

MỤC LỤC

1.1	TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	2
1.1.1.	Giới thiệu chung.....	2
1.1.2.	Các dịch vụ truyền thống của ngân hàng.....	4
1.1.3.	Những dịch vụ ngân hàng mới phát triển gần đây.....	10
1.2	QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN CỦA HỆ THỐNG NHTM TRÊN THẾ GIỚI .	14
1.2.1.	Sự xuất hiện của ngân hàng hiện đại.....	14
1.2.2.	Quá trình phát triển của các NHTM hiện đại.....	16
1.3.	XU THẾ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC NGÂN HÀNG	18
1.3.1.	Sự gia tăng nhanh chóng trong danh mục dịch vụ.....	19
1.3.2.	Sự gia tăng cạnh tranh.....	19
1.3.3.	ảnh hưởng của sự biến động lãi suất, tỷ giá và các điều kiện kinh tế - xã hội khác.....	19
1.3.4.	Cách mạng trong công nghệ ngân hàng.....	21
1.3.5.	Quá trình toàn cầu hoá ngân hàng.....	21
1.4.	KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ QUỐC GIA TRONG QUÁ TRÌNH HỘI NHẬP NGÂN HÀNG.....	22
1.4.1	Trung Quốc.....	22
1.4.2	Hàn Quốc.	24
1.4.3	Thái Lan.	24
1.4.4	Nhật Bản.....	25
1.4.5	Kinh nghiệm của một số ngân hàng tốt nhất thế giới.	27
1.4.6.	Các bài học kinh nghiệm cho Việt nam.....	28
1.5	XU THẾ ĐỔI MỚI CỦA HỆ THỐNG NHTM VN TRONG TIẾN TRÌNH HỘI NHẬP HIỆN NAY.....	31
1.5.1	Định hướng phát triển các NHTM VN đến 2010.	31
1.5.2.	Giải pháp cho các NHTM Việt Nam hiện nay trong tiến trình hội nhập	42
1.6.	BÀI TẬP	50

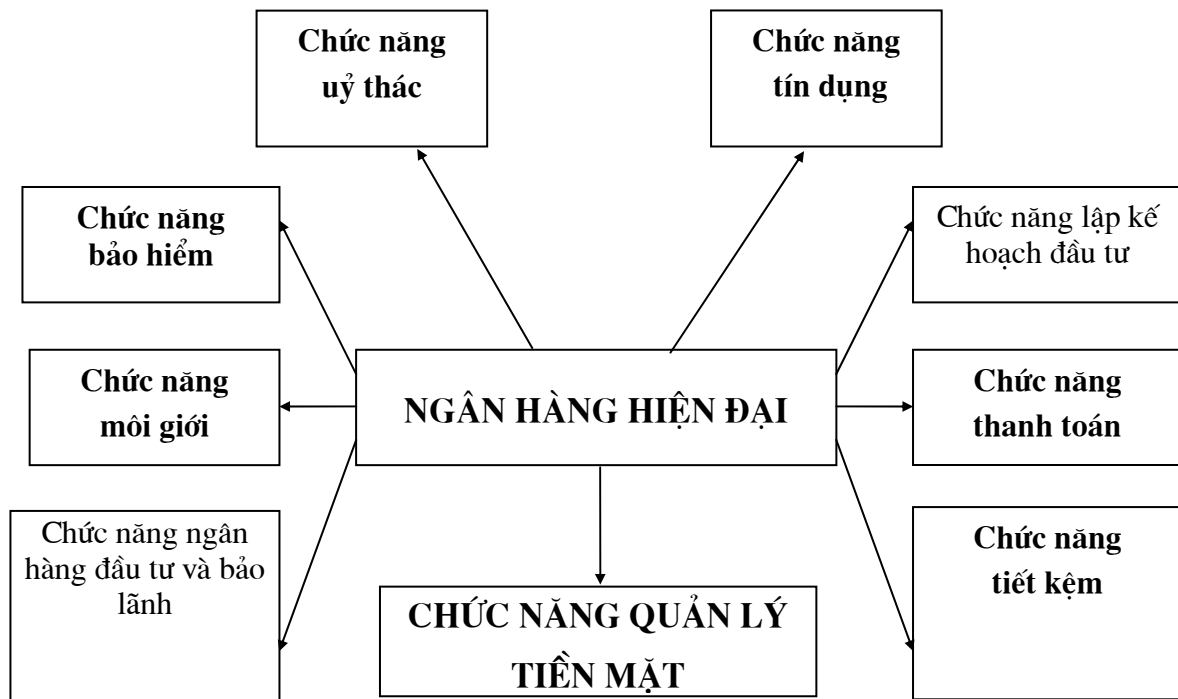
1.1 TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Giới thiệu chung

Ngân hàng là một trong những tổ chức tài chính quan trọng nhất của nền kinh tế. Ngân hàng là người cho vay chủ yếu đối với hàng triệu hộ tiêu dùng (cá nhân, hộ gia đình) và với hầu hết các cơ quan Chính quyền địa phương (thành phố, tỉnh...). Hơn nữa, đối với các doanh nghiệp nhỏ ở địa phương, từ người bán rau quả cho tới người kinh doanh ô tô, ngân hàng là tổ chức cung cấp tín dụng cơ bản phục vụ cho việc mua hàng hoá dự trữ hoặc mua ô tô trưng bày. Khi doanh nghiệp và người tiêu dùng phải thanh toán cho các khoản mua hàng hoá và dịch vụ, họ thường sử dụng séc, thẻ tín dụng hay tài khoản điện tử. Và khi cần thông tin tài chính hay cần lập kế hoạch tài chính, họ thường tìm đến ngân hàng để nhận được lời tư vấn.

Trên toàn thế giới, ngân hàng là loại hình tổ chức trung gian tài chính cung cấp các khoản tín dụng trả góp cho người tiêu dùng với quy mô lớn nhất. Trong mọi thời kỳ, ngân hàng là một trong những thành viên quan trọng nhất trên thị trường tín phiếu và trái phiếu do chính quyền địa phương phát hành để tài trợ cho các công trình công cộng, từ những hội trường, sân bóng đá cho đến sân bay và đường cao tốc. Ngân hàng cũng là một trong những tổ chức tài chính cung cấp vốn lưu động quan trọng nhất cho các doanh nghiệp. Và trong những năm gần đây, ngân hàng đã tăng cường mở rộng cho vay dài hạn đối với các doanh nghiệp để hỗ trợ việc xây dựng nhà máy mới hay mua sắm máy móc thiết bị mới. Tài sản do các ngân hàng Mỹ nắm giữ chiếm khoảng 1/3 tổng tài sản của tất cả các tổ chức tài chính đóng trụ sở tại Mỹ. Ở các nước khác, như Nhật Bản, các ngân hàng nắm giữ phần lớn tài sản của hệ thống các tổ chức tài chính. Hơn nữa, dự trữ ngân hàng là một kênh quan trọng trong chính sách kinh tế vĩ mô của Chính phủ. Với tất cả những lý do đó và hơn thế nữa, ngân hàng là một trong những tổ chức trung gian tài chính quan trọng nhất của xã hội. Do vậy, chúng ta cần phải nghiên cứu và hiểu một cách thấu đáo về loại hình tổ chức này.

Sơ đồ 1-1. Những chức năng cơ bản của ngân hàng đa năng ngày nay.



Các dịch vụ ngân hàng

Ngân hàng là loại hình tổ chức chuyên nghiệp trong lĩnh vực tạo lập và cung cấp các dịch vụ quản lý quỹ cho công chúng, đồng thời nó cũng thực hiện nhiều vai trò khác trong nền kinh tế (xem bảng 1-1). Thành công của ngân hàng hoàn toàn phụ thuộc vào năng lực trong việc xác định các dịch vụ tài chính mà xã hội có nhu cầu, thực hiện các dịch vụ đó một cách có hiệu quả và bán chúng tại một mức giá cạnh tranh. Vậy ngày nay xã hội đòi hỏi những dịch vụ gì từ phía các ngân hàng? Trong phần này, chúng tôi sẽ giới thiệu tổng quan về danh mục dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Bảng 1-1. Vai trò của ngân hàng trong nền kinh tế

Trong khi nhiều người tin rằng các ngân hàng chỉ đóng một vai trò rất nhỏ trong nền kinh tế - nhận tiền gửi và cho vay - thì trên thực tế ngân hàng hiện đã phải thực hiện nhiều vai trò mới để có thể duy trì khả năng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu của xã hội. Các ngân hàng ngày nay có những vai trò cơ bản sau:

Vai trò trung gian: Chuyển các khoản tiết kiệm, chủ yếu từ hộ gia đình, thành các khoản tín dụng cho các tổ chức kinh doanh và các thành phần khác để đầu tư vào nhà cửa, thiết bị và các tài sản khác.

Vai trò thanh toán: Thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán cho việc mua hàng hoá và dịch vụ (như bằng cách phát hành và bù trừ séc, cung cấp mạng lưới thanh toán điện tử, kết nối các quỹ và phân phối tiền giấy và tiền đúc).

Vai trò người bảo lãnh: Cam kết trả nợ cho khách hàng khi khách hàng mất khả năng thanh toán (chẳng hạn phát hành thư tín dụng).

Vai trò đại lý: Thay mặt khách hàng quản lý và bảo vệ tài sản của họ, phát hành hoặc chuộc lại chứng khoán (thường được thực hiện tại Phòng uỷ thác).

Vai trò thực hiện chính sách: Thực hiện các chính sách kinh tế của Chính phủ, góp phần điều tiết sự tăng trưởng kinh tế và theo đuổi các mục tiêu xã hội.

1.1.2. Các dịch vụ truyền thống của ngân hàng

Thực hiện trao đổi ngoại tệ. Lịch sử cho thấy rằng một trong những dịch vụ ngân hàng đầu tiên được thực hiện là trao đổi ngoại tệ - một nhà ngân hàng đứng ra mua, bán một loại tiền này, chẳng hạn USD lấy một loại tiền khác, chẳng hạn Franc hay Pesos và hưởng phí dịch vụ. Sự trao đổi đó là rất quan trọng đối với khách du lịch vì họ sẽ cảm thấy thuận tiện và thoải mái hơn khi có trong tay đồng bản tệ của quốc gia hay thành phố mà họ đến. Trong thị trường tài chính ngày nay, mua bán ngoại tệ thường chỉ do các ngân hàng lớn nhất thực hiện bởi vì những giao dịch như vậy có mức độ rủi ro cao, đồng thời yêu cầu phải có trình độ chuyên môn cao.

Chiết khấu thương phiếu và cho vay thương mại. Ngay ở thời kỳ đầu, các ngân hàng đã chiết khấu thương phiếu mà thực tế là cho vay đối với các doanh nhân địa

phương, những người bán các khoản nợ (khoản phải thu) của các khách hàng cho ngân hàng để lấy tiền mặt. Đó là bước chuyển tiếp từ chiết khấu thương phiếu sang cho vay trực tiếp đối với các khách hàng, giúp họ có vốn để mua hàng dự trữ hoặc xây dựng văn phòng và thiết bị sản xuất.

Nhận tiền gửi. Cho vay được coi là hoạt động sinh lời cao, do đó các ngân hàng đã tìm kiếm mọi cách để huy động nguồn vốn cho vay. Một trong những nguồn vốn quan trọng là các khoản tiền gửi tiết kiệm của khách hàng - một quỹ sinh lợi được gửi tại ngân hàng trong khoảng thời gian nhiều tuần, nhiều tháng, nhiều năm, đôi khi được hưởng mức lãi suất tương đối cao. Trong lịch sử đã có những kỷ lục về lãi suất, chẳng hạn các ngân hàng Hy Lạp đã trả lãi suất 16% một năm để thu hút các khoản tiết kiệm nhằm mục đích cho vay đối với các chủ tàu ở Địa Trung Hải với lãi suất gấp đôi hay gấp ba lãi suất tiết kiệm.

Bảo quản vật có giá. Ngay từ thời Trung Cổ, các ngân hàng đã bắt đầu thực hiện việc lưu giữ vàng và các vật có giá khác cho khách hàng trong kho bảo quản. Một điều hấp dẫn là các giấy chứng nhận do ngân hàng ký phát cho khách hàng (ghi nhận về các tài sản đang được lưu giữ) có thể được lưu hành như tiền - đó là hình thức đầu tiên của séc và thẻ tín dụng. Ngày nay, nghiệp vụ bảo quản vật có giá cho khách hàng thường do phòng "Bảo quản" của ngân hàng thực hiện.

Tài trợ các hoạt động của Chính phủ. Trong thời kỳ Trung Cổ và vào những năm đầu cách mạng Công nghiệp, khả năng huy động và cho vay với khối lượng lớn của ngân hàng đã trở thành trọng tâm chú ý của các Chính phủ Âu-Mỹ. Thông thường, ngân hàng được cấp giấy phép thành lập với điều kiện là họ phải mua trái phiếu Chính phủ theo một tỷ lệ nhất định trên tổng lượng tiền gửi mà ngân hàng huy động được. Các ngân hàng đã cam kết cho Chính phủ Mỹ vay trong thời kỳ chiến tranh. Ngân hàng Bank of North America được Quốc hội cho phép thành lập năm 1781, ngân hàng này được thành lập để tài trợ cho cuộc đấu tranh xóa bỏ sự đô hộ của nước Anh và đưa Mỹ trở thành quốc gia có chủ quyền. Cũng như vậy, trong thời kỳ nội chiến, Quốc hội đã lập ra một hệ thống ngân hàng liên bang mới, chấp nhận các ngân hàng quốc gia ở mọi tiểu bang miễn là các ngân hàng này phải lập Quỹ phục vụ chiến tranh.

Cung cấp các tài khoản giao dịch. Cuộc cách mạng công nghiệp ở Châu Âu và Châu Mỹ đã đánh dấu sự ra đời những hoạt động và dịch vụ ngân hàng mới. Một dịch vụ mới, quan trọng nhất được phát triển trong thời kỳ này là tài khoản tiền gửi giao dịch (demand deposit) - một tài khoản tiền gửi cho phép người gửi tiền viết séc thanh toán cho việc mua hàng hoá và dịch vụ. Việc đưa ra loại tài khoản tiền gửi mới này được xem là một trong những bước đi quan trọng nhất trong công nghiệp ngân hàng bởi vì nó cải thiện đáng kể hiệu quả của quá trình thanh toán, làm cho các giao dịch kinh doanh trở nên dễ dàng hơn, nhanh chóng hơn và an toàn hơn.

Cung cấp dịch vụ uỷ thác. Từ nhiều năm nay, các ngân hàng đã thực hiện việc quản lý tài sản và quản lý hoạt động tài chính cho cá nhân và doanh nghiệp thương mại. Theo đó, ngân hàng sẽ thu phí trên cơ sở giá trị của tài sản hay quy mô vốn họ quản lý. Chức năng quản lý tài sản này được gọi là *dịch uỷ thác (trust services)*. Hầu hết các ngân hàng đều cung cấp cả hai loại: dịch vụ uỷ thác thông thường cho cá nhân, hộ gia đình; và uỷ thác thương mại cho các doanh nghiệp.

Thông qua phòng Uỷ thác cá nhân, các khách hàng có thể tiết kiệm các khoản tiền để cho con đi học. Ngân hàng sẽ quản lý và đầu tư khoản tiền đó cho đến khi khách hàng cần. Thậm chí phổ biến hơn, các ngân hàng đóng vai trò là người được uỷ thác trong di chúc, quản lý tài sản cho khách hàng đã qua đời bằng cách công bố tài sản, bảo quản các tài sản có giá, đầu tư có hiệu quả, và đảm bảo cho người thừa kế hợp pháp việc nhận được khoản thừa kế. Trong phòng uỷ thác thương mại, ngân hàng quản lý danh mục đầu tư chứng khoán và kế hoạch tiền lương cho các công ty kinh doanh. Ngân hàng đóng vai trò như những người đại lý cho các công ty trong hoạt động phát hành cổ phiếu, trái phiếu. Điều này đòi hỏi phòng uỷ thác phải trả lãi hoặc cổ tức cho chứng khoán của công ty, thu hồi các chứng khoán khi đến hạn bằng cách thanh toán toàn bộ cho những người nắm giữ chứng khoán.

Vai trò của ngân hàng trên lý thuyết

Như chúng ta đã biết, ngân hàng là một tổ chức trung gian tài chính tương tự như các hiệp hội tín dụng, các công ty bảo hiểm và các tổ chức kinh doanh dịch vụ tài chính khác. Thuật ngữ "trung gian tài chính" đơn giản là một khái niệm dùng để chỉ những công việc kinh doanh đòi hỏi sự tiếp xúc với hai loại cá nhân và tổ chức trong nền kinh tế: (1) các cá nhân và tổ chức thâm hụt chi tiêu, tức là chi tiêu cho tiêu dùng và đầu tư vượt quá thu nhập và vì thế họ là những người cần bổ sung vốn từ bên ngoài thông qua việc vay mượn; và (2) các cá nhân và tổ chức thặng dư trong chi tiêu, tức là thu nhập hiện tại của họ lớn hơn các khoản chi tiêu cho hàng hoá, dịch vụ và do vậy họ có tiền để tiết kiệm. Các ngân hàng thực hiện nhiệm vụ không thể thiếu là làm trung gian giữa hai nhóm nêu trên, cung cấp những dịch vụ tài chính thuận lợi cho nhóm "thặng dư" để thu hút vốn và cho vay số vốn đó đối với nhóm "thâm hụt".

Hoạt động trung gian của các ngân hàng sẽ diễn ra: (a) nếu có một mức chênh lệch dương giữa thu nhập dự tính từ các khoản tín dụng đối với nhóm "thâm hụt" và lãi suất dự tính (chi phí) trên các khoản vốn vay từ nhóm "thặng dư" và (b) nếu có một tương quan dương giữa thu nhập trên khoản tín dụng và lãi suất phải trả cho các khoản tiền gửi và các nguồn vốn vay khác từ nhóm "thặng dư". Nếu quan hệ giữa lãi suất cho vay và chi phí đi vay là tương quan dương, nó sẽ làm giảm tính bất trắc của lợi nhuận dự tính, khuyến khích ngân hàng tiếp tục huy động vốn để cho vay.

Vẫn tiếp tục có những tranh luận trong lý thuyết kinh tế - tài chính về vấn đề tại sao ngân hàng lại tồn tại. Ngân hàng cung cấp cho các doanh nghiệp và cá nhân những dịch vụ thiết yếu gì mà chính bản thân họ không thể tự đáp ứng được?

Câu hỏi này đã được chứng minh là rất khó trả lời. Các bằng chứng nghiên cứu được tích lũy qua nhiều năm cho thấy rằng hệ thống tài chính và thị trường tài chính của chúng ta hoàn toàn có hiệu quả. Vốn và thông tin luôn được chu chuyển giữa cả người vay và cho vay. Giá cả của các khoản vay và chứng khoán dường như được xác định trong những thị trường cạnh tranh mạnh mẽ. Với một môi trường cạnh tranh hoàn hảo, mọi thành viên đều có khả năng tiếp cận như nhau đối với thị trường tài chính, có thể cho vay, vay vốn với một mức lãi suất như nhau và với một chi phí giao dịch không đáng kể. Đồng thời mọi thành viên đều có thể nhận được các thông tin tác động tới trị giá các khoản cho vay, trị giá cổ phiếu như nhau với chi phí không đáng kể. Và tất cả các khoản cho vay, chứng khoán

đều được thực hiện ở mọi mức giá mà bất cứ ai cũng có thể thoả mãn.

