

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

PHẠM MINH ĐIỂN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM**

Chuyên ngành: kinh tế tài chính, ngân hàng
Mã số: 62 31 12 01

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI - 2010

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI
HỌC VIỆN NGÂN HÀNG

<><><><><>

Người hướng dẫn khoa học:

1. PGS,TS. LÊ ĐÌNH HỢP

2. TS. VŨ THỊ LỢI

Phản biện 1: PGS -TS. Nguyễn Hữu Tài

Phản biện 2: PGS -TS. Tô Kim Ngọc

Phản biện 3: PGS — TS. Đinh Thị Diên Hồng

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm luận án cấp Nhà nước
hợp tại Học viện ngân hàng.

Vào hồigiờ, ngàythángnăm

Có thể tìm hiểu luận án tại:

- Thư viện Học viện ngân hàng
- Thư viện Quốc gia

DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC CỦA TÁC GIẢ

ĐÃ ĐƯỢC CÔNG BỐ

1. Phạm Minh Điền (2005), “ *Vốn đầu tư cho chuyển dịch cơ cấu kinh tế phát triển thị trường trái phiếu và cổ phiếu*”, Tạp chí Thương mại , (36),Tr. 6 -7.
2. Phạm Minh Điền (2006), “ *Mở rộng các sản phẩm dịch vụ mới trong cơ cấu thu nhập của NHNo & PTNT Việt Nam*”, Thị trường Tài chính tiền tệ ,(1+2) , Tr. 40-42.
3. Phạm Minh Điền (2006), “ *NHNo & PTNT Việt Nam với việc phát triển các công ty trực thuộc*”Tạp chí: Công nghệ Ngân hàng, (09), Tr.23-25.
4. Phạm Minh Điền (2009), “ *Cho vay có tài sản đảm bảo - một góc nhìn từ lý thuyết phân xạ của Soros*” Tạp chí: Ngân hàng (15), Tr .26-28.
5. Phạm Minh Điền (2009), “ *Tỷ giá VNĐ/USD tăng cao – Đây là nguyên nhân?*” Tạp chí: Thuế Nhà Nước, (30), Tr .18-19.
6. Phạm Minh Điền (2009), “ *Giải pháp mở rộng cho vay vốn của các NHTM đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa*”, Tạp chí Khoa học và đào tạo Ngân hàng, (87), Tr.53-56 .
7. Phạm Minh Điền (2009), “ *Giải pháp thúc đẩy xuất khẩu trong bối cảnh tác động khủng hoảng tài chính toàn cầu*”, Thị trường Tài chính tiền tệ, (18),Tr.25-26 .
8. Phạm Minh Điền (2009), “ *Diễn biến tỷ giá và khó khăn trong thanh toán hàng nhập khẩu của doanh nghiệp*”, Tạp chí Thương mại , (22),Tr.24-25 .
9. Phạm Minh Điền(2009), “ *Tăng trưởng tín dụng và biện pháp chủ động kiểm chế lạm phát*”, Tạp chí Thương mại (26), Tr.5-6 .
10. Phạm Minh Điền (2009), “ *Tác động tỷ giá và tín dụng với thúc đẩy xuất khẩu trong bối cảnh khủng hoảng tài chính toàn cầu.*” Tạp chí Thương mại ,(27),Tr.16-17 .
11. Phạm Minh Điền (2009), “ *Hình ảnh nhà quản trị ngân hàng trong tiến trình hội nhập*” ,Tạp chí: Ngân hàng, (23),Tr.17-23.

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Chuyển dịch cơ cấu thu nhập tất yếu trong hoạt động kinh doanh của các NHTM là tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng. Đó là điều kiện để phát triển một NHTM trong nền kinh tế thị trường. Nhưng phát triển DVPTD như thế nào? Bằng những cách nào? Phát triển các loại dịch vụ gì? v.v...chưa có một nguyên lý hoàn chỉnh cho mọi NHTM trên thế giới. Lý thuyết này cần được thay đổi và hoàn thiện theo sự phát triển của hệ thống ngân hàng của mỗi nước trong từng thời kỳ.

Ở nước ta, thực hiện tiến trình chung về cơ cấu lại hệ thống ngân hàng nói trên, NHNo&PTNT Việt Nam đã và đang thực hiện nhiều giải pháp để phát triển, đa dạng hoá và nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng, trong đó chú trọng là các dịch vụ phi tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng. Tuy nhiên, so với tiềm năng và yêu cầu thì còn nhiều bất cập, trong đó nổi lên là phát triển các loại dịch vụ phi tín dụng còn hạn chế chưa thoả mãn được nhu cầu của khách hàng ngày càng cao. Điều đó đòi hỏi phải được nghiên cứu có hệ thống, đầy đủ vấn đề này để chỉ ra những kết quả cần phát huy, những tồn tại cần khắc phục thông qua đề xuất các giải pháp và kiến nghị khả thi nhất.

Từ cơ sở lý thuyết và thực tiễn nêu trên, tác giả chọn đề tài: **"Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam"** làm mục tiêu nghiên cứu của Luận án.

2. Tình hình nghiên cứu của đề tài

Vấn đề nghiên cứu về phát triển dịch vụ phi tín dụng là rất cần thiết nhưng còn khá mới mẻ, nên các đề tài nghiên cứu và hội thảo chuyên đề về phát triển dịch vụ phi tín dụng còn ít và mang tính sơ khai; hầu hết mới chỉ ở dạng hội thảo, hoặc báo cáo nội bộ của các NHTM; Trong mấy năm gần đây có một số công trình khoa học liên quan tới đề tài được công bố. Chẳng hạn:

“*Giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam*”, (2005), của TS. Nguyễn Hữu Huân, Luận án tiến sĩ kinh tế, Học viện ngân hàng, Hà Nội;

Hội thảo khoa học “*Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng đến năm 2010 và tầm nhìn 2020*”,(2005), do Ngân hàng nhà nước phối hợp với Ngân hàng công thương Việt Nam tổ chức năm 2005.

Hội thảo khoa học “*Phát triển thị trường bán lẻ của các Ngân hàng thương mại Việt Nam*”, do Ngân hàng nhà nước phối hợp với Ngân hàng ngoại thương Việt Nam tổ chức năm 2007.

Ngoài ra còn một số hội thảo, một số bài nghiên cứu đã đăng tải trên các tạp chí kinh tế, các báo điện tử có liên quan. Song các công trình khoa học và các nghiên cứu nói trên chỉ đề cập ở các khía cạnh khác nhau liên quan tới đề tài. Đặc biệt cho đến nay chưa có luận án tiến sĩ nào đi sâu nghiên cứu, phân tích, đánh giá đầy đủ về dịch vụ phi tín dụng tại các NHTM nói chung và đặc biệt là của NHNo&PTNT Việt Nam nói riêng. Vì vậy đề tài này không trùng với bất cứ công trình khoa học nào đã được công bố đến thời điểm hiện nay.

3. Mục đích nghiên cứu của đề tài

- Hệ thống hoá lý luận cơ bản về dịch vụ, dịch vụ ngân hàng và dịch vụ phi tín dụng của NHTM, của NHNo&PTNT Việt Nam và một số lý luận liên quan.
- Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ phi tín dụng tại NHNo&PTNT Việt Nam.
- Đề xuất những giải pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng tại NHNo&PTNT Việt Nam.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Dịch vụ phi tín dụng của NHNo&PTNT Việt Nam.
- Phạm vi nghiên cứu: Dịch vụ phi tín dụng của NHTM và thực tiễn tại NHNo&PTNT Việt Nam trong những năm gần đây, từ năm 2005 đến 2009.

