GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG BÁN LẺ

ĐỐI VỚI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TẠI VIỆT NAM

TRONG XU THẾ HỘI NHẬP, VIỆC PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG BÁN LẺ (NHBL) LÀ MỘT TRONG NHỮNG CHIẾN LƯỢC TRỌNG TÂM CỦA HẦU HẾT CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI. CÁC NGÂN HÀNG ĐANG TỪNG BƯỚC XÂY DỰNG LỘ TRÌNH CỤ THỂ PHỤC VỤ PHÁT TRIỂN CÁC DỊCH VỤ CỦA NHBL. MỖI NGÂN HÀNG CÓ NHỮNG BƯỚC ĐI KHÁC NHAU ĐỂ TIẾP CẬN ĐỐI TƯỢNG KHÁCH HÀNG, NHƯNG ĐỀU THỐNG NHẤT MỘT MỤC TIÊU LÀ XÂY DỰNG HỆ THỐNG DỊCH VỤ NHBL CÓ CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN VÀ ĐẠT HIỆU QUẢ KINH TẾ CAO. PHÁT TRIỂN HỆ THỐNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐA DẠNG, ĐA TIỆN ÍCH TRÊN CƠ SỞ TIẾP TỤC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VÀ HIỆU QUẢ CÁC DỊCH VỤ NGÂN HÀNG TRUYỀN THỐNG, CẢI TIẾN THỦ TỤC GIAO DỊCH, TRONG ĐÓ COI TRỌNG DỊCH VỤ NHBL, TIẾP CẬN NHANH HOẠT ĐỘNG NGÂN HÀNG HIỆN ĐẠI VÀ DỊCH VỤ TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG MỚI CÓ HÀM LƯỢNG CÔNG NGHỆ CAO NHẰM ĐÁP ỨNG TỐT NHẤT NHU CẦU CỦA NỀN KINH TẾ VÀ TỐI ĐA HÓA GIÁ TRỊ GIA TĂNG CHO CÁC NHTM, KHÁCH HÀNG VÀ XÃ HỘI.

TS. PHẠM TIẾN THÀNH
THS. LÊ THỊ VÂN KHANH

Thực trạng về các dịch vụ NHBL của các ngân hàng thương mại tại Việt Nam

Những thành tựu đã đạt được: Với sự nỗ lực để đạt được những mục tiêu trên, các NHTM Việt Nam đã có những cải thiện đáng kể về năng lực tài chính, công nghệ, quản trị điều hành, cơ cấu tổ chức và mạng lưới kênh phân phối, hệ thống sản phẩm dịch vụ. Nhiều loại hình dịch vụ NHBL đã được triển khai thực hiện như dịch vụ tài khoản, séc, thẻ, quản lý tài sản, tín dụng, cầm cố...Các ngân hàng đã từng bước ứng dụng các công nghệ để hiện đại hoá các hoạt động của ngân hàng, sử dụng các nguồn nhân lực có chất lượng cao, phù hợp với năng lực, sở trường của cán bộ để tăng cường chất lượng của hoạt động NHBL. Theo đó, một số ngân hàng tại Việt Nam đã xây dựng được các mô hình chuẩn của NHBL, có sự phân luồng giao dịch cụ thể đối với từng loại khách hàng. Xây dựng các điều kiện về địa điểm, công nghệ, nhân lực... đáp ứng được yêu cầu của khách hàng cá nhân.

Những tồn tại và hạn chế: Bên cạnh những kết quả đạt được, dịch vụ NHBL của các NHTM Việt Nam còn nhiều bất cập, các ngân hàng chưa xây dựng được phương án phát triển dịch vụ NHBL một cách đồng bộ và hiệu quả.

Các sản phẩm dịch vụ NHBL chưa phong phú, chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các dịch vụ ngân hàng với các tiện ích hiện đại chưa được áp dụng. Phân luồng sản phẩm theo từng đối tượng khách hàng dựa trên thu nhập, nhu cầu chưa cụ thể, đặc biệt các gói sản phẩm như bảo quản tài sản, tư vấn tài chính và

đầu tư chưa được quan tâm ở hầu hết tất cả các ngân hàng tại Việt Nam.

Việc áp dụng công nghệ hiện đại trong việc cung cấp các dịch vụ NHBL chưa thực sự được đầu tư bài bản trong công tác phát triển NHBL. Các ngân hàng tại thời điểm hiện nay vẫn chủ yếu cung cấp các dịch vụ truyền thống, các sản phẩm dịch vụ và những phương thức giao dịch từ xa dựa trên nền tảng công nghệ thông tin và điện tử chưa phổ biến.