Hầu hết các lý thuyết hiện đại đều giải thích sự tồn tại của ngân hàng bằng cách chỉ ra sự không hoàn hảo trong hệ thống tài chính của chúng ta. Chẳng hạn các khoản tín dụng và chứng khoán không thể chia thành những đơn vị nhỏ mà mọi người đều có thể mua. Hãy lấy một ví dụ nổi tiếng, tín phiếu kho bạc Mỹ, có thể là loại chứng khoán ngắn hạn phổ biến nhất trên thế giới có đơn vị nhỏ nhất là 10.000 USD. Điều rõ ràng nằm ngoài tầm khả năng của hầu hết những người tiết kiệm nhỏ. Ngân hàng cung cấp một dịch vụ có giá trị trong việc chia chứng khoán đó thành các chứng khoán nhỏ hơn (dưới dạng tiền gửi) phục vụ cho hàng triệu người. Trong ví dụ này, hệ thống tài chính kém hoàn hảo tạo ra vai trò cho các ngân hàng trong việc phục vụ những người tiết kiệm.

Một đóng góp khác của ngân hàng là họ sẵn sàng chấp nhận các khoản cho vay nhiều rủi ro trong khi lại phát hành các chứng khoán ít rủi ro cho người gửi tiền. Thực tế các ngân hàng tham gia vào "kinh doanh rủi ro acbit" trên thị trường tài chính.

Ngân hàng cũng thoả mãn nhu cầu thanh khoản của nhiều khách hàng. Các công cụ tài chính được coi là thanh khoản nếu chúng có thể được bán một cách nhanh chóng với rủi ro tổn thất thấp. Ví dụ, nhiều hộ gia đình và hãng kinh doanh có nhu cầu lớn về các quỹ dự phòng nhằm cân bằng thanh khoản để đáp ứng nhu cầu tiền mặt dự tính trong tương lai cũng như các nhu cầu tiền mặt khẩn cấp. Ngân hàng thoả mãn nhu cầu đó bằng cách cung cấp các khoản tiền gửi và các khoản cho vay có tính thanh khoản cao, cho phép người đi vay có nguồn vốn thanh khoản khi họ cần.

Một lý do nữa làm cho ngân hàng phát triển và thịnh vượng là khả năng thẩm định thông tin. Các dữ liệu đúng đắn về đầu tư, tài chính bao giờ cũng vừa ít ỏi, vừa đắt. Tuy nhiên, một số người cho vay và đi vay biết nhiều thông tin hơn những người khác; một số cá nhân và tổ chức có các thông tin bên trong và điều này cho phép họ lựa chọn được những hoạt động đầu tư mang lợi nhuận cao và tránh các hoạt động có mức sinh lợi thấp. Sự phân bổ không đều thông tin và năng lực phân tích thông tin được gọi là tình trạng "thông tin không cân xứng". Sự không cân xứng đó làm giảm tính hiệu quả của thị trường nhưng tạo ra một khả năng sinh lợi cho ngân hàng, nơi có chuyên môn và kinh nghiệm đánh giá các công cụ tài chính và có khả năng lựa chọn những công cụ với các yếu tố rủi ro-lợi nhuận hấp dẫn nhất.

Hơn nữa, khả năng tập hợp và phân tích thông tin tài chính của ngân hàng đã tạo

ra một cách nhìn khác về vấn đề tại sao ngân hàng lại tồn tại trong xã hội hiện đại - Lý thuyết quản lý uỷ thác. Hầu hết người vay tiền và người gửi tiền đều muốn giữ bí mật tình trạng tài chính của họ, đặc biệt là trước các đối thủ cạnh tranh. Lý thuyết này gợi ý rằng các ngân hàng có thể thu hút người đi vay bởi vì họ cam kết giữ bí mật. Thậm chí ngay cả những người gửi tiền cũng không có đặc quyền được biết tình trạng tài chính của người vay tiền. Người gửi tiền thường không có thời gian cũng như không có kỹ năng trong việc thẩm định người vay vốn. Do đó, họ đã chuyển quá trình kiểm tra, thẩm định đến các ngân hàng, nơi đã đầu tư nhân tài và vật lực vào quá trình này. Do đó, ngân hàng hành động như là một đại lý của người gửi tiền, kiểm tra điều kiện tài chính của khách hàng xin vay để đảm bảo cho việc người gửi tiền sẽ thu hồi đủ vốn và lãi. Để đáp lại điều này, người gửi tiền phải trả một khoản phí cho ngân hàng, có thể nhỏ hơn chi phí mà họ phải bỏ ra nếu họ tự thẩm định người vay vốn.

Bằng cách cho vay với số lượng lớn, các ngân hàng với tư cách là những người được uỷ thác kiểm tra có thể đa dạng hoá và giảm rủi ro tổn thất và kết quả là làm tăng tính an toàn cho người gửi tiền. Hơn nữa, khi một khách hàng vay vốn nhận được sự chấp thuận của ngân hàng, khách hàng đó sẽ nhận được vốn vay một cách dễ dàng và tốn ít chi phí hơn việc huy động vốn ở bất kỳ nguồn nào khác. Điều này thông báo cho thị trường rằng người vay tiền là hoàn toàn đáng tin cậy và chắc chắn họ sẽ hoàn trả toàn bộ khoản vay. Tác dụng thông báo này trong việc cho vay của ngân hàng là rất quan trọng, không chỉ khi ngân hàng tiến hành cho vay lần đầu tiên đối với một khách hàng mới mà cả khi ngân hàng gia hạn khoản vay cho khách hàng.

1.1.3. Những dịch vụ ngân hàng mới phát triển gần đây

Cho vay tiêu dùng. Trong lịch sử, hầu hết các ngân hàng không tích cực cho vay đối với cá nhân và hộ gia đình bởi vì họ tin rằng các khoản cho vay tiêu dùng nói chung có quy mô rất nhỏ với rủi ro vỡ nợ tương đối cao và do đó làm cho chúng trở nên có mức sinh lời thấp. Đầu thế kỷ này, các ngân hàng bắt đầu dựa nhiều hơn vào tiền gửi của khách hàng để tài trợ cho những món vay thương mại lớn. Và rồi, sự cạnh tranh khốc liệt trong việc giành giật tiền gửi và cho vay đã buộc các ngân hàng phải hướng tới người tiêu dùng như là một khách hàng trung thành tiềm năng. Cho tới những năm 1920 và 1930, nhiều ngân hàng lớn do Citicorp và Bank of America dẫn đầu đã thành lập những phòng tín dụng tiêu dùng lớn mạnh. Sau chiến tranh thế giới lần thứ hai, tín dụng tiêu dùng đã trở thành một trong những loại hình tín dụng cao mức tăng trưởng nhanh nhất. Mặc dầu vậy, tốc độ tăng trưởng này gần đây đã chậm lại do cạnh tranh về tín dụng tiêu dùng ngày càng trở nên gay gắt trong khi nền kinh tế đã phát triển chậm lại. Tuy nhiên, người tiêu dùng vẫn tiếp tục là nguồn vốn chủ yếu của ngân hàng và tạo ra một trong số những nguồn thu quan trọng nhất.

Tư vấn tài chính. Các ngân hàng từ lâu đã được khách hàng yêu cầu thực hiện hoạt động tư vấn tài chính, đặc biệt là về tiết kiệm và đầu tư. Ngân hàng ngày nay cung cấp nhiều dịch vụ tư vấn tài chính đa dạng, từ chuẩn bị về thuế và kế hoạch tài chính cho các cá nhân đến tư vấn về các cơ hội thị trường trong nước và ngoài nước cho các khách hàng kinh doanh của họ.

Quản lý tiền mặt. Qua nhiều năm, các ngân hàng đã phát hiện ra rằng một số dịch vụ mà họ làm cho bản thân mình cũng có ích đối với các khách hàng. Một trong những ví dụ nổi bật nhất là dịch vụ quản lý tiền mặt, trong đó ngân hàng đồng ý quản lý việc thu và chi cho một công ty kinh doanh và tiến hành đầu tư phần thặng dư tiền mặt tạm thời vào các chứng khoán sinh lợi và tín dụng ngắn hạn cho đến khi khách hàng cần tiền mặt để thanh toán.

Trong khi các ngân hàng có khuynh hướng chuyên môn hoá vào dịch vụ quản lý tiền mặt cho các tổ chức, hiện nay có một xu hướng đang gia tăng về việc cung cấp các dịch vụ tương tự cho người tiêu dùng. Sở dĩ khuynh hướng này đang lan rộng là do các công ty môi giới chứng khoán, các tập đoàn tài chính khác cung cấp cho

người tiêu dùng tài khoản môi giới với hàng loạt dịch vụ tài chính liên quan. Một ví dụ là tài khoản quản lý tiền mặt của Merrill Lynch, cho phép khách hàng của nó mua và bán chứng khoán, di chuyển vốn trong nhiều quỹ tương hỗ, viết séc, và sử dụng thẻ tín dụng cho khoản vay tức thời.

Dịch vụ thuê mua thiết bị. Rất nhiều ngân hàng tích cực cho khách hàng kinh doanh quyền lựa chọn mua các thiết bị, máy móc cần thiết thông qua hợp đồng thuê mua, trong đó ngân hàng mua thiết bị và cho khách hàng thuê. Ban đầu các qui định yêu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ thuê mua thiết bị phải trả tiền thuê (mà cuối cùng sẽ đủ để trang trải chi phí mua thiết bị) đồng thời phải chịu chi phí sửa chữa và thuế. Năm 1987, quốc hội Mỹ đã bỏ phiếu cho phép ngân hàng quốc gia sở hữu ít nhất một số tài sản cho thuê sau khi hợp đồng thuê mua đã hết hạn. Điều đó có lợi cho các ngân hàng cũng như khách hàng bởi vì với tư cách là một người chủ thực sự của tài sản cho thuê, ngân hàng có thể khấu hao chúng nhằm làm tăng lợi ích về thuế.

Cho vay tài trợ dự án. Các ngân hàng ngày càng trở nên năng động trong việc tài trợ cho chi phí xây dựng nhà máy mới đặc biệt là trong các ngành công nghệ cao. Do rủi ro trong loại hình tín dụng này nói chung là cao nên chúng thường được thực hiện qua một công ty đầu tư, là thành viên của công ty sở hữu ngân hàng, cùng với sự tham gia của các nhà đầu tư khác để chia sẻ rủi ro.

Bán các dịch vụ bảo hiểm. Từ nhiều năm nay, các ngân hàng đã bán bảo hiểm tín dụng cho khách hàng, điều đó bảo đảm việc hoàn trả trong trường hợp khách hàng vay vốn bị chết hay bị tàn phế. Trong khi các quy định ở Mỹ cấm ngân hàng thương mại trực tiếp bán các dịch vụ bảo hiểm, nhiều ngân hàng hi vọng có thể đưa ra các hợp đồng bảo hiểm cá nhân thông thường và hợp đồng bảo hiểm tổn thất tài sản như ô tô hay nhà cửa trong tương lai. Hiện nay, ngân hàng thường bảo hiểm cho khách hàng thông qua các liên doanh hoặc các thoả thuận đại lý kinh doanh độc quyền theo đó một công ty bảo hiểm đồng ý đặt một văn phòng đại lý tại hành lang của ngân hàng và ngân hàng sẽ nhận một phần thu nhập từ các dịch vụ ở đó. Những ngân hàng hoạt động trên toàn quốc nếu được phép sẽ có thể cung cấp các dịch vụ về bảo hiểm thông qua các chi nhánh riêng biệt, nhưng quy mô đầu tư của nó chỉ được giới hạn ở mức 10% tổng số vốn chủ sở hữu.

Cung cấp các kế hoạch hưu trí. Phòng uỷ thác của ngân hàng rất năng động trong việc quản lý kế hoạch hưu trí mà hầu hết các doanh nghiệp lập cho người lao động, đầu tư vốn và phát lương hưu cho những người đã nghỉ hưu hoặc tàn phế. Ngân hàng cũng bán các kế hoạch tiền gửi hưu trí (được biết như IRAS và Keogle) cho các cá nhân và giữ nguồn tiền gửi cho đến khi người sở hữu các kế hoạch này cần đến.

Cung cấp dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán. Trên thị trường tài chính hiện nay, nhiều ngân hàng đang phấn đấu để trở thành một "bách hoá tài chính" thực sự, cung cấp đủ các dịch vụ tài chính cho phép khách hàng thoả mãn mọi nhu cầu tại một địa điểm. Đây là một trong những lý do chính khiến các ngân hàng bắt đầu bán các dịch vụ môi giới chứng khoán, cung cấp cho khách hàng cơ hội mua cổ phiếu, trái phiếu và các chứng khoán khác mà không phải nhờ đến người kinh doanh chứng khoán. Trong một vài trường hợp, các ngân hàng mua lại một công ty môi giới đang hoạt động (ví dụ Bank of America mua Robertson Stephens Co.) hoặc thành lập các liên doanh với một công ty môi giới.

Cung cấp dịch vụ quỹ tương hỗ và trợ cấp. Do ngân hàng cung cấp các tài khoản tiền gửi truyền thống với lãi suất quá thấp, nhiều khách hàng đã hướng tới việc sử dụng cái gọi là sản phẩm đầu tư (investment products) đặc biệt là các tài khoản của quỹ tương hỗ và hợp đồng trợ cấp, những loại hình cung cấp triển vọng thu nhập cao hơn tài khoản tiền gửi nhưng cũng kèm theo nhiều rủi ro hơn. Hợp đồng trợ cấp bao gồm các kế hoạch tiết kiệm dài hạn cam kết thanh toán một khoản tiền mặt hàng năm cho khách hàng bắt đầu từ một ngày nhất định trong tương lai (chẳng hạn ngày nghỉ hưu). Ngược lại, quỹ tương hỗ bao gồm các chương trình đầu tư được quản lý một cách chuyên nghiệp nhằm vào việc mua cổ phiếu, trái phiếu và các chứng khoán phù hợp với mục tiêu của quỹ (ví dụ: Tối đa hoá thu nhập hay đạt được sự tăng giá trị vốn). Trong khi quá trình phát triển của các kế hoạch trợ cấp diễn ra khá chậm do những vụ kiện tụng bởi các đối thủ cạnh tranh chống lại sự mở rộng của ngân hàng sang lĩnh vực dịch vụ mới này thì việc cung cấp cổ phiếu trong quỹ tương trợ của các ngân hàng Mỹ đã đạt được mức tăng trưởng rất ngoạn mục theo đó nguồn vốn ngân hàng quản lý chiếm tới 15% tổng giá trị tài sản của quỹ tương hỗ trong những năm 90. Một vài ngân hàng đã tổ chức những chi nhánh đặc

biệt để thực hiện nhiệm vụ này (ví dụ: Citicorp's Investment Services) hoặc liên doanh với các nhà kinh doanh và môi giới chứng khoán. Gần đây, hoạt động cung cấp nghiệp vụ quỹ tương hỗ của ngân hàng đã có nhiều giảm sút do mức thu nhập không còn cao như trước, do những qui định nghiêm ngặt hơn và đồng thời do sự thay đổi trong quan điểm đầu tư của công chúng.

Cung cấp dịch vụ ngân hàng đầu tư và ngân hàng bán buôn. Ngân hàng ngày nay đang theo chân các tổ chức tài chính hàng đầu trong việc cung cấp dịch vụ ngân hàng đầu tư và dịch vụ ngân hàng bán buôn cho các tập đoàn lớn. Những dịch vụ này bao gồm xác định mục tiêu hợp nhất, tài trợ mua lại Công ty, mua bán chứng khoán cho khách hàng (ví dụ: bảo lãnh phát hành chứng khoán), cung cấp công cụ Marketing chiến lược, các dịch vụ hạn chế rủi ro để bảo vệ khách hàng. Các ngân hàng cũng dấn sâu vào thị trường bảo đảm, hỗ trợ các khoản nợ do chính phủ và công ty phát hành để những khách hàng này có thể vay vốn với chi phí thấp nhất từ thị trường tự do hay từ các tổ chức cho vay khác.

ở Mỹ, các dịch vụ ngân hàng đầu tư (như bảo lãnh phát hành chứng khoán) liên quan tới việc mua bán cổ phiếu mới và nợ do ngân hàng thương mại thực hiện thay mặt cho các công ty đã bị cấm sau khi Quốc hội thông qua Đạo luật Glass-Steagall năm 1933. Tuy nhiên, trước áp lực lớn từ các công ty ngân hàng trong nước hàng đầu, và do thành công của các đối thủ cạnh tranh nước ngoài, vào những năm 80 Cục dự trữ liên bang đã bắt đầu nới lỏng các quy định đối với việc ngân hàng kinh doanh chứng khoán do khách hàng của chúng phát hành. Thông qua nghiệp vụ bảo lãnh phát hành, ngân hàng đã tạo cho các công ty một kênh huy động vốn mới bên cạnh hình thức cho vay vốn truyền thống. Nhiều công ty đã đánh giá rất cao nghiệp vụ này của ngân hàng, hơn cả hình thức cho vay truyền thống bởi vì nó cung cấp cho họ một nguồn vốn dài hạn với chi phí thấp hơn. Cho tới cuối những năm 90, Cục dự trữ Liên bang Mỹ đã cấp cho hơn 40 ngân hàng đặc quyền cung cấp dịch vụ bảo lãnh phát hành chứng khoán. Trên thực tế, điều này đã cho phép nhân viên tín dụng ngân hàng cộng tác chặt chẽ với giới kinh doanh chứng khoán trong quá trình tìm nguồn tài trợ cho khách hàng. Năm 1996, Cục quản lý tiền tệ Mỹ ra quy định mới cho phép các ngân hàng có giấy phép hoạt động trên toàn quốc có thể cung cấp dịch vụ bảo lãnh phát hành nếu như dịch vụ này được thực hiện thông qua các công

ty con, với điều kiện ngân hàng không được đầu tư quá 10% vốn cổ phần vào một công ty. Một sự nói lỏng hơn nữa trong lĩnh vực kinh doanh chứng khoán đã được thực hiện là ngân hàng thương mại có quyền mua các công ty kinh doanh chứng khoán và như vậy, ngân hàng có thể cung cấp toàn bộ các dịch vụ tài trợ và tư vấn quản lý đối với hoạt động kinh doanh chứng khoán. Một ví dụ gần đây là sự kiện ngân hàng NationBank mua Mortgetary Security Inc., Bank America mua công ty Robertson Stephens và ngân hàng Banker Trust of New York mua công ty Alex Brow.