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử.
- Phương pháp thống kê, phân tích và tổng hợp từ số liệu thu thập được để đánh giá phát triển dịch vụ phi tín dụng của NHNo&PTNT Việt Nam.

6. Những đóng góp của đề tài

- **Về lý luận:** Luận án đã phân tích dịch vụ ngân hàng, đặc điểm của dịch vụ ngân hàng, dịch vụ phi tín dụng của NHTM. Dựa trên những lý luận về phát triển dịch vụ phi tín dụng luận án đã đưa ra những quan điểm riêng về khái niệm DVPTD, những điều kiện và nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển DVPTD, từ đó đã xây dựng được hệ thống các chỉ tiêu định lượng và định tính đánh giá sự phát triển của DVPTD. Những vấn đề này được luận án luận giải đầy đủ, khá sâu sắc và có thể coi đây là một trong những đóng góp mới cho phần lý luận của đề tài.

- **Về thực tiễn:** Luận án đã phân tích, đánh giá thực trạng phát triển DVPTD tại NHNo & PTNT Việt Nam trên các khía cạnh: Về cơ cấu và quy mô phát triển DVPTD, về các loại DVPTD chủ yếu, luận án rút ra một số kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân. Một số hạn chế mà luận án chỉ ra rất đáng chú ý như: Chưa có sự phân đoạn thị trường sản phẩm dịch vụ; Quy trình cung cấp dịch vụ còn bất cập vv... Đây có thể coi là một trong những đóng góp mới cho phần thực tiễn của luận án. Đây là tài liệu quan trọng giúp các nhà quản trị NHNo & PTNT Việt Nam trong việc xây dựng chiến lược và tổ chức thực hiện việc phát triển DVPTD có hiệu quả.

- **Về giải pháp:** Từ việc nghiên cứu phần lý luận ở chương 1 và phân tích phần thực trạng ở chương 2, luận án đã đề xuất 03 quan điểm, 04 định hướng và 08 nhóm giải pháp cũng như một số kiến nghị với Chính Phủ và các Bộ, Ngành. Một số nhóm giải pháp có tính thực tiễn cao, có thể coi là điểm mới của luận án như: Xây dựng quy trình quản lý phát triển dịch vụ; Hoàn thiện dịch vụ phi tín dụng đã có; Giải pháp về công nghệ vv...

7. Kết cấu luận án

Ngoài lời nói đầu và kết luận, danh mục các công trình khoa học có liên quan đã được công bố, danh mục tài liệu tham khảo, các phụ lục; Nội dung luận án được trình bày trong 186 trang và được kết cấu thành 3 chương:

Chương 1: Một số lý luận cơ bản về dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

Chương 1

MỘT SỐ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại

NHTM là một doanh nghiệp đặc biệt kinh doanh về tiền tệ với hoạt động thường xuyên là huy động vốn, cho vay, chiết khấu, bảo lãnh, cung cấp các dịch vụ tài chính và các hoạt động khác có liên quan.

1.1.1.2. Vai trò của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế

Thông qua thực hiện các chức năng của mình, ngân hàng thương mại đã thể hiện được rõ nét vai trò quan trọng trong nền kinh tế : * *Cung ứng vốn cho nền kinh tế*; * *Thúc đẩy sự luân chuyển vốn trong nền kinh tế*; * *Tham gia vào quá trình cung ứng tiền tệ, ngân hàng còn là công cụ để thực hiện chính sách tiền tệ của Ngân hàng trung ương (NHTW)*.

1.1.1.3. Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại

a. *Hoạt động huy động vốn*: Huy động tiền gửi từ cá nhân, hộ gia đình và các tổ chức; Vay vốn trên các thị trường; Huy động vốn từ chủ sở hữu.

b. *Hoạt động sử dụng vốn* :Sử dụng một phần quỹ vốn dưới hình thức mua các công cụ ngắn hạn,các chứng khoán có tính thanh khoản cao; Cấp tín dụng cho vay khách hàng ; Đầu tư chứng khoán.

c. *Các hoạt động khác* : Cung cấp dịch vụ thanh toán; Các dịch vụ bảo quản, bảo hiểm, bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc, đá quý ; dịch vụ uỷ thác, dịch vụ tư vấn tài chính, dịch vụ kế toán và kiểm toán, dịch vụ chứng khoán, dịch vụ cho thuê kết sắt...

1.1.2. Dịch vụ của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Khái quát về dịch vụ

Ở nước ta, tại trang 167, Từ điển bách khoa của Việt Nam, nêu khái niệm: “*Dịch vụ là các hoạt động phục vụ, nhằm thoả mãn những nhu cầu sản xuất kinh doanh và sinh hoạt*” . Cách giải thích này chưa thật thoả đáng.

Dựa trên loại hình hoạt động, theo Philip Kotler: “*Dịch vụ là một hoạt động hay lợi ích cung ứng nhằm để trao đổi, chủ yếu là vô hình và không dẫn đến chuyển quyền sở hữu*”.

Dựa trên tính chất của dịch vụ người ta lại có thể đưa ra khái niệm về dịch vụ: “*Dịch vụ là các lao động của con người được kết tinh trong giá trị của kết quả hay trong giá trị các loại sản phẩm vô hình và không thể nắm bắt được.*”

1.1.2.2. Dịch vụ tài chính

Theo WTO: Một dịch vụ tài chính là bất kỳ dịch vụ nào có tính chất tài chính được một nhà cung cấp dịch vụ tài chính cung cấp. Dịch vụ tài chính bao gồm mọi dịch vụ bảo hiểm và dịch vụ liên quan tới bảo hiểm, mọi DVNH và dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm).

1.1.2.3. Dịch vụ ngân hàng

a. Khái niệm dịch vụ ngân hàng

Trước hết, phải khẳng định rằng: Dịch vụ ngân hàng là một bộ phận cấu thành trong dịch vụ tài chính nói chung.

Trên góc độ thoả mãn nhu cầu khách hàng thì có thể hiểu: “*DVNH là tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do ngân hàng tạo ra trong hoạt động kinh doanh nhằm thoả mãn những nhu cầu và mong muốn nhất định của khách hàng*”.

b. Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng

Dịch vụ ngân hàng là một loại hình dịch vụ do vậy chúng đều có những đặc điểm chung sau : Tính vô hình; Tính không thể tách biệt; Tính không ổn định; Tính không lưu giữ được.

c. Phân loại dịch vụ ngân hàng.

DVNH được phân loại theo nhiều cách khác nhau, tùy theo mục đích nghiên cứu và góc độ nhìn nhận.

Theo quan niệm của hầu hết các nước trên thế giới : Các nghiệp vụ hoạt động của NHTM đều gọi là DVNH hoặc là cơ sở, điều kiện để mở rộng và phát triển DVNH .

Nếu căn cứ dưới góc độ nghiệp vụ : DVNH được chia thành hai loại chính: Dịch vụ tín dụng và Dịch vụ phi tín dụng .

Vi vậy luận án nghiên cứu dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại theo góc độ nghiệp vụ như vậy.

1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.2.1. Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại

1.2.1.1. Khái niệm dịch vụ phi tín dụng

Dù phân loại DVNH theo cách nào, chúng ta có thể xác định : *Dịch vụ phi tín dụng của NHTM là một bộ phận cấu thành của DVNH, đó là những dịch vụ liên quan đến việc mua bán các công cụ tài chính giữa ngân hàng với các khách hàng, trong đó ngân hàng không sử dụng đến tài sản nợ mà dựa trên khả năng công nghệ, phương tiện, nguồn nhân lực của ngân hàng để cung cấp cho khách hàng nhằm tạo ra thu nhập cho ngân hàng bằng các khoản phí xác định thu được từ khách hàng.* Các dịch vụ này không bao gồm dịch vụ cho vay vốn và dịch vụ huy động vốn.

