

# Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam

Nguyễn Thị Xuân Hoa

Trường Đại học Kinh tế

Luận văn ThS ngành: Kinh tế chính trị; Mã số: 60 31 01

Người hướng dẫn: PGS.TS. Phí Mạnh Hồng

Năm bảo vệ: 2007

**Abstract:** Tổng quan về dịch vụ ngân hàng, dịch vụ ngân hàng hiện đại, xu hướng phát triển và các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại. Trình bày thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam qua tìm hiểu về các nhân tố tác động đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại (như nhu cầu thực tế của nền kinh tế, của chính hoạt động NHTMVN, hệ thống pháp lý, sự phát triển của cung nghệ thuật tin viễn thung), tình hình phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ ngân hàng hiện đại và tình hình phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Nêu định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và khu vực

**Keywords:** Dịch vụ; Hoạt động ngân hàng; Ngân hàng

## Content

### LỜI MỞ ĐẦU

#### 1. Tórch cấp thiết của Đề tài:

Dịch vụ ngân hàng là một trong những dịch vụ quan trọng trên thị trường tài chính. Dịch vụ ngân hàng phát triển sẽ cho phép nền kinh tế huy động được các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội, phân bổ và sử dụng chững một cách hiệu quả. Đồng thời dịch vụ ngân hàng phát triển lành mạnh sẽ là yếu tố đảm bảo cho ổn định kinh tế vĩ mô và tăng trưởng bền vững.

Trong bối cảnh toàn cầu hoá kinh tế quốc tế và sự phát triển của nền kinh tế tri thức, xu hướng đa dạng hoá và mở rộng dịch vụ ngân hàng hiện đại là xu hướng tất yếu ở mọi quốc gia. Trên thế giới ngày nay, các NHTM đó, đang và luôn tìm mọi cách để tự đổi mới mình và vận động cùng với xu thế chung của thời đại. Hệ thống NHTM trên thế giới đó phát triển mạnh mẽ, ngày càng hiện đại hơn và mang tính chất đa năng với qui mô hoạt động xuyên quốc gia. Song song với việc duy trì, phát triển và hiện đại hoá các dịch vụ ngân hàng truyền thống, các NHTM trên thế giới đó mở ra hàng ngàn các loại hình dịch vụ ngân hàng mới có hàm lượng cung nghệ

cao nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của nền kinh tế và tối đa hoá giá trị gia tăng cho các TCTD, khách hàng và xã hội.

Hiện nay, Việt Nam đang trong quá trình thực hiện công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và hội nhập kinh tế quốc tế với mức độ ngày càng sâu rộng. Hệ thống NHTM Việt Nam không thể tránh khỏi sự tác động của xu hướng toàn cầu hoá kinh tế quốc tế, của nền kinh tế tri thức và làn sóng phát triển như vũ bão của hệ thống ngân hàng toàn cầu. Trong khi đó, cho đến nay, hệ thống NHTM Việt Nam vẫn còn nhiều yếu kém, năng lực cạnh tranh chưa cao. Hoạt động cung ứng các dịch vụ ngân hàng ở Việt Nam trong những năm qua, đã có tốc độ phát triển khá nhưng theo đánh giá chung thì do xuất phát điểm thấp, qui mô và chất lượng các loại hình dịch vụ này còn hạn chế; các dịch vụ do các NHTM Việt Nam cung cấp chủ yếu vẫn là các dịch vụ truyền thống, quá trình đa dạng hoá các dịch vụ ngân hàng hiện đại diễn ra còn chậm. Ngay cả các loại hình dịch vụ ngân hàng truyền thống cũng còn đơn điệu, các sản phẩm dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu của người dân và các doanh nghiệp xuất hiện chưa nhiều. Vì vậy, các NHTM Việt Nam muốn tồn tại và phát triển được trong bối cảnh hội nhập hiện nay buộc phải đổi mới.

Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại song hành với việc nâng cấp và hiện đại hoá các dịch vụ ngân hàng truyền thống là yêu cầu tất yếu trong quá trình đổi mới này. Do đó, vấn đề ***“Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam”*** được tác giả chọn làm đề tài nghiên cứu cho luận văn thạc sĩ của mình.

## **2. Tình hình nghiên cứu:**

Vấn đề phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại đã được các nhà nghiên cứu, các nhà quản lý, các nghiên cứu sinh thuộc lĩnh vực tài chính ngân hàng nghiên cứu dưới nhiều góc độ khác nhau và đã đạt được những kết quả nhất định. Một số công trình nghiên cứu đáng chú ý như:

- “Giải pháp phát triển và nâng cao sức cạnh tranh của dịch vụ ngân hàng Việt Nam trong bối cảnh hội nhập”- Kỷ yếu hội thảo khoa học năm 2005 , bài viết của TS. Phạm Huy Hùng, Ngân hàng Công thương VN.
- “Giải pháp xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế”- Công trình khoa học 2005, của TS. Nguyễn Đức Thảo, Học viện Ngân hàng.
- “Hệ thống ngân hàng Việt Nam: Đặc điểm và một số dịch vụ cơ bản”- Công trình khoa học năm 2005 của TS. Nguyễn Hồng Sơn, Viện kinh tế và chính trị thế giới.
- “Đánh giá tiềm năng phát triển thị trường thẻ ở Việt Nam” của Trần Thị Bích Phượng, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam.
- “Biện pháp mở rộng và phát triển thanh toán không dùng tiền mặt” của thạc sĩ Lưu Thuý Mai, Ngân hàng Nhà nước.

- “Hoàn thiện khuôn khổ thể chế đối với dịch vụ ngân hàng hiện đại” của Tạ Quang Đôn, Vụ Pháp chế Ngân hàng Nhà nước.
- “Những yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ ngân hàng hiện đại” của Tô Ánh Dương – Bùi Thu Thủy, Vụ Chiến lược PTNH Ngân hàng Nhà nước.

Các đề tài này đã phân tích về dịch vụ ngân hàng hiện đại nhưng hoặc là cung cấp cho chúng ta kiến thức tổng quan về dịch vụ NHTM và thực trạng của dịch vụ NHTM nói chung, hoặc là mới chỉ phân tích trong phạm vi một loại hình dịch vụ cụ thể hay chỉ nghiên cứu một khía cạnh nhất định nào đó của dịch vụ ngân hàng hiện đại mà chưa mở rộng và đề cập đến những vấn đề khác liên quan của dịch vụ ngân hàng hiện đại một cách có hệ thống. Các giải pháp đưa ra chưa mang tính đồng bộ, chưa phù hợp với bối cảnh hội nhập tài chính kinh tế quốc tế hiện nay. Vì vậy, “*Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam*” là đề tài nghiên cứu cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn.

### **3. Mục đích, nhiệm vụ nghiên cứu của luận văn:**

**Mục đích nghiên cứu:** Làm sáng tỏ thực trạng phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam hiện nay. Từ đó, đề xuất giải pháp phát triển các loại hình dịch vụ này.

#### ***Nhiệm vụ nghiên cứu:***

- Phân tích xu hướng hình thành và phát triển dịch vụ ngân hàng mới trong hệ thống ngân hàng hiện đại trên thế giới.
- Thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam trong thời gian qua
- Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam theo hướng hội nhập kinh tế quốc tế.

### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

**Đối tượng nghiên cứu:** Luận văn tập trung nghiên cứu tình hình phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại trong các NHTM ở Việt Nam.

**Phạm vi nghiên cứu:** Luận văn nghiên cứu một cách tổng thể hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại của các NHTM ở Việt Nam mà không đi vào cụ thể hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại ở một NHTM duy nhất nào.

**Thời gian nghiên cứu:** Chủ yếu tập trung nghiên cứu tình hình phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng hiện đại từ năm 2000 trở lại đây.

### **5. Phương pháp nghiên cứu:**

Trên nền tảng của phương pháp nghiên cứu tổng quát là phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử, luận văn chý trọng các phương pháp cụ thể như: Phương pháp phân tích, tổng hợp, logic lịch sử, đối chiếu, so sánh, phương pháp thống kê, để làm rừ các vấn đề nghiên cứu.

## **6. Những đóng góp mới của luận văn**

- Làm rõ thực trạng phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam trong thời gian qua, chỉ ra những vấn đề cần giải quyết và nguyên nhân.

- Đưa ra những định hướng và giải pháp nhằm phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại trong thời gian tới.

**7. Bố cục của luận văn:** Ngoài lời nói đầu và kết luận, và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn gồm 3 chương.

