

VẤN ĐỀ PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

Th.S Vũ Thị Dậu

Khoa Kinh tế - Đại học Quốc gia Hà Nội

Ngân hàng thương mại (NHTM) là các tổ chức tài chính trung gian, thực hiện kinh doanh tiền tệ với mục tiêu kiếm lời. Các dịch vụ của NHTM có thể chia làm hai loại: các dịch vụ truyền thống, các dịch vụ thu phí và hưởng hoa hồng. Các dịch vụ truyền thống của các NHTM là nhận tiền gửi và cho vay, song càng ngày NHTM càng cung cấp nhiều dịch vụ thu phí và hưởng hoa hồng. Đó là những dịch vụ rất tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động kinh tế, đời sống và là hoạt động đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho các ngân hàng. Những dịch vụ này không phải là mới mẻ đối với Việt Nam nhưng tính phổ biến của nó còn rất hạn chế. Bài viết này muốn giới thiệu về các dịch vụ thu phí và hưởng hoa hồng của ngân hàng và đề cập tới vấn đề phát triển các dịch vụ này cho khách hàng là cá nhân ở Việt Nam.

Các dịch vụ ngân hàng không tách rời bản chất của một NHTM, đó là những lợi ích mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng nhằm đáp ứng các nhu cầu của họ. Trên cơ sở đó, xã hội giảm được nhiều loại chi phí trong giao dịch, đặc biệt là giảm chi phí do giảm lưu thông tiền mặt. Mỗi NHTM có thể phục vụ rất nhiều dịch vụ khác nhau và mỗi dịch vụ cho những đối tượng khách hàng khác nhau sẽ đem lại những lợi ích riêng.

1. Dịch vụ cho khách hàng là cá nhân

Để tổ chức các dịch vụ cho khách hàng là cá nhân, NHTM phải cung cấp cho khách hàng những phương tiện như: séc, thẻ tín dụng, thẻ du lịch...

Séc là công cụ được coi như tiền mặt, có tính lỏng rất cao (chỉ sau tiền mặt). Khi mở tài khoản ở ngân hàng, khách hàng được ngân hàng cung cấp cho một tấm thẻ và một quyển sổ séc. Trên thẻ có ghi số tiền trong tài khoản và mỗi lần muốn rút tiền, khách hàng phải viết séc yêu cầu ngân hàng. Séc được sử dụng để rút tiền mặt tại các NHTM và sử dụng cho việc thanh toán khi mua hàng. Thậm chí, khách hàng có thể rút quá số tiền ghi trên thẻ nếu ngân hàng cho phép thấu chi.

Thẻ tín dụng, cũng giống như thẻ séc, là một công cụ để rút tiền mặt ở các ngân hàng, đảm bảo cho việc thanh toán. Có thể sử dụng thẻ tín dụng ở các máy rút tiền tự động ATM hoặc qua hệ thống chuyển tiền điện tử tại các điểm bán hàng (khách hàng có thể đưa thẻ vào máy để kiểm tra mã số và tài khoản, sau đó, tài khoản của khách hàng sẽ được ghi "nợ" và tài khoản của chủ cửa hàng sẽ được ghi "có" đúng bằng số tiền mà khách mua hàng phải trả).

Với thẻ tín dụng, khách hàng có thể rút tiền mà không có tiền trong tài khoản. Sau đó ngân hàng sẽ báo cho khách hàng biết những khoản chi tiêu của họ. Ngân hàng sẽ thu lãi nếu khách hàng chưa thanh toán hết cho ngân hàng, hoặc thanh toán chậm số tiền đó.

Thẻ du lịch hay còn gọi là *séc du lịch* là một phương tiện an toàn để mang tiền đi du lịch, đặc biệt là du lịch quốc tế. Ví dụ một người từ Việt Nam muốn sang Thái Lan du lịch có thể đem theo thẻ du lịch để chi tiêu mua sắm. Để có thể thanh toán theo phương thức này, người khách du lịch này phải thoả thuận trước với ngân hàng phát thẻ ở Việt Nam (VCB chẳng hạn) để có được một thẻ du lịch. Khi tới Thái Lan, khách du lịch người Việt Nam này có thể rút tiền mặt ở ngân hàng Thái Lan có quan hệ đại lý với VCB Việt Nam. Nếu không may mất thẻ, ngân hàng ở Thái Lan có thể giúp đỡ và đảm bảo tiền mặt cho khách hàng.

