

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI THƯƠNG

NGUYỄN THỊ XUÂN HƯƠNG

NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NHNO&PTNT
CHI NHÁNH HÀ TÂY

Chuyên ngành: Thương mại
Mã số: 60.34.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THƯƠNG MẠI

Người hướng dẫn khoa học: TS. Đặng Thị Nhàn

Hà Nội, 2010

DANH MỤC KÝ HIỆU VIẾT TẮT

STT	Chữ viết tắt	Nguyên văn
1	DN	Doanh nghiệp
2	DS	Doanh số
3	ISBP	International Standard Banking Practice for Examination of the Documents under Documentary Credit Tập quán ngân hàng tiêu chuẩn quốc tế để kiểm tra chứng từ theo thư tín dụng
4	NH	Ngân hàng
5	NK	Nhập khẩu
6	NHTB	Ngân hàng thông báo
7	NHPH	Ngân hàng phát hành
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	NHNo&PTNT	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
10	NHTG	Ngân hàng trung gian
11	NHXXN	Ngân hàng xác nhận
12	NHđCD	Ngân hàng được chỉ định
13	L/C	Letter of Credit- Thư tín dụng
14	TTQT	Thanh toán quốc tế
15	TDCT	Tín dụng chứng từ
16	UCP	Uniform Customs and Practice for Documentary Credit- Quy tắc thực hành tín dụng chứng từ
17	UTĐT	Ủy thác đầu tư
18	XNK	Xuất nhập khẩu
19	XK	Xuất khẩu

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU

STT	Tên sơ đồ, bảng, biểu	Trang
Sơ đồ 1.1	Mô hình thanh toán theo phương thức chuyển tiền giữa các bên tham gia	14
Sơ đồ 1.2.	Mô hình thanh toán theo phương thức nhờ thu phiếu tron giữa các bên tham gia	16
Sơ đồ 1.3	Mô hình thanh toán theo phương thức nhờ thu kèm chứng từ giữa các bên tham gia	18
Sơ đồ 1.4	Mô hình thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ giữa các bên tham gia	20
Sơ đồ 1.5	Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động TTQT	26
Sơ đồ 2.1	Mô hình tổ chức NHNo Hà Tây	34
Bảng 2.1	Tình hình nguồn vốn các năm 2005-2009	36
Bảng 2.2	Tình hình huy động vốn theo thời gian	36
Bảng 2.3	Tình hình huy động vốn theo thành phần kinh tế	38
Bảng 2.4	Tình hình huy động vốn theo loại tiền	39
Bảng 2.5	Tình hình hoạt động tín dụng 2005-2009	41
Bảng 2.6	Tình hình dư nợ theo loại tiền	42
Bảng 2.7	Tình hình dư nợ theo thời gian	43
Bảng 2.8	Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế	43
Bảng 2.9	Doanh số TTQT 2005-2009	47
Bảng 2.10	Doanh số chuyển tiền đi 2005-2009	49
Bảng 2.11	Doanh số chuyển tiền đến 2005-2009	50
Bảng 2.12	Doanh số thanh toán nhờ thu đến 2005-2009	52
Bảng 2.13	Doanh số thanh toán nhập khẩu theo TDCT 2005-2009	56
Bảng 2.14	Doanh số thanh toán xuất khẩu theo TDCT 2005-2009	58
Bảng 2.15	Số liệu kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009 của NH Ngoại thương và NHNo Hà Tây	61

LỜI MỞ ĐẦU

1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI

Toàn cầu hoá đã trở thành một xu thế tất yếu trong tiến trình phát triển của kinh tế thế giới. Để tiếp thu những thành tựu về khoa học kỹ thuật và không bị gạt ra ngoài lề của sự phát triển kinh tế thế giới, các nước đang phát triển nói chung, trong đó có Việt Nam, đều phải nỗ lực hội nhập kinh tế quốc tế bởi đó là hướng đi đúng đắn và quan trọng, làm tiền đề cho việc tạo dựng vị thế của Việt Nam trên trường quốc tế, đồng thời mang lại nhiều cơ hội để phát triển nhanh và bền vững cho nền kinh tế đất nước. Mọi lĩnh vực hội nhập đều phức tạp nhưng hội nhập về hoạt động tài chính nói chung, hội nhập về hoạt động ngân hàng nói riêng có độ nhạy cảm và phức tạp cao nhất.

Trong quá trình hội nhập, một trong những yêu cầu cấp thiết đặt ra với hệ thống ngân hàng Việt Nam là phải nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng trong đó có dịch vụ thanh toán quốc tế bởi đó không chỉ là con đường tắt giúp các ngân hàng rút ngắn khoảng cách về công nghệ, trình độ năng lực... với các ngân hàng tiên tiến trong khu vực và trên thế giới, mà còn là công cụ gia tăng cạnh tranh, giúp các ngân hàng Việt Nam đứng vững và phát triển trong môi trường cạnh tranh khốc liệt đó.

Nhận thức được vị thế cũng như tầm quan trọng của các dịch vụ thanh toán quốc tế nên NHNo&PTNT CN Hà Tây bước đầu đã giành sự quan tâm đầu tư để phát triển các dịch vụ này và cũng đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế vẫn còn nhiều hạn chế và bất cập về mặt tổ chức, nghiệp vụ, trình độ cán bộ, việc áp dụng các chuẩn mực quốc tế ... do đó, kết quả đạt được chưa cao. Chính vì vậy, việc nghiên cứu nhằm nâng cao chất lượng các dịch vụ thanh toán quốc tế là cần thiết và mang tính thời sự cao đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung cũng như bản thân NHNo&PTNT CN Hà Tây nói riêng.

Xuất phát từ những vấn đề trên, tôi đã lựa chọn đề tài: ***“Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây”*** làm nội dung nghiên cứu cho luận văn của mình.

2. MỤC ĐÍCH NGHIÊN CỨU.

Trên cơ sở hệ thống hoá những vấn đề lý luận về dịch vụ thanh toán quốc tế, từ thực tiễn và những số liệu cụ thể phản ánh thực trạng hoạt động thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT CN Hà Tây để thấy được những thành công cũng như hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế này. Đó là cơ sở đưa ra giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT CN Hà Tây.

3. PHẠM VI NGHIÊN CỨU.

- Nghiên cứu một số vấn đề lý luận chung cũng như thực trạng chất lượng của dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT CN Hà Tây.

4. ĐỐI TƯỢNG, PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU:

Đối tượng nghiên cứu: Dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT CN Hà Tây.

Tỉnh Hà Tây chính thức sáp nhập về Thành phố Hà Nội vào ngày 01/08/2008 nhưng nghiên cứu này vẫn không thay đổi giá trị khoa học. Theo đó, các chi nhánh ngân hàng cấp 3, phòng giao dịch trực thuộc NHNo&PTNT CN Hà Tây và đối tượng trên địa bàn nghiên cứu vẫn giữ nguyên.

Phương pháp nghiên cứu: Đề tài được thực hiện trên cơ sở phương pháp duy vật biện chứng; phương pháp duy vật lịch sử của Chủ nghĩa Mác-Lênin; tư tưởng Hồ Chí Minh về phát triển kinh tế, quản lý kinh tế xã hội; cùng với các phương pháp nghiên cứu cụ thể như: điều tra xã hội học, phân tích, so sánh, thống kê, tổng kết thực tiễn dựa trên quan điểm của Đảng và Nhà nước về phát triển kinh tế trong sự nghiệp đổi mới và bối cảnh hội nhập quốc tế.

5. BỐ CỤC CỦA LUẬN VĂN.

Chương I: Những vấn đề lý luận chung về dịch vụ TTQT

Chương II: Thực trạng chất lượng dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT CN Hà Tây.

Chương III: Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT CN
Hà Tây

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. THANH TOÁN QUỐC TẾ VÀ VAI TRÒ CỦA NÓ TRONG NỀN KINH TẾ.

1.1.1. KHÁI NIỆM TTQT

Quan hệ quốc tế giữa các nước bao gồm nhiều lĩnh vực như kinh tế, chính trị, ngoại giao, văn hoá, khoa học kỹ thuật... trong đó quan hệ kinh tế (mà chủ yếu là ngoại thương) chiếm vị trí chủ đạo, là cơ sở cho các quan hệ quốc tế khác tồn tại và phát triển. Quá trình tiến hành các hoạt động quốc tế dẫn đến những nhu cầu chi trả, thanh toán giữa các chủ thể ở các nước khác nhau, từ đó hình thành và phát triển hoạt động thanh toán quốc tế, trong đó, ngân hàng là cầu nối trung gian giữa các bên.

Từ phân tích trên ta đi đến kết luận:

“Thanh toán quốc tế là việc thực hiện các nghĩa vụ chi trả và quyền hưởng lợi về tiền tệ phát sinh trên cơ sở các hoạt động kinh tế và phi kinh tế giữa các tổ chức, cá nhân nước này với tổ chức, cá nhân nước khác, hay giữa một quốc gia với tổ chức quốc tế thông qua quan hệ giữa các ngân hàng của các nước liên quan”{2}

Và:

Đứng từ góc độ NHTM, dịch vụ thanh toán quốc tế- ngôn từ chuẩn được sử dụng trong Hiệp định GATS- chính là dịch vụ được NHTM cung ứng cho các doanh nghiệp XNK nhằm mục đích thu phí.

1.1.2. Vai trò của TTQT

1.1.2.1. TTQT đối với nền kinh tế

Trước xu thế kinh tế thế giới ngày càng được quốc tế hoá, các quốc gia đang ra sức phát triển kinh tế thị trường, mở cửa, hợp tác và hội nhập, trong bối cảnh đó, thanh toán quốc tế nổi lên như là chiếc cầu nối giữa kinh tế trong nước với phần

kinh tế thế giới bên ngoài, có tác dụng bôi trơn và thúc đẩy hoạt động xuất nhập khẩu hàng hoá và dịch vụ, đầu tư nước ngoài, thu hút kiều hối và các quan hệ tài chính, tín dụng quốc tế khác. Hoạt động thanh toán quốc tế ngày càng được khẳng định trong hoạt động kinh tế quốc dân nói chung và hoạt động kinh tế đối ngoại nói riêng. Đặc biệt trong bối cảnh hiện nay khi mỗi quốc gia đều đặt hoạt động kinh tế đối ngoại lên hàng đầu, coi hoạt động kinh tế đối ngoại là con đường tắt yếu trong chiến lược phát triển kinh tế của mỗi nước.

Thanh toán quốc tế là khâu quan trọng trong quá trình mua bán hàng hoá, dịch vụ giữa các tổ chức, cá nhân thuộc các quốc gia khác nhau. Nếu không có hoạt động thanh toán quốc tế thì hoạt động kinh tế đối ngoại khó tồn tại và phát triển được. Nếu hoạt động thanh toán quốc tế được nhanh chóng, an toàn, chính xác sẽ giải quyết được mối quan hệ lưu thông hàng hoá-tiền tệ giữa người mua và người bán một cách trôi chảy và hiệu quả. Về giác độ kinh doanh, người mua thanh toán, người bán giao hàng thể hiện chất lượng của một chu kỳ kinh doanh, phản ánh hiệu quả kinh tế và tài chính trong hoạt động của các doanh nghiệp.

Tóm lại, hoạt động TTQT có vai trò quan trọng đối với sự phát triển kinh tế của mỗi quốc gia; được thể hiện chủ yếu trên các mặt sau:

1. Bôi trơn và thúc đẩy hoạt động xuất nhập khẩu của nền kinh tế như một tổng thể.
2. Bôi trơn và thúc đẩy hoạt động đầu tư nước ngoài trực tiếp và gián tiếp.
3. Thúc đẩy và mở rộng các hoạt động dịch vụ như du lịch, hợp tác quốc tế.
4. Tăng cường thu hút kiều hối và các nguồn lực tài chính khác.
5. Thúc đẩy thị trường tài chính quốc gia hội nhập quốc tế.

1.1.2.2. TTQT đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại

Trong thương mại quốc tế, không phải lúc nào các nhà xuất nhập khẩu cũng có thể thanh toán tiền hàng trực tiếp cho nhau, mà thường phải thông qua ngân hàng thương mại với mạng lưới chi nhánh và hệ thống ngân hàng đại lý rộng khắp toàn

cầu. Khi thay mặt khách hàng thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế, các ngân hàng trở thành cầu nối trung gian thanh toán giữa hai bên mua bán.

Với vai trò trung gian thanh toán, các ngân hàng tiến hành thanh toán theo yêu cầu của khách hàng, bảo vệ quyền lợi cho khách hàng trong giao dịch thanh toán, tư vấn, hướng dẫn khách hàng những biện pháp kỹ thuật nghiệp vụ TTQT nhằm hạn chế rủi ro, tạo sự tin tưởng cho khách hàng trong quan hệ giao dịch mua bán với nước ngoài. Mặt khác, trong quá trình thực hiện TTQT, khách hàng không đủ năng lực về vốn sẽ cần đến sự tài trợ của ngân hàng, ngân hàng sẽ thực hiện tài trợ xuất nhập khẩu cho khách hàng một cách chủ động và tích cực. Nhìn chung, ngân hàng là người cung cấp hoàn hảo các loại hình dịch vụ kỹ thuật và tài chính nhằm hỗ trợ cho các khách hàng thực hiện hoạt động thương mại quốc tế. Ta thử hình dung, nếu không có hệ thống ngân hàng thương mại hiện đại như ngày nay, thì hoạt động thương mại quốc tế không những không phát triển mà còn rất khó tồn tại theo đúng nghĩa của nó. Như vậy ngày nay hoạt động thương mại quốc tế luôn cần đến sự tham gia, hỗ trợ về kỹ thuật nghiệp vụ và tài chính của ngân hàng. Ngân hàng cung cấp các phương án lựa chọn phương thức TTQT, tài trợ xuất nhập khẩu, đảm bảo an toàn và quyền lợi cho cả hai bên mua bán, thông qua đó thúc đẩy ngoại thương phát triển và mở rộng quan hệ với các quốc gia trên thế giới.

Tóm lại, trong dây truyền hoạt động kinh tế đối ngoại của quốc gia, hệ thống ngân hàng tham gia và đóng vai trò trung tâm trong hầu hết các giai đoạn như: thanh toán quốc tế, tài trợ xuất nhập khẩu, mua bán ngoại tệ, bảo lãnh ngân hàng trong ngoại thương... Thanh toán giữa các nước sẽ được thực hiện thông qua ngân hàng và vai trò của ngân hàng trong TTQT chính là chất xúc tác, là cầu nối, là điều kiện đảm bảo an toàn và hiệu quả cho các bên tham gia hoạt động xuất nhập khẩu, đồng thời tài trợ cho các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh xuất nhập khẩu.

1.1.3. CÁC YẾU TỐ CẤU THÀNH HOẠT ĐỘNG TTQT

1.1.3.1. Chủ thể tham gia

a/ Ngân hàng trung ương:

Ngân hàng trung ương tham gia vào thanh toán quốc tế với cương vị là người thay mặt Chính phủ ký kết và thực hiện các Hiệp định về tiền tệ và tín dụng quốc tế và là Ngân hàng của các Ngân hàng trong hoạt động tiền tệ và thanh toán quốc tế.

Với cương vị đó, NHTW thực hiện các nhiệm vụ:

- Chủ trì lập và theo dõi việc thực hiện cán cân TTQT;
- Quản lý ngoại hối và hoạt động ngoại hối;
- Đại diện cho Chính phủ tại các tổ chức tiền tệ và Ngân hàng quốc tế;
- Tổ chức hệ thống thanh toán qua Ngân hàng và thực hiện các dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước;
- Quản lý và cung ứng các công cụ lưu thông tín dụng sử dụng trong thanh toán quốc nội và quốc tế;
- Thực hiện hợp tác quốc tế trong lĩnh vực tài chính và Ngân hàng.

b/ Ngân hàng thương mại:

Ngân hàng của người mua có thể cung cấp các dịch vụ TTQT như:

- Tìm kiếm những nhà cung cấp từ các nước trên thế giới.
- Tư vấn để người mua có thể bảo vệ tốt nhất lợi ích của mình.
- Kiểm tra bộ chứng từ thanh toán hàng nhập.
- Nhận tiền từ nhà nhập khẩu thanh toán cho bộ chứng từ.
- Chuyển tiền cho người xuất khẩu.
- Tài trợ cho nhà nhập khẩu thực hiện thương mại quốc tế.

Ngân hàng của nhà xuất khẩu có thể cung cấp các dịch vụ TTQT như:

- Tìm kiếm những nhà nhập khẩu từ các nước trên thế giới.

- Thấu hiểu những nhu cầu của nhà xuất khẩu và sẵn sàng tư vấn để nhà xuất khẩu bảo vệ tốt nhất lợi ích của mình.
- Kiểm tra bộ chứng từ thanh toán hàng xuất.
- Tổ chức thanh toán cho bộ chứng từ.
- Nhận tiền thanh toán trên danh nghĩa người xuất khẩu.
- Tài trợ cho nhà xuất khẩu thực hiện thương mại quốc tế.

c/ Các chủ thể khác:

Các chủ thể khác bao gồm các pháp nhân, thể nhân hoạt động trong các lĩnh vực phi Ngân hàng như kinh doanh xuất nhập khẩu hàng hoá, xuất nhập khẩu lao động và chuyên gia, du lịch, vận tải, giao nhận, bảo hiểm, đầu tư và các hoạt động ngoại giao, quân sự, giao lưu văn hoá, nghệ thuật, khoa học kỹ thuật và xã hội.

Các chủ thể này tham gia dịch vụ thanh toán quốc tế với tư cách là người uỷ thác cho ngân hàng thu hộ những khoản phải thu và ra lệnh cho Ngân hàng chi các khoản phải chi cho nước ngoài.

1.1.3.2. Các phương tiện sử dụng trong TTQT

a. Séc

“Séc là một tờ mệnh lệnh vô điều kiện của người chủ tài khoản, ra lệnh cho ngân hàng trích từ tài khoản của mình để trả cho người có tên trong séc, hoặc trả theo lệnh của người ấy hoặc trả cho người cầm séc một số tiền nhất định bằng tiền mặt hay chuyển khoản”[2]

Séc được sử dụng phổ biến không chỉ trong nội địa mà còn được sử dụng rộng rãi trong TTQT về hàng hoá, cung ứng lao vụ, du lịch và các chi trả mậu dịch khác.

Thành phần tham gia thanh toán gồm có:

- Người ký séc: là người chủ tài khoản thanh toán ở ngân hàng.
- Người thụ lệnh: ngân hàng (thực hiện trích tài khoản của người ký séc trả cho người thụ hưởng)

- Người thụ hưởng: người được hưởng số tiền trên tờ séc.

Những nội dung ghi chú bắt buộc trên tờ séc:

- Tên của séc: là loại séc gì?

- Số tiền ghi trên séc phải rõ ràng, trùng khớp cả số và bằng chữ phải có ký hiệu tiền tệ.

- Trên séc phải có địa điểm, ngày tháng lập séc.

- Tên, địa chỉ, tài khoản của người yêu cầu trích séc.

- Ký séc theo đúng chữ ký mẫu đã đăng ký.

Phân loại séc: Có thể phân loại séc theo các chuẩn mực khác nhau.

- Theo tiêu chí chuyển nhượng của séc:

+ Séc ghi tên: là loại séc ghi rõ tên người hưởng lợi. Séc này không thể chuyển nhượng được.

+ Séc vô danh: là loại séc không ghi tên người hưởng lợi, chỉ có câu “trả cho người cầm séc”. Bớt cứ ai cầm séc đều có thể lĩnh tiền ở ngân hàng. Séc này chuyển nhượng được.

+ Séc theo lệnh: là loại séc ghi trả tiền theo lệnh của người có tên trên tờ séc “Yêu cầu trả theo lệnh của ông A”

- Theo tính chất của séc chia thành:

+ Séc tiền mặt: dùng để rút tiền mặt tại ngân hàng.

+ Séc chuyển khoản: không rút được tiền mặt mà chỉ chuyển từ tài khoản này sang tài khoản khác.

+ Séc gạch chéo: là loại séc trên mặt trước của tờ séc có hai dòng kẻ song song, loại séc này không rút được tiền mặt mà chỉ dùng chuyển khoản song giới hạn phạm vi đến của tờ séc.

+ Séc xác nhận: là loại séc trước khi được sử dụng phải mang tới ngân hàng đóng dấu xác nhận, để ngân hàng khẳng định, đảm bảo khả năng chi trả của tờ séc.

+ Séc du lịch: đây là loại “lệnh” của ngân hàng yêu cầu đại lý của mình trả tiền cho người có tên trên tờ séc, loại séc này có giá trị vô thời hạn. Người sở hữu séc phải ký sẵn chữ ký thứ nhất trên tờ séc. Khi lĩnh tiền người hưởng lợi ký tại chỗ chữ ký thứ hai thì mới hợp lệ.

b. Hối phiếu

Theo công ước quốc tế về hối phiếu năm 1930, hối phiếu được hiểu là “*một tờ lệnh trả tiền vô điều kiện do một người ký phát cho người khác, yêu cầu người này khi nhìn thấy phiếu, hoặc đến một ngày nhất định ghi trên hối phiếu phải trả một số tiền nhất định cho một người nào đó, hoặc theo lệnh của người này trả cho người khác hoặc trả cho người cầm hối phiếu*” [2]

Với khái niệm trên, hối phiếu có ba đặc điểm:

- Tính bắt buộc trả tiền của hối phiếu: người có nghĩa vụ trả tiền không thể viện bất cứ lý do nào từ chối số tiền đã ghi trên hối phiếu (trừ trường hợp hối phiếu lập sai).
- Tính trừu tượng của hối phiếu: trên hối phiếu không ghi rõ lý do phát sinh hối phiếu mà chỉ ghi số tiền phải trả.
- Tính lưu thông của hối phiếu: hối phiếu có thể được chuyển nhượng một lần hoặc nhiều lần trong phạm vi thời hạn của nó.

Thành phần tham gia thanh toán hối phiếu:

- Người ký phát hối phiếu : là người bán hàng (người xuất khẩu)
- Người trả tiền hối phiếu: là người mua (người nhập khẩu) hay một người thứ ba do sự chỉ định của người nhập khẩu (thường là một người đóng vai trò ngân hàng chấp nhận hoặc ngân hàng mở thư tín dụng).
- Người thụ hưởng hối phiếu: là người được nhận số tiền ghi trên hối phiếu. Trước hết, đó chính là người ký phát hối phiếu và cũng có thể là một người nào đó do người ký phát chỉ định.

Trên hối phiếu phải ghi rõ những qui định cụ thể sau:

- Tiêu đề hối phiếu

- Địa điểm phát hành hối phiếu
- Ngày, tháng ký phát hối phiếu
- Mệnh lệnh đòi tiền vô điều kiện
- Số tiền của hối phiếu
- Thời gian trả tiền của hối phiếu
- Địa điểm trả tiền của hối phiếu
- Người hưởng lợi hối phiếu
- Người trả tiền hối phiếu.
- Người ký phát hối phiếu.

Ngoài những nội dung bắt buộc trên, hối phiếu có thể ghi thêm một số nội dung khác theo thoả thuận của hai bên, song không làm sai lệch tính chất của hối phiếu theo luật định.

Phân loại hối phiếu:

- Căn cứ vào thời hạn trả tiền, vào tính chất chuyển nhượng...

- + Hối phiếu trả tiền ngay: là loại hối phiếu mà khi người hưởng lợi xuất trình nó cho người thụ lệnh thì người này phải thanh toán ngay số tiền ghi trên hối phiếu.

- + Hối phiếu có kỳ hạn: là loại hối phiếu mà người có nghĩa vụ trả tiền chỉ phải thanh toán số tiền ghi trên hối phiếu sau một số ngày nhất định kể từ ngày ký phát hoặc ngày hối phiếu được chấp nhận trả tiền.

- Căn cứ vào chứng từ kèm theo:

- + Hối phiếu trơn: là loại hối phiếu mà việc thanh toán tiền trên hối phiếu không kèm theo điều kiện phải trao bộ chứng từ hàng hoá hay không.

- + Hối phiếu kèm chứng từ: là loại hối phiếu mà việc thanh toán tiền hoặc chấp nhận trả tiền trên hối phiếu là điều kiện của việc trao bộ chứng từ hàng hoá cho người trả tiền trên hối phiếu.

Ngoài ra, nếu căn cứ vào tính chất chuyển nhượng hối phiếu thì được phân thành ba loại: hối phiếu đích danh, hối phiếu trả cho người cầm hối phiếu và hối phiếu theo lệnh.

c. Hối phiếu nhận nợ

Ngược lại với hối phiếu, kỳ phiếu do người nợ viết ra để hứa cam kết trả tiền cho người hưởng lợi. Với tính thụ động trong thanh toán như trên nên ít được sử dụng trong TTQT.

Kỳ phiếu là một tờ giấy hứa cam kết trả tiền vô điều kiện do người lập hối phiếu phát ra hứa trả một số tiền nhất định cho người hưởng lợi hoặc theo lệnh của người này trả cho người khác qui định trong kỳ phiếu đó.

Nội dung của kỳ phiếu có đặc điểm sau:

- Trên kỳ phiếu ghi rõ hạn chi trả.
- Một kỳ phiếu có thể do một người hoặc nhiều người cùng cam kết trả tiền cho một hay nhiều người hưởng lợi.
- Kỳ phiếu có sự bảo lãnh của ngân hàng hoặc của công ty tài chính. Sự bảo lãnh này đảm bảo khả năng thanh toán của kỳ phiếu.
- Kỳ phiếu chỉ ký phát một bản duy nhất do người nợ ký chuyển cho người hưởng lợi.

d/ Thẻ thanh toán

Thẻ thanh toán là hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ứng dụng công nghệ điện tử, tin học kỹ thuật cao, do một tổ chức nhất định phát hành theo yêu cầu và khả năng chi trả của khách hàng. Thẻ giúp cho người sử dụng có thể thanh toán các khoản mua hàng hoá một cách nhanh chóng, thuận tiện, chính xác và an toàn.

Hiện nay, ở các nước đã sử dụng các loại thẻ tín dụng (credit card), thẻ thanh toán (debit card)... để rút tiền mặt hoặc có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ.

Khi sử dụng thẻ phải tuân thủ các điều kiện đối với thẻ như vật liệu nhựa làm thẻ, kích thước thẻ, biểu tượng thẻ... Khi thực hiện thanh toán thẻ quốc tế nói chung

nhận thanh toán thẻ phải ký hợp đồng thanh toán thẻ với trung tâm thanh toán thẻ quốc tế và phải sử dụng thiết bị chuyên dụng trong thanh toán.

Như vậy, việc chuyển tiền từ người mua hàng trả cho người bán hàng có thể thực hiện thông qua các công cụ khác nhau. Mỗi công cụ thanh toán đều có công dụng riêng của nó, thích hợp cho từng đối tượng và loại hình giao dịch thanh toán của các chủ thể kinh tế.

