

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI HIỆN NAY

TS. Phạm Thái Hà*

Trong những năm gần đây, chính sách của Việt Nam đã tạo điều kiện và môi trường thuận lợi cho hoạt động dịch vụ ngân hàng phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng, phong phú của người sử dụng. Với bối cảnh đó, dịch vụ ngân hàng đã có những chuyển biến tích cực về số lượng và chất lượng, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu sản xuất, tiêu dùng và đời sống xã hội, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng CNH - HĐH, hội nhập kinh tế toàn cầu, tuy nhiên vẫn còn những hạn chế nhất định, bài viết sẽ làm rõ hơn về những tồn tại và đưa ra một vài giải pháp cho vấn đề này.

• Từ khóa: ngân hàng thương mại, công nghệ thông tin, phát triển dịch vụ.

In recent years, Vietnam's policy has created favorable conditions and environment for developing banking services to meet the increasingly diverse and needs of users. With that context, banking services have made positive changes in quantity and quality, meeting the demand of production, consumption and social life, contributing to boosting economic growth in the direction of industrialization and modernization, global economic integration. However, there are still certain limitations, the article will clarify the problems and give some solutions to the this problem.

• Keywords: commercial banks, information technology, service development.

Ngày nhận bài: 1/3/2019

Ngày chuyển phần biện: 11/3/2019

Ngày nhận phần biện: 15/3/2019

Ngày chấp nhận đăng: 19/3/2019

1. Một số tồn tại và hạn chế

Thứ nhất, về ứng dụng công nghệ thông tin, các NHTM mặc dù đã đầu tư khá nhiều vào công nghệ, tuy nhiên vẫn còn hạn chế, chiếm tỷ trọng thấp trong đầu tư phát triển. Việc triển khai các ứng dụng công nghệ mới gặp khó khăn trong việc gia tăng lợi ích sản phẩm. Các phần mềm sử dụng phục vụ cho hoạt động thường hay bị lỗi (treo máy, rớt mạng...), hệ thống báo cáo phục vụ cho

công tác quản trị điều hành, công tác kinh doanh chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu.

Thứ hai, các dịch vụ ngân hàng hiện đại mang lại tiện ích cho khách hàng nhưng vẫn còn tiềm ẩn nhiều nguy cơ rủi ro. Mặc dù các NHTM đã tập trung đầu tư vào hệ thống an ninh mạng nhằm hạn chế rủi ro trong các giao dịch điện tử, các dịch vụ ngân hàng hiện đại, tuy nhiên hệ thống an ninh mạng chưa thực sự ngăn chặn có hiệu quả được các nguy cơ rủi ro. Mặt khác, khi có sự cố xảy ra, cá biệt có chi nhánh ngân hàng chưa sẵn sàng nhận trách nhiệm thuộc về mình, làm ảnh hưởng đến uy tín của cả hệ thống.

Thứ ba, công tác chăm sóc khách hàng của phần lớn các NHTM hiện nay chưa được chú trọng đúng mức. Ngoài việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu thì các NHTM hiện nay chưa thực sự chú trọng tới công tác chăm sóc khách hàng sau bán hàng. Việc chăm sóc khách hàng của các ngân hàng còn chưa thực sự phù hợp với từng đối tượng khách hàng, chưa tìm hiểu cụ thể nhu cầu, sở thích, mong muốn của các đối tượng khách hàng khác nhau để có công tác chăm sóc khác nhau.

Thứ tư, chính sách giá cả của sản phẩm dịch vụ chưa thực sự hợp lý. Mặc dù hiện nay các NHTM khá linh hoạt và hợp lý với mục tiêu khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng, tuy nhiên cách thức xác định giá cả của ngân hàng hiện nay phần lớn dựa trên đối thủ cạnh tranh hoặc theo các quy định của Nhà nước chưa phải trên giá

* Văn phòng Chính phủ

trị thực tế của sản phẩm dịch vụ cung cấp... nên trong một số trường hợp giá bán sản phẩm chưa thực sự hợp lý khiến khách hàng cảm thấy chưa thực sự hài lòng.

Thứ năm, năng lực và thái độ đội ngũ nhân viên chưa thực sự chuyên nghiệp.

