

Ảnh Diệp Đức Minh



HIỆN ĐẠI HOÁ NGÂN HÀNG

Thách thức lớn nhất là niềm tin

PGS. TS. TRẦN NGỌC THƠ

Quá trình hiện đại hoá ngân hàng, mới nghe qua, cứ tưởng đâu như là những vấn đề thuộc về công nghệ. Nhưng thực tế, chúng vẫn không tách rời khỏi các quá trình thuộc về chính sách do con người đặt ra. Hiện đại hoá ngân hàng, mặc dù đã tạo được những thành tựu đáng kể, nhưng muốn thành công hơn nữa, quá trình này phải song hành với các đạo luật về minh bạch hoá, mà đây lại là những vấn đề khá nhạy cảm ở VN trong quá trình hội nhập.

Thực trạng của hiện đại hoá ngân hàng

Việc ứng dụng công nghệ thông tin xử lý các nghiệp vụ ngân hàng ở nước ta chỉ thực sự bắt đầu từ khoảng thập niên 90 trở lại đây. Các quy định về việc tạo lập và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng được xây dựng dựa trên các giao dịch trực tiếp (face to face) diễn ra tại các chi nhánh và các phòng giao dịch. Chính vì thế, thực trạng đáng quan ngại nhất hiện nay

trong quá trình hiện đại hoá hệ thống ngân hàng là việc tổ chức xử lý nghiệp vụ không định hướng theo những nhu cầu của khách hàng. Nói một cách khác, các ngân hàng Việt Nam không quan tâm nhiều đến các nhu cầu của khách hàng.

Hệ thống ngân hàng VN chỉ thực sự quan tâm đến mục tiêu là làm sao đảm bảo được an toàn về tín dụng mà không quan tâm đến những nhu cầu mà khách hàng cần nhất. Họ không chủ động tìm ra cách thức là làm sao để xử lý hồ sơ thủ tục của khách hàng một cách nhanh nhất. Quan niệm khách hàng phải tìm đến ngân hàng, hoặc "phải chờ được phục vụ" là hiển nhiên. Chính vì vậy hệ thống công nghệ thông tin lúc đó chỉ là phần mềm Foxpro cũ kỹ phục vụ trong nội bộ các ngân hàng để nhập liệu và xử lý các giao dịch đơn giản. Và ngay cả trong nội bộ ngân hàng cũng không thể đầu nối trực tiếp với nhau dẫn đến gây khó khăn cho việc kiểm soát và điều hành thanh khoản. Khách hàng gặp nhiều khó khăn trong việc giao dịch gửi một nơi rút nhiều nơi vì phải chờ đợi xác minh

chữ ký bằng điện thoại và fax, cũng như các giao dịch chuyển tiền nội địa. Thậm chí mãi đến cuối năm 2002 một số ngân hàng vẫn còn sử dụng phần mềm này như: Eximbank, và một số các NHTM quốc doanh khác.

Ngoài những suy nghĩ theo kiểu sản xuất nhỏ còn tồn tại trong thời bao cấp khi không xem khách hàng là thượng đế, thì những nguyên nhân khác làm cho việc hiện đại hoá hệ thống ngân hàng vẫn chưa theo kịp tốc độ của quá trình hội nhập là: Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng vẫn còn quá nghèo nàn và đơn điệu; các ứng dụng công nghệ thông tin để giao dịch trực tuyến còn quá mới mẻ; thiếu một môi trường pháp lý đối với việc ứng dụng công nghệ thông tin vào các hoạt động, nghiệp vụ kinh doanh của ngân hàng; sự thay đổi thường xuyên của các chế độ chính sách còn nhiều bất cập của các cơ quan quản lý nhà nước.