## **CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ CHUNG**

### **VỀ HỆ THỐNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI.**

#### **1.1. Tổng quan về dịch vụ ngân hàng, dịch vụ ngân hàng hiện đại.**

##### ***1.1.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng:***

Có nhiều quan điểm khác nhau về dịch vụ ngân hàng:

##### ***Quan điểm thứ nhất:***

**Theo WTO**, dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành trong dịch vụ tài chính nói chung, dịch vụ ngân hàng được đặt trong nội hàm của dịch vụ tài chính. Hoạt động dịch vụ ngân hàng bao gồm tất cả các dịch vụ truyền thống do ngân hàng cung cấp như nhận tiền gửi, cho vay các loại, thanh toán và dịch vụ chuyển tiền và các dịch vụ tài chính khác như: mua bán ngoại hối và tất cả các loại chứng khoán, bảo lãnh chứng khoán, môi giới tiền tệ, quản lý tài sản, dịch vụ thanh toán và bù trừ, cung cấp và chuyển giao thông tin tài chính, tư vấn và các dịch vụ tài chính hỗ trợ khác.

##### ***Quan điểm thứ hai***

**Theo thông lệ quốc tế**, dịch vụ ngân hàng là các công việc trung gian về tiền tệ của các tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng về sinh lời, đầu tư, giữ hộ hay bảo đảm an toàn, đem lại nguồn thu cho tổ chức cung ứng dịch vụ.

##### ***Quan điểm thứ ba***

**Theo David Cox**: Hầu hết các hoạt động nghiệp vụ của ngân hàng thương mại đều gọi là dịch vụ ngân hàng hoặc là cơ sở, điều kiện để mở rộng và phát triển dịch vụ ngân hàng.

##### ***Quan điểm thứ tư***

**Ở Việt Nam**, vẫn chưa có sự minh định rõ ràng về *khái niệm dịch vụ ngân hàng*. Có không ít quan niệm cho rằng: Dịch vụ ngân hàng không thuộc phạm vi kinh doanh tiền tệ và các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng theo chức năng của một trung gian tài chính (cho vay, huy động tiền gửi...), mà chỉ bao gồm những hoạt động không thuộc nội dung nói trên (như chuyển tiền, uỷ

thác, mua bán hộ, môi giới kinh doanh chứng khoán...). Một số khác lại cho rằng tất cả hoạt động ngân hàng phục vụ cho doanh nghiệp và công chúng đều là dịch vụ ngân hàng.

Theo một số tác giả, dịch vụ ngân hàng cần được hiểu theo hai khía cạnh: rộng và hẹp. *Theo nghĩa rộng*, dịch vụ ngân hàng bao gồm toàn bộ hoạt động tiền tệ, tín dụng, thanh toán, ngoại hối... Quan niệm này phù hợp với cách phân ngành dịch vụ ngân hàng trong dịch vụ tài chính của WTO và của hiệp định thương mại Việt nam-Hoa Kỳ, cũng như cách phân loại ở nhiều nước phát triển. *Theo nghĩa hẹp*, dịch vụ ngân hàng chỉ bao gồm những hoạt động ngoài chức năng của định chế tài chính trung gian huy động vốn và cho vay.

Qua cở quan điểm núi tròn, ta cú thể thấy rằng:

*Ở Việt Nam, dịch vụ ngân hàng vẫn còn nhiều cách hiểu khác nhau, các qui định về hoạt động dịch vụ ngân hàng vẫn còn nhiều bất cập. Tuy nhiên, trong luận văn này, dịch vụ ngân hàng được hiểu theo nghĩa rộng phù hợp với cách hiểu của WTO, theo đó, toàn bộ các hoạt động nghiệp vụ ngân hàng được các NHTM cung ứng cho nền kinh tế đều gọi là dịch vụ ngân hàng.*

#### ***1.1.2. Dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại.***

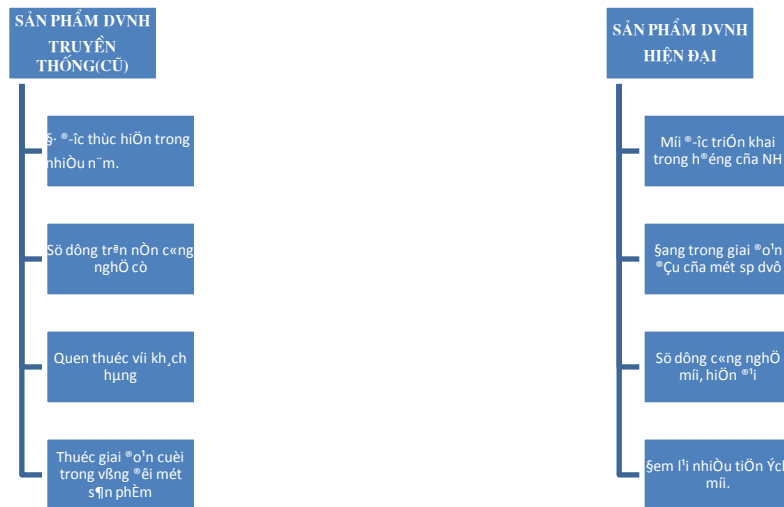
##### **\*Các khái niệm:**

-*Dịch vụ ngân hàng truyền thống*: Là các dịch vụ cơ bản, được thực hiện trong nhiều năm, quen thuộc với khách hàng.

-*Dịch vụ ngân hàng hiện đại*: Là các dịch vụ ngân hàng mới, có hàm lượng công nghệ cao, đem lại các tiện ích mới cho khách hàng.

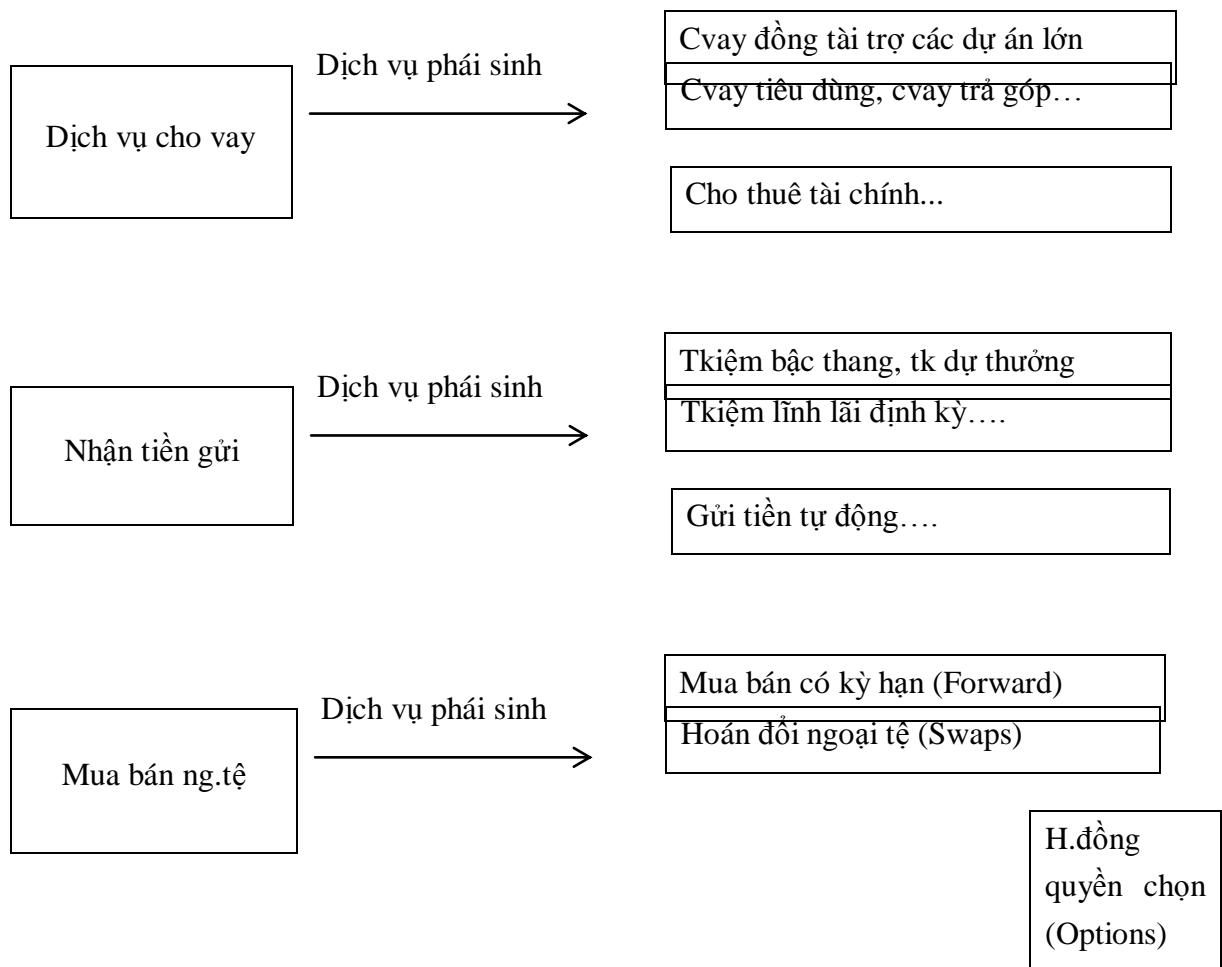
-*Dịch vụ song hành – dịch vụ bổ trợ*: Là các dịch vụ được NHTM cung cấp theo hình thức bán chéo sản phẩm. Ngoài những dịch vụ cơ bản, NHTM còn cung cấp thêm các dịch vụ khác đáp ứng các nhu cầu tài chính khác nữa của khách hàng.

