

BÀN VỀ

Hoạt động dịch vụ

CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

TH.S. NGÔ DUY CHINH

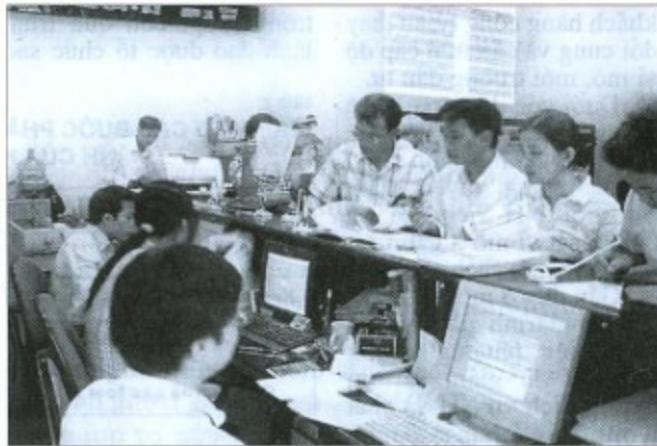
Sự phát triển của kinh tế hàng hoá, sự phân công lao động xã hội ngày càng chi tiết hơn, nhu cầu về phục vụ, nhu cầu đáp ứng một số công việc cho đời sống, sinh hoạt, hoạt động của tổ chức, của cá nhân, gia đình,... xuất hiện. Bên cạnh đó một số người, một số gia đình, đơn vị, tổ chức có thể đáp ứng được các nhu cầu phục vụ đó. Cung và cầu về phục vụ và các công việc không trực tiếp tạo ra sản phẩm hữu hình đã ra đời, khái niêm dịch vụ ra đời và phát triển.

Vậy dịch vụ là gì? Qua nghiên cứu, tác giả bài viết chưa thấy một công trình, tài liệu nào công bố hay đưa ra định nghĩa chính thức đầy đủ về dịch vụ. Trong cuốn Từ điển Bách khoa Việt Nam tại trang 167 giải thích: "Dịch vụ là các hoạt động phục vụ, nhằm thoả mãn những nhu cầu sản xuất kinh doanh và sinh hoạt". Nhưng nội dung giải thích này tác giả bài viết cho rằng chưa phản ánh đầy đủ hoạt động dịch vụ trong xã hội.

Theo tác giả bài viết thì: Dịch vụ được hiểu là một công việc cụ thể, một số công việc, hay một chuỗi công việc mà một người, một nhóm người, một tổ chức, một đơn vị, một doanh nghiệp thực hiện,... đáp ứng và thoả mãn cho bên có nhu cầu và được trả phí. Công việc đó không tạo ra sản phẩm cụ thể.

Dịch vụ là một ngành không trực tiếp sản xuất ra sản phẩm cụ thể, không sản xuất ra hàng hóa,...

Theo đó trong xã hội có



Hiện nay các NHTM ở nước ta đang triển khai nhiều giải pháp với mục tiêu không ngừng đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng yêu cầu hội nhập

thể thấy xuất hiện xuất hiện nhiều loại dịch vụ cụ thể khác nhau, như: dịch vụ cát tó, dịch vụ làm đầu, dịch vụ giặt là, dịch vụ ăn uống, dịch vụ trông giữ xe ô tô, dịch vụ giúp việc gia đình, dịch vụ hàng không, dịch vụ cảng biển, dịch vụ khách sạn, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ ngân hàng, dịch vụ y tế, dịch vụ văn phòng, ...