Nhân viên đôi khi chưa nắm vững kiến thức về chính sách sản phẩm để tư vấn chính xác cho khách hàng. Khi ngân hàng ban hành những chương trình chính sách sản phẩm mới hoặc đối với những nghiệp vụ có thủ tục khá phức tạp nhân viên đôi khi chưa tận tình thông báo và hướng dẫn cho khách hàng.

Thứ sáu, quy trình thủ tục của các ngân hàng vẫn còn rườm rà và phức tạp gây mất nhiều thời gian và phiền hà cho khách hàng. Để hoàn tất một giao dịch khách hàng phải điền nhiều thông tin cũng như ký khá nhiều chữ ký, như đối với một lần thực hiện giao dịch khách hàng phải ký trên bảng kê thu chi tiền, trên chứng từ thu chi, ký trên giấy đề nghị thực hiện giao dịch... Khi phát sinh xử lý các vấn đề của khách hàng, đôi khi cần thông qua nhiều cấp bậc từ nhân viên đến lãnh đạo phòng giao dịch, lãnh đạo chi nhánh, hội sở nên mất nhiều thời gian giải quyết vấn đề cho khách hàng làm mất thời gian của khách hàng.

2. Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng hiện nay

Đối với các ngân hàng thương mại

Một là, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng. Trong đó, bao gồm trước tiên là hiện đại hóa đồng bộ hạ tầng kỹ thuật công nghệ trên phạm vi toàn hệ thống ngân hàng. Số lượng cũng như chất lượng các dịch vụ của một ngân hàng phụ thuộc không ít vào yếu tố công nghệ kinh doanh của ngân hàng đó.

Hai là, hoàn thiện và chuẩn hóa quy trình tác nghiệp và quản lý nghiệp vụ theo hướng tự động hóa. Trong những năm qua, mặc dù các NHTM đã đầu tư một nguồn lực không nhỏ nhằm hiện đại hóa công nghệ ngân hàng bằng việc áp dụng và nâng cấp phần mềm ngân hàng. Trên cơ sở phần mềm ngân hàng lõi, các NHTM cần nghiên cứu, xây dựng những phân hệ phần mềm quản lý dữ liệu khách hàng cho các gói sản phẩm của mình, đặc biệt là các sản phẩm cá nhân. Bởi, mỗi sản phẩm ngân hàng phát triển thường theo

hướng quy định khá cụ thể, chi tiết theo các tiêu thức khách hàng khác nhau, việc quản lý khách hàng sẽ chính xác và hiệu quả hơn nếu được tự động hóa bằng hệ thống phần mềm.

Ba là, nâng cao hiệu quả của hoạt động marketing nhằm quảng bá và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Khả năng phát triển dịch vụ của ngân hàng có sự đóng góp không thể thiếu của hoạt động marketing, đặc biệt đối với một số ngân hàng có thời gian hoạt động trên thị trường chưa lâu. Những sản phẩm dịch vụ lần đầu đưa vào danh mục kinh doanh của ngân hàng, nếu không có hoạt động marketing thì khách hàng sẽ không biết đến sản phẩm đó cùng với tiện ích của nó. Chính vì vậy, cần nâng cao hiệu quả của hoạt động marketing nhằm quảng bá và giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Bốn là, đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng, đáp ứng yêu cầu trong giai đoạn mới. Cùng với nhận thức về vai trò của nguồn nhân lực như là một tài sản quý nhất của ngân hàng, những năm qua nhiều ngân hàng đã có những chính sách nhân sự nhất định trong việc tuyển dụng, đào tạo các cán bộ quản lý và nhân viên mới nhằm đáp ứng đòi hỏi về tăng trưởng và phát triển.

Đối với Chính phủ

Thứ nhất, cần hoàn thiện hệ thống pháp luật nói chung, hệ thống pháp luật về ngân hàng - tài chính nói riêng để tạo hành lang pháp lý đầy đủ, minh bạch, rõ ràng phù hợp với yêu cầu hội nhập quốc tế, đồng thời tạo môi trường kinh doanh ổn định, lành mạnh. Hoạt động trong nền kinh tế thị trường vận hành theo định hướng xã hội chủ nghĩa, các NHTM ở Việt Nam đã và đang được kiểm soát và tuân thủ theo những chính sách quản lý nhất quán của Nhà nước.