##### **\*Các tiêu chí để phân loại dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại:**



**\*Các loại dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại:**

-Dịch vụ ngân hàng truyền thống và những sản phẩm dịch vụ phái sinh:



- *Các dịch vụ song hành – dịch vụ bổ trợ* : Các dịch vụ song hành - dịch vụ bổ trợ bao gồm các dịch vụ sau: kinh doanh bảo hiểm; kinh doanh chứng khoán – môi giới; tự doanh; bảo lãnh phát hành; quản lý tiền mặt; quản lý danh mục đầu tư, tư vấn tài chính và đầu tư; lưu ký; bảo quản tài sản; dịch vụ quản lý tài sản theo uỷ quyền của khách hàng; kinh doanh vàng; giữ bí mật về các khoản đầu tư của khách hàng...

- *Cốt dịch vụ ngân hàng hiện đại*:

Các dịch vụ: tài trợ tiêu dùng; tư vấn tài chính; quản lý ngân quỹ; dịch vụ cho thuê tài chính; tài trợ dự án; cung cấp các dịch vụ bảo hiểm; cung cấp các kế hoạch hưu trí; cung cấp dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán; cung cấp dịch vụ quỹ tương hỗ và trợ cấp; cung cấp dịch vụ đầu tư, dịch vụ kinh doanh chứng

khoán và dịch vụ ngân hàng bán buôn; cung cấp các dịch vụ ngân hàng quốc tế đều là các dịch vụ mới phát triển theo xu hướng ngân hàng hiện đại. Nhưng xét theo tính thời sự và trào lưu thì hiện tại, trên thế giới, dịch vụ ngân hàng hiện đại đang lên ngôi là các dịch vụ sau:

+Dịch vụ ngân hàng trực tuyến (Bank Online): Là dịch vụ cho phép khách hàng có thể mở tài khoản ở một nơi nhưng thực hiện giao dịch ở bất kỳ chi nhánh nào thuộc hệ thống NHTM đó trên toàn quốc. Dịch vụ ngân hàng trực tuyến là tiền đề cho sự phát triển của dịch vụ thẻ, tạo điều kiện cho các NHTM mở rộng cung cấp và hỗ trợ khách hàng sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử.

+Dịch vụ ngân hàng điện tử: Dịch vụ ngân hàng điện tử là một hệ thống phần mềm vi tính cho phép khách hàng tìm hiểu hay mua dịch vụ ngân hàng thông qua việc kết nối mạng máy vi tính của mình với ngân hàng.

Các dịch vụ ngân hàng điện tử: Call banking, Home banking, Phone banking, Internet banking, Mobile banking, dịch vụ ngân hàng tự phục vụ.

### ***1.1.3. Đặc điểm chung của các dịch vụ ngân hàng hiện đại.***

Các dịch vụ ngân hàng hiện đại có những đặc điểm chung sau:

Một là: *Dịch vụ ngân hàng hiện đại là các sản phẩm dịch vụ mới*, thường là những sản phẩm được hình thành trong giai đoạn đầu của chu kỳ phát triển của ngành, được ứng dụng rộng rãi và có tốc độ phát triển nhanh.

Hai là: *Hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại đòi hỏi cơ sở hạ tầng tương xứng*. Dịch vụ ngân hàng hiện đại gắn liền với khoa học công nghệ hiện đại, ứng dụng sâu rộng công nghệ thông tin truyền thông, đặc biệt là mạng Internet và đòi hỏi trình độ quản trị và độ lành nghề của cán bộ ngân hàng về tất cả các nghiệp vụ và tin học ngày một cao hơn.

Ba là: *Dịch vụ ngân hàng hiện đại có tính năng hiện đại, mang lại nhiều tiện ích mới cho khách hàng*.

## **1.2. Xu hướng phát triển của hệ thống dịch vụ ngân hàng hiện đại và vai trò của nó.**

### **1.2.1. Cơ sở khách quan của sự phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại.**

Một là: Sự bùng nổ và lan toả của khoa học công nghệ, xu hướng toàn cầu hoá kinh tế quốc tế và sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế tri thức.

Hai là: Sự thay đổi trong xu hướng sản xuất và tiêu dùng.

Ba là: Đòi hỏi từ chính sự sống còn của ngay bản thân ngân hàng.

### **1.2.2. Sự bùng nổ của các dịch vụ ngân hàng hiện đại và các xu hướng phát triển.**

- Thế giới của các dịch vụ tài chính đã thay đổi rất nhiều so với hai mươi năm trước, mười năm trước và thậm chí chỉ hai năm trước. Dịch vụ tài chính và dịch vụ song hành với nó - dịch vụ uỷ thác đã mở rộng ra rất nhiều so với trước đó và tác động của sự mở rộng đó tới ngành ngân hàng cũng giống như một sự bùng nổ. ở các nước phát triển một ngân hàng hiện đại có thể cung cấp đến hàng ngàn dịch vụ (Mỹ 6000 ngàn dịch vụ, Nhật 5000 dịch vụ, Trung Quốc, Thái Lan 2000 dịch vụ...)

- Một số xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trên thế giới:

Một: Tích hợp dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại.

Hai: Hợp nhất các dịch vụ ngân hàng, bảo hiểm, môi giới chứng khoán, đầu tư, thẻ tín dụng,...dưới một mái nhà.

Ba: Xu hướng bán và bán chéo(cross-selling) các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Là việc sử dụng nhu cầu đối với một sản phẩm để tạo ra nhu cầu đối với các sản phẩm khác liên quan. Phần lớn các ngân hàng (93% ở Mỹ, 79% ở Châu Âu và 86% ở Úc) nhận thức được nhu cầu bán chéo.

Bốn: Xu hướng phát triển mạnh mẽ dịch vụ ngân hàng di động.

### **1.2.3. Vai trò (vị trí) của các dịch vụ ngân hàng hiện đại.**

\*Vai trò của dịch vụ ngân hàng hiện đại trong nền kinh tế:

+)*Dịch vụ ngân hàng hiện đại có vai trò thúc đẩy sản xuất phát triển, đóng góp vào tăng trưởng GDP.*

-Giúp các doanh nghiệp nhanh chóng chuyển đổi cơ cấu sản xuất, dịch chuyển vốn đầu tư, đổi mới trang thiết bị, công nghệ.

-Giúp giảm thiểu chi phí giao dịch của các doanh nghiệp, nhờ đó các doanh nghiệp có thể hạ giá thành sản phẩm, nâng cao sức cạnh tranh, nhất là trong giai đoạn hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế, tạo đà cho doanh nghiệp phát triển...

+)*Dịch vụ ngân hàng hiện đại thúc đẩy nền kinh tế theo xu hướng nền kinh tế tri thức. Dịch vụ ngân hàng hiện đại là những dịch vụ chất lượng cao, đòi hỏi người cung cấp và khách*



hàng phải có am hiểu nhất định mới có thể sử dụng và vận hành. Nhiều trong số loại dịch vụ này tạo ra giá trị gia tăng cao-một đặc điểm của nền kinh tế tri thức.

+)*Dịch vụ ngân hàng hiện đại tạo điều kiện cho các ngành dịch vụ khác phát triển.* Dịch vụ ngân hàng hiện đại giúp cho các luồng vốn, các giao dịch tài chính của các ngành dịch vụ đặc biệt là các ngành dịch vụ quốc tế phát triển.