Sự phát triển dịch vụ thể hiện trình độ phát triển của nền kinh tế đó. Sự phát triển kinh tế - xã hội càng cao, thị trường dịch vụ càng phát triển. Hay nói cách khác, sự phát triển của ngành dịch vụ trong một quốc gia, tỷ trọng đóng góp thu nhập của ngành dịch vụ vào thu nhập quốc dân hàng năm đánh giá trình độ phát triển của nền kinh tế đó. Trong khu vực, Singapore, đặc khu hành chính Hongkong,... có các ngành dịch vụ rất phát triển, đóng góp tỷ lệ cao vào thu nhập quốc dân. Tại đó các ngành: dịch vụ hàng

không, dịch vụ khách sạn, dịch vụ cảng biển, dịch vụ du lịch, dịch vụ ngân hàng, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ y tế,... rất phát triển

Về dịch vụ ngân hàng. Cho đến nay chưa có khái niệm chung nhất về dịch vụ ngân hàng. Qua nghiên cứu tác giả bài viết nhận thấy, tại Việt Nam trong các cuốn; Đại từ điển Kinh tế thị trường, Từ điển Kinh tế học, Từ điển Tài chính - Ngân hàng và Từ điển Tiếng Việt,... chưa thấy đề cập đến hoặc đề cập chưa rõ về khái niệm dịch vụ ngân hàng. Song dịch vụ ngân hàng thường được nói đến gắn liền với các nghiệp vụ thu phí hay nghiệp vụ chung của ngân hàng.

Tại Mỹ, NHTM được định nghĩa là công ty kinh doanh chuyên cung cấp dịch vụ ngân hàng và hoạt động trong ngành dịch vụ ngân hàng. Nhưng tại Pháp thì NHTM được quy định là những NH hay cơ sở nào thường xuyên nhận của

công chúng dưới hình thức ký thác hay những hình thức khác các khoản tiền mà họ dùng cho chính họ vào nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ ngân hàng khác. Tại Ấn Độ thì khái niêm NHTM là NH nhận các khoản kí thác để cho vay hay tài trợ và đầu tư... Còn tại Thổ Nhĩ Kỳ, NHTM được hiểu là một loại hình công ty trách nhiệm hữu hạn được thiết lập nhằm mục đích nhận tiền kí thác và thực hiện các nghiệp vụ hối đoái, nghiệp vụ hối phiếu, chiết khấu và những hình thức vay mượn hay tín dụng khác.

Như vậy dù ở quốc gia nào đi nữa, với các khái niêm hay quy định cụ thể khác nhau thì ngân hàng thường gắn liền với các dịch vụ mà loại hình tổ chức này cung cấp.

Luật các TCTD của Việt Nam ban hành năm 1997, có hiệu lực thi hành năm 1998 và Luật các Tổ chức tín dụng sửa đổi năm 2004 không đưa ra một khái niêm cụ thể hoặc giải thích từ ngữ đối với khái niêm dịch vụ ngân hàng. Luật TCTD năm 1998 chỉ đề cập đến thuật ngữ "hoạt động ngân hàng" trong khoản 7, điều 20: "là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán". Luật các TCTD cũng dành các mục 1,2,3,4 của Chương III nêu các điều khoản về hoạt động của TCTD. Theo đó, có thể hiểu hoạt động NH được chia theo 4 mảng lớn: Huy động vốn; Tín dụng; Thanh toán và ngân quỹ; và các hoạt động khác.

Mặc dù vậy bản thân việc giải thích thuật ngữ hoạt động ngân hàng tại văn bản luật chuyên ngành nói trên cũng chưa rõ về dịch vụ ngân hàng, chưa bao quát các hoạt động ngân hàng nói chung và dịch vụ ngân hàng nói riêng, chưa phù hợp với

thông lệ quốc tế, cũng như định nghĩa của WTO và Hiệp định thương mại Việt - Mỹ mà Việt Nam cam kết thực hiện.