1.1.3.3. Các phương thức TTQT chủ yếu

a. Phương thức chuyển tiền

*** Khái niệm:**

Chuyển tiền là phương thức thanh toán đơn giản nhất, trong đó khách hàng (người chuyển tiền) yêu cầu ngân hàng phục vụ mình chuyển một số tiền nhất định cho một người khác (người hưởng lợi) ở một địa điểm nhất định và trong một thời gian nhất định [2]

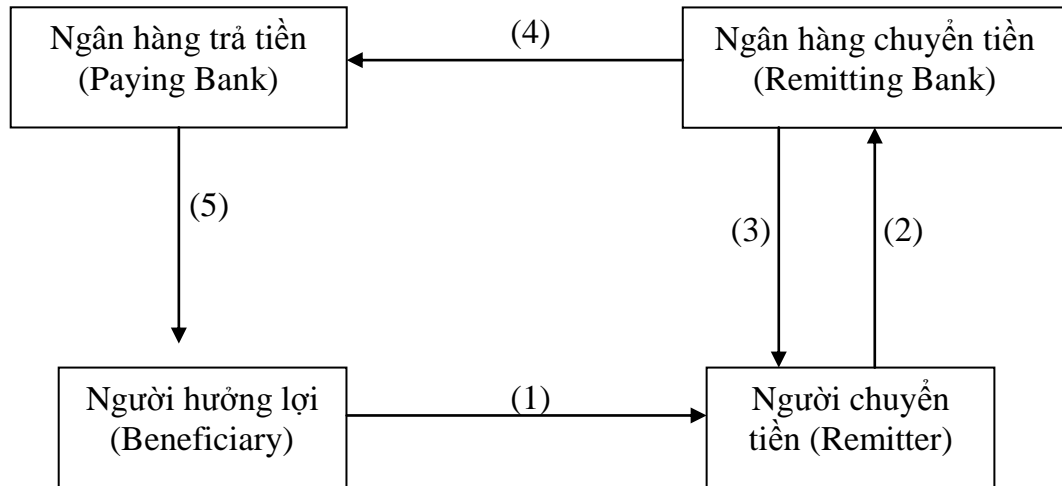
Có hai hình thức chuyển tiền là chuyển tiền bằng thư (mail transfer, M/T) và chuyển tiền bằng điện (Telegraphic transfer, T/T). Hình thức chuyển tiền bằng điện có lợi cho người xuất khẩu vì nhận tiền nhanh nhưng không có lợi cho người nhập khẩu vì chi phí cao.

*** Các bên tham gia:**

- Người chuyển tiền hay người trả tiền (Remitter): thường là người nhập khẩu, người mua, người mắc nợ, nhà đầu tư, người chuyển kiều hối... Người trả tiền là người yêu cầu ngân hàng chuyển tiền ra nước ngoài.
- Người hưởng lợi (Beneficiary): là người xuất khẩu, chủ nợ, người nhận vốn đầu tư, người nhận kiều hối... do người chuyển tiền chỉ định.
- Ngân hàng chuyển tiền (Remitting Bank): là ngân hàng phục vụ người chuyển tiền.
- Ngân hàng trả tiền (Paying Bank): là ngân hàng trả tiền cho người hưởng lợi và thường là ngân hàng đại lý của ngân hàng chuyển tiền.

*** Quy trình nghiệp vụ:**

Sơ đồ 1.2. Mô hình thanh toán theo phương thức chuyển tiền giữa các bên tham gia



(1): Sau khi ký kết hợp đồng ngoại thương, nhà xuất khẩu thực hiện việc giao hàng, đồng thời chuyển giao bộ chứng từ như: hoá đơn, vận đơn, bảo hiểm đơn,... cho nhà nhập khẩu.

(2): Sau khi kiểm tra bộ chứng từ (hoặc hàng hoá), nếu quyết định trả tiền thì nhà nhập khẩu viết lệnh chuyển tiền (bằng M/T hay T/T) cùng với uỷ nhiệm chi (nếu có tài khoản) gửi ngân hàng phục vụ mình.

(3): Sau khi kiểm tra chứng từ và các điều kiện chuyển tiền theo qui định, nếu thấy hợp lệ và đủ khả năng thanh toán, ngân hàng thực hiện trích tài khoản để chuyển tiền và gửi giấy báo Nợ cho nhà nhập khẩu.

(4): Ngân hàng chuyển tiền ra lệnh (bằng M/T hay T/T theo yêu cầu của người chuyển tiền) cho ngân hàng đại lý (ngân hàng trả tiền) để chuyển trả cho người hưởng lợi.

(5): Ngân hàng trả tiền ghi có vào tài khoản của người hưởng lợi, đồng thời gửi giấy báo Có cho người hưởng lợi.

Như vậy, Thanh toán chuyển tiền là hình thức thanh toán trực tiếp giữa người chuyển tiền và người nhận tiền. Ngân hàng chỉ đóng vai trò trung gian thanh toán theo uỷ nhiệm để được hưởng hoa hồng và không bị ràng buộc gì cả đối với cả người mua lẫn người bán.

Trong quan hệ mua bán, TTQT, phương thức này chỉ được chọn làm phương tiện thanh toán đối với nhà kinh doanh xuất nhập khẩu, cung ứng dịch vụ có quan hệ thân thiết, tin cậy lẫn nhau, vì khâu thanh toán này dễ làm nảy sinh việc chiếm dụng vốn của người bán, nếu bên mua cố tình dây dưa, kéo dài việc thanh toán.

b. Phương thức nhờ thu:

*** Khái niệm:**

Nhờ thu là phương thức thanh toán, trong đó, bên bán (nhà xuất khẩu) sau khi giao hàng hay cung ứng dịch vụ, uỷ thác cho ngân hàng phục vụ mình xuất trình bộ chứng từ thông qua Ngân hàng thu hộ cho bên mua (nhà nhập khẩu) để được thanh toán, chấp nhận hối phiếu hay chấp nhận các điều kiện và điều khoản khác [2]

*** Các bên tham gia:**

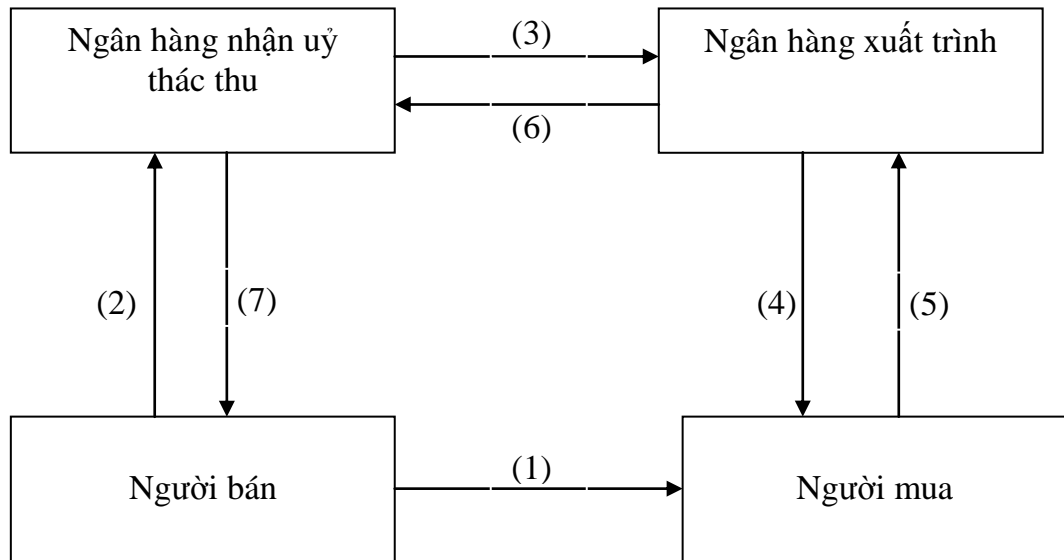
- Người có yêu cầu uỷ nhiệm thu (người bán)
- Ngân hàng nhận uỷ thác thu (ngân hàng người bán)
- Người trả tiền (người mua)
- Ngân hàng xuất trình: là ngân hàng thu hộ. Thường là ngân hàng đại lý hay chi nhánh của ngân hàng nhận uỷ nhiệm thu, ở nước người mua.

*** Quy trình nghiệp vụ:**

Các loại nhờ thu: dựa trên cơ sở cách thức yêu cầu thanh toán của người bán, có thể phân làm hai loại nhờ thu là nhờ thu phiếu trơn và nhờ thu kèm chứng từ.

- Nhờ thu phiếu trơn: *“là phương thức thanh toán trong đó người bán uỷ thác cho ngân hàng thu hộ tiền ở người mua căn cứ vào hối phiếu do mình lập ra, còn chứng từ thương mại thì gửi thẳng cho người mua không qua ngân hàng”[2]*

Sơ đồ 1.3. Mô hình thanh toán theo phương thức nhờ thu phiếu trơn giữa các bên tham gia



- (1): Người bán chuyển giao hàng đồng thời chuyển giao bộ chứng từ hàng hoá cho bên mua.
- (2): Người bán lập hối phiếu đòi tiền bên mua và thư uỷ nhiệm gửi ngân hàng phục vụ mình nhờ thu hộ tiền ở người mua
- (3): Ngân hàng phục vụ người bán chuyển hối phiếu qua ngân hàng phục vụ người mua để nhờ thu tiền người mua.
- (4): Ngân hàng phục vụ người mua đòi tiền người mua (hoặc yêu cầu ký chấp nhận hối phiếu)
- (5): Người mua thanh toán tiền.
- (6): Chuyển tiền qua ngân hàng phục vụ người bán.
- (7): Thanh toán tiền hàng cho người bán.

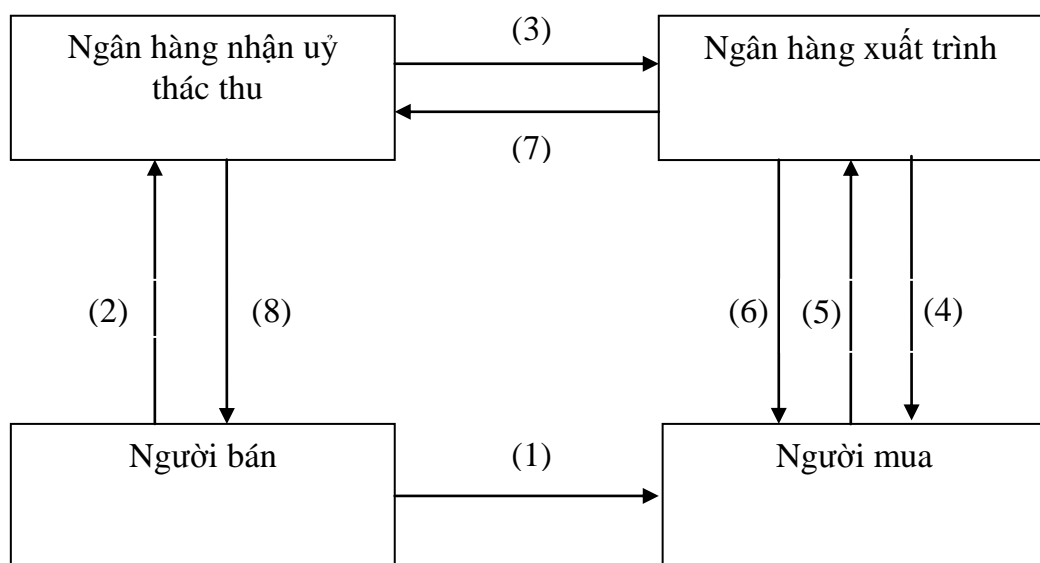
Phương thức nhờ thu phiếu trơn không được áp dụng nhiều trong thương mại hàng hoá XNK vì nó không đảm bảo quyền lợi cho người bán, vì việc nhận hàng

của người mua hoàn toàn tách rời khâu thanh toán, do đó người mua có thể nhận hàng mà không trả tiền hoặc chậm trễ trả tiền. Đối với người mua áp dụng phương thức này cũng có điều bất lợi vì nếu hối phiếu đến sớm hơn chứng từ thì người mua phải trả tiền ngay trong khi không biết việc giao hàng của người bán có đúng hợp đồng hay không.

Vì thế, phạm vi áp dụng phương thức này chủ yếu là giữa các khách hàng có mức độ tin tưởng, tín nhiệm cao, có thiện chí cả trong giao dịch thương mại và thực hiện nghĩa vụ thanh toán.

- Nhờ thu kèm chứng từ: *“là phương thức trong đó người bán uỷ thác cho ngân hàng thu hộ tiền ở người mua không những căn cứ vào hối phiếu mà còn căn cứ vào bộ chứng từ gửi hàng kèm theo với điều kiện là nếu người mua trả tiền hoặc chấp nhận trả tiền hối phiếu thì ngân hàng mới trao bộ chứng từ gửi hàng cho người mua để nhận hàng”*[2]

Sơ đồ 1.4. Mô hình thanh toán theo phương thức nhờ thu kèm chứng từ giữa các bên tham gia



- (1): Người bán xuất chuyển hàng cho bên mua.
- (2): Người bán lập bộ chứng từ thanh toán (gồm chứng từ hàng hoá và hối phiếu) gửi tới ngân hàng nhờ thu hộ tiền ở người mua.
- (3): Ngân hàng nhận uỷ thác thu chuyển bộ chứng từ thanh toán qua ngân hàng xuất trình, nhờ ngân hàng thu hộ tiền ở người mua.
- (4): Ngân hàng xuất trình thu tiền ở người mua (hoặc yêu cầu người mua ký chấp nhận hối phiếu)
- (5): Người mua trả tiền (hoặc ký chấp nhận hối phiếu)
- (6): Ngân hàng xuất trình trao bộ chứng từ hàng hoá để người mua đi nhận hàng.
- (7): Chuyển tiền qua ngân hàng nhận uỷ thác thu.
- (8): Thanh toán tiền cho người bán.

So với nhờ thu phiếu trơn, nhờ thu kèm chứng từ đảm bảo quyền lợi cho bên bán hơn vì đã có sự ràng buộc chặt chẽ giữa việc thanh toán tiền hàng và nhận hàng của người mua. Còn về vai trò của ngân hàng thì ngân hàng không chỉ là trung gian thanh toán hộ, mà còn là người định đoạt việc nhận hàng của bên mua.

Tuy vậy, nhờ thu kèm chứng từ còn có hạn chế: người bán thông qua ngân hàng mới không chế được quyền định đoạt hàng hoá của người mua, chứ chưa khống chế được việc trả tiền của người mua; người mua có thể kéo dài việc trả tiền bằng cách chưa nhận chứng từ hoặc có thể không trả tiền khi tình hình thị trường bất lợi với họ.

c. Phương thức tín dụng chứng từ:

*** Khái niệm :**

Một cách khái quát, phương thức tín dụng chứng từ là phương thức thanh toán, trong đó, theo yêu cầu của khách hàng, một ngân hàng sẽ phát hành một bức thư, gọi là Thư tín dụng (Letter of Credit- L/C), trong đó, Ngân hàng phát hành cam kết trả tiền hoặc chấp nhận hối phiếu cho một bên thứ ba khi người này xuất trình cho Ngân hàng phát hành bộ chứng từ thanh toán phù hợp với những điều kiện và điều khoản quy định trong L/C.

*** Các bên tham gia:**

- Người yêu cầu, Người mở, Người xin mở (applicant):

Là bên mà L/C được phát hành theo yêu cầu của họ. Trong thương mại quốc tế, Người mở thường là người nhập khẩu, yêu cầu ngân hàng phục vụ mình phát hành một L/C và có trách nhiệm pháp lý về việc NHPH trả tiền cho Người thụ hưởng L/C.

- Người thụ hưởng, Người hưởng, Người hưởng lợi (beneficiary):

Là bên hưởng lợi L/C được phát hành, nghĩa là được hưởng số tiền thanh toán hay sở hữu hối phiếu đã chấp nhận thanh toán của L/C.

- Ngân hàng phát hành (issuing bank):

Là ngân hàng thực hiện phát hành L/C theo yêu cầu của Người mở, nghĩa là nó đã cấp tín dụng cho người mở.

- Ngân hàng thông báo (advising bank):

Là ngân hàng thực hiện thông báo L/C cho Người thụ hưởng theo yêu cầu của NHPH. NHTB thường là ngân hàng đại lý hay một chi nhánh của NHPH ở nước nhà xuất khẩu.

- Ngân hàng xác nhận (confirming bank):

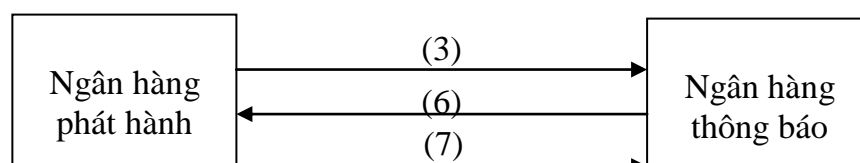
Là ngân hàng bổ sung sự xác nhận của mình đối với L/C theo yêu cầu hoặc theo sự uỷ quyền của NHPH.

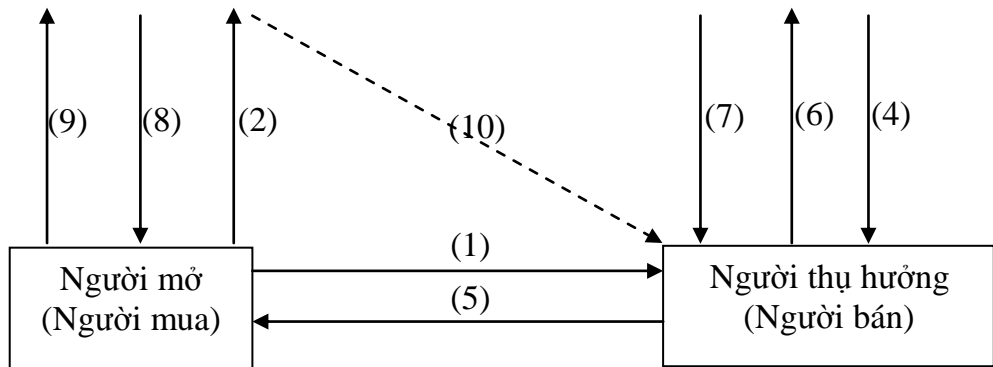
- Ngân hàng được chỉ định (nominated bank):

Là ngân hàng mà tại đó L/C có giá trị thanh toán hoặc chiết khấu, hoặc là bất cứ ngân hàng nào nếu L/C có giá trị tự do.

*** Quy trình nghiệp vụ:**

Sơ đồ 1.5. Mô hình thanh toán theo phương thức TDCT giữa các bên tham gia





(1): Hai bên mua bán ký kết hợp đồng ngoại thương với điều khoản thanh toán theo phương thức L/C.

(2): Trên cơ sở các điều khoản và điều kiện của hợp đồng ngoại thương, người mua làm đơn theo mẫu gửi đến ngân hàng phục vụ mình yêu cầu phát hành một L/C cho người bán hưởng.

(3): Căn cứ vào đơn xin mở L/C, nếu đồng ý, NHPH lập L/C và thông qua ngân hàng đại lý của mình ở nước người bán để thông báo về việc phát hành L/C và chuyển L/C đến người bán.

(4): Khi nhận được thông báo L/C, NHTB sẽ thông báo L/C cho người bán.

(5): Người bán nếu chấp nhận L/C thì tiến hành giao hàng, nếu không thì đề nghị người mua thông qua NHPH sửa đổi, bổ sung L/C cho phù hợp với hợp đồng ngoại thương.

(6): Sau khi giao hàng, người bán lập bộ chứng từ theo yêu cầu của L/C và xuất trình (thông qua một NH khác) cho NHPH để thanh toán.

(7): NHPH sau khi kiểm tra bộ chứng từ, nếu thấy phù hợp với L/C do mình phát hành thì tiến hành thanh toán cho người bán; nếu thấy không phù hợp, thì từ chối thanh toán và gửi trả lại toàn bộ và nguyên vẹn bộ chứng từ cho người bán.

(8): NHPH đòi tiền người mua và chuyển bộ chứng từ cho người mua sau khi đã nhận được tiền hoặc chấp nhận thanh toán.

(9): Người mua kiểm tra bộ chứng từ, nếu thấy phù hợp với L/C thì trả tiền hoặc chấp nhận trả tiền, nếu thấy không phù hợp thì có quyền từ chối trả tiền.

(10): -----▶ là sự cam kết nhận nợ có điều kiện của NHPH đối với người thụ hưởng.

1.1.4. HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LÝ ĐIỀU CHỈNH HOẠT ĐỘNG TTQT

1.1.4.1. Văn bản pháp lý mang tính chất quốc tế:

- Bộ tập quán quốc tế về L/C gồm:

+ UCP 600 2007 ICC- Các quy tắc thực hành thống nhất về Tín dụng chứng từ.

+ ISBP 681 2007 ICC- Tập quán Ngân hàng tiêu chuẩn quốc tế để kiểm tra chứng từ theo thư tín dụng- số 681, 2007 của ICC tuân thủ UCP 600 2007 ICC.

+ eUCP1.1- Bản phụ trương UCP 600 về việc xuất trình chứng từ điện tử- bản diễn giải số 1.1. năm 2007

+ URR 725 2007 ICC- Quy tắc thống nhất hoàn trả tiền theo thư tín dụng.

- Điều kiện thương mại quốc tế năm 2000 (Incoterms 2000)

- Luật thống nhất về hối phiếu theo Công ước Geneva năm 1930 (Uniform Law for bill of Exchange- ULB)

- Công ước Liên hợp quốc về hối phiếu và lệnh phiếu quốc tế 1980.

- Luật hối phiếu của Anh năm 1882 (Bill of Exchange Act 1882- BEA)

- Công ước Geneve 1931 quy định việc lưu thông Séc

- Quy tắc thống nhất nhờ thu URC522.1995.ICC

- Quy tắc thống nhất bảo lãnh theo yêu cầu 458.1992.ICC

1.1.4.2. Văn bản pháp lý của Việt Nam:

Nhằm bảo đảm sự phù hợp với thông lệ TTQT và các quy định mang tính pháp lý của Nhà nước, thống nhất các quy trình thực hiện cũng như để theo dõi nghiệp vụ TTQT trong toàn hệ thống NHTM Việt Nam, Chính phủ đã ban hành một hệ thống các văn bản pháp lý để các NHTM thống nhất áp dụng, đó là:

- Luật công cụ chuyển nhượng năm 2005
- Quyết định số 26/2006/QĐ-NHNN về việc ban hành quy chế bảo lãnh ngân hàng do Ngân hàng nhà nước ban hành 26/6/2006.
- Pháp lệnh ngoại hối năm 2006
- Nghị định số 160/2006/NĐ-CP về việc Quy định chi tiết thi hành Pháp lệnh Ngoại hối do Chính phủ ban hành 28/12/2006.
- Quyết định số 50/2007/QĐ-NHNN về việc ban hành mức thu phí dịch vụ thanh toán qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành 28/12/2007.
- Quyết định số 504/QĐ-NHNN về việc ban hành một số quy định liên quan đến giao dịch ngoại tệ của các tổ chức tín dụng được phép hoạt động ngoại hối, ban hành ngày 7/3/2008.
- Thông tư số 03/2008/TT-NHNN về hướng dẫn về hoạt động cung ứng dịch vụ ngoại hối của tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành 11/4/2008.

1.2. CÁC CHỈ TIÊU ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT ĐỐI VỚI NHTM

1.2.1. CÁC CHỈ TIÊU GIÁN TIẾP:

- Tăng cường và hỗ trợ dịch vụ kinh doanh ngoại tệ: Trong quá trình thực hiện dịch vụ TTQT, Ngân hàng bán ngoại tệ cho khách hàng có nhu cầu thanh toán tiền hàng nhập khẩu, hoặc mua của khách hàng có nguồn ngoại tệ thu về trong thanh toán hàng xuất. Khi dịch vụ thanh toán XNK qua Ngân hàng ngày càng phát triển sẽ tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh ngoại tệ nâng cao được doanh số. Như vậy, nhờ vào dịch vụ TTQT các Ngân hàng phát triển được hoạt động kinh doanh ngoại tệ, tạo khả năng tăng doanh thu dịch vụ, đạt hiệu quả trong kinh doanh Ngân hàng.

- Tăng cường và hỗ trợ dịch vụ tài trợ XNK: Bên cạnh các khoản thu phí dịch vụ, Ngân hàng còn có thể thu được lãi trong các dịch vụ tài trợ thương mại

trên cơ sở phương thức thanh toán Nhờ thu, phương thức thanh toán tín dụng chứng từ, tài trợ thương mại trên cơ sở bảo lãnh Ngân hàng... Các khoản phí dịch vụ Ngân hàng thu được thông qua dịch vụ tài trợ XNK như: Phí chiết khấu chứng từ hàng xuất miễn truy đòi, Ngân hàng mua đứt bộ chứng từ hàng xuất khẩu của khách hàng, mọi rủi ro trong thu hồi tiền hàng từ nước ngoài thuộc về Ngân hàng. Do vậy tỷ lệ phí chiết khấu trong trường hợp này thường cao hơn phí chiết khấu truy đòi.

Khi hoạt động này càng phát triển thì hiệu quả mang lại từ hoạt động TTQT càng cao.

- Tăng cường các hỗ trợ dịch vụ Ngân hàng khác (chiết khấu hối phiếu, bảo lãnh...): Các hoạt động kinh doanh khác như dịch vụ tài trợ XNK, hoạt động kinh doanh ngoại tệ, ... là các hoạt động có tác dụng hỗ trợ cho hoạt động TTQT. Sự đa dạng hoá dịch vụ sẽ chứng tỏ được quy mô, chất lượng của ngân hàng và đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của khách hàng.

- Tăng cường và hỗ trợ dịch vụ tín dụng: Khi ngân hàng cho vay thu mua hàng xuất khẩu hoặc vay trên cơ sở đảm bảo bằng bộ chứng từ xuất khẩu theo L/C, Ngân hàng sẽ thu lãi trên khoản vốn đã đầu tư tín dụng này, nếu nghiệp vụ TTQT được thực hiện an toàn thì đồng vốn tín dụng sẽ được thu hồi cả gốc và lãi, sẽ làm tăng hiệu quả cho hoạt động kinh doanh tín dụng của Ngân hàng. Đồng thời việc thu nợ đúng hạn sẽ phát sinh nợ quá hạn, nâng cao chất lượng của công tác tín dụng, góp phần làm tăng doanh thu dịch vụ, nâng cao hiệu quả hoạt động Ngân hàng.

- Tăng cường nguồn vốn (đặc biệt là vốn ngoại tệ): Khi thực hiện nghiệp vụ TTQT, mọi nguồn thu ngoại tệ từ nước ngoài hoặc chi ngoại tệ để thanh toán cho nước ngoài, các NHTM phải thực hiện thông qua tài khoản NOSTRO- tài khoản tiền gửi ngoại tệ tại nước ngoài. Trong khi đó, hoạt động thanh toán quốc tế ngày càng phát triển, doanh số thanh toán hàng xuất càng cao thì nguồn ngoại tệ thu về trên tài khoản NOSTRO càng lớn, số dư tiền gửi ngoại tệ của NHTM cũng sẽ tăng. Như vậy, hoạt động TTQT đã ảnh hưởng đến tốc độ tăng trưởng nguồn vốn tiền gửi ngoại tệ ở nước ngoài. Đây chính là hiệu quả mà hoạt động thanh toán quốc tế mang lại cho quá trình kinh doanh của Ngân hàng.

- Tăng cường và củng cố uy tín của ngân hàng trong nước và quốc tế: Để quá trình thực hiện các hoạt động kinh doanh đối ngoại của mình trên lĩnh vực thanh toán, bảo lãnh được nhanh chóng, an toàn và thuận lợi, các Ngân hàng trong nước phải có quan hệ với các Ngân hàng đại lý ở nước ngoài. Mỗi quan hệ này phải dựa trên cơ sở hợp tác và tương trợ. Với thời gian hoạt động nghiệp vụ càng lâu, mối quan hệ này ngày càng được mở rộng đồng thời uy tín của Ngân hàng trên thương trường quốc tế được nâng cao. Đây chính là hiệu quả mà hoạt động TTQT đem lại cho Ngân hàng. Hiệu quả đó không chỉ thể hiện ở phần lợi nhuận của hoạt động này mang lại cho Ngân hàng cao hay thấp mà còn thông qua nó tạo hiệu quả cho các hoạt động khác tại Ngân hàng cũng như khách hàng và cho nền kinh tế phát triển.