*\*-Vai trò của dịch vụ ngân hàng hiện đại đối với bản thân hệ thống tài chính-ngân hàng.*

+)*Tăng cường sự lưu chuyển các dòng vốn và tính ổn định của hệ thống tài chính.* Sự phát triển của dịch vụ mới, hiện đại với chi phí thấp; công nghệ và trình độ quản lý và kỹ thuật của các tổ chức tài chính được cải thiện là nhân tố quan trọng để ngăn chặn tối đa sự bất ổn của hệ thống tài chính.

+)*Dịch vụ ngân hàng hiện đại giúp giảm thiểu rủi ro, tiết kiệm chi phí, mang lại lợi nhuận cao cho NHTM.*

+)*Nâng cao năng lực cạnh tranh của các NHTM.* Phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại đã góp phần cải tiến công nghệ, phát triển thị trường, làm tăng thị phần của mỗi NHTM, quảng bá thương hiệu và mang lại vị thế cạnh tranh cho các NHTM.

### **1.3. Cốc nhốt tổ ảnh hưởng đến sự phớt triển của cốc dịch vụ ngân hàng hiện đại.**

#### **1.3.1. Nhân tố khách quan**

+)Môi trường kinh tế: Môi trường kinh tế tác động đến việc cung cấp dịch vụ ngân hàng hiện đại theo hai hướng: vào khách hàng và vào thị trường tài chính. Thị trường tài chính tạo ra một áp lực cạnh tranh buộc các NHTM phải đa dạng hoá dịch vụ ngân hàng, phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại. Nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại của người dân thay đổi theo biến động kinh tế, thu nhập cá nhân, sức mua, khối lượng và phương thức thanh toán của cá nhân.

+)Môi trường văn hóa- xã hội: Các xu hướng xã hội, tập quán sinh hoạt, trình độ dân trí sẽ ảnh hưởng nhiều đến hệ thống tài chính nói chung và hệ thống ngân hàng nói riêng của các nước đang phát triển, và đặc biệt càng ảnh hưởng nhiều hơn nữa đến sự phát triển của dịch vụ ngân hàng hiện đại.

+)Môi trường pháp lý: Là nhân tố thuộc môi trường bên ngoài có tác động lớn nhất và thường xuyên nhất tới hoạt động dịch vụ ngân hàng nói chung và tới dịch vụ ngân hàng hiện đại nói riêng.

+) Môi trường công nghệ: Tiến bộ về công nghệ thông tin, đặc biệt là Internet, là yếu tố quan trọng trong việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Nhờ sự tiến bộ về công nghệ thông tin mới có sự hiện diện của các dịch vụ ngân hàng điện tử như: Homebanking, Phonebanking, E-banking... và là cơ sở cho việc toàn cầu hoá một số dịch vụ ngân hàng.

### **1.3.2. Nhân tố chủ quan.**

+) Chiến lược kinh doanh của ngân hàng: Mỗi ngân hàng khi triển khai bất kỳ một mảng dịch vụ nào cũng đều phải xây dựng cho mình một kế hoạch kinh doanh, một tầm nhìn phù hợp. Tùy theo việc xác định tầm quan trọng của dịch vụ ngân hàng hiện đại trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng mà ngân hàng đó sẽ có những đầu tư nguồn lực thích đáng để phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại.

+) Quy mô, uy tín của ngân hàng: Uy tín và quy mô của ngân hàng là nhân tố quan trọng quyết định cơ cấu danh mục dịch vụ của ngân hàng. Tùy theo quy mô của mình mà mỗi ngân hàng sẽ tập trung vào loại hình dịch vụ mà mình có ưu thế nhất.

+) Cơ cấu tổ chức của ngân hàng: Cơ cấu của ngân hàng bao gồm hệ thống tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, mạng lưới hoạt động của ngân hàng. Hệ thống tổ chức nếu được thực hiện theo cơ cấu phù hợp, giữa các bộ phận có mối liên hệ chặt chẽ thì việc định hướng, triển khai và đánh giá thực trạng hoạt động của dịch vụ ngân hàng trở nên hiệu quả hơn.

+) Chất lượng nguồn nhân lực: Nhân tố con người đóng một vai trò quan trọng. Họ là những người quyết định chất lượng của dịch vụ ngân hàng và vì vậy quyết định sự thành bại đối với một sản phẩm mới nào đó.

### +) Trình độ kỹ thuật- công nghệ của ngân hàng

Công nghệ hiện đại nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng bằng cách cho phép ngân hàng giảm bớt thời gian và chi phí giao dịch, tăng khả năng kiểm soát đối với các dịch vụ của mình, cập nhật, thu thập, xử lý và phân tích thông tin nhanh hơn, cung cấp cho khách hàng những dịch vụ đa tiện ích, qua đó nâng cao khả năng cạnh tranh và tăng lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

Ngân hàng phải căn cứ vào khả năng tài chính, trình độ đội ngũ nhân viên và đối tượng khách hàng để lựa chọn áp dụng những công nghệ phù hợp nhằm đạt được hiệu quả cao nhất.

## **1.4. Kinh nghiệm Trung Quốc trong việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại.**

Từ thực tiễn nền kinh tế Trung Quốc và kinh nghiệm phát triển của các NHTM Trung Quốc, chúng ta có thể rút ra một số bài học kinh nghiệm như sau:

*Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại là một chiến lược phát triển định hướng của các NHTM trong bối cảnh kinh tế toàn cầu hiện nay.* Tuy nhiên, khi Trung Quốc triển khai phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại, ta thấy có một số điểm đáng chú ý sau :

- Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại phải phù hợp với nhu cầu thực tiễn nền kinh tế và năng lực phát triển của các NHTM.
- Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại phải dựa trên cơ sở nền tảng cung nghệ hiện đại, đồng bộ và trình độ dẫn đầu, trình độ nguồn nhân lực phù hợp.
- Phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại cần có sự hỗ trợ của Chính phủ và sự nỗ lực của bản thân các NHTM.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI Ở VIỆT NAM.**

### **2.1. Các nhân tố tác động đến sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam:**

#### **2.1.1. Nhu cầu thực tế của nền kinh tế Việt Nam:**

-Hội nhập kinh tế quốc tế, sự phát triển của cơ sở hạ tầng cung nghệ thụng tin và viễn thụng, sự phát triển của mạng thương mại điện tử, sự biến đổi trong khuynh hướng quản lý, sản xuất, trao đổi thương mại và tiêu dùng của người dân Việt Nam là cơ sở, nền tảng cho dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam ra đời và phát triển.

- Tốc độ phát triển nhanh về mọi mặt kinh tế - văn hóa - xã hội ở Việt Nam trong những năm qua và tiềm năng phát triển của nền kinh tế trong những năm tới cho thấy nhu cầu về dịch vụ tài chính đặc biệt là dịch vụ mới, hiện đại ngày một tăng.

-Phần lớn các NHTM Việt Nam vẫn cũn đang hoạt động theo hình thức ngân hàng truyền thống, loại hình dịch vụ cung ứng nghèo nàn, chất lượng dịch vụ kém.

Như vậy, thị trường dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam hiện nay là thị trường đầy tiềm năng, sẵn sàng đón nhận những nguồn cung ứng mới trên thị trường. Đây là khoảng thị trường dịch vụ mà các NHTM Việt Nam cần chủ động khai thác.

#### **2.1.2. Nhu cầu của chính hoạt động NHTM Việt Nam:**

Bản thân hệ thống NHTM Việt Nam vẫn còn yếu kém về nhiều mặt, chưa đáp ứng đủ nhu cầu thực tế. Trình độ công nghệ chưa phát triển và hoạt động kinh doanh ngân hàng theo các nguyên tắc thị trường còn kém phát triển, dịch vụ ngân hàng còn rất đơn điệu, chủ yếu là dựa vào hoạt động huy động vốn và cho vay. Cho đến nay, các NHTM trong nước mới thực hiện khoảng 300-

400 nghiệp vụ kinh doanh khác nhau, trong đó thu từ dịch vụ phi tín dụng chỉ chiếm khoảng hơn 10% còn lại là hoạt động tín dụng. Trong khi đó, các NHTMVN lại yếu kém trong việc quản lý tiền vay do đó dẫn đến nhiều nhiều rủi ro, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

Chónh thực trạng của cởc NHTMVN hiện nay đặt ra nhu cầu cấp bách phải mở rộng và phỏt triển thị trường dịch vụ ngỏn hàng trong đú phỏt triển dịch vụ ngỏn hàng hiện đại là một giải phỏp hữu hiệu, phự hợp với yờu cầu thực tế của nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập ngày càng sỏu vào nền kinh tế thế giới hiện nay và với xu hướng phỏt triển chung của hệ thống tài chỏnh-ngỏn hàng toàn cầu.