Trong nghiên cứu lý luận và hoạt động thực tiễn ở Việt Nam, đã có những quan niệm khác nhau về dịch vụ ngân hàng. Có quan điểm cho rằng hoạt động ngân hàng được chia làm hai loại: hoạt động nghiệp vụ, tức hoạt động có tính chất "nghề nghiệp" - kinh doanh tiền tệ và hoạt động dịch vụ - "lãm thuế" theo yêu cầu của khách hàng; hoặc lại phân chia dịch vụ ngân hàng thành những nhóm dịch vụ: nhóm dịch vụ gắn với kinh doanh tiền tệ; nhóm dịch vụ gắn với thanh toán; nhóm dịch vụ ngân quỹ.

Hiện nay có hai cách hiểu khác nhau về dịch vụ ngân hàng:

1/ Dịch vụ ngân hàng là tổng thể các hoạt động của ngành ngân hàng với tư cách là một ngành thuộc lĩnh vực dịch vụ. Các lĩnh vực còn lại của nền kinh tế đó là: nông nghiệp, công nghiệp, xây dựng,... thuộc về các ngành sản xuất. Cách hiểu này cũng phù hợp với khái niệm ngân hàng ở Mỹ, được nêu ở phần trên. Trong phân tổ thống kê các ngành kinh tế của Tổng cục Thống kê Việt Nam, hoạt động ngân hàng cũng được xếp vào nhóm ngành dịch vụ.

2/ Dịch vụ ngân hàng là các sản phẩm phi tín dụng. Cách hiểu này thường được sử dụng khi phân chia cơ cấu và tính chất thu nhập của mỗi ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động tín dụng là chênh lệch lãi suất đầu vào - vốn huy động và lãi suất đầu ra - cho vay. Thu nhập dịch vụ là khoản thu từ phí do khách hàng trả cho ngân hàng.

Cách hiểu thứ hai không chặt chẽ về mặt khoa học cũng như thực tiễn, chưa phù hợp với thông lệ quốc tế. thí dụ như kinh doanh ngoại tệ là thu nhập từ

chênh lệch tỷ giá. Hoạt động kinh doanh tiền tệ trên thị trường tiền gửi, thị trường liên ngân hàng, ngân hàng tìm kiếm lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất đầu tư trên thị trường tiền gửi trong và ngoài nước, từ các hoạt động cho vay qua đêm, cho vay 1 tuần, cho vay 1 tháng,... Tuy nhiên nó có một ý nghĩa nhất định trong việc hoặc định chiến lược chuyển từ các Ngân hàng thiên về hoạt động tín dụng sang mở rộng các dịch vụ khác, đồng thời nó được sử dụng phổ biến trong thực tiễn, nhất là ở nước ta hiện nay. Đồng thời quan điểm này có tính chất lịch sử của nó. Đó là từ khi bắt đầu đổi mới hoạt động ngân hàng đến trước khi triển khai thực hiện đề án cơ cấu lại cả hai khối NHTM Nhà nước và NHTM cổ phần. Trong giai đoạn này hoạt động của các NHTM ở nước ta hầu hết thiên về tín dụng và yêu cầu đặt ra cần mở rộng và đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng. Còn từ khi thực hiện hai đề án cơ cấu lại đến nay, thì quan niệm về dịch vụ ngân hàng phù hợp với thông lệ quốc tế.

Còn trên thực tế, xét ở tầm vĩ mô, thì đối với cả nền kinh tế, hoạt động ngân hàng được coi là hoạt động dịch vụ vì không trực tiếp làm ra của cải, vật chất. Còn ở góc độ vi mô, chúng ta thấy trong nền kinh tế thị trường, các hoạt động kinh tế nói chung đều nhằm đến mục tiêu lợi nhuận. Như vậy, việc phân định rõ ranh giới giữa hoạt động nghiệp vụ và hoạt động dịch vụ là không nhiều ý nghĩa, hơn nữa trên thực tế ranh giới này đang mờ nhạt bởi sự gắn kết, đan xen quá mật thiết giữa nghiệp vụ và dịch vụ trong hoạt động ngân hàng hiện đại. Cùng với tiến trình phát triển kinh tế - xã hội với quy mô và tốc độ rất cao hiện nay trên thế giới, hoạt động ngân hàng cũng ngày càng trở lên đa dạng, phức tạp hơn bởi

