

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG  
---o0o---**

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG  
THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG  
MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH HÀ NỘI**

<b>SINH VIÊN THỰC HIỆN</b>	<b>: LÊ TUẤN LONG</b>
<b>MÃ SINH VIÊN</b>	<b>: A15449</b>
<b>CHUYÊN NGÀNH</b>	<b>: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG</b>

**Hà Nội – 2013**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG  
---o0o---**

# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

## **ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG  
THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG  
MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM  
CHI NHÁNH HÀ NỘI**

<b>Giáo viên hướng dẫn</b>	<b>: Ngô Khánh Huyền</b>
<b>Sinh viên thực hiện</b>	<b>: Lê Tuấn Long</b>
<b>Mã sinh viên</b>	<b>: A15449</b>
<b>Chuyên ngành</b>	<b>: Tài Chính – Ngân Hàng</b>

**Hà Nội – 2013**

**Thang Long University Library**

## LỜI CẢM ƠN

Trước tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới cô giáo - Ths. Ngô Khánh Huyền, người đã trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình nghiên cứu đề tài luận văn. Nhờ có sự chỉ bảo và hướng dẫn tận tình của cô, em đã tìm ra được những điểm sai và thiết sót của mình trong quá trình viết để có thể kịp thời sửa chữa nhằm hoàn thiện khóa luận một cách tốt nhất.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu trường Đại học Thăng Long, các thầy cô giáo đang công tác tại bộ môn Kinh tế trường Đại học Thăng Long đã tạo điều kiện cho em hoàn thành đề tài nghiên cứu của mình.

Ngoài ra em cũng xin cảm ơn các cán bộ nhân viên công tác tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội đã giúp đỡ em trong quá trình tìm hiểu và cung cấp tài liệu thực tế để em có thể hoàn thành khóa luận một cách tốt nhất.

Sinh viên  
**Lê Tuấn Long**

## MỤC LỤC

<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LÝ LUẬN CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>1</b>
1.1.1 <i>Khái niệm và đặc điểm của hoạt động thanh toán quốc tế.....</i>	<i>1</i>
1.1.1.1 <i>Khái niệm thanh toán quốc tế.....</i>	<i>1</i>
1.1.1.2 <i>Đặc điểm của hoạt động thanh toán quốc tế.....</i>	<i>2</i>
1.1.2 <i>Vai trò của hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng thương mại.....</i>	<i>3</i>
1.1.2.1 <i>Đối với nền kinh tế quốc dân.....</i>	<i>3</i>
1.1.2.2 <i>Đối với các doanh nghiệp.....</i>	<i>4</i>
1.1.2.3 <i>Đối với ngân hàng.....</i>	<i>5</i>
1.1.3 <i>Một số phương thức thanh toán quốc tế phổ biến.....</i>	<i>5</i>
1.1.3.1 <i>Phương thức chuyển tiền (Remittance).....</i>	<i>6</i>
1.1.3.2 <i>Phương thức ghi sổ (Open Account).....</i>	<i>8</i>
1.1.3.3 <i>Phương thức nhờ thu (Collection of Payment).....</i>	<i>10</i>
1.1.3.4 <i>Phương thức tín dụng chứng từ (Letter of Credit – L/C).....</i>	<i>14</i>
<b>1.2 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>18</b>
1.2.1 <i>Khái niệm hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế.....</i>	<i>18</i>
1.2.2 <i>Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng thương mại.....</i>	<i>19</i>
1.2.2.1 <i>Các chỉ tiêu định tính.....</i>	<i>19</i>
1.2.2.2 <i>Các chỉ tiêu định lượng.....</i>	<i>20</i>
1.2.3 <i>Những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại các ngân hàng thương mại.....</i>	<i>22</i>
1.2.3.1 <i>Các nhân tố khách quan.....</i>	<i>22</i>
1.2.3.2 <i>Các nhân tố chủ quan.....</i>	<i>23</i>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI .....</b>	<b>25</b>
<b>1.1 KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI.....</b>	<b>25</b>
1.1.1 <i>Quá trình hình thành và phát triển.....</i>	<i>25</i>
1.1.2 <i>Các dịch vụ được cung cấp tại chi nhánh và cơ cấu tổ chức.....</i>	<i>26</i>
1.1.3 <i>Một số kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP BIDV chi nhánh Hà Nội.....</i>	<i>27</i>
1.1.3.1 <i>Hoạt động huy động vốn.....</i>	<i>27</i>