Hay nói một cách tóm tắt : DVPTD là các dịch vụ thu phí của NHTM.

1.2.1.2. Phân loại dịch vụ phi tín dụng

* *Nếu căn cứ vào đối tượng khách hàng* thì các DVNH được phân thành 3 loại : DVNH cho khách hàng cá nhân, DVNH cho khách hàng doanh nghiệp, DVNH cho các nhà xuất khẩu và nhập khẩu.

* *Nếu căn cứ vào thời gian ra đời và tính chất dịch vụ* thì DVPTD của NHTM được phân thành 2 nhóm : Nhóm dịch vụ phi tín dụng truyền thống; Nhóm dịch vụ phi tín dụng hiện đại.

1.2.1.3. Cơ sở hình thành dịch vụ phi tín dụng

Cơ sở khách quan của sự ra đời và phát triển của dịch vụ phi tín dụng là sự đòi hỏi nhu cầu của nền kinh tế về các dịch vụ tài chính gắn liền với quá trình tạo ra thu nhập và quá trình sử dụng thu nhập, quá trình sản xuất kinh doanh và tiêu dùng của các doanh nghiệp, tổ chức, các nhân hộ gia đình (gọi chung là khách hàng) .

1.2.1.4. Đặc trưng của dịch vụ phi tín dụng

Một là, DVPTD của ngân hàng không đòi hỏi các NHTM phải sử dụng hoặc phải sử dụng không nhiều nguồn vốn của mình để thực hiện nghĩa vụ ngay khi giao kết hợp đồng (trừ nguồn vốn phải đầu tư ban đầu); *Hai là*, các DVPTD của ngân hàng có khả năng mang lại lợi nhuận cao cho NHTM bởi chi phí ban đầu thường rất thấp; *Ba là*, DVPTD của NHTM được xếp vào những lĩnh vực kinh doanh tương đối an toàn, rủi ro thấp; *Bốn là*, các DVPTD của ngân hàng có tính hỗ trợ cao và liên kết chặt chẽ với nhau; *Năm là*, DVPTD ngân hàng vô cùng đa dạng, phong phú và không ngừng phát triển; *Sáu là*, nhiều DVPTD ngân hàng chứa hàm lượng công nghệ cao.

1.2.2. Các loại hình dịch vụ phi tín dụng chủ yếu của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Nhóm dịch vụ phi tín dụng truyền thống

a. Các loại dịch vụ phi tín dụng truyền thống gồm: * Dịch vụ thanh toán tiền mặt và phi tiền mặt ; * Dịch vụ thanh toán bằng séc; * Dịch vụ thanh toán quốc tế truyền thống; * Dịch vụ bảo lãnh; * Dịch vụ ngân quỹ; * Dịch vụ cho thuê ngăn tủ két sắt; Ngoài ra còn một số loại dịch vụ truyền thống khác như dịch vụ cầm đồ, dịch vụ tư vấn và thông tin khách hàng, dịch vụ uỷ thác vv...

b. Đặc điểm của nhóm dịch vụ phi tín dụng truyền thống

Đều có từ lâu đời, sử dụng kỹ thuật thủ công hoặc bán thủ công, chi phí phát sinh cao do tốn công sức, thời gian, thường có quan hệ giao dịch trực tiếp với khách hàng, vận chuyển xử lý chứng từ bằng phương tiện xử lý thô sơ vv...

1.2.2.2. Nhóm dịch vụ phi tín dụng hiện đại

a. Các loại dịch vụ phi tín dụng hiện đại gồm: * Dịch vụ thanh toán bằng thẻ; * Dịch vụ kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc đá quý; * Dịch vụ tư vấn; * Dịch vụ môi giới đầu tư chứng khoán; * DVNH điện tử; Ngoài ra với xu hướng phát triển của nền kinh tế, đã, đang và sẽ xuất hiện nhiều loại dịch vụ ngân hàng hiện đại trong tương lai.

b. Đặc điểm của các loại dịch vụ phi tín dụng hiện đại : Đặc điểm nổi bật của các loại dịch vụ phi tín dụng hiện đại đó là đều dựa trên nền tảng cơ sở công nghệ hiện đại, các dịch vụ được thực hiện nhanh gọn, chính xác và an toàn. Khi giao dịch không nhất thiết phải cần sự xuất hiện có mặt trực tiếp của khách hàng tại ngân hàng, chi phí thấp và mang lại lợi nhuận cao cho ngân hàng.

1.3. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Vai trò phát triển dịch vụ phi tín dụng

1.3.1.1. Đối với nền kinh tế xã hội: Tạo điều kiện cho ngân hàng hội nhập kinh tế quốc tế liên kết các dịch vụ tài chính; Đẩy nhanh quá trình lưu thông hàng hoá tiền tệ

1.3.1.2. Đối với ngân hàng thương mại: DVPTD làm gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng ; Tăng cường khả năng chống đỡ với rủi ro; Nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường; Nâng cao nghiệp vụ và cải tiến cơ cấu tổ chức và quản trị của ngân hàng; Khai thác hiệu quả các thành tựu khoa học - công nghệ

1.3.1.3. Đối với khách hàng của ngân hàng: Tiết kiệm chi phí; Tiết kiệm thời gian.

1.3.2. Quan niệm về phát triển dịch vụ phi tín dụng

Phát triển ở đây được phân tích trên hai khía cạnh đó là : Phát triển về chiều rộng và phát triển về chiều sâu, hay nói cách khác phát triển là tăng quy mô, số lượng, chất lượng của dịch vụ đã có, đồng thời phát triển thêm dịch vụ mới.

1.3.2.1. Phát triển dịch vụ phi tín dụng về chiều sâu

Phát triển DVPTD về chiều sâu, có nghĩa là hoàn thiện DVPTD đã có, nó gắn liền với việc nâng cao chất lượng DVPTD, đó chính là tính chính xác, nhanh nhạy, tính tiện ích vv... mà DVPTD có thể đem lại cho khách hàng.

1.3.2.2. Phát triển dịch vụ phi tín dụng theo chiều rộng

Phát triển DVPTD theo chiều rộng đó là việc tăng quy mô, số lượng các DVPTD đã có và phát triển thêm DVPTD mới , nó gắn liền với việc đa dạng hoá các loại hình DVPTD ngân hàng.

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ phi tín dụng

1.3.3.1. Chỉ tiêu định lượng

a. Quy mô của dịch vụ phi tín dụng; b. Tính đa dạng của dịch vụ phi tín dụng; c. Doanh thu từ

hoạt động phi tín dụng; d. Thu nhập và tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng trên tổng thu nhập; e. Giá cả của dịch vụ phi tín dụng.

1.3.3.2. Chỉ tiêu định tính

a. Chất lượng dịch vụ phi tín dụng; b. Năng lực cạnh tranh của dịch vụ phi tín dụng; c. Sự khác biệt của dịch vụ so với ngân hàng khác; d. Thái độ và trách nhiệm của cán bộ cung ứng dịch vụ phi tín dụng.

1.3.4. Những điều kiện và nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ phi tín dụng

1.3.4.1. Nhóm điều kiện và nhân tố chủ quan

* Mục tiêu hoạt động của ngân hàng; * Chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng; * Nguồn lực tài chính; * Cơ sở vật chất và công nghệ; * Hoạt động marketing; * Vị thế của ngân hàng; * Rủi ro trong hoạt động dịch vụ phi tín dụng.