Tổng hợp tất cả các dịch vụ ngân hàng. Rõ ràng là không phải tất cả mọi ngân hàng đều cung cấp nhiều dịch vụ tài chính như danh mục dịch vụ mà chúng tôi đã miêu tả ở trên, nhưng quả thật danh mục dịch vụ ngân hàng đang tăng lên nhanh chóng. Nhiều loại hình tín dụng và tài khoản tiền gửi mới đang được phát triển, các loại dịch vụ mới như giao dịch qua Internet và thẻ thông minh (Smart) đang được mở rộng và các dịch vụ mới (như bảo hiểm và kinh doanh chứng khoán) được tung ra hàng năm. Nhìn chung, danh mục các dịch vụ đầy ấn tượng do ngân hàng cung cấp tạo ra một sự thuận lợi rất lớn hơn cho khách hàng. Khách hàng có thể hoàn toàn thoả mãn tất cả các nhu cầu dịch vụ tài chính của mình thông qua một ngân hàng và tại một địa điểm. Thực sự ngân hàng đã trở thành "bách hoá tài chính" ở kỷ nguyên hiện đại, công việc hợp nhất các dịch vụ ngân hàng, bảo hiểm, môi giới chứng khoán... dưới một mái nhà chính là xu hướng mà người ta thường gọi là Universal Banking ở Mỹ, Canada và Anh, là Allfinanz ở Đức, và là Bancassurance ở Pháp.

1.2 QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN CỦA HỆ THỐNG NHTM TRÊN THẾ GIỚI

1.2.1. Sự xuất hiện của ngân hàng hiện đại

Ngân hàng đầu tiên đã xuất hiện từ khi nào? Các nhà sử học và ngôn ngữ học đưa ra một câu chuyện hấp dẫn về nguồn gốc ngân hàng. Cả tiếng Pháp cổ *Banque* và tiếng Ý *Banca* đã được sử dụng từ nhiều thế kỷ trước để chỉ "cái ghế dài" hay "bàn của người đổi tiền". Điều đó miêu tả khá rõ những gì mà giới sử học đã quan sát về những ngân hàng đầu tiên xuất hiện hơn 2000 năm trước đây. Họ là những người

đổi tiền, thường ngồi ở bàn hoặc ở một cửa hiệu nhỏ trong trung tâm thương mại, giúp các nhà du lịch đến thành phố đổi ngoại tệ lấy bản tệ và chiết khấu thương phiếu giúp các nhà buôn có vốn kinh doanh.

Các ngân hàng đầu tiên có thể đã dùng vốn tự có để tài trợ cho hoạt động của họ, nhưng điều đó không kéo dài trước khi ý tưởng về việc thu hút tiền gửi và cho vay ngắn hạn đối với những khách hàng giàu có trở thành một nội dung quan trọng của hoạt động ngân hàng. Các khoản cho vay được cấp cho nhà buôn, chủ tàu, lãnh chúa với lãi suất thấp, khoảng 6% năm và khoảng 48% tháng cho những dự án mạo hiểm nhất! Hầu hết các ngân hàng đầu tiên đã xuất hiện ở Hy Lạp.

Công nghiệp ngân hàng đã dần dần lan rộng từ nền văn minh cổ đại Hy Lạp và La Mã sang văn minh Bắc Âu và Tây Âu. Hoạt động ngân hàng đã gặp phải những chống đối của tôn giáo trong suốt thời Trung Cổ, chủ yếu là do các khoản cho vay và đối với người nghèo thường có lãi suất rất cao. Tuy vậy, khi thời kỳ Trung Cổ qua đi, thời kỳ Phục Hưng bắt đầu ở Châu Âu, các khoản cho vay và tiền gửi phần lớn liên quan tới những khách hàng tương đối giàu có. Điều này làm giảm sự chống đối của tôn giáo đối với hoạt động ngân hàng.

Sự phát triển của những con đường thương mại xuyên lục địa mới và những biến chuyển trong ngành hàng hải vào các thế kỷ 15, 16, 17 đã dần chuyển trung tâm thương mại của thế giới từ Địa Trung Hải sang Châu Âu và quần đảo Anh, nơi ngân hàng trở thành ngành công nghiệp hàng đầu. Chính giai đoạn này đã gieo mầm cho cuộc cách mạng công nghiệp với yêu cầu về một hệ thống tài chính phát triển. Cụ thể, việc ứng dụng phương thức sản xuất lớn đòi hỏi một sự mở rộng tương ứng trong thương mại toàn cầu để tiêu thụ các sản phẩm công nghiệp, đòi hỏi phải phát triển các phương thức thanh toán và tín dụng mới. Hệ thống ngân hàng đã nhanh chóng phát triển thêm nhiều nghiệp vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao. Trong số các ngân hàng đứng đầu phải kể tới là Ngân hàng Medici (Medici Bank) ở Italia và ngân hàng Hochstettk (Hochstettk Bank) ở Đức.

Những nghiệp vụ đầu tiên mà các ngân hàng Châu Âu thực hiện là lưu giữ bảo đảm các vật có giá (như tài sản bằng vàng, bạc) bởi vì trong giai đoạn này công chúng rất lo ngại về tình trạng mất mát tài sản do an ninh hoặc chiến tranh. Những nhà buôn thường cảm thấy an toàn khi để tài sản của họ tại ngân hàng hơn là mang theo

bên mình trên những chuyến đi biển. ở nước Anh, dưới thời kỳ vua Henry VIII và Charles I, Chính phủ thực hiện chính sách tịch thu các tài sản bằng vàng, bạc và kết quả là công chúng tiến hành gửi tài sản của họ tại các cửa hàng thợ vàng và được chứng nhận bằng các chứng chỉ của cửa hàng. Sau đó, các chứng chỉ này được lưu thông như tiền bởi vì sử dụng chứng chỉ trong thực tế thuận tiện hơn và ít rủi ro hơn việc sử dụng vàng trực tiếp. Những nhà thợ vàng cũng cung cấp các *giấy chứng nhận giá trị (certificate of value)* - hiện nay được gọi là *giấy đánh giá trị giá tài sản*. Khách hàng thường mang tài sản bằng vàng, bạc, đồ trang sức tới các chuyên gia để xác nhận giá trị của nó, chứng minh nó không phải là đồ giả - một nghiệp vụ mà ngày nay ngân hàng vẫn thực hiện.

1.2.2. Quá trình phát triển của các NHTM hiện đại

Hệ thống Ngân hàng thương mại từ lâu đã được thừa nhận là loại hình trung gian tài chính quan trọng nhất, đóng vai trò là “bà đỡ” cho sự phát triển của nền kinh tế. Trong điều kiện ngày nay khi mà quá trình toàn cầu hoá nền kinh tế thế giới đang diễn ra như vũ bão, khi mà mức độ và cường độ của quá trình chu chuyển vốn trong nội địa một nền kinh tế, quá trình chu chuyển vốn giữa các quốc gia được xem như là một trong những yếu tố quyết định đối với tiềm năng và khả năng phát triển của mỗi quốc gia thì vai trò “bà đỡ” của hệ thống Ngân hàng thương mại càng được chứng tỏ rõ ràng hơn bao giờ hết. Để có được một vị trí như hiện nay, hệ thống Ngân hàng thương mại đã phải trải qua một quá trình phát triển không ngừng.

Sự phát triển của NHTM trên thế giới bao gồm bốn giai đoạn như sau:

- *Tới thế kỷ 15*: Hình thức đầu tiên của Ngân hàng thương mại là “ngân hàng-thợ vàng” hoặc “NH cho vay nặng lãi” trong đó những người thợ vàng/người cho vay nặng lãi bằng uy tín của mình đã đứng ra thực hiện hoạt động đổi tiền, nhận bảo quản tiền gửi và sau đó phát triển thêm hoạt động thanh toán hộ, cho vay. Các “ngân hàng-thợ vàng” này xuất hiện trong thời kỳ Văn minh La Mã.
- *Giai đoạn từ thế kỷ 15 đến thế kỷ 18*: Các ngân hàng – thợ vàng được phát triển theo hướng chuyên môn hoá thành các tổ chức kinh doanh tiền tệ thực thụ. Các nghiệp vụ ngân hàng trong giai đoạn này nói chung đã bao gồm hầu hết các nghiệp vụ mà chúng ta thường thấy ở các ngân hàng đương đại. Tuy nhiên,

điểm khác biệt của các ngân hàng trước đây so với hiện nay là các ngân hàng đó đều có quyền phát hành vào lưu thông giấy bạc của riêng ngân hàng mình. (Tại Anh, trước năm 1708, mọi NH đều có quyền phát hành tiền, Tại Pháp, trước 1800)

Một số NH phát triển mang phong thái của hoạt động NH hiện đại ngày nay như: NH Banco di Bazsé Cone (1401), Banco di Sacencia (1409) (Tây Ban nha), Banco di Realto (1587) (Vonizơ)

NH hiện đại được thành lập trong thế kỷ 17: Nh amsterdam (1609); NH Hãmbuốc (1619), Nh Anh quốc (1694)

- *Giai đoạn cuối thế kỷ 18 đến cuối thế kỷ 19*: Đầu thế kỷ XVIII, nền sản xuất tại các quốc gia lớn Châu Âu đã đạt được nhiều bước tiến lớn, lưu thông hàng hoá được mở rộng đáng kể cả về quy mô lẫn phạm vi địa lý. Trong điều kiện như vậy, việc tồn tại một số lượng lớn các loại tiền giấy khác nhau đã gây ra nhiều tác động tiêu cực tới nền kinh tế. Do vậy, Chính phủ đã can thiệp vào hệ thống NH thông qua các đạo luật về việc hạn chế số lượng các ngân hàng phát hành. Hệ thống Ngân hàng theo đó được chia thành hai loại: NH phát hành và NH hoạt động. Chỉ có một số Nh lớn mới được phát hành giấy bạc. Tuy nhiên, đầu thế kỷ 20, mỗi nước chỉ có 1 NH được phát hành, và vẫn chủ yếu là các Nh tư nhân.

Các ngân hàng có chức năng phát hành tiền gọi là các Ngân hàng phát hành. Trong thế kỷ XVIII - XIX, việc phát hành tiền ở một số nước Châu Âu được giao cho 1 số ngân hàng lớn thực hiện. Tuy nhiên cho tới đầu thế kỷ XX, các Chính phủ đều đồng loạt chỉ cho phép một ngân hàng duy nhất phát hành tiền. Tại Anh, trước năm 1708 mọi ngân hàng đều có thể phát hành tiền. Sau đó Chính phủ quy định chỉ có ngân hàng có từ 6 thành viên trở lên mới được phát hành tiền. Cho tới năm 1844, quy định này bị bãi bỏ, đạo luật mới ban hành chỉ cho phép duy nhất ngân hàng Anh (Bank of England) phát hành tiền. Tại Pháp, Ngân hàng Pháp thành lập năm 1800 (Banque de France), là một ngân hàng cổ phần tư nhân. Năm 1803, ngân hàng này được độc quyền phát hành tiền tại Pari và tới năm 1948, ngân hàng này được giao quyền phát hành tiền trên toàn Pháp sau khi 9 ngân hàng phát hành hợp nhất...

- *Giai đoạn từ đầu thế kỷ 20 tới nay*:

Mặc dù đến cuối thế kỷ XIX, phần lớn các nước phát triển đều thực hiện chế độ một ngân hàng phát hành nhưng các ngân hàng này vẫn thuộc quyền sở hữu tư nhân. Do vậy Chính phủ không thể can thiệp trực tiếp vào các hoạt động điều hành và quản lý tiền tệ. Cuộc khủng hoảng 1929-1933 đã buộc Chính phủ phải tăng cường hơn nữa công tác quản lý nền kinh tế mà đặc biệt trong lĩnh vực tài chính-tiền tệ. Sau cuộc khủng hoảng, hầu hết các quốc gia đều tiến hành quốc hữu hoá các ngân hàng phát hành, hoặc điều hành chặt chẽ NH phát hành. (Canada quốc hữu hoá Ngân hàng phát hành vào năm 1938, Đức thực hiện năm 1939 và lần lượt là các nước Pháp vào năm 1945, Anh năm 1946, Nhật Bản và Mỹ theo mô hình 2... Tại Anh và Pháp, chính phủ thực hiện quốc hữu hoá bằng cách mua cổ phần tại các Ngân hàng phát hành. Tại các nước khác, tuy Chính phủ không hoàn toàn sở hữu Ngân hàng phát hành những các ngân hàng này vẫn chịu sự điều hành chặt chẽ của Chính phủ. Tiêu biểu cho mô hình này là trường hợp của Nhật Bản, Ngân hàng trung ương Nhật Bản là ngân hàng cổ phần trong đó Chính phủ sở hữu 55% cổ phần, hội đồng quản trị gồm 7 người do Chính phủ bổ nhiệm. Hệ thống Ngân hàng Dự trữ liên bang Mỹ gồm 12 ngân hàng tư nhân nhưng hội đồng thống đốc gồm 7 người do Tổng thống đề cử và thượng nghị viện bổ nhiệm. Ngân hàng Trung ương ra đời thay thế cho ngân hàng phát hành giữ chức năng quản lý Nhà nước về tiền tệ, chịu sự kiểm soát chặt chẽ của chính phủ. Các NH này có thể thuộc sở hữu nhà nước hoặc tư nhân, nhưng chủ yếu là NH nhà nước. Các Ngân hàng thương mại và các tổ chức trung gian tài chính khác như ngân hàng đầu tư, quỹ đầu tư, công ty tài chính... được gọi là hệ thống các trung gian tài chính giữ chức năng thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, các tổ chức trung gian tài chính ngày càng mở rộng phạm vi và loại hình nghiệp vụ khiến cho quan điểm về Ngân hàng thương mại không còn được hoàn toàn thống nhất giữa các quốc gia như trước đây.

1.3. XU THẾ PHÁT TRIỂN CỦA CÁC NGÂN HÀNG

Kết quả của một số cuộc điều tra về dịch vụ ngân hàng gợi ý rằng các ngân hàng đang trải qua những thay đổi mạnh mẽ trong chức năng và hình thức. Thực tế những thay đổi ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh ngân hàng ngày nay quan trọng đến nỗi rất nhiều nhà phân tích coi đó là một cuộc "*Cách mạng ngân hàng*". Điều có thể

làm các thể hệ cho ngân hàng tiếp theo sẽ khác rất nhiều so với các ngân hàng ngày nay.

Vậy những khuynh hướng nào ngày nay làm thay đổi ngân hàng?

1.3.1. Sự gia tăng nhanh chóng trong danh mục dịch vụ

Như chúng ta đã thấy ở phần trước, các ngân hàng đang mở rộng danh mục dịch vụ tài chính mà họ cung cấp cho khách hàng. Quá trình mở rộng danh mục dịch vụ đã tăng tốc trong những năm gần đây dưới áp lực cạnh tranh gia tăng từ các tổ chức tài chính khác, từ sự hiểu biết và đòi hỏi cao hơn của khách hàng, và từ sự thay đổi công nghệ. Nó cũng làm tăng chi phí của ngân hàng và dẫn đến rủi ro phá sản cao hơn. Các dịch vụ mới đã có ảnh hưởng tốt đến ngành công nghiệp này thông qua việc tạo ra những nguồn thu mới cho ngân hàng - các khoản lệ phí của dịch vụ không phải lãi, một bộ phận có xu hướng tăng trưởng nhanh hơn so với các nguồn thu truyền thống từ lãi cho vay.

1.3.2. Sự gia tăng cạnh tranh.

Sự cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ tài chính đang ngày càng trở lên quyết liệt khi ngân hàng và các đối thủ cạnh tranh mở rộng danh mục dịch vụ. Các ngân hàng địa phương cung cấp tín dụng, kế hoạch tiết kiệm, kế hoạch hưu trí, dịch vụ tư vấn tài chính cho các doanh nghiệp và người tiêu dùng. Đây là những dịch vụ đang phải đối mặt với sự cạnh tranh trực tiếp từ các ngân hàng khác, các hiệp hội tín dụng, các công ty kinh doanh chứng khoán như Merrill Lynch, các công ty tài chính như GE Capital và các tổ chức bảo hiểm như Prudential. áp lực cạnh tranh đóng vai trò như một lực đẩy tạo ra sự phát triển dịch vụ cho tương lai.

1.3.3. Ảnh hưởng của sự biến động lãi suất, tỷ giá và các điều kiện kinh tế - xã hội khác

Các qui định của Chính phủ đối với công nghiệp ngân hàng tạo cho khách hàng khả năng nhận được mức thu nhập cao hơn từ tiền gửi, nhưng chỉ có công chúng mới làm cho các cơ hội đó trở thành hiện thực. Và công chúng đã làm việc đó. Hàng tỷ USD trước đây được gửi trong các tài khoản tiết kiệm thu nhập thấp và các tài khoản giao dịch không sinh lợi kiểu cũ đã được chuyển sang các tài khoản có mức thu nhập cao hơn, những tài khoản có tỷ lệ thu nhập thay đổi theo điều kiện thị

trường. Ngân hàng đã phát hiện ra rằng họ đang phải đối mặt với những khách hàng có giáo dục hơn, nhạy cảm với lãi suất hơn. Các khoản tiền gửi "trung thành" của họ có thể dễ dàng bị lôi kéo bởi các đối thủ cạnh tranh mạnh mẽ. Do đó, ngân hàng phải phấn đấu để tăng cường khả năng cạnh tranh trên phương diện thu nhập trả cho công chúng gửi tiền và phải nhạy cảm hơn với ý thích thay đổi của xã hội về vấn đề phân phối các khoản tiết kiệm. Sự biến động của lãi suất và tỷ giá trên thị trường chịu ảnh hưởng của rất nhiều nhân tố chính trị - xã hội, và điều đó tác động trực tiếp tới chi phí nguồn vốn và thu nhập của ngân hàng. Trong khi đó, trào lưu tự do hoá lãi suất và giảm sự can thiệp của Chính phủ đối với tỷ giá trở nên mạnh mẽ hơn bao giờ hết. Cạnh tranh và quá trình mở rộng dịch vụ ngân hàng được thúc đẩy bởi sự nới lỏng các quy định - giảm bớt sức mạnh kiểm soát của Chính phủ. Điều này bắt đầu từ hai thập kỷ trước ở Mỹ và đã lan rộng trên phạm vi toàn cầu. Xu hướng nới lỏng các quy định đã được bắt đầu với việc Chính phủ nới lỏng lãi suất trần đối với tiền gửi tiết kiệm nhằm cố gắng giúp công chúng một mức thu nhập khá hơn từ khoản tiết kiệm của mình. Cùng lúc đó, nhiều loại tài khoản tiền gửi mới được phát triển giúp cho công chúng có thể hưởng lãi trên các tài khoản giao dịch. Gần như đồng thời, các dịch vụ mà những đối thủ chính của ngân hàng như hiệp hội tín dụng và cho vay cũng được mở rộng nhanh chóng và do đó khả năng cạnh tranh với ngân hàng của những tổ chức này cũng được củng cố. Các quốc gia hàng đầu như Australia, Canada, Anh quốc và Nhật Bản gần đây đã tham gia vào trào lưu phi quản lý hoá, nới rộng giới hạn pháp lý cho ngân hàng, cho người kinh doanh chứng khoán và cho các công ty dịch vụ tài chính khác. Chi phí và rủi ro tổn thất theo đó cũng tăng lên. Sự nới lỏng luật lệ kết hợp với sự gia tăng cạnh tranh làm tăng chi phí trung bình thực tế của tài khoản tiền gửi - nguồn vốn cơ bản của ngân hàng. Với sự nới lỏng các luật lệ, ngân hàng buộc phải trả lãi suất do thị trường cạnh tranh quyết định cho phần lớn tiền gửi. Đồng thời, Chính phủ yêu cầu các ngân hàng phải sử dụng vốn sở hữu nhiều hơn - một nguồn vốn đắt đỏ- để tài trợ cho các tài sản của mình. Điều đó buộc họ phải tìm cách cắt giảm các chi phí hoạt động khác như giảm số nhân công, thay thế các thiết bị lỗi thời bằng hệ thống xử lý điện tử hiện đại. Các ngân hàng cũng buộc phải tìm các nguồn vốn mới như chứng khoán hoá một số tài sản, theo đó một số khoản cho vay của ngân hàng được tập hợp lại và đưa ra khỏi bảng cân đối kế toán; các chứng khoán được đảm bảo bằng các món vay được bán

trên thị trường mở nhằm huy động vốn mới một cách rẻ hơn và đáng tin cậy hơn. Hoạt động này cũng có thể tạo ra một khoản thu phí không nhỏ cho ngân hàng, lớn hơn so với các nguồn vốn truyền thống (như tiền gửi).

