

CÁC LOẠI HÌNH DỊCH VỤ BÁN LẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

Ths. Nguyễn Quốc Việt*

Với vai trò là trung gian tài chính thì hoạt động huy động vốn là một trong những hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại (NHTM), là nền tảng cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Các NHTM có thể huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau, trong đó vốn huy động từ khách hàng cá nhân (KHCCN), các doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) đóng vai trò chủ đạo, tạo lập nguồn vốn ổn định cho các ngân hàng. Bài viết sẽ làm rõ hơn về vấn đề này.

• Từ khóa: huy động vốn, ngân hàng thương mại, hoạt động dịch vụ bán lẻ.

As a financial intermediary, capital mobilization is one of the basic activities of commercial banks, which is the foundation for the bank's existence and development. Commercial banks can mobilize capital from various sources, of which capital mobilized from individual customers (science and technology), small and medium enterprises (SMEs) play a key role, creating stable capital sources for bank. The article will clarify this issue.

• Keywords: mobilizing capital, commercial banks, retail service activities.

Ngày nhận bài: 2/5/2019

Ngày chuyển phân biên: 10/5/2019

Ngày nhận phân biên: 15/5/2019

Ngày chấp nhận đăng: 20/5/2019

1. Về hoạt động huy động vốn:

Có thể thấy, hoạt động huy động vốn từ hoạt động bán lẻ ở các NHTM hiện nay được thực hiện qua các hình thức chủ yếu như:

- Tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn của DNNVV;
- Tiền gửi tiết kiệm dân cư;
- Huy động vốn thông qua phát hành các giấy tờ có giá.

2. Dịch vụ tín dụng

Hoạt động tín dụng bán lẻ của các NHTM hiện nay rất phong phú và đa dạng nhằm đáp ứng tốt nhất mọi nhu cầu của KH. Căn cứ theo đối tượng KH, có thể phân chia tín dụng bán lẻ thành hai loại hình cơ bản là cho vay KHCCN và cho vay KH DNNVV:

Cho vay KHCCN và hộ gia đình: Là các khoản cho vay nhỏ lẻ, đáp ứng nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt cá nhân, hộ gia đình nhằm nâng cao đời sống của người dân. Căn cứ theo mục đích sử dụng tiền vay, có thể phân chia thành các sản phẩm tín dụng cho KHCCN, hộ gia đình như sau:

- **Cho vay tiêu dùng:** là khoản cho vay nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu, mua sắm của cá nhân, hộ gia đình như: mua nhà, sửa chữa nhà cửa, mua sắm đồ dùng gia đình, thanh toán tiền chữa bệnh, chi trả cho các kỳ nghỉ gia đình hoặc chi phí du học... Trong đó, hai sản phẩm thông dụng và thường chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cho vay KHCCN là cho vay mua xe ô tô trả góp và cho vay mua, xây dựng sửa chữa nhà.

- **Cho vay sản xuất kinh doanh:** là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của KH là các hộ kinh doanh cá thể. KH có thể vay vốn ngắn hạn để thanh toán tiền hàng đối tác, hoặc tiền lương cho nhân viên.

- **Cho vay thông qua phát hành thẻ tín dụng:** Là một loại tín dụng tuân hoàn cấp cho chủ thẻ tín dụng. Mỗi chủ thẻ tín dụng được cấp một hạn mức tín dụng nhất định căn cứ vào mức độ tín nhiệm và năng lực tài chính, khả năng đảm bảo chi trả của chủ thẻ.

Cho vay KH DNNVV: với nhóm đối tượng KH này, các sản phẩm tín dụng được phân ra làm hai loại hình cơ bản:

- **Cho vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động:** để đáp ứng nhu cầu tài chính phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, các

* Trường Đại học Công đoàn

NHTM có thể xem xét, tài trợ vốn lưu động cho KH thông qua hình thức cấp hạn mức tín dụng khung, hạn mức tín dụng thường xuyên hoặc theo từng phương án kinh doanh cụ thể.