1.3.4.2. Nhóm điều kiện và nhân tố khách quan

* Môi trường pháp lý; * Môi trường kinh tế; * Môi trường chính trị - xã hội; * Sự phát triển của khoa học công nghệ - truyền thông; * Xu thế toàn cầu hoá và quá trình hội nhập kinh tế quốc tế;

1.4. KINH NGHIỆM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN THẾ GIỚI

1.4.1. Kinh nghiệm của một số ngân hàng thương mại trên thế giới

1.4.1.1. Phát triển dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng nông nghiệp

Trung Quốc (Agricultural Bank of China)

1.4.1.2. Phát triển dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Hồng Kông

& Thượng Hải (HSBC)

1.4.1.3. Phát triển dịch vụ phi tín dụng của Ấn Độ

1.4.1.4. Phát triển dịch vụ phi tín dụng của National Bank, Hoa Kỳ

1.4.1.5. Phát triển DVPTD của một số NHTM khác trên thế giới

1.4.2. Bài học kinh nghiệm đối với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn

Việt Nam

Thứ nhất, NHNo & PTNT Việt Nam cần xây dựng hệ thống mạng lưới

công nghệ thông tin hiện đại rộng khắp toàn quốc nhằm

cung cấp các dịch vụ tài chính thuận tiện và hiệu quả

cho hàng triệu khách hàng .

Thứ hai, Sự phát triển của DVPTD phải được kết hợp hài hoà bởi

3 nhân tố cơ bản là: Người sử dụng dịch vụ (khách hàng),

Người cung cấp dịch vụ (ngân hàng) và nhân tố môi trường.

Thứ ba, Mở rộng quan hệ với các Ngân hàng trong nước,

Ngân hàng nước ngoài

Thứ tư, Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ

Thứ năm, đối với mỗi sự phát triển một dịch vụ của NHNo & PTNT

đều phải gắn liền với quá trình marketing phù hợp

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

2.1. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

2.1.1. Tổng quan về phát triển dịch vụ phi tín dụng của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam

2.1.1.1. Khái quát về năng lực cạnh tranh của các NHTM ở Việt Nam

- Quy mô vốn chủ sở hữu:

Bảng 2.1. Quy mô vốn điều lệ của các NHTMNN năm 2009

(Đơn vị tính : tỷ VND, triệu USD); (tỷ giá quy đổi USD/VND = 17.600)

Ngân hàng	Vốn điều lệ (tỷ VND)	(triệuUSD)
NHNo & PTNT Việt Nam	11.559	656
NHTMCP ngoại thương VN	12.100	688
NH TMCP công thương VN	11.255	639
NH Đầu tư và Phát triển VN	10.499	596
NH Phát triển nhà ĐBSCL	3.000	170

Nguồn: Báo cáo thường niên năm 2009 của các NHTMNN

Qua số số liệu trên cho thấy vốn của NHTMVN hiện nay vẫn còn cách biệt rất lớn so với mức vốn của một ngân hàng, một tập đoàn tài chính ở mức trung bình của nước ngoài.

- Hệ số an toàn vốn (Capital Adequacy Ratio – CAR):

Bảng 2.4. Hệ số CAR của một số ngân hàng năm 2009

Tên Ngân hàng	CAR (%)
NHTMCP Á châu	12,4
NHTMCP Ngoại thương VN	8,9
NHTMCP Công thương VN	8,6
NH Đầu tư và Phát triển VN	6,5
NHNo và PTNT VN	5,44

Nguồn: Báo cáo thường niên năm 2009 của các NHTMVN

- Chất lượng tài sản có:

Bảng 2.5. Chất lượng tài sản có của các NHTM Việt Nam

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Tỷ lệ (Nợ xấu / tổng dư nợ)	2,85 %	2,98 %	2,48 %	1,38 %	1,38 %

Nguồn : Báo cáo thường niên của NHNNVN qua các năm

2.1.1.2. Tổng quan về phát triển dịch vụ của các ngân hàng thương mại ở Việt Nam

* Về các sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống, Các sản phẩm dịch vụ này hiện được cung cấp tương đối đầy đủ bởi hệ thống NHTM đặc biệt là các NHTM Nhà nước. Vấn đề đặt ra là chất lượng, tính ổn định và phong cách phục vụ của các sản phẩm dịch vụ này cần được nâng cao, kênh phân phối cần được đa dạng hóa.

* Về các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại

Một trong số các dịch vụ nổi bật có sự phát triển với tốc độ nhanh là dịch vụ thẻ. Tiếp theo là sự phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ ngân hàng trực tuyến với những tiện ích vượt trội. Bên cạnh đó, các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ khác ngày càng được các NHTM Việt Nam quan tâm phát triển với nhiều chủng loại đa dạng và tiên tiến, các nghiệp vụ giao dịch ngoại hối như: Hợp đồng giao ngay (Spot), Hợp đồng tương lai (Forward), Hợp đồng hoán đổi (Swap),...

Tóm lại: Các loại hình sản phẩm dịch vụ ngân hàng tại Việt Nam đang có những bước phát triển nhanh chóng và phù hợp với xu thế hội nhập quốc tế. Tuy nhiên, sự phát triển dịch vụ của các ngân hàng thương mại Việt Nam rất hạn chế, thiếu tính đồng bộ, tính cạnh tranh chưa cao, hệ thống sản phẩm dịch vụ mang nặng tính truyền thống, nghèo nàn về chủng loại, chất lượng dịch vụ thấp đặc biệt là tính tiện ích của một số dịch vụ chưa cao; chính sách khách hàng và chất lượng phục vụ chưa thực sự tốt; chưa có hệ thống các chỉ tiêu để định lượng, đánh giá các DVPTD, từ đó chưa phục vụ tốt cho công tác hoạch định chính sách cũng như quản lý rủi ro hữu hiệu vv...

2.1.2. Khái quát về hoạt động kinh doanh của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

2.1.2.1. Quá trình ra đời và phát triển

Giai đoạn 1988 -1990: Thành lập ngày 26/03/1988 theo nghị định số 53/HĐBT ngày 20/3/1988 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ).

Giai đoạn 1990-1996: Ngày 14/11/1990, Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ) ký quyết định số 400/CT thành lập Ngân hàng nông nghiệp Việt Nam thay thế Ngân hàng phát triển nông nghiệp Việt Nam.

Giai đoạn từ 1996 đến nay: Ngày 15/11/1996 được Thủ tướng uỷ quyền, Thống Đốc Ngân hàng nhà nước ký quyết định số 280/QĐ-NHNN đổi tên Ngân hàng nông nghiệp Việt Nam thành Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.

2.1.2.2. Mô hình tổ chức và mạng lưới hoạt động

NHNo&PTNT Việt Nam được tổ chức và hoạt động theo mô hình Tổng công ty, được tổ chức theo mô hình 2 cấp; cấp quản trị điều hành và cấp trực tiếp kinh doanh.

2.1.2.3. Đặc điểm hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT Việt Nam

Một là, NHNo&PTNT Việt Nam hoạt động chủ yếu và tương đối độc quyền trong thị trường nông nghiệp, nông thôn và nông dân.

Hai là, là một NHTM thực hiện các chính sách của Đảng và Nhà nước đối với nông nghiệp, nông thôn và nông dân

Ba là, giữ vị thế chủ đạo trong lĩnh vực nông nghiệp và nông thôn.

Bốn là, rủi ro phân tán và thường gắn với thiên tai:

2.1.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

- *Vốn tự có và tài sản:* Tại thời điểm 31/12/2009, vốn điều lệ là 11.559 tỷ VNĐ; Tổng tài sản đạt 469.416 tỷ VNĐ, tính đến 31/03/2010, vốn điều lệ của NHNo&PTNT Việt Nam đạt 21.391 tỷ đồng và là ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.