**2.1.3. Hệ thống phỏp lý:** Sự hỏnh thành và phỏt triển của cởc dịch vụ ngỏn hàng hiện đại phự thuộc rất nhiều vào cơ chế, chỏnh sỏch điều hành của Chỏnh phủ cũng như của NHNN. Mỗi động thỏi của Chỏnh phủ, của NHNN ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động cung ứng dịch vụ ngỏn hàng hiện đại.

**2.1.4. Sự phỏt triển của ngành Cựng nghệ thụng tin-Viễn thụng:** Xu hướng chung của ngành ngỏn hàng ở Việt Nam cho thấy rằng cựng nghệ thụng tin khụng chỉ là yếu tố cơ bản mà cũn là yếu tố chủ chốt cho sự phỏt triển, tăng cường khả năng cạnh tranh hiệu quả trờn thị trường trong nước cũng như thị trường tài chỏnh quốc tế. Đỏi với sự phỏt triển của cởc dịch vụ ngỏn hàng hiện đại ở Việt Nam hiện nay, do nền tảng cựng nghệ thụng tin cũn thấp, nờn muốn cung cấp được cởc dịch vụ ngỏn hàng hiện đại thờ yếu tố tiền quyết là cởc NHTMVN phải xỏy dựng được một hệ thống cựng nghệ thụng tin tương thỏch để triển khai cởc dịch vụ này.

## **2.2. Tình hình triển khai các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam.**

### **2.2.1. Tình hình phát triển mạng lưới cung ứng dịch vụ ngân hàng hiện đại:**

- Tính đến tháng 08 năm 2007 hệ thống NHTMVN có 7 NHTMQD , 35 NHTMCP (trong đó có 31 NHTMCP đô thị và 04 NHTMCP nông thôn), 6 NH liên doanh, 37 chi nhánh ngân hàng nước ngoài, 9 công ty tài chính, 12 công ty cho thuê tài chính.

- Mạng lưới các chi nhánh, các phòng giao dịch của các ngân hàng đặc biệt là các NHTMQD phát triển rộng khắp toàn quốc. NHNTVN có 31 chi nhánh; NHCTVN (ngân hàng công thương Việt Nam): 106 chi nhánh cấp 1, 2, 160 phòng giao dịch, 358 quỹ tiết kiệm; NHĐT&PTVN (ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam): 102 chi nhánh; NHNN&PTNTVN (ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam): 100 chi nhánh cấp 1 & gần 2000 chi nhánh tính tới cấp 4 có mặt đến 100% số huyện thị trong cả nước đạt tới mật độ 4 xã có 1 chi nhánh, có gần 750 xe ô tô chuyên dụng hiện đại để chở tiền làm “ngân hàng lưu động” để bám dân, bám đất và bám làng nghề làm dịch vụ ngân hàng; Ngân hàng phát triển nhà đồng bằng sông cửu long có 25 chi nhánh cấp 1.

Ngoài ra các NHTM đặc biệt là NHTMQD còn mở chi nhánh ở nước ngoài và có quan hệ đại lý với hàng ngàn ngân hàng tại khắp các nước trên thế giới. Ví dụ như

NHNTVN đến năm 2006 có 1400 ngân hàng đại lý tại gần 100 nước trên thế giới; NHCT có quan hệ đại lý với 430 ngân hàng đại lý; NHĐT&PT có quan hệ với 565 ngân hàng đại lý. Hiện nay, các NHTMCP cũng đang cố gắng phát triển mạng lưới cung cấp dịch vụ ra nước ngoài thể hiện ở các cuộc mua bán cổ phần, hợp tác với các ngân hàng nước ngoài có vị thế. Ví dụ SACOMBANK thông 07 vừa qua đang tiến hành mở chi nhánh tại Trung Quốc...

### **2.2.2. *Tình hình phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại:***

\* Bắt đầu từ năm 2000 trở lại đây những sản phẩm mang dấu ấn của một ngân hàng hiện đại mới thực sự hình thành và phát triển.

\* Các dịch vụ ngân hàng mới, hiện đại tiêu biểu được các NHTMVN cung ứng trong thời gian qua là:

- *Dịch vụ ngân hàng điện tử*

- *Dịch vụ thẻ*

- *Nhóm sản phẩm tín dụng mới:* Cho vay điện tử, cho vay đồng tài trợ các dự án lớn, cho vay tiêu dùng, cho vay kinh doanh bất động sản cho vay trả góp xe máy, ô tô, nhà ở, các thẻ trả trước.

- *Dịch vụ cho thuê tài chính.*

- *Nhóm sản phẩm phục vụ công tác huy động vốn:* Gửi tiền tự động, tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm bằng vàng, tiết kiệm bảo hiểm (NHNTVN kết hợp với Prudential và PJCO để cho ra sản phẩm này).

- *Nhóm các sản phẩm dịch vụ ngân quỹ:* Trả lương qua tài khoản, dịch vụ hưu trí, dịch vụ thu chi quản lý ngân quỹ cho doanh nghiệp...

- *Dịch vụ quản lý vốn trên tài khoản của khách hàng.*

- *Dịch vụ bao thanh toán- Factoring.*

- *Các dịch vụ trên thị trường chứng khoán.*

Trong số các dịch vụ trên, dịch vụ ngân hàng điện tử và dịch vụ thẻ là các dịch vụ có tốc độ phát triển mạnh mẽ nhất trong những năm qua.

Ngoài ra, với việc phát huy tối đa tiện ích của các dịch vụ ngân hàng điện tử, bên cạnh NHNTVN, một số NHTMCP như ACB, Sacombank, Techcombank cũng đang xúc tiến nghiên cứu việc thực hiện xác nhận các giao dịch ngoại hối (Spot, Forward, Swap...) với khách hàng thông qua trang Web điện tử.

## 2.3. Nhận xét và đánh giá chung về tình hình phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam.

### 2.3.1. Những thành tựu đạt được:

#### **\* Qui mô và tốc độ phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam:**

- Dịch vụ ngân hàng hiện đại đó, đang phát triển với tốc độ rất nhanh. Qui mô phát triển của dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng đang ngày càng được mở rộng.

+ Mạng lưới cung ứng dịch vụ ngân hàng được đồng bộ là thế mạnh cạnh tranh của các NHTMVN trong quá trình mở cửa hội nhập.

+ Các dịch vụ ngân hàng hiện đại đang dần trở thành nhu cầu thiết yếu của nền kinh tế, của xã hội. Cho đến nay số lượng các tổ chức, doanh nghiệp, các cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại ngày một tăng. Tiềm năng của dịch vụ ngân hàng hiện đại đó khơi dậy và lôi kéo ngày càng đông khách hàng đến sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Các NHTM trong nước đang nắm giữ tuyệt đối tài khoản và có quan hệ tín dụng gần như với 100% các tổ chức, doanh nghiệp trong nước.

Số lượng khách hàng có nhu cầu đến các NHTM mở tài khoản giao dịch ngày càng đông (thể hiện trên bảng số liệu dưới đây):

#### ***Số lượng tài khoản cá nhân giao dịch tại các NHTMVN***

1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	5/2007
152.202	182.642	314.760	1.247.199	1.315.000	1.500.000	5.000.000	6.201.000	7.000.000

(Nguồn: Báo cáo thường niên Ngân hàng Nhà nước và [http:// www.quantrimang.com](http://www.quantrimang.com)).

+ Danh mục các dịch vụ ngân hàng hiện đại đó và đang được các NHTM chú trọng phát triển ngày một phong phú đa dạng.

#### **\* Chất lượng của các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam:**

Về chất lượng, các dịch vụ ngân hàng hiện đại ở Việt Nam đó đạt được những thành tựu sau:

- Gia tăng tính tiện lợi về dịch vụ tài khoản cho khách hàng, thể hiện ở những điểm sau:

+ Tiết kiệm thời gian, chi phí giao dịch cho cả khách hàng và bản thân ngân hàng.