Ngoài ra, hệ thống các ngân hàng VN hiện nay hầu hết đều hoạt động đa năng. Mặc dù các ngân hàng đều có những ứng dụng công nghệ thông tin trong hầu hết các hoạt động kinh

doanh, nhưng các nghiệp vụ mang tính chất nền tảng, có thứ bậc ưu tiên cao nhất vẫn chưa được chú ý đến một cách đúng mức như hệ thống xử lý trực tuyến, hệ thống thông tin khách hàng tập trung, hệ thống kế toán chuẩn v.v. Nói cách khác chúng ta vẫn còn thiếu một dạng ngân hàng cốt lõi (Core banking), là những nghiệp vụ ngân hàng cơ bản chi phối toàn bộ các hoạt động nghiệp vụ kinh doanh, và là nền tảng làm cơ sở để phát triển các nghiệp vụ và các dịch vụ ngân hàng hiện đại khác.

Hậu quả của việc chậm trễ trong quá trình hiện đại hoá ngân hàng

-Việc chậm trễ trong quá trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng đã dẫn đến những hậu quả như các ngân hàng đã không thể nào ứng dụng và phát triển nhanh các sản phẩm dịch vụ, quanh quẩn chỉ có các sản phẩm tiền gửi, tiền vay.

-Chi phí quản lý tăng nhanh, và điều này đã làm ảnh hưởng rất lớn đến sức cạnh tranh của hệ thống ngân hàng trong quá trình hội nhập.

-Sự quá tải trong giao dịch tại các ngân hàng làm cho thời gian chờ đợi của khách hàng tăng lên.

-Việc phân bổ nghiệp vụ chồng chéo không khoa học làm cho việc quản lý, thiết kế đưa ra các sản phẩm dịch vụ gặp rất nhiều khó khăn.

-Ngoài ra do hệ thống ngân hàng VN hoạt động vẫn còn phân tán, cho nên thông tin về khách hàng rất là phân tán và không có đầy đủ thông tin về khách hàng. Điều này dẫn đến việc huy động và sử dụng vốn của các ngân hàng không hiệu quả.

-Các kênh dịch vụ còn hạn chế do gửi rút nhiều nơi do đó rất khó mở rộng các loại thẻ thanh toán, không thể quản lý tốt các loại rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Hậu quả cuối cùng là việc tổng hợp thông tin chậm, rất vấp vả và thiếu chính xác. Điều này tất nhiên ảnh hưởng đến các chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

Hiện đại hoá ngân hàng là gì?

Trong thời gian gần đây, thuật ngữ hiện đại hoá ngân hàng bắt đầu xuất hiện với ý nghĩa là tìm cách "thiết lập một hệ thống tập trung hoá và tự động

hoá trong các giao dịch với mục đích lấy khách hàng là trung tâm". Mặc dù hiện nay người viết vẫn chưa tìm thấy được một tài liệu nào định nghĩa chính thức thế nào là hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, nhưng cách hiểu như thế có lẽ vẫn không thoát khỏi bản chất của những gì mà người dân đang phải hàng ngày sử dụng các dịch vụ ngân hàng, và những gì mà các ngân hàng VN đang hướng tới. Còn nói theo ngôn ngữ hội nhập thì hiện đại hoá ngân hàng giống như việc các doanh nghiệp VN đang tìm cách hoà nhập vào cùng với các luật chơi của thế giới, hệ thống ngân hàng cũng tương tự như thế. Trên thế giới các ngân hàng luôn luôn lấy khách hàng làm trung tâm, và tìm mọi cách thoả mãn các nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Ở VN, một nhà nhập khẩu muốn xin ngân hàng bảo lãnh thanh toán lô hàng nhập khẩu, nhà nhập khẩu đó phải đến phòng nhập khẩu của ngân hàng đưa ra yêu cầu của mình, sau đó phòng nhập khẩu phải qua các bộ phận tiền gửi, tiền vay, và các bộ phận khác để điều tra xem hiện nay khách hàng của mình đang ở vị thế nào trong các mối quan hệ với ngân hàng. Sau đó, nếu thoả đáng, bộ phận tín dụng của ngân hàng mới đồng ý bảo lãnh, tất nhiên trước đó quy trình này còn phải trình lãnh đạo ký duyệt. Mãi cho đến khi lô hàng nhập về đến cảng, doanh nghiệp còn phải đến phòng kinh doanh ngoại tệ của ngân hàng trình các hoá đơn cần thiết để được mua ngoại tệ thanh toán. Toàn bộ quy trình này, cho dù ngân hàng có cải tiến cách mấy đi nữa cũng tiêu tốn không ít thì nhiều thời gian chờ đợi của khách hàng. Hiện đại hoá ngân hàng chính là lấy khách hàng làm trung