1.2.2. CÁC CHỈ TIÊU TRỰC TIẾP:

1.2.2.1. Nhóm chỉ tiêu tuyệt đối gồm:

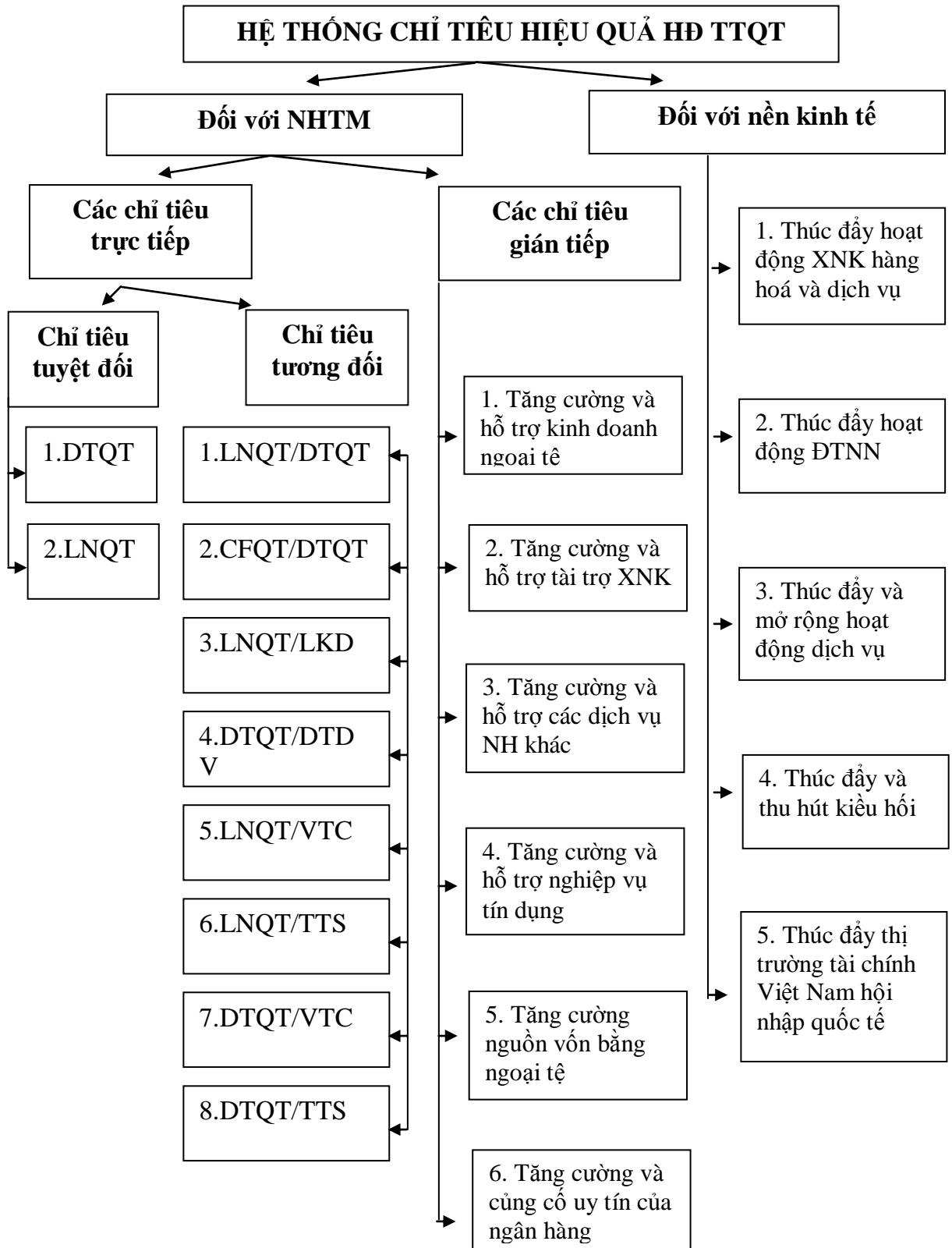
- Doanh thu từ hoạt động TTQT; viết tắt là DTQT.
- Chi phí từ hoạt động TTQT; viết tắt là CFQT
- Lợi nhuận từ hoạt động TTQT; viết tắt là LNQT, ta có: $LNQT = DTQT - CFQT$

1.2.2.2. Nhóm chỉ tiêu tương đối gồm:

- Tỷ số “Lợi nhuận TTQT/doanh thu TTQT”: viết tắt là $LNQT/DTQT$.
- Tỷ số “Chi phí TTQT/doanh thu TTQT”, viết tắt là $CFQT/DTQT$
- Tỷ số “Lợi nhuận TTQT/Tổng lợi nhuận ngân hàng”; viết tắt là $LNQT/TLN$.
- Tỷ số “Doanh thu TTQT/tổng doanh thu dịch vụ”, viết tắt là $DTQT/DTDV$.
- Tỷ số “Lợi nhuận TTQT/vốn tự có”, viết tắt là $LNQT/VTC$
- Tỷ số “Lợi nhuận TTQT/tổng tài sản”, viết tắt là $LNQT/TTS$
- Tỷ số “Doanh thu TTQT/vốn tự có”, viết tắt là $DTQT/VTC$
- Tỷ số “Doanh thu TTQT/tổng tài sản”, viết tắt là $DTQT/TTS$

Để trực quan, ta có thể hệ thống hoá các chỉ tiêu về vai trò của TTQT đối với nền kinh tế và đối với NHTM bằng sơ đồ sau:

Sơ đồ 1.1. Hệ thống chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động TTQT



1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. NHÂN TỐ KHÁCH QUAN

1.3.1.1. Chính sách vĩ mô của Ngân hàng Nhà nước:

Đây là một nhân tố quan trọng, có ảnh hưởng trực tiếp đến tình hình sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, các khách hàng của ngân hàng và ảnh hưởng đến chính hoạt động kinh doanh của NHTM.

- Chính sách quản lý ngoại hối: Quản lý ngoại hối là một mặt hoạt động rất quan trọng mà Nhà nước thực hiện thông qua việc đề ra các chính sách nhằm kiểm soát luồng vận động vào ra của ngoại hối và các qui định về trạng thái ngoại tệ của các tổ chức tín dụng. Nó góp phần đắc lực trong việc thực hiện thắng lợi các mục tiêu chính sách tiền tệ, giữ ổn định giá trị đối nội, đối ngoại của đồng tiền. Căn cứ vào tình hình cụ thể và những biến động trên thị trường mà Nhà nước áp dụng các chính sách quản lý ngoại hối tự do hay thắt chặt nhằm hướng sự vận động của hoạt động ngoại hối đi vào ổn định theo chủ trương của Nhà nước. Thông qua công cụ lãi suất, công cụ tỉ giá, hoạt động quản lý ngoại hối thu hút vốn đầu tư của nước ngoài, khuyến khích xuất khẩu và kiểm soát nhập khẩu, góp phần làm thăng bằng cán cân thanh toán quốc tế.

Hoạt động TTQT liên quan đến sự vận động luồng tiền tệ ra vào quốc gia, do đó chịu sự quản lý ngoại hối của quốc gia.

- Chính sách thuế: Xét trên góc độ quốc gia đánh thuế thì thuế quan sẽ mang lại thu nhập thuế cho nước đánh thuế. Nhưng đứng trên giác độ toàn bộ nền kinh tế, thuế quan lại làm giảm phúc lợi chung do nó làm giảm hiệu quả khai thác nguồn lực của nền kinh tế thế giới. Nó làm thay đổi cán cân thương mại, điều tiết hoạt động xuất khẩu và nhập khẩu của một quốc gia. Thông qua việc áp dụng mức thuế cao hay thấp đối với mặt hàng xuất nhập khẩu nào đó, Nhà nước sẽ điều tiết việc hạn chế hay khuyến khích phát triển mặt hàng đó. Vì vậy có thể nói, các chính sách thuế của Nhà nước có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, đặc biệt là hoạt động xuất nhập khẩu.

- Chính sách kinh tế đối ngoại: Trong quá trình xây dựng xã hội ngày càng văn minh, phồn thịnh, con đường đi tất yếu của mọi quốc gia là phải công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước và chính sách kinh tế đối ngoại đóng một vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình này. Việc đưa ra các định hướng mang tính chiến lược là bảo hộ mậu dịch hay tự do hoá mậu dịch có ảnh hưởng lớn đến hành vi của các doanh nghiệp, từ đó dẫn đến sự sôi động hay trầm lắng của hoạt động TTQT.

1.3.1.2. Sự thay đổi chế độ chính trị, kinh tế của bạn hàng

Hoạt động TTQT chịu ảnh hưởng mạnh mẽ bởi tác động của môi trường kinh tế, chính trị, xã hội của các quốc gia. Mỗi sự biến động về chế độ chính trị của nước bạn hàng sẽ ảnh hưởng đến khả năng và sự sẵn sàng đáp ứng các cam kết đã thỏa thuận giữa các bên. Sự suy thoái kinh tế, biến động chính trị sẽ ảnh hưởng bất lợi đến tự do hoá thương mại, đến hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, từ đó ảnh hưởng đến quá trình thanh toán. Những thay đổi về cơ chế, chính sách của một quốc gia như thay đổi những qui định về dự trữ ngoại hối, qui định về thuế, phí xuất nhập khẩu... hoặc đơn giản là môi trường pháp lý, nền kinh tế của một quốc gia chưa ổn định và thường xuyên thay đổi khiến cho các bên đối tác không dự đoán trước được tình hình làm ảnh hưởng đến khả năng thanh toán, vì vậy gây thiệt hại cho các bên tham gia, trong đó có NHTM.

1.3.1.3. Các nhân tố về phía khách hàng

Có thể nói thời đại ngày nay là thời đại của các doanh nhân. Họ đang thực hiện một cuộc cách mạng làm chuyển đổi nền kinh tế toàn cầu. Những sản phẩm họ sản xuất ra làm thay đổi cuộc sống của chúng ta. Nhưng trong quá trình kinh doanh, họ vẫn bị sự tác động chi phối của môi trường bên ngoài. Nếu như những thay đổi của môi trường vĩ mô tác động đến hầu hết các doanh nghiệp thay đổi của môi trường vĩ mô tác động đến hầu hết các doanh nghiệp cùng kinh doanh trong một lĩnh vực thì những thay đổi của môi trường vi mô chỉ tác động đến một doanh nghiệp nhất định. Những nhà quản trị không thể đưa ra các chiến lược để thay đổi môi trường vĩ mô nhưng họ lại có thể đưa ra các chiến lược để thay đổi môi trường

vi mô theo chiều hướng tích cực hơn. Vì vậy môi trường vi mô có ảnh hưởng rất lớn đến một doanh nghiệp. Trong đó, nhân tố khách hàng là nhân tố ảnh hưởng lớn đến sự thành công hay thất bại của doanh nghiệp.

Trong lĩnh vực tài chính ngân hàng cũng vậy, khách hàng là yếu tố quyết định đến sự sống còn của ngân hàng nói chung và dịch vụ TTQT nói riêng. Nếu ngân hàng có thể thu hút một lượng lớn khách hàng thường xuyên có hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu thì sẽ tạo điều kiện rất tốt để dịch vụ TTQT phát triển.

Ngoài ra, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh, khả năng tài chính, trình độ nghiệp vụ ngoại thương, hành vi đạo đức của khách hàng cũng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động TTQT của NHTM

1.2.2. NHÂN TỐ CHỦ QUAN

1.3.2.1. Mô hình tổ chức quản lý điều hành hoạt động TTQT của Ngân hàng thương mại

Vào thời điểm hiện tại, ở tất cả các NH thương mại quốc doanh, các chi nhánh được coi như những NH con với gần như đầy đủ các quyền lực của NH mẹ, chỉ khác ở mức độ. Trong số đó, Vietcombank là NH tiên bộ nhất trong việc quản lý tập trung về nguồn vốn và thanh toán quốc tế. Đây cũng là NH có hệ thống NH lõi tốt nhất trong số các NH quốc doanh. Trên phương diện này, Vietcombank có cơ hội lớn hơn trong việc chuyển đổi nhanh từ một mô hình quản lý theo chiều ngang sang một mô hình theo chiều dọc (các nghiệp vụ chính được quản lý và phê duyệt tại hội sở chính)

Trước đây, về cơ bản các NHTM nhà nước ở Việt Nam đều được tổ chức thành 2 cấp: trụ sở chính và các chi nhánh. Tại hội sở chính gồm: Hội đồng quản trị, Ban giám đốc và khối các phòng ban chức năng. Thực tế thì HĐQT chưa được hoạt động đúng với tính chất cơ quan quản lý cao nhất của một tổ chức, chưa tập trung được thông tin... Chức năng, quyền hạn của HĐQT chưa được phân định rõ ràng và thực thi đúng, dẫn đến sự phối, kết hợp giữa Hội đồng quản trị và Ban điều hành

không có sự gắn kết thường xuyên, làm cho các hoạt động quản trị chủ yếu thiếu sự hợp tác và phân tán, không được cập nhật thông tin.

Vào thời điểm hiện tại đã có một số ngân hàng thương mại quốc doanh chuyển đổi mô hình quản lý theo chiều ngang sang một mô hình quản lý theo chiều dọc (các nghiệp vụ chính được quản lý và phê duyệt tập trung tại hội sở chính).

Một hệ thống quản lý điều hành thống nhất, hợp lý theo một quy trình cụ thể, gọn nhẹ sẽ tiết kiệm được chi phí với thời gian thanh toán nhanh chóng và an toàn sẽ là tác nhân thu hút khách hàng đến với ngân hàng nhiều hơn vì quyền lợi của họ được đảm bảo.

1.3.2.2. Trình độ nghiệp vụ của cán bộ ngân hàng:

Luật pháp mỗi nước khác nhau nên trong thương mại đã có những quy định thống nhất, những thông lệ quốc tế mà các bên tham gia, kể cả ngân hàng đều phải tuân thủ. Trình độ cán bộ nghiệp vụ TTQT và các bộ phận liên quan có ảnh hưởng rất lớn, quyết định chất lượng dịch vụ TTQT. Cán bộ ngân hàng làm công tác TTQT phải nắm rõ các phương tiện và phương thức TTQT, bởi vì các phương tiện và phương thức này qui định rất chặt chẽ nội dung từng câu chữ, chi li và có hiệu lực quốc tế. Muốn thực hiện được công việc trôi chảy, tránh hiểu lầm và gây thiệt hại đáng tiếc cho ngân hàng, đòi hỏi các bộ TTQT phải có chuyên môn cao. Hơn nữa, chứng từ giao dịch trong TTQT đều sử dụng ngoại ngữ nên đòi hỏi cán bộ nghiệp vụ một trình độ ngoại ngữ nhất định.

1.3.2.3. Công nghệ ngân hàng:

Hệ thống ngân hàng mỗi nước dù đã hay đang phát triển đều rất quan tâm đến hoạt động TTQT. Tiêu chí hoạt động TTQT là phải nhanh chóng, kịp thời và chính xác. Để phát triển kinh doanh, tiếp cận nhanh chóng với thông lệ quốc tế, việc đầu tư và xây dựng nền tảng công nghệ thông tin phục vụ cho việc quản trị điều hành và kinh doanh là một nhu cầu bức xúc. Do đó, Ngân hàng ở các nước đều có

mức đầu tư đáng kể vào công nghệ thông tin, viễn thông và xử lý dữ liệu nhằm thực hiện tốt hơn các tiêu chí trên.

1.3.2.4. Uy tín của NHTM trong nước và quốc tế:

Một ngân hàng có uy tín lớn là ngân hàng có các hoạt động đa dạng và phong phú cả về quy mô lẫn chất lượng, điều này sẽ thu hút một số lượng lớn khách hàng đến với ngân hàng. Không những thế, một ngân hàng có uy tín sẽ dễ dàng mở rộng được thị trường trong nước và quốc tế. Đặc biệt khi ngân hàng có uy tín trên trường quốc tế, sẽ rất thuận lợi khi thực hiện các nghiệp vụ mang tính bảo lãnh thanh toán cho khách hàng trong nước và nghiệp vụ TTQT, đồng thời các ngân hàng và đối tác nước ngoài sẽ tin tưởng lựa chọn ngân hàng để giao dịch.

1.3.2.5. Các hoạt động khác hỗ trợ dịch vụ TTQT:

Ngày nay, cuộc cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng không chỉ là cuộc đua lãi suất đơn thuần, mà nó còn là sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng về mảng dịch vụ cung cấp. Các hoạt động kinh doanh khác như dịch vụ tài trợ XNK, hoạt động kinh doanh ngoại tệ, ... là các hoạt động có tác dụng hỗ trợ cho hoạt động TTQT. Sự đa dạng hoá dịch vụ sẽ chứng tỏ được quy mô, chất lượng của ngân hàng và đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của khách hàng.

1.3.2.6. Mạng lưới ngân hàng đại lý:

Ngân hàng đại lý của một NHTM nhằm giải quyết công việc ngay tại một nước, địa phương trong khi NHTM chưa có chi nhánh tại nước, địa phương đó. Mạng lưới ngân hàng đại lý rộng khắp trên thế giới giúp cho việc giao dịch và thanh toán ra nước ngoài được thực hiện nhanh chóng, đúng địa chỉ, giảm bớt chi phí và giảm thiểu rủi ro. Ngược lại, thông qua ngân hàng đại lý, ngân hàng lại có điều kiện thực hiện các dịch vụ uỷ thác của ngân hàng đại lý để mở rộng hoạt động TTQT.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI
NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.**

2.1. KHÁI QUÁT VỀ NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

2.1.1. CƠ CẤU VÀ TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG CỦA NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

Ngân hàng NHNo&PTNT Hà Tây là đơn vị thành viên của NHNo&PTNT Việt Nam, được thành lập theo Quyết định số 198/1988/QĐ-NHNN ngày 02/06/1988 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về thành lập các ngân hàng thành viên của NHNo&PTNT Việt Nam. Hiện tại, Chi nhánh có trụ sở tại số 34 đường Tô Hiệu, quận Hà Đông, Thành phố Hà Nội.

Từ khi được thành lập cho đến nay, NHNo&PTNT Hà Tây đã lần lượt có các tên gọi:

- Ngân hàng Nông nghiệp Hà Sơn Bình (1988-1991), lúc đó hai Tỉnh Hà Tây và Hoà Bình được hợp nhất và lấy tên là Hà Sơn Bình.

- Ngân hàng Nông nghiệp Tỉnh Hà Tây (1991-1996), khi hai Tỉnh Hà Tây và Hoà Bình được tách ra trở về hai Tỉnh cũ.

- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Tỉnh Hà Tây (1996-31/07/2008).

- Từ ngày 01/08/2008 tỉnh Hà Tây được sáp nhập về Hà Nội và mang tên là NHNo&PTNT Chi nhánh Hà Tây, gọi tắt là NHNo Hà Tây.

Các dịch vụ mà chi nhánh đang cung cấp gồm:

- Nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước bằng VNĐ và ngoại tệ dưới nhiều hình thức; phát hành kỳ phiếu nội tệ và ngoại tệ.

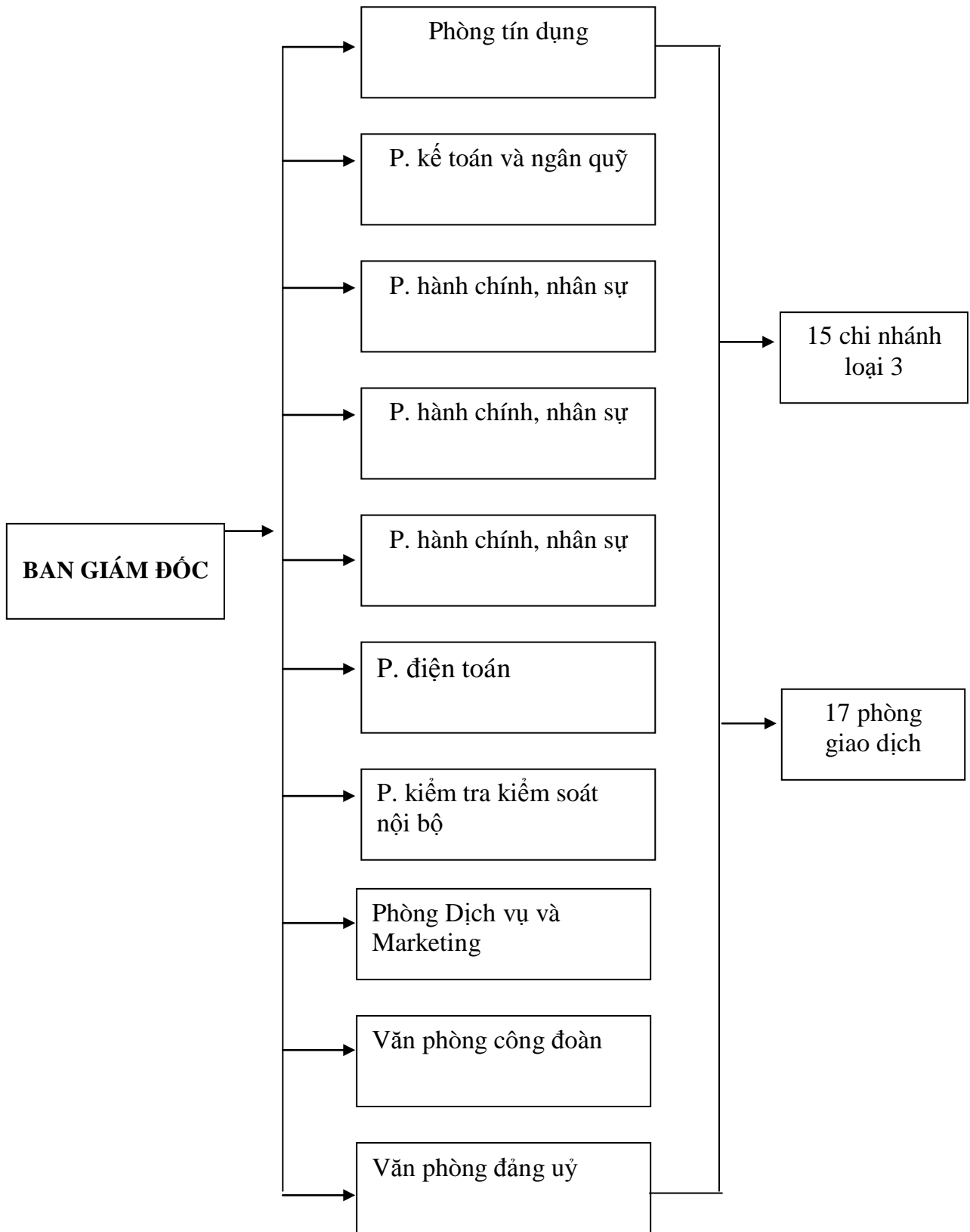
- Cho vay ngắn, trung và dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ đối với các khách hàng là cá nhân, hộ gia đình, các doanh nghiệp...

- Chi trả kiều hối, kinh doanh ngoại tệ.
- Thanh toán quốc tế và tài trợ xuất nhập khẩu.
- Chuyển tiền nhanh qua mạng điện tử.
- Thực hiện nghiệp vụ bảo lãnh.
- Chi trả lương cán bộ, công nhân viên.
- Ủy thác đầu tư trong và ngoài nước.

Trải qua hơn 20 năm xây dựng và phát triển, các hoạt động của NHNo&PTNT Hà Tây đã từng bước phát triển cả về bề rộng lẫn chiều sâu, góp phần không nhỏ thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương trong thời kỳ hội nhập. Đến nay, NHNo&PTNT Hà Tây đã có 15 chi nhánh loại 3, 58 phòng giao dịch ở 14 huyện, thành phố, thực hiện được mục tiêu huy động vốn gần dân, sát dân, đáp ứng nhu cầu vay vốn phát triển kinh tế nông nghiệp nông thôn.

Với những thành quả đạt được, NHNo&PTNT Hà Tây là ngân hàng đầu tiên của Tỉnh Hà Tây trước đây được phong tặng danh hiệu Anh hùng lao động trong thời kỳ đổi mới; là lá cờ đầu trong khu vực và toàn quốc trong suốt thời gian từ năm 1994 cho đến nay

Sơ đồ 2.1: Mô hình tổ chức của NHNo&PTNT Hà Tây



2.1.2. KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

2.1.2.1. Hoạt động huy động vốn:

Vốn là nhân tố hết sức quan trọng đối với hoạt động của bất kỳ ngân hàng nào. Là NHTM quốc doanh, để tồn tại và phát triển, NHNo Hà Tây không chỉ dựa vào nguồn vốn do nhà nước cấp mà phải bổ sung thêm nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của xã hội bằng các phương thức huy động vốn kịp thời, ổn định, hình thức huy động đa dạng. Để thực hiện chức năng của mình là ‘đi vay để cho vay’, đồng thời thu được khoản chênh lệch từ sự chênh lệch lãi suất giữa tiền gửi và tiền vay, bù đắp các khoản chi phí và tạo ra lợi nhuận, cũng như các ngân hàng khác, công tác huy động vốn luôn được NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây coi trọng và là mục tiêu hàng đầu để phát triển kinh doanh.

Hà Tây cũ là một địa bàn có sự cạnh tranh quyết liệt giữa các NHTM. Là ngân hàng quốc doanh nhưng không vì thế mà NHNo Hà Tây thụ động trong các hoạt động nói chung và công tác huy động vốn nói riêng. Chi nhánh luôn coi huy động nguồn vốn là công tác trọng tâm xuyên suốt, thực hiện việc chỉ đạo nhanh nhạy, linh hoạt, lãi suất huy động phù hợp với quan hệ cung-cầu vốn trên thị trường.

Thị trường tiền tệ trong những năm qua có những biến động lớn, nhất là trong năm 2009, gây khó khăn rất nhiều cho ngân hàng trong công tác huy động vốn. Song, chi nhánh đã thường xuyên tìm nhiều giải pháp thiết thực để đa dạng hoá các hình thức huy động vốn như tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm dự thưởng và tiền gửi đảm bảo theo giá vàng nhằm khơi tăng nguồn vốn, nhất là nguồn vốn từ dân cư. Nhờ vậy, nguồn vốn tiền gửi dân cư đạt cao (5,960 tỷ), tăng 1,186 tỷ so với đầu năm, chiếm xấp xỉ 75% tổng nguồn vốn. Loại tiền gửi kỳ hạn lớn hơn 12 tháng cũng chiếm tỷ trọng lớn. Đây là những nguồn vốn ổn định, lâu dài giúp cho chi nhánh phát triển bền vững hơn đồng thời cũng là một dấu hiệu tốt chứng tỏ niềm tin rất lớn của khách hàng đối với chi nhánh.

Năm 2009, thị trường tiền tệ có nhiều biến động, NHNo Hà Tây đã thường xuyên tìm nhiều giải pháp thiết thực gia tăng nguồn vốn. Tổng nguồn vốn đạt được

đến ngày 31/12/2009 là 7,974 tỷ đồng (cả nội và ngoại tệ quy đổi), tăng 354 tỷ đồng so với đầu năm, tốc độ tăng trưởng 4,6% (cùng kỳ 2008 đạt 22,2%). Bình quân nguồn vốn 1 cán bộ đạt 9,370 triệu đồng, tăng 230 triệu đồng so với đầu năm. Trong điều kiện cạnh tranh và tình hình lạm phát tăng nhanh, các NHTM đua nhau tăng lãi suất huy động thì nguồn vốn huy động trên là sự nỗ lực rất lớn, đánh dấu sự thành công trong công tác huy vốn của đội ngũ cán bộ NHNo&PTNT Hà Tây.