Để có thể sử dụng được các phương tiện trên, bên cạnh sự mở mang của các cơ sở NHTM, còn cần phải bố trí các máy rút tiền tự động ở ngân hàng, nơi công cộng như các cửa hàng, sân bay, nhà ga... Máy rút tiền tự động ATM được nối mạng với các NHTM và cung cấp tiền mặt cho người sử dụng sau vài giây. ATM cho phép thực hiện nhiều dịch vụ ngân hàng như: rút tiền mặt từ tài khoản, theo dõi tiền trên tài khoản, chuyển tiền giữa các tài khoản, một khoản tín dụng từ ngân hàng.

ATM sẽ nhận dạng một thẻ tín dụng cá nhân mà khách hàng được ngân hàng cung cấp khi nhận thẻ. Trên thẻ có lưu trữ những thông tin về tài khoản của khách hàng, nếu khách hàng rút quá số tiền trong tài khoản, ATM sẽ thông báo và ngay từ lúc đó, ngân hàng sẽ ghi "nợ" vào tài khoản của khách hàng. Số tiền "nợ" gồm hai phần: một phần tiền rút quá tài khoản, một phần tiền phải trả lãi cho ngân hàng từ số tiền nợ.

Mỗi ngân hàng có ATM riêng, nhưng khách hàng có thể rút tiền từ các ATM của các ngân hàng khác, nhưng phải nộp thêm một khoản phí mà ATM đã ghi vào thẻ.

Những dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng là cá nhân bao gồm:

- *Dịch vụ rút tiền mặt*: đây là một dịch vụ truyền thống của ngân hàng. Trước đây, khi muốn rút tiền mặt, khách hàng phải đến ngân hàng, nhưng khi có các phương tiện như các loại thẻ và séc thì bây giờ việc này chỉ thực hiện trong giấy lát. Điều đó sẽ cho phép tiết kiệm thời gian của khách hàng.

- *Dịch vụ thanh toán*: NHTM được coi là "thủ quỹ" của khách hàng. Khi có tài khoản ở ngân hàng, khách hàng có thể yêu cầu ngân hàng thanh toán cho những giao dịch của mình. Phương thức này tạo ra sự thuận tiện và an toàn cho khách hàng, họ không phải mang theo tiền mặt trong lúc đi mua hàng.

- *Các dịch vụ ngân hàng tại nhà*: với các phương tiện như séc và thẻ ngân hàng, khách hàng có thể liên hệ tới bất cứ một NHTM nào đó. Thông qua điện thoại và máy vi tính nối mạng với hệ thống ngân hàng, khách hàng có thể ở tại nhà mà vẫn giao dịch được với ngân hàng:

- + Yêu cầu ngân hàng thanh toán những khoản họ vừa mua, thanh toán hoá đơn (điện, nước, tiền thuê nhà...).

- + Yêu cầu chuyển tiền giữa các tài khoản khác nhau trong ngân hàng.

- + Yêu cầu ngân hàng tạo tài khoản mới, mua bảo hiểm...

Ngoài ra, ngân hàng còn cung cấp các dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ bảo quản ký gửi (nhận giữ các đồ vật khách hàng gửi), dịch vụ quản lý đầu tư (đặt tên khách hàng để nhận lợi tức cổ phần, mua bán cổ phiếu...). Tất cả các dịch vụ ngân hàng đều có thu phí.

2. Dịch vụ cho khách hàng là doanh nghiệp:

Các dịch vụ cho khách hàng là doanh nghiệp gồm:

- Dịch vụ bảo lãnh

Bảo lãnh là dịch vụ mà ngân hàng sử dụng uy tín của mình đứng ra chịu trách nhiệm về hoạt động của doanh nghiệp nào đó nhằm tạo sự tin tưởng cho đối tác của doanh nghiệp.

+ Ngân hàng bảo lãnh cho doanh nghiệp vay vốn của các ngân hàng khác, đặc biệt của các ngân hàng nước ngoài.

+ Ngân hàng bảo lãnh về khả năng thanh toán của doanh nghiệp khi xảy ra việc mua bán chịu hàng hoá.