+ Các giao dịch ngân hàng điện tử ở Việt Nam, bước đầu cho phép khách hàng tiếp cận thông tin nhanh chóng ở bất cứ nơi đâu, vào bất kỳ thời điểm nào

+ Cho phép các NHTMVN cung cấp các dịch vụ chéo

- Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn: Sự phát triển của dịch vụ ngân hàng hiện đại đã góp phần khai thông nguồn vốn, tạo nên tốc độ chu chuyển nhanh, thuận lợi trong nền kinh tế, giảm thời gian đọng vốn trong thanh toán và thời gian chờ đợi cho khách hàng, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Đây là lợi ích mà các giao dịch ngân hàng truyền thống khó có thể đạt được với tốc độ nhanh, chính xác so với các giao dịch ngân hàng hiện đại.

- Bước đầu góp phần tạo dựng được hình ảnh ngân hàng hiện đại đa năng và làm tăng lợi nhuận cho các NHTMVN.

Với việc mở rộng, phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại song song với việc hiện đại hoá, đa dạng hoá các dịch vụ ngân hàng truyền thống, các NHTMVN giờ đây đã xoá đi được hình ảnh ngân hàng quốc doanh, hoạt động mang nặng tính bao cấp, với các dịch vụ nghèo nàn, hoạt động trì trệ theo lối chỉ huy trước đây. Thay vào đó là các NHTM năng động hơn, cung ứng dịch vụ đa dạng, hiện đại, tiện lợi theo nhu cầu của khách hàng, giảm thiểu rủi ro và chi phí, tăng các khoản thu dịch vụ phí. Ngoài ra, sự phát triển mạnh mẽ dịch vụ kinh doanh chứng khoán trong năm qua đã mang lại khoản lợi nhuận đáng kể cho các NHTMVN. Lợi nhuận của các NHTMVN đã không ngừng tăng lên thể hiện dưới bảng sau đây:

#### **Lợi nhuận của các NHTM VN qua các năm**

*Đơn vị: Tỷ VND*

<b>Năm</b> <b>Ngân Hàng</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>NHTM NN</b>	3.111	<b>6.727</b>	<b>12.150</b>
<b>NHTMCP</b>	1.267	<b>1.589</b>	<b>5.980</b>
<b>NHNNg và Liên doanh</b>	843	<b>1.066</b>	

*(Nguồn: Ngân hàng Nhà nước).*

#### **2.3.2. Những tồn tại:**

Một là: Số lượng các loại hữnh dịch vụ ngân hàng hiện đại cung ứng bởi các NHTMVN nhìn tổng thể vẫn cùn manh mún, quỏ nhỏ bộ so với các ngân hàng nước ngoài và so với nền kinh tế.

Hai là: Mạng lưới cung ứng dịch vụ phõn bố khụng đồng đều, chủ yếu chỉ tập trung ở các thành phố lớn.

Ba là: Chất lượng dịch vụ vẫn cùn thấp, kộ m tiện lợi, đơn điệu về hữnh thức, nờn hiệu quả chưa cao. Các đơn vị cung cấp dịch vụ ngân hàng cũng chưa đưa ra các dịch vụ trọn gói, cú tóch hợp cao.

Bốn là: Tính an toàn bảo mật của các giao dịch bán lẻ chưa được đảm bảo

### **2.3.3. Nguyên nhân của những tồn tại.**

#### **Nguyên nhân chủ quan:**

Một là: Bản thân các NHTMVN chưa có chiến lược phát triển đồng bộ, nhất quán và chưa có sự phối hợp, gắn kết với nhau.

Hai là: Thiếu vốn cho đầu tư phát triển.

Ba là: Mức độ ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin ở các ngân hàng còn hạn chế.

Bốn là: Sự yếu kém trong cơ cấu tổ chức bộ máy và năng lực quản trị điều hành của các NHTMVN.

Năm là: Thiếu hụt nguồn nhân lực có kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết. Nhận thức, trình độ của cán bộ ngân hàng còn kém, chưa chuyên nghiệp.

Sáu là: Sự yếu kém trong khâu tiếp thị và dịch vụ khách hàng

#### **Nguyên nhân khách quan:**

+ Môi trường kinh tế- văn hoá - xã hội

-Nền kinh tế Việt nam vẫn đang ở một vị trí xuất phát thấp

-Cơ sở hạ tầng cho phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng còn nhiều hạn chế.

-Thói quen sử dụng tiền mặt và sự hạn chế về trình độ nhận thức, khả năng tiếp cận với nền công nghệ cao, hiện đại đó là những nhỡn tố hạn chế sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng hiện đại.

+ Môi trường pháp lý:

Hệ thống pháp lý còn nhiều bất cập, thiếu đồng bộ, chưa phù hợp với tình hình thực tế, đặc biệt là đối với các dịch vụ ngân hàng mới.

Các qui định mang tính định hướng thường cứng nhắc, thiếu tính mở nên gây trở ngại, không khuyến khích các NHTM trong việc tìm kiếm, triển khai các dịch vụ ngân hàng mới.

Cơ chế cho phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại còn chưa thông thoáng, hoạt động cung ứng mảng dịch vụ này của các NHTM còn bị can thiệp khá sâu bởi Chính phủ và NHNN.

Môi trường công nghệ: Là một yếu tố gây trở ngại rất lớn cho phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Ngành viễn thông ở Việt Nam phát triển của nó vẫn còn nhiều bất cập. ***Sự độc quyền*** làm cho các dịch vụ viễn thông bị hạn chế phát triển. Phí viễn thông còn cao so với thu nhập người dân; mật độ điện thoại lắp đặt ở Việt Nam vẫn còn thấp ( đạt 11,8 máy/100 dân).

Bộ phong tiếng Việt chuẩn chung cho toàn quốc chưa có hiệu lực thực thi; trình độ tiếng Anh của người dân còn hạn chế.



Tốc độ và chất lượng đường truyền của mạng viễn thông còn kém. Các cơ sở hạ tầng viễn thông chưa được quy hoạch xây dựng hợp lý.

### **CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI Ở VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ VÀ KHU VỰC.**

#### **3.1. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập.**

##### ***3.1.1. Mở cửa, hội nhập kinh tế quốc tế và thách thức đặt ra đối với hệ thống NHTMVN.***

Xu hướng tăng cường mở rộng hoạt động ra thị trường nước ngoài và hội nhập vào nền kinh tế thế giới là xu thế khùng thể đảo ngược trong giai đoạn hiện nay với những mặt tích cực và tiêu cực nhất định. Sự dỡ bỏ hoàn toàn rào cản trong lĩnh vực tài chính ngân hàng đã đặt các NHTMVN trong một bối cảnh cạnh tranh gay gắt. Cờ cam kết này, mặc nhiên tạo ưu thế cạnh tranh cho các ngân hàng nước ngoài. Thách thức đối với NHTMVN thực sự là khùng nhỏ.

*Thứ nhất là*, với ưu thế về vốn, cụng nghệ hiện đại và trờnh độ quản lý tiến tiến của mớnh, các ngân hàng thương mại nước ngoài sẽ cú nhiều ưu thế trong cạnh tranh đối với các NHTMVN.

*Thứ hai là*, bề dày kinh nghiệm, khả năng vượt trội của các ngân hàng nước ngoài trong việc cung ứng các dịch vụ ngân hàng.

*Thứ ba là*, khả năng lớn hơn của các ngân hàng nước ngoài trong việc tham gia thị trường tiền tệ liờn ngân hàng, thị trường ngoại hối sẽ tạo ra những sức ộp nhất định đối với hoạt động quản lý của Ngân hàng Nhà nước. Việc điều hành chính sách tiền tệ quốc gia cũng sẽ chịu ảnh hưởng lớn của những biến động về kinh tế, chính trị quốc tế...

Các ngân hàng nước ngoài cú những ưu thế rừ rệt so với các NHTMVN trong việc đa dạng hoỏ các loại hỡnh dịch vụ. Đồng thời quản lý nhà nước đối với hoạt động của các ngân hàng nước ngoài sẽ phức tạp hơn....

*Thứ tư là*, hội nhập quốc tế sẽ làm tăng các giao dịch vốn và rủi ro hệ thống ngân hàng. Trong khi đó, cơ chế quản lý của nhà nước chưa hoàn thiện. Việc đảm bảo tuân thủ pháp luật về hoạt động ngân hàng và sự an toàn của hệ thống ngân hàng chưa được quan tâm đỳng mức.