- *Về khách hàng:* Đến 31/12/2009, có quan hệ với hơn 1.278 doanh nghiệp nhà nước, 46.543 doanh nghiệp ngoài quốc doanh, 3.543 hợp tác xã và hơn 10 triệu hộ nông dân và nhiều khách hàng khác. NHNo&PTNT có quan hệ đại lý với hơn 1.034 ngân hàng nước ngoài, tổ chức tài chính tại 96 quốc gia, vùng lãnh thổ trên khắp thế giới.

- *Về công nghệ thông tin:* Năm 2008, NHNo&PTNT Việt Nam đã hoàn thành triển khai dự án hiện đại hóa ngân hàng do Ngân hàng thế giới tài trợ và là cổ đông lớn nhất trong Công ty chuyển mạch quốc gia Banknet.

d. Về kết quả hoạt động kinh doanh

Tăng trưởng lợi nhuận bình quân qua các năm giai đoạn 2005-2009 đạt 39.6%, riêng năm 2009 tăng cao: 75.6%, tiền lương cho cán bộ nhân viên được đảm bảo và ngày càng được cải thiện.

NHNo&PTNT Việt Nam đã có bước tiến vượt bậc, từ một ngân hàng yếu kém nhất trong 5 NHTM nhà nước đã trở thành ngân hàng có vốn, có thị phần lớn nhất, hoạt động có hiệu quả, giữ vai trò chủ đạo, chủ lực trong phát triển kinh tế Việt Nam.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

2.2.1. Thực trạng phát triển về cơ cấu và quy mô dịch vụ phi tín dụng

2.2.1.1. Về cơ cấu danh mục dịch vụ

Năm 2005, NHNo&PTNT mới chỉ cung cấp cho thị trường 19 dịch vụ chính thức, nhưng đến cuối năm 2009 theo thống kê, NHNo & PTNT Việt Nam đã cung ứng 13 nhóm dịch vụ cho thị trường với tổng số là 185 sản phẩm dịch vụ, trong đó 165 sản phẩm dịch vụ cung cấp tới khách hàng doanh nghiệp, hộ sản xuất, cá nhân và 20 sản phẩm dịch vụ cung cấp cho các định chế tài chính trên thị trường mở và thị trường liên ngân hàng.

2.2.1.2. Về quy mô phát triển dịch vụ phi tín dụng

Số lượng các DVPTD của NHNo&PTNT Việt Nam đều tăng qua các năm, năm 2005 lượng giao dịch phi tín dụng qua NHNo&PTNT chỉ đạt 9.366.000 giao dịch tương ứng doanh số giao dịch 1.668 tỷ đồng, thì đến năm 2009 khối lượng giao dịch tăng 2.5 lần đạt 31.268.000 giao dịch, doanh số 4.239 tỷ đồng.

2.2.1.3. Về doanh thu từ dịch vụ phi tín dụng

Doanh thu từ DVPTD không ngừng tăng lên qua các năm. Nếu năm 2005, doanh thu từ DVPTD chỉ đạt 2.250 tỷ đồng, thì đến năm 2009, doanh thu từ DVPTD đã tăng gấp 4,1 lần so với năm 2005 và đạt 9.334 tỷ đồng.

2.2.1.4. Về thu nhập từ dịch vụ phi tín dụng

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ đã gia tăng qua các năm và có đóng góp tích cực vào việc nâng cao khả năng sinh lời cũng như tăng khả năng sự bền vững về tài chính của NHNo&PTNT. Nếu như tỷ trọng thu dịch vụ của các năm trước đây chỉ chiếm không quá 10% trên tổng thu nhập: năm 2005, 2006 dưới 7%; năm 2007, 2008 hơn 10% thì năm 2009 đã tăng lên 11.5%.

2.2.2. Thực trạng phát triển một số nhóm dịch vụ phi tín dụng chủ yếu

2.2.2.1. Dịch vụ thanh toán trong nước

Đã hoàn thành dự án hiện đại hoá hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (viết tắt là IPCAS) cho 100% các đơn vị thành viên, thực hiện thanh toán tập trung một tài khoản tại trụ sở chính Ngân hàng No & PTNT Việt Nam ; Doanh thu phí dịch vụ thanh toán trong nước tăng bình quân 23% so với năm trước. Nếu năm 2005 thu phí dịch vụ trong nước đạt 149.311 (triệu đồng) giảm 16% so với năm trước thì đến 2009 tăng hơn 3 lần, đạt 465,394 (triệu đồng), thị phần thanh toán trong nước đạt 22% / tổng doanh số thanh toán trong nước các các TCTD.

2.2.2.2. Dịch vụ thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại hối

Tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm trên 20% (trừ năm 2009 giảm do khủng hoảng kinh tế toàn cầu), Từ chỗ năm 2005 thị phần chỉ có 5% thì lần lượt các năm 2007, 2008, 2009 thị phần tăng lên 5,5%; 7,2% và 7,7% trong tổng doanh số thanh toán quốc tế cả nước,

Dịch vụ thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại hối đã mang lại nguồn thu đáng kể và tăng trưởng qua các năm, Năm 2009 tăng 162% so với năm 2005.

2.2.2.3. Dịch vụ bảo lãnh

Dịch vụ này đã có mức tăng từ 10% đến 30%. Cơ cấu các loại hình bảo lãnh được thay đổi theo hướng đa dạng hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng.

Doanh thu từ dịch vụ bảo lãnh tăng trưởng bình quân hàng năm 135%. Năm 2005, doanh thu từ dịch vụ bảo lãnh chỉ đạt 25 tỷ 593 triệu đồng thì đến năm 2009, doanh thu từ dịch vụ bảo lãnh đã đạt 202 tỷ 678 triệu đồng, tăng gấp 7,9 lần so với năm 2005, thị phần bảo lãnh qua NHNo & PTNT chiếm 31% /tổng doanh số bảo lãnh qua các TCTD.

2.2.2.4. Dịch vụ thẻ

Tính đến 31/12/2009 cả hệ thống đã phát hành được hơn 4.235.721 thẻ (Chiếm khoảng 21% thị phần thẻ trên thị trường VN) và lắp đặt được 1.702 máy ATM, 2.715 thiết bị EDC (chiếm 19% tổng số thiết bị chấp nhận thẻ trên thị trường).

Doanh thu từ dịch vụ thẻ tăng dần qua các năm với tốc độ tăng bình quân 168%, Năm 2005 doanh thu từ dịch vụ thẻ đạt 3,8 tỷ đồng, đến 2009 đạt 52,5 tỷ đồng, tăng gấp 13,8 lần so 2005.

2.2.2.5. Dịch vụ ngân hàng điện tử (E-banking) và các dịch vụ hỗn hợp khác.

Nhìn chung, việc triển khai các dịch vụ ngân hàng điện tử, các dịch vụ hỗn hợp khác của NHNo & PTNT Việt Nam mới ở giai đoạn đầu triển khai, các dịch vụ sản phẩm đang được cung cấp mới ở mức độ đơn giản, chưa đa dạng. vì vậy phí thu được qua các dịch vụ này còn rất khiêm tốn so với những chi phí đầu tư ban đầu đã bỏ ra.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

2.3.1 Những kết quả đạt được

-Thứ nhất, Công tác phát triển dịch vụ phi tín dụng đã có sự quan tâm, chú trọng và đạt được kết quả ngày càng tăng

-Thứ hai, số lượng khách hàng giao dịch tại NHNo&PTNT Việt Nam tăng lên qua các năm

-Thứ ba, cơ cấu và quy mô các sản phẩm DVPTD đã từng bước được phát triển

-Thứ tư, thị phần dịch vụ phi tín dụng được mở rộng cả qui mô và tỷ trọng, năng lực cạnh tranh của NHNo & PTNT Việt Nam không ngừng được duy trì và củng cố.