1.1.3.2	<i>Hoạt động cho vay</i> .....	30
1.1.3.3	<i>Các hoạt động khác</i> .....	31
<b>1.2</b>	<b>THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI</b> .....	<b>32</b>
1.2.1	<i>Một số sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế chủ yếu</i> .....	32
1.2.1.1	<i>Nhóm các sản phẩm dịch vụ TTQT nhập khẩu</i> .....	33
1.2.1.2	<i>Nhóm các sản phẩm dịch vụ TTQT xuất khẩu</i> .....	35
1.2.2	<i>Quy trình thực hiện nghiệp vụ</i> .....	38
1.2.3	<i>Những đặc điểm trong hoạt động TTQT tại ngân hàng TMCP BIDV Hà Nội</i> .....	39
1.2.4	<i>Một số kết quả hoạt động thanh toán quốc tế trong những năm gần đây</i> .....	41
1.2.4.1	<i>Tình hình thanh toán xuất nhập khẩu</i> .....	41
1.2.4.2	<i>Doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động thanh toán quốc tế</i> .....	52
<b>1.3</b>	<b>ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI</b> .....	<b>55</b>
1.3.1	<i>Những kết quả đạt được</i> .....	55
1.3.1.1	<i>Chất lượng cán bộ nhân viên ngày một tăng cao</i> .....	55
1.3.1.2	<i>Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng ngày càng tăng</i> .....	56
1.3.1.3	<i>Hỗ trợ cho sự phát triển của các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng</i> .....	57
1.3.1.4	<i>Việc kiểm soát rủi ro trong các giao dịch được đẩy mạnh</i> .....	58
1.3.1.5	<i>Quan hệ quốc tế và mạng lưới ngân hàng đại lý được mở rộng</i> .....	58
1.3.1.6	<i>Uy tín của ngân hàng BIDV được nâng cao trên thị trường trong nước và quốc tế</i> .....	58
1.3.2	<i>Những vấn đề còn hạn chế</i> .....	59
1.3.2.1	<i>Các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế chưa phát triển đồng đều</i> .....	59
1.3.2.2	<i>Sự mất cân đối giữa thanh toán nhập khẩu và thanh toán xuất khẩu</i> .....	60
1.3.2.3	<i>Sự phối hợp giữa hoạt động thanh toán quốc tế và hoạt động kinh doanh ngoại tệ vẫn chưa hiệu quả</i> .....	60
1.3.3	<i>Nguyên nhân</i> .....	60
1.3.3.1	<i>Nguyên nhân chủ quan</i> .....	60
1.3.3.2	<i>Nguyên nhân khách quan</i> .....	62
	<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI</b> ....	<b>65</b>
	.....	65
<b>3.1</b>	<b>ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI</b> .....	<b>65</b>
3.1.1	<i>Định hướng chung</i> .....	65
3.1.2	<i>Định hướng cụ thể</i> .....	65

<b>3.2</b>	<b>MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI.....</b>	<b>67</b>
3.2.1	<i>Giải pháp về nghiệp vụ.....</i>	67
3.2.1.1	<i>Tăng cường nguồn ngoại tệ phục vụ cho việc thanh toán.....</i>	67
3.2.1.2	<i>Hoàn thiện và phát triển các phương thức thanh toán, các dịch vụ thanh toán quốc tế hiện đại.....</i>	68
3.2.1.3	<i>Tăng cường thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế khép kín.....</i>	69
3.2.2	<i>Tăng cường đảm bảo an toàn trong hoạt động thanh toán quốc tế.....</i>	70
3.2.3	<i>Xây dựng chính sách khách hàng.....</i>	70
3.2.4	<i>Đẩy mạnh công tác marketing trong hoạt động ngân hàng.....</i>	71
3.2.5	<i>Hoàn thiện công tác tổ chức thực hiện.....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.2.5.1	<i>Hiện đại hóa trang thiết bị, công nghệ ngân hàng ....</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.2.5.2	<i>Hoàn thiện mô hình tổ chức trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.2.6	<i>Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao trình độ cho cán bộ nhân viên.....</i>	73
3.2.7	<i>Hỗ trợ nâng cao nghiệp vụ cho khách hàng .....</i>	74
<b>3.3</b>	<b>MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....</b>	<b>75</b>
3.3.1	<i>Kiến nghị với Nhà nước.....</i>	75
3.3.2	<i>Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước .....</i>	76
	<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>77</b>
	<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>78</b>
	<b>PHỤ LỤC.....</b>	<b>79</b>