tâm, theo đó giờ đây, các doanh nghiệp chỉ cần đưa ra yêu cầu của mình, sau đó toàn bộ các vấn đề từ A đến Z sẽ được xử lý hoàn toàn tự động và tập trung về một đầu mối thống nhất, không còn chuyện mỗi bộ phận chỉ có thông tin riêng khách hàng của mình. Trên thế giới, hệ thống ngân hàng của thiên hạ là như thế, do đó hội nhập cũng đòi hỏi ngân hàng của ta cũng phải như thế, không thể khác được, "hiện đại hoá ngân hàng chính là một ngôn ngữ của hội nhập kinh tế quốc tế".

Nhằm mục đích làm giảm áp lực giao dịch trực tiếp và phát triển nhanh sản phẩm dịch vụ để tăng sức cạnh tranh của các ngân hàng thương mại Việt Nam, từ năm 1996 Ngân hàng Thế giới đã bắt đầu khởi động chương trình hiện đại hóa ngân hàng nhằm giúp đỡ các ngân hàng VN cải tổ hệ thống công nghệ thông tin hiện tại hướng theo các chuẩn mực quốc tế. Các ngân hàng Việt Nam nằm trong chương trình tài trợ của WB bao gồm: NHNN, 4 ngân hàng TMQD (Ngoại thương, Công thương, Đầu tư, Nông nghiệp), 2 ngân hàng thương mại cổ phần: Eximbank, Maritime Bank (Hàng hải). Ngoài ra còn có các ngân hàng khác cũng đang trong quá trình hiện đại hoá là Ngân hàng Á Châu, Ngân hàng Đông Á, Ngân hàng kỹ thuật, Sacombank.

Có thể khái quát quát những nội dung của quá trình hiện đại hoá ngân hàng như là một quá trình thiết lập hàng loạt các modul quản lý, tạm thời chia thành 12 modul sau đây:

1. Hệ thống quản lý hồ sơ khách hàng.
2. Hệ thống xử lý nghiệp vụ tiền gửi.

Lời Chúc Mừng

Tạp chí Phát triển kinh tế xin gửi những lời chúc mừng tốt đẹp nhất đến **Tạp chí Công nghệ ngân hàng - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM** nhân ngày ra mắt số đầu tiên vào tháng 11.2004.

3. Hệ thống xử lý nghiệp vụ tín dụng và tài trợ.
4. Hệ thống xử lý nghiệp vụ thanh toán quốc tế.
5. Hệ thống xử lý nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ.
6. Hệ thống xử lý nghiệp vụ chuyển tiền trong nước.
7. Hệ thống xử lý nghiệp vụ hối đoái.
8. Hệ thống quản lý tài sản cố định.
9. Hệ thống sổ cái.
10. Hệ thống thông tin quản lý.
11. Hệ thống xử lý giao diện với hệ thống khác.
12. Hệ thống quản lý các dịch vụ chung.

Điểm chung nhất các hệ thống này là được xử lý hoàn toàn tự động, dựa trên nền tảng thông tin tập trung thống nhất, nhưng có phân chia trách nhiệm rõ ràng và thiết lập được hệ thống xử lý dữ liệu online trên toàn hệ thống, giúp giao dịch viên ở bất kỳ nơi nào cũng có thể truy suất dữ liệu từ hệ thống dữ liệu của trung tâm.