Nhiều ngân hàng chưa xây dựng chiến lược phát triển NHBL trong tầm trung, dài hạn. Các dịch vụ vẫn thường chú trọng vào những lợi nhuận ngắn hạn, chưa quan tâm đến công tác quản trị rủi ro trong quá trình thực hiện các dịch vụ. Những kế hoạch trong hoạt động tiếp thị còn manh mún và thiếu chuyên nghiệp. Chính sách khách hàng kém hiệu quả, chất lượng phục vụ chưa cao, các NHTM Việt Nam chưa đáp ứng nhu cầu cơ bản về dịch vụ ngân hàng của các nhóm đối tượng khác nhau, thủ tục giao dịch chưa thuận tiện, chưa thuận lợi cho khách hàng.

Thêm vào đó, bản thân khách hàng cũng có những thói quen trong giao dịch truyền thống, khả năng tiếp cận và hấp thụ các dịch vụ ngân hàng còn hạn chế, đây cũng là một rào cản lớn trong việc xây dựng và phát triển dịch vụ NHBL của mỗi ngân hàng.

Vấn đề con người trong phát triển dịch vụ NHBL chưa theo định hướng khách hàng, đội ngũ cán bộ về nghiệp vụ NHBL chưa được đào tạo bài bản, chuyên nghiệp. Rủi ro tác nghiệp trong phát triển dịch vụ NHBL là rất lớn, đặc biệt là rủi ro về con người và rủi ro hệ thống, trong khi đó vấn đề về quản trị rủi ro tác nghiệp đối với từng hoạt động nghiệp vụ chưa được quan tâm. Trình độ công nghệ và ứng dụng công nghệ và bảo mật thông tin của các ngân hàng còn nhiều lỗ hổng, nguy cơ rủi ro còn tiềm ẩn với cả khách hàng và ngân hàng.

Hành lang pháp lý cho hoạt động NHBL vẫn chưa thực sự cải thiện, các văn bản pháp quy về hoạt động ngân hàng chưa đồng bộ, khó thực hiện đôi khi chồng chéo giữa các nghiệp vụ.

Trước áp lực cạnh tranh và nhiều ngân hàng nước ngoài đang có ý định thâm nhập vào thị trường Việt Nam dưới hình thức ngân hàng 100% vốn nước ngoài, các NHTM Việt Nam cần chủ động hơn nữa trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng, trong đó có dịch vụ NHBL. Điều này đòi hỏi từng ngân hàng phải có phương án phát triển bài bản và tìm ra những vấn đề cốt lõi cần phải thực hiện để phát triển dịch vụ NHBL.

2. Giải pháp phát triển dịch vụ NHBL đối với các NHTM tại Việt Nam

Đối với Chính phủ và các Bộ, ngành, NHNN

Hoàn thiện môi trường pháp lý về dịch vụ NHBL, tạo sự ổn định trong thị trường dịch vụ NHBL của Việt Nam trước bối cảnh cạnh tranh và hội nhập quốc tế. Xây dựng kênh thông tin hỗ trợ cho hoạt động ngân hàng, có chính sách trong việc nghiên cứu những điều kiện cụ thể phát triển dịch vụ NHBL.

...Các ngân hàng cần đảm bảo qui mô vốn đủ mạnh để là nền tảng cho phát triển dịch vụ NHBL, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ theo hướng đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng...

Xây dựng các chính sách hỗ trợ về thuế, tài chính và tiền tệ nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ NHBL tại Việt Nam. Ngoài ra, đối với các tổ chức nhận thanh toán tiền hàng qua hệ thống máy POS cần có chính sách thích hợp tạo điều kiện phát triển các tiện ích của thẻ thanh toán.

Xây dựng các chuẩn mực hệ thống, giao thức dữ liệu bảo mật.. các tiêu chuẩn tối thiểu về các hệ thống của ngân hàng, các điều kiện... để các ngân hàng tuân thủ triển khai và xây dựng công nghệ mới, tuân thủ những điều kiện cụ thể đáp ứng được yêu cầu của khách hàng.

Đối với các ngân hàng thương mại

Xác định chiến lược kinh doanh: Xây dựng chiến lượng kinh doanh dài hạn, trong đó xác định rõ vai trò của công nghệ hiện đại trong hoạt động tổng thể.

Tỉnh táo trong quá trình phát triển dịch vụ NHBL, nhìn nhận đúng, khách quan tiềm lực và thế mạnh của mỗi ngân hàng để đưa ra những lộ trình phù hợp tránh những "bẫy chi phí" đáng tiếc không đem lại hiệu quả thiết thực.

Xây dựng chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ phải dựa vào khả năng, địa điểm và mục tiêu hướng tới của từng NHTM. Nghiên cứu, lựa chọn các công ty tư vấn có uy tín giúp ngân hàng tái cơ cấu tổ chức nhằm đưa ra những định hướng, chiến lược đúng đắn phục vụ công tác bán lẻ tốt hơn.