Thứ hai, hoàn thiện cơ chế quản lý ngoại hối theo hướng tự do hóa các giao dịch vãng lai và kiểm soát có chọn lọc các giao dịch về vốn. Tự do hóa hoạt động ngoại hối là quá trình dỡ bỏ dần các hạn chế áp dụng cho các giao dịch ngoại hối được phép mà chủ yếu là các giao dịch liên quan đến thanh toán xuất, nhập khẩu và chi trả dịch vụ giữa nước ta với nước ngoài, việc tổ chức và cá nhân mua, chuyên ngoại tệ vào ra khỏi lãnh thổ... Đã đến lúc Chính phủ cần có quy định “mở” hơn về thị trường ngoại hối nhằm tạo tính lưu thông hơn nữa giữa thị trường vốn của Việt Nam với thế giới, góp phần giảm áp lực tăng tỷ giá, cũng

như thu hút nguồn lực về vốn cho phát triển kinh tế. Bên cạnh đó, một cơ chế tỷ giá linh hoạt, có sự điều tiết của Nhà nước cũng là điều cần hướng tới trong thị trường ngoại hối theo hướng mở cửa, chuẩn hoá theo thông lệ quốc tế.

Thứ ba, Chính phủ cần thực thi các biện pháp đồng bộ để thực hiện chương trình hạn chế tiền mặt trong lưu thông góp phần làm minh bạch và lành mạnh hóa nền kinh tế. Trong những năm qua, các ngân hàng đã có nhiều nỗ lực trong việc cung cấp các sản phẩm - dịch vụ thanh toán hiện đại giúp người dân tiếp cận với các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, do thị trường dịch vụ ngân hàng bán lẻ phát triển chưa hoàn chỉnh, thói quen thanh toán bằng tiền mặt trong mua sắm của người dân đã làm hạn chế sự phát triển các phương thức thanh toán tiên tiến như thanh toán bằng thẻ điện tử, thanh toán qua Internet, thanh toán bằng séc... Còn thiếu sự liên kết giữa các nhà cung cấp dịch vụ như điện lực, viễn thông, cấp nước... với ngân hàng trong việc thúc đẩy khách hàng sử dụng phương tiện thanh toán hiện đại. Nhiều loại hình dịch vụ thông dụng phổ biến trong xã hội mà người dân có nhu cầu phát sinh thường xuyên như hệ thống siêu thị, cửa hàng, khách sạn, nhà hàng chưa sẵn sàng hợp tác với ngân hàng về thanh toán thẻ.

Trong thời gian tới Chính phủ cần ban hành thêm các quy định khuyến khích hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt như: áp dụng trả lương qua tài khoản cho 100% cán bộ viên chức nhà nước; có chính sách hỗ trợ thích hợp để các ngân hàng có thể điều chỉnh giảm mức phí giao dịch, từ đó khuyến khích khách hàng sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt; và mở rộng phạm vi thanh toán của hệ thống thanh toán liên ngân hàng kéo dài thời gian thanh toán, đồng thời phải sớm hình thành trung tâm chuyển mạch quốc gia. Chính phủ cùng ngành ngân hàng phải đẩy mạnh thực hiện các chính sách tuyên truyền về các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt và các tiện ích trong thanh toán không dùng tiền mặt đến mọi người dân để mọi người biết và có thể sử dụng. Điều này sẽ có tác dụng lớn trong việc không dùng tiền mặt thanh toán, nâng cao ý thức của người dân về việc sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại, dần xóa bỏ thói quen sử dụng tiền mặt và phần nào góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