+ Đại lý mua bán nợ: ngân hàng ứng tiền trước để thanh toán cho doanh nghiệp bán (sau khi doanh nghiệp cung cấp hàng hoá, dịch vụ) và sẽ chịu trách nhiệm đòi nợ từ doanh nghiệp mua. Với việc cung cấp dịch vụ này, NHTM có thể phải chịu rủi ro khi không đòi được nợ, nhưng ngân hàng được hưởng khoản phí và tiền hoa hồng khá lớn do doanh nghiệp bán hàng trả.

- Dịch vụ uỷ thác

Các doanh nghiệp có thể uỷ thác cho ngân hàng thực hiện một số nhiệm vụ và sẽ trả cho họ khoản phí và tiền hoa hồng như:

+ Ngân hàng chi trả lương, phụ cấp cho công nhân, thanh toán hoá đơn cho chi phí sản xuất (điện, nước, phí gây ngoại ứng...).

+ Ngân hàng phát hành cổ phiếu, trái phiếu cho công ty.

+ Ngân hàng kiểm kê, đánh giá tài sản của doanh nghiệp bị phá sản.

- Dịch vụ chuyển tiền

Ngân hàng có nhiều cách phục vụ chuyển tiền cho khách hàng là doanh nghiệp. Nếu chuyển tiền trong nội địa, khách hàng chỉ cần báo cho ngân hàng số tài khoản, tên người thụ hưởng. Nếu chuyển tiền ra nước ngoài, ngân hàng thường sử dụng hai cách: chuyển tiền hàng không và điện chuyển tiền.

+ *Chuyển tiền hàng không*: Khi doanh nghiệp trong nước yêu cầu ngân hàng chuyển tiền cho một công ty con ở nước ngoài, doanh nghiệp phải ghi rõ tên công ty con, địa chỉ, số tài khoản... Ngân hàng sẽ gửi thư thông báo cho ngân hàng đại lý ở nước ngoài về yêu cầu của khách

hàng. Ngân hàng đại lý xác nhận thư thông báo, so sánh chữ ký trong thư với chữ ký mẫu và chịu trách nhiệm thanh toán tiền cho công ty con.

+ *Điện chuyển tiền*: Phương thức này cũng giống chuyển tiền hàng không nhưng dấu hiệu nhận biết giữa hai ngân hàng không phải là chữ ký mà là mã số.

Các doanh nghiệp thường sử dụng dịch vụ này để trả lương vào tài khoản cho công nhân, thanh toán nợ hoặc chuyển tiền giữa công ty mẹ và công ty con.

- Dịch vụ tư vấn

Ngân hàng có thể cung cấp tư vấn, hướng dẫn doanh nghiệp trong nhiều lĩnh vực như: tính toán sổ sách, tìm nguồn đầu tư, đánh giá khả năng đầu tư, đa dạng hoá danh mục đầu tư, lập hợp đồng và chiến lược huy động vốn dự án kinh doanh, điều tra về tình hình đối tác... Cung cấp các dịch vụ này, NHTM giống như vị "quân sư" cho các doanh nghiệp.

Ngoài ra, ngân hàng cũng phục vụ các doanh nghiệp các dịch vụ quản lý đầu tư, bảo hiểm, nhận giữ tiền qua đêm... Có thể thấy ngân hàng không chỉ là một tổ chức vì lợi nhuận đơn thuần mà còn là công cụ trợ giúp đắc lực trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Đối với khách hàng là các nhà xuất nhập khẩu, ngân hàng có các dịch vụ sau: dịch vụ tìm đối tác và thị trường tiềm năng, dịch vụ tư vấn về quy định trong mậu dịch quốc tế, dịch vụ về thư tín dụng, nhờ thu, chuyển ngoại tệ...

Hệ thống NHTM Việt Nam ngay sau khi được thành lập trong hệ thống ngân hàng 2 cấp (năm 1990) đã tích cực đưa vào những phương tiện và phương thức thanh toán hiện đại để cung cấp các dịch vụ cho khách hàng. Đặc biệt các NHTM ngày càng phát triển các dịch vụ cho khách hàng là cá nhân. Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (VCB) là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam thực hiện các dịch vụ này. Năm 1990, VCB nhận làm đại lý thanh toán thẻ Visa cho ngân hàng BFCE của Singapore. Năm 1991 có thêm Master Card của tổ chức tài chính MBFCS của Malaysia, sau đó là các loại thẻ JCB của Nhật, Amex của Mỹ. Năm 1993, VCB đã phát hành được Master Card sử dụng VND trong nước, sau đó là thẻ Visa cũng được phát hành vào năm 1997.