1.3.4. Cách mạng trong công nghệ ngân hàng.

Đối mặt với chi phí hoạt động cao hơn, từ nhiều năm gần đây các ngân hàng đã và đang chuyển sang sử dụng hệ thống hoạt động tự động và điện tử thay thế cho hệ thống dựa trên lao động thủ công, đặc biệt là trong việc nhận tiền gửi, thanh toán bù trừ và cấp tín dụng. Những ví dụ nổi bật nhất bao gồm các máy rút tiền tự động ATM, ở Mỹ có hơn 100.000 chiếc, cho phép khách hàng truy nhập tài khoản tiền gửi của họ 24/24 giờ; Máy thanh toán tiền POS được lắp đặt ở các bách hoá và trung tâm bán hàng thay thế cho các phương tiện thanh toán hàng hoá dịch vụ bằng giấy; và hệ thống máy vi tính hiện đại xử lý hàng ngàn giao dịch một cách nhanh chóng trên toàn thế giới.

Do đó, ngân hàng đang trở thành ngành sử dụng nhiều vốn và chi phí cố định; sử dụng ít lao động và chi phí biến đổi. Nhiều chuyên gia tin rằng các toà nhà ngân hàng và các cuộc mít tinh gặp mặt trực tiếp giữa các nhà ngân hàng và khách hàng cuối cùng sẽ trở thành những di tích của quá khứ và bị thay thế bởi các cuộc liên lạc và giao tiếp điện tử. Sản xuất và cung cấp dịch vụ sẽ hoàn toàn tự động. Những bước đi đó sẽ giảm đáng kể chi phí đối với những khu vực có khối lượng giao dịch lớn, nhưng chúng sẽ tạo ra quá trình phi nhân công hoá ngân hàng và gây ra tình trạng mất việc làm khi máy móc thay thế người lao động. Tuy nhiên, những kinh nghiệm gần đây gợi ý rằng một ngành ngân hàng hoàn toàn tự động có thể vẫn còn là điều xa vời. Một tỷ lệ lớn khách hàng vẫn ưa chuộng các dịch vụ của con người và những cơ hội để nhận được sự tư vấn cá nhân về các vấn đề tài chính.

1.3.5. Quá trình toàn cầu hoá ngân hàng.

Sự bành trướng địa lý và hợp nhất các ngân hàng đã vượt ra khỏi ranh giới lãnh thổ một quốc gia đơn lẻ và lan rộng ra với quy mô toàn cầu. Ngày nay, các ngân hàng lớn nhất trên thế giới cạnh tranh với nhau trên tất cả các lục địa. Vào những năm 80, các ngân hàng Nhật, dẫn đầu là Dai-I Chi Kangyo Bank và Fuji Bank đã phát triển nhanh hơn hầu hết các đối thủ cạnh tranh trên khắp thế giới. Các ngân hàng lớn đặt trụ sở tại Pháp (dẫn đầu là Caisse Nationale de Credit Agricole), tại Đức (dẫn đầu là

Deutsche Bank) và tại Anh (dẫn đầu là Barclays PLC) cũng trở thành những đối thủ nặng ký trên thị trường cho vay Chính phủ và cho vay công ty. Quá trình phi quản lý hoá đã giúp tất cả các tổ chức này cạnh tranh hiệu quả hơn so với các ngân hàng Mỹ và nắm được thị phần ngày càng tăng trên thị trường toàn cầu về dịch vụ ngân hàng. Ngay nay, Canada, Mỹ và Mexico đã thực hiện Hiệp ước mậu dịch tự do Bắc Mỹ (NAFTA) điều mà cho phép ngân hàng ở những nước này sở hữu và quản lý các chi nhánh ngân hàng ở nước kia và sức mạnh dịch vụ của các chi nhánh loại này hoàn toàn so sánh được với những chi nhánh sở hữu bởi các ngân hàng trong nước.

Hiện nay ngân hàng đang tìm mọi cách để đạt được sự đa dạng hoá và ngân hàng không còn muốn duy trì mô hình ngân hàng cổ điển và nhấn mạnh vai trò của nó như là các tổ chức tài chính năng động, đổi mới và hướng về khách hàng. Với sự phát triển của tự động hoá, ngày càng nhiều ngân hàng mở chi nhánh ở những vùng xa với các thiết bị viễn thông và máy rút tiền tự động - một phương pháp mở rộng qui mô thị trường hơn là xây dựng các cơ sở vật chất mới. Trong nhiều trường hợp, hệ thống thiết bị vệ tinh cung cấp dịch vụ hữu hạn sẽ thay thế các văn phòng chi nhánh đa năng của ngân hàng.

1.4. KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ QUỐC GIA TRONG QUÁ TRÌNH HỘI NHẬP NGÂN HÀNG

1.4.1 Trung Quốc.

Trung Quốc bắt đầu cải cách hệ thống ngân hàng theo hướng gia tăng cạnh tranh và hội nhập kể từ năm 1984 khi chuyển đổi ngân hàng một cấp sang ngân hàng 2 cấp, tách biệt giữa hoạt động của NHTW và hoạt động của NHTM.

Hệ thống ngân hàng thương mại của Trung Quốc được đa dạng hoá với sự tham gia của ngân hàng thương mại Nhà nước (NHTM NN), các hợp tác xác tín dụng, các ngân hàng hợp tác, các công ty tài chính và các định chế tài chính nước ngoài cũng được phép gia nhập thị trường.

Để thực hiện sự chuyển các NHTM NN sang hoạt động theo cơ chế thị trường, Trung Quốc đã thành lập các ngân hàng chính sách để tiếp nhận các khoản cho vay chính sách do các NHTM NN chuyên doanh thực hiện. Tính đến nay, Trung Quốc đã thực hiện xong quá trình tự do hoá lãi suất và từng bước tự do hoá hoạt động

ngoại hối. Hoạt động của các ngân hàng nước ngoài tại Trung Quốc vẫn chịu sự kiểm soát chặt chẽ với những hạn chế nhất định về việc mở rộng chi nhánh, thành lập liên doanh cũng như phạm vi kinh doanh.

Kể từ năm 1998, Trung Quốc đã bắt đầu chương trình nâng cao khả năng cạnh tranh của hệ thống ngân hàng thương mại thông qua việc xoá bỏ các chi nhánh của các NHTM NN làm ăn thua lỗ, cho phép thành lập các ngân hàng thương mại cổ phần (NHTMCP) và ngân hàng thương mại địa phương ở các thành phố. Đặc biệt, để tiến hành phân loại nợ theo chuẩn mực quốc tế cũng như lành mạnh hoá tài chính cho các ngân hàng, Trung Quốc đã tiến hành bán các doanh nghiệp Nhà nước (DNNN) nhỏ và đưa các khoản nợ xấu của các DNNN trong các NHTM NN ra khỏi bảng tổng kết tài sản của các ngân hàng.

Khi gia nhập WTO, Trung Quốc đã có những cam kết liên quan đến kinh doanh ngân hàng như sau:

*** Ngân hàng:**

- 5 năm sau khi gia nhập, sẽ xoá bỏ mọi hạn chế về địa lý và khách hàng.
- Việc cấp phép chỉ dựa trên những tiêu chí mang tính thận trọng. Trong vòng 5 năm sau khi gia nhập WTO, mọi biện pháp không thận trọng mang tính hạn chế quyền sở hữu, phương thức hoạt động và hình thức pháp lý, kể cả đối với các chi nhánh và cấp phép nội địa của các ngân hàng nước ngoài sẽ được xoá bỏ;
- Các ngân hàng nước ngoài cũng được phép cung cấp dịch vụ thuê mua tài chính khi các ngân hàng trong nước được phép;
- Để thành lập công ty con tại Trung Quốc, các ngân hàng nước ngoài phải có tổng tài sản trên 10 tỉ USD;
- Để mở chi nhánh, ngân hàng nước ngoài phải có tổng tài sản hơn 10 tỉ USD.

*** Kinh doanh nội tệ.**

- Sau khi gia nhập 5 năm, xoá bỏ các hạn chế về địa lý trong kinh doanh nội tệ.
- Trong vòng 2 năm sau khi gia nhập, các ngân hàng nước ngoài có thể kinh doanh nội tệ với các công ty trong nước.

- Trong vòng 5 năm sau khi gia nhập, các ngân hàng nước ngoài có thể kinh doanh nội tệ với các thể nhân trong nước;
- Để có giấy phép kinh doanh nội tệ, ngân hàng nước ngoài phải có ít nhất 3 năm hoạt động ở Trung Quốc và có lãi trong 2 năm cuối.

1.4.2 Hàn Quốc.

Hàn Quốc bắt đầu quá trình tự do hoá kinh doanh ngân hàng từ những năm đầu thập niên 80 bằng việc tư hữu hoá các ngân hàng thương mại, từng bước xoá bỏ hạn chế về lãi suất và tỉ giá.

Đến cuối thập niên 80, Hàn Quốc đã cho phép các ngân hàng nước ngoài được tham gia rộng rãi hơn trong hoạt động cung cấp dịch vụ ngân hàng tại Hàn Quốc và vào cuối thập niên 90, các ngân hàng nước ngoài đã được hưởng sự đối xử như các ngân hàng trong nước về các giới hạn hoạt động, phạm vi kinh doanh nhưng vẫn còn bộ những giới hạn nhất định trong việc tiếp cận với đồng bản tệ. Tuy nhiên, Hàn Quốc vẫn áp dụng một số biện pháp hạn chế trá hình ngăn cản sự thâm nhập của các ngân hàng nước ngoài vào kinh doanh ngân hàng trong nước như yêu cầu vốn tối thiểu để thành lập chi nhánh ngân hàng nước ngoài ở mức cao hoặc đối xử các chi nhánh ngân hàng nước ngoài như những công ty con.

Để giúp các ngân hàng thương mại gia tăng cạnh tranh và hội nhập, kể từ 1990 Hàn Quốc bắt đầu nới lỏng, giảm bớt sự kiểm soát của NHTW, trao quyền tự chủ cho các ngân hàng trong việc điều hành công việc kinh doanh của mình. Mặt khác, các ngân hàng thương mại cũng được phép mở rộng phạm vi hoạt động nhằm cung cấp nhiều dịch vụ ngân hàng hơn cho thị trường. Sau khủng hoảng tiền tệ Châu á năm 1997, Hàn Quốc đã đẩy mạnh việc mở cửa dịch vụ tài chính cho các ngân hàng nước ngoài tham gia cạnh tranh nhằm thúc đẩy việc tái cơ cấu và tái tổ chức lại hệ thống ngân hàng trong nước. Ngoài ra, Hàn Quốc cũng thúc đẩy quá trình hợp nhất và sát nhập các ngân hàng cùng với việc bán các ngân hàng cho khu vực kinh tế tư nhân nhằm lành mạnh hoá lĩnh vực ngân hàng.

1.4.3 Thái Lan.

Thái Lan là quốc gia tiến hành quá trình hội nhập ngân hàng từ đầu những năm 1970 thông qua quá trình cải cách lãi suất nhưng không thành công do tác

động xấu của kinh tế thế giới. Kể từ năm 1990, Thái Lan bắt đầu thực hiện lại quá trình này thông qua các chương trình:

(i). Thả nổi lãi suất; thả nổi việc quản lý các giao dịch ngoại hối và mở rộng phạm vi kinh doanh cho các ngân hàng thương mại qua đó cho phép các ngân hàng thực hiện nhiều hoạt động kinh doanh liên quan đến dịch vụ ngân hàng hơn như tư vấn tài chính; phát hành chứng khoán và các công nợ; bảo lãnh và kinh doanh; quản lý các quỹ đầu tư.

(ii). Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về giám sát hoạt động của các ngân hàng, các yêu cầu mang tính luật định về tỉ lệ an toàn vốn theo tiêu chuẩn BALE hoặc các quy định về số cổ đông, tỉ lệ nắm giữ quyền kiểm soát; thực hiện việc phân loại và trích lập rủi ro theo thông lệ quốc tế thành lập cơ quan xếp hạng tín nhiệm.

(iii). Hoàn thiện cơ sở hạ tầng cho hoạt động thanh toán thông qua thị trường liên ngân hàng.

Kể từ sau khủng hoảng tiền tệ Châu á 1997, sự tham gia của các chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Thái Lan được nới rộng hơn so với trước đây nhằm thúc đẩy cho quá trình tái cơ cấu lại hệ thống ngân hàng của Thái Lan.

Về cơ bản, các ngân hàng nước ngoài được tham gia kinh doanh tất cả các hoạt động như các ngân hàng trong nước trừ việc mở thêm chi nhánh. Tuy nhiên, để tạo điều kiện cho các ngân hàng trong nước chuẩn bị cạnh tranh và hội nhập, Thái Lan cũng sử dụng một số biện pháp nhất định về yêu cầu vốn tự có, dự trữ, số nhân viên để hạn chế sự xâm nhập quá nhanh của các chi nhánh ngân hàng nước ngoài vào hệ thống ngân hàng trong nước.

Sau cuộc khủng hoảng năm 1997, Thái Lan đã đóng cửa hoặc sáp nhập khoảng 70 ngân hàng thành 6 nhóm tài chính chủ yếu. Ngoài ra, Thái Lan cũng cho phép người nước ngoài được quyền sở hữu 100% cổ phiếu của các ngân hàng Thái Lan.

1.4.4 Nhật Bản.

Từ giữa thập niên 70 trở về trước, Nhật Bản kiểm chế chặt chẽ hoạt động của các ngân hàng thông qua việc ngân hàng Nhật Bản (Bank of Japan - NHTW) quy định trần lãi suất cho vay theo quý và kiểm soát chặt chẽ hoạt động cạnh tranh của

các ngân hàng thương mại bằng cách phân chia lĩnh vực hoạt động một cách nghiêm ngặt. Đặc biệt, trong từng lĩnh vực cũng kiểm soát chặt chẽ việc mở các chi nhánh mới.

Đến giữa thập niên 70, Nhật Bản bắt đầu quá trình nổi lòng kiểm soát đối với các hệ thống ngân hàng. Tự do hoá lãi suất đối với các khoản tiền gửi có thời hạn được tiến hành từ năm 1986 đến 1993 và có khoản tiền gửi không kỳ hạn được tiến hành đến 1994 thì hoàn thành. Sự phân chia lĩnh vực kinh doanh của các ngân hàng và giữa các ngân hàng với công ty chứng khoán, bảo hiểm được gỡ bỏ từng bước áp lực của các ngân hàng kể từ năm 1970 bằng việc xâm nhập vào lĩnh vực kinh doanh của nhau.

Đến năm 1993, Nhật Bản đã cho phép các ngân hàng được quyền sở hữu các công ty chứng khoán, công ty bảo hiểm và các ngân hàng tín thác. Các ngân hàng thương mại nước ngoài được hưởng các đãi ngộ thậm chí còn cao hơn các ngân hàng thương mại trong nước nhằm thu hút sự tham gia của các ngân hàng nước ngoài vào thị trường Nhật Bản.

Để nâng cao năng lực cạnh tranh của hệ thống ngân hàng thương mại, kể từ những năm 1996, Nhật Bản bắt đầu thực hiện quá trình cải tổ với các công việc chính như: (i) tăng cường sự độc lập của NHTW; (ii) tự do hoá ngoại hối; (iii) cho phép các ngân hàng bảo lãnh phát hành, buôn bán chứng khoán và kinh doanh bảo hiểm; (iv) cho phép các công ty chứng khoán mở các tài khoản cho khách hàng từ năm 1997.

Nhật Bản đã hình thành những tập đoàn tài chính - ngân hàng khổng lồ như Mizuho Financial Group, Mitsubishi Tokyo Financial Group nhằm tăng cường năng lực để lành mạnh hoá tài chính của hệ thống ngân hàng cũng như tăng cường khả năng cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu của hệ thống ngân hàng Nhật Bản.

Ngoài ra, trong kế hoạch tự do hoá của mình, Nhật Bản cũng đã cho phép các định chế phi tài chính như Sony, Corp, Ito - Yakado thành lập mới các ngân hàng. Mặt khác, Nhật Bản cũng cho phép các ngân hàng được bán các sản phẩm bảo hiểm phi nhân thọ cũng như cho phép liên kết kinh doanh rộng rãi trong các lĩnh vực khác như môi giới chứng khoán và quản lý quỹ đầu tư.

1.4.5 Kinh nghiệm của một số ngân hàng tốt nhất thế giới.

Hàng năm, các tạp chí tài chính - ngân hàng hàng đầu tư thế giới như The Banker, Global Finance đã lựa chọn ra những ngân hàng xếp hạng "nhất" trên thế giới về tài sản, về sự an toàn... dựa trên cơ sở các tiêu chí định tính và định lượng để phác hoạ bức tranh toàn cảnh về các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng hàng đầu thế giới.

Các yếu tố định lượng bao gồm mức độ tăng trưởng tài sản, khả năng sinh lợi mạng lưới kinh doanh toàn cầu, quan hệ chiến lược, phát triển kinh doanh mới và đổi mới sản phẩm.

Các yếu tố định tính bao gồm các nhận định, phân tích, đánh giá của các nhà phân tích chứng khoán, phân tích xếp hạng tín nhiệm, tư vấn kinh doanh ngân hàng và các chủ thể khác có liên quan đến ngành ngân hàng.

Để các NHTM Việt Nam tham khảo, vận dụng kinh nghiệm của các ngân hàng hàng đầu thế giới, chúng tôi chỉ chọn nghiên cứu quá trình hình thành và phát triển của những ngân hàng tốt nhất thế giới và của các quốc gia chọn lọc trong khu vực Châu á năm 2003 với điển hình là Citibank và HSBC.

** Citibank.*

Năm 2002, 2003, Citibank là ngân hàng tốt nhất trong hoạt động phục vụ cho các doanh nghiệp trên thế giới. Hiện nay, Citibank có mạng lưới hoạt động tại trên 100 quốc gia, vùng lãnh thổ. Quá trình mở rộng mạng lưới của Citibank ra nước ngoài bắt đầu từ năm 1916.