- *Vay trung, dài hạn để đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh*: bên cạnh cho vay vốn lưu động, các NHTM cũng xem xét, tài trợ vốn trung, dài hạn để KH mở rộng hoạt động như đầu tư mua đất, xây dựng nhà xưởng, mua sắm máy móc thiết bị... Căn cứ vào kế hoạch tài chính và dòng tiền của KH, ngân hàng sẽ xây dựng phương án hoàn trả nợ vay phù hợp, đảm bảo quản lý việc sử dụng vốn vay của KH đúng mục đích, hiệu quả.

3. Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

Các hình thức thanh toán qua ngân hàng được sử dụng chủ yếu bao gồm:

Thanh toán trong nước bao gồm:

- Thanh toán bằng séc.
- Thanh toán bằng lệnh chi (hoặc ủy nhiệm chi).
- Thanh toán bằng nhờ thu (hoặc ủy nhiệm thu).

Thanh toán nước ngoài

- *Chuyển tiền đi nước ngoài bằng điện chuyển tiền (TT) hoặc thư chuyển tiền (MTR)*: đây là phương thức thanh toán theo đó, nhà nhập khẩu yêu cầu NHTM phục vụ mình thông qua một ngân hàng đại lý ở nước ngoài chuyển trả một số tiền nhất định cho nhà xuất khẩu.

- *Trả tiền lấy chứng từ (C.A.D)*: phương thức thanh toán này được thực hiện bằng cách nhà nhập khẩu mở một tài khoản tín chấp tại ngân hàng phục vụ mình, và đưa ra các yêu cầu về bộ chứng từ thanh toán mà nhà xuất khẩu cần xuất trình trước khi nhận được tiền thanh toán.

- *Phương thức nhờ thu*: nhà xuất khẩu sau khi xuất hàng sẽ ủy thác cho ngân hàng của mình thu hộ tiền hàng của nhà nhập khẩu trên cơ sở xuất trình bộ chứng từ đầy đủ, hợp lệ. Có hai loại nhờ thu là nhờ thu chấp nhận chứng từ (D/A) và nhờ thu đổi chứng từ (D/P).

- *Thư tín dụng (L/C)*: là một văn bản do NHTM phát hành cho nhà nhập khẩu, cam kết sẽ thanh toán tiền cho nhà xuất khẩu (người thụ hưởng) khi người này xuất trình được bộ chứng từ hợp lệ. Trong hoạt động ngoại thương, thư tín dụng được sử dụng phổ biến bởi lẽ trong hình thức thanh toán này, các NHTM đóng vai trò trung gian, đảm bảo lợi ích cho cả nhà nhập khẩu và xuất khẩu.

Thanh toán bằng thẻ ngân hàng:

Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành và bán cho KH sử dụng để trả tiền hàng hóa, dịch vụ, các khoản thanh toán khác qua máy chấp nhận thanh toán thẻ POS hoặc rút tiền mặt, chuyển tiền, thanh toán tiền hàng tại các máy rút tiền tự động ATM. Các loại thẻ được sử dụng hiện nay bao gồm:

- *Thẻ ghi nợ*: là loại thẻ gắn liền với tài khoản tiền gửi thanh toán hay tài khoản séc của KH. KH sử dụng các loại thẻ này thì giá trị giao dịch được khấu trừ ngay vào tài khoản của KH, đồng thời ghi có ngay vào tài khoản của người thụ hưởng.

- *Thẻ tín dụng*: là loại thẻ được sử dụng phổ biến, ngân hàng cho phép chủ thẻ sử dụng một hạn mức tín dụng nhất định. Đối với những KH có quan hệ thường xuyên với ngân hàng, có tình hình tài chính tốt, luôn đảm bảo khả năng thanh toán thì ngân hàng cho phép sử dụng thẻ tín dụng.