khách hàng của ngân hàng ngày càng có nhu cầu cao hơn, tiện lợi hơn đối với những gì mà ngân hàng có thể cung cấp cho họ. Vai trò và bản chất của hoạt động ngân hàng thì vẫn vậy nhưng quy mô và ý nghĩa của hoạt động đã phản nào khác đi. Mỗi quan hệ ngân hàng - khách hàng cũng đã phát triển lên một vị thế mới. Nếu như trước kia, khách hàng đến ngân hàng để mong được cung cấp các dịch vụ ngân hàng truyền thống, như: nhận tiền gửi, cho vay, thanh toán, chuyển tiền..., thì hiện nay các ngân hàng đang ngày càng phải cạnh tranh, giữ thị trường và khách hàng với việc tung ra các sản phẩm ngân hàng mới, tiện ích, hiện đại.

Khái niệm về dịch vụ ngân hàng cũng gắn liền với khái niệm về NHTM cũng trở nên bao quát hơn cùng với khái niệm về hoạt động NHTM. Nếu như trước đây, nền kinh tế chưa phát triển, hoạt động NHTM bó hẹp, không phức tạp, đơn điệu người ta thấy được sự tách bạch giữa đâu là hoạt động có tính sản xuất, kinh doanh, đâu là hoạt động có tính dịch vụ,

mang tính bổ trợ nhưng theo sự vận động của tiến trình lịch sử, của các xu hướng phát triển kinh tế - xã hội đang diễn ra hết sức đa dạng, với sự trợ giúp của khoa học, công nghệ trong quá trình toàn cầu hoá ngày nay khi mà lĩnh vực thương mại và dịch vụ đã có những bước phát triển vượt bậc, người ta thấy rằng bên cạnh quá trình sản xuất hàng hoá thì sự hiện diện của hoạt động dịch vụ ngày càng lớn và ngược lại. Với quan niệm như vậy, Tổ chức thương mại thế giới WTO đã chia mang dịch vụ thành 12 lĩnh vực và 155 tiểu ngành với 4 phương thức cung cấp dịch vụ là: cung cấp qua biên giới; tiêu dùng dịch vụ ngoài lãnh thổ; hiện diện thương mại và hiện diện thể nhân,

trong đó có hoạt động ngân hàng. Theo WTO, một dịch vụ tài chính là bất cứ dịch vụ nào có tính chất tài chính được 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 dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính khác (ngoại trừ bảo hiểm). Theo đó, các hoạt động của NHTM là việc cung cấp các dịch vụ ngân hàng.

Trong nền kinh tế thị trường, đặc biệt trong giai đoạn nhiều quốc gia đang chuẩn bị cho hội nhập và toàn cầu hoá hiện nay, đòi hỏi phải sớm tiếp cận thống nhất với các thông lệ, chuẩn mực quốc tế đang được chấp nhận rộng rãi ngay từ những khái niệm. Tuy nhiên, để có thể đánh giá rõ hơn về mức độ ứng dụng và phát triển dịch vụ trong mỗi hệ thống NHTM thì cần phải xem xét các loại hình ngân hàng truyền thống và hiện đại cũng như cụ thể các mối quan hệ giữa các mang hoạt động huy động, cho vay; tín dụng và phi tín dụng; thu nhập từ lãi và ngoài lãi, các khoản thu phí và lãi...trong hệ thống các NHTM.

Như vậy theo quan điểm của bài viết thì, khái niệm dịch vụ ngân hàng có thể được hiểu chung nhất đó là các công việc trung gian về tiền tệ của các tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng về sinh lời, đầu tư, giữ hộ hay bảo đảm an toàn tài sản, đem lại nguồn thu phí cho tổ chức cung ứng dịch vụ.