Citibank được đánh giá là ngân hàng luôn trung thành với khách hàng trong những giai đoạn thăng trầm cũng như phát triển của khách hàng. Ngoài ra, tạo các nước đang phát triển, Citibank còn là ngân hàng hàng đầu trong việc tạo ra hàng loạt các sản phẩm mới và mang tính sáng tạo cho khách hàng của mình.

Điều đặc biệt mà khách hàng luôn thừa nhận là bất kể khi sử dụng dịch vụ nào họ đều được những chuyên gia và chuyên viên giỏi nhất phục vụ.

** Hongkong Shanghai Banking Corporation (HSBC).*

Năm 2003, HSCB đã vươn lên vị trí dẫn đầu trong phục vụ các khách hàng

tiêu dùng với khẩu hiệu mới "The World's local bank". HSBC cung cấp dịch vụ khách hàng cho người tiêu dùng thông qua mạng lưới hơn 9.500 văn phòng tại 79 quốc gia và vùng lãnh thổ.

Hiện nay, HSBC đang tập trung vào khách hàng tiêu dùng và xem đây là một phần quan trọng tương lai của HSBC.

Kể từ năm 1991, HSBC đã bắt đầu tiến hành hàng loạt các vụ mua lại những ngân hàng chính tại nhiều nước trên thế giới như Brazil, Argentina, France và Mexico. HSBC được đánh giá như người tiên phong trong kinh doanh ngân hàng của thế kỷ XXI.

** Cơ sở cho thành công của Citibank và HSBC.*

- Duy trì và phát triển: khả năng linh hoạt, thích nghi và sáng tạo để cạnh tranh thành công trong môi trường kinh doanh thường xuyên thay đổi.

- Để đáp ứng các thách thức trong điều kiện kinh doanh toàn cầu cần phải đảm bảo: có năng lực về tài chính (vốn tự có), kiểm soát chặt chẽ chi phí và xây dựng quan hệ khách hàng.

- Gia tăng lợi nhuận thông qua các chiến lược sáp nhập, hợp nhất và mua lại.

- Xây dựng quy chế hoạt động và điều hành chặt chẽ, hiệu quả.

1.4.6. Các bài học kinh nghiệm cho Việt nam..

a. Đối với Nhà nước.

Việt Nam có thể vận dụng một số bài học kinh nghiệm thông qua việc phân tích các bước hội nhập quốc tế về ngân hàng đã được các quốc gia trên thế giới như sau:

- Thực hiện tự do hoá hoạt động kinh doanh ngân hàng đối với các ngân hàng và định chế tài chính trong nước rồi mới mở cửa cho các tổ chức nước ngoài. Việc tự do hoá này thể hiện qua việc Nhà nước trao quyền chủ động nhiều hơn cho các ngân hàng trong quá trình điều hành hoạt động kinh doanh thay vì can thiệp trực tiếp. Ngoài ra, Nhà nước còn cho phép các NHTM được quyền thành lập hoặc mua lại các định chế tài chính phi ngân hàng để mở rộng phạm vi kinh doanh và tạo điều kiện nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng.

- Tự do hoá hoạt động đầu tư trực tiếp rồi mới đến tự do hoá hoạt động đầu tư gián tiếp nhằm thu hút các luồng vốn đầu tư ổn định vào trong nước trước khi cho phép dòng vốn đầu tư gián tiếp - dễ biến động và hệ thống tháo chạy khỏi quốc gia.

- Bãi bỏ việc kiểm soát lãi suất huy động trước khi áp dụng cho lãi suất cho vay nhằm giúp các NHTM chủ động trong việc quyết định lãi suất đầu vào và đầu ra của từng ngân hàng.

- Thực hiện tự do hoá lãi suất cho vay và huy động bằng nội tệ trước khi tiến hành tự do hoá lãi suất huy động và cho vay bằng ngoại tệ nhằm thực hiện chính sách quản lý ngoại hối chặt chẽ, tránh tình trạng không kiểm soát được dòng vốn ngoại tệ vào và khỏi quốc gia.

- Thực hiện việc tự do hoá kinh doanh ngoại tệ trước khi tự do hoá kinh doanh nội tệ đối với các nhà cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng nước ngoài nhằm tạo thời gian cho các ngân hàng trong nước làm quen với sự hiện diện của các nhà cung cấp nước ngoài. Việc hạn chế trong kinh doanh đồng nội tệ đối với các nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài còn đảm bảo cho Nhà nước thực hiện được chính sách tài chính - tiền tệ của mình trong thời gian đầu của quá trình hội nhập tài chính - ngân hàng với thế giới.

- Thành lập khuyến khích việc hình thành các tập đoàn tài chính - ngân hàng thông qua hoạt động cơ cấu, tái sắp xếp lại nhằm nâng cao năng lực tài chính, năng lực cạnh tranh cũng như tạo điều kiện cho các ngân hàng trong nước có thể tồn tại trong quá trình cạnh tranh các nhà cung cấp dịch vụ tài chính nước ngoài ngay trong nước hoặc ở ngoài biên giới quốc gia.

- Tiến hành cổ phần hoá các NHTM thuộc sở hữu Nhà nước nhằm tạo động lực cho các ngân hàng trong quá trình nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như tăng năng lực tài chính và khả năng cạnh tranh trong và ngoài nước.

- Tách và chuyển các hoạt động tài chính - ngân hàng mang tính chính sách ở các NHTM thuộc sở hữu Nhà nước sang cho các ngân hàng chính sách để thực sự chuyển các NHTM thành các tổ chức kinh doanh thuần túy trên nền tảng của các yếu tố thị trường. Thông qua quá trình này, các NHTM Nhà nước buộc phải xoá bỏ các chi nhánh làm ăn thua lỗ, hoàn thiện bộ máy, cắt giảm chi phí - đây là những

điều khó thực hiện trước đây.

- áp dụng các chuẩn mực quốc tế trong phân loại nợ, trích lập dự phòng và các quy định về quản lý kinh doanh ngân hàng hiện đang phổ biến như Hiệp ước BASEL về quản lý kinh doanh ngân hàng hoặc các chuẩn mực về kế toán - kiểm toán quốc tế.

- áp dụng các biện pháp kiểm soát sự xâm nhập quá nhanh của các ngân hàng nước ngoài vào hệ thống ngân hàng trong nước như các hạn chế về địa lý và khách hàng đối với các nhà cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng nước ngoài. Tuy nhiên, các quốc gia có chương trình cụ thể để nới lỏng các biện pháp kiểm soát và hạn chế này.

b. Đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Một số bài học cho các NHTM Việt Nam từ việc nghiên cứu các ngân hàng tốt nhất thế giới trong các lĩnh vực khác nhau của kinh doanh ngân hàng và các ngân hàng tốt nhất của một số quốc gia trong quá trình cạnh tranh và hội nhập với khu vực và quốc tế:

- Lấy khách hàng là trung tâm trong việc xây dựng chiến lược kinh doanh và phục vụ khách hàng. Xem việc thoả mãn khách hàng là tiêu chí cao nhất để thực hiện cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính - ngân hàng.

- Xây dựng chiến lược kinh doanh dài hạn trong đó xác định rõ các mục tiêu, chính sách và các biện pháp cụ thể để đạt được các mục tiêu đó.

- Mở rộng mạng lưới hoạt động khỏi phạm vi biên giới quốc gia thông qua hoạt động liên doanh, mua lại, thành lập mới hoặc mở văn phòng đại diện tại các khu vực khác nhau để đa dạng hoá phạm vi địa lý và khách hàng cung cấp vốn và sử dụng vốn.

- Đa dạng hoá hoạt động kinh doanh trên cơ sở chuyên môn hoá cao độ và vẫn tập trung vào những lĩnh vực mà mình có lợi thế.

- áp dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến, hiện đại phục vụ cho quá trình thoả mãn như cầu của khách hàng cũng như nâng cao chất lượng quản lý, điều hành nội bộ của các ngân hàng.

- Hình thành các tập đoàn tài chính - ngân hàng cung cấp toàn diện tất cả các sản phẩm, dịch vụ tài chính được xã hội yêu cầu thông qua việc sáp nhập, hợp nhất, mua lại, liên doanh, liên kết.

- Ban hành và thực hiện chính sách nguồn nhân lực một cách có hiệu quả để tăng cường năng suất, chất lượng trong quá trình thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

1.5 XU THẾ ĐỔI MỚI CỦA HỆ THỐNG NHTM VN TRONG TIẾN TRÌNH HỘI NHẬP HIỆN NAY

1.5.1 Định hướng phát triển các NHTM VN đến 2010.

Trên thực tế, Việt Nam đã và đang trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế thông qua việc tham gia các thoả thuận song phương và đa phương như Hiệp định thương mại Việt Nam - Hoa Kỳ, hiệp định khung về khu vực đầu tư ASEAN, Hiệp định tự do xúc tiến và bảo hộ đầu tư Việt Nam - Nhật Bản, và 47 hiệp định khuyến khích và bảo hộ đầu tư với các quốc gia và vùng lãnh thổ.¹ Ngoài ra, Việt Nam đang trong quá trình đàm phán gia nhập WTO.

Để tồn tại và phát triển trong tình hình mới, các NHTM Việt Nam phải:

- Nhận thức đầy đủ các cơ hội và thách thức của quá trình hội nhập với khu vực và thế giới, mà trước mắt là việc thực hiện Hiệp định thương mại Việt Nam - Hoa kỳ trong lĩnh vực kinh doanh ngân hàng để có những chiến lược phù hợp cùng với các chương trình hành động cụ thể để đối phó, khắc phục những hạn chế hiện tại của các TCTD Việt Nam.

- Tăng cường hợp tác của các NHTM Việt Nam thông qua Hiệp hội Ngân hàng nhằm đảm bảo cạnh tranh để phát triển trên cơ sở hợp tác chặt chẽ nhằm bảo vệ lợi ích quốc gia trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, giúp đảm bảo an ninh tài chính của đất nước như phối hợp trong cho vay hợp vốn, thiết hệ thống thanh toán điện tử, hệ thống mạng lưới ATM... và nâng cao trình độ công nghệ ngân hàng lên ngang bằng với khu vực và thế giới.

- Phân định rõ quyền và nghĩa vụ trong hoạt động quản trị của các ngân hàng, nhất là các NHTM NN, trên cơ sở xác định chính xác vấn đề sở hữu;

¹ Tính đến ngày 31/12/2003.

- Nâng cao năng lực tài chính của NHTM thông qua việc tăng vốn tự có, nâng cao chất lượng tín dụng, giảm thiểu các khoản đầu tư, cho vay không sinh lợi.

- áp dụng và ban hành các chuẩn mực, quy trình hoạt động an toàn cho ngân hàng trên cơ sở học hỏi kinh nghiệm của thế giới và điều kiện của Việt Nam trong công tác quản lý, thanh tra và giám sát nội bộ nhằm hạn chế những sai lầm trong quá trình quản trị, điều hành các TCTD.

- Phát triển thêm các sản phẩm tài chính, ngân hàng hiện đại thay vì chỉ tập trung vào các nghiệp vụ truyền thống dẫn đến hiệu quả kinh doanh, năng lực tài chính thấp trong khi các tỉ lệ về chi phí nghiệp vụ cao.

- Phát triển các chiến lược mở rộng kinh doanh ra phạm vi khu vực và thế giới và tăng cường hợp tác với các TCTD hàng đầu thế giới để học hỏi kinh nghiệm quản trị, điều hành cũng như phục vụ cho các doanh nghiệp Việt Nam trong quá trình mở rộng kinh doanh ra phạm vi khu vực và toàn cầu.

- Nâng cao trình độ cán bộ kinh doanh ngân hàng thông qua quá trình đào tạo và đào tạo lại trong nước hoặc ở nước ngoài cũng như đặc cử, biệt phái các cán bộ giỏi thâm nhập vào đội ngũ quản trị của các TCTD hàng đầu thế giới để học hỏi kinh nghiệm. Thực hiện thu hút nhân tài thông qua các chính sách hợp lý về đào tạo, lương, thưởng...

- Ban hành các quy trình nghiệp vụ, các chuẩn mực về đạo đức trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng để góp phần phòng ngừa tình trạng thoái hoá, biến chất gây ra nhiều vụ tiêu cực, vi phạm pháp luật và làm tổn thất rất lớn về tài chính cho đất nước, cho nhân dân và làm xấu đi hình ảnh của hệ thống ngân hàng Việt Nam trên trường quốc tế.

a. Mục đích chiến lược của hệ thống NHTM Việt Nam đến năm 2010.

- Hình thành môi trường minh bạch, lành mạnh và bình đẳng cho hoạt động tiền tệ, ngân hàng, ứng dụng công nghệ thông tin, mở rộng nhanh các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt và thanh toán qua ngân hàng. Đa dạng hoá các hình thức huy động vốn, cho vay, cung ứng các dịch vụ và tiện ích ngân hàng thuận lợi và thông thoáng đến mọi doanh nghiệp và dân cư, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn tín dụng cho sản xuất, kinh doanh và đời sống, chú trọng nông nghiệp, nông thôn.

- Hình thành đồng bộ khuôn khổ pháp lý, áp dụng đầy đủ hơn các thiết chế và chuẩn mực quốc tế về an toàn trong kinh doanh tiền tệ - ngân hàng. Giải quyết nợ tồn đọng đi đôi với tăng cường những chế định pháp lý, kinh tế và hành chính về nghĩa vụ trả nợ của người đi vay và bảo vệ thu nợ hợp pháp của người cho vay.

Tăng cường năng lực tự kiểm tra của các tổ chức tín dụng và công tác thanh tra, giám sát của các cơ quan chức năng, không để xảy ra đổ vỡ tín dụng.

- Cơ cấu lại hệ thống ngân hàng. Phân biệt chức năng của ngân hàng Nhà nước và ngân hàng thương mại Nhà nước, chức năng cho vay của ngân hàng chính sách với chức năng kinh doanh tiền tệ của ngân hàng thương mại. Bảo đảm quyền tự chủ và tự chịu trách nhiệm của ngân hàng thương mại trong kinh doanh. Giúp đỡ và thúc đẩy các tổ chức tín dụng trong nước nâng cao năng lực quản lý và trình độ nghiệp vụ, có khả năng cạnh tranh với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Bảo đảm quyền kinh doanh của các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài theo các cam kết của Việt Nam với quốc tế. Gắn cải cách ngân hàng với cải cách doanh nghiệp Nhà nước. Sắp xếp lại các ngân hàng thương mại cổ phần, xử lý các ngân hàng yếu kém.

b. Các yêu cầu về xây dựng hệ thống NHTM Việt Nam đến năm 1010.

Một hệ thống NHTM mạnh và đủ sức cạnh tranh với các đối thủ cạnh tranh từ các quốc gia khác phải thoả mãn một số yêu cầu sau:

** Đủ vốn [vốn chủ sở hữu/vốn tự có và coi như tự có].*

Đây là yếu tố quan trọng của nguồn gốc sản sinh ra sức cạnh tranh của các NHTM vì hiện nay dưới góc độ luật pháp hay thị trường tài chính cũng đang có xu hướng yêu cầu các NHTM phải có mức vốn cao hơn so với trước đây và phải đảm bảo các chuẩn mực về mức vốn tối thiểu nhằm đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng cũng như người gửi tiền vào ngân hàng.

Theo chúng tôi, NHNN cần đề nghị Chính phủ tăng mức vốn pháp định của các tổ chức tín dụng, đặc biệt NHTM lên ngang tầm với khu vực và thế giới.

Một NHTM được xem là đủ vốn khi vốn chủ sở hữu thoả mãn các yêu cầu

sau:

- Đảm bảo khả năng bù đắp rủi ro, chống rơi vào tình trạng vỡ nợ cho chủ sở hữu của ngân hàng.
- Bảo đảm an toàn cho việc chi trả cho người gửi tiền khi có tình huống xấu xảy ra.
- Giảm thiểu tối đa dự hỗ trợ từ ngân sách Nhà nước khi gặp những rủi ro mang tính bản của hoạt động kinh doanh tiền tệ và hoạt động ngân hàng.
- Đảm bảo đáp ứng đủ cho nhu cầu hoạt động của ngân hàng như mở rộng mạng lưới chi nhánh, lắp đặt hệ thống ATM... và sử dụng thành quả của Công nghệ thông tin vào hoạt động ngân hàng.
- Thoả mãn nhu cầu sử dụng đòn bẩy tài chính để nâng cao suất sinh lời của vốn chủ sở hữu.
- Đảm bảo các yêu cầu mang tính luật định liên quan đến vốn chủ sở hữu như (i) các quy định về tỉ lệ sử dụng vốn tự có để mua sắm tài sản cố định ; (ii) quy mô cho vay, bản lãnh tối đa đối với một khách hàng; (iii) quy mô mua cổ phần, góp vốn vào các tổ chức khác...

Những NHTM đủ vốn sẽ có khả năng tồn tại qua những rủi ro, những thời kỳ suy thoái; mở rộng khả năng cung cấp, đáp ứng các nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng cả về quy mô, khu vực địa lý lẫn tính đa dạng của sản phẩm, dịch vụ; duy trì được lòng tin của công chúng vào hoạt động của ngân hàng.

** Chất lượng tài sản cao.*

Các NHTM có chất lượng tài sản thấp thì tỷ lệ nợ không sinh lời trên tổng tài sản chiếm tỉ lệ cao, do đó chắc chắn không thể cạnh tranh thành công với các ngân hàng có chất lượng tài sản cao hơn vì các NHTM có chất lượng tài sản thấp phải tập trung các nguồn lực tài chính và nhân lực vào việc xử lý, tái cơ cấu những khoản tài sản yếu kém. Nói một cách khác, chất lượng tài sản thấp đồng nghĩa với khả năng sinh lời của ngân hàng sẽ thấp, rủi ro cao, khả năng cạnh tranh và tồn tại cũng thấp.

** Có năng lực cạnh tranh.*

NHTM có năng lực cạnh tranh là ngân hàng có khả năng đổi mới và cung cấp

không ngừng sản phẩm, dịch vụ tài chính đáp ứng nhu cầu của khách hàng cũng như gợi mở các nhu cầu của khách hàng để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ mới trên cơ sở của tính tiện ích ngày càng gia tăng như:

- Xây dựng mạng lưới chi nhánh rộng khắp và thuận lợi trong tiếp cận.
- Sử dụng các dịch vụ ngân hàng 7/7 và 24/24 nhưng chi phí được duy trì ở mức thấp so với mức bình quân của ngành.

** Đa dạng hoá về sở hữu.*

Để khai thác tối đa những ưu điểm của mô hình định chế đa sở hữu trong việc chế tài lẫn nhau khi thực hiện quá trình kinh doanh theo nguyên tắc phân quyền, có sự tách bạch rõ ràng giữa chủ sở hữu và người điều hành kinh doanh trực tiếp cũng như có thể huy động nhiều hơn các nguồn lực tài chính trong nền kinh tế nhằm nâng cao năng lực về vốn cũng như năng lực cạnh tranh.