Chuẩn bị nguồn lực tài chính và nguồn nhân lực

Các ngân hàng cần đảm bảo qui mô vốn đủ mạnh để là nền tảng cho phát triển dịch vụ NHBL, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ theo hướng đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Chiêu mộ nguồn nhân lực chất lượng có kiến thức, kỹ năng tốt được đào tạo bài bản từ các định chế tài chính nước ngoài để triển khai và ứng dụng các công nghệ mới, tạo sự thân thiện trong quá trình thực hiện dịch vụ đối với đối

tượng đặc thù của dịch vụ NHBL.

Hoàn thiện quy định về qui trình nghiệp vụ và dịch vụ ngân hàng

Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ NHBL đi đôi với việc hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ của ngân hàng, đảm bảo các quy trình thực hiện đồng nhất, đảm bảo an toàn cho ngân hàng nhưng cũng tạo sự thuận tiện cho khách hàng.

Củng cố hạ tầng kỹ thuật và công nghệ cung cấp dịch vụ NHBL

Chủ động nghiên cứu và sử dụng công nghệ tiên tiến dễ dàng liên kết với những ứng dụng mới, luôn thích ứng được với những thay đổi của thị trường tài chính.

Tăng cường ứng dụng công nghệ kỹ thuật tiên tiến phù hợp với trình độ phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam và tuân thủ các nguyên tắc quốc tế, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến và từng bước triển khai rộng mô hình giao dịch một cửa.

Tăng cường mở rộng mạng lưới, lựa chọn điểm giao dịch phù hợp, thuận tiện kết hợp với công nghệ và yếu tố con người nhằm cung cấp dịch vụ NHBL chất lượng cao.

Bên cạnh việc duy trì và mở rộng các kênh phân phối truyền thống, các NHTM Việt Nam cần nghiên cứu và đưa vào ứng dụng các kênh phân phối hiện đại, đáp ứng nhu cầu giao dịch mọi lúc, mọi nơi. Các NHTM cần sớm đưa ra các dịch vụ để khách hàng có thể sử dụng như đặt lệnh, thực hiện thanh toán, truy vấn thông tin trên cơ sở các cam kết giữa ngân hàng và khách hàng. Việc sử dụng kênh phân phối này có nhiều lợi thế như nhanh chóng, an toàn, tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng.

...Đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển công nghệ ngân hàng để các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiếp cận nhanh hơn với khách hàng cũng như mang lại nhiều tiện ích hơn cho khách hàng...

Các NHTM cần mở rộng kênh phân phối qua các đại lý như đại lý chi trả kiều hối, đại lý phát hành thẻ ATM, tối đa hóa tiện ích của từng kênh trong hệ thống nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Phát triển các sản phẩm dịch vụ và thực hiện các chính sách khách hàng

Các NHTM cần hoàn thiện sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu của đông đảo khách hàng, đồng thời thực hiện phân khúc khách hàng theo các tiêu chí nhất định, thu hút khách hàng trong từng loại sản phẩm dịch vụ, tiến tới bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác tăng cường lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh.

Đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển công nghệ ngân hàng để các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiếp cận nhanh hơn với khách hàng cũng như mang lại nhiều tiện ích hơn cho khách hàng, phù hợp với trình độ phát triển của hệ thống ngân hàng và tuân thủ các nguyên tắc quốc tế, phát triển giao dịch trực tuyến và giao dịch từ xa với khách hàng, xử lý một cửa tại trung tâm.

Việc phát triển dịch vụ NHBL cần được nghiên cứu và phân tích cụ thể đến từng đối tượng khách hàng, sử dụng hệ thống chấm điểm khách hàng và hỗ trợ của CNTT về cung cấp thông tin khách hàng để phân loại và xếp hạng các khách hàng tổ chức là các doanh nghiệp nhỏ, các tổ chức nước ngoài, các doanh nghiệp trong nước và ngoài nước.

Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đối với các hoạt động ngân hàng

Xây dựng "*văn hoá quản lý rủi ro*" trong hệ thống ngân hàng đối với toàn bộ hoạt động nghiệp vụ. Đặc biệt, xây dựng hệ thống bảo mật trong công nghệ thông tin để chống các gian lận công nghệ cao trong lĩnh vực ngân hàng và xây dựng, đào tạo nguồn nhân lực để phòng chống rủi ro đạo đức trong quá trình tác nghiệp

Chủ động hội nhập với thị trường tài chính khu vực và thế giới

Thực hiện các cam kết mở cửa dịch vụ ngân hàng theo lộ trình thích hợp để khai thác những lợi thế và khắc phục khó khăn thách thức để phát triển dịch vụ NHBL trong nước, đưa các NHTM trong nước phát triển hoạt động kinh doanh theo nguyên tắc thị trường, mở rộng hợp tác quốc tế về phát triển.

Trên đây là một số nhận định và giải pháp về các dịch vụ NHBL đối với các NHTM tại Việt Nam ■