Tập trung hoá và hiện đại hoá ngân hàng theo hệ thống CRM

Như chúng tôi đã phân tích, thực chất của hiện đại hoá ngân hàng chính là việc thiết lập một hệ thống giao dịch tập trung và hiện đại hoá theo hướng lấy khách hàng là trung tâm. Các bạn cũng có thể thấy rõ nhận định này thông qua 12 modul, trong đó các bạn chú ý đến modul đầu tiên: Hệ thống quản lý hồ sơ khách hàng. Vậy hệ thống này là gì? Đây chính là modul quản trị quan hệ khách hàng-CRM (Customer Relationship Management). CRM là lĩnh vực hoạt động nghiên cứu nhu cầu và hành vi của khách hàng để xây dựng quan hệ chặt chẽ giữa khách hàng với ngân hàng. Xác lập tốt mối quan hệ này được xem là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của hiện đại hoá ngân hàng. CRM có rất nhiều thành phần công nghệ, nhưng chúng cũng không phải hoàn toàn là một vấn đề của công nghệ. Chính xác hơn, phải xem CRM là một quy trình liên kết tất cả thông tin về khách hàng, về hiệu quả và trách nhiệm trong việc bán các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, khả năng tiếp thị và cạnh tranh thị trường.

Mục tiêu của CRM là gì?

CRM giúp các ngân hàng sử dụng công nghệ và nhân lực nhằm nắm bắt hành vi và giá trị của khách hàng. Nếu các bước công việc này triển khai có hiệu quả, ngân hàng có thể:

- Cung cấp dịch vụ cho khách hàng tốt hơn.
- Tổ chức trung tâm giao dịch với khách hàng tốt hơn.
- Giúp nhân viên kết thúc một thương vụ nhanh hơn.
- Đơn giản hoá quá trình bán hàng và tiếp thị.
- Phát hiện các khách hàng mới.
- Tăng doanh số khách hàng.

Có thể tóm lược về mục tiêu của CRM như sau "Bất kỳ một tổ chức nào muốn tăng cường quy mô kinh doanh hay lợi nhuận đều phải cân nhắc tới những thách thức xoay quanh các mối quan hệ với khách hàng".

Hệ thống CRM vận hành như thế nào?

Để đạt được các mục tiêu trên, các ngân hàng không chỉ đơn thuần mua phần mềm CRM về cài đặt là xong. Để CRM thực sự có hiệu quả, ngân hàng cần phải quyết định loại thông tin gì về khách hàng trong hàng tá các thông tin về khách hàng mà ngân hàng cần phải có, và sử dụng các thông tin đó như thế nào. Bước tiếp theo, ngân hàng cần làm rõ cách thức để thông tin về khách hàng đến được ngân hàng, dữ liệu này lưu trữ ở đâu, và hiện đang được sử dụng như thế nào. Một hệ thống CRM hoàn hảo có khả năng liên kết tất cả những thông tin đó với nhau. Các dữ liệu này được sắp xếp theo những tiêu chí khác nhau, và ngân hàng có thể xem xét toàn diện thông tin về mỗi khách hàng và sau đó sẽ xác định được phương thức phục vụ khách hàng của mình tốt nhất.

Rủi ro tài chính trong quá trình hiện đại hoá ngân hàng

Trên thực tế, không phải các ngân hàng chỉ việc đi tìm các nhà thầu có uy tín, và bỏ ra một số tiền, có thể là khá lớn, để cài đặt hệ thống này là xong. Theo ông Samilk Roy, giám đốc CRM của Oracle Nam Á, một dự án CRM thành công phải bao gồm các quy trình, chính sách, nhân lực, chiến lược, và

công nghệ. Ngoài ra là một số các yếu tố khác, trong đó đặc biệt là yếu tố về chất lượng của các dữ liệu. Lấy ví dụ chẳng hạn như, theo đánh giá của bộ phận tín dụng, tài sản thế chấp của một doanh nghiệp được đánh giá là 10 tỷ VND, trong khi đáng lý nó chỉ đáng giá là 5 tỷ VND. Thông tin sai lệch này có thể tự động chuyển tới các bộ phận khác như bộ phận tiền gửi, bộ phận tiền vay, bộ phận thanh toán quốc tế, và các bộ phận đầu tư tài chính khác. Sau đó thông tin này lại chuyển đến các bộ phận quản lý cấp cao khác như ban giám đốc, HĐQT. Các bạn hãy hình dung thử xem, hàng loạt các quyết định sai lầm có thể sẽ được đưa ra ở từng bộ phận và từng cấp quản lý. Cũng theo ông Samilk Roy, trên thế giới có đến 70% các dự án CRM không thành công, thậm chí trong đó còn có một số các định chế hàng đầu thế giới cũng đã thực hiện không thành công các dự án CRM. Nói một cách đơn giản và chính xác nhất về hệ thống này trong quá trình hiện đại hoá ngân hàng là: tìm mọi cách giữ lấy khách hàng là trung tâm, và muốn như thế CRM không chỉ đơn thuần chỉ là một nhà kho chứa đầy các thông tin về khách hàng, mà chúng còn là dữ liệu được thống nhất từ tất cả các nguồn, đó phải là những dữ liệu đơn nhất (phải được định nghĩa rõ ràng, không thể hiểu sai) và đặc biệt là phải "sạch".