Bảng 2.1. Tình hình nguồn vốn các năm 2005-2009

Đơn vị: tỷ đồng

Năm	Doanh số	Tốc độ tăng trưởng	
		VND	%
2005	4,767	-	100
2006	5,680	913	19.2
2007	6,821	1,141	20.1
2008	7,620	799	11.7
2009	7,974	354	4.6

Nguồn: Báo cáo kết quả HĐKD của NHNo Hà Tây năm 2005-2009

+ Tình hình huy động vốn tính theo thời gian

Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn theo thời gian

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
TG không kỳ hạn	657	676	968	1,658	1,112	-61.7%
Tỷ trọng (%)	13,8	12,0	14,2	22	14	
TG kỳ hạn <12T	809	802	573	1,138	1,989	74.8%
Tỷ trọng (%)	17	14	8,4	15	25	
TG kỳ hạn >12T	3,301	4,202	5,280	4,824	4,873	1%
Tỷ trọng (%)	69,2	74	77,4	66	61	
Tổng cộng	4,767	5,680	6,821	7,620	7,974	4.6%

Nguồn: Báo cáo KQKD các năm 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Qua đồ thị trên ta thấy: Nguồn vốn của Chi nhánh đều tăng qua các năm. Cơ cấu vốn của Chi nhánh cũng có sự thay đổi theo đặc thù của nền kinh tế. Đặc biệt năm 2009, thị trường tiền tệ có nhiều biến động, cuộc cạnh tranh về nguồn vốn vô cùng khốc liệt. Trong bối cảnh đó:

- Nguồn vốn không kỳ hạn giảm mạnh, chỉ đạt 1,112 tỷ, giảm 61.7% so với năm 2008 do lãi suất không kỳ hạn thấp (2.4%/năm) dẫn tới việc khó huy động vốn từ các thành phần kinh tế.
- Nguồn vốn kỳ hạn ngắn, lãi suất cao thực sự chiếm ưu thế và đạt tốc độ tăng trưởng so với năm 2008 là 74.8% , cao nhất trong các loại nguồn vốn theo thời gian.
- Nguồn vốn trung và dài hạn có tốc độ tăng trưởng khá thấp, chỉ tăng 1% so với năm 2008. Tỷ trọng của vốn trung dài hạn trong cơ cấu nguồn vốn năm 2005 là 69,2%; năm 2006 là 74%; năm 2007 là 77,4%; năm 2008 là 66%, đến năm 2009 chỉ tiêu này giảm xuống chỉ còn 61%/tổng nguồn vốn nhưng vẫn là chỉ tiêu có tỷ trọng lớn trong cơ cấu nguồn vốn. Điều này thể hiện tính ổn định của nguồn vốn mà

NHNo&PTNT Hà Tây có được để đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng trên địa bàn tỉnh Hà Tây cũ.

+ Tình hình huy động vốn theo thành phần kinh tế.

Bảng 2.3. Tình hình huy động vốn theo thành phần kinh tế.

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
TG từ dân cư	2,962	3,858	4,693	4,774	5,686	19.1%
<i>Tỷ trọng</i>	62.1%	68,0%	68,8%	62,7%	71.3%	
TG kho bạc	150	171	249	935	353	-62.2%
<i>Tỷ trọng</i>	3.2%	3.0%	3.7%	12.3%	4.4%	
TG từ TCKT-XH, UTĐT, khác	1,415	1,626	1,870	1,906	1,932	1.4%
<i>Tỷ trọng</i>	29.7%	28.6%	27.4%	25%	24.2%	
TG từ TCTD	240	25	9	5	3	-40%
<i>Tỷ trọng</i>	5.0%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	
Tổng cộng	4,767	5,680	6,821	7,620	7,974	4.6%

Nguồn: Báo cáo KQKD các năm 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

- Nguồn vốn huy động từ dân cư NHNo Hà Tây luôn duy trì tỷ trọng đạt trên 60% tổng nguồn vốn huy động, điều đó thể hiện khách hàng mục tiêu của NHNo Hà Tây là hộ gia đình.

- Nguồn vốn huy động từ các tổ chức kinh tế- xã hội, uỷ thác đầu tư... là nguồn vốn có tính ổn định thấp, nhưng cũng là nguồn vốn hết sức quan trọng và tiềm năng cho ngân hàng. Nguồn vốn này liên tục tăng qua các năm chứng tỏ Chi nhánh đã không

ngừng nâng cao uy tín, chất lượng dịch vụ ngân hàng, tăng cường hoạt động tư vấn tài chính cho các TCKT-XH.

- Nguồn vốn huy động của các tổ chức tín dụng liên tục giảm mạnh, chiếm tỷ trọng rất thấp trong tổng nguồn vốn huy động qua các thời kỳ do nguồn vốn này chi phí cao và không ổn định.

Như vậy, trong bối cảnh thị trường tiền tệ có nhiều biến động nên ngay từ đầu năm 2009 NHNo Hà Tây đã thường xuyên tìm nhiều giải pháp thiết thực để khơi tăng nguồn vốn. Thực hiện điều chỉnh lãi suất huy động nguồn vốn theo từng thời kỳ. Trong năm đã 27 lần điều chỉnh lãi suất huy động vốn nhằm vừa thu hút nguồn vốn mới vừa tích cực điều chỉnh cơ cấu nguồn vốn và lãi suất. Chính hình thức huy động vốn phù hợp đã giúp Chi nhánh tăng trưởng nguồn vốn đồng thời chuyển dịch cơ cấu theo hướng có lợi trong kinh doanh.

+ Tình hình huy động vốn theo loại tiền.

Bảng 2.4. Tình hình huy động vốn theo loại tiền.

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
Nội tệ	4,075	4,824	5,923	6,879	7,236	5.2%
Tỷ trọng	85.5%	84.9%	86.8%	90.3%	90.7%	
Ngoại tệ	692	856	898	741	738	-0.4%
Tỷ trọng	14.5	15.1%	13.2%	9.7%	9.3%	
Tổng cộng	4,767	5,680	6,821	7,620	7,974	4.6%

Nguồn: Báo cáo KQKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

- Do bị ảnh hưởng bởi sự suy giảm kinh tế toàn cầu, năm 2009 tuy nguồn vốn nội tệ tăng 357 tỷ đồng so với năm 2008 nhưng vẫn giảm 157 tỷ so với kế hoạch NHNo Việt Nam giao (chỉ đạt 97.9% kế hoạch được giao).

- Bên cạnh nguồn vốn nội tệ huy động được, nguồn vốn ngoại tệ (qui đổi) cũng đóng vai trò quan trọng không kém trong việc thúc đẩy các hoạt động kinh doanh, đặt biệt là các hoạt thanh toán quốc tế. Về vĩ mô, ngoại tệ có vai trò hết sức quan trọng đối với các hoạt động kinh tế đối ngoại của một quốc gia. Dự trữ ngoại tệ còn là công cụ phản ánh sức khoẻ của nền kinh tế, phản ánh tình trạng cán cân thanh toán quốc tế và là công cụ của NHTW thực hiện chính sách tiền tệ, quản lý và điều chỉnh nền kinh tế. Về vi mô, vốn ngoại tệ là cơ sở để thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng quốc tế, đồng thời là công cụ phòng ngừa rủi ro trong quá trình thực hiện nghiệp vụ. Tuy nhiên, do tác động khách quan từ nền kinh tế thế giới, đặc biệt là nền kinh tế các nước nhập khẩu hàng hoá của Việt Nam khiến nguồn ngoại tệ thu về không nhiều; vì vậy năm 2009 nguồn vốn ngoại tệ tuy có tăng so với các năm trước đó nhưng lại chiếm tỷ trọng thấp (9.3%) trong tổng nguồn vốn và chỉ đạt 68,8% kế hoạch được giao.

Tóm lại, tổng nguồn vốn huy động của NHNo&PTNT CN Hà Tây tăng đều qua các năm từ 2005-2009. Tuy nhiên trong năm 2009, do chịu tác động của chính sách thắt chặt tiền tệ dẫn đến nguồn vốn toàn chi nhánh tăng trưởng thấp, chỉ đạt 93% kế hoạch NHNo Việt Nam giao.

2.1.2.2. Hoạt động tín dụng

Sử dụng vốn là vấn đề rất quan trọng đối với mỗi ngân hàng. Huy động được nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư đã khó nhưng việc sử dụng vốn sao cho an toàn, không lãng phí và có hiệu quả lại càng khó hơn.

Với phương châm “đi vay để cho vay” và mục tiêu “Mang phần thịnh đến với khách hàng”, chi nhánh đã mở rộng đầu tư vốn cho các thành phần kinh tế trong và ngoài quốc doanh, đa dạng hoá các hình thức cho vay như: cho vay sản xuất kinh doanh nông nghiệp, công nghiệp, thương nghiệp và dịch vụ, cho vay ngắn hạn, trung- dài hạn, cầm cố, bảo lãnh..., đa dạng hoá các khách hàng vay vốn: DNNN, DN ngoài quốc doanh, kinh tế tập thể, hộ sản xuất... Đồng thời để thu hút khách hàng, chi nhánh đã có nhiều giải pháp như: đa dạng kỳ hạn vay, đơn giản hoá thủ tục cho vay, lãi suất cho vay được điều chỉnh linh hoạt...

Bảng 2.5. Tình hình hoạt động tín dụng 2005-2009 tại NHNo Hà Tây

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
Doanh số cho vay	6,299	8,824	11,890	13,560	15,230	12.3%
Doanh số thu nợ	5,706	7,774	10,416	11,567	13,021	12.6%
Dư nợ	4,242	5,283	6,757	7,212	7,409	2.7%
Tốc độ tăng trưởng dư nợ	16,2%	24,5%	27,9%	6,7%	12,6%	
Nợ xấu	123	101	230	285	256	-10.2%
Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ	2,9%	1,9%	3,4%	4,0%	3,5%	

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2008 NHNo&PTNT Hà Tây

Trong 6 tháng đầu năm để mở dư nợ đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, đồng thời nâng cao năng lực tài chính toàn Chi nhánh, NHNo Hà Tây thực hiện xin NHNo Việt Nam ứng vốn ngắn hạn nhằm tháo gỡ khó khăn, giữ được khách hàng truyền thống, đồng thời thực hiện ưu tiên vốn đầu tư cho các ngành sản xuất, khu vực kinh tế nông nghiệp nông thôn và nông dân, các làng nghề theo đúng chủ trương của NHNo Việt Nam nên dư nợ tăng cao. Tuy nhiên đến 6 tháng cuối năm NHNo Hà Tây thực hiện kiểm chế dư nợ để hoàn trả dư nợ nội tệ theo thông báo của NHNo Việt Nam nên tốc độ tăng trưởng dư nợ chậm lại, đạt 12.6% (cùng kỳ năm 2008 đạt 6.7%).

Về nợ xấu, năm 2006 đạt tỷ lệ nợ xấu thấp nhất, nhưng đến năm 2008 và 2009 tỷ lệ nợ xấu tăng lên đáng kể. Năm 2009 nợ xấu là 256 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 3.5% tổng dư nợ. Nguyên nhân của thực trạng này là do bối cảnh suy thoái của nền kinh tế, các doanh nghiệp gặp khó khăn về tài chính, chưa trả được nợ. Mặt khác, NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây cũng thực hiện chủ trương tháo gỡ bớt khó

khẩn cho họ bằng cách gia hạn nợ vay nhằm thúc đẩy phát triển sản xuất, kìm hãm sự suy thoái của nền kinh tế. Chính vì vậy, mặc dù tỷ lệ nợ xấu giảm so với cùng kỳ năm 2008 (285 tỷ đồng) nhưng vẫn không đảm bảo chỉ tiêu kế hoạch TW giao là dưới 3%. Tuy nhiên, đây cũng là kết quả đáng ghi nhận, khẳng định chất lượng tín dụng toàn Chi nhánh được nâng lên.

+ Cơ cấu dư nợ phân theo loại tiền:

Bảng 2.6. Tình hình dư nợ theo loại tiền

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
Nội tệ	4,189	5,199	6,558	7,129	7,212	1.2%
<i>Tỷ trọng</i>	98.8%	98.4%	97.1%	98.8%	97.3%	
Ngoại tệ	53	84	199	83	197	137.3%
<i>Tỷ trọng</i>	1.2%	1.6%	2.9%	1.2%	2.7%	
Tổng cộng	4,242	5,283	6,757	7,212	7,409	2.7%

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Năm 2009, NHNo&PTNT CN Hà Tây đã thực hiện tốt việc tài trợ cho sản xuất nội địa do đó dư nợ nội tệ đạt 7,212 tỷ đồng, tăng 83 tỷ đồng so với năm 2008 nhưng lại giảm dưới kế hoạch được giao là 180 tỷ.

Bên cạnh đó, dư nợ ngoại tệ (quy đổi) cũng tăng mạnh, đạt 197 tỷ đồng, tăng 137% so với năm 2008 nhưng cũng chỉ đạt 68,6% kế hoạch NHNo Việt Nam giao.

+ Cơ cấu dư nợ theo thời gian:

Bảng 2.7. Tình hình dư nợ theo thời gian

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
Dư nợ ngắn hạn	3,140	3,963	4,968	5,484	5,492	0.1%
<i>Tỷ trọng</i>	74%	75%	73,5%	76%	74.1%	
Dư nợ trung và dài hạn	1,102	1,320	1,789	1,728	1,917	10.9%
<i>Tỷ trọng</i>	26%	25%	26,5%	24%	25.9%	
Tổng cộng	4,242	5,283	6,757	7,212	7,409	2.7%

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Chi nhánh luôn cố gắng điều chỉnh để có một cơ cấu dư nợ theo thời gian hợp lý. Năm 2009, dư nợ trung và dài hạn đạt 1,917 tỷ, tăng 189 tỷ so với năm 2008, chiếm tỷ trọng 25.9% tổng dư nợ. Bên cạnh đó, nợ ngắn hạn đạt 5,492 tỷ, tăng 8 tỷ so với năm 2008, chiếm 74.1% tổng dư nợ.

+ Cơ cấu dư nợ theo thành phần kinh tế:

Bảng 2.8. Tình hình dư nợ theo thành phần kinh tế

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tốc độ tăng trưởng năm 2009
Dư nợ DN	1,575	1,904	2,626	2,504	2,497	0.28%
<i>Tỷ trọng</i>	<i>37.1%</i>	<i>36%</i>	<i>38.9%</i>	<i>34.7%</i>	<i>33.7%</i>	
Dư nợ cá nhân, HTX, HSX	2,667	3,379	4,131	4,708	4,912	4.3%
<i>Tỷ trọng</i>	<i>62.9%</i>	<i>64%</i>	<i>61.1%</i>	<i>65.3%</i>	<i>66.3%</i>	
Tổng cộng	4,242	5,283	6,757	7,212	7,409	2.7%

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Trên quan điểm lấy khách hàng làm trung tâm, coi hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng là hiệu quả của các khoản tín dụng, NHNo Hà Tây luôn tích cực đa dạng hoá khách hàng trên cơ sở duy trì và phát triển khách hàng truyền thống, đồng thời mở rộng khách hàng mới một cách có chọn lọc. Chính vì vậy, dù đặc thù là ngân hàng của ngành nông nghiệp, chi nhánh luôn chú trọng cho vay hộ sản xuất, hộ nông dân, tích cực thực hiện chủ trương chính sách khuyến nông của Nhà nước; song không vì thế mà NHNoPTNT Hà Tây bỏ qua các doanh nghiệp. Dư nợ đối với nhóm thành phần doanh nghiệp cũng luôn chiếm tỷ trọng không nhỏ trong tổng dư nợ của chi nhánh. Tuy nhiên, trong bối cảnh các DN đang gặp rất nhiều khó khăn, tỷ lệ nợ xấu cao, chi nhánh đã giảm bớt cho vay các DN, vì vậy từ năm 2007 dư nợ của nhóm DN giảm dần, đến năm 2009 chỉ đạt 2,497 tỷ.

2.1.2.3. Hoạt động tài chính

- Thực hiện công điện số 1640/NHNo-KHTH điều chỉnh các món vay có dư nợ (cả ngắn hạn và trung, dài hạn) đến hết ngày 14/04/2009 về đúng 10,5%/năm đã làm ảnh hưởng lớn đến doanh thu của toàn chi nhánh, giảm doanh thu khoảng 120 tỷ.

Xuất phát từ tình hình đó NHNo Hà Tây đã đưa ra 3 nhóm giải pháp cơ bản nhằm thúc đẩy nâng cao năng lực tài chính:

+ Tích cực thu hồi lãi mặt bằng, lãi đọng, thu nợ đã XLRR. Các chi nhánh đã tích cực tìm các giải pháp nhằm thu hồi nợ đã XLRR dẫn đến kết quả toàn chi nhánh đạt 109 tỷ, đạt 145% kế hoạch cả năm (NHNo Việt Nam giao 75 tỷ). Đây là nguồn thu lớn có tầm quan trọng ảnh hưởng đến kết quả tài chính của toàn chi nhánh.

+ Tập trung phát triển các dịch vụ, tổng doanh thu dịch vụ đạt 22 tỷ, tăng 2% so với năm trước.

+ Điều chỉnh lãi suất huy động vốn linh hoạt với thị trường dẫn đến lãi suất chênh lệch đầu ra- đầu vào cả năm đạt 0,3%.

3 nhóm giải pháp này đã góp phần nâng cao năng lực tài chính, kết quả đạt được cụ thể như sau:

- Hệ số lương toàn chi nhánh đạt: 1,29 hệ số
- Lãi suất bình quân đầu vào: 9%/năm
- Lãi suất bình quân đầu ra: 10.5%/năm
- Tổng nguồn vốn đến ngày 31/12/2009 là 7,974 tỷ đồng, tăng 354 tỷ so với năm 2008.
- Tổng dư nợ thực hiện đến ngày 31/12/2009 là: 7,409 tỷ đồng, tăng 830 tỷ đồng so với năm 2008. Trong đó dư nợ ngắn hạn là 5,492 tỷ đồng, dư nợ trung và dài hạn là 1,917 tỷ đồng.
- 100% các đơn vị trong toàn chi nhánh đã làm đủ quỹ tiền lương chi cho cán bộ công nhân viên theo chế độ, trong đó có đơn vị vượt kế hoạch được chi thưởng năng suất theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam.

2.2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY GIAI ĐOẠN 2005-2009

2.2.1. KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

NHNo Hà Tây là Chi nhánh cấp 1 của NHNo Việt Nam. Trong những năm đầu mới thành lập, dịch vụ thanh toán quốc tế vẫn chưa được thực hiện, mọi nhu cầu của khách hàng về TTQT đều được phục vụ tại Sở giao dịch của NHNo Việt Nam. Cuối những năm 1990, khi nhu cầu về TTQT của các doanh nghiệp tăng đáng kể thì tháng 7/2000, NHNo&PTNT CN. Hà Tây đã được phép thực hiện nghiệp vụ thanh toán quốc tế trực tiếp với khách hàng. Theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam, hoạt động TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây phải tuân theo các quy định sau:

- Hoạt động TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây phải phù hợp với các tập quán, quy định TTQT do Phòng thương mại quốc tế (ICC) ban hành gồm: Quy tắc thực hành và thống nhất theo phương thức tín dụng chứng từ do ICC ban hành, số xuất bản 600UCP; các quy tắc thống nhất về nhờ thu, số xuất bản 522 (URC 522); quy tắc thống nhất về hoàn trả giữa các ngân hàng theo phương thức tín dụng chứng từ, số xuất bản 725 (URR 725)

- Các hoạt động thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT phải tuân thủ các điều luật quy định của Chính phủ Việt Nam và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Hoạt động TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây phải tuân theo các hiệp định quốc tế được ký kết bởi một bên là Tổng giám đốc NHNo&PTNT Việt Nam với các tổ chức cá nhân khác.

Khi phòng Kinh doanh ngoại hối mới được thành lập tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây, phòng chỉ thực hiện những dịch vụ liên quan đến giao dịch xuất nhập khẩu; những giao dịch như chuyển tiền kiều hối, hạch toán ký quỹ, ngoại bảng... được thực hiện tại phòng kế toán. Kể từ khi triển khai phần mềm mới IPCAS, phòng thanh toán quốc tế đã thực hiện đầy đủ các chức năng. Trong năm đầu thành lập, phí dịch vụ TTQT mới chỉ đạt 3,5 nghìn USD, sau gần 10 năm hoạt

động, năm 2009, con số này đã tăng gấp 50 lần, đạt 173,360 USD (Nguồn: Báo cáo về dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT Hà Tây năm 2000-2009). Có được kết quả kinh doanh rất đáng khích lệ này một mặt là do sự cố gắng nỗ lực không ngừng của tập thể cán bộ NHNo&PTNT Hà Tây, mặt khác là do chi nhánh đã tham gia vào chương trình hiện đại hoá ngân hàng nhằm tận dụng tối đa lợi ích của công nghệ hiện đại như: Sử dụng hệ thống SWIFT trong giao dịch quốc tế, đã có mã SWIFT riêng, cho phép có thể giao dịch trực tiếp với NH nước ngoài thông qua tài khoản NOSTRO, VOSTRO, 100% các máy tính được kết nối mạng toàn cầu, cho phép các nhân viên có thể tiếp cận những thông tin mới nhất.

Hiện nay, ngân hàng đang thực hiện dịch vụ TTQT dưới ba hình thức chính là: tín dụng chứng từ, nhờ thu, chuyển tiền. Doanh thu về TTQT liên tục tăng đã phần nào chứng minh sự nỗ lực đáng kể của cán bộ, nhưng điều này chưa phản ánh được tiềm năng thực sự của ngân hàng. Tại địa bàn tỉnh Hà Tây cũ, ngành nông nghiệp là mũi nhọn, có rất nhiều làng nghề truyền thống, nổi tiếng với sản phẩm thủ công mỹ nghệ như: Lụa Hà Đông, gốm sứ, mây tre đan... Do vậy, nhu cầu xuất khẩu sản phẩm thủ công mỹ nghệ ra thị trường quốc tế đang ngày càng phát triển.

Với địa bàn đầy tiềm năng, nguồn lực ngân hàng lớn, đội ngũ cán bộ trình độ cao, trang thiết bị hiện đại, chi nhánh không ngừng phấn đấu thực hiện tốt chức năng trung gian thanh toán trong TTQT để thông suốt quá trình XNK, kinh doanh ngoại tệ và phối hợp với các phòng ban hoàn thiện và phát triển hoạt động tài trợ XNK nhằm đa dạng hoá dịch vụ, tăng doanh thu, nâng cao vị thế và uy tín của NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây nói riêng và NHNo&PTNT Việt Nam nói chung.

Bảng 2.9. Doanh số thanh toán quốc tế từ năm 2005-2009

Đơn vị: ngàn USD

Năm Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	Tăng/giảm năm 2009
Doanh số thanh toán LC xuất	8,530	10,980	11,470	9,560	11,511	20.4%
<i>Tỷ trọng</i>	20.2%	18.4%	16.8%	11.9%	11.3%	
Doanh số thanh toán LC nhập	8,544	12,400	11,460	18,070	18,150	0.4%
<i>Tỷ trọng</i>	20.2%	20.8%	16.8%	22.6%	17.9%	
Doanh số chuyển tiền	23,856	34,987	43,997	51,077	71,469	39.9%
<i>Tỷ trọng</i>	56.4%	58.7%	64.3%	63.8%	70.4%	
Doanh số nhờ thu	1,370	1,247	1,451	1,360	380	-72.1%
<i>Tỷ trọng</i>	3.2%	2.1%	2.1%	1.7%	0.4%	
Tổng	42,300	59,614	68,378	80,067	101,510	26.8%

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

2.2.2. KẾT QUẢ VỀ DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

2.2.2.1. Dịch vụ thanh toán chuyển tiền

a/ Thanh toán chuyển tiền đi:

* Quy trình nghiệp vụ:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ:

Khi khách hàng mang chứng từ tới Ngân hàng xin làm thủ tục thanh toán chuyển tiền, thanh toán viên của chi nhánh sẽ yêu cầu doanh nghiệp xuất trình hồ sơ pháp lý (đối với khách hàng giao dịch lần đầu tiên)

Hồ sơ pháp lý gồm có:

- Giấy đăng ký kinh doanh
- Giấy đăng ký mã số thuế
- Giấy đăng ký mã số kinh doanh xuất nhập khẩu
- Quyết định bổ nhiệm giám đốc và kế toán trưởng
- Biên bản họp Hội đồng thành viên sáng lập và điều lệ hoạt động của công ty (nếu có)

Nếu hồ sơ pháp lý là hợp pháp, thanh toán viên sẽ kiểm tra hồ sơ chuyển tiền.

Hồ sơ chuyển tiền gồm có:

- Lệnh chuyển tiền (theo mẫu của NHNo Hà Tây)
- Hợp đồng nhập khẩu (bản sao có dấu sao y bản chính của khách hàng)
- Hợp đồng mua ngoại tệ (theo mẫu của NHNo Hà Tây- trường hợp khách hàng không có ngoại tệ trong tài khoản tiền gửi)
- Bộ chứng từ về hàng hoá và chứng từ vận tải (trường hợp thanh toán sau khi đã nhận hàng)

Căn cứ vào bộ hồ sơ xuất trình, thanh toán viên sẽ kiểm tra tính đầy đủ, xác thực và phù hợp của các chứng từ đồng thời kiểm tra và xác nhận số dư tài khoản của khách hàng.

Bước 2: Hạch toán:

Nếu hồ sơ phù hợp, thanh toán viên tiến hành lập điện MT103 trong hệ thống SWIFT nội bộ.

Nợ: TK TGKH

Có: TK 711002 (phí chuyển tiền)

Có: TK 453101 (thuế VAT phải nộp)

Có: TK 519101 (TK điều chuyển vốn giữa chi nhánh với trụ sở chính).

Bước 3: Truyền điện đi nước ngoài

Thanh toán viên trình lãnh đạo Phòng và Ban giám đốc duyệt điện MT103. Sau khi được ban giám đốc phê duyệt, lãnh đạo Phòng truyền điện về Sở giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam và từ đây điện được chuyển tiếp ra nước ngoài cho người thụ hưởng. Sau đó, điện MT103 và các chứng từ liên quan được sao 02 bản, trong đó: 01 bản lưu hồ sơ chuyển tiền, 01 bản trả cho khách hàng.

***Doanh số chuyển tiền đi:**

Bảng 2.10. Doanh số chuyển tiền đi tại NHNo Hà Tây

Đơn vị: ngàn USD

Năm	Chuyển tiền đi		
	Doanh số	Tăng/giảm	
		USD	%
2005	6,348	-	100
2006	3,810	-2,538	-40
2007	3,820	10	0.3
2008	4,257	437	11.3
2009	15,295	11,038	259.3

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Theo yêu cầu của khách hàng, dịch vụ chủ yếu được sử dụng tại NHNo Hà Tây là chuyển tiền bằng điện thông qua hệ thống SWIFT. Năm 2005 doanh số chuyển tiền đi là 6,3 triệu USD . Nhưng ba năm sau đó, doanh số chuyển tiền đi đều giảm so với năm 2005. Điều này có thể là do các khách hàng NK đã chuyển dần sang phương thức thanh toán khác thận trọng, đảm bảo an toàn hơn như phương thức TDCT. Tuy nhiên, năm 2009, doanh số chuyển tiền đi tăng mạnh, đạt 15,295 USD. Nguyên nhân chủ yếu của sự tăng trưởng này bắt nguồn từ chủ trương thắt chặt tín dụng của NHNo&PTNT Hà Tây. Trong bối cảnh đó, chuyển tiền là lựa chọn tối ưu cho các doanh nghiệp để không bị đọng vốn do tỷ lệ ký quỹ cao nếu áp dụng phương pháp tín dụng chứng từ.

b/ Thanh toán chuyển tiền đến:*** Quy trình nghiệp vụ:****Bước 1: Nhận điện**

Thanh toán viên truy cập vào chương trình SWIFT nội bộ kiểm tra các bức điện được chuyển đến từ Sở giao dịch- NHNo&PTNT Việt nam. Căn cứ vào các bức điện MT103 được chuyển tới, thanh toán viên tiến hành kiểm tra nội dung bức điện.

Bước 2: Hạch toán

Nếu bức điện phù hợp, thanh toán viên hạch toán ngoại tệ vào tài khoản chỉ định đồng thời báo bằng điện thoại, fax... cho khách hàng biết.

***Doanh số chuyển tiền đến:**

Bảng 2.10. Doanh số chuyển tiền đến tại NHNo Hà Tây

Đơn vị: ngàn USD

Năm	Chuyển tiền đến		
	Doanh số	Tăng/giảm	
		USD	%
2005	17,508	-	100
2006	31,177	13,669	78.1
2007	40,177	9,000	28.9
2008	46,820	6,643	16.5
2009	56,174	9,354	20

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Ngược lại với doanh số chuyển tiền đi, doanh số chuyển tiền đến tăng đều qua các năm từ 2005-2009. Điều này chứng tỏ rằng chính sách thu hút ngoại tệ của Chi nhánh rất hiệu quả.

Tóm lại phương thức chuyển tiền được sử dụng phổ biến trong các doanh nghiệp XK bởi 2 lý do sau:

- Thứ nhất: Phương thức này đơn giản, thuận tiện và chi phí thấp
- Thứ hai: Các doanh nghiệp xuất nhập khẩu có thêm thời gian để đàm phán, tìm hiểu các đối tác, do vậy sẽ không cần nhiều các biện pháp để hạn chế rủi ro như phương thức nhờ thu hay TDCT.