-Thứ năm, Có sự quan tâm tới phát triển nguồn nhân lực, chất lượng nguồn nhân lực từng bước được nâng lên

-Thứ sáu, Uy tín của Ngân hàng No & PTNT Việt Nam ngày càng được củng cố và nâng cao

2.3.2 Những tồn tại, hạn chế

Thứ nhất, sự đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ còn hạn chế

Thứ hai, chất lượng dịch vụ phi tín dụng chưa cao

Thứ ba, chưa có sự phân đoạn thị trường sản phẩm dịch vụ

Thứ tư, hiệu quả sử dụng các dịch mới còn thấp trong khi chi phí đầu tư rất cao

Thứ năm, tính cạnh tranh trong phát triển dịch vụ còn hạn chế

2.3.3. Nguyên nhân tồn tại, hạn chế

2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan.

- * *Môi trường kinh tế - xã hội*
- * *Môi trường pháp lý*
- * *Về yếu tố cơ sở hạ tầng công nghệ*

2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

- Thứ nhất, *chưa có chiến lược phát triển dịch vụ phi tín dụng mang tính dài hạn*
- Thứ hai, *trình độ công nghệ ngân hàng phát triển chưa đồng bộ*
- Thứ ba, *cơ chế chính sách và qui trình nghiệp vụ còn bất cập*
- Thứ tư, *Hệ thống mạng lưới chưa phát huy hết lợi thế*
- Thứ năm, *trình độ cán bộ nhân viên còn nhiều hạn chế chưa đáp ứng được yêu cầu hội nhập*
- Thứ sáu, *nhận thức của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng còn hạn chế*
- Thứ bảy, *nhận thức của ngân hàng về phát triển dịch vụ chưa đầy đủ*
- Thứ tám, *Công tác quảng bá và triển khai phát triển dịch vụ chậm*

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

3.1. SỰ CẦN THIẾT VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

3.1.1. Sự cần thiết và những thuận lợi, khó khăn khi phát triển Dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

3.1.1.1. Sự cần thiết

Một là: Do tính tất yếu từ sự ổn định và phát triển của NHNo&PTNT Việt Nam.

Hai là: Xuất phát từ xu thế hội nhập và cạnh tranh quốc tế

Ba là: Xuất phát từ bối cảnh thực tế hoạt động ngân hàng tại Việt Nam

Bốn là: Kế thừa kết quả phát triển công nghệ thông tin năm 2008 của NHNo&PTNT Việt Nam

3.1.1.2. Những thuận lợi và khó khăn

* **Thuận lợi:** Việt Nam có dân số 86 triệu người, trong đó phần lớn (70%) sống tại khu vực nông thôn, số dân sử dụng DVNH còn rất thấp; Tăng trưởng kinh tế Việt Nam trong những năm qua đạt tốc độ cao trong khu vực; Việt Nam được coi là một nước có môi trường chính trị ổn định và hệ thống pháp lý ngày càng được cải thiện là cơ hội cho hoạt động ngân hàng phát triển; Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch của NHNo&PTNT Việt Nam rộng khắp trong cả nước tới từng vùng, miền là một điều kiện hết sức thuận lợi cho việc phát triển sản phẩm dịch vụ; Hệ thống công nghệ thông tin nói chung và phục vụ cho ngân hàng trong những năm qua đã phát triển vượt bậc so với các ngân hàng trong nước.

* **Khó khăn thách thức**

Các ngân hàng nước ngoài ngày càng phát triển mở rộng phạm vi kinh doanh để thu hút khách hàng bằng việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ thuận tiện; Các đối thủ cạnh tranh trong nước không ngừng đổi mới và nâng cao khả năng cạnh tranh để chuẩn bị cho cuộc cạnh tranh khốc liệt khi Việt Nam mở cửa ngành dịch vụ tài chính; Tập quán và thói quen sử dụng DVNH trong dân cư còn yếu, chẳng hạn đại bộ phận vẫn ưa dùng thanh toán bằng tiền mặt, khả năng thích ứng với công nghệ mới còn thấp (ATM, Internet vv...); Trình độ và năng lực cán bộ ngân hàng vẫn còn hạn chế, chưa đáp ứng được các thách thức trong tương lai cả trong và ngoài nước.

3.1.2. Quan điểm, định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

3.1.2.1. Quan điểm về phát triển dịch vụ phi tín dụng

Thứ nhất, *phải bền vững*; Thứ hai, *phải hài hòa*; Thứ ba, *phải đồng bộ*.

3.1.2.2. Định hướng

- Đầu tư phát triển các DVNH, DVPTD mang tính tiện ích cao, phù hợp với nhu cầu của khách hàng và cân đối giữa các nghiệp vụ ngân trong hoạt động kinh doanh ngân hàng; Phát triển dịch vụ đã có, trên cơ sở nâng cao chất lượng, tăng tiện ích đối với các loại sản phẩm này và đảm bảo theo định hướng chiến lược kinh doanh đã được ngân hàng hoạch định; Phát triển dịch vụ mới.

3.1.2.3. Mục tiêu

- Mục tiêu về thị trường, thị phần

+ *Đối với địa bàn khu vực nông thôn:* Chiếm lĩnh ít nhất 70% thị phần tại địa bàn khu vực nông thôn đối với các loại hình sản phẩm dịch vụ. Mục tiêu là : giữ vững vị thế chủ

đạo.

+ Đối với địa bàn khu vực đô thị, các khu công nghiệp, khu chế xuất và khu kinh tế mở là “**Lựa chọn cạnh tranh**” và chiếm thị phần từ 20% - 30% về các sản phẩm dịch vụ.

+ *Đối với các nước trong khu vực và trên thế giới* : Phát triển một số chi nhánh, văn phòng đại diện tại một số nước trong khu vực và trên thế giới.

- Mục tiêu về khách hàng

Khách hàng trên địa bàn nông nghiệp, nông thôn với mục tiêu chiếm trên 70% thị phần cung cấp dịch vụ của các NHTM, đồng thời cũng coi trọng phát triển khách hàng trên địa bàn đô thị với mục tiêu chiếm trên 20% thị phần cung cấp dịch vụ của các NHTM. Ngoài ra tiếp cận và phát triển dần khách hàng trên thị trường các nước trong khu vực và trên thế giới một cách an toàn và hiệu quả nhất.

- Mục tiêu về quy mô thu từ dịch vụ phi tín dụng

Phần đầu thu dịch vụ phi tín dụng từ năm 2010 trở đi, đạt tối thiểu 22% trong tổng thu.

- Mục tiêu về hệ thống công nghệ.

Xây dựng và triển khai một hệ thống công nghệ thông tin có quy mô, tính hiện đại và khả năng xử lý của một ngân hàng lớn trong khu vực.

- Mục tiêu về khác biệt hóa sản phẩm.