Con đường vẫn còn đang ở phía trước

Theo đánh giá của các chuyên gia, các dự án hiện đại hoá ngân hàng mặc dù đã mang lại những thành quả đáng kể, nhưng vẫn còn tồn tại một số điểm cần phải lưu ý như:

- Các ngân hàng không lượng định được qui mô của ngân hàng dẫn đến quá tải các giao dịch như các giao dịch thanh toán liên ngân hàng, giao dịch chuyển tiền của Ngân hàng Nhà nước và Eximbank.

- Kỳ vọng quá lớn vào dự án hiện đại hóa ngân hàng trong khi kinh phí quá ít, lại ồ ạt nhiều việc, làm cho chất lượng dịch vụ ngân hàng không được đáp ứng theo như mong đợi.

- Giai đoạn đầu tự thực hiện có sự tư vấn, giai đoạn sau tự thực hiện nhưng do thiếu kinh nghiệm dẫn đến thường

không thành công khi triển khai tại các chi nhánh còn lại.

- Hầu hết các nghiệp vụ đều được xử lý tự động và nối kết với nhau trong toàn hệ thống dựa trên nguyên tắc là phải định nghĩa được hết tất cả các vấn đề liên quan đến nghiệp vụ trước khi xây dựng hệ thống. Tuy nhiên, việc định nghĩa các nghiệp vụ này không hề đơn giản do trình độ quản lý của các chuyên gia ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế. Nhưng hạn chế đáng kể nhất có lẽ thuộc về những thay đổi bất hợp lý trong các mô hình, chính sách quản lý nghiệp vụ ngân hàng. Lấy ví dụ như trước đây các ngân hàng đã "lỡ" định nghĩa các khoản tiền gửi kỳ hạn là những khoản ký gửi mà các khách hàng có thể rút ra bất kỳ lúc nào, và hệ thống CRM sẽ tự động xác định các khoản tiền lãi tương ứng. Nhưng mới đây nhất, có lẽ do lo ngại có một vụ ACB thứ hai, NHNN lại có quy định mới về các khoản tiền gửi kỳ hạn theo hướng khách hàng không thể rút tiền ra trước kỳ hạn, hoặc không được hưởng lãi. Còn nếu khách hàng muốn rút tiền ra trước, phải có thỏa thuận trước với ngân hàng. Những thay đổi này làm cho các ngân hàng vốn đã tốn rất nhiều công sức nhằm định nghĩa các nghiệp vụ ngân hàng trước khi xây dựng hệ thống thì nay lại tiêu tốn không ít công sức và thời gian để điều chỉnh lại cho phù hợp.

- Trình độ công nghệ thông tin cũng là vấn đề lớn của các ngân hàng Việt Nam, vậy khi triển khai giai đoạn đầu kéo dài từ 1-2 năm nhân viên nghiệp vụ còn bỡ ngỡ chưa thuần thục các thao tác nghiệp vụ, chưa khai thác hết tất cả các tiện ích của dự án nên dẫn đến dự án thường không đạt hiệu quả ở một số khâu và một số hệ thống trong giai đoạn đầu áp dụng.