Thứ tư, tập trung giải quyết hàng tồn kho cho nền kinh tế. Nợ xấu không phải là “cục máu đông” làm cản trở sự phát triển của nền kinh tế, mà hàng tồn kho mới chính là “cục máu đông”, hàng tồn kho được giải phóng thì nợ xấu của ngân hàng đương nhiên sẽ giảm bớt. Vì vậy, trong giai đoạn hiện nay, để tháo gỡ khó khăn cho doanh nghiệp, đề nghị Nhà nước có các giải pháp tập trung giải quyết hàng tồn kho của doanh nghiệp, thông qua đẩy mạnh hơn nữa các chương trình kích cầu tiêu dùng để kích thích doanh nghiệp sản xuất kinh doanh. Đồng thời, đề nghị Nhà nước xem xét tiếp tục gia hạn thời gian nộp thuế VAT và giảm thuế thu nhập cho doanh nghiệp. Một trong những nguyên nhân nhiều doanh nghiệp chưa tiếp cận được các gói hỗ trợ với lãi suất thấp của các ngân hàng thời gian qua là do các khoản nợ quá hạn của doanh nghiệp tại ngân hàng. Vì vậy, để giải quyết nhanh vấn đề nợ xấu hiện nay, qua đó giúp doanh nghiệp tiếp cận được vốn ngân hàng, đề nghị Nhà nước: (i) Sớm thành lập công ty mua bán nợ xấu quốc gia; (ii) Có chính sách xử lý nhanh các khoản nợ xấu của NHTM và doanh nghiệp nhà nước do thực hiện chính sách của Nhà nước.

Đối với Ngân hàng Nhà nước

Thứ nhất, hoàn thiện hành lang pháp lý theo hướng phù hợp với yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế nhằm tăng cường hiệu quả quản lý của Nhà nước. NHNN cần tiếp tục hoàn thiện Luật Ngân hàng Nhà nước, Luật Các tổ chức tín dụng, cụ thể: Tiến hành rà soát, bổ sung, sửa đổi một số quy định, chính sách và văn bản cho phù hợp với lộ trình thực hiện các cam kết quốc tế về lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng, mà trước hết là thực hiện Hiệp định thương mại Việt Nam - Hoa Kỳ, các cam kết cải cách và mở cửa thị trường khi gia nhập Tổ chức thương mại thế giới - WTO. NHNN với vai trò là cơ quan chủ quản, quản lý hoạt động của các tổ chức tín dụng cần xây dựng một cơ chế phối hợp với các Bộ, ngành trong điều hành chính sách tiền tệ, tỷ giá, lãi suất hay chính sách đầu tư công của Chính phủ... Ngoài ra, NHNN cũng cần sớm phối hợp với các cơ quan hữu quan đệ trình Chính phủ, Quốc hội sửa đổi và ban hành các chính sách liên quan đến giao dịch điện tử như chứng từ điện tử, chữ ký điện tử, bảo mật, an toàn, xác nhận chữ ký điện tử... để có cơ sở triển khai các dịch vụ mới, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng công nghệ ngân hàng hiện đại. Bên

cạnh đó, hạn chế sự bảo hộ, bao cấp của nhà nước trong lĩnh vực tiền tệ, tín dụng nhằm tạo lập môi trường kinh doanh bình đẳng, nâng cao sức cạnh tranh của các doanh nghiệp trong điều kiện hội nhập và tự do hóa thương mại.

Thứ hai, Ngân hàng Nhà nước cần mở rộng hơn nữa các hoạt động hợp tác quốc tế, tạo tiền đề cho sự hợp tác của các ngân hàng thương mại. NHNN cần thể hiện tốt hơn vai trò của đơn vị quản lý hệ thống tài chính của một quốc gia, cần chủ động đẩy mạnh hợp tác với các định chế tài chính quốc tế nhằm quảng bá hình ảnh ngân hàng trong nước. Đồng thời, NHNN cũng cần tham gia tích cực vào các hiệp ước, thỏa thuận quốc tế về thanh tra, giám sát hoạt động ngân hàng để đảm bảo sự an toàn và minh bạch của hệ thống tài chính.

Ngoài ra, NHNN cần đề ra những chính sách hỗ trợ, khuyến khích một cách hợp lý để các tổ chức tài chính trong nước mạnh dạn mở rộng hoạt động ra thị trường nước ngoài và tận dụng được nguồn vốn, công nghệ từ các nước và các tổ chức quốc tế, trao đổi thông tin về lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt về đào tạo, phổ biến kiến thức và kinh nghiệm hội nhập cho những cán bộ của NHNN và một số NHTM, tranh thủ sự hỗ trợ kỹ thuật, công nghệ thanh tra, giám sát tiên tiến.