Một số ngân hàng khác hiện nay như Ngân hàng Á châu, FST Vina Bank, Ngân hàng xuất nhập khẩu, Ngân hàng Công thương Việt Nam,

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam... cũng đã tổ chức thực hiện thanh toán bằng thẻ (chủ yếu làm đại lý thanh toán). Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam đã phát hành thẻ, mở rộng dịch vụ thanh toán, chi trả lương cho công chức trong hệ thống bằng cách chuyển lương vào tài khoản và cho sử dụng thẻ thanh toán để rút tiền.

Năm 1994, Ngân hàng Nhà nước tiến hành thí điểm mở tài khoản séc cá nhân ở 6 thành phố lớn (Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Hải Phòng, Đà Nẵng, Cần Thơ, Quảng Nam - Đà Nẵng), sau đó mở rộng ra khắp các tỉnh thành. Tính tới năm 2001 cả nước có 115.000 tài khoản séc cá nhân với số dư tiền gửi là 1.500 tỷ đồng. Bên cạnh đó, công nghệ điện tử đã được áp dụng vào thanh toán, chuyển việc thanh toán bằng sổ sách giấy tờ sang thanh toán qua hệ thống điện tử.

Nhà nước đã ban hành nhiều văn bản cho phép sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt trong giao dịch. Quyết định 196/TTg ngày 1/4/1997 của Thủ tướng Chính phủ cho phép sử dụng dữ liệu thông tin trên vật mang tin làm chứng từ kế toán và thanh toán. Quyết định 153/1997/QĐ - NHNN ngày 22 tháng 10 năm 1997 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành quy chế chuyển tiền điện tử. Tháng 10 năm 1999, quy chế phát hành và sử dụng thẻ ngân hàng ra đời nhằm phát triển công cụ thanh toán văn minh, hiện đại và hiệu quả.

Qua hơn 10 năm đổi mới hệ thống ngân hàng, có khoảng 4489 chi nhánh và phòng giao dịch, bình quân cứ gần 17000 người dân thì có một chi nhánh hoặc phòng giao dịch ngân hàng. Khối lượng thanh toán qua ngân hàng khoảng 3 - 5 triệu món/năm. Việc sử dụng các phương tiện thanh toán như: các loại thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, thẻ rút tiền tự động... ngày càng tăng. Trên cơ sở đó, các dịch vụ ngân hàng hiện đại phát triển nhanh, nhất là dịch vụ ngân hàng bán lẻ với các ứng dụng như Internet Banking của ANZ Bank, TCB Fast Access của Techcombank và một số dịch vụ ngân hàng tại nhà khác.

Tuy nhiên, theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt của Việt Nam còn khá lớn, chiếm 23% tổng phương tiện thanh toán của xã hội. Hệ thống thanh toán qua ngân hàng chậm phát triển, chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, điều đó đã gây trở ngại đối với việc tăng nhu cầu mở tài khoản và thực hiện

thanh toán qua ngân hàng đối với dân cư. Do vậy, tỷ lệ lợi nhuận từ các dịch vụ thu phí và hoa hồng chỉ chiếm 10% lợi nhuận của các ngân hàng. Hiện nay ngân hàng chưa thực sự là người "thủ quỹ" của nhân dân và thẻ ngân hàng còn là những phương tiện thanh toán xa lạ là do các nguyên nhân sau đây:

Thứ nhất, do thu nhập của người Việt Nam còn quá thấp và không ổn định nên mức chi tiêu còn hạn chế.

Thứ hai, thói quen của người Việt Nam là sử dụng tiền mặt, hơn nữa lại không được phổ cập thông tin về những công cụ thanh toán hiện đại, về cách sử dụng, tính ưu việt của chúng. Những phương tiện thanh toán này chưa thực sự hấp dẫn đối với họ.

Thứ ba, những cơ sở ngân hàng và đặc biệt những phương tiện đi kèm như máy rút tiền tự động ATM, máy thanh toán POS... chưa được lắp đặt rộng rãi ở những nơi công cộng.

Thứ tư, các dịch vụ ngân hàng chưa thực sự được mở mang như dịch vụ tại nhà, dịch vụ cho thuê kết sắt, dịch vụ tư vấn, bảo lãnh...