Hiện đại hoá ngân hàng: Thách thức lớn nhất là niềm tin

Từ phía các ngân hàng thương mại: Cho đến giờ chúng ta có thể hình tượng hiện đại hoá ngân hàng giống như là một phụ nữ đang tự làm đẹp lại chính mình. Đối với hệ thống ngân hàng, quá trình này cũng giống như quá trình làm đẹp của người phụ nữ, với mục đích là để bán được nhiều sản phẩm và dịch vụ hơn nữa. Hiện đại hoá ngân hàng theo CRM chính là làm

tăng thêm số lượng khách hàng sử dụng các dịch vụ do ngân hàng cung ứng.

Nhưng liệu sau khi làm mới lại chính mình khách hàng có chấp nhận sử dụng các dịch vụ do ngân hàng cung cấp hay không? Một trong những nguyên tắc cơ bản nhất trong hệ thống CRM là các thông tin nhập vào hệ thống phải là những thông tin sạch và không bị ô nhiễm. Thông tin sạch đó, một phần là từ phía khách hàng cung cấp và trình độ của nhân viên quản lý. Nếu vì một lý do nào đó mà thông tin bị sai lệch hoặc do khách hàng cung cấp sai, hoặc do nhân viên quản lý khâu giao dịch này cố tình làm sai, thì các quyết định của các cấp quản lý sẽ dẫn đến sai lầm, và chúng có thể làm sai lệch các trạng thái vị thế tiền gửi, tiền vay, hoặc các vị thế ngoại tệ không chính xác v.v. Thông tin sạch đó còn là từ chính bản thân ngân hàng. Các ngân hàng phải công bố tất cả những thông tin về mình cho công chúng và các nhà đầu tư nắm bắt. Các khoản nợ xấu, các tỷ số sinh lợi, tính thanh khoản của ngân hàng v.v. cho đến các chiến lược kinh doanh của ngân hàng cũng phải công khai tất cả. Những thông tin sạch đó không những làm tăng thêm các quyết định đúng từ phía các ngân hàng mà còn làm tăng thêm niềm tin của các nhà đầu tư sử dụng các dịch vụ do ngân hàng cung cấp.

Chắc hẳn mọi người còn nhớ sự cố ngân hàng ACB vào năm 2003. ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên của VN hiện đại hoá ngân hàng sớm nhất. Nhưng tại sao chỉ vì một thông tin không có căn cứ, người dân lại ồ ạt rút tiền ra khỏi ACB? Hiện đại hoá ngân hàng theo CRM như thế liệu đã là một thành công? Hiện đại hoá không có nghĩa là rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng, không nhất thiết cứ phải là home banking, phone banking, hoặc thẻ ATM v.v. mới là hiện đại hoá. Cái mà các nhà đầu tư và công chúng cần nhất là niềm tin vào bên trong các sản phẩm và dịch vụ do ngân hàng cung ứng. Các nhà đầu tư liệu có dám tin vào những dịch vụ tư vấn của ngân hàng về các giao dịch kinh doanh chứng khoán, kinh doanh ngoại tệ hoặc phòng ngừa rủi ro

hay không, khi mà bản thân các ngân hàng cũng có những vấn đề riêng của chính mình. Ít nhất chừng nào chưa có quy chế kiểm toán bắt buộc đối với các ngân hàng thương mại, hiện đại hoá ngân hàng cũng chẳng khác nào một cô gái thôn dã tự làm đẹp chính mình, nhưng không tạo được niềm tin nơi các đối tác. Đẹp thì chỉ để ngắm, nhưng không thể chiến thắng.

Từ phía NHNN: Tại sao những người sử dụng dịch vụ ngân hàng lại phải đặt vấn đề niềm tin đối với NHNN trong quá trình hiện đại hoá ngân hàng? Điều này bởi lẽ đơn giản, nếu như các doanh nghiệp, các nhà đầu tư là khách hàng của các ngân hàng thương mại, thì các ngân hàng thương mại lại là khách hàng thường xuyên của NHNN. NHNN sử dụng thông tin từ phía các ngân hàng thương mại để quản lý tập trung toàn bộ hệ thống ngân hàng và cũng để quản lý vĩ mô chính sách tiền tệ của cả nền kinh tế. Những khoản kinh phí không nhỏ đã đầu tư vào dự án hiện đại hoá NHNN liệu đã được nghiêm túc và đánh giá là thành công đến đâu, khi mà những thông tin tối thiểu mà các nhà đầu tư cần nắm bắt là dự trữ ngoại hối quốc tế là bao nhiêu vẫn còn là bí mật quốc gia?