Nâng cao sự khác biệt trong từng sản phẩm dịch vụ theo hướng thu hút khách hàng bằng những lợi thế cạnh tranh khác biệt.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

3.2.1. Nhóm giải pháp về chiến lược phát triển dịch vụ

- 3.2.1.1 Xây dựng chiến lược phát triển DVPTD gắn với chiến lược kinh doanh trong dài hạn
- 3.2.1.2. Xây dựng chính sách phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 3.2.1.3. Xây dựng quy trình nghiên cứu, phát triển và cung cấp sản phẩm dịch vụ
- 3.2.1.4. Xây dựng bộ tiêu chí sản phẩm dịch vụ và Quản lý danh mục sản phẩm dịch vụ theo mã sản phẩm dịch vụ
- 3.2.1.5. Tổ chức đánh giá sản phẩm dịch vụ

3.2.2. Nhóm giải pháp về phát triển công nghệ thông tin

- 3.2.2.1. Nâng cao tính sẵn sàng, hoạt động an toàn của các hệ thống công nghệ thông tin
- 3.2.2.2 Xây dựng kiến trúc ứng dụng tổng thể toàn ngân hàng, dễ dàng mở rộng và tích hợp các hệ thống Công nghệ thông tin
- 3.2.2.3. Tập trung vào tự động hóa và tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ
- 3.2.2.4. Hoàn thiện các hệ thống công nghệ đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ và quản lý, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng điện tử giao tiếp trực tiếp với khách hàng và các hệ thống hỗ trợ ra quyết định
- 3.2.2.5. Tăng cường quản lý an ninh thông tin nhằm đảm bảo an toàn thông tin cho các hệ thống công nghệ, tài sản cho ngân hàng và khách hàng
- 3.2.2.6. Chuẩn hóa các hệ thống quy trình công nghệ, quản lý dịch vụ công nghệ thông tin, nâng cấp Trung tâm Công nghệ thông tin

3.2.3. Nhóm giải pháp về đa dạng hoá và nâng cao chất lượng dịch vụ

- 3.2.3.1. Hoàn thiện các sản phẩm dịch vụ phi tín dụng đã có
- * Thứ nhất, Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ các giao dịch với khách hàng*

* Thứ hai, đẩy nhanh việc hoàn thiện một số sản phẩm DVPTD chủ yếu của NHNo&PTNT Việt Nam

- **Nhóm sản phẩm dịch vụ tài khoản và thanh toán trong nước:** Thứ nhất, cung cấp thông tin tài khoản; Thứ hai, hoàn thiện, phát triển dịch vụ gửi nhiều nơi, rút nhiều nơi; Thứ ba, hoàn thiện, phát triển chuyển tiền trong nước; Thứ tư, Séc; Thứ năm, dịch vụ kết nối quản lý tài khoản và thanh toán cho các công ty và nhà đầu tư chứng khoán.; Thứ sáu, Đối với thanh toán bằng thẻ, tiến hành mở rộng và nâng cấp hệ thống ATM nhằm đảm bảo cho khách hàng truy cập dễ dàng, an toàn, tiện lợi;

- **Nhóm sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế:** Mỗi loại cần xác định rõ nội dung, qui trình hoạt động phù hợp với từng nghiệp vụ và khách hàng thực hiện.

- **Nhóm dịch vụ bảo lãnh:** Hoàn thiện chiến lược phát triển khách hàng và mở rộng thị trường; Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ bảo lãnh.

- **Nhóm dịch vụ thanh toán - ATM và Visa Master:** Trước mắt cần tăng tiện ích của tài khoản cá nhân, tăng tiện ích của sử dụng thẻ ; Lựa chọn địa điểm dân cư đông đúc, nhiều nhà máy để mở các phòng giao dịch, lắp đặt máy ATM để tạo điều kiện thuận tiện khi khách hàng muốn sử dụng dịch vụ của ngân hàng; Nâng cao trình độ, nghiệp vụ, tác phong làm việc của nhân viên, đảm bảo cung cấp cho khách hàng dịch vụ nhanh gọn, chính xác; Đơn giản hoá các thủ tục khi thực hiện giao dịch tại ngân hàng.

- **Nhóm dịch vụ ngân hàng điện tử:** Tiếp tục hoàn thiện và phát triển các hoạt động kinh doanh và dịch vụ truyền thống; Triển khai và nâng cao chất lượng các hoạt động DVNH mà NHNo&PTNT Việt Nam đã triển khai: mobile banking, home banking và internet banking; Xây dựng và phát triển Website của tới từng chi nhánh, phát triển hoạt động ngân hàng qua mạng điện thoại di động, phát triển dịch vụ home banking.

- **Nhóm dịch vụ ngân hàng - bảo hiểm (Bancassurance).** Cần phối hợp với các công ty bảo hiểm để hoàn thiện, bổ xung các sản phẩm bảo hiểm phù hợp để khai thác tối đa tiềm năng hệ thống mạng lưới và khách hàng của Ngân hàng.

3.2.3.2. Phát triển sản phẩm dịch vụ phi tín dụng mới.

Dịch vụ gửi tiền qua hệ thống giao dịch tự động ADM (Automatic Deposit Machine); Dịch vụ ngân hàng tại nhà; Dịch vụ ngân hàng điện tử phục vụ các doanh nghiệp; Triển khai đề án phát triển kiều hối tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam; Dịch vụ Bảo quản và cho thuê kết sắt.; Áp dụng các công cụ tài chính phái sinh trong huy động vốn ngoại tệ ; Ngoài ra tiếp tục nghiên cứu thị trường, nghiên cứu nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng và đặc biệt là học tập kinh nghiệm phát triển dịch vụ mới của các NHTM ở các nước trong khu vực và trên thế giới

3.2.4. Nhóm giải pháp về xác định giá dịch vụ ngân hàng

- **Chi phí sản xuất dịch vụ.** Chi phí sản xuất và cung ứng dịch vụ là một cơ sở để hình thành giá bán.

- **Cạnh tranh.** Mức độ cạnh tranh theo giá và thái độ của các đối thủ cạnh tranh về giá cần phải được xem xét trong giá bán dịch vụ.

- **Nhận thức của khách hàng.**

3.2.5. Nhóm giải pháp về phát triển thị trường và kênh phân phối dịch vụ

3.2.5.1. Phát triển thị trường dịch vụ

* Giữ vững và phát triển thị trường trong nước; * Phát triển quan hệ hợp tác, từng bước mở rộng phát triển dịch vụ ra thị trường các nước trong khu vực và thế giới.

3.2.5.2. Phát triển kênh phân phối dịch vụ

Cần xây dựng các cơ chế phù hợp với các quy định hiện hành đồng thời khuyến khích được các chi nhánh phát triển dịch vụ ; Hoàn thành xây dựng hệ thống Contact Center và bộ phận trợ

giúp giao dịch và khách hàng; Mở rộng hợp tác quốc tế về phát triển dịch vụ; Lựa chọn vị trí lắp đặt các thiết bị chấp nhận thẻ như ATM, POS, EDC sao thuận tiện nhất cho người sử dụng

3.2.6. Nhóm giải pháp về tăng cường hoạt động Marketing trong phát triển dịch vụ phi tín dụng

3.2.6.1. Nghiên cứu thị trường và khách hàng sử dụng dịch vụ.

Thứ nhất, *nghiên cứu thói quen tiêu dùng dịch vụ ngân hàng của khách hàng*; Thứ hai, *tiến hành phân đoạn thị trường dịch vụ ngân hàng*; Thứ ba, *lựa chọn đoạn thị trường dịch vụ.*; Thứ tư, *định vị dịch vụ trên thị trường*

3.2.6.2.. Tăng cường hoạt động quảng bá sản phẩm dịch vụ.