Trong những năm gần đây, do thu nhập và mức sống của người dân Việt Nam ngày càng tăng nên đã xuất hiện nhu cầu về phương tiện thanh toán đa dạng. Điều đó đòi hỏi các NHTM cần đưa ra những dịch vụ đáp ứng các nhu cầu đó. Hơn nữa, hệ thống tổ chức tài chính trung gian của Việt Nam phát triển khá mạnh, cạnh tranh giữa các tổ chức này ngày càng tăng lên. Điều kiện đó buộc các NHTM phải đa dạng hoá hoạt động của mình, đặc biệt phải mở mang các dịch vụ thu phí và hoa hồng để thu hút khách hàng, nâng cao uy tín của ngân hàng và tạo ra nguồn vốn hoạt động.

Việc phát triển các dịch vụ từ ATM, từ POS, từ Telephone Banking... là cần thiết ở Việt Nam không chỉ vì đây là những loại sản phẩm hiện đại, mà còn là đòi hỏi của quá trình hội nhập quốc tế. Các dịch vụ này đã quá quen thuộc đối với mọi người dân và tổ chức kinh tế ở các nước kinh tế phát triển như Anh, Mỹ, Thụy Sĩ, Nhật, Pháp... Tính đến năm 1992, ở Mỹ cứ 2700 người dân có 1 máy ATM, 4149 người có một máy POS. Ở Nhật, cứ 1399 người có 1 máy ATM, 12152 người có 1 máy POS. Ở Pháp, cứ 3923 người có 1 máy ATM, 314 người có một máy POS.

Thực tế trên đã đặt ra yêu cầu khách quan phải mở mang các dịch vụ ngân hàng, cần coi những dịch vụ này là những dịch vụ không thể

thiếu được trong đời sống và hoạt động kinh tế - xã hội. Để có thể mở rộng các dịch vụ thu phí và hoa hồng trong các NHTM Việt Nam, cần phải sử dụng đồng bộ nhiều giải pháp khác nhau:

Một là, cần xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật như: lắp đặt hệ thống máy rút tiền tự động ATM, mạng lưới Telephone Banking, Internet Banking để mọi người dân có thể sử dụng được các dịch vụ ngân hàng một cách thuận lợi, văn minh và hiện đại. Để tạo ra những phương tiện vật chất này chắc chắn cần tới lượng vốn đầu tư lớn. Song do đây là một thị trường đầy tiềm năng chưa được khai thác nên một mặt các NHTM cần dành một phần vốn thích đáng đầu tư các trang thiết bị và công nghệ hiện đại, mặt khác, Ngân hàng Nhà nước cần hỗ trợ thêm thông qua các nguồn vốn tài trợ kêu gọi được từ các tổ chức nước ngoài với lãi suất ưu đãi.

Hai là, cần phải làm phong phú các phương tiện thanh toán như séc và các loại thẻ ngân hàng để khách hàng có thể tự lựa chọn phương tiện phù hợp. Hiện nay, ngân phiếu thanh toán đang có xu hướng giảm mạnh và sẽ loại ra khỏi các phương tiện thanh toán bằng việc tăng thêm các ngân hàng phát hành thẻ ngân hàng.

Ba là, cần làm tốt công tác tuyên truyền về các dịch vụ ngân hàng và về các phương tiện thanh toán hiện đại. Kết hợp với các hoạt động Marketing ngân hàng để tăng thêm tính hấp dẫn của những của những ngân hàng tiện ích này.

Bốn là, cần nghiên cứu để có thể thực hiện được các dịch vụ ngân hàng đạt 24/24 giờ hàng ngày. Ngân hàng có thể phải chi phí cao hơn cho việc này nhưng trái lại, sẽ thu hút được những khách hàng quá bận rộn với công việc của họ và tăng thêm tính hấp dẫn của các dịch vụ ngân hàng.

Năm là, Ngân hàng Nhà nước cần có chính sách khuyến khích các NHTM mở rộng dịch vụ sử dụng thẻ trong thanh toán, đồng thời có chính sách hỗ trợ các NHTM trong việc phát triển các loại hình thanh toán thẻ trong khu vực dân cư, mở rộng các điểm thanh toán thẻ và trang bị các phương tiện đọc thẻ để mở rộng phạm vi thanh toán bằng thẻ. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước còn cần cải tiến thủ tục giao dịch và quy trình nghiệp vụ thanh toán theo hướng đơn giản, tạo thuận lợi cho khách hàng.