Khi mà những thông tin từ phía các ngân hàng thương mại cung cấp không sạch, hệ thống CRM sẽ tự động tư vấn cho các cấp quản lý NHNN những quyết định hoặc những chỉ đạo sai lầm. Chẳng hạn như những tranh cãi giữa các ngân hàng thương mại và NHNN xoay quanh với những nhận định nên thực hiện chính sách tiền tệ nới lỏng hoặc thắt chặt, như trong đợt đối phó với lạm phát trong thời gian qua. Quyết định của NHNN về việc gia tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc đối với các ngân hàng thương mại trong thời gian qua có thể đến từ những thông tin không sạch do các ngân hàng thương mại cung cấp. Nhận định này rất có cơ sở khi có quan điểm từ một số quan chức đại biểu quốc hội cho rằng NHNN đã không kiểm soát được tổng phương tiện thanh toán của nền kinh tế, mà các dữ liệu về tổng phương tiện thanh toán lại do các ngân hàng thương mại cung cấp.

(Xem tiếp trang 8)

luật ở Việt Nam. Đó là dù đã có Luật ra đời nhưng sẽ không ai dám làm nếu không có thêm các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành chi tiết. Do vậy, sau khi Luật thương phiếu ra đời, Chính phủ cần nhanh chóng ban hành các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành chi tiết xuống các bộ, ngành để Luật có thể được triển khai trong thực tế.

Thứ ba, song song với việc cho ra đời Luật về thương phiếu hoàn chỉnh là việc đưa Trung tâm thông tin tín dụng vào hoạt động với đầy đủ các chức năng vốn có của nó. Bởi lẽ, muốn thương phiếu được ký phát hành và có giá trị lưu thông (một tính chất không thể thiếu của thương phiếu để nó có thể phát huy hết tác dụng) thì năng lực thanh toán, uy tín của người ký phát hành phải được khẳng định, phải có cơ sở để tin tưởng. Và Trung tâm thông tin tín dụng chính là nơi cung cấp các thông tin này.

Thứ tư, Nhà nước cần có những ưu đãi hợp lý dành cho các doanh nghiệp cũng như các tổ chức tín dụng tham gia vào quan hệ tài chính phát sinh thương phiếu, khuyến khích họ sử dụng thương phiếu làm phương tiện thanh toán. Bởi lẽ, với việc tham gia bắt buộc của tổ chức tín dụng vào quá trình phát hành thương phiếu trong giai đoạn đầu của giải pháp, đã

làm tăng chi phí cho việc sử dụng thương phiếu làm phương tiện thanh toán, gây tâm lý e dè cho doanh nghiệp khi sử dụng cũng như gây bất lợi cho các tổ chức tín dụng trong nghiệp vụ chiết khấu, cầm cố thương phiếu.

+ Đối với các tổ chức tín dụng: luật cần tạo điều kiện thuận lợi cho việc truy đòi của tổ chức tín dụng đối với người có trách nhiệm thanh toán được bảo lãnh khi tổ chức tín dụng đã thanh toán thay. Tổ chức tín dụng có thể có quyền trực tiếp phát mãi tài sản của doanh nghiệp có trách nhiệm thanh toán thương phiếu với thủ tục đơn giản nhanh chóng. Như thế thì họ mới mạnh dạn tham gia bảo lãnh hay chấp nhận thương phiếu.

Ngoài ra, Nhà nước có thể ưu đãi về mức thuế suất thuế thu nhập doanh nghiệp đối với các tổ chức tín dụng tham gia bảo lãnh hay chấp nhận thương phiếu và đã thực hiện nghĩa vụ thanh toán thay doanh nghiệp. Các điều ưu đãi này cần được qui định cụ thể rõ ràng và thống nhất. Cần phải có các nghị định, thông tư hướng dẫn cụ thể thì các tổ chức tín dụng mới có thể triển khai được.