2.2.2.2. Nhờ thu:

Trên thực tế, phương thức nhờ thu hồi phiếu tron chưa được sử dụng phổ biến ở NHNo Hà Tây bởi nó tiềm ẩn nhiều rủi ro. Hầu hết các khách hàng XK nếu không sử dụng phương thức tín dụng chứng từ thì đều sử dụng phương thức nhờ thu kèm chứng từ để đòi tiền các doanh nghiệp nhập khẩu của họ.

Chính vì độ an toàn không cao nên chỉ trong những giao dịch mà người mua và người bán thực tin tưởng lẫn nhau, đã từng giao dịch lâu dài thì họ mới sử dụng phương thức nhờ thu. Do vậy, trong 3 phương thức thanh toán xuất nhập khẩu thì phương thức nhờ thu ít được sử dụng nhất không chỉ ở NHNo Hà Tây nói riêng và các ngân hàng thương mại nói chung.

***Quy trình nghiệp vụ phương thức nhờ thu kèm chứng từ:**

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra chứng từ

Sau khi nhận được bộ chứng từ nhờ thu đến, NHNo Hà Tây có trách nhiệm:

- Kiểm tra lệnh nhờ thu của người gửi chứng từ, lệnh nhờ thu phải đảm bảo cung cấp các chỉ dẫn một cách chính xác, đầy đủ và toàn diện như: tên, địa chỉ của người thanh toán, người gửi chứng từ, chỉ dẫn và hướng dẫn thanh toán phải rõ ràng.

- NHNo Hà Tây chỉ được phép thực hiện theo đúng những hướng dẫn được đưa ra trong lệnh nhờ thu.

- Nếu chỉ dẫn không rõ ràng hoặc vì một lý do nào đó không thể thực hiện được các chỉ dẫn đưa ra trong lệnh nhờ thu thì NHNo Hà Tây phải tìm cách báo ngay cho bên gửi chứng từ nhờ thu.

- NHNo Hà Tây không có trách nhiệm kiểm tra nội dung của bất cứ chứng từ nào có liên quan đến bộ chứng từ nhờ thu, tuy nhiên trước khi thông báo hoặc gửi bộ chứng từ cho người trả tiền, thanh toán viên phải đối chiếu số lượng và loại chứng từ thực tế nhận được với bảng liệt kê chứng từ trên lệnh nhờ thu, nếu phát hiện sự khác biệt hoặc thiếu mất chứng từ so với liệt kê, Chi nhánh phải lập tức báo ngay cho bên gửi chứng từ.

Bước 2: Thông báo và xử lý chứng từ:

Sau khi nhận và kiểm tra chứng từ như quy định trên, Chi nhánh tiến hành lập thông báo nhờ thu gửi cho khách hàng, người có trách nhiệm thanh toán hay chấp nhận thanh toán như chỉ dẫn trong lệnh nhờ thu.

Chi nhánh chỉ giao chứng từ cho khách hàng khi nhận đủ số tiền phải thanh toán cho người hưởng (đối với chứng từ nhờ thu thanh toán ngay (D/P) hoặc nhận được sự chấp nhận thanh toán (đối với chứng từ nhờ thu chấp nhận (D/A) từ khách hàng.

Bước 3: Thanh toán, chấp nhận:

Khi nhận được tiền thanh toán, Chi nhánh phải thanh toán ngay cho người hưởng theo đúng chỉ dẫn của lệnh nhờ thu.

Khi nhận được sự chấp nhận thanh toán của người trả tiền, Chi nhánh phải thông báo cho người gửi chứng từ sự chấp nhận trả tiền thông qua Telex hoặc thông qua tập tin MT N99 trong mạng thanh toán của NHNo Việt Nam.

*** Doanh số thanh toán nhờ thu đến:**

Bảng 2.11. Doanh số thanh toán nhờ thu đến các năm 2005-2009

Đơn vị: ngàn USD

Chỉ tiêu	Số giao dịch	Doanh số	Tăng/giảm	
			USD	%
2005	96	1,370	-	100
2006	120	1,247	-123	-9%
2007	145	1,451	204	16.4%
2008	132	1,360	-91	-6.3%
2009	30	380	350	-7.9%

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Năm 2005, năm năm kể từ khi thực hiện TTQT tại NHNo Hà Tây, phương thức nhờ thu đạt 120 giao dịch, với giá trị là 1,247 ngàn USD. Ba năm sau, năm 2006, 2007, 2008 số lượng giao dịch này đã tăng lên xấp xỉ 1,5 lần nhưng giá trị giao dịch thì không tăng lên nhiều. Mặc dù giá trị giao dịch theo phương thức nhờ thu là nhỏ so với các phương thức khác tại NHNo Hà Tây nhưng đó cũng là một kết quả đáng khích lệ, đóng góp vào doanh thu trong TTQT. Tuy nhiên sang năm 2009, cả số lượng và giá trị giao dịch thanh toán theo phương thức nhờ thu giảm rất mạnh (giảm hơn 3,5 lần cả về số lượng và giá trị). Điều đó chứng tỏ các doanh nghiệp XNK đã lựa chọn phương thức chuyển tiền và TDCT nhiều hơn cho các giao dịch của mình.

2.2.2.3. Dịch vụ thanh toán tín dụng chứng từ

Trong tất cả các phương thức TTQT được sử dụng hiện nay thì TDCT được xem là đảm bảo an toàn nhất cho cả bên mua và bán. Đối với người mua, TDCT đảm bảo cho họ là hàng hoá đã được giao mới phải thanh toán. Đối với người bán, TDCT đảm bảo họ sẽ được thanh toán đầy đủ tiền hàng miễn là họ xuất trình tới ngân hàng phát hành bộ chứng từ phù hợp với điều kiện và điều khoản của TDCT.

Ngay từ khi phòng Kinh doanh ngoại hối được thành lập tại NHNo Hà Tây thì TDCT được xem là một dịch vụ tiên phong khi giới thiệu tới khách hàng.

a/ Dịch vụ thanh toán thư tín dụng nhập khẩu.

*** Quy trình nghiệp vụ:**

Bước 1: Phát hành thư tín dụng.

- Tiếp nhận và thẩm định hồ sơ:

Khi có doanh nghiệp nhập khẩu yêu cầu mở L/C, thanh toán viên sẽ yêu cầu doanh nghiệp xuất trình hồ sơ pháp lý và hồ sơ mở thư tín dụng. Nếu hồ sơ pháp lý hợp pháp, thanh toán viên sẽ kiểm tra hồ sơ mở L/C.

Hồ sơ mở L/C gồm có:

- Đơn yêu cầu mở L/C (theo mẫu của NHNo Việt Nam)
- Hợp đồng nhập khẩu (bản sao có dấu sao y bản chính của khách hàng)
- Văn bản pháp lý cho phép nhập khẩu của Bộ công thương hoặc các cơ quan quản lý chuyên ngành.

Cụ thể, thanh toán viên sẽ kiểm tra các điều khoản trong L/C có rõ ràng hoặc mâu thuẫn không, thẩm định các điều kiện của thư tín dụng như: loại L/C, điều kiện trả tiền, phương thức giao hàng, loại hàng hoá nhập khẩu...

Bước 2: Ký quỹ mở L/C:

Phòng Kinh doanh ngoại hối và phòng tín dụng cùng phối hợp, đề nghị mức ký quỹ hợp lý căn cứ vào uy tín của khách hàng và loại hàng hoá nhập khẩu.

Sau đó, dựa trên nội dung thẩm định và ý kiến đề xuất của phòng Kinh doanh ngoại hối và phòng Tín dụng, Giám đốc chi nhánh ký duyệt tờ trình mở L/C và các chứng từ kèm theo.

Bước 3: Phát hành L/C:

Sau khi Hồ sơ xin mở L/C được phê duyệt và nhận tiền ký quỹ của khách hàng, chi nhánh hạch toán:

Nợ: TK TGKH (hoặc TM)

Có: TK 427201 (tiền ký quỹ để mở L/C)

Và hạch toán thu các loại phí liên quan:

Nợ: TK TGNT của KH

Có: TK 711009 (thu phí dịch vụ)

Có: TK 711036 (thu điện phí)

Có: TK 453101 (thuế VAT phải nộp)

Đồng thời, hạch toán ngoại bảng:

Nợ: TK 925102

Có: TK 925101

Sau đó, thanh toán viên sẽ thực hiện mở L/C theo mẫu điện SWIFT MT700/MT701 rồi chuyển thư tín dụng tới NHTB. Trong nội dung của L/C phải qui định rõ việc thu phí thông báo L/C, chi nhánh sẽ yêu cầu NHTB thu phí trước khi trả L/C cho người thụ hưởng.

Bước 2: Sửa đổi L/C (nếu có):

Khi có yêu cầu sửa đổi thư tín dụng, thanh toán viên sẽ kiểm tra tính hợp lệ của sửa đổi (có đủ chữ ký theo thẩm quyền hay không). Tiếp theo, tùy thuộc vào đề nghị sửa đổi, thanh toán viên sẽ yêu cầu khách hàng bổ sung thêm các điều kiện ràng buộc khác (phí, tăng ký quỹ...) và trình giám đốc phê duyệt; sau đó thanh toán viên lập sửa đổi theo mẫu điện MT707 và chuyển tới NHTB, đồng thời hạch toán thu phí sửa đổi (nếu người mở L/C chịu phí) và các loại phí liên quan.

Bước 3: Tiếp nhận, kiểm tra bộ chứng từ và thanh toán:

Khi tiếp nhận bộ chứng từ do cơ quan chuyển phát chứng từ gửi đến, thanh toán viên sẽ tiến hành xem xét danh mục, số lượng chứng từ, loại chứng từ... nhằm kiểm tra, đối chiếu sự phù hợp về số lượng và nội dung của mỗi loại chứng từ so với các điều kiện và điều khoản qui định trong L/C và các sửa đổi có liên quan.

Sau khi kiểm tra chứng từ và ghi ý kiến của mình trên phiếu kiểm tra chứng từ, thanh toán viên sẽ tiến hành thông báo kết quả kiểm tra chứng từ cho người xin

mở L/C. Tùy thuộc vào kết quả kiểm tra chứng từ và quyết định của người xin mở L/C mà ngân hàng yêu cầu khách hàng chấp nhận thanh toán, thanh toán hoặc lập điện từ chối thanh toán...

Khi bộ chứng từ là hợp lệ hoặc khi nhà nhập khẩu đồng ý thanh toán, chi nhánh sẽ ghi nợ tài khoản khách hàng:

- Nếu khách hàng đủ khả năng thanh toán:

Nợ: TK TGKH

Nợ: TK 427201 (TG ký quỹ để mở L/C)

Nợ: TK 1021 (TM ngoại tệ)

Có: TK 519101 (TK điều chuyển vốn giữa chi nhánh với trụ sở chính).

- Nếu khách hàng không đủ khả năng thanh toán, chi nhánh sẽ lập hồ sơ cho vay bắt buộc và hạch toán:

Nợ: TK 428201 (tiền ký quỹ để mở L/C)

Nợ: TK cho vay khách hàng

Có: TK 519101 (TK điều chuyển vốn giữa chi nhánh với trụ sở chính)

Sau đó, thanh toán viên sẽ lập điện theo mẫu điện SWIFT MT202 và truyền điện tới NHTB.

*** Doanh thu dịch vụ thanh toán thư tín dụng nhập khẩu:**

Bảng 2.12. Doanh số thanh toán nhập khẩu theo phương thức TDCT năm 2005-2009

Đơn vị: ngàn USD

Năm	L/C nhập		
	Doanh số	Tăng/giảm	
		USD	%
2005	8,544	-	100
2006	12,400	3,856	45.1
2007	11,460	-940	-7.6
2008	18,070	6,610	57.7
2009	18,150	80	0.4

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Theo bảng số liệu trên, nhìn chung các năm 2005, 2006, 2008, 2009 doanh số L/C nhập khẩu đều tăng, đóng góp không nhỏ vào doanh thu của dịch vụ TTQT. Tuy nhiên năm 2007, một số doanh nghiệp XNK trước đây thường thanh toán bằng phương thức tín dụng chứng từ, nhưng khi đã tin tưởng vào bạn hàng, họ chuyển sang thanh toán bằng phương thức chuyển tiền, do đó doanh số này giảm so với năm 2006. Mặc dù vậy, không thể phủ nhận rằng, TDCT đã chiếm một vị trí quan trọng trong thanh toán nhập khẩu, là dấu hiệu đáng khích lệ tại NHNo Hà Tây. Tuy nhiên giá trị này chưa phải đã phản ánh hết tiềm năng về thanh toán xuất nhập khẩu của tỉnh Hà Tây cũ. Hy vọng rằng trong tương lai NHNo Hà Tây sẽ khai thác tốt hơn nữa tiềm năng về thanh toán xuất nhập khẩu để đẩy mạnh doanh thu thanh toán theo phương thức TDCT.

b/ Thanh toán thư tín dụng xuất khẩu:

***Quy trình nghiệp vụ:**

Tỉnh Hà Tây cũ nổi tiếng với các làng nghề truyền thống như mây tre đan, đồ gỗ mỹ nghệ, khảm, gốm sứ, thêu ren, vải lụa... vì thế các mặt hàng xuất khẩu chủ lực là sản phẩm từ các làng nghề truyền thống này.

Đóng vai trò là ngân hàng phục vụ nhà XK, ngân hàng thực hiện các thao tác nghiệp vụ sau:

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra thư tín dụng:

Tất cả các L/C, sửa đổi L/C trước khi chuyển tới Chi nhánh đều được Sở giao dịch- NHNo Việt Nam kiểm tra, xác thực đúng mã, đúng mẫu điện quy định (nếu bằng điện SWIFT) hoặc xác định được đúng mẫu chữ ký, đúng người có thẩm quyền ký (nếu bằng thư). Nếu bức điện bị chập hoặc bị lỗi, thư bị mờ, rách, Sở giao dịch phải thông báo cho ngân hàng gửi để yêu cầu chuyển phát lại trước khi giao cho chi nhánh.

Khi chi nhánh nhận được L/C (sửa đổi L/C) sẽ kiểm tra tên, địa chỉ của người hưởng lợi, các chỉ dẫn của NHPH, loại L/C (xác nhận hay chuyển nhượng...) để lựa chọn hình thức thông báo cho phù hợp. Sau đó lập số tham chiếu, vào sổ, nhập dữ liệu vào máy tính để theo dõi thông báo L/C.

Bước 2: Thông báo và thu phí thông báo L/C:

Sau khi hoàn tất việc kiểm tra, kiểm soát, thanh toán viên lập thông báo gửi tới khách hàng, đồng thời hạch toán thu phí thông báo L/C (sửa đổi L/C).

Nợ: TK 1102 (TK tiền gửi của khách hàng)

Có: TK 711 (thu phí dịch vụ)

Có: TK 453101 (thuế VAT phải nộp)

Bên cạnh việc thông báo L/C (sửa đổi L/C) cho người thụ hưởng, NHNo Hà Tây còn tư vấn các điều khoản của thư tín dụng cho khách hàng. Đây là một hình thức nâng cao uy tín của Chi nhánh, giúp Chi nhánh thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Bước 3: Tiếp nhận và kiểm tra bộ chứng từ xuất khẩu:

Danh mục các chứng từ cần kiểm tra gồm có:

- Thư thông báo L/C, sửa đổi L/C (nếu có)
- L/C gốc và sửa đổi L/C (nếu có)
- Bộ chứng từ kèm theo.

Thanh toán viên sẽ phải kiểm tra sự phù hợp về nội dung, số lượng chứng từ so với các điều kiện, điều khoản qui định trong L/C và sửa đổi L/C, sự phù hợp giữa

các chứng từ với nhau và ghi ý kiến của mình trên phiếu kiểm tra chứng từ. Nếu có sai sót, phải thông báo cho khách hàng để họ sửa chữa, thay thế chứng từ hoặc lập văn bản bảo lưu lỗi.

Nếu khách hàng yêu cầu chiết khấu bộ chứng từ, ngân hàng sẽ xem xét các yếu tố liên quan như: L/C có được xác nhận hay không, chứng từ có phù hợp hay không, uy tín của NHPH, uy tín của khách hàng và bản thân mặt hàng xuất khẩu trong L/C.

Bước 4: Lập thư gửi chứng từ đòi tiền:

Sau khi kiểm tra bộ chứng từ, thanh toán viên sẽ lập thư đòi tiền NHPH, ngân hàng hoàn trả hay bên thứ ba khác.

Bước 5: Theo dõi tiền về, tra soát và thanh toán cho người thu hưởng:

Khi nhận được báo có của NHPH, Ngân hàng hoàn trả hay bên thứ ba khác, Chi nhánh sẽ tiến hành chi trả tiền cho người bán và thu các loại phí liên quan.

Bảng 2.12. Doanh số thanh toán xuất khẩu theo phương thức TDCT năm 2005-2009

Đơn vị: ngàn USD

Năm	L/C xuất		
	Doanh số	Tăng/giảm	
		USD	%
2005	8,530	-	100
2006	10,980	2,450	83.8
2007	11,215	235	2.1
2008	11,457	242	2.2
2009	11,511	54	0.5

Nguồn : Báo cáo KQHDKD 2005-2009 NHNo&PTNT Hà Tây

Nhìn chung, doanh số L/C xuất tăng đều qua các năm từ 2005-2009, đóng góp không nhỏ vào doanh thu dịch vụ TTQT. Tuy nhiên tại Chi nhánh, doanh số L/C xuất thấp hơn nhiều so với doanh số L/C nhập. Đây là tình trạng chung của khá

hiều ngân hàng tham gia hoạt động thanh toán quốc tế, nguyên nhân chủ yếu là do nước ta đang nhập siêu, cán cân thương mại mất cân bằng giữa nhập và xuất.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

2.3.1. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC:

2.3.1.1. Chỉ tiêu gián tiếp

Tuy hoạt động kinh tế đối ngoại tại NHNo Hà Tây mới chỉ bắt đầu từ năm 2000, kinh nghiệm chưa nhiều nhưng do Chi nhánh chú trọng đẩy mạnh dịch vụ thanh toán quốc tế và luôn có những nỗ lực không ngừng nên đã đạt được những kết quả đáng khích lệ.

Thứ nhất: Dịch vụ thanh toán quốc tế tích cực hỗ trợ tà trợ xuất nhập khẩu.

Để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng là doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu, chi nhánh đã thực hiện cho một số doanh nghiệp đủ điều kiện vay để thu mua hàng hoá xuất khẩu và thu nợ từ nguồn ngoại tệ thu về. Dựa vào hợp đồng ngoại thương và căn cứ vào L/C sẽ được thông báo, chi nhánh cấp tín dụng để khách hàng mua nguyên vật liệu, hàng hoá, và thông thường, nếu doanh nghiệp cam kết sẽ thông báo L/C và gửi bộ chứng từ thanh toán qua chi nhánh, khi đó chi nhánh sẽ áp dụng mức lãi xuất thấp hơn.

Ngoài việc cấp tín dụng cho khách hàng, ngân hàng còn xem xét việc chiết khấu bộ chứng từ nếu khách hàng yêu cầu và thực hiện bảo lãnh nhận hàng, những hoạt động này góp phần làm giảm bớt khó khăn về tài chính cho các doanh nghiệp đồng thời làm tăng uy tín, hình ảnh của chi nhánh.

Thứ hai: Dịch vụ thanh toán quốc tế góp phần tăng cường vốn bằng ngoại tệ cho Chi nhánh.

Hoạt động thanh toán quốc tế phát triển đã đem lại một lượng ngoại tệ đáng kể cho chi nhánh đồng thời cũng tạo ra một nhu cầu ngoại tệ phục vụ cho hoạt động này. Các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhập khẩu phần lớn đều không tích trữ sẵn một lượng ngoại tệ lớn để phục vụ cho việc thanh toán tiền hàng nhập khẩu. Mặt khác, các doanh nghiệp xuất khẩu sau khi xuất hàng và thu tiền thường không

tích trữ lại toàn bộ lượng ngoại tệ đó mà sử bán lại cho ngân hàng hoặc trả nợ vay từ giao dịch trước đó. Các hoạt động này đều làm tăng thu ngoại tệ cho Chi nhánh. Chính vì vậy, có thể nói sự phát triển của hoạt động thanh toán quốc tế đã tạo ra một lượng cung cầu ngoại tệ lớn cho ngân hàng, theo đó sẽ thúc đẩy hoạt động tín dụng và hoạt động kinh doanh ngoại tệ phát triển.

Thứ ba: Dịch vụ thanh toán quốc tế hỗ trợ cho việc phát triển các dịch vụ ngân hàng khác một cách hiệu quả.

Giữa các nghiệp vụ của ngân hàng thương mại có mối quan hệ hữu cơ với nhau. Sự phát triển của một nghiệp vụ này sẽ hỗ trợ cho các nghiệp vụ liên quan phát triển. Trong những năm qua, sự phát triển của dịch vụ thanh toán quốc tế đã tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động khác của NHNo Hà Tây phát triển. Đại đa số các nhu cầu thanh toán quốc tế của các doanh nghiệp nhập khẩu đều cần sự hỗ trợ vốn ngoại tệ của ngân hàng. Do đó gắn liền với việc cung cấp dịch vụ thanh toán quốc tế cho khách hàng là nghiệp vụ mua bán ngoại tệ. Chính sự phát triển của nghiệp vụ thanh toán quốc tế trong những năm vừa qua đã tạo điều kiện cho nghiệp vụ kinh doanh tiền tệ của NHNo Hà Tây phát triển. Bên cạnh đó, trong hoạt động thanh toán quốc tế luôn có một khoảng thời gian chờ như thời gian chờ từ khi có nhu cầu đến khi phải thanh toán hoặc thời gian chờ từ khi giao hàng, gửi chứng từ đến khi được thanh toán. Đó chính là điều kiện tốt cho việc tiến hành các giao dịch kinh doanh ngoại hối tại Chi nhánh để vừa có thể tăng hiệu quả sử dụng ngoại tệ vừa là một biện pháp phòng tránh rủi ro hối đoái.

Thứ tư: Uy tín của NHNo Hà Tây ngày càng được tăng cường trên trường quốc tế cũng như ở trong nước.

NHNo Hà Tây có truyền thống trong lĩnh vực hỗ trợ phát triển nông nghiệp nông thôn, có truyền thống trong kinh doanh đối nội. Kể từ năm 2000, NHNo Hà Tây bắt đầu tiến hành các hoạt động kinh doanh đối ngoại. Chính vì vậy, uy tín của NHNo Hà Tây trên trường quốc tế còn chưa lớn, khách hàng trong nước chỉ biết đến NHNo Hà Tây là một ngân hàng cung cấp các sản phẩm dịch vụ nội địa.

Sự phát triển các dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo Hà Tây, đặc biệt trình độ xử lý nghiệp vụ ngày càng cao của cán bộ thanh toán quốc tế, sự tuân thủ chặt chẽ các thông lệ quốc tế đảm bảo an toàn trong giao dịch, đã góp phần tạo niềm tin của các ngân hàng đối tác nước ngoài cũng như khách hàng trong nước. Ngày càng nhiều ngân hàng và đối tác nước ngoài biết đến NHNo Hà Tây với chữ tín cao trong hoạt động thanh toán quốc tế và chỉ định NHNo Hà Tây thực hiện các dịch vụ như ở L/C, thông báo L/C, thương lượng chứng từ, chuyển tiền, nhờ thu...

Hơn thế nữa, ở trong nước, các ngân hàng bạn cũng như khách hàng đã biết đến NHNo Hà Tây không chỉ trong lĩnh vực kinh doanh đối nội mà cả trên lĩnh vực kinh doanh đối ngoại. NHNo Hà Tây đã được khách hàng và ngân hàng tin tưởng và chọn làm đối tác và đầu mối trong các dự án đồng tài trợ giá trị lớn, cũng như được chỉ định là ngân hàng phát hành và thanh toán L/C.

Như vậy, dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT CN Hà Tây đã tạo điều kiện cho các hoạt động khác của Chi nhánh phát triển, như hoạt động tín dụng, hoạt động kinh doanh ngoại hối... Ngoài ra cũng góp phần vào việc tái tạo nguồn ngoại tệ cho bản thân Chi nhánh và cho toàn hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

2.3.1.2. Chỉ tiêu trực tiếp.

Đơn vị tính: VNĐ

Chỉ tiêu	NH TMCP Ngoại thương	NHNo Hà Tây
DTQT	852,002,046,416	3,772,256,719
CFQT	212,999,410,511	1,008,355,964
LNQT	633,002,635,905	2,763,900,755
DTDV	1,400,001,002,776	20,323,851,856
TLN	5,688,270,935,634	1,214,038,333,816
VTC	12,100,860,260,000	-
TTS	256,053,218,985,601	-

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2009 của NH TMCP Ngoại thương và NHNo Hà Tây)

a/ Chỉ tiêu tuyệt đối:

Chỉ tiêu	NH TMCP Ngoại thương	NHNo Hà Tây
DTQT	852,002,046,416	3,772,256,719
CFQT	212,999,410,511	1,008,355,964
LNQT	633,002,635,905	2,763,900,755

b/ Chỉ tiêu tương đối

Chỉ tiêu	NH TMCP Ngoại thương	NHNo Hà Tây
LNQT/DTQT	0,74%	0,73%
CFQT/DTQT	0,25%	0,27%
DTQT/DTDV	0,61%	0,19%
LNQT/TLN	0,1%	0,002%
LNQT/VTC	0,05%	4,40%
LNQT/TTS	0,002%	0,04%
DTQT/VTC	0,07%	-
DTQT/TTS	0,003%	-

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam được thành lập vào ngày 01/04/1963 theo Quyết định số 115/CP do Hội đồng chính phủ ban hành ngày 30 tháng 10 năm 1962 trên cơ sở tách ra từ cục quản lý ngoại hối trực thuộc Ngân hàng trung ương (nay là NHNN). Theo quyết định nói trên, NHNT đóng vai trò là ngân hàng chuyên doanh đầu tiên của Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực kinh tế đối ngoại bao gồm cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế, và các dịch vụ kinh tế đối ngoại khác... Trải qua gần 45 năm xây dựng và trưởng thành, NHNT luôn dẫn đầu trên

phương diện hoạt động đối ngoại trong đó thanh toán quốc tế là lĩnh vực kinh doanh truyền thống mà NHNT luôn giữ vị trí số một trong hệ thống NHTM Việt Nam.

Theo bảng số liệu trên ta có thể thấy, lợi nhuận của NHNT đối với dịch vụ TTQT chiếm tỷ lệ rất lớn trong tổng lợi nhuận (0,1%), trong khi đó, tại NHNo Hà Tây, tỷ lệ này rất nhỏ bé (0,002%). Điều đó chứng tỏ, dịch vụ TTQT chưa được quan tâm phát triển đúng mức nên không thể là lĩnh vực kinh doanh mũi nhọn của Chi nhánh. Tuy nhiên tỷ số LNQT/DTQT của NHNo Hà Tây (0,73%) tuy có thấp hơn so với NHNT (0,74%) nhưng không phải là sự chênh lệch quá lớn. Lý do tỷ lệ lợi nhuận dịch vụ TTQT của NHNo Hà Tây giảm so với NHNT là vì chi phí cho dịch vụ này quá cao (tỷ lệ CFQT/DTQT là 0,27%) trong khi đó, tỷ lệ CFQT/DTQT của NHNT chỉ là 0,25%. Như vậy, NHNo Hà Tây cần có biện pháp giảm chi phí để tăng lợi nhuận cho dịch vụ TTQT. Ngoài ra, các tỷ lệ còn lại không đánh giá đúng được chất lượng dịch vụ TTQT của NHNo Hà Tây do Chi nhánh không phải là đơn vị hạch toán độc lập nên TTS và VTC của Chi nhánh phụ thuộc vào NHNo Việt Nam.