Thứ ba, Ngân hàng Nhà nước cần nâng cao năng lực trong việc điều hành chính sách tiền tệ. Những biến động về kinh tế ngày càng có xu hướng diễn ra thường xuyên và khó tiên lượng, chính vì vậy, hoạt động điều hành các chính sách tiền tệ của NHNN cần linh hoạt và chủ động hơn, đồng thời cũng cần đảm bảo tính chính xác và công khai, tránh sự lúng túng bị động trong hoạt động của các ngân hàng thương mại. Việc điều hành thị trường tiền tệ của NHNN cũng cần có sự thống nhất, phối hợp với các Bộ, ngành trong điều hành.

Thứ tư, Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện cơ chế nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của thị trường mở. Nghiệp vụ thị trường mở là lĩnh vực hoạt động ngân hàng còn khá mới tại Việt Nam nhằm đáp ứng yêu cầu đổi mới của nền kinh tế, chuyển dần từ sử dụng công cụ tiền tệ trực tiếp sang sử dụng công cụ gián tiếp, giúp các tổ chức tín dụng đảm bảo khả năng thanh toán nhanh chóng, kịp thời. Thị trường mở là nơi Ngân hàng Nhà nước thực hiện việc mua bán ngắn hạn dưới

1 năm các giấy tờ có giá trị như tín phiếu, trái phiếu kho bạc với các tổ chức tín dụng. Đây là thị trường tiền tệ thứ cấp, nhằm đảm bảo hỗ trợ khả năng thanh toán cho các tổ chức tín dụng và điều tiết thị trường tiền tệ theo chính sách hàng năm. Nghiệp vụ thị trường mở đã trở thành kênh chủ yếu để NHNN bơm tiền vào nền kinh tế và rút tiền khỏi lưu thông, góp phần quan trọng điều hoà vốn khả dụng của các ngân hàng thương mại, tạo nguồn vốn cho NHTM để phát triển các sản phẩm dịch vụ.

Thứ năm, Ngân hàng Nhà nước cần đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ và nguồn nhân lực để cơ chế vận hành của hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng được thực hiện thông suốt. Hệ thống thanh toán liên ngân hàng được kết nối trực tuyến từ chi nhánh của các tổ chức tín dụng với các trung tâm xử lý khu vực để thực hiện những dịch vụ thanh toán điện tử tức thời thông qua một bộ tài khoản quyết toán duy nhất mở tại NHNN. Hệ thống thanh toán điện tử sẽ góp phần tăng tốc độ xử lý giao dịch, đáp ứng yêu cầu thanh toán nhanh chóng, an toàn, tin cậy. Do vậy, NHNN hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử này để giúp cho các NHTM giảm được thời gian chuyển tiền cho khách hàng, góp phần gia tăng hệ số tạo tiền, tăng vốn khả dụng cho ngân hàng thương mại, các khách hàng sử dụng dịch vụ.

Thứ sáu, liên quan đến hoạt động thẻ và hoạt động ngoại hối. Đề nghị NHNN sớm cho phép các NHTM có nhu cầu lắp đặt, chuyển đổi địa điểm đặt máy ATM chỉ cần thông báo cho NHNN trên địa bàn biết, mà không cần phải làm thủ tục xin phép như quy định hiện hành. Hiện nay, người dân trên địa bàn chủ yếu sử dụng thẻ ATM để rút tiền mặt, vì vậy, để hạn chế thanh toán bằng tiền mặt, khuyến khích người dân thanh toán không dùng tiền mặt theo định hướng của Chính phủ và NHNN, đề nghị NHNN cho phép các NHTM được thu phí rút tiền ATM nội mạng. Ngoài ra, đề nghị NHNN sớm ban hành văn bản hướng dẫn Pháp lệnh ngoại hối và Nghị định 160 liên quan đến thu đổi ngoại tệ, chi trả ngoại tệ, vay trả nợ nước ngoài... để các TCTD có cơ sở thực hiện.

Tài liệu tham khảo:

- Báo cáo thường niên của NHNN các năm 2015, 2016, 2017.
Trần Thị Thanh Thủy (2018) “Chất lượng dịch vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam”, Luận án Tiến sĩ kinh tế.