Thứ năm, để dẹp bỏ cản trở sự ra đời thương phiếu, cơ chế cho vay ngắn hạn của ngân hàng thương mại

cần chặt chẽ hơn. Các ngân hàng thương mại không nên cho vay để đảo nợ, đồng thời, ngân hàng cần tăng cường khả năng quản lý mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Hơn ai hết, ngân hàng cần mạnh dạn thực hiện nghiệp vụ chiết khấu khi doanh nghiệp xuất trình thương phiếu.

Thứ sáu, liên quan đến việc tạo lập một môi trường kinh doanh năng động, cạnh tranh gay gắt mà lành mạnh, tức nâng cao trình độ phát triển của nền kinh tế, đòi hỏi Nhà nước phải có một loạt các chương trình phát triển, hành động cụ thể trong từng giai đoạn, nhằm khuyến khích các nhân tố, thành phần trong nền kinh tế cùng phát triển đưa đất nước hội nhập cùng khu vực và thế giới. Nhà nước cần tạo điều kiện để phát triển đầy đủ các yếu tố thị trường cũng như nâng cao vai trò quản lý vĩ mô, tránh tình trạng can thiệp quá sâu gây trở ngại cho sự phát triển như vốn có của các yếu tố đó.

Trên đây là sáu giải pháp khả thi và cơ bản, mà theo chúng tôi nếu được vận dụng, triển khai giải quyết triệt để thì chắc chắn thương phiếu đích thực sẽ xuất hiện và lưu thông rộng rãi trong thanh toán tại Việt Nam trong một tương lai không xa ■

(Tiếp theo trang 5)

Hiện đại hoá ngân hàng...

Hoặc suy cho cùng, tổng dự trữ quốc tế của VN đều nằm phân tán ở các ngân hàng thương mại (không phải nằm trong kho của NHNN như mọi người thường nghĩ), và liệu rằng NHNN đã có được những thông tin chính xác về tổng dự trữ này hay chưa. Nếu không thì làm sao NHNN có thể tư vấn cho chính phủ chính xác về chính sách tỷ giá và các chính sách tiền tệ khác. Những thông tin không chính xác mà NHNN nhận được sẽ tác động ngược trở lại nền kinh tế. Các ngân hàng thương mại là nơi phải thực hiện các quyết định này trước tiên, và tất nhiên cuối cùng là những ai trót lỡ sử dụng các

dịch vụ của ngân hàng phải lãnh đủ. Một gia tăng trong tỷ lệ dự trữ bắt buộc chẳng hạn, sẽ làm gia tăng các chi phí đầu vào của ngân hàng và ảnh hưởng đến các khoản lãi suất vay dài hạn mà các doanh nghiệp đã lỡ vay của các ngân hàng trong nước. Nếu trong tương lai, các ngân hàng nước ngoài được phép hoạt động tự do tại VN, có lẽ sẽ rất ít ai dám sử dụng các dịch vụ do ngân hàng trong nước cung ứng, chừng nào mà các thông tin minh bạch từ phía các ngân hàng thương mại vẫn còn chưa chuyển tải đến NHNN.

Tóm lại, những thông tin sạch liên quan đến việc minh bạch hoá các thông tin tài chính từ phía các khách hàng là các nhà đầu tư, công chúng, các doanh nghiệp, đặc biệt là DNN, luôn

luôn luôn là những gì mà các ngân hàng mong muốn, nhưng điều này lại nằm ngoài tầm kiểm soát của các ngân hàng. Những vấn đề liên quan đến công khai và minh bạch hoá các thông tin tài chính phải được thể chế hoá bằng những đạo luật cụ thể. Quá trình hiện đại hoá ngân hàng, mới nghe qua, cứ tưởng đâu như là những vấn đề thuộc về công nghệ. Nhưng thực tế, chúng vẫn không tách rời khỏi các quá trình thuộc về chính sách do con người đặt ra. Hiện đại hoá ngân hàng, mặc dù đã tạo được những thành tựu đáng kể, nhưng muốn thành công hơn nữa, quá trình này phải song hành với các đạo luật về minh bạch hoá, mà đây lại là những vấn đề khá nhạy cảm ở VN trong quá trình hội nhập ■