Như vậy, so với NHNT- Ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ đối ngoại, chất lượng dịch vụ TTQT của NHNo Hà Tây với các số liệu chỉ tiêu tương đối nêu trên là tương đối tốt. Vì vậy, song song với việc phát huy ưu điểm, hạn chế nhược điểm, NHNo Hà Tây có cơ sở để hy vọng rằng trong thời gian không xa, nếu được sự quan tâm đầu tư đúng mức, dịch vụ TTQT có thể trở thành lĩnh vực mũi nhọn, mang lại nhiều lợi nhuận cho Chi nhánh.

2.3.2. HẠN CHẾ:

Thứ nhất: Tổng thu dịch vụ chưa tương xứng với tiềm năng của NHNo&PTNT CN Hà Tây.

Tỉnh Hà Tây cũ là vùng kinh tế trọng điểm Bắc bộ với rất nhiều các công ty, doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế khi thực hiện giao dịch xuất nhập khẩu. Mặc dù luôn có kết quả hoạt động kinh doanh tăng trưởng cao, tổng lợi nhuận qua các năm liên tục tăng nhưng khối lượng tổng thu dịch vụ từ hoạt động

thanh toán quốc tế của NHNo&PTNT CN Hà Tây vẫn giữ ở một vị trí khiêm tốn. Nghiệp vụ thanh toán quốc tế mới chỉ được coi là một nghiệp vụ phụ trợ trong hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT CN Hà Tây đặc biệt trong hoạt động tín dụng, chưa được coi là một nghiệp vụ chính cần đầu tư và phát triển nhảy vọt. Trong khi đó, theo xu thế phát triển của các ngân hàng hiện đại, lợi nhuận từ hoạt động tín dụng tuy lớn nhưng lại là nghiệp vụ mang tính rủi ro cao, trong khi nếu dịch vụ TTQT được đầu tư phát triển đúng hướng sẽ đem lại phí dịch vụ khá cao mà tính rủi ro thấp.

Thứ hai : Chưa khai thác hết nhu cầu của khách hàng

Là địa bàn có nhiều làng nghề, ngành nghề nông thôn phát triển, tỉnh Hà Tây cũ có rất nhiều doanh nghiệp chuyên kinh doanh hàng thủ công mỹ nghệ xuất khẩu. Có thể nói, nhu cầu giao dịch TTQT tại đây là rất lớn. Tuy nhiên do công tác tiếp thị chưa được quan tâm đúng mức nên số lượng khách hàng lớn hoạt động thường xuyên, ổn định tại NHNo&PTNT CN Hà Tây trong lĩnh vực TTQT chưa nhiều. Mặc dù số lượng khách hàng hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu trên địa bàn rất đông nhưng phần lớn họ mới chỉ sử dụng các dịch vụ nội địa của Chi nhánh, còn các dịch vụ thanh toán quốc tế lại sử dụng của các ngân hàng khác. Hoặc có những khách hàng có tài khoản ngoại tệ giao dịch với Chi nhánh nhưng họ chỉ sử dụng các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế của Chi nhánh với một số lượng hạn chế, còn phần nhu cầu lại, họ sử dụng sản phẩm của các Ngân hàng khác. Điều này chứng tỏ các nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế của khách hàng tại NHNo&PTNT CN Hà Tây chưa được tiếp cận và khai thác triệt để.

Thứ ba: Các sản phẩm thanh toán quốc tế ra nhập thị trường muộn và chưa đa dạng.

Trong bối cảnh thương mại quốc tế ngày càng phát triển cùng với sự bùng nổ của công nghệ thông tin thì việc đa dạng hoá, mở rộng cung cấp các sản phẩm dịch vụ TTQT mới là rất cần thiết. Tuy nhiên hiện tại, các dịch vụ thanh toán đang triển khai của NHNo Hà Tây còn nghèo nàn so với một số chi nhánh khác trong hệ thống NHNo Việt Nam cũng như so với các NHTM khác. Chi nhánh mới chỉ triển khai

các nghiệp vụ truyền thống, những giao dịch giản đơn như: chuyển tiền đi, chuyển tiền đến, nhờ thu hàng nhập, thư tín dụng...; còn nhiều dịch vụ chưa được triển khai như phát hành bảo lãnh nước ngoài, nhờ thu hàng xuất, ... Trong lĩnh vực thanh toán biên giới, mặc dù NHNo Hà Tây đã ký kết thoả thuận về thanh toán biên giới với một số ngân hàng khác trong cùng hệ thống ở vùng biên giới như: ngân hàng Lạng Sơn, ngân hàng Lào Cai, nhưng hiện nay doanh thu về biên mậu chưa nhiều, chưa tương xứng với tiềm năng của chi nhánh. Điều này làm giảm sức cạnh tranh của Chi nhánh với các ngân hàng thương mại nói chung và các ngân hàng trên trên cùng địa bàn nói riêng.

NHNo&PTNT CN Hà Tây mới tham gia hoạt động TTQT năm 2000 trong khi hoạt động TTQT của các ngân hàng thương mại khác trên địa bàn đã hoạt động ổn định với các sản phẩm dịch vụ như thanh toán séc du lịch, dịch vụ bao thanh toán, thanh toán thẻ quốc tế... đã và đang trong giai đoạn phát triển chín muồi. Trong khi đó, các sản phẩm dịch vụ cùng loại tại NHNo&PTNT CN Hà Tây mới đang trong giai đoạn nghiên cứu và đi vào triển khai thử nghiệm. Điều này là một trở ngại rất lớn cho Chi nhánh để có thể tìm được một vị trí xứng đáng trên thị trường và tạo uy tín cho các sản phẩm dịch vụ TTQT của mình. Trong bối cảnh thương mại quốc tế ngày càng phát triển cùng với sự bùng nổ của công nghệ thông tin thì việc đa dạng hoá, mở rộng cung cấp các sản phẩm dịch vụ TTQT mới là rất cần thiết. Tuy nhiên hiện tại, việc mới chỉ triển khai các nghiệp vụ truyền thống, những giao dịch giản đơn đã làm giảm sức cạnh tranh của Chi nhánh với các ngân hàng thương mại nói chung và các ngân hàng trên trên cùng địa bàn nói riêng.

2.3.3. NGUYÊN NHÂN:

2.3.3.1. *Chủ quan:*

a/ Lượng ngoại tệ phục vụ cho hoạt động TTQT còn hạn chế.

Hiện tại, nguồn ngoại tệ của NHNo Hà Tây chủ yếu là lấy từ nguồn vốn điều hoà của trụ sở chính, mua của các tổ chức tín dụng, mua của dân cư, từ tiền gửi tiết kiệm bằng ngoại tệ... Nhưng không phải lúc nào chi nhánh cũng nhận được nguồn

vốn điều hoà của trụ sở chính, trong khi đó công tác huy động nguồn từ dân cư như: mua bán ngoại tệ giao ngay, kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm vẫn còn gặp nhiều khó khăn. Chính vì nguồn ngoại tệ eo hẹp như vậy nên gây khó khăn cho chi nhánh trong việc phát triển những sản phẩm dịch vụ TTQT

Nhìn chung, sau gần 10 năm hoạt động, NHNo Hà Tây đã thu được nhiều thành công, góp phần vào kết quả kinh doanh của NHNo Việt Nam. Tuy nhiên, vẫn còn một số hạn chế cần phải định hướng và giải pháp để hoàn thiện và phát triển dịch vụ TTQT.

b/ Chi nhánh chưa thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động Marketing.

Trong điều kiện kinh doanh hiện nay, đặc biệt trong giai đoạn các ngân hàng thương mại đều ra sức phát triển để hội nhập kinh tế quốc tế, thì vấn đề cạnh tranh để phát triển ngày càng gay gắt. Trên cùng một thị trường, cùng một địa bàn, các ngân hàng đều đưa ra các loại hình sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế giống nhau, buộc các ngân hàng phải cố gắng hết sức trong việc chào bán sản phẩm dịch vụ của mình. Chính vì vậy, việc áp dụng Marketing trong hoạt động ngân hàng là điều tất yếu. Tuy nhiên tại NHNo&PTNT CN Hà Tây công tác Marketing chưa được chú trọng đúng mức; chi nhánh chưa xây dựng một chiến lược Marketing cụ thể, việc quảng bá sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng còn ít. Chính vì vậy, tuy thời gian qua số lượng khách hàng TTQT qua NHNo Hà Tây có tăng nhưng con số này vẫn còn ít so với thực lực của ngân hàng. Khách hàng hiện nay đa số là khách hàng thực hiện giao dịch NK, chưa có chính sách ưu đãi thu hút khách hàng XK như giảm phí, đòi tiền nhanh,... chưa cạnh tranh được với ngân hàng Ngoại thương và các ngân hàng nước ngoài. Khó khăn trong việc tiếp thị khách hàng do không thể đưa ra các điều kiện cạnh tranh có lợi hơn các điều kiện mà các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đang được hưởng.

c/ Năng lực của nhân viên ngân hàng chưa đáp ứng chuẩn quốc tế:

Một thách thức lớn nhất của các NHTM Việt Nam nói chung và của NHNo Hà Tây nói riêng không chỉ bởi nguồn vốn nhỏ, công nghệ lạc hậu mà còn bởi

nguồn lực con người và cơ chế quản lý hoạt động của ngân hàng còn chưa đáp ứng được so với chuẩn quốc tế. Trong NHNo Hà Tây, mức lương trung bình cho mỗi nhân viên ít hơn 250USD, so với mức 500USD tới 700USD mà các ngân hàng nước ngoài trả cho nhân viên tốt nghiệp đại học. Mặt khác, những nhân viên này lại được làm việc trong môi trường hiện đại và năng động hơn, điều này là một yếu tố có sức hút rất lớn đối với những người trẻ tuổi và năng động. Nếu NHNo Hà Tây không có những chính sách tuyển dụng và chế độ đãi ngộ thỏa đáng thì sẽ gặp khó khăn trong việc thu hút nhân tài.

Thêm vào đó trình độ ngoại ngữ của nhân viên NHNo Hà Tây cũng là một trở ngại lớn, bởi ngày nay tiếng Anh được sử dụng trong tất cả các lĩnh vực khoa học, thương mại quốc tế, ngân hàng..., trong khi đó chỉ một số ít nhân viên của ngân hàng có thể giao tiếp với khách hàng nước ngoài. Đây thực sự là một rào cản lớn, đặc biệt là khi ngân hàng muốn mở rộng qui mô hoạt động, cung ứng các sản phẩm mới để phục vụ thị trường nước ngoài hay khách hàng nước ngoài. Không những thế, kiến thức của nhân viên NHNo&PTNT CN Hà Tây về luật quốc tế, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính ngân hàng còn hạn chế. Đó là nguyên nhân chính gây ra những rủi ro trong các phương thức thanh toán quốc tế.

d/ Thiếu sự phối hợp giữa các phòng ban.

Hoạt động TTQT không chỉ liên quan đến bộ phận trực tiếp thực hiện nghiệp vụ mà còn đòi hỏi sự phối hợp của các bộ phận khác như Tín dụng, Kế toán... Tuy nhiên, từ khi đi vào hoạt động cho đến nay, việc phối hợp giữa các bộ phận phòng ban trong NHNo Hà Tây còn chưa tốt, chưa hợp lý, làm giảm hiệu quả công việc, gây khó khăn cho khách hàng. Việc quảng bá các dịch vụ của ngân hàng, tư vấn cho khách hàng vẫn còn manh mún, cục bộ theo từng bộ phận, chưa có sự kết hợp hài hoà để tạo cho khách hàng một cái nhìn tổng quan về lợi ích khi đến với NHNo Hà Tây.

2.3.3.1. Khách quan:

a/ Môi trường pháp lý chi phối các hoạt động thanh toán trong các ngân hàng chưa được hoàn thiện, thiếu sự đồng bộ.

Trong quá trình chuyển dịch cơ cấu nền kinh tế sang kinh tế thị trường có sự quản lý và điều tiết của Nhà nước theo định hướng xã hội chủ nghĩa, đảng và Nhà nước ta đã tập trung trước hết vào việc đổi mới tư duy xây dựng chiến lược và các chính sách phát triển kinh tế. Tuy nhiên trong lĩnh vực hoạt động thanh toán quốc tế, Nhà nước lại chưa có những văn bản pháp lý quy định cụ thể.

Mặc dù nhà nước đã ban hành luật ngân hàng nhưng những Nghị định và những Quyết định của Chính phủ hướng dẫn việc áp dụng luật ngân hàng vào thực tế tốn rất nhiều thời gian. Đôi khi sự khác nhau giữa luật quốc gia và UCP gây ra sự khó khăn cho việc áp dụng của các bên liên quan bởi sự hướng dẫn rất chung chung và không rõ ràng.

Hành lang pháp lý cho hoạt động thanh toán nói chung và TTQT nói riêng còn thiếu, bất cập. Các văn bản pháp lý hiện hành còn chông chéo, hiệu lực pháp lý chưa cao, nhiều qui định thiếu tính tổng quát, dẫn đến tình trạng “vừa thiếu, vừa thừa”, không đủ linh hoạt để thích nghi với tính đa dạng phong phú của các giao dịch thực tiễn. Về giao dịch TDCT các quốc gia đều có những luật hoặc các văn bản dưới luật qui định trên cơ sở thông lệ quốc tế có tính đến tính đặc thù của sự phát triển kinh tế, tập quán của nước họ. Nước ta hiện vẫn chưa có các văn bản hướng dẫn giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu để các ngân hàng thương mại áp dụng vào thực tế.

b/ Chính sách thương mại thiếu ổn định

Bên cạnh tình trạng các văn bản pháp lý điều chỉnh hoạt động TTQT mới được thông qua và đang trong giai đoạn hướng dẫn thi hành thì tình trạng các chính sách thương mại chưa ổn định cũng gây khó khăn cho cả các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và các ngân hàng. Việc thay đổi danh mục các mặt hàng được phép xuất nhập khẩu và biểu thuế áp dụng đối với từng mặt hàng của Chính phủ và các bộ

ngành liên quan là nguyên nhân dẫn đến rất nhiều hạn chế cho hoạt động TTQT. Ví dụ như khi ký kết hợp đồng xuất nhập khẩu một mặt hàng nào đó, doanh nghiệp dự tính sẽ có lãi sau khi đã trừ đi phần thuế phải nộp, nhưng đến khi mở LC để thanh toán, biểu thuế lại thay đổi và có thể sẽ làm cho doanh nghiệp bị thua lỗ,...

c/ Tỷ giá hối đoái không ổn định, thị trường ngoại hối chưa phát triển gây ra những cơn sốt về ngoại tệ, khan hiếm nguồn ngoại tệ phục vụ cho hoạt động TTQT.

Ở Việt nam hiện nay chưa có một thị trường ngoại hối hoàn chỉnh theo đúng nghĩa, nó chỉ mới ở dạng sơ khai là thị trường ngoại tệ liên ngân hàng. Do chưa phản ánh được toàn bộ cung cầu ngoại tệ của đất nước nên bản thân liều lượng dự trữ bỏ ra để can thiệp hết sức hạn hẹp của NHNN nhằm kiểm soát dao động của tỷ giá cũng chỉ có tác dụng trong phạm vi hạn hẹp tương ứng. Hoạt động trên thị trường liên ngân hàng diễn ra theo một chiều, khi ngoại tệ dư thừa thì ngân hàng nào cũng chào bán, đến khi khan hiếm ngoại tệ thì ngân hàng nào cũng chào mua. Chính vì vậy, trong những thời điểm có biến động tỷ giá hoặc những thời điểm tập trung nhiều nghĩa vụ thanh toán với nước ngoài, nguồn ngoại tệ trên thị trường liên ngân hàng cung cấp cho hoạt động TTQT rất hạn chế.

d/ Nguyên nhân từ phía khách hàng.

- Trình độ yếu kém của khách hàng khi tham gia vào hoạt động TTQT là trở ngại lớn gây khó khăn cho ngân hàng. Bên cạnh những doanh nghiệp hoạt động lâu năm, có trình độ và kinh nghiệm thì vẫn còn rất nhiều những doanh nghiệp có ít kinh nghiệm trong lĩnh vực thanh toán quốc tế. Theo số liệu của phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam, có tới 70% Giám đốc doanh nghiệp vừa và nhỏ chưa được đào tạo về nghiệp vụ ngoại thương và TTQT trong khi 80-85% số doanh nghiệp đó tham gia kinh doanh xuất nhập khẩu hoặc uỷ thác xuất nhập khẩu.

- Một nguyên nhân khác xuất phát từ thói quen sử dụng dịch vụ của các doanh nghiệp XNK, đó là khi nói tới dịch vụ TTQT là họ nghĩ ngay tới việc sử dụng dịch vụ của NH TMCP Ngoại thương Việt Nam. Từ khi ra đời, NH TMCP Ngoại thương Việt Nam đã được NHNN xác định là ngân hàng hoạt động đối ngoại

của Việt Nam. Từ đó cho đến nay, VCB luôn giữ vai trò là ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ đối ngoại và TTQT. Mặt khác, bản thân VCB cũng không ngừng mở rộng và nâng cao uy tín của mình với khách hàng. Để có thể làm thay đổi được thói quen này và thu hút được khách hàng đến với Chi nhánh là điều không đơn giản.

CHƯƠNG III:**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI
NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY****3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTQT CỦA NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.****3.1.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NH TRONG THỜI GIAN TỚI*****3.1.1.1. Mục tiêu hoạt động kinh doanh năm 2010*****a/ Tổng nguồn vốn:**

- Nguồn vốn nội tệ: 8,750 tỷ, tăng 1,514 tỷ so với năm 2009, tốc độ tăng trưởng 20%; nguồn vốn huy động từ dân cư chiếm trên 70%
- Nguồn vốn ngoại tệ: 48,000 USD, tăng 5,910 USD so với năm 2009, tốc độ tăng trưởng 20%.

b/ Tổng dư nợ:

- Dư nợ nội tệ: 8,320 tỷ, tốc độ tăng trưởng đạt 10%
- Dư nợ ngoại tệ: 10,000 USD

c/ Tỷ lệ nợ xấu: dưới 3%/tổng dư nợ.***3.1.1.2. Một số giải pháp hoạt động kinh doanh năm 2010***

- Từng ngân hàng cơ sở tổ chức đánh giá hoạt động kinh doanh năm 2009, rút ra những mặt làm được, những mặt chưa được để tìm các giải pháp tháo gỡ cho hoạt động kinh doanh năm 2010. Đặc biệt tiếp tục thực hiện các giải pháp chống lỗ trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng cấp trên. Kiên quyết điều hành theo kỷ cương, đúng định hướng ngân hàng cấp trên đưa ra, phân công rõ người, rõ việc trong từng phần hành nghiệp vụ và chịu trách nhiệm trước ngân hàng cấp trên về công tác điều hành.
- Tăng cường chỉ đạo phát triển các sản phẩm dịch vụ, đẩy mạnh phát hành thẻ ATM, thẻ Visa, Master card,... gắn việc cho vay để mở rộng phát hành thẻ, tạo thói quen cho khách hàng sử dụng thẻ, vừa tiện cho việc thu nợ, thu lãi đối với khách

hàng, đồng thời tư vấn khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ Banking (Mobile Banking, SMS Banking),... Tiếp tục thực hiện tốt Chỉ thị 20/TTg của Thủ tướng Chính phủ về việc chi trả lương qua tài khoản. Triển khai có hiệu quả các dịch vụ chuyên tiền, thanh toán trong và ngoài nước, bán bảo hiểm ABIC, đại lý chứng khoán, công tác kiều hối.

- Công tác nguồn vốn: năm 2010 sẽ còn tiếp tục khó khăn về nguồn vốn huy động, do vậy các đơn vị cần tìm các giải pháp làm khơi tăng nguồn tiền gửi nhất là tiền gửi dân cư đảm bảo tỷ lệ tăng trưởng nguồn vốn ổn định, bền vững. Các chi nhánh cần chủ động bằng nhiều giải pháp để thu hút nguồn vốn Kho bạc, đây là nguồn vốn có lợi về tài chính và giúp các chi nhánh ổn định tỷ lệ tăng trưởng. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để triển khai Thỏa thuận hợp tác giữa NHNo- Kho bạc- Cục thuế, thực hiện thu ngân sách, thuế Hải quan, BHYT, BHXH.

- Công tác tín dụng: theo chỉ đạo chung của toàn ngành ngân hàng, chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ được Ngân hàng Nhà nước khống chế là 25% (trong khi đó năm 2009 tỷ lệ này tăng trưởng là 38%). Đặc biệt theo sự điều hành của NHNo Việt Nam, NHNo Hà Tây sẽ áp dụng phương án có tăng được nguồn vốn thì mới được tăng trưởng dư nợ theo tỷ lệ quy định (đã có văn bản áp dụng tỷ lệ theo từng đơn vị). Đồng thời quản lý chặt chẽ các chỉ tiêu kế hoạch trên hệ thống IPCAS, đơn vị nào không đảm bảo nguồn vốn theo kế hoạch thì sẽ không được phép giải ngân mặc dù chỉ tiêu kế hoạch dư nợ vẫn còn. Đối với những đơn vị có tỷ lệ nợ xấu trên 5% sẽ không được tăng trưởng dư nợ.

Cho vay có chọn lọc và trình tự ưu tiên đối với các đối tượng khách hàng trên cơ sở cân đối giữa nguồn vốn và dư nợ của từng chi nhánh. Làm tốt công tác phân loại khách hàng lựa chọn khách hàng và thị trường để có giải pháp mở rộng đầu tư, đảm bảo vốn cho vay ra phải thực sự có chất lượng và hiệu quả. Tập trung thu hồi nợ đến hạn, nợ xấu để ưu tiên vốn vay hộ sản xuất, cho vay phát triển nông nghiệp nông thôn, phát triển các làng nghề truyền thống, dành tối thiểu 70% dư nợ để phát triển cho vay nông nghiệp nông thôn. Từng chi nhánh phát triển cho vay nông nghiệp, nông thôn tăng tối thiểu 15% so với năm 2009.

- Về tài chính: tập trung thu nợ đã XLRR, lãi tồn, lãi đọng coi đây là giải pháp trọng tâm nhằm tăng khả năng tài chính. Từng ngân hàng cơ sở tổ chức phân tích tài chính năm 2009, để đưa ra các giải pháp chỉ đạo cụ thể nhằm phấn đấu đủ quỹ lương cả năm 2010. Thực hiện tốt cơ chế khoán tài chính đến từng phòng giao dịch và các nhân nhận khoán. Những đơn vị thiếu lương 3 năm liên tiếp NHNo Hà Tây sẽ thực hiện sắp xếp lại tổ chức điều hành, tiến hành đổi miền cán bộ quản lý.
- Triển khai thực hiện Quyết định 1275/QĐ-NHNo-KHTH ngày 5/8/2009 của Tổng giám đốc NHNo Việt Nam, hàng ngày các chi nhánh thường xuyên theo dõi biến động của tài khoản điều chuyển vốn để có giải pháp điều hành hoạt động kinh doanh, chi nhánh nào vi phạm NHNo Hà Tây sẽ xử lý nghiêm theo chế độ quy định.
- Tiếp tục chỉ đạo và triển khai thực hiện đề án hiện đại hoá công nghệ thông tin, trong năm 2010 hoàn thành cơ chế giao dịch một cửa theo qui chuẩn của NHNo Việt Nam nhằm giải phóng khách hàng, tăng năng suất lao động, năng lực điều hành và tác nghiệp của cán bộ. Đề nghị các ngân hàng cơ sở chuẩn bị các điều kiện cần thiết về con người, phương tiện để triển khai có hiệu quả.
- Quan tâm chỉ đạo làm tốt công tác kiểm tra, kiểm soát các mặt hoạt động bảo đảm an toàn tài sản và con người. Triển khai đầy đủ, kịp thời các đề cương kiểm tra của ngân hàng cấp trên. Giải quyết kịp thời, đúng luật các đơn thư khiếu nại, tố cáo không để phát sinh đơn thư vượt cấp. Tăng cường công tác phòng chống tham nhũng, thực hành tiết kiệm chống lãng phí.
- Tích cực đẩy mạnh công tác Đảng, đoàn thể, đoàn thanh niên, tổ chức phát động các phong trào thi đua, khen thưởng tạo động lực phấn đấu hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu kinh doanh năm 2010. Công đoàn kết hợp với chuyên môn tổ chức Hội nghị biểu dương “Những người lao động giỏi, lao động sáng tạo” lần thứ 3 tại các ngân hàng cơ sở và toàn chi nhánh theo chỉ đạo của NHNo Việt Nam.

3.1.2. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ

3.1.2.1. Phương hướng chung

Thực hiện khẩu hiệu “Tất cả từ con người, tất cả vì con người” bước quan trọng số một là phải có chiến lược đào tạo và bố trí nguồn nhân lực. Chính vì vậy NHNo Hà Tây trong thời gian qua luôn đưa ra các kế hoạch đào tạo và đào tạo lại, đào tạo nâng cao trình độ ngoại ngữ, kỹ thuật nghiệp vụ ngoại thương, tin học, ... đối với 100% cán bộ làm TTQT tại ngân hàng. Bố trí mạng lưới chuẩn bị nhân sự, cơ sở vật chất để thành lập các tổ TTQT tại các ngân hàng huyện, thị xã, tiến tới xây dựng phòng KDNH tại huyện, thị xã, khu công nghiệp. Chính điều này đã tạo ra nguồn lực cán bộ đủ năng lực trình độ để đáp ứng nghiệp vụ vốn được coi là phức tạp tại NHNo Hà Tây. Với ý thức phục vụ tận tình chu đáo khách hàng thực hiện TTQT ngày càng tăng từ đó cán bộ thực hiện nghiệp vụ TTQT tại NHNo Hà Tây cần tiếp tục nâng cao trình độ nghiệp vụ và ý thức phấn đấu không ngừng.

NHNo Hà Tây đang đẩy nhanh việc tiếp cận Phòng kinh tế hạ tầng- Sở kế hoạch đầu tư nhằm xác định các địa bàn trọng điểm về ngoại tệ để kịp thời tiếp cận các dự án và có chiến lược thu hút khách hàng kinh doanh xuất nhập khẩu.

Ngân hàng đang chủ động đề nghị với Trung tâm đào tạo- NHNo Việt Nam mở các lớp đào tạo nghiệp vụ cho một số cán bộ nằm trong chiến lược xây dựng mạng lưới KDNT&TTQT tại các ngân hàng cơ sở.

Không ngừng cải tiến phương pháp làm việc, đổi mới phong cách giao dịch, nhằm thực hiện văn hoá trong kinh doanh, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ theo hướng chuyên môn hoá và đa dạng hoá, tăng khả năng cạnh tranh nhằm thu hút khách hàng.

3.1.2.2. Mục tiêu

Xuất phát từ tình hình trên, mục tiêu trong thanh toán theo phương thức TDCT tại NHNo Hà Tây như sau:

- Tăng doanh số và giá trị của hình thức thanh toán theo phương thức TDCT, cụ thể:

+ Doanh số thanh toán hàng xuất khẩu đến cuối năm 2010 tăng 20% so với năm trước, cụ thể là tăng 2.3 triệu USD.

+ Doanh số thanh toán hàng nhập khẩu đến cuối năm 2010 tăng 22% so với năm trước, cụ thể là tăng 4 triệu USD.

- Không ngừng tìm kiếm các khách hàng thanh toán xuất nhập khẩu mới và duy trì mối quan hệ gắn bó với các khách hàng truyền thống.

- 100% cán bộ làm TTQT phải thực sự am hiểu các quy định, quy tắc quốc tế trong TTQT và có khả năng giao dịch với các đối tác một cách chuyên nghiệp.

3.2. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

3.2.1. Tăng cường hoạt động marketing ngân hàng

ở nước ta hiện nay đang có sự cạnh tranh quyết liệt giữa các tổ chức tài chính ngân hàng, trong đó, ngoài những ngân hàng của Việt Nam, còn có những ngân hàng nước ngoài với thế mạnh về vốn, uy tín, kinh nghiệm, công nghệ. Chỉ tính riêng trên địa bàn thành phố Hà Đông đã có tới gần 30 chi nhánh của các NHTM, do vậy, việc cạnh tranh giữa các ngân hàng rất gay gắt. Để có thể giành được thị phần và đứng vững trong cạnh tranh thì NHNo Việt Nam nói chung và chi nhánh Hà Tây nói riêng cần phải ra sức tăng cường hoạt động marketing của mình.