Các NHTM Việt Nam cần phát triển theo hướng cổ phần hoá toàn bộ các NHTM và chỉ giữ lại cổ phần khống chế của Nhà nước nếu cần.

** Có năng lực quản trị.*

Đây là yếu tố có tính quyết định đến sự thành công hay thất bại của hoạt động kinh doanh ngân hàng nhằm đảm bảo NHTM được điều hành an toàn và có hiệu quả.

** Có đội ngũ cán bộ, nhân viên với chất lượng cao.*

Trong điều kiện mức độ cạnh tranh giữa các NHTM với nhau và với các chủ thể khác cùng cung cấp các dịch vụ tài chính - ngân hàng ngày càng gia tăng, nguồn nhân lực có chất lượng cao là yếu tố quan trọng nhất để các NHTM tồn tại và phát triển. Với nguồn nhân lực có chất lượng cao, các NHTM sẽ có khả năng phát hiện và khai thác những cơ hội trên thị trường để tìm lợi nhuận và ngăn ngừa rủi ro có thể xảy ra.

Do đó, các NHTM Việt Nam cần phải đẩy mạnh công tác đào tạo đội ngũ cán bộ có năng lực, trình độ, tinh thông nghiệp vụ ngân hàng và có thể ứng dụng các thành tựu công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Mặt khác, họ cũng phải là những người thành thạo ngoại ngữ, có tác phong công nghiệp

và kỷ luật cao, góp phần nâng cao hiệu suất lao động trong ngành ngân hàng.

** áp dụng công nghệ hiện đại và kinh doanh ngân hàng.*

Công nghệ hiện đại sẽ giúp các NHTM nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ cũng như có điều kiện cung cấp cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ ngày càng thuận tiện và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, công nghệ hiện đại cũng được sử dụng trong nội bộ của ngân hàng để nâng cao hiệu quả kinh doanh và có điều kiện để nắm toàn diện hơn các thông tin tài chính cần thiết trong hoạt động của ngân hàng nhằm đưa ra các quyết định cần thiết hạn chế những rủi ro đặc thù của kinh doanh ngân hàng.

** Xây dựng văn hoá kinh doanh ngân hàng.*

Để thay đổi những thói quen, tư duy theo cơ chế hoạt động phi thị trường, cần thay đổi văn hoá kinh doanh ngân hàng theo hướng công khai hoá, cải thiện hệ thống đánh rủi ro tín dụng, quan tâm hơn đến dòng ngân lưu của khách hàng thay vì quá đặt nặng vấn đề thế chấp cũng như yêu cầu các chi nhánh phải có trách nhiệm cao hơn và cụ thể hơn đối với hiệu quả kinh doanh của mình dựa trên cơ sở minh bạch thay vì tin tưởng mang tính cá nhân.

c. Cơ cấu lại hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam.

** Cơ cấu lại hệ thống NHTMNN.*

Hệ thống NHTMNN vẫn đang chiếm một tỉ trọng lớn trong ngành ngân hàng Việt Nam nhưng tính bền vững của tình trạng này không cao trong điều kiện mở rộng cửa và hội nhập ngân hàng hiện nay. Các NHTMNN cũng đã bộc lộ rõ những yếu kém của mình trong quá trình hoạt động nên việc cơ cấu lại hệ thống NHTMNN trở nên ngày càng cấp bách và cần thiết hơn.

Theo chúng tôi, việc cơ cấu lại hệ thống NHTM NN có thể thực hiện theo hướng (i) đảm bảo kiểm soát của Nhà nước trong lĩnh vực kinh doanh ngân hàng trong nước; (ii) nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của NHTM NN trong khu vực và thế giới. Tuy nhiên, Nhà nước không cần duy trì quyền kiểm soát 100% như hiện nay mà cần đa dạng hoá cơ cấu sở hữu của các NHTM NN để huy động nhiều vốn hơn cho các NHTM NN cũng như tạo cơ chế để có nhiều chủ thể

hơn cùng quản lý hoạt động của các NHTM NN.

Việc cơ cấu lại hệ thống NHTM NN cần tập trung vào một số nội dung sau:

- Lành mạnh hoá tài chính: được thực hiện thông qua việc (i) làm sạch bảng cân đối kế toán khỏi các khoản cho vay xấu, khó đòi bằng việc đưa các khoản tín dụng xấu ra khỏi bảng cân đối kế toán của ngân hàng và bù đắp bằng các nguồn khác của Nhà nước nếu do thực hiện theo chỉ đạo dẫn đến nợ xấu; (ii) tăng vốn chủ sở hữu cho các NHTM NN bằng các biện pháp như cấp thêm vốn từ ngân sách, cho phép huy động bằng phát hành cổ phiếu, trái phiếu.

- Nâng cao quyền tự chủ trong hoạt động kinh doanh, tạo cơ chế độc lập cho các NHTM NN khi ra quyết định liên quan đến việc thành lập cơ sở cung cấp dịch vụ, cấp tín dụng và các dịch vụ khác. Đặc biệt, các NHTM NN cần được tự chủ hơn về mặt tài chính để chủ động chi tiêu nhằm tối đa hoá giá trị của mình.

- Chuyển toàn bộ hoạt động ngân hàng mang tính chính sách sang các định chế hoạt động chính sách.

- Nâng cao năng lực quản trị của các NHTM NN bằng việc nâng cao khả năng quản lý về vốn, rủi ro, kinh doanh, dịch vụ để có thể cung cấp hiệu quả các sản phẩm, dịch vụ cho thị trường trong và ngoài nước.

- Đổi mới mô hình tổ chức của các NHTM NN theo hướng hình thành các bộ phận kinh doanh độc lập, giảm bớt tính bao cấp, dựa trên hiệu quả kinh tế để quyết định sự ra đời và tồn tại của các ngân hàng, các chi nhánh và phòng giao dịch.

- Xây dựng văn hoá kinh doanh ngân hàng theo nguyên tắc thị trường.

- Xây dựng chiến lược nhân sự - đào tạo - đãi ngộ thích hợp để duy trì và phát triển đội ngũ nhân viên có trình độ cao và có đạo đức phù hợp.

d. Lộ trình xây dựng hệ thống NHTM Việt Nam đến năm 2010².

* Giai đoạn 2004-2005.

- Thiết lập môi trường pháp lý cho hoạt động ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế và các quy định về cạnh tranh, chống độc quyền và những hành vi cạnh tranh

² Nguồn: Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, "Chiến lược phát triển ngành ngân hàng Việt Nam đến năm 2010", Hà nội, tháng 7/2004; Quyết định số 663/QĐ-NHNN về kế hoạch hội nhập kinh tế ngành ngân hàng, 26/3/2003.

không lành mạnh trong hoạt động kinh doanh ngân hàng tại Việt Nam.

- Nhanh chóng ban hành các quy định về chống rửa tiền cũng như các biện pháp chế tài nhằm đảm bảo an ninh tài chính trong quá trình mở cửa hoạt động ngân hàng, tránh tình trạng trở thành nơi rửa tiền của các tổ chức tội phạm trên thế giới và sau đó tiền "sạch" lại được chuyển khỏi Việt Nam nhanh chóng làm tổn thất cho nền kinh tế.

- Bảo đảm quyền kinh doanh của các định chế tài chính nước ngoài theo các cam kết đã và sẽ tham gia theo hướng tạo sân chơi bình đẳng giữa các NHTM Việt Nam với các nhà cung cấp dịch vụ tài chính ngân hàng thuộc các quốc gia khác;

- Đẩy nhanh tiến độ cải cách DNNN để làm lành mạnh hoá tài chính những hách hàng chủ yếu của các NHTM NN hiện nay theo hướng nếu DNNN nào cần thiết phải duy trì sẽ được cấp đủ vốn để hoạt động còn các DN còn phải có thể thực hiện các phương thức như cổ phần hoá, giao hoán, khoán, bán, giải thể, phá sản... để đảm bảo cho việc vốn Nhà nước được sử dụng có hiệu quả và đúng mục đích.

- NHNN nhanh chóng phát triển, hoàn thiện các công cụ gián tiếp để thực hiện chính sách tiền tệ bằng các công cụ như lãi suất, tỷ giá, nghiệp vụ thị trường mở và các công cụ khác như tỉ lệ dự trữ bắt buộc...

- NHNN từng bước áp dụng cơ chế quản lý ngoại hối mở, nới rộng dần các hoạt động can thiệp trực tiếp vào thị trường ngoại hối và chỉ can thiệp bằng các công cụ gián tiếp cũng như từng bước có các biện pháp chặt chẽ hơn trong việc kiểm soát tình trạng đô la hoá kinh tế để đảm bảo đến năm 2005 phải giảm đáng kể tỉ lệ đô la hoá hiện nay.

- Từng bước hoàn thiện hệ thống thị trường liên ngân hàng kể cả quy chế cũng như phát triển thêm các công cụ phòng tránh rủi ro lãi suất, tỷ giá để các NHTM có cơ hội làm quen và thực nghiệm trước khi mở rộng hoạt động của mình ra nước ngoài đặc biệt là phải có sự tương đồng với các chuẩn mực đang sử dụng phổ biến trên thế giới.

- Hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử của NHNN và hệ thống thông tin quản lý của NHNN để có thể thúc đẩy trình độ công nghệ ngân hàng Việt Nam phát triển cùng với việc tạo điều kiện cho các NHTM sáng tạo, phát triển các sản phẩm,

dịch vụ mới trên cơ sở công nghệ hiện đại và cho phép NHNN có thể giám sát hoạt động của các NHTM theo phương thức trực tuyến đảm bảo sự điều tiết nhanh chóng, kịp thời và hiệu quả của NHNN nhằm bảo vệ tính an toàn của hệ thống cũng như can thiệp vào những NHTM có vấn đề.

- Đảm bảo hoạt động của các NHTM được tiến hành trên cơ sở thương mại nhờ việc tách biệt rõ hơn về chức năng của NHTM và NHTM cũng như tách biệt chức năng cho vay của ngân hàng chính sách và chức năng của NHTM;

- Xây dựng đề án cổ phần hoá toàn bộ các NHTM NN theo hướng nhà nước chỉ giữ lại quyền phủ quyết thay vì nắm giữ 100% vốn như hiện nay để thúc đẩy các NHTM NN nâng cao hiệu quả hoạt động cũng như tăng tính chủ động trong quá trình kinh doanh trong và ngoài nước của mình.

- Bước đầu, thí điểm việc đưa các cổ phiếu của một số NHTMCP chọn lọc lên niêm yết trên TTCK như NHTMCP Á Châu, NHTMCP Sài Gòn Thương Tín, NHTMCP Đông Á.

- Tái cơ cấu lại hệ thống ngân hàng đặc biệt đối với các NHTMCP để tăng quy mô và hiệu suất hoạt động, đảm bảo khả năng huy động các nguồn vốn trong và ngoài nước phục vụ cho nhu cầu tăng trưởng kinh tế của đất nước thông qua việc buộc giải thể, sáp nhập, hợp nhất các NHTMCP yếu kém, thiếu khả năng thanh toán, chất lượng tín dụng và khả năng sinh lời thấp, trình độ và năng lực quản lý không đáp ứng được yêu cầu kinh doanh trong giai đoạn mới.

- Nới lỏng thủ tục cấp phép cho ngân hàng nước ngoài mở chi nhánh tại Việt Nam và các giới hạn về vốn, sử dụng vốn, an toàn vốn và các giới hạn khác nhằm từng bước thực hiện đầy đủ các thoả thuận đã và sẽ cam kết về tài chính - ngân hàng khi tham gia APEC, WTO cũng như các Hiệp định thương mại song phương và đa phương khác.

- Để nhanh chóng nâng cao trình độ kinh doanh ngân hàng trong nước cũng như tạo điều kiện để các NHTM cung cấp nhiều dịch vụ hơn, hoạt động có hiệu quả và NHNN có thể quản lý nền tài chính tiền tệ tốt hơn, NHNN và NHTM phải cùng nhau phát triển, khuyến khích công chúng sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, kể cả việc ban hành các văn bản quy định về việc sử dụng các công

cụ thanh toán tiền mặt theo hướng đơn giản, tiện dụng và tiết kiệm chi phí, thời gian cho người sử dụng.

- Bước đầu NHNN và NHTM rà soát và bãi bỏ những rào cản về thủ tục hành chính đối với sự tiếp cận của công chúng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng nhằm thu hút khách hàng đến với ngân hàng vì các tiện ích cho ngân hàng cung cấp;

- NHNN phối hợp cùng với Bộ Tài chính, các NHTM và các cơ quan hữu quan để từng bước nâng cao năng lực tài chính của tài chính ngân hàng thông qua việc: (i) cấp thêm vốn, đánh giá lại giá trị tài sản, tăng tỷ lệ lợi nhuận để lại để tăng vốn, xử lý các khoản nợ mang tính chính sách hiện đang trong tình trạng không sinh lời đối với các ngân hàng thương mại Nhà nước; (ii) khuyến khích các NHTMCP hợp nhất, sáp nhập với nhau thành các tổ chức tài chính có quy mô lớn với mức vốn chủ sở hữu khoảng 200 triệu USD [3.000tỉ] - mức trung bình trong khu vực châu á.

- Xây dựng mạng thông tin chung cho ngành ngân hàng để có thể phát triển, mở rộng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, góp phần giảm thanh toán tiền mặt và không qua hệ thống ngân hàng cũng như thiết kế các sản phẩm, tiện ích kèm theo như ebanking, homebanking, Internet banking, telephonebanking...;

- Xây dựng hệ thống ATM dùng chung trên toàn quốc cho các ngân hàng, công ty phát hành thẻ, cho phép khách hàng có thể sử dụng chung một ATM cho nhiều loại thẻ có nhiều ngân hàng khác nhau phát hành nhằm đảm bảo tính hệ thống và tiết kiệm trong đầu tư của các ngân hàng.

- Hiệp hội ngân hàng phối hợp với các NHTM và NHNN cũng như tham khảo các quốc gia, các tổ chức tài chính quốc tế khác nhau để ban hành quy định về "Đạo đức nghề nghiệp trong kinh doanh ngân hàng" nhằm xây dựng chuẩn mực đạo đức trong hoạt động kinh doanh ngân hàng để tránh những rủi ro cho các NHTM trong điều kiện môi trường hoạt động của các NHTM ngày càng phức tạp và khó kiểm soát hơn.

- Hệ thống NHTM với sự trợ giúp của NHNN và các cơ quan có liên quan xây dựng các chuẩn mực trong điều hành, quản lý kinh doanh ngân hàng trên cơ sở tham khảo thông lệ quốc tế như BASEL và các quốc gia phát triển về lĩnh vực ngân hàng như Hoa Kỳ, Anh Quốc, Đức;

- Các NHTM cần đa dạng hoá các hình thức cho vay, huy động và các tiện ích khác để khai thác tốt hơn thị trường Việt Nam - vốn được đánh giá là thị trường còn non trẻ và đầy tiềm năng phát triển.

- Để đảm bảo có thể cạnh tranh và hội nhập thành công, các NHTM cần có biện pháp tăng cường năng lực quản trị của các TCTD thông qua việc cử người đi đào tạo, tập huấn ở nước ngoài hoặc mời những chuyên gia có trình độ cao tại các trường Đại học, Viện nghiên cứu chuyên về tài chính, ngân hàng có trình độ quản lý, nghiệp vụ và ngoại ngữ tham gia vào đội ngũ lãnh đạo của các NHTM;

- Xây dựng mô hình tổ chức NHTM theo tiêu chuẩn kinh doanh quốc tế với đầy đủ các thể chế nội bộ, đa năng để hình thành các tập đoàn tài chính có khả năng hoạt động xuyên quốc gia;

- Các NHTM với sự hỗ trợ của NHTM và các Bộ, ngành có liên quan từng bước mở rộng sự hiện diện ở nước ngoài thông qua việc thiết lập các Văn phòng đại diện, các liên doanh và thành lập một số các chi nhánh của các NHTM Việt Nam ở nước ngoài;

* Giai đoạn 2006-2010.

Đến cuối những năm trong giai đoạn 2006-2010, thị trường dịch vụ ngân hàng của Việt Nam đã gần như mở cửa hoàn toàn với các tổ chức tài chính Hoa Kỳ và thế giới nếu Việt Nam được chấp nhận làm thành viên của WTO vào năm 2003. Do đó cần phải thực hiện một số công việc sau;

- Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý để có thể quản lý và kiểm soát hoạt động của các tổ chức tài chính, ngân hàng từ Hoa Kỳ, từ các nước ASEAN và quốc gia khác cũng như bãi bỏ các hạn chế mang tính hành chính về số lượng, phạm vi hệ thống... của các tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam theo đúng cam kết trong các thoả thuận song phương và đa phương.

Tăng cường hợp tác với các NHTW các nước và các cơ quan, tổ chức giám sát hoạt động tài chính ngân hàng của các quốc gia có ngân hàng, tổ chức cung cấp dịch vụ tài chính - ngân hàng tại Việt Nam để nhanh chóng phát hiện và xử lý những trường hợp có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến sự an toàn của hoạt động kinh doanh ngân hàng tại Việt Nam.

- Hoàn thiện bộ máy tổ chức của NHNN và nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ của NHNN theo hướng tuyển dụng những cán bộ, chuyên viên giỏi về chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ... từ các NHTM, từ các Trường Đại học, Viện nghiên cứu chuyên ngành với chế độ đãi ngộ, đào tạo phù hợp để có thể thực hiện chức năng quản lý Nhà nước đối với hoạt động kinh doanh ngân hàng ngày càng phức tạp và đa dạng;

- Để có thể kiểm soát thị trường tài chính - ngân hàng trong nước cũng như xâm nhập thành công vào thị trường khu vực và thế giới các NHTM phải hợp tác hoặc với sự hỗ trợ của Nhà nước hình thành các tập đoàn tài chính - ngân hàng với số vốn tự có lên đến hàng tỷ USD.

- Mở rộng hoạt động của các NHTM ra phạm vi quốc tế để hình thành nên cơ chế 2 chiều trong hoạt động tài chính - ngân hàng khi các NHTM Việt Nam có thể dễ dàng huy động vốn từ các thị trường khác và chuyên về đầu tư, cấp tín dụng cho nhu cầu vốn cho đầu tư phát triển và kinh doanh trong nước. Đồng thời quá trình mở rộng mạng lưới hoạt động của các NHTM Việt Nam sẽ có khả năng đa dạng hoá rủi ro cũng như có điều kiện thu thập được những thông tin cần thiết cho quá trình kinh doanh của mình.

1.5.2. Giải pháp cho các NHTM Việt Nam hiện nay trong tiến trình hội nhập

a. Chính sách công khai hoá thông tin.

Chức năng cơ bản của các ngân hàng thương mại - trung gian tài chính - là giải quyết các vấn đề về thông tin nhằm phân bổ nguồn vốn khan hiếm cho những dự án tốt và giám sát nhằm đảm bảo vốn được sử dụng hợp lý và có hiệu quả. Tuy nhiên thông tin luôn không hoàn hảo nên phải có sự tham gia của Chính phủ vào việc thúc đẩy và hạn chế những ưu và nhược của vấn đề thông tin trong nền kinh tế.