##### ***3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập.***

- Phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng đa dạng, đa tiện ích, được định hướng theo nhu cầu của nền kinh tế, trỗi cơ sở tiếp tục nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ ngân hàng truyền thống, cải tiến thủ tục giao dịch, đồng thời tiếp cận nhanh hoạt động ngân hàng hiện đại và dịch vụ tài chính, ngân hàng mới có hàm lượng công nghệ cao để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của nền kinh tế và tối đa hoá giá trị gia tăng cho các TCTD, khách hàng và xã hội.

- Xây dựng hệ thống dịch vụ ngân hàng có chất lượng, an toàn hiệu quả kinh tế cao. Ứng dụng công nghệ tiên tiến và phát triển hợp lý mạng lưới phân phối để cung cấp đầy đủ, kịp thời, thuận tiện các dịch vụ, tiện ích ngân hàng cho mọi đối tượng, tầng lớp trong xã hội.

- Hình thành hệ thống dịch vụ ngân hàng hợp tác chặt chẽ với nhau. Nâng cao năng lực cạnh tranh của dịch vụ ngân hàng Việt Nam theo nguyên tắc thị trường, minh bạch, hạn chế bao cấp và độc quyền cung cấp dịch vụ ngân hàng để từng bước phát triển thị trường dịch vụ ngân hàng lành mạnh, cạnh tranh lành mạnh, an toàn và hiệu quả.

- Tập trung hiện đại hóa hạ tầng công nghệ kỹ thuật và hệ thống thanh toán dịch vụ ngân hàng. Phát triển các dịch vụ thanh toán hiện đại, giảm dần thanh toán bằng tiền mặt trong nền kinh tế. Phát triển các hệ thống quản lý và xử lý giao dịch tập trung; hệ thống giao dịch trực tuyến, đồng thời khẩn trương thiết lập hệ thống điểm giao dịch tự động; phát triển cơ sở chấp nhận thẻ và các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác của ngân hàng. Triển khai rộng rãi các dịch vụ thanh toán điện tử và các hệ thống giao dịch điện tử, giao dịch trực tuyến, đồng thời đẩy mạnh đầu tư, nghiên cứu và ứng dụng các công cụ thanh toán mới theo tiêu chuẩn quốc tế. Đưa vào triển khai rộng rãi các loại thẻ nội địa và quốc tế, thẻ đa năng, thẻ thông minh, thẻ công nhận, hệ thống giao dịch tự động cho phép khách hàng mở tài khoản một nơi và có thể thực hiện giao dịch ở bất cứ nơi đâu có điểm giao dịch. Đẩy mạnh các dịch vụ làm đại lý phát hành và thanh toán thẻ, thẻ quốc tế, đồng thời từng bước phát triển dịch vụ phát hành các loại thẻ quốc tế của các TCTD Việt Nam.

- Tiếp tục thăm dò ứng dụng và phát triển các dịch vụ ngân hàng mới trên nền tảng công nghệ hiện đại. Nhanh chóng phát triển các dịch vụ tài chính phi ngân hàng, khai thác phát triển các dịch vụ ngân hàng bổ trợ, dịch vụ ngân hàng phái sinh. Phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng đa dạng gắn kết với các dịch vụ tài chính phi ngân hàng, hình thành nên hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói, đa dạng đáp ứng nhu cầu của xã hội về dịch vụ tài chính để khuyến khích các tổ chức, công nhân tiết kiệm và đầu tư có hiệu quả các tài sản tiết kiệm trên cơ sở mở rộng quyền tiếp cận dịch vụ tài chính, ngân hàng và cơ hội kinh doanh. Tạo điều kiện cho các TCTD

tham gia cú hiệu quả vào việc cung cấp các dịch vụ tài chính phi ngân hàng để tối đa hoá năng lực kinh doanh và tăng thu nhập của TCTD, đồng thời các TCTD tham gia tách cực hơn vào thị trường vốn và thị trường bảo hiểm để đa dạng hoá hoạt động kinh doanh, nâng cao khả năng chuyển đổi và phòng ngừa rủi ro của các TCTD....

### **3.2. Giải pháp thực đẩy các hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.**

#### **3.2.1. Về phía các ngân hàng thương mại Việt Nam.**

-Lựa chọn chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại đồng bộ và phù hợp với tổng hình thức của mỗi ngân hàng:

- Tăng quy mô vốn tự có.
- Xây dựng chiến lược cung ứng phù hợp để phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại.
- Đổi mới cơ cấu tổ chức và nâng cao năng lực quản trị điều hành.
- Xây dựng các chiến lược tiếp thị phù hợp, có hiệu quả.
- Phát triển nguồn nhân lực.

+*Đối với các cán bộ vốn được đào tạo từ thời bao cấp*: Cần chú ý các khâu đào tạo ngắn hạn, hay dài hạn để đào tạo, đào tạo lại nhằm cung cấp các kiến thức nghiệp vụ ngân hàng mới, các kiến thức về vi tính, cung ứng ngân hàng, ngoại ngữ, các khâu đào tạo về kỹ năng giao tiếp khách hàng, quản trị ngân hàng....Sắp xếp lại cho họ các công việc phù hợp trong điều kiện khả năng nắm bắt công việc hiện tại tại khu vực phù hợp (chẳng hạn như bố trí họ làm công việc của Back-end – chăm sóc khách hàng từ...)

+*Đối với các cán bộ mới*: Cần cho họ tham gia các khâu đào tạo trang bị cho họ kiến thức tổng thể về mọi hoạt động đang được tiến hành của ngân hàng, các chương trình về kỹ năng giao tiếp (đây là khâu rất yếu của các sinh viên mới ra trường) trước khi họ thực hiện công việc nghiệp vụ.

+*Đối với trường hợp thiếu các chuyên gia chuyên nghiệp*: Trước mắt chưa thể đào tạo ngay được thợ các NHTMVN có thể có những chuyên gia nước ngoài, hoặc chuyên gia chuyển giao công nghệ. Bên cạnh cung ứng công nghệ phải chịu trách nhiệm điều động chuyên gia hướng dẫn và đào tạo cán bộ NHTMVN. Trên thế giới, đặc biệt là ở mảng công nghệ thông tin việc thuê nhân công từ nước ngoài thực hiện một số công việc từ xa rất phổ biến (ví dụ: Ấn độ, Nhật bản)

+ Phõn loại cõn bộ cú năng lực (cõn bộ nguồn) để cú cõc chõnh sõch ãào tạo, phõ triển ãài hạn như gửi ãi ãào tạo ở nước ngoài, cõc khoỏ học nõng cao, nghe cõc buổi toạ ãàm tãmm vĩ mụ...

+NHTM cần thường xuyõn tổ chức cõc hội thảo, thảo luận về nghiệp vụ nõng hàng mới trõn qui mụ toãn thể cõc cõn bộ nõng hàng. Khụng nõn để xảy ra tõnh trạng cõc bộ phận nghiõn cứu về mảng ãịch vụ nào thờ biết về mảng ãịch vụ ãú.

+ NHTM nõn xõy ãựng chương trõnh hành ãộng rừ ràng, trong ãú thể hiện rừ mục tiõu, sứ mệnh, tầm nõn của nõng hàng và nội qui, kỷ luật ãối với mỗi cõn bộ nõn viõn trong nõng hàng. Cõc nội ãung trõn nõn ãược thể hiện ngắn gọn, xýc tóch trong một quyển sổ nhỏ – “sổ tay cõn bộ”- cú thể mang trong mõnh một cõch gọn nhẹ - coi ãú như là cãm nang cụng tỏc của mỗi cõn bộ, để nhắc nõh họ ý thức ãược tốt hơn cụng việc mõnh ãang làm.

+Tãng cường cõc hoạt ãộng ãào tạo, ãào tạo lại thụng qua liõn kết ãào tạo với cõc trường ãại học chuyõn nõng cho người lao ãộng nhằm bổ sung cập nhật kiến thức. ãổi mới việc ãào tạo theo hướng cõc NHTM xõy ãựng cõc tiõu chuẩn chất lượng ãào tạo, chỉ tiõu ãào tạo sau ãú ký kết với cõc trường ãại học chuyõn nõng để tuyển chọn, ãào tạo cõc sinh viõn cú ãủ trõnh ãộ, năng lực, chương trõnh ãào tạo phự hợp cú khả năng ứng ãụng thực tế cao.

+ Cần trao quyền hơn nữa cho cõc cõn bộ tỏc nghiệp trõn cơ sở cõc qui trõnh mở ãể trõnh tõnh trạng thụ ãộng, phự thuộc gõy ỏch tắc trong quỏ trõnh xử lý nghiệp vụ, khuyõn khớch khả năng tự chủ, sõng tạo, quyết ãoãn cho cõc cõn bộ thực hiện.