Khái niệm trên cho phép phân biệt giữa hoạt động tín dụng và dịch vụ của các ngân hàng ở nước ta hiện nay. Theo đó, hoạt động tín dụng đem lại nguồn thu nhập từ chênh lệch lãi suất cho vay thu được và lãi suất đầu vào phải trả; còn các hoạt động khác: bảo lãnh, thanh toán, tư vấn, chiết khấu hối phiếu và chứng từ có giá,...thu phí, thì được coi là các hoạt

dòng dịch vụ. Tất nhiên là hoạt động kinh doanh ngoại tệ đem lại thu nhập từ chênh lệch tỷ giá, cũng được coi là dịch vụ.

Vậy giữa dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính có gì khác nhau không? Theo ngôn ngữ và cách hiểu của Việt Nam thì dịch vụ ngân hàng là các công việc nói trên do ngân hàng thực hiện để tìm kiếm lợi nhuận, phục vụ các nhu cầu của doanh nghiệp và cá nhân. Còn dịch vụ tài chính thì đó là các chức năng, nghiệp vụ của các tổ chức kinh doanh thuộc ngành tài chính. Nhưng cũng ở nước ta, cũng có cách hiểu dịch vụ tài chính có phạm vi rộng hơn, nó còn bao hàm cả dịch vụ ngân hàng và dịch vụ do các đơn vị kinh doanh ngành tài chính. Dịch vụ tài chính đối với nguồn tài sản tài chính từ ngân sách Nhà nước.

Trong thực tiễn ở nước ta, quá trình đổi mới nền kinh tế mới được gần 20 năm, các thuật ngữ kinh tế thị trường bằng tiếng Anh, tiếng Pháp, tiếng Đức, tiếng Trung Quốc, ... được dịch và chuyển hóa sang ngôn ngữ tiếng Việt ngày càng nhiều. Do đó có nhiều quan niệm, cách hiểu, cách dịch và nhận thức khác nhau về bản chất dịch vụ ngân hàng và dịch vụ tài chính. Đối với nhiều nước có nền kinh tế thị trường phát triển, thì tất cả các nghiệp vụ của NHTM đều được gọi là dịch vụ tài chính. Ở Mỹ, khái niệm về NHTM được hiểu là

công ty kinh doanh chuyên cung cấp dịch vụ ngân hàng và hoạt động trong ngành dịch vụ ngân hàng. Hay nói cách khác, dịch vụ tài chính là tất cả các công việc trung gian về tiền tệ, đáp ứng nhu cầu đầu tư, giữ hộ, sinh lời, kinh doanh, sinh hoạt của tổ chức và cá nhân được trả phí.

Hiện nay các NHTM ở nước ta đang triển khai nhiều giải pháp với mục tiêu không ngừng đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ đáp ứng yêu cầu hội nhập. Với nhận thức đúng, với chiến lược phát triển dịch vụ phù hợp, các NHTM ở nước ta đang tập trung đầu tư nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, nâng cao trình độ quản trị điều hành, hiện đại hóa công nghệ, đổi mới hoạt động Marketing và nghệ thuật tiếp thị, quảng bá thương hiệu và hình ảnh,... để cung ứng cho khách hàng số lượng, chủng loại dịch vụ đa dạng và phong phú hơn, có chất lượng ngày càng cao hơn. Đồng thời trong xu hướng phát triển thành tập đoàn tài chính - ngân hàng, nhiều NHTM ở nước ta đang mở rộng các hoạt động kinh doanh chứng khoán, đại lý bảo hiểm hay thành lập công ty liên doanh bảo hiểm, đầu tư và quản lý quỹ đầu tư, cho thuê tài chính, mua bán nợ. Đó là xu hướng đáng mừng và cũng là xu hướng tất yếu trong quá trình tiếp tục đổi mới hoạt động ngân hàng ở Việt Nam ■