Để thực hiện các cam kết trong quá trình hội nhập ngân hàng, Việt Nam cần nhanh chóng ban hành quy định về việc thực hiện chế độ báo cáo tài chính bắt buộc và công khai đối với các NHTM. Việc công khai hoá thông tin kinh tế - tài chính cũng cần áp dụng cho mọi doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế, không chỉ áp dụng cho riêng các TCTD. Ngoài ra, NHNN cũng cần xây dựng và hoàn thiện chế độ công khai hoá các văn bản quy phạm pháp luật của ngành ngân hàng, thông

tin tín dụng trên cơ sở công nghệ thông tin hiện đại bằng việc cho ra đời một trang web của ngành để phục vụ cho việc cập nhật thông tin của các NHTM, các nhà đầu tư nước ngoài, các doanh nghiệp trong nước và công chúng có quan tâm đến lĩnh vực tài chính, ngân hàng tại Việt Nam. Nếu thực hiện tốt điều này có thể giúp tránh được tình trạng xáo trộn trong nền kinh tế khi Nhà nước quyết định đưa những loại tiền mới ra lưu thông như thời gian vừa qua.

Để giải quyết vấn đề thiếu thông tin trong quá trình ra các quyết định của các chủ thể trong nền kinh tế, Nhà nước cần khuyến khích việc thành lập và phát triển các công ty kinh doanh chuyên thu thập, xử lý và bán các thông tin kinh tế, tài chính cho các nhà đầu tư, ngân hàng, cổ đông, người gửi tiền.

Tuy nhiên, việc công khai hoá thông tin, đối với các NHTM cũng cần phải được thực hiện từng bước vì theo khảo sát của IMF công bố vào tháng 03/2003 cho thấy các quốc gia vẫn chưa thực sự công khai các thông tin về sự lành mạnh của hệ thống tài chính - ngân hàng ngay cả đối với các nước phát triển. Ví dụ, 70% các quốc gia có hệ thống quản lý chất lượng ISO nhằm đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ do ngân hàng cung cấp thoả mãn được nhu cầu của khách hàng.

b. Hoàn thiện chức năng quản trị tài chính.

Quản trị tài chính được hiểu bao gồm các công việc nhằm tối đa hoá giá trị của ngân hàng được xác định bằng khả năng sinh lợi và mức độ rủi ro và hoạt động chủ yếu của quản trị tài chính là quản trị rủi ro. Quản trị tài chính có vai trò trung tâm trong việc xác định, lượng hoá, kiểm soát và hoạch định quản trị rủi ro có hiệu quả.

Các NHTM cần phải thành lập bộ máy quản trị rủi ro gồm Hội đồng tín dụng Hội đồng quản lý tài sản nợ - tài sản có (ALCO hoặc ALMC) nhằm đảm bảo ngân hàng phản ứng hiệu quả nhằm đạt những mục tiêu quản trị tài chính.

Để tăng cường chức năng quản trị tài chính, các NHTM cần phải:

- Phát triển khuôn khổ minh bạch và nhận thức toàn diện về quản trị tài chính thông qua các chính sách với mục tiêu cụ thể, rõ ràng về lợi nhuận/vốn và lợi nhuận/ tài sản, cải thiện quá trình hoạch định, thực hiện kế hoạch và báo cáo quản trị, giới hạn mức độ chấp nhận các rủi ro tài chính.

- Tạo ra các dữ liệu quản trị tài chính có thể sử dụng trong phân tích và kiểm soát các yếu tố rủi ro tài chính và hỗ trợ chức năng báo cáo quản trị.

- Phát triển năng lực để tính toán tác động của những thay đổi điều kiện kinh doanh đến danh mục rủi ro của ngân hàng.

Trong hoạt động, các ngân hàng cần tạo ra sự phối hợp chặt chẽ trong quá trình quản trị và ra quyết định vì mọi hoạt động của các phòng ban và ngân hàng đều phải tuân theo những giới hạn về rủi ro tài chính của ngân hàng, các quyết định của ngân hàng phải dựa vào các phân tích tài chính chặt chẽ.

Ngoài ALCO, để hoạt động có hiệu quả hơn trong kinh doanh mới, các ngân hàng cần xem xét đến việc áp dụng chức danh Giám đốc tài chính nhằm tối đa hoá giá trị của ngân hàng qua nâng cao khả năng sinh lợi và quản lý mức rủi ro của ngân hàng thông qua các công cụ cơ bản như quá trình hoạch định, quá trình ALCO, chức năng nguồn vốn và các báo cáo tài chính.

Quản trị tài chính có hiệu quả sẽ cải thiện kết quả hoạt động của ngân hàng qua việc cung cấp thông tin quản trị tốt hơn cho công tác hoạch định, ra quyết định cũng như nâng cao kiểm soát rủi ro tài chính và hỗ trợ phân tích các nhân tố sinh lợi cho ngân hàng trong điều kiện kinh doanh khác nhau.

c. Thiết lập cơ chế chống rửa tiền trong nội bộ các ngân hàng thương mại.

Các NHTM có thể ngăn chặn các hoạt động rửa tiền bằng việc:

- * Ban hành và áp dụng các biện pháp khuyến khích nhân viên ngân hàng phát hiện khách hàng và các giao dịch có nghi vấn;

- * Thực hiện việc đào tạo nhân viên về cách phòng ngừa và phát hiện các giao dịch có dấu hiệu rửa tiền;

- * Thực hiện việc phổ biến một số nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp trong kinh doanh ngân hàng tránh tình trạng nhân viên ngân hàng thông đồng với các cá nhân và tổ chức có hành vi tẩy rửa tiền.

- * Bổ nhiệm hoặc phân công một quản trị viên chịu trách nhiệm cụ thể về việc đảm bảo các chính sách và quy trình hoạt động của ngân hàng tuân thủ đúng quy định của pháp luật về chống rửa tiền.

* Thiết lập kênh thông tin để thông báo kịp thời cho Ban quản trị và bộ phận kiểm soát nội bộ các sự kiện nghi vấn để xử lý.

* Không mở các tài khoản vô danh hoặc tài khoản bí mật và lưu giữ các chứng từ liên quan đến việc mở và sử dụng tài khoản của khách hàng như Passport, Giấy chứng minh nhân dân và các giấy tờ liên quan.

* Phải đặc biệt chú ý đến những giao dịch phức tạp với số tiền lớn bất thường kể cả những kiểu giao dịch bất thường không có mục đích kinh tế hoặc không được pháp luật cho phép.

* Không nên cảnh báo cho khách hàng biết về việc những thông tin liên quan đến giao dịch của họ với ngân hàng được thông báo cho các cơ quan chức năng.

* Tăng cường thực hiện chính sách "biết rõ khách hàng" để phòng chống các hành vi rửa tiền thông qua một số việc sau:

- Ban hành chính sách lựa chọn khách hàng tùy thuộc vào mức độ chấp nhận rủi ro và chiến lược kinh doanh của từng ngân hàng mà xác định những nhóm khách hàng mà ngân hàng kỳ vọng nhất.

- Xác định khách hàng thông qua việc xác định cá nhân hoặc tổ chức đại diện hay là chủ sở hữu của tài khoản hoặc của những chủ thể có thể tiềm ẩn những rủi ro uy tín hoặc rủi ro khách đáng kể đối với ngân hàng.

- Kiểm soát thường xuyên và liên tục các tài khoản và các giao dịch để phát hiện các giao dịch bất thường.

d. Nâng cao chất lượng hoạt động quản trị nguồn vốn

Do đặc thù của kinh doanh ngân hàng là định chế tài chính trung gian điều hành với nguồn vốn hoạt động chủ yếu là vốn huy động nên ngân hàng phải tìm cách huy động vốn nhằm có điều kiện mở rộng quy mô kinh doanh và lợi nhuận cho ngân hàng. Một điều khó giải quyết hiện nay của các ngân hàng là làm thế nào để có được khối lượng vốn huy động vốn lớn với mức phí tổn huy động thấp nhằm tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Để hoạt động quản trị nguồn vốn được tiến hành thuận lợi, các ngân hàng phải có bộ phận nghiên cứu, phân tích chính sách chỉ tiêu kinh tế vĩ mô như thu nhập

quốc dân, tỉ lệ tiết kiệm/ đầu tư... cũng như xu hướng vận động của lãi suất, tỷ giá hối đoái để có kế hoạch phát triển nguồn vốn phù hợp; xây dựng chính sách huy động vốn dựa vào cơ cấu kỳ hạn, cơ cấu khách hàng và loại tiền để chủ động trong quá trình huy động và điều phối vốn trong ngân hàng tương xứng với kế hoạch tăng trưởng tài sản

Ngoài ra, các NHTM cần thành lập bộ phận quản lý vốn tự có nhằm xác định quy mô vốn tự có cần thiết của ngân hàng cũng như có giải pháp bảo vệ giá trị vốn của chủ sở hữu, đặc biệt khi được niêm yết trên TTCK trong và ngoài nước.

e. Nâng cao chất lượng quản trị tài sản

* Quản trị rủi ro thanh khoản.

Để quản trị rủi ro thanh khoản tốt, các NHTM phải:

- Xây dựng chiến lược quản trị thanh khoản nhằm tránh tình trạng bị động, thiếu định hướng trong quản trị rủi ro thanh khoản;

- Ban hành các giới hạn cụ thể về thời gian, số tiền và các biện pháp xử lý trong trường hợp thiếu thanh khoản;

- Có cơ chế phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận, phòng ban tạo vốn và sử dụng vốn trong ngân hàng.

- Tạo cơ chế cho phép ngân hàng biết trước việc gửi và rút tiền của những khách hàng lớn.

- Xây dựng quy trình phân tích mức độ thanh khoản theo luồng chu chuyển trong hoạt động tín dụng.

- Đa dạng hoá các loại khách hàng gửi tiền để ổn định thanh khoản;

- Tiến hành phân tích thanh khoản thường xuyên, liên tục nhằm đưa ra các quyết định xử lý đúng đắn...

* Quản trị rủi ro tín dụng.

Hiện nay, hoạt động tín dụng vẫn chiếm phần lớn trong danh mục, tài sản và thu nhập nên các ngân hàng phải nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng nhằm giảm thiểu rủi ro và tối đa hoá lợi nhuận thông qua các việc:

- Ban hành chính sách tín dụng thành văn;
- Chuyên môn hoá cho vay hoặc đầu tư theo nhóm khách hàng, loại dịch vụ và chi tiết đến từng ngành, nghề.
- Phân loại tài sản có theo rủi ro và quy định các hạn mức đầu tư phù hợp với mức độ rủi ro nhằm hạn chế nợ xấu;
- Có các quy định cụ thể về hạn chế tín dụng đối với các lĩnh vực kinh doanh rủi ro lớn và được thể hiện chặt chẽ trong từng hợp đồng vay vốn.
- Hợp tác chặt chẽ với những khách hàng lớn để có thể đánh giá đúng đắn khả năng tài chính, tiềm năng thị trường, trình độ quản lý củ khách hàng nhằm phòng ngừa những rủi ro đến với khách hàng.
- Thiết lập hạn mức tín dụng cho từng ngành, khu vực, khách hàng.

f. Khai thác có hiệu quả các công cụ phòng ngừa, khắc phục rủi ro.

Do kinh doanh ngân hàng có nhiều rủi ro đặc thù như rủi ro tín dụng, lãi suất, tỉ giá hối đoái..., các NHTM cần nghiên cứu, vận dụng các công cụ phòng ngừa rủi ro đã và đang được áp dụng trên thế giới.

Đối với từng loại rủi ro, các NHTM có thể sử dụng các công cụ phòng ngừa rủi ro hiện được cung cấp ở trong nước hoặc từ các trung tâm tài chính tiền tệ của khu vực và thế giới. Ví dụ, để phòng ngừa và khắc phục rủi ro lãi suất và rủi ro tỷ giá, các NHTM có thể sử dụng các công cụ như các hợp đồng quyền chọn /sàn/ trần/ khung lãi suất hoặc các hợp đồng tài chính phái sinh.

Ngoài ra, các NHTM cũng cần phát triển các công cụ để quản lý độ lệch về thời lượng cũng như mức độ nhạy cảm đối với lãi suất của tài sản và nguồn vốn của ngân hàng nhằm tối đa hoá giá trị cho chủ sở hữu của ngân hàng.

g. Nâng cao chất lượng quản trị độ lệch thông tin.

Mọi giao dịch tài chính không kể là cho vay, đầu tư vào chứng khoán đều mong đợi nhận được lợi nhuận - phần thưởng cho sự mạo hiểm - trong tương lai.

Tuy nhiên, thông tin tài chính trong những trường hợp này không thể đầy đủ nên Chính phủ cần có các quy định về công khai hoá thông tin kinh tế cũng như điều tiết quá trình này nhằm giúp các ngân hàng có những quyết định phân bổ

nguồn vốn hạn chế đến nơi cần nhất và được sử dụng có hiệu quả nhất vì ngay cả việc sẵn lòng trả tiền và chấp nhận lãi suất cao cũng chưa phải là dấu hiệu tốt cho sự tin cậy.

Điều cần lưu ý là do tính phức tạp của các hoạt động kinh tế và kinh doanh hiện nay đã làm gia tăng tính phức tạp và đa dạng của các thủ đoạn được các khách hàng của ngân hàng áp dụng để làm sai lệch kết quả hoạt động của mình làm cho độ lệch thông tin giữa ngân hàng - người cung cấp vốn và người sử dụng vốn ngày càng lớn dẫn đến hậu quả là các ngân hàng dễ bị đổ vỡ khi cấp tín dụng dựa trên các thông tin không đủ tin cậy. Thông tin tài chính chính xác không chỉ làm tăng hiệu quả trong quan hệ giữa ngân hàng - khách hàng mà còn phục vụ cho chính nhu cầu nâng cao hiệu quả quản trị của ngân hàng.

Để có thể đối phó với việc thiếu thông tin các ngân hàng có thể thực hiện một số biện pháp phòng ngừa như (i) nhận thế chấp, cầm cố, bảo lãnh; (ii) đa dạng hoá và chia sẻ rủi ro thông qua các khoản cho vay hợp vốn.

Mặt khác, các NHTM cũng cần hoạt động theo mô hình công ty cổ phần vì các nhà quản trị sẽ có trách nhiệm hơn khi lợi ích của họ gắn chặt với hiệu quả kinh doanh mà ngân hàng đạt được và việc gia tăng thành phần chủ sở hữu cũng làm tăng số "chủ thể" tham gia kiểm soát hoạt động của các NHTM.

h. ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng.

Khu vực tài chính - ngân hàng trên thế giới đã ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) vào hoạt động của mình ngay vào giai đoạn đầu của sự phát triển của ngành CNTT nhằm giảm chi phí hoạt động, tăng hiệu quả và thúc đẩy nhanh quá trình toàn cầu hoá hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Hiện nay, đầu tư cho CNTT trong lĩnh vực dịch vụ tài chính - ngân hàng đã lên tới hàng chục tỉ USD/năm và tập trung chủ yếu vào dịch vụ ngân hàng bán lẻ, bảo hiểm, chứng khoán về đầu tư. Công nghệ thông tin giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng khả năng sinh lợi và phát triển hệ thống thông tin quản lý toàn diện thông qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng, ghi chép kế toán nhanh chóng, chính xác và giúp các NHTM có thể kiểm soát chặt chẽ và nâng cao trách nhiệm cụ thể của các nhân viên ngân hàng.

ứng dụng công nghệ thông tin vào kinh doanh ngân hàng, các NHTM sẽ:

- Giảm độ trễ về thông tin do luôn được cập nhật và cung cấp kịp thời trước khi ra các quyết định mang tính chiến lược, chiến thuật hoặc hàng ngày;
- Quản trị thanh khoản tốt hơn do CNTT có thể cho các nhà quản trị biết cụ thể, chính xác và kịp thời trạng thái thanh khoản cũng như các lựa chọn có sẵn để xử lý các nhu cầu thiếu hoặc thừa thanh khoản của NHTM;
- Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng với thông tin cung cấp cho khách hàng chính xác hơn, xử lý tác nghiệp nhanh và thuận tiện hơn cho khách hàng.
- Tiết kiệm chi phí vì có thể giảm thiểu số nhân viên đã được đào tạo chuyên nghiệp phải bố trí vào việc duy trì sổ sách kế toán, tài khoản khách hàng. Ngoài ra việc ứng dụng CNTT cũng giúp các ngân hàng giảm khối lượng công việc trong nhiều bộ phận khác nhau như bộ phận phân tích tài chính, nghiên cứu thống kê, mô hình hoá danh mục đầu tư, phân tích thị trường...

Mặc dù hiện nay chi phí hoạt động của các ngân hàng đã áp dụng nghiệp vụ e - banking chưa phải là thấp nhất do để cung cấp các dịch vụ e - banking phải đầu tư chi phí ban đầu lớn nhưng theo các nhà kinh tế chắc chắn việc áp dụng công nghệ cao vào hoạt động ngân hàng sẽ giúp các ngân hàng cắt giảm chi phí và tăng hiệu quả kinh doanh.

Tuy nhiên, một vấn đề quan trọng khác là việc đảm bảo chất lượng của thông tin đầu vào của hệ thống thông tin quản lý vì nếu thông tin đầu vào không đảm bảo chất lượng thì chắc chắn thông tin đầu ra cũng chỉ là "rác - không có giá trị".

Ngoài ra, khi toàn bộ thông tin của ngân hàng đều đã được lưu trữ trên máy tính thì vấn đề an ninh, kiểm soát và tính chính xác, đúng đắn của số liệu và hệ thống cần phải được coi trọng hơn nhằm ngăn chặn các rủi ro gây thất thoát, thiệt hại cho ngân hàng về tài sản, uy tín, khách hàng và đặc biệt khi khách hàng sẽ không sử dụng các dịch vụ ngân hàng trực tuyến nếu thấy không an toàn.

Việc ứng dụng công nghệ thông tin phải phù hợp với chiến lược và kế hoạch kinh doanh của ngân hàng nhằm tránh tình trạng lãng phí trong đầu tư cho công nghệ thông tin do việc ứng dụng một cách tùy tiện, thiếu hoặc không có chiến lược ứng dụng công nghệ thông tin. Mặt khác, các NHTM Việt Nam cần khắc phục

những hạn chế do nhận thức không đầy đủ và thiếu kỹ năng về công nghệ thông tin của các cấp quản trị và nhân viên để ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin trong kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng.

Ngoài ra, các NHTM cũng cần phải xây dựng lại cơ cấu tổ chức phù hợp với chiến lược của ngân hàng cũng như có tính đến tác động của việc ứng dụng công nghệ thông tin đến các chức năng quan trọng của ngân hàng như quản trị tài chính, kiểm soát nội bộ, quản trị tài sản nợ - có, quản trị rủi ro, điều hành hệ thống chi nhánh...

i. Nâng cao năng lực quản trị khủng hoảng.