- *Thẻ rút tiền mặt*: là loại thẻ rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc ở ngân hàng. Với chức năng chuyên biệt chỉ dùng để rút tiền, yêu cầu đặt ra đối với loại thẻ này là chủ thẻ phải ký quỹ tiền gửi vào tài khoản ngân hàng hoặc chủ thẻ được cấp tín dụng thấu chi mới sử dụng được.

4. Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ

Các nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ bao gồm:

- *Kinh doanh ngoại tệ với KH*: Thực hiện nghiệp vụ này, ngân hàng xác định và niêm yết tỷ giá của các đồng tiền được phép giao dịch tại trụ sở giao dịch hoặc trên các phương tiện thông tin liên lạc. Thông thường ngân hàng sẽ tiến hành mua bán nhằm đáp ứng tất cả các nhu cầu hợp pháp của KH theo tỷ giá niêm yết. Một số giao dịch, tỷ giá mua bán có thể thỏa thuận tùy theo từng đối tượng KH, giá trị giao dịch và quan hệ cung cầu trên thị trường. Căn cứ theo nhu cầu của KH, ngân hàng có thể thực hiện giao dịch hối đoái giao ngay (spot) hoặc có kỳ hạn (forward). Ngoài ra, các NHTM cũng cung cấp các giao dịch hối đoái hoán đổi (swap) hay giao dịch quyền chọn (option) để KH có thể phòng ngừa các rủi ro liên quan đến biến động tỷ giá.

- *Kinh doanh ngoại tệ hưởng chênh lệch giá*: thực hiện nghiệp vụ này ngân hàng tiến hành mua bán ngoại tệ trên hai hay nhiều thị trường để thu lợi trên cơ sở có sự chênh lệch giá cả giữa các thị trường này.

5. Dịch vụ bảo lãnh

Các hình thức bảo lãnh phổ biến bao gồm: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh tạm ứng, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng và bảo lãnh bảo hành. Dịch vụ bảo lãnh chủ yếu được cung cấp cho KH là các DNNVV.

6. Các loại hình dịch vụ khác

Bên cạnh các dịch vụ truyền thống, các dịch vụ ngân hàng hiện đại đang ngày càng phát triển. Các dịch vụ này gồm:

- *Dịch vụ ngân hàng điện tử*: loại hình dịch vụ này cho phép KH có thể thực hiện các giao dịch như kiểm tra số dư tài khoản, kiểm tra các giao dịch gần nhất, tra cứu thông tin tỷ giá, lãi suất, chuyển tiền thanh toán và một số các giao dịch khác với ngân hàng chỉ bằng một máy tính có nối mạng hay một chiếc điện thoại. Ưu điểm nổi bật của dịch vụ này là các KH có thể thực hiện các giao dịch kể trên mọi lúc, mọi nơi và không cần phải đến các điểm giao dịch truyền thống của ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ này bao gồm: call centre; phone banking; ATM; POS; internet banking.

- *Dịch vụ chuyển tiền kiều hối*: là dịch vụ của ngân hàng (và các tổ chức được phép hoạt động kiều hối) phục vụ chuyển tiền của các cá nhân ở nước ngoài gửi tiền về cho các cá nhân trong nước. Các cá nhân trong nước có thể nhận mở tài khoản để nhận tiền hoặc nhận tiền theo chứng minh thư.

