả tiền lương của cán bộ và CNV của những DN lớn, và cả việc phát triển các sản phẩm chéo.

- Tăng cường hoạt động tiếp thị và thực hiện tốt chính sách khách hàng

Trong điều kiện mặt bằng dân trí chưa cao, các ngân hàng phải tăng cường chuyển tải thông tin tới đông đảo quần chúng nhằm giúp khách hàng có được các thông tin cập nhật, hiểu biết cơ bản về dịch vụ ngân hàng - đặc biệt là dịch vụ ngân hàng bán lẻ, lợi ích của dịch vụ và cách thức sử dụng chúng. Các ngân hàng cần phân khúc thị trường để xác định cơ cấu thị trường hợp lý và khách hàng mục tiêu, phân nhóm những khách hàng theo tiêu chí phù hợp, từ đó giới thiệu sản phẩm và dịch vụ phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Ngoài ra, các ngân hàng cần thường xuyên cung cấp thông tin về tình hình tài chính, năng lực và kết quả kinh doanh, giúp khách hàng có

cách nhìn tổng thể về ngân hàng và tăng lòng tin vào ngân hàng. Các ngân hàng cần sớm hoàn thiện và triển khai mô hình tổ chức kinh doanh theo định hướng khách hàng, chủ động tìm đến khách hàng, xác định được nhu cầu của từng nhóm khách hàng, từ đó đưa ra các sản phẩm và dịch vụ phù hợp.

Đặc biệt, bản thân các ngân hàng cũng nên thực hiện các cuộc khảo sát, thăm dò để đo lường chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp cho khách hàng thông qua sử dụng thang đo SERVQUAL của Zeitham V.A. Parasuraman và L.B. Leonard (1985 và 1988) để có giải pháp cụ thể trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ.

3.2. Về phía Nhà nước

- Tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý, ổn định môi trường vĩ mô, kiểm soát tốt lạm phát.

Hoàn thiện luật pháp nói chung, khung pháp lý về thị trường dịch vụ ngân hàng nói riêng đảm bảo phù hợp với xu hướng ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại, thông lệ quốc tế và cam kết hội nhập; đặc biệt là việc điều hành và phối hợp các công cụ chính sách để thiết lập bình ổn môi trường kinh tế vĩ mô, kiểm soát tốt lạm phát được coi là giải pháp nền tảng tạo điều kiện cho thị trường dịch vụ ngân hàng hoạt động ổn định.

- Xây dựng hệ thống thông tin tài chính hiện đại, cải cách thanh tra và giám sát phù hợp với chuẩn mực quốc tế

NHNN cần sớm xây dựng hệ thống thông tin tài chính hiện đại, đảm bảo cho hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn hiệu quả, dễ giám sát. Cải cách thanh tra và giám sát hệ thống ngân hàng phù hợp với chuẩn mực quốc tế về tổ chức bộ máy, nghiệp vụ, cơ chế điều hành và cán bộ nhằm nâng cao năng lực giám sát của Ngân hàng Nhà nước đối với thị trường dịch vụ ngân hàng.

- Phát triển cơ sở hạ tầng trong thanh toán, hoàn thiện hệ thống thanh toán bù trừ tự động

Theo mục tiêu của Đề án hiện đại hóa công nghệ ngân hàng giai đoạn 2, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng giá trị cao sẽ mở rộng và thay thế hệ thống chuyển tiền điện tử ở các tỉnh thành; hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng giá trị thấp sẽ thay thế hệ thống thanh toán bù trừ tại các địa phương. Lúc đó chỉ còn lại 2 hệ thống thanh toán là thanh toán điện tử liên ngân hàng và thanh toán chuyển tiền quốc tế. Theo dự báo của NHNN chi nhánh TP.HCM, từ nay đến

2010 nhu cầu thanh toán điện tử liên ngân hàng trên địa bàn sẽ tăng cao, doanh số bình quân từ 40.000 – 45.000 tỷ đồng/ ngày với khoảng 50.000 – 60.000 món/ ngày sẽ gây áp lực lên hệ thống. Thực tiễn này đòi hỏi NHNN phải quản lý và vận hành hệ thống thanh toán này như thế nào để đáp ứng được 3 yêu cầu: (i) phải đáp ứng tải được khối lượng giao dịch hàng ngày; (ii) đảm bảo nhanh, chính xác; (iii) đảm bảo quản lý vốn và thực hiện thanh toán bù trừ. Muốn vậy, phải có hạ tầng kỹ thuật và đường truyền tốt, đồng thời phải xây dựng được trung tâm thanh toán bù trừ tự động phục vụ giao dịch bán lẻ.

- NHNN cần phát huy hơn nữa vai trò là đầu mối phối hợp với các tổ chức tài chính quốc tế, các viện, các trường đại học trên thế giới để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực của ngành ngân hàng và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Với vị thế là cơ quan quản lý, NHNN có nhiều thuận lợi trong việc kết nối hợp tác quốc tế nhằm khai thông các mối quan hệ để tận dụng các nguồn vốn và công nghệ từ các tổ chức quốc tế và các nước phát triển, trao đổi thông tin về lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là về đào tạo, nâng cao kiến thức và kinh nghiệm hội nhập cho cán bộ NHNN và NHTM ■

Chú thích:

[1] Vì ngân hàng thương mại là loại định chế trung gian tài chính thực hiện đầy đủ nhất các hoạt động ngân hàng.

[2] Theo QĐ số 457 ngày 19/04/2005 của Ngân hàng Nhà nước tỉ lệ này được cho phép đến 40%.

[3] Trích chương trình mục tiêu lộ trình phát triển dịch vụ NH trên địa bàn TP.HCM giai đoạn 2006-2010.

Tài liệu tham khảo

1. Báo cáo thường niên của NHNN qua các năm.
2. Quản lý chất lượng trong các tổ chức – Nhà xuất bản Lao động – xã hội 2005, GS.TS. Nguyễn Đình Phan
3. Zeitham V.A. Parasuraman and L.B. Leonard (1985 - 1988)
4. Kỷ yếu Banking 2006 – 2008.
5. Đề án phát triển ngành ngân hàng VN đến năm 2020, NHNNVN.
6. Phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng giai đoạn 2001-2005 và lộ trình phát triển giai đoạn 2006-2010 trên địa bàn TP.HCM, NHNN chi nhánh TP.HCM