Thứ nhất, *cung cấp dịch vụ*; Thứ hai, *xây dựng quan hệ giao tiếp với khách hàng và trong nội bộ ngân hàng*; Thứ ba: *Thực hiện các hoạt động tiếp thị trực tiếp (gửi thư, tờ rơi, giới thiệu ...); trao đổi trực tuyến...*

3.2.7. Nhóm giải pháp về quản trị và nguồn nhân lực

3.2.7.1. Hoàn thiện tổ chức các Ban thuộc trụ sở chính

Chuyển đổi mô hình hoạt động hiện nay của NHNo& PTNT từ mô hình quản lý nghiệp vụ như hiện nay sang mô hình hoạt động theo hướng khách hàng (tổ chức theo các khối chức năng). Có thể đề xuất mô hình mới gồm bảy khối chức năng : (1) Khối dịch vụ ngân hàng bán lẻ và mạng lưới; (2) Khối dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng là tổ chức;(3) Khối tác nghiệp; (4) Khối Tài chính; (5) Khối hỗ trợ; (6) Khối quản trị rủi ro; (7) Khối đầu tư

3.2.7.2. Hoàn thiện tổ chức chi nhánh

a. *Tại chi nhánh loại 1, loại 2:* Thành lập các bộ phận sau: Phòng dịch vụ bán lẻ, phòng dịch vụ cho các tổ chức, phòng tài chính, phòng tác nghiệp , phòng hỗ trợ và bộ phận kiểm toán nội bộ giúp việc cho ban giám đốc.(Xem phụ lục 03)

b. *Tại chi nhánh loại 3:* Bao gồm các phòng : Phòng dịch vụ khách hàng cá nhân, phòng dịch vụ khách hàng tổ chức, phòng tài chính, phòng hỗ trợ.

c. *Tại phòng giao dịch:* Phòng giao dịch hoàn toàn thực hiện chức năng bán hàng, vì vậy quy mô của phòng giao dịch nên thu gọn và tập trung khai thác khách hàng là chính.

3.2.7.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

*** Thay đổi quan niệm nhận thức về DVNH**

Cần phải sớm thay đổi quan niệm nhận thức của cán bộ công nhân viên NHNo&PTNT Việt Nam từ cán bộ quản lý điều hành đến nhân viên nghiệp vụ về hoàn thiện phát triển DVNH hiện nay.

* **Thay đổi phong cách, tác phong phục vụ khách hàng** theo phương châm ngân hàng mang sản phẩm dịch vụ đến với khách hàng thay thế cho phương châm khách hàng tìm đến ngân hàng để được phục vụ.

3.2.8. Nhóm giải pháp phòng chống rủi ro trong phát triển dịch vụ phi tín dụng.

3.2.8.1. Thường xuyên nghiên cứu xây dựng và hoàn thiện đầy đủ, chặt chẽ các quy trình nghiệp vụ, đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, kiểm toán nội bộ, công tác quản lý ,giáo dục đạo đức cán bộ, nhân viên

3.2.8.2. Đảm bảo an toàn các giao dịch, tài sản của khách hàng và an toàn cho ngân hàng.

3.2.8.3. Trích lập dự phòng rủi ro:

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

- Hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp lý trong lĩnh vực ngân hàng nói chung và văn bản liên quan đến DVNH nói riêng.
- Cải thiện môi trường kinh tế xã hội, phát triển cơ sở hạ tầng, tạo thuận lợi cho môi trường kinh doanh của hệ thống ngân hàng nói chung và của NHNo&PTNT Việt Nam nói riêng.
- Chỉ đạo đổi mới nội dung và chương trình đào tạo trong các trường đại học, trung tâm bồi dưỡng theo hướng chuyển sang các nội dung và nghiệp vụ về DVNH hiện đại.
- Chính Phủ cần bổ sung vốn điều lệ cho các NHTM nhà nước nói chung và NHNo&PTNT Việt Nam nói riêng để các Ngân hàng này có cơ sở đầu tư nền tảng công nghệ hiện đại hơn nhằm phát triển các sản phẩm DVNH.

3.3.2. Kiến nghị với Bộ tài chính

Cần có sự phối hợp chặt chẽ, phát triển đồng bộ trong phát triển và triển khai các DVNH , nên sớm thực hiện quản lý vốn tập trung và tham gia hệ thống thanh toán bù trừ điện tử liên ngân hàng.

Mức thuế thu đối với hoạt động DVNH cũng nên được điều chỉnh giảm xuống đối với các chi nhánh NHTM, hay NHTM đang hoạt động ở vùng nông thôn, vùng miền núi, để khuyến khích các NHTM đẩy mạnh đầu tư, hiện đại hoá công nghệ, mở rộng các DVNH . Khoản thuế được giảm đó giành cho đầu tư hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và dịch vụ thanh toán.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước Việt Nam

- Hoàn thiện khung pháp lý về thanh toán, khuyến khích các NHTM mở rộng hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt trong khu vực dân cư.
- NHNN cần có chỉ đạo nhanh chóng thành lập trung tâm chuyển mạch tài chính quốc gia thống nhất trong cả nước, cho phép kết nối mạng sử dụng máy ATM chung cho các NHTM trên toàn quốc, từ đó thống nhất mức thu phí dịch vụ thẻ giữa các ngân hàng.
- NHNN cần tiến hành mở rộng phạm vi thanh toán và thời gian thanh toán của hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng (TTĐTLNH).
- NHNN Việt Nam cần có chính sách chú trọng đến bảo đảm an toàn, phòng chống rủi ro các giao dịch tài chính nói chung và tài chính cho khu vực nông nghiệp nông thôn, nơi trình độ dân trí về ngân hàng còn hết sức hạn chế;
- Tăng cường vai trò của Hiệp hội ngân hàng Việt Nam (VNBA)

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, xu hướng thu nhập từ hoạt động dịch vụ đang ngày một chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập của các ngân hàng trên thế giới. Trong khi đó, thu nhập của các NHTM ở Việt Nam vẫn thu từ hoạt động tín dụng là chủ yếu (chiếm tới trên 80% tổng thu nhập của mỗi ngân hàng). Tiếp tục thực hiện chiến lược đổi mới và cơ cấu lại hoạt động của các NHTM ở Việt Nam trong điều kiện hội nhập, yêu cầu mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động DVNH nói chung, DVPTD nói riêng đang trở nên hết sức cấp bách. NHNo&PTNT Việt Nam là một đơn vị thành viên trong hệ thống Ngân hàng Việt Nam không nằm ngoài nhu cầu cấp thiết đó.

NHNo&PTNT Việt Nam đã thực hiện nhiều biện pháp đồng bộ để mở rộng và nâng cao chất lượng DVPTD và bước đầu đã thu được những kết quả khả quan. Tuy nhiên, so với tiềm năng và yêu cầu hội nhập còn phải có nhiều giải pháp phù hợp để phát triển và nâng cao chất lượng DVPTD trong điều kiện hội nhập.

Luận án đã tập trung nghiên cứu các vấn đề một cách khoa học, với minh hoạ thực tiễn hoạt động DVPTD tại NHNo&PTNT Việt Nam, đã thực hiện được những nội dung chủ yếu sau:

Thứ nhất, hệ thống hoá cơ sở lý luận về, DVNH, DVPTD của một NHTM, từ các khái niệm, phân loại DVPTD dưới các hình thức nghiên cứu khác nhau, vai trò phát triển DVPTD đối với NHNo&PTNT Việt Nam, ...

Thứ hai, phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động DVPTD tại NHNo&PTNT Việt Nam, tập trung vào các nội dung chính như: các thành viên sản xuất kinh doanh DVPTD, các DVPTD chủ yếu, khách hàng sử dụng dịch vụ,.... Từ đó, rút ra những kết quả đạt được và tồn tại cùng với nguyên nhân gây ra tồn tại trong hoạt động DVPTD tại NHNo&PTNT Việt Nam.

Thứ ba, từ các cơ sở lý luận và thực tiễn, trên cơ sở định hướng phát triển DVPTD của NHNo&PTNT Việt Nam, luận án đưa ra giải pháp có tính thực tiễn nhằm phát triển DVPTD tại NHNo&PTNT Việt Nam; đồng thời kiến nghị với Nhà nước, các ngành, cấp chính quyền để thực hiện các giải pháp này./.