- *Dịch vụ bảo hiểm (bancassurance)*: là việc ngân hàng hợp tác với công ty bảo hiểm để cung cấp các sản phẩm bảo hiểm cho KH của mình. Các nhân viên ngân hàng sẽ được công ty bảo hiểm hỗ trợ đào tạo về sản phẩm, về kỹ năng bán hàng, về các chương trình marketing... đảm bảo đủ năng lực tư vấn, bán các sản phẩm bảo hiểm cho KH. Công ty bảo hiểm sẽ trực tiếp quản lý KH, xử lý các đơn bảo hiểm khi phát sinh trách nhiệm bồi thường. Có 4 mô hình bancassurance chính là: Ngân hàng ký thỏa thuận phân phối sản phẩm cho công ty bảo hiểm và nhận hoa hồng phí; ngân hàng đầu tư vào công ty bảo hiểm để nắm giữ cổ phần tại công ty bảo hiểm; ngân hàng và công ty bảo hiểm liên doanh để thành lập công ty bảo hiểm mới và ngân hàng thành lập công ty bảo hiểm của riêng mình (hình thức này thường được áp dụng khi ngân hàng có chiến lược phát triển trở thành tập đoàn tài chính - ngân hàng cung cấp nhiều sản phẩm tài chính).

- *Dịch vụ tư vấn tài chính cá nhân*: ngân hàng dựa trên khối lượng thông tin sẵn có và đội ngũ cán bộ được đào tạo bài bản, có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm sẽ tư vấn, đưa ra các giải pháp tài chính tối ưu giúp KH của mình gìn giữ nguồn tài chính đang có và phát triển nó ngày một lớn hơn, đáp ứng các nhu cầu sử dụng trong tương lai. Căn cứ theo năng lực tài chính, dòng tiền hiện tại và các kế hoạch tài chính trong tương lai, cũng như mức độ chấp nhận rủi ro của KH và dự báo về tình hình thị trường, ngân hàng có thể tư vấn cho KH sử dụng nguồn tiền của mình một cách hợp lý, hiệu quả thông qua các kênh đầu tư như: đầu tư chứng khoán, bất động sản, mua vàng tích trữ hay đơn giản là sử dụng các sản phẩm tiết kiệm của ngân hàng.

- *Dịch vụ cho thuê kết sắt*: dịch vụ bảo quản và ký gửi tài sản, cho thuê kết sắt là dịch vụ khá phổ biến ở các NHTM tại các nước phát triển trên thế giới, và mới bắt đầu phát triển tại Việt Nam trong những năm gần đây. Với hệ thống kết sắt an toàn, đội ngũ nhân viên bảo vệ chuyên nghiệp và có kinh nghiệm, cùng cam kết về bảo mật thông tin, các KH có thể yên tâm để gửi các tài sản có giá của mình như đồ quý giá, cổ phiếu, giấy tờ nhà đất, chứng thư tài sản, di chúc... Tài sản của KH có thể được bảo quản theo dạng hợp đồng mờ, trong đó sẽ liệt kê chi tiết những tài sản sẽ được gửi tại ngân hàng, hoặc được bảo quản theo dạng hợp đồng kín, được lưu giữ trong những hộp khóa và ký xác nhận giữa KH và ngân hàng.

Ngoài các sản phẩm kể trên, các NHTM ngày nay còn mở rộng hoạt động bán lẻ thông qua việc cung cấp các dịch vụ như ủy thác đầu tư, kinh doanh vàng bạc đá quý, kinh doanh chứng khoán... Cùng với sự phát triển của kinh tế đất nước, nhu cầu của KH đối với các sản phẩm DVBL ngày càng cao, đây chính là tiền đề và là tiềm năng để cho các NHTM ở Việt Nam phát triển lĩnh vực hoạt động bán lẻ của mình.

Tài liệu tham khảo:

- The economist* (2016), Báo cáo đặc biệt hoạt động ngân hàng quốc tế.
 Viện nhân lực Ngân hàng - Tài chính BTC (2017), Báo cáo tại Diễn đàn Ngân hàng thế giới, London, Vương quốc Anh.
 Capgemini and Efma (2016), the 2012 World Retail Banking Report.
 Christopher H. Hause, James W. Mann, Shaun Norris (2018), *Current Trends In Distribution Channels: Where Are Banks Headed*.
 Delloitte (2018), *There is a future for Bank branches?*