Để có một hoạt động marketing tốt trước hết phải xây dựng được những chiến lược marketing hiệu quả. Một chiến lược marketing hỗn hợp bao gồm:

- Chiến lược sản phẩm
- Chiến lược giá
- Chiến lược phân phối
- Chiến lược quảng cáo

Dựa vào việc hoạch định các chiến lược trên, chi nhánh cần đưa ra những biện pháp cụ thể sau:

Thứ nhất, hoàn thiện và nâng cao chất lượng những sản phẩm dịch vụ TTQT mà chi nhánh đang cung cấp cho khách hàng, đồng thời đa dạng hoá và phát triển

sản phẩm, dịch vụ TTQT mới theo hướng liên kết toàn hệ thống, liên kết với các sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng và có tính ràng buộc đối với khách hàng, đó là những gói sản phẩm đa dạng. Theo đó, ngân hàng vừa là thủ quỹ, vừa là kế toán, là chủ nợ, là con nợ, là trung gian thanh toán tiền hàng... Bên cạnh việc xây dựng biểu giá cho một gói sản phẩm, toàn hệ thống nên xây dựng một biểu phí dịch vụ thanh toán có tính chất cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

Thứ hai, tăng cường hoạt động hỗ trợ, tư vấn cho doanh nghiệp. Trong tình hình hiện nay, đa số các nhà kinh doanh XNK của nước ta còn thiếu kinh nghiệm khi thương lượng, ký kết hợp đồng ngoại thương cũng như giao dịch buôn bán với nước ngoài, nhất là đối với các doanh nghiệp còn non trẻ mới bước vào thương trường quốc tế. Họ thiếu trình độ chuyên môn về TTQT, non yếu về trình độ ngoại ngữ, không am hiểu về các điều kiện thương mại và các tập quán trong kinh doanh. Do đó, thường dẫn đến kết quả là phát sinh tranh chấp, kiện tụng, kinh doanh kém hiệu quả. Chính vì thế, công tác tư vấn của ngân hàng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Dịch vụ tư vấn càng phát triển bao nhiêu thì ngân hàng sẽ tạo được niềm tin, thu hút được ngày càng nhiều khách hàng, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng lên rất nhiều.

Việc thực hiện dịch vụ tư vấn rất phức tạp đòi hỏi thanh toán viên phải có kỹ năng giao tiếp tốt, có trình độ chuyên môn sâu, có nhiều kinh nghiệm... Muốn vậy, bản thân chi nhánh và các nhân viên thanh toán cần phải thường xuyên cập nhật thông tin từ các ngân hàng bạn và từ các đối thủ cạnh tranh để rút kinh nghiệm cho hoạt động của ngân hàng mình, từ đó tư vấn cho khách hàng được chính xác hơn.

Thứ ba, tích cực bám sát và giới thiệu sản phẩm của ngân hàng tới khách hàng, đẩy mạnh công tác tiếp thị. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng như hiện nay, không phải khách hàng tìm đến ngân hàng mà bản thân ngân hàng phải chủ động tìm kiếm khách hàng. Nhân viên chăm sóc khách hàng phải đến với cá nhân, xuống từng doanh nghiệp giới thiệu về sản phẩm dịch vụ của mình. Trong công tác TTQT, các nhân viên ngân hàng cần nắm rõ khi nào thì doanh nghiệp có nhu cầu xuất, nhập hàng, với nước nào... từ đó thu hút khách hàng đến với ngân

hàng mình. Đồng thời, chi nhánh cần phải tích cực quảng bá về sản phẩm, dịch vụ TTQT trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm đưa chi nhánh đến gần với người dân hơn nữa.

Song, tất cả các biện pháp, chiến lược trên sẽ không đạt hiệu quả nếu không có một bộ phận cán bộ chuyên trách về hoạt động Marketing của ngân hàng. Hiện nay, hoạt động Marketing của chi nhánh còn thiếu tính chuyên nghiệp, vì vậy cần phải hỗ trợ về nguồn nhân lực, vật lực để hoạt động Marketing của chi nhánh được tốt hơn.

3.2.2. Phân công mỗi thanh toán viên phụ trách từng nhóm DN

Để nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT, chi nhánh cần phải tiếp cận khách hàng và nắm được đặc điểm hoạt động kinh doanh của họ. Việc phân công mỗi thanh toán viên phụ trách một số doanh nghiệp XNK là cần thiết, vì chỉ có như vậy thì họ mới tìm hiểu kỹ được hoạt động kinh doanh của khách hàng mà mình phụ trách.

- Mỗi thanh toán viên cần phải xem lại các giao dịch thanh toán mà chi nhánh đã thực hiện cho những khách hàng trước đây, để nắm bắt được đặc điểm XNK hàng hoá của từng doanh nghiệp. Từ đó nên tư vấn cho DN nên sử dụng phương thức thanh toán nào cho phù hợp với đặc điểm kinh doanh của mình. Ví dụ: đối với công ty cổ phần dinh dưỡng Phương Đông là công ty có hoạt động nhập khẩu ổn định, vì vậy nên tư vấn cho công ty sử dụng loại L/C tuần hoàn...

- Đối với những DN XNK là khách hàng mới, cần phải tìm hiểu hoạt động kinh doanh XNK của họ, hạn hàng ở nước nào, XNK loại hàng hóa gì, đặc điểm kinh doanh (buôn bán trung gian hay gia công hàng hoá,...)

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu

Việc tạo điều kiện thuận lợi về mặt tài chính cho các doanh nghiệp kinh doanh xuất nhập khẩu chính là công cụ giúp các doanh nghiệp tăng cường khả năng cạnh tranh. Hoạt động ngoại thương càng phát triển, các hình thức thanh toán cũng

ngày càng đa dạng, phong phú. Do vậy sự phát triển của các hình thức thanh toán đòi hỏi phải có một hình thức tài trợ cho hoạt động này.

Đối với hoạt động nhập khẩu: mọi L/C do ngân hàng mở đều xuất phát từ đề nghị của người XK, tuy nhiên không phải lúc nào người NK cũng có đủ số dư tài khoản để đảm bảo cho thư tín dụng. Nhưng khi L/C được mở thì L/C đó lại đảm bảo thanh toán hay có thể nói đó là sự đảm bảo thanh toán của ngân hàng. Để tránh những trở ngại tới hoạt động thanh toán của người NK, đảm bảo uy tín của ngân hàng, tránh những rủi ro mà ngân hàng phải gánh chịu thì ngân hàng mở ra loại hình cấp tín dụng cho người NK. Do đó trước khi mở L/C theo đề nghị của người NK ngân hàng phải kiểm tra mục đích, đối tượng NK, tính hiệu quả kinh tế của hợp đồng ngoại thương, xem xét khả năng hoạt động và tình hình cạnh tranh của nhà NK, đó là cơ sở để đảm bảo vốn vay của ngân hàng.

Đối với các nhà nhập khẩu Việt Nam, để đẩy mạnh hoạt động tài trợ nhập khẩu, NHNo Hà Tây phải tạo điều kiện cho nhà NK có đủ khả năng tài chính để thực hiện hợp đồng nhập hàng và thanh toán tiền hàng cho bên XK, góp phần đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế về các loại hàng hoá máy móc, thiết bị,... mà trong nước chưa có khả năng sản xuất hoặc sản xuất chưa tốt. Những hình thức tài trợ hàng nhập mà NHNo Hà Tây cần thực hiện:

- Mở L/C thanh toán NK: khi mở LC tùy từng trường hợp cụ thể mà ngân hàng sẽ yêu cầu DN ký quỹ từ 0-100%. Nếu ký quỹ dưới 100%, ngân hàng đã đồng ý tài trợ cho khách hàng ngoài phần ký quỹ giá trị LC. Đối với trường hợp ký quỹ 100% giá trị LC, ngân hàng đã tài trợ bằng uy tín để nhà NK có thể mua được hàng của nhà XK.

- Hoạt động tài trợ xuất khẩu: hiện nay tại NHNo Hà Tây số lượng L/C xuất khẩu còn nhỏ so với tiềm năng. Ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động tài trợ thông qua các hình thức sau:

- Cho vay thu mua sản xuất hàng XK căn cứ vào hợp đồng ngoại thương đã ký kết với nước ngoài hay đơn đặt hàng của nước ngoài, và căn cứ vào L/C thông báo, ngân hàng cấp tín dụng để giúp đỡ đơn vị thu mua hoặc sản xuất hàng XK;

- Chiết khấu bộ chứng từ: Việc thực hiện chiết khấu bộ chứng từ giúp tháo gỡ khó khăn về tài chính một cách nhanh chóng cho các doanh nghiệp XK. Căn cứ vào bộ chứng từ đòi tiền hoàn hảo, ngân hàng mua lại bộ chứng từ để giải phóng vốn cho doanh nghiệp, giúp họ có điều kiện quay vòng vốn kinh doanh;

- Chiết khấu hối phiếu: căn cứ vào hối phiếu đã được ngân hàng nước ngoài chấp nhận, nhưng chưa đến hạn thanh toán, ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng bằng cách chiết khấu hối phiếu đó.

- Phát hành bảo lãnh nhận hàng: khi hàng hoá đã về trước nhưng chưa có chứng từ, ngân hàng có thể phát hành bảo lãnh nhận hàng để nhà NK có thể đi lấy hàng, việc tài trợ này giúp cho doanh nghiệp lấy được hàng nhanh chóng, bảo đảm sản xuất, đồng thời tăng uy tín của chi nhánh đối với khách hàng.

Để tài trợ cho hoạt động xuất nhập khẩu NHNo Hà Tây cần phải có nguồn vốn ngoại tệ lớn, vì vậy muốn đẩy mạnh hoạt động tín dụng tài trợ NK trên cơ sở đó phát triển phương thức hoạt động TTQT, ngân hàng cần phải:

- Đẩy mạnh nghiệp vụ huy động vốn ngoại tệ
- Tích cực khai thác nguồn vốn tài trợ của ngân hàng nước ngoài.
- Nâng cao chất lượng các khoản tín dụng ngoại tệ.

3.2.4. Đa dạng hóa các dịch vụ kinh doanh đối ngoại hỗ trợ dịch vụ TTQT

Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ ngân hàng như hiện nay, NHNo Hà Tây cần có định hướng rõ ràng để đáp ứng công nghệ hiện đại nhằm đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Sự đa dạng hoá dịch vụ sẽ chứng tỏ được quy mô, chất lượng của ngân hàng và đáp ứng ngày càng cao nhu cầu của khách hàng.

Trong những năm gần đây, các dịch vụ TTQT tại NHNo Hà Tây đã giảm sự chênh lệch quá mức như trước, nhưng phương thức tín dụng chứng từ vẫn chiếm tỷ

trọng lớn nhất. Vì vậy, NHNo Hà Tây cần đa dạng hoá các dịch vụ, mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng các dịch vụ này.

Hiện nay, giá trị TTQT theo phương thức tín dụng chứng từ vẫn chiếm một tỷ lệ khá cao trong tổng kim ngạch TTQT tại NHNo Hà Tây. Và lại chủ yếu tập trung vào hai loại LC không huỷ ngang và LC không huỷ ngang có xác nhận. Do đó, NHNo Hà Tây có thể thực hiện đa dạng hoá các loại LC để mở rộng thị phần TTQT của mình. Có thể đưa ra một số ví dụ như:

- Đối với hàng hoá được kinh doanh qua trung gian có thể áp dụng loại thanh toán phù hợp như tín dụng thư giáp lưng, tín dụng thư chuyển nhượng.

- Đối với hàng gia công, hàng đôi hàng hay hàng được giao thường xuyên theo chu kỳ nên áp dụng phương thức tín dụng chứng từ đặc biệt như tín dụng thư tuần hoàn.

- Đối với những sản phẩm hàng hoá là thực phẩm nông sản mau hư hỏng nên áp dụng tín dụng thư dự phòng để đảm bảo việc thực hiện hợp đồng của cả hai bên xuất nhập khẩu.

Bên cạnh đó, NHNo Hà Tây cũng cần phát triển dịch vụ thanh toán séc du lịch, triển khai hệ thống rút tiền tự động (ATM), đặc biệt cần chú trọng nghiệp vụ thanh toán thẻ, vì ngành du lịch Việt Nam đã và đang thu hút được nhiều khách hàng nước ngoài, do đó ngân hàng phải triển khai dịch vụ thanh toán thẻ du lịch, thẻ Visa card...

3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động XNK, từng bước cải thiện cán cân thương mại.

a/ Đối với hoạt động xuất khẩu:

Hoạt động xuất khẩu có ý nghĩa lớn đối với nền kinh tế nước ta hiện nay, xuất khẩu nhiều không những khẳng định chất lượng, mẫu mã hàng hoá của nước ta trên thế giới mà còn đem lại nguồn thu về ngoại tệ lớn, làm giảm thâm hụt cán cân thương mại.

Địa bàn hoạt động của chi nhánh có khá nhiều doanh nghiệp xuất khẩu với đủ chủng loại hàng hoá. Muốn tăng doanh số xuất khẩu, chi nhánh nên tập trung tư

vấn tình hình tài chính cho các doanh nghiệp này, đồng thời tháo gỡ khó khăn về vốn một cách hợp lý để họ có thể đẩy mạnh sản xuất hàng xuất khẩu, áp dụng các hình thức tài trợ xuất khẩu phù hợp với DN đó.

b/ Đối với hoạt động nhập khẩu :

Tuy nước ta vẫn từng bước cải thiện cán cân thương mại, tăng xuất khẩu, giảm nhập khẩu, nhưng trong bối cảnh hiện nay, nền kinh tế nước ta vẫn đang có nhiều khó khăn, tụt hậu so với thế giới, chính vì thế, cần phải tận dụng, tranh thủ những thành tựu của các nước tiên tiến. Để làm được việc này, chi nhánh nên khuyến khích các doanh nghiệp nhập khẩu máy móc thiết bị phục vụ cho ngành sản xuất tư liệu sản xuất và tư liệu sinh hoạt. Cụ thể : tài trợ cho các DN này dưới hình thức cho vay để mua máy móc thiết bị, tài trợ dưới hình thức phát hành L/C...

Với công tác đẩy mạnh hoạt động ngoại thương cho các doanh nghiệp XNK trên địa bàn, chi nhánh sẽ thu hút được thêm khách hàng thanh toán quốc tế, chính hoạt động này giúp cải thiện cán cân thương mại, nhằm giúp chi nhánh tháo gỡ được khó khăn của chính mình, tăng lượng ngoại tệ phục vụ cho hoạt động TTQT.

3.2.6. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.

Trong thời đại ngày nay, công nghệ điện tử, tin học viễn thông đã và đang xâm nhập vào hầu hết tất cả các lĩnh vực của cuộc sống, đặc biệt là các lĩnh vực sản xuất và cung ứng dịch vụ trong nền kinh tế thị trường hiện nay, Đối với hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động TTQT nói riêng thì công nghệ tin học viễn thông có vai trò cực kỳ to lớn, là một vũ khí không thể thiếu giúp cho ngân hàng thắng thế trong cạnh tranh. Chính vì thế NHNo Hà Tây cần quan tâm hơn nữa trong việc đầu tư nâng cao chất lượng công nghệ nhằm hỗ trợ cho việc phát triển hoạt động TTQT. Như đã nêu trong phần thực trạng, cơ sở vật chất về khoa học công nghệ của chi nhánh còn nhiều khuyết điểm, do đó để đảm bảo hỗ trợ phát triển nghiệp vụ, chi nhánh cần thực hiện một số giải pháp sau :

Thứ nhất, xây dựng một trang Web riêng của chi nhánh, tạo ra mạng liên kết giữa chi nhánh với khách hàng cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn nhằm giúp các

doanh nghiệp hiểu về chi nhánh, tìm kiếm các thông tin liên quan đến các sản phẩm dịch vụ, lợi ích, quyền hạn và trách nhiệm của họ khi đến với chi nhánh. Đối với dịch vụ TTQT thì đây chính là nơi giới thiệu sản phẩm đến với khách hàng, là nơi giải đáp thắc mắc và tư vấn cho khách hàng.

Thứ hai, phòng KDNH cần có các thiết bị trình chiếu để quảng cáo và tổ chức các buổi giới thiệu dịch vụ, sản phẩm cho khách hàng và trong các buổi thảo luận nghiệp vụ của phòng.

3.2.7. Chú trọng nâng cao năng lực cán bộ thanh toán quốc tế.

Con người là một trong những yếu tố nội lực quan trọng của mỗi ngân hàng. Chất lượng dịch vụ TTQT như thế nào phụ thuộc rất nhiều vào trình độ tác nghiệp cũng như thái độ phục vụ của các thanh toán viên.

Bên cạnh đó, dịch vụ TTQT rất phức tạp đòi hỏi các nhân viên thanh toán phải có trình độ chuyên môn và ngoại ngữ cao. Vì vậy, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực một cách thường xuyên là việc làm hết sức cần thiết.

Mặc dù trong thời gian qua, NHNo Hà Tây đã chú ý tới khâu đào tạo, tổ chức các khoá bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ TTQT, tuy nhiên ngân hàng cần quan tâm hơn nữa trong việc nâng cao trình độ nghiệp vụ của thanh toán viên và tạo điều kiện cho họ hoàn thành nghiệp vụ của mình. Thanh toán viên phải là người am hiểu tường tận và có khả năng phân tích thấu đáo các điều khoản trong các văn bản thông lệ quốc tế như : UCP, URR, URC, ISBP... và cập nhật thường xuyên những thay đổi, sửa đổi về những văn bản này. Đồng thời phải tìm hiểu phong tục tập quán, pháp luật và thực tiễn hoạt động TTQT của các nước để có thể tư vấn cho khách hàng, tránh những rủi ro cho cả khách hàng và cả ngân hàng. Ngoài ra, cán bộ TTQT cũng phải có trình độ tin học, trình độ ngoại ngữ, có phẩm chất đạo đức và kinh nghiệm trong TTQT. Với một đội ngũ cán bộ TTQT am hiểu tường tận về nghiệp vụ và thái độ phục vụ lịch sự, cởi mở... sẽ là một lợi thế so với các ngân hàng khác, do vậy chi nhánh có thể thực hiện một số những biện pháp sau :

- Luôn chú trọng đào tạo và đào tạo lại, nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ, cung cấp thường xuyên cho cán bộ thanh toán về thông tin, kiến thức mới thông qua cá lớp tập huấn, các cuộc hội thảo. Đồng thời chi nhánh nên tranh thủ sự giúp đỡ đào tạo của các ngân hàng đại lý, các chuyên gia nước ngoài...

- Thường xuyên củng cố và bổ sung các quy chế tuyển chọn cán bộ mới, đảm bảo các tiêu chuẩn về trình độ nghiệp vụ chuyên môn, trình độ ngoại ngữ, tin học cũng như cách xử lý tình huống nhanh nhạy. Chi nhánh cần có chính sách tuyển dụng ưu đãi các cán bộ có kinh nghiệm nhằm thu hút nguồn nhân lực tài năng.

- Vào thời điểm hiện tại, chi nhánh cần bổ sung thêm nguồn nhân lực cho phòng TTQT và phải chuyên môn hoá công việc. Như đã nêu ở phần thực trạng, chỉ với một phòng TTQT gồm 5 thanh toán viên nhưng phải làm rất nhiều công việc khác nhau, phục vụ nhu cầu của thanh toán không chỉ trên địa bàn thành phố Hà Đông mà còn làm nhiệm vụ của các chi nhánh ngân hàng loại 3 trực thuộc. Do đó, với số nhân viên trên là không đủ đáp ứng yêu cầu của công việc. Chi nhánh cần có những biện pháp giải quyết vấn đề thiếu hụt nhân lực. Cụ thể là, chi nhánh nên xem xét tới chia phòng thành hai tổ thanh toán, một tổ chuyên phụ trách nghiệp vụ L/C nhập và một tổ chuyên phụ trách L/C xuất, đồng thời có phòng chuyên về nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối riêng... nhằm thực hiện được tốt nhất các mục tiêu đề ra cả về lĩnh vực thanh toán lẫn lĩnh vực kinh doanh ngoại hối.

- Có quy chế thi sát hạch cán bộ TTQT định kỳ để lựa chọn và đánh giá tiêu chuẩn cán bộ. Từ đó kịp thời bổ sung những kiến thức còn thiếu cho thanh toán viên.

- Tổ chức, khuyến khích cán bộ tham gia học tập, trau dồi ngoại ngữ thông qua các khoá học tập trung và chương trình tự học qua sách báo, đài, ti vi...

Ngoài ra, để nâng cao trình độ cũng như hiệu quả cho công việc, trưởng phòng của phòng KDNH nên thi lấy chứng chỉ CDCS (Certified Documentary Credit Specialist- Chuyên gia tín dụng chứng từ-www.cdcs.org) do Viện Dịch vụ Tài chính (Institute of Financial Services-IFS-www.ifslearning.com) và Hiệp hội

Dịch vụ tài chính (The International Financial Services Association-IFSA-www.ifsaonline.org) tổ chức. Đây là chứng chỉ quốc tế cho các chuyên gia tín dụng chứng từ được ICC hỗ trợ. Thi đỗ chứng chỉ này là một yếu tố chứng minh rằng trưởng phòng đó có khả năng làm việc tốt trong lĩnh vực thanh toán quốc tế.

Bên cạnh đó, một khía cạnh đang rất được các ngân hàng hiện đại quan tâm đó là chính sách đãi ngộ nhân tài. Ban lãnh đạo ngân hàng phải có những chính sách để làm sao khuyến khích được các nhân viên hăng say làm việc, cống hiến sức lực và trí lực cho công việc chung của chi nhánh. Điều này sẽ giúp chi nhánh xây dựng được một đội ngũ nhân viên có năng lực, tay nghề cao, gắn bó với ngân hàng.

3.2.8. Các hoạt động hỗ trợ khác.

Bên cạnh các giải pháp trọng tâm nhằm đa dạng hoá các loại L/C như đã trình bày ở trên, chi nhánh cần thực hiện các nhóm giải pháp sau nhằm hỗ trợ cho các biện pháp trên để thực hiện tốt mục tiêu đề ra.

Thứ nhất, tạo nguồn và đẩy mạnh thu hút ngoại tệ đủ để đáp ứng hoạt động TTQT. Để làm được điều này, chi nhánh cần mở rộng mạng lưới đại lý thu đổi ngoại tệ, phát triển hoạt động chi trả kiều hối Western Union, tiếp cận các doanh nghiệp, cơ quan có nguồn ngoại tệ lớn nhằm thu hút nguồn tiền gửi, có chính sách lãi suất thích hợp, có nhiều chương trình khuyến mại cho các cá nhân, doanh nghiệp gửi bằng ngoại tệ... Ngoài ra, Chi nhánh cần thu hút các khách hàng có hàng xuất khẩu thanh toán nước ngoài qua NHNo Hà Tây. Bởi khi tiền thanh toán hàng XK về qua NHNo Hà Tây số tiền này sẽ được chuyển vào tài khoản tiền gửi ngoại tệ không kỳ hạn của đơn vị và lượng ngoại tệ này chỉ được dùng để bán lại cho ngân hàng hoặc thanh toán xuất nhập khẩu theo quy định về quản lý ngoại hối của NHNN chứ không được rút ngoại tệ mặt ra khỏi tài khoản. Chính từ lý do đó mà khi khách hàng không có nhu cầu thanh toán xuất nhập khẩu và không muốn bán lại ngoại tệ cho ngân hàng, thì NHNo Hà Tây có thể tận dụng được vốn ngoại tệ này với chi phí thấp do khách hàng vẫn giữ nguồn ngoại tệ này trong tài khoản tiền gửi không kỳ hạn.

Thứ hai, nâng cao chất lượng phục vụ, uy tín của NHNo Hà Tây. Uy tín là yếu tố cần thiết đối với bất cứ một ngân hàng nào tham gia hoạt động kinh doanh. Không chỉ có phòng TTQT thực hiện nâng cao chất lượng phục vụ, uy tín với các khách hàng của phòng mà đòi hỏi toàn chi nhánh cùng nỗ lực thực hiện trên tất cả các mặt dịch vụ của ngân hàng. Đó là việc kinh doanh an toàn, hiệu quả, đảm bảo cung cấp dịch vụ cho khách hàng một cách tốt nhất, thuận tiện nhất, với chi phí hợp lý nhất, các thủ tục đơn giản, nhanh chóng...

Thứ ba, nâng cao chất lượng tổ chức, quản lý. Việc tổ chức một mô hình làm việc sao cho có hiệu quả nhất là việc của nhà quản trị ngân hàng. Ban lãnh đạo chi nhánh có thể xem xét thói tổ chức cho phòng TTQT làm việc theo nhóm, tổ chức phòng theo mô hình ma trận, thành viên của nhóm này đồng thời có thể là thành viên của nhóm khác hoặc trưởng nhóm khác. Tổ chức làm việc như vậy giúp các nhân viên của phòng nâng cao khả năng quản lý, cống hiến hết năng lực của bản thân, có thể tận dụng trí tuệ tập thể để giải quyết các công việc phức tạp nâng cao hiệu quả làm việc của phòng.

Thứ tư, phát triển mạng lưới ngân hàng đại lý, nâng cao uy tín của chi nhánh trên thị trường tài chính quốc tế. Sau gần 9 năm hoạt động, chi nhánh đã thiết lập được mối quan hệ đại lý khá rộng rãi cho riêng mình. Tuy nhiên, chi nhánh cần tích cực phát triển những mối quan hệ này cả về chiều rộng lẫn chiều sâu, bởi vì trong quá trình xử lý nghiệp vụ TTQT tại NHTM, hệ thống các ngân hàng đại lý có đóng góp tích cực trong việc phát triển hoạt động TTQT nói chung và việc đa dạng hoá các danh mục sản phẩm...

Thứ năm, Chi nhánh cần chú trọng tới công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ nhằm phát hiện kịp thời những tồn tại, thiếu sót trong các mặt nghiệp vụ và việc chấp hành các quy chế, quy trình TTQT để có các biện pháp xử lý, chấn chỉnh và kịp thời khắc phục.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. KIẾN NGHỊ VỚI CHÍNH PHỦ

3.3.1.1. Hoàn thiện và bổ sung các văn bản pháp lý điều chỉnh hoạt động TTQT

Trong những những năm vừa qua, cùng với xu hướng hội nhập kinh tế thế giới và toàn cầu hoá, Việt Nam đã tích cực tham gia và thu được những thành tựu không nhỏ trong lĩnh vực XNK. Song khi tham gia vào thương mại quốc tế, tất cả những ngành kinh tế trong đó có ngành tài chính ngân hàng cũng phải đối mặt với không ít khó khăn do nước ta chưa có khung pháp lý chặt chẽ. Hoạt động TTQT có liên quan đến môi quan hệ trong nước cũng như quốc tế, liên quan đến luật pháp các quốc gia và thông lệ quốc tế. Hiện nay, chúng ta chưa có văn bản pháp lý để điều chỉnh hoạt động TTQT mà mới chỉ dừng lại ở Nghị định, nghị quyết, thông tư hướng dẫn,... Vì vậy, chính phủ cần sớm nghiên cứu, soạn thảo và áp dụng hệ thống văn bản pháp quy phù hợp với thông lệ quốc tế cũng như phù hợp với môi trường kinh tế- chính trị- xã hội của Việt Nam, tạo môi trường pháp lý cho hoạt động TTQT của ngân hàng thương mại.

Trong thời gian qua, Nhà nước đã có sự sửa đổi, bổ sung, ban hành luật nhằm phục vụ cho hoạt động TTQT, mới đây nhất là Luật các công cụ chuyển nhượng có hiệu lực thi hành từ ngày 01/07/2006, đã phần nào giúp các ngân hàng nước ta thực hiện nghiệp vụ một cách trôi chảy hơn. Do đó, khi có tranh chấp xảy ra, các ngân hàng không biết lấy luật nào làm điểm tựa để áp dụng. Do đó, để các ngân hàng có cơ sở vững chắc nhằm bảo vệ hoạt động kinh doanh của mình và giảm thiểu rủi ro trong TTQT, việc mà nhà nước cần thực hiện ngay là tiếp tục sửa đổi, bổ sung và hoàn thiện nền tảng pháp lý này, cụ thể là:

- Cần khẩn trương ban hành một văn bản thống nhất các qui chế giao dịch TTQT, qui định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia vào hoạt động TTQT.