Quản trị khủng hoảng là vấn đề mới trong quá trình quản lý hoạt động kinh doanh của các NHTM. Ví dụ điển hình gần đây là sự kiện ngân hàng TMCP á châu bị "tấn công" bởi các tin đồn ác ý về việc Tổng giám đốc ACB trốn đi nước ngoài, bị bắt làm cho trong 2 ngày 14 và 15/10/2003 đã có nhiều khách hàng đến rút tiền gửi trước hạn lên đến hàng trăm tỉ đồng (ngày 14/10 có gần 3000 khách hàng đến rút gần 700 tỷ đồng). Tuy nhiên với sự hỗ trợ của NHNN lên đến gần 1.000 tỉ đồng và khoảng 11 triệu USD từ các NH khác đã góp phần giúp cho ACB vượt qua được thử thách này.

Theo đánh giá của chúng tôi, nếu không có sự hỗ trợ kiên quyết, kịp thời của NHNN và các cơ quan khác cùng với sự nỗ lực và biện pháp thích hợp của ACB thì hậu quả của sự việc có thể đã tác động lớn đến sự an toàn của không chỉ đối với ACB mà đối với cả hệ thống tài chính - ngân hàng của Việt Nam. Điều này cho thấy người dân vẫn chưa tin tưởng vào các NHTM CP nói riêng và hệ thống NHTM nói chung. Do vậy, các NHTM cần phải xây dựng chiến lược cũng như các biện pháp để nâng cao lòng tin của khách hàng và nhằm ngăn ngừa, chữa trị hiệu quả các cuộc khủng hoảng tương tự trong thời gian tới.

1.6. BÀI TẬP

Bài tập 1. Hiện nay ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam (VIDB) đang cung cấp các dịch vụ rất phong phú và đa dạng như: Dịch vụ mở tài khoản; Phát hành giấy tờ có giá ngắn hạn và dài hạn (kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi dài hạn, trái phiếu); Tiền gửi tiết kiệm; Tiết kiệm dự thưởng; Dịch vụ gửi một nơi rút nhiều nơi; Trả

lượng tự động, trả hoa hồng đại lý, chi hộ khác; Thu tiền đại lý; Dịch vụ quản lý vốn; Thanh toán định kỳ theo yêu cầu; Thanh toán hoá đơn; Chuyển tiền trong nước; Thanh toán xuất nhập khẩu; Tín dụng doanh nghiệp; Bảo lãnh; Dịch vụ tư vấn và bảo lãnh phát hành trái phiếu doanh nghiệp; Đầu tư chứng khoán; Dịch vụ bảo hiểm; Dịch vụ cho thuê tài chính; Homebanking; Vốn tín số dư tài khoản qua điện thoại di động. Anh/Chị hãy cho biết đâu là dịch vụ truyền thống đâu là dịch vụ mới phát triển gần đây của ngân hàng nói chung?

Bài tập 2: Anh/Chị hãy chọn hai trong số các ngân hàng dưới đây, vào trang web của các ngân hàng đó để lấy thông tin và so sánh về các dịch vụ mà các ngân hàng đó cung cấp. Nhận xét những điểm mạnh và yếu của các dịch vụ mà các ngân hàng đó cung cấp và giới thiệu một số giải pháp để khắc phục các điểm yếu đó của các ngân hàng.

NH nhà nước Việt Nam: www.sbv.gov.vn

NH thương mại Việt Nam: <http://www.vietcombank.com.vn/>

Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam: <http://www.bidv.com.vn>

Ngân hàng kỹ thương <http://www.techcombank.com.vn/>

NH Á Châu: Asian Commercial Bank: www.acb.com.vn

Ngân hàng thương mại cổ phần quốc tế Việt Nam: www.vib.com.vn

Ngân hàng công thương VN: www.icb.com.vn

NH Sài Gòn thương tín: www.sacombank.com

Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Nam: www.phuongnambank.com.vn

NH TMCP Quân đội: www.militarybank.com.vn

Ngân hàng TMCP Sài Gòn (SCB) www.scb.com.vn

NH thương mại cổ phần xuất nhập khẩu VN: www.eximbank.com.vn

Ngân hàng thương mại cổ phần Hà Nội (HABUBANK): www.habubank.com.vn

Ngân hàng Phương Đông (OCB): www.ocb.com.vn

Ngân hàng đông á: <http://www.eabank.com.vn>

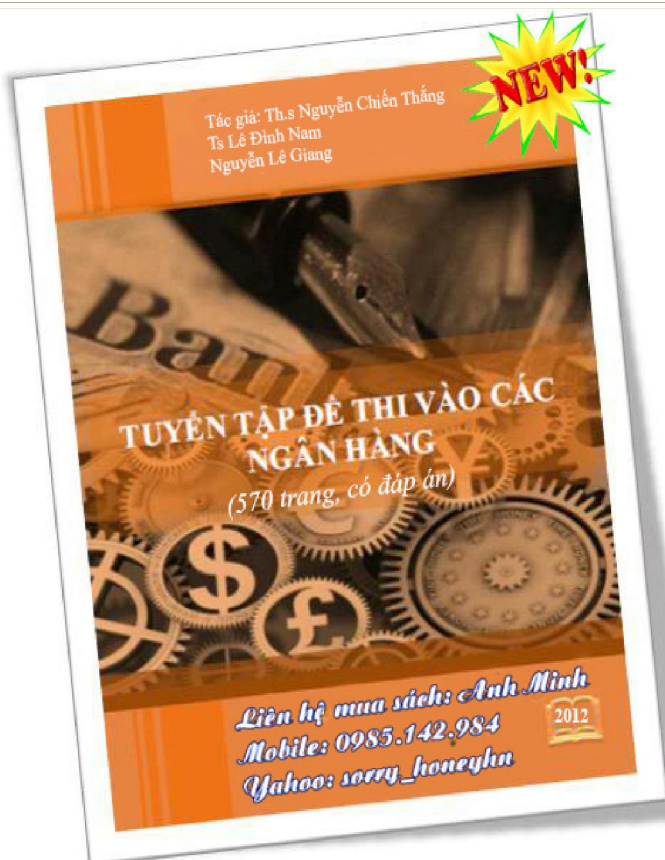
NH nông nghiệp và phát triển nông thôn VN: www.vbard.com

Ngân Hàng Indovina: <http://www.indovinabank.com>.

NH Thương mại cổ phần hàng hải: www.msb.com.vn

Ngân hàng ANZ: <http://www.anz.com>

GIỚI THIỆU SÁCH THAM KHẢO
TUYỂN TẬP ĐỀ THI, CÂU HỎI PHÒNG VẤN VÀO CÁC NGÂN HÀNG



Giá: 50.000đ
Mã số: SB1

Tác giả: Thạc sĩ MBA Nguyễn Chiến Thắng
Tiến sĩ Toán Lê Đình Nam, Lê Giang
Định dạng file PDF (~20MB)
Bản đầy đủ gồm có 570 trang có đáp án.

NỘI DUNG SÁCH

PHẦN 1: CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM (gồm 555 câu trắc nghiệm nghiệp vụ: Tín dụng, Kế toán, Giao dịch viên, Thanh toán quốc tế).

PHẦN 2: CÂU HỎI TỰ LUẬN (gồm 67 câu hỏi)

PHẦN 3: BÀI TẬP (gồm 25 dạng bài tín dụng, 15 dạng bài kế toán khác nhau)

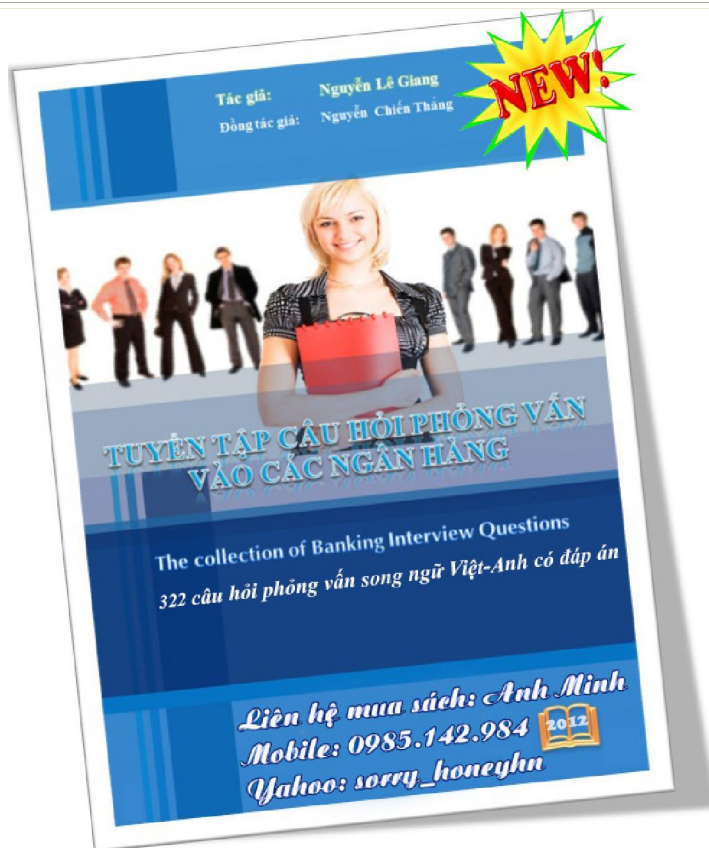
PHẦN 4: IQ VÀ GMAT (gồm 51 câu hỏi GMAT, 150 câu hỏi IQ với nhiều kiểu tư duy khác nhau)

PHẦN 5: TIẾNG ANH (gồm 142 câu hỏi tiếng Anh chia làm 9 DẠNG chính)

PHẦN 6: TIN HỌC (gồm 150 câu hỏi tin học)

PHẦN 7: VERBAL TEST - NUMERICAL TEST-CLERICAL TEST (Gồm 44 câu hỏi tiếng Anh thi vào các ngân hàng nước ngoài như HSBC, JP Morgan Chase...)

ĐÁP ÁN (Phần trắc nghiệm, Câu hỏi tự luận, Bài tập nghiệp vụ, Tiếng Anh, IQ và GMAT đều có đáp án, được giải thích ngắn gọn và xúc tích)



Giá: 100.000đ
Mã số: SB2

Tác giả: Thạc sĩ MBA Nguyễn Chiến Thắng, Lê Giang
Định dạng file PDF (~10MB)
Bản đầy đủ gồm có 362 trang với 322 câu hỏi phỏng vấn song ngữ Việt - Anh có đáp án.

NỘI DUNG SÁCH

PHẦN 1: CHUẨN BỊ CHO MỘT CUỘC PHÒNG VẤN

PHẦN 2: NHỮNG LỜI KHUYÊN CHO CUỘC PHÒNG VẤN ĐẦU TIÊN

PHẦN 3: CÂU HỎI PHÒNG VẤN CHUNG

PHẦN 4: CÂU HỎI PHÒNG VẤN NGHIỆP VỤ

PHẦN 5: HƯỚNG DẪN CÁCH VIẾT CV, THƯ XIN VIỆC VÀ THƯ CẢM ƠN

PHẦN 6: MÔ TẢ CÔNG VIỆC CÁC VỊ TRÍ TRONG NGÂN HÀNG

PHẦN 7: PHỤ LỤC SÁCH (Nguyên tắc phối màu trang phục, giai đoạn của một doanh nghiệp, cách lập báo cáo lưu chuyển tiền, mẫu báo cáo tài của ngân hàng).

ĐÁP ÁN (322 câu phỏng vấn có đáp án song ngữ Việt - Anh trong đó có 103 Câu hỏi phỏng vấn thông tin chung và 219 câu hỏi phỏng vấn nghiệp vụ).

THÔNG TIN KHUYẾN MẠI

(chỉ áp dụng khi thanh toán qua ngân hàng)

Khi mua sách các bạn còn được gửi kèm toàn bộ gói khuyến mại 4 in 1 dưới đây (Mã số: KM1)

+/ 1 tài khoản vip trên tailieu.vn không giới hạn số lượng và thời gian,

+/ 1 bộ tài liệu ôn thi vào ngân hàng **Sacombank** lưu hành nội bộ, có đáp án, thang điểm.

+/ 1 bộ sách Hệ Thống Bài Tập, Bài Giải Và Dạng Đề Thi Nghiệp Vụ Ngân Hàng Thương Mại

(Tài liệu cực hiếm của PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, trường ĐH Kinh Tế TP HCM)

+/ 1 bộ luật ngân hàng, luật các tổ chức tín dụng mới nhất.

Lưu ý: giá bán lẻ cho gói khuyến mại trên là **20.000đ** thanh toán theo phương thức dưới đây.

THÔNG TIN KHUYẾN MẠI

(chỉ áp dụng khi thanh toán qua ngân hàng)

Khi mua sách các bạn còn được gửi kèm toàn bộ gói khuyến mại 9 in 1 dưới đây (Mã số: KM2)

+/ 1 tài khoản vip học tiếng anh 1 năm trên hellochao.vn, tienganh123.com

+/ 1 tài khoản vip Up.4share.vn thời hạn 1 năm

+/ 37 dạng bài tập tin dụng có đáp án

+/ 14 đề thi vào các ngân hàng năm 2011, 2012 có đáp án

+/ 25 Mẫu Sơ yếu lý lịch (CV/Resume)

+/ 12 Mẫu Thư xin việc (Cover Letter)

+/ Nội dung phỏng vấn Tín dụng CN và DN năm 2012

+/ Tổng hợp 60 câu trắc nghiệm Thi giao dịch viên

+/ Bộ văn bản pháp luật tín dụng hiện hành

Lưu ý: giá bán lẻ cho gói khuyến mại trên là **50.000đ** thanh toán theo phương thức dưới đây.



CÁCH THANH TOÁN VÀ NHẬN SÁCH

Cách 1: Thanh toán bằng thẻ cào Viettel

Để nhận sách bạn chỉ cần mua 1 thẻ cào **Viettel** mệnh giá tương ứng đơn giá sách và các gói khuyến mại, sau đó bạn soạn tin nhắn có nội dung bao gồm **mã số thẻ cào**, **Email** và gửi đến số **0985.142.984**. Sau khi kiểm tra thông tin mình sẽ gửi ngay sách cho bạn qua **Email**.

Cách 2: Thanh toán qua ngân hàng

Để quá trình thanh toán được nhanh chóng, thuận tiện mình chỉ cung cấp duy nhất một tài khoản ngân hàng Vietinbank đã đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking, tự động nhận tin nhắn thông báo qua SMS ngay khi có thay đổi số dư.

Gửi tiền hoặc chuyển khoản với số tiền tương ứng đơn giá sách và các gói khuyến mại vào tài khoản sau

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) chi nhánh Bà Rịa - Vũng Tàu
Chủ tài khoản: **NGUYỄN VĂN MINH**
Số Tài khoản: **711A16993918**

Lưu ý: Để xác nhận thông tin khi thanh toán qua ngân hàng

Ngay sau khi chuyển khoản/nộp tiền bạn hãy soạn tin nhắn với nội dung bao gồm **Họ tên đầy đủ của bạn**, **Email**, **Số tài khoản chuyển tiền** (nếu chuyển khoản) và gửi đến số **0985.142.984**. Sau khi kiểm tra thông tin mình sẽ gửi ngay sách cho bạn qua **Email**.

ĐƠN GIÁ SÁCH VÀ CÁC GÓI KHUYẾN MẠI

STT	Mã số	Tên giao dịch	Giá
1	KM1	Gói khuyến mại 4 in 1	20.000đ
2	KM2	Gói khuyến mại 9 in 1	50.000đ
3	SB1	Sách Tuyển tập Đề thi vào các Ngân hàng	50.000đ
4	SB2	Sách Tuyển tập Câu hỏi phỏng vấn vào ngân hàng	100.000đ

MỘT SỐ CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

Câu hỏi 1: Tôi có thể nhận sách trước gửi tiền sau được không ?

Trả lời: Chấp nhận cách thanh toán này. Tuy nhiên sách gửi trước đã được đặt pass giải nén, khi nào bạn gửi mã thẻ cào hợp lệ hay thanh toán thành công qua ngân hàng mình sẽ gửi pass để bạn giải nén.

Câu hỏi 2: Khi giao dịch thành công, sau bao lâu tôi có thể nhận được sách?

Trả lời: Thường thì không quá 5 phút sau thanh toán thành công bằng một trong hai cách trên bạn sẽ nhận được sách vì có rất nhiều cách gửi sách dù bạn giao dịch bất kì thời điểm nào trong ngày.

- Trường hợp mình đang sử dụng máy tính bạn sẽ nhận được ngay Email chuyển tiếp.
- Trường hợp mình không sử dụng máy tính bạn vẫn nhận được sách ngay bằng cách
 - ✓ Gửi tài khoản Email do mình lập cho bạn qua SMS để bạn download tài liệu có sẵn trong hộp thư đến
 - ✓ Gửi link download qua SMS để bạn tải trực tiếp từ trình duyệt web.

Câu hỏi 3: Nếu có bản cập nhật mới tôi có được nhận không?

Trả lời: Bản cập nhật mới sẽ tự động gửi qua Email lưu trữ thông tin cá nhân do bạn cung cấp, và được thông báo trước qua SMS. Ưu tiên gửi sớm cho những bạn thanh toán qua ngân hàng, giao dịch nhiều lần (VIP).

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG SÁCH

I. HƯỚNG DẪN MỞ SÁCH

+/ Sau khi nhận được Email bạn tải file đính kèm sau đó giải nén và mở bằng phần mềm đọc file PDF.

+/ Có một số trường hợp bạn không thể mở được file pdf.

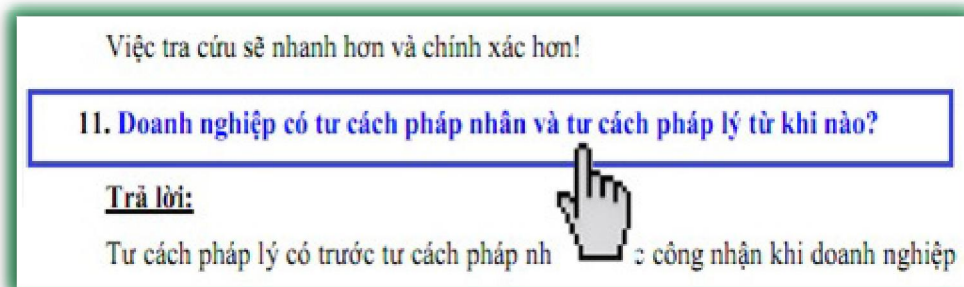
Nguyên nhân: Bạn đang dùng phần mềm đọc file pdf phiên bản cũ.

Khi gặp trường hợp này bạn hãy tải file đính kèm Email **FoxitReader.rar** hoặc click [TAI ĐÂY](#) để tải link trực tiếp sau đó cài đặt và mở sách.

II. HƯỚNG DẪN TRA CỨU

Hiện sách đã được tạo các siêu liên kết (là các chữ **màu xanh**) giữa câu hỏi và câu trả lời, do đó việc tra cứu và sử dụng rất đơn giản và dễ dàng.

Bạn chỉ việc Click vào phần chữ có chứa liên kết sẽ thấy ngay đáp án hoặc click ngược lại để thấy câu hỏi.



Mọi vấn đề liên quan đến tài liệu liên hệ theo thông tin dưới đây để được hỗ trợ sớm nhất.



Anh Minh | Mobile: 0985.142.984
Yahoo: sorry_honeyhn