+ Cõc NHTMQD cần phải ãổi mới chế ãộ tiền lương sao cho phự hợp với mặt bằng chung, trõnh hiện tượng cào bằng, phải cú cõc quỹ khen thưởng, quỹ phõ triển tài năng cho phự hợp ãể trõnh hiện tượng ý lại, thụ ãộng ãĩ hoà vi quý và ãặc biệt là hiện tượng chảy mỏu chất xõm như hiện nay.

### ***3.2.2. Về phớa Chõnh phỏ và nõng hàng nhà nước:***

- Cần hoàn thiện hệ thống phỏp luật cú liõn quan, bảo ãảm mụi trường cạnh tranh lành mạnh.

- Cần hoàn thiện chức năng ãiều tiết của Nõng hàng Nhà nước.

- Thýc ãẩy quỏ trõnh phõ triển cổ phần hoỏ Nõng hàng thương mại nhà nước.

- Cãi thiện mụi trường kinh tế - văn hoỏ - xó hội.

- Phát triển hệ thống cơ sở hạ tầng, đặc biệt là hạ tầng cung nghệ thụng tin phục vụ cho hoạt động dịch vụ ngõn hàng hiện đại.

- Hỗ trợ đào tạo nhõn lực

## KẾT LUẬN

*Ngày nay, mở rộng dịch vụ ngõn hàng hiện đại đang là một xu thế phát triển tất yếu trờn thế giới. Dịch vụ ngõn hàng hiện đại phát triển nhanh và làm biến đổi sõu sắc cõc phương thức kinh doanh, thay đổi hõnh thức, nội dung hoạt động kinh tế, văn hoỏ, xõ hội của loài người.*

*Để thực đẩy quả trờnh hội nhập, thu hýt khỏch hàng cũng như giành giật cơ hội trong kinh doanh, hầu hết cõc ngõn hàng trờn thế giới đó và đang khụng ngừng tăng cường tõm kiếm và đưa ra cõc dịch vụ tiện lợi, nhanh gọn và được hỗ trợ mạnh mẽ của cõc cung nghệ hiện đại. Với sự phát triển mạnh mẽ của cung nghệ thụng tin và truyền thụng, của khoa học kỹ thuật, của cung nghệ mới như Internet, mạng điện thoại di động..., mụ hõnh ngõn hàng truyền thống (brick and motra banking) đang dần được cải tiến và thay thế bằng mụ hõnh ngõn hàng hiện đại với đa dạng cõc loại hõnh dịch vụ cung ứng trờn nền tảng cung nghệ hiện đại ấy, đáp ứng mọi nhu cầu về dịch vụ tài chính ngõn hàng cho mọi đối tượng khỏch hàng ở mọi lúc, mọi nơi. Khẳng định bằng những thành cung trong những năm qua, dịch vụ ngõn hàng hiện đại đó cú những bước phát triển vượt bậc và trở thành mụ hõnh tất yếu cho hệ thống ngõn hàng trong thế kỷ 21.*

*Ở Việt Nam, dịch vụ ngõn hàng hiện đại cũng đang bắt đầu được triển khai. Tuy nhiên, tiến trờnh triển khai cung ứng loại hõnh dịch vụ này của cõc NHTMVN vẫn cũn nhiều hạn chế. Nguyên nhõn chủ yếu là do bản thõn cõc NHTMVN vẫn cũn yếu kộm về nhiều mặt như vốn, cung nghệ, nhõn lực...Ngoài ra, cõc yếu tố vĩ mụ như mụ trường kinh tế-văn hoỏ-xõ hội, hệ thống luật pháp, hệ thống cơ sở hạ tầng cung nghệ thụng tin-viễn thụng và vai trũ của nhà nước vẫn cũn nhiều yếu kộm. Do đó, chưa tạo điều kiện cho dịch vụ ngõn hàng hiện đại phát triển.*

*Thỏch thức của bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt, buộc cõc NHTMVN phải nhanh chóng tập trung mọi nguồn lực để phát triển dịch vụ ngõn hàng hiện đại. Tuy nhiên, để giải quyết thực trạng dịch vụ ngõn hàng hiện đại hiện nay, để phát triển dịch vụ ngõn hàng hiện đại cú hiệu quả thờ bước tiếp theo đóy cõc NHTMVN cần phải tiến hành ra sao?*

*Hy vọng rằng cõc giải pháp mà luận văn nõu ra ở trờn sẽ phần nào gợi mở cho cõc NHTMVN định hướng trong việc lựa chọn lối đi đỳng nhất trong chặng đường tới đóy của chiến lược phát triển dịch vụ ngõn hàng hiện đại.*

## References

1. “2001”, *Giáo trình lý thuyết tiền tệ và ngân hàng*, Học viện ngân hàng, Nhà xuất bản thống kê - Hà nội.
2. “2000”, *Giáo trình nghiệp vụ kinh doanh ngân hàng*, Học viện ngân hàng, Nhà xuất bản thống kê.
3. “2006”, *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng*, trường đại học Kinh tế Hồ Chí Minh, Nhà xuất bản thống kê.
4. “2003”, *Toàn cầu hoá và tác động đối với sự hội nhập của Việt nam*, Nhà xuất bản thế giới.
5. “1998”, *Hệ thống văn bản pháp luật về ngân hàng*, Ngân hàng nhà nước Việt nam, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia.
6. “2005”, *Kỷ yếu các công trình nghiên cứu khoa học ngành ngân hàng*, Ngân hàng nhà nước Việt nam, Nhà xuất bản thống kê Hà nội.
7. “2003,2004,2005,2006”, *Tạp chí ngân hàng*, Ngân hàng nhà nước Việt nam.
8. “2003,2004,2005,2006”, *Thị trường tài chính tiền tệ*, Hiệp hội ngân hàng.
9. TS. Đinh Văn Ân, 2004, *Việt Nam tích cực chuẩn bị gia nhập WTO trong một số lĩnh vực dịch vụ*, Nhà xuất bản Văn hoá thông tin Hà nội.
10. TS. Lê Đình Hợp, “1997”, *Một số vấn đề về cuộc cách mạng dịch vụ ngân hàng thập kỷ 90*, Tạp chí thông tin khoa học ngân hàng.
11. TS. Lưu Ngọc Trinh, “2002”, *Bước chuyển sang nền kinh tế tri thức ở một số nước trên thế giới hiện nay*, Nhà xuất bản giáo dục.
- 12.- “2006”, *Các thành tựu công nghệ và dịch vụ ngân hàng hiện đại*, Ngân hàng nhà nước, Nhà xuất bản văn hoá thông tin Hà nội.
13. Nguyễn Xuân Thành, “2005”, *Những vấn đề quan tâm nhất hiện nay của các nhà quản lý ngân hàng hiện đại*, Tạp chí ngân hàng.
14. Trần Thanh Liêm , “2004”, *Các kênh giao dịch của mô hình ngân hàng bán lẻ*, Tạp chí Ngân hàng Ngoại thương Việt nam.
15. TS. Trần Hoàng Ngân “2004”, *Vài nét về sự phát triển ngân hàng điện tử trên thế giới*, Tạp chí Ngân hàng.
16. Bernard Hoekman, Aaditya Mattoo, Philip English,”2004”, *Sổ tay về phát triển thương mại và WTO*, Nhà xuất bản Chính trị quốc gia Hà nội.
17. David Cox, “2001”, *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nhà xuất bản chính trị quốc gia.
18. Peter Rose, “2001”, *Quản trị NHTM*, Nhà xuất bản Tài chính.
19. Edward Reel, E. Gill, “1993”, *Ngân hàng thương mại*- Nhà xuất bản HCM.

20. Frederic S Miskhin, “1994”, *Tiền tệ Ngân hàng và thị trường tài chính*, Nhà xuất bản khoa học và kỹ thuật Hà nội.

21. Konrad, Adenauer, Stiftung, “2003”, *Toàn cầu hoá và tác động đối với sự hội nhập của Việt nam*, Nhà xuất bản thế giới.

22. ING Financial Institution, “2003”, *Khái niệm về bán lẻ và chiến lược dành cho tổ chức và chính phủ*.

23. Peter S. Rose, “2001”, *Quản trị Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính.

24. Dwight S. Ritter, “2002”, *Kỹ năng phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính*, Nhà xuất bản Thống kê.

25. Markus Koerner “2003”, *Strategic business unit Retail banking*.