- Cần có những văn bản hướng dẫn về việc áp dụng các điều lệ quốc tế trong TTQT như UCP, Incoterms...

- Giám sát theo dõi luật về các công cụ chuyển nhượng đã được ban hành nhằm kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với hoạt động thanh toán.

Tuy nhiên, để đảm bảo cho hoạt động TTQT nói riêng và các hoạt động kinh tế đối ngoại khác nói chung có thể phát triển một cách thuận lợi thì một yêu cầu đặt ra cho các chính sách của Nhà nước đó là phải nhất quán, có sự ổn định tương đối và phù hợp với tình hình biến động trong nước và thế giới.

3.3.1.2. Cải thiện cán cân TTQT

Tình trạng cán cân TTQT có liên quan mật thiết đến khả năng thanh toán và dự trữ ngoại hối, tỷ giá hối đoái của một quốc gia. Bởi vì cán cân thanh toán quốc tế chính là công cụ tổng hợp để phân tích, đánh giá hoạt động kinh tế đối ngoại, là biểu hiện doanh số XNK, dịch vụ, đầu tư, vay nợ, viện trợ nước ngoài.

Hiện nay, sản phẩm XK của nước ta còn ít, thiếu tính đa dạng và phong phú, cán cân thương mại luôn ở tình trạng nhập siêu. Không chỉ NHNo Hà Tây mà hầu hết các NHTM tại Việt Nam đều lâm vào tình trạng khối lượng thanh toán hàng xuất và hàng nhập chênh lệch lớn, điều này gây khó khăn không nhỏ cho hoạt động của các ngân hàng. Vì vậy việc cải thiện cán cân TTQT có vai trò hết sức quan trọng đòi hỏi chính phủ phải thực hiện các biện pháp: Đẩy mạnh hoạt động XK, quản lý tốt hoạt động NK để cải thiện cán cân thương mại quốc tế, muốn làm được điều này cần phải:

- Đẩy mạnh hoạt động đối ngoại, đặc biệt là hoạt động thương mại với các thị trường lớn như Nhật, Mỹ, Trung Quốc, EU...

- Cần khai thác tốt tài nguyên sẵn có như: đất, khoáng sản, sức lao động,... cải tiến cơ cấu hàng xuất khẩu cho phù hợp với nhu cầu thị trường thế giới, xác định mặt hàng chủ lực để đầu tư thích đáng, từ đó xây dựng và phát triển các thị trường trọng điểm, đi đôi với mở rộng thêm mặt hàng và thị trường mới.

- Hướng xuất khẩu từ sản phẩm thô sang sản phẩm chế biến, cần coi trọng việc phát triển ngành công nghiệp chế biến, mở rộng hợp tác với nước ngoài để nâng cao năng lực.

- Chính phủ phải có chính sách khuyến khích, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp sản xuất và chế biến hàng XK để các đơn vị này có thể giảm giá thành, cạnh tranh được trên thị trường thế giới thông qua các công cụ quản lý vĩ mô như thuế, lãi xuất cho vay vốn, khắc phục khó khăn về thanh khoản của các nhà NK, giảm bớt thủ tục hành chính đối với họ. Đối với các mặt hàng nông sản nên có chính sách trợ giá giúp người nông dân để họ yên tâm sản xuất, cải thiện đời sống.

- Trong ngoại thương các ngân hàng cũng như các doanh nghiệp chịu rất nhiều rủi ro, để đảm bảo phát triển ổn định, Chính phủ phải thiết lập các quỹ hỗ trợ, quỹ bảo hiểm cho hoạt động kinh doanh xuất khẩu này.

- Có chính sách bảo hộ nền sản xuất trong nước, thông qua việc cấp giấy phép nhập khẩu, quản lý hạn ngạch, thuế, tăng cường công tác chống buôn lậu.

3.3.2. VỚI NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC:

3.3.2.1. Hoàn thiện và phát triển thị trường ngoại tệ liên ngân hàng

Thị trường ngoại tệ liên ngân hàng là thị trường trao đổi, cung cấp ngoại tệ nhằm giải quyết các nhu cầu về ngoại tệ giữa các ngân hàng với nhau. Ngân hàng Nhà nước tham gia với tư cách là người mua-bán cuối cùng và chỉ can thiệp khi cần thiết. Thị trường ngoại tệ liên ngân hàng phát triển giúp cho ngân hàng thương mại có thể mở rộng hoạt động kinh doanh ngoại tệ, tạo điều kiện cho hoạt động thanh toán quốc tế phát triển. Để mở rộng và phát triển thị trường ngoại tệ liên ngân hàng, Ngân hàng nhà nước phải mở rộng đối tượng tham gia vào hoạt động của thị trường ngoại tệ liên ngân hàng, đa dạng hoá các loại ngoại tệ, các hình thức giao dịch trên thị trường và giám sát thường xuyên hoạt động của thị trường, quản lý quá trình mua bán của các ngân hàng trên thị trường.

3.3.2.2 Xây dựng cơ chế điều hành tỷ giá linh hoạt, phù hợp với thị trường

Tỷ giá có tính linh hoạt, nhạy cảm cao, ảnh hưởng rất rộng đến tất cả các hoạt động của đời sống kinh tế, xã hội, đặc biệt là trong lĩnh vực xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế.

Tỷ giá hối đoái là một nhân tố tác động mạnh đến hoạt động thanh toán quốc tế. Vì vậy, NHNN không nên trực tiếp ấn định tỷ giá mà chỉ can thiệp ở tầm vĩ mô trên thị trường ngoại hối để tỷ giá biến động có lợi cho nền kinh tế, cụ thể như sau:

- Xây dựng một cơ chế điều hành tỷ giá linh hoạt, bám sát cung cầu trên thị trường.

- Tránh những điều chỉnh bất ngờ với biên độ lớn, tạo sự ổn định trong tỷ giá hối đoái, thúc đẩy hoạt động XNK phát triển.

- Thông tin về điều hành tỷ giá phải được nhanh chóng thông báo cho các ngân hàng thông qua mạng máy tính nối mạng tại NHNN.

3.3.3. VỚI NHNO&PTNT VIỆT NAM

3.3.3.1. Cơ cấu lại mô hình hoạt động.

Tại NHNo Việt Nam, khi chi nhánh nào đó có nhu cầu thực hiện TTQT sẽ được Hội sở chính xem xét và cấp giấy phép hoạt động. Khi đó, mọi giao dịch nghiệp vụ sẽ được xử lý trực tiếp tại chi nhánh. Tuy nhiên, không phải chi nhánh nào cũng có đội ngũ cán bộ thanh toán quốc tế có trình độ nghiệp vụ cao và giao dịch TTQT phát sinh thường xuyên. Điều này làm giảm hiệu quả của dịch vụ TTQT. Mặt khác, khi thực hiện dịch vụ TTQT, ngoài yếu tố về trình độ nghiệp vụ của cán bộ, yếu tố cơ sở vật chất, máy móc thiết bị phục vụ cho giao dịch cũng đòi hỏi rất cao. Do vậy, tại các ngân hàng hiện đại, hoạt động trên phạm vi toàn cầu, hoạt động thanh toán quốc tế được tổ chức thực hiện dưới hình thức Trung tâm thanh toán quốc tế. Hoạt động của Trung tâm thanh toán quốc tế sẽ được chuyên môn hoá cao, được trang bị đầy đủ về máy móc thiết bị, hệ thống truyền tin để xử lý giao dịch thanh toán quốc tế cho các chi nhánh trong khu vực.

Trên cơ sở nâng cao chất lượng hoạt động, trong điều kiện được trang bị hệ thống quản lý hiện đại cùng với lực lượng cán bộ có trình độ ngoại ngữ cao và có kinh nghiệm trong xử lý các giao dịch thanh toán quốc tế, NHNo Việt Nam nên xem xét và cải tiến xây dựng lại mô hình hoạt động theo hướng thành lập Trung tâm thanh toán quốc tế đặt tại Hội sở chính.

Trên cơ sở đó, tại tất cả các chi nhánh của NHNo Việt Nam, nếu có phát sinh nhu cầu dịch vụ TTQT, cán bộ giao dịch tiếp nhận hồ sơ của khách hàng rồi chuyển tới Trung tâm để thực hiện.

Việc xây dựng Trung tâm thanh toán quốc tế sẽ cho phép NHNo Việt Nam:

- Nâng cao chất lượng nghiệp vụ, chuyên nghiệp hoá trong giao dịch
- Tiết kiệm chi phí giao dịch, thiết bị, con người
- Hạn chế rủi ro trong giao dịch, nâng cao an toàn trong hoạt động TTQT, từ đó tăng uy tín của NHNo Hà Tây trong mối quan hệ với ngân hàng đại lý và khách hàng.

3.3.3.2. Xem xét đưa ra mức phí thanh toán cạnh tranh

Hiện nay, biểu phí mà NHNo Hà Tây đang áp dụng là do NHNo Việt Nam đưa ra cho toàn hệ thống. Điều này làm mất đi tính chủ động của chi nhánh trong việc áp dụng mức phí đối với một số khách hàng đặc biệt. Do đó, NHNo Việt Nam nên xây dựng một chiến lược giá có phần linh hoạt cho các chi nhánh của NHNo Việt Nam nói chung và chi nhánh Hà Tây nói riêng tự điều chỉnh cho phù hợp với chính sách khách hàng trong từng thời kỳ của chi nhánh.

3.3.3.3. Cần thường xuyên bổ sung, hoàn chỉnh quy chế, quy định TTQT chặt chẽ, rõ ràng cụ thể:

TTQT là hoạt động giữa các NHTM trong nước và quốc tế, với việc tự nguyện chấp hành theo các quy ước, quy tắc quốc tế và luật pháp của mỗi nước. Do vậy, NHNo Việt Nam không thể ban hành quy định về TTQT như quy định về cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, quy định về giao dịch hối đoái, quy định về hạch toán kế toán của NHTM... Chính vì vậy, các NHTM phải ban hành quy định quy trình TTQT trong hệ thống của mình chặt chẽ, nhất quán, tuân theo quy tắc, thông lệ quốc tế.

- Bổ sung cụ thể hơn quy định về nghiệp vụ TTQT trên cơ sở phù hợp với các nghiệp vụ khác để đảm bảo cho NHNo Hà Tây có thể thực hiện giao dịch một

cách nhanh chóng, chính xác và kịp thời. Phân định rõ ràng trách nhiệm của các bộ phận có liên quan trong từng nghiệp vụ cụ thể.

- Tăng sự chủ động của NHNo Hà Tây trong kinh doanh ngoại tệ, cho phép NHNo Hà Tây thực hiện giao dịch mua bán ngoại tệ với các ngân hàng khác, cũng như các giao dịch hoán đổi, kỳ hạn, quyền chọn.

- Nhanh chóng có các kế hoạch cụ thể để hướng dẫn và hỗ trợ các chi nhánh triển khai đề án về hoạt động ngoại tệ, về các nghiệp vụ khác nhau: nguồn vốn, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ..., cũng như các chương trình tập huấn nghiệp vụ cho chi nhánh.

3.3.3.2. Củng cố mạng lưới ngân hàng đại lý trong TTQT

Trong thanh toán quốc tế, NHNo Việt Nam chiếm trên 10% thị phần toàn bộ hệ thống ngân hàng, thực hiện hầu hết các nghiệp vụ ngân hàng quốc tế như: huy động, cho vay, bảo lãnh, mua ngoại tệ, TTQT và thanh toán biên giới. Đặc biệt trong thanh toán biên giới, nhất là với Trung Quốc, NHNo Việt Nam chiếm trên 70% thị phần, sở dĩ được như vậy là do NHNo Việt Nam đã ký hợp tác biên mậu với các ngân hàng Trung Quốc như Ngân hàng Kiến Thiết Trung Quốc (CCB),...

Trong thời gian tới, NHNo Việt Nam cần tiếp tục mở rộng quan hệ với các ngân hàng lớn trên thế giới, ngân hàng hiện vẫn còn tương đối trẻ trên thị trường quốc tế, uy tín của ngân hàng còn chưa cao nên tại một số thị trường, thư tín dụng của NHNo Việt Nam vẫn vẫn phải có xác nhận của một ngân hàng quốc tế, ngân hàng có thể dựa vào sự hợp tác với các ngân hàng trên thế giới để họ hỗ trợ xác nhận thư tín dụng, hay thu hút được hạn mức tín dụng với lãi suất ưu đãi. Nếu làm được như vậy, không những tạo điều kiện cho các doanh nghiệp xúc tiến mở rộng thị trường XK, mà còn góp phần làm tăng uy tín của các ngân hàng thương mại Việt Nam trên thị trường tài chính quốc tế.

Việc củng cố và phát triển hệ thống ngân hàng đại lý còn tạo điều kiện giúp NHNo Việt Nam thực hiện nhanh chóng chính xác các nghiệp vụ TTQT phát sinh vì không phải thực hiện vòng vèo qua các ngân hàng trung gian khác. Thông qua

các ngân hàng này, toàn hệ thống NHNo Việt Nam có thể tăng cường khai thác các thông tin cần thiết phục vụ cho công tác tư vấn khách hàng, cũng qua các ngân hàng này các chi nhánh của NHNo Việt Nam sẽ xúc tiến xuất khẩu giúp khách hàng đặc biệt là đến các thị trường còn mới mẻ với các doanh nghiệp Việt Nam.

Trong công tác ngân hàng đại lý, NHNo Việt Nam phải tăng cường mở rộng quan hệ đại lý với các ngân hàng nước ngoài cả về số lượng và chất lượng. Phải thường xuyên lấy phương châm uy tín, hiệu quả, đảm bảo đôi bên cùng có lợi để duy trì mối quan hệ lâu dài. Tiến tới lập các văn phòng đại diện ở các khu vực khác nhau để tạo điều kiện thuận lợi nhanh chóng cho việc thanh toán cũng như xúc tiến đẩy mạnh việc chào bán các sản phẩm dịch vụ, nâng cao uy tín của NHNo Việt Nam trên thị trường quốc tế. Tiếp tục tiến hành đàm phán, ký kết các thoả thuận đại lý với các ngân hàng có nhiều giao dịch để khắc phục tình trạng phải thanh toán giao dịch qua nhiều trung gian, gây chậm trễ trong thanh toán và khách hàng phải chịu chi phí cao ảnh hưởng đến việc giữ và thu hút khách hàng...

3.3.3.3. Đầu tư hiện đại hóa công nghệ ngân hàng

NHNo Việt Nam là ngân hàng luôn chú trọng trong đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ ngân hàng phục vụ đắc lực cho công tác quản trị kinh doanh và phát triển mạng lưới dịch vụ ngân hàng tiên tiến. NHNo Việt Nam là ngân hàng đầu tiên hoàn thành giai đoạn 1 Dự án Hiện đại hoá hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) do Ngân hàng Thế giới tài trợ và đang tích cực triển khai giai đoạn 2 của dự án này. Hiện nay NHNo Việt Nam đã kết nối mạng vi tính từ Trụ sở chính đến hầu hết các chi nhánh trong toàn quốc và hệ thống các dịch vụ ngân hàng gồm dịch vụ chuyển tiền điện tử, dịch vụ thanh toán thẻ tín dụng quốc tế, dịch vụ ATM, dịch vụ TTQT qua mạng SWIFT.

Tuy nhiên trong thời gian tới, NHNo Việt Nam cần tiếp tục đổi mới nâng cao công nghệ trong hệ thống ngân hàng. Đặc biệt là trong phương thức TDCT, ngân hàng có thể thông báo L/C bằng email, hình thức này không chỉ giúp các nhà xuất nhập khẩu nhận được thư tín dụng một cách nhanh chóng và thuận tiện thông qua địa chỉ thư điện tử mà còn giúp cho nhà sản xuất rút ngắn được thời gian chuẩn

bị kế hoạch sản xuất. Ngay khi thư tín dụng được chuyển đến ngân hàng qua hệ thống SWIFT, thư điện tử sẽ lập tức tự động chuyển toàn bộ nội dung thư đến người thụ hưởng, đây là một dịch vụ có tính đặc thù, đảm bảo cho nhà XK khả năng đáp ứng thị trường nhanh nhất khi có thư tín dụng trong tay.

3.3.4. VỚI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY.

3.3.4.1. Cần quan tâm đúng mức phát triển dịch vụ TTQT

Hiện nay dường như Chi nhánh còn chưa đánh giá đúng vai trò của hoạt động TTQT trong chiến lược phát triển của toàn Chi nhánh, chưa đưa ra những mục tiêu và kế hoạch cụ thể trong định hướng phát triển. Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế ngày nay, Chi nhánh cần quan tâm đúng mức tới hoạt động TTQT để nâng cao uy tín trên trường quốc tế, xứng đáng với tiềm năng của một ngân hàng thương mại quốc doanh.

3.3.4.2. Có chính sách phù hợp về mức ký quỹ trong giao dịch L/C

Để đảm bảo an toàn cho đồng vốn của mình, khi mở L/C ngân hàng luôn yêu cầu khách hàng phải ký quỹ một lượng tiền nhất định. NHNo Hà Tây luôn đưa ra mức ký quỹ phù hợp với từng khách hàng, tuy nhiên để xác định mức ký quỹ hợp lý có lợi cho cả ngân hàng và khách hàng em xin đề xuất một số kiến nghị như sau:

- Tăng cường sự gắn bó mật thiết trong nghiệp vụ giữa phòng tín dụng và phòng Kinh doanh ngoại hối để đưa ra mức ký quỹ hợp lý đảm bảo an toàn vốn cho vay của ngân hàng.

- Phòng tín dụng cần bố trí những cán bộ có trình độ để phụ trách các đơn vị có giao dịch XNK bởi chính những cán bộ này sẽ giúp tư vấn để đưa ra hạn mức tín dụng và nhu cầu vay vốn thực sự để áp dụng mức ký quỹ hợp lý, tránh được rủi ro cho ngân hàng.

- Đối với khách hàng lần đầu giao dịch với ngân hàng cần quy định mức ký quỹ là 100% giá trị L/C.

3.3.5. VỚI CÁC DOANH NGHIỆP XUẤT NHẬP KHẨU

Một thương vụ TTQT- tài trợ XNK muốn thành công thì đòi hỏi phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên. Về phía khách hàng cần có kiến thức cơ bản về dịch vụ TTQT trước khi tham gia thương mại quốc tế. Không phải khách hàng nào khi đến NHNo Hà Tây đều am hiểu các qui trình nghiệp vụ liên quan đến TTQT, nghiệp vụ ngoại thương và có trình độ ngoại ngữ nhất định. Vì vậy trong quá trình giao dịch đã xảy ra nhiều sai lầm đáng tiếc như sai sót khi mở L/C, chứng từ không khớp với L/C mở dẫn đến việc khách hàng không nhận được tiền đúng hạn, làm ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh cũng như uy tín của ngân hàng đối với các ngân hàng đại lý.

Như vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT thì một trong những nhân tố quan trọng thuộc về phía khách hàng.

Đối với các doanh nghiệp XNK cần lập ra một bộ phận chuyên trách XNK bao gồm các cán bộ chuyên nghiệp về kỹ thuật nghiệp vụ ngoại thương, am hiểu luật thương mại quốc tế về thanh toán XNK... Bộ phận này sẽ chịu trách nhiệm nghiên cứu thị trường, tìm hiểu về các đối tác kinh doanh cũng như những thay đổi trong chính sách thương mại của các nước trong từng thời kỳ. Đồng thời, đây là cầu nối giữa ngân hàng và doanh nghiệp, các thanh toán viên của ngân hàng sẽ phối hợp với bộ phận này trong suốt quá trình hoạt động của doanh nghiệp nhằm tư vấn cho doanh nghiệp về phương thức thanh toán, nên sử dụng phương thức thanh toán nào, thoả thuận về ngày giao hàng cuối cùng, về bảo hiểm...

Đối với các doanh nghiệp không chuyên về XNK hoặc một doanh nghiệp nhỏ chưa cần thiết phải lập ra một bộ phận chuyên trách thì có thể thuê chuyên gia tư vấn với tư cách là cộng tác viên. Thực hiện như vậy doanh nghiệp có thể sẽ phải bỏ ra chi phí cao nhưng bù lại đảm bảo an toàn cho chính họ.

Ngoài ra, các doanh nghiệp cũng cần không ngừng nâng cao trình độ cán bộ của mình, thường xuyên cử cán bộ đi học các lớp bồi dưỡng, tập huấn để nâng cao

ng nghiệp vụ. Bên cạnh đó, phải chú trọng đến trình độ ngoại ngữ của nhân viên vì điều này rất quan trọng khi tham gia ký kết hợp đồng ngoại thương.

Bên cạnh đó, khi tham gia thực hiện thanh toán qua ngân hàng, các doanh nghiệp cần thực hiện đúng cam kết với ngân hàng. Doanh nghiệp cần thực hiện đúng những chỉ dẫn của ngân hàng về việc thực hiện các điều kiện, điều khoản trong L/C, khi lập bộ chứng từ cần chú ý tới những chi tiết dễ xảy ra sai sót... Nếu xảy ra tranh chấp hay bất đồng, doanh nghiệp nên phối hợp với ngân hàng để tìm ra nguyên nhân và biện pháp khắc phục.

KẾT LUẬN CHUNG

Cùng với xu thế toàn cầu hoá và hội nhập kinh tế quốc tế, hoạt động buôn bán giữa các nước diễn ra mạnh mẽ hơn bao giờ hết. Trong bối cảnh đó, dịch vụ TTQT đã và đang khẳng định được vị trí ngày càng quan trọng cũng như tiềm năng phát triển đối với hoạt động ngoại thương nói chung đối với các NHTM nói riêng. Đối với NHNo&PTNT CN. Hà Tây dịch vụ này đã đạt được những thành tựu đáng khích lệ, song vẫn chưa phát triển tương xứng với vai trò và tiềm năng của ngân hàng để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng lên của nền kinh tế.

Trên cơ sở vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu, khoá luận đã làm sáng tỏ một số vấn đề mang tính lý luận và thực tiễn như sau:

Một là: khoá luận đã tổng hợp, hệ thống hoá các lý luận cơ bản về dịch vụ TTQT từ đó chỉ ra sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT đối với các NHTM.

Hai là: dựa trên cơ sở lý luận chương 1, luận văn đã đánh giá thực trạng hoạt động của NHNo&PTNT CN Hà Tây, dựa vào đó để rút ra những kết quả đạt được, những mặt còn tồn tại và nguyên nhân của nó nhằm đưa ra những giải pháp khắc phục những tồn tại đó.

Cuối cùng, luận văn đã đưa ra một số giải pháp kiến nghị các ban ngành liên quan nhằm hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT CN Hà Tây nói riêng và NHNo&PTNT Việt Nam nói chung.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS. Đinh Xuân Trình (2006), *Giáo trình thanh toán quốc tế*, NXB Lao động- Xã hội
2. PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2008), *Giáo trình Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê
3. PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2008), *Cẩm nang thanh toán quốc tế bằng L/C- Cập nhật UCP600&ISBP681*, NXB Thống kê
4. Nguyễn Hồng Đàm (2005), *Vận tải và giao nhận trong ngoại thương*, NXB Lý luận chính trị
5. TS. Nguyễn Thị Quy (2008), *Dịch vụ ngân hàng hiện đại*, NXB lý luận chính trị
6. Lê Văn Tê (1999), *Nghiệp vụ hối đoái và thanh toán quốc tế*- NXB Thống kê
7. GS.TS. Lê Văn Tư (1997), *Tiền tệ- tín dụng ngân hàng*- NXB Thống kê
8. Nguyễn Hồng Đàm (2005), *Vận tải và giao nhận trong ngoại thương*- NXB lý luận chính trị
9. Sinh viên Nguyễn Thị Phương Hoa (2008), “Luận văn: Thực trạng và giải pháp hoàn thiện hoạt động thanh toán quốc tế tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam, chi nhánh Láng Hạ”
10. NHNo&PTNT Hà Tây :
 - Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2005, 2006, 2007, 2008, 2009.
 - Văn bản 1998/QĐ- NHNo- QHQT ngày 15/12/2005 về việc ban hành quy định về quy trình nghiệp vụ thanh toán quốc tế trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

- Văn bản số 858/ QĐ NHNo- QHQT ngày 29/06/2007 về việc sửa đổi bổ sung quy định về quy trình nghiệp vụ thanh toán quốc tế trong hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam.

11. Ngân hàng TMCP ngoại thương Việt Nam, Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2009

12. Phòng thương mại quốc tế- ICC.

- Incoterms 2000 (International Commercial Terms- Điều kiện TMQT)

- ISBP 681 (International Standard Banking Practice No. 681)

- UCP 600 (The Uniform Customs and Practice for Documentary Credits No. 600)

- URC 522 (The Uniform Rules for Collections No. 522)

13. Website:

- www.customs.gov.vn

- www.fda.gov.vn

- www.mot.gov.vn

- tradelead@vasc.com.vn

- www.viettrade.gov.vn

- www.agribank.com.vn

- www.vietcombank.com.vn

14. Frederic S.Mishkin (1994), “Tiền tệ, ngân hàng và thị trường tài chính, NXB Khoa học kỹ thuật

MỤC LỤC

DANH MỤC KÝ HIỆU VIẾT TẮT	1
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BẢNG BIỂU	2
LỜI MỞ ĐẦU.....	3
CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CHUNG VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Thanh toán quốc tế và vai trò của nó trong nền kinh tế	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ thanh toán quốc tế	5
1.1.2. Vai trò của dịch vụ thanh toán quốc tế	5
1.1.3. Các yếu tố cấu thành dịch vụ thanh toán quốc tế	7
1.1.4. Hệ thống văn bản pháp lý điều chỉnh dịch vụ thanh toán quốc tế.....	21
1.2. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế đối với Ngân hàng thương mại	23
1.2.1. Các chỉ tiêu gián tiếp.....	23
1.2.2. Các chỉ tiêu trực tiếp	24
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế của một Ngân hàng thương mại	27
1.3.1. Nhân tố khách quan.....	27
1.3.2. Nhân tố chủ quan	29
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY	32
2.1. Khái quát về NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	32
2.1.1. Cơ cấu và tổ chức hoạt động của NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây ..	32
2.1.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	35
.....	35
2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây giai đoạn 2005-2009	45
2.2.1. Khái quát về dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	45

2.2.2. Kết quả về dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	47
2.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	59
2.3.1. Kết quả đạt được	59
2.3.2. Hạn chế.....	63
2.3.3. Nguyên nhân.....	66
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TTQT TẠI NHNO&PTNT CHI NHÁNH HÀ TÂY	70
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ TTQT của NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây...	70
3.1.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh	70
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ TTQT	72
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ TTQT tại NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	74
3.2.1. Tăng cường hoạt động Marketing ngân hàng.....	74
3.2.2. Phân công mỗi thanh toán viên phụ trách từng nhóm doanh nghiệp ..	76
3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu.....	76
3.2.4. Đa dạng hóa các dịch vụ kinh doanh đối ngoại hỗ trợ dịch vụ TTQT	78
3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động XNK, từng bước cải thiện cán cân thương mại.	79
3.2.6. Hiện đại hóa công nghệ ngân hàng	80
3.2.7. Chú trọng nâng cao năng lực cán bộ thanh toán quốc tế	80
3.2.8. Các hoạt động hỗ trợ khác.....	82
3.3 Kiến nghị.....	84
3.3.1. Với Chính phủ	84
3.3.2. Với Ngân hàng nhà nước.....	86
3.3.3. Với NHNo&PTNT Việt Nam.....	87
3.3.4. Với NHNo&PTNT chi nhánh Hà Tây	91
3.3.5. Với các doanh nghiệp XNK	91
KẾT LUẬN	93
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	94