## DANH MỤC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

<b>Kí hiệu viết tắt</b>	<b>Tên đầy đủ</b>
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
L/C	Phương thức thư tín dụng chứng từ
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHPH	Ngân hàng phát hành
NHTB	Ngân hàng thông báo
NHTM	Ngân hàng thương mại
TTQT	Thanh toán quốc tế
XNK	Xuất nhập khẩu

## GIẢI THÍCH MỘT SỐ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

<b>Ký hiệu viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
CIF (Customer Information File)	Là số duy nhất để phân biệt giữa các khách hàng trong hệ thống SIBS. Mỗi khách hàng chỉ có một mã CIF duy nhất.
SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)	Là Hiệp hội viễn thông liên ngân hàng và các tổ chức tài chính quốc tế. Các thành viên của Hiệp hội bao gồm các ngân hàng và các tổ chức tài chính trên thế giới, hoạt động với mục đích phi lợi nhuận. Thông qua hệ thống này, các ngân hàng trên thế giới là thành viên của SWIFT có thể chuyển tiền hoặc trao đổi thông tin cho nhau. Mỗi thành viên được cấp 1 mã giao dịch gọi là SWIFT code. Các thành viên trao đổi thông tin/chuyển tiền dưới dạng các SWIFT message, là các bức điện được chuẩn hóa dưới dạng các trường dữ liệu, ký hiệu để máy tính có thể nhận biết và tự động xử lý giao dịch.
TF (Trade Finance)	Là hạn mức tín dụng dành cho khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế. Các nghiệp vụ cần phải có hạn mức TF gồm: phát hành L/C; sửa đổi L/C tăng tiền; gia hạn L/C; thanh toán bộ chứng từ trả ngay theo L/C; chấp nhận bộ chứng từ trả chậm theo L/C; chiết khấu xuất khẩu; xác nhận L/C; phát hành bảo lãnh trên cơ sở bảo lãnh đối ứng.
TF+ (Trade Finance Plus)	Là chương trình phần mềm máy tính về quản lý việc gửi/nhận giao dịch tài trợ thương mại giữa Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại và chi nhánh.
TF - filer (Trade Finance filer)	Là chương trình quản lý hồ sơ lưu trữ tại



	<p>Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại. Sau khi hoàn tất giao dịch thanh toán, thông tin về hồ sơ của mỗi giao dịch sẽ được nhập vào hệ thống và được quản lý theo từng nghiệp vụ đã phát sinh.</p>
<p>TF - SIBs (Trade Finance – Systematically Important Banks)</p>	<p>Là phần mềm do nhà thầu Silverlake cung cấp nhằm hỗ trợ thực hiện và quản lý các giao dịch thuộc nghiệp vụ thanh toán quốc tế.</p>

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP BIDV Hà Nội. ....	28
Bảng 2.2: Các khoản dư nợ cho vay tại BIDV Hà Nội .....	30
Bảng 2.3: Doanh số hoạt động thanh toán XNK qua BIDV Hà Nội .....	42
Bảng 2.4: Doanh số thanh toán nhập khẩu tại BIDV Hà Nội qua các năm .....	43
Bảng 2.5: Cơ cấu thanh toán nhập khẩu BIDV qua các năm .....	44
Bảng 2.6: Số lượng L/C phát hành tại BIDV Hà Nội qua các năm 2010 - 2012 .....	46
Bảng 2.7: Kim ngạch thanh toán xuất khẩu tại BIDV Hà Nội .....	48
Bảng 2.8: Cơ cấu thanh toán xuất khẩu theo từng phương thức .....	49
Bảng 2.9: Số lượng giao dịch thông báo L/C tại BIDV Hà Nội qua các năm .....	51
Bảng 2.10: Kết quả hoạt động kinh doanh thanh toán quốc tế tại BIDV Hà Nội .....	53
Bảng 2.11: Mức đóng góp doanh thu hoạt động thanh toán quốc tế trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng BIDV Hà Nội .....	54

## DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình thanh toán theo phương thức chuyển tiền.....	7
Sơ đồ 1.2: Quy trình thanh toán theo phương thức ghi sổ.....	9
Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán theo phương thức nhờ thu trơn.....	11
Sơ đồ 1.4: Quy trình thanh toán theo phương thức nhờ thu kèm chứng từ.....	12
Sơ đồ 1.5: Quy trình thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ.....	16
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng BIDV Hà Nội .....	27
Biểu đồ 2.1: Doanh số hoạt động thanh toán XNK qua BIDV Hà Nội.....	42
Biểu đồ 2.2: Cơ cấu thanh toán nhập khẩu BIDV Hà Nội qua các năm.....	44
Biểu đồ 2.3: Số món giao dịch thanh toán xuất khẩu theo từng phương thức.....	50

# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Tính cấp thiết của đề tài

Hội nhập kinh tế thế giới hiện nay là xu thế tất yếu và đang diễn ra sâu rộng ở hầu khắp các nước trên toàn cầu. Hiểu rõ được tầm quan trọng của việc hội nhập kinh tế quốc tế đối với sự phát triển kinh tế đất nước, Việt Nam đã và đang tích cực tham gia vào các hoạt động kinh tế và diễn đàn quốc tế. Đặc biệt, sau khi gia nhập WTO, vị thế của đất nước ngày càng được nâng cao. Điều này vừa mở ra cơ hội thuận lợi để phát triển kinh tế đất nước vừa đặt ra nhiều khó khăn và thách thức cần phải vượt qua.

Quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đã tạo điều kiện cho hoạt động ngoại thương của các doanh nghiệp trong nước được mở rộng. Việc trao đổi, mua bán hàng hóa giữa doanh nghiệp ở các quốc gia được diễn ra mạnh mẽ và nhanh chóng. Điều này làm gia tăng nhu cầu thanh toán quốc tế giữa các bên tham gia. Thông qua vai trò là trung gian thanh toán giữa các bên, vị thế của các ngân hàng thương mại được nâng cao không chỉ ở trong nước mà cả trên trường quốc tế. Tuy nhiên hiện nay, hoạt động thanh toán quốc tế ở các ngân hàng vẫn còn nhiều tồn tại và hạn chế cần khắc phục.

Cũng như các ngân hàng thương mại khác, hoạt động thanh toán quốc tế của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ra đời nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán quốc tế của các doanh nghiệp và khách hàng trong nước. Song trong quá trình thực hiện, hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng cũng bộc lộ một số mặt thiếu sót. Do đó việc tìm ra giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế là điều cần thiết. Bởi vậy đề tài: “ Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại Hội sở ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ” đã được chọn làm đề tài khóa luận tốt nghiệp.

## 2. Mục đích nghiên cứu

- Nghiên cứu những lý luận cơ bản về hoạt động thanh toán quốc tế tại các ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng hoạt động thanh toán quốc tế để tìm ra những kết quả và những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội từ năm 2010 – 2012.

- Đề xuất một số giải pháp để khắc phục hạn chế nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội, đặc biệt trong điều kiện kinh tế khó khăn và lạm phát đang ngày càng tăng cao.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đề tài tập trung các vấn đề cơ bản trong hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội. Phân tích thực tế khả năng thanh toán quốc tế của ngân hàng, những tác động của nó đối với nền kinh tế trên cơ sở căn cứ các số liệu liên quan trong 3 năm từ năm 2008 - 2010.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Các phương pháp được sử dụng trong quá trình nghiên cứu bao gồm: phương pháp logic biện chứng, phân tích, thống kê, tổng hợp, so sánh trên cơ sở số liệu thống kê của ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội qua các năm nghiên cứu để luận giải các vấn đề đề cập trong nội dung bài viết.

### **5. Kết cấu của khóa luận**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận được trình bày theo 3 chương chính:

**Chương 1:** Tổng quan về hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng thương mại

**Chương 2:** Thực trạng hoạt động thanh toán quốc tế tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội

**Chương 3:** Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Hà Nội

Do nhận thức còn hạn chế và thời gian tiếp xúc với thực tế chưa nhiều nên khóa luận không tránh khỏi nhiều sai sót. Em rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp của các thầy cô để bài viết có điều kiện bổ sung và hoàn thiện hơn.

# CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1 LÝ LUẬN CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của hoạt động thanh toán quốc tế

#### 1.1.1.1 Khái niệm thanh toán quốc tế

Trong xu thế hội nhập quốc tế hiện nay, bất kỳ một quốc gia nào muốn tồn tại và phát triển phải tăng cường hợp tác với các nước trên thế giới. Sự hợp tác giữa các nước diễn ra trong nhiều lĩnh vực như: kinh tế, chính trị, văn hóa, y tế, giáo dục, .... Tuy nhiên trong các mối quan hệ đó thì hợp tác kinh tế chiếm một vị trí chủ đạo, là cơ sở để mở rộng các mối quan hệ quốc tế khác. Việc thực hiện các hoạt động quốc tế sẽ dẫn đến nhu cầu chi trả, thanh toán giữa các chủ thể ở hai quốc gia, từ đó hình thành và phát triển hoạt động thanh toán quốc tế (TTQT), trong đó các ngân hàng thương mại (NHTM) cũng tham gia đóng vai trò cầu nối giữa hai bên.

Chính vì vậy, TTQT trở thành một bộ phận không thể thiếu trong hoạt động kinh tế của các quốc gia. Với tầm quan trọng như vậy, TTQT cần phải được hiểu một cách chính xác và có thể được định nghĩa như sau: *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.* (Nguyễn Văn Tiến (2010), *Thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, tr. 294).

Có hai loại thu và chi tiền tệ phát sinh trong thanh toán giữa các quốc gia. Một là, loại thu và chi tiền tệ phát sinh từ dịch chuyển các dòng vốn giữa các nước trong các hoạt động vay nợ, viện trợ, đầu tư, biếu tặng, kiều hối. . . Hai là, loại thu và chi tiền tệ giữa các nước nhằm mục đích thu và trả nợ. Mỗi loại thu và chi tiền tệ đó có ý nghĩa, vai trò và bản chất khác nhau trong TTQT của mỗi quốc gia.

Cùng với xu hướng không ngừng mở rộng quan hệ thương mại và các mối quan hệ khác giữa các quốc gia trên thế giới dẫn đến nhu cầu đòi hỏi hoạt động thanh toán quốc tế cũng phải được mở rộng, hoàn thiện để đáp ứng yêu cầu phục vụ tốt hơn.

### **1.1.1.2 Đặc điểm của hoạt động thanh toán quốc tế**

#### **a) Yếu tố ngoại quốc trong hoạt động thanh toán quốc tế**

Đối với một quốc gia, những hoạt động thanh toán nào có yếu tố ngoại quốc thì gọi là hoạt động TTQT, còn ngược lại thì gọi là hoạt động thanh toán quốc nội. Yếu tố ngoại quốc của một hoạt động thanh toán thể hiện trên các thành tố cụ thể sau đây:

- Chủ thể tham gia thanh toán là giữa những người cư trú và người phi cư trú, không phân biệt là chung quốc tịch hay khác quốc tịch hoặc giữa những người phi cư trú với nhau. Luật quản lý ngoại hối của mỗi nước đều có định nghĩa người phi cư trú và người cư trú.
- Tiền tệ thanh toán được chuyển khoản từ tài khoản người phi cư trú sang tài khoản người cư trú hoặc giữa tài khoản 2 người phi cư trú với nhau không kể tài khoản đó mở ở một ngân hàng hay ở hai ngân hàng ở trong cùng một quốc gia hay ở hai quốc gia khác nhau.

Tiền tệ được sử dụng trong TTQT là ngoại tệ đối với một trong hai nước hoặc có thể là ngoại tệ đối với cả hai nước.

#### **b) Hoạt động thanh toán quốc tế là một loại dịch vụ của ngân hàng**

Cũng như các loại dịch vụ khác, dịch vụ TTQT cũng có những đặc điểm truyền thống như: tính vô hình, quá trình cung ứng và tiêu dùng xảy ra đồng thời và không thể lưu trữ.

Tuy nhiên dịch vụ TTQT cũng có đặc điểm riêng mà các dịch vụ thanh toán trong nước không có:

Một là, cung ứng dịch vụ qua biên giới quốc gia. Trong cung ứng này, chỉ có dịch vụ được chuyển qua biên giới còn người cung ứng dịch vụ thì không dịch chuyển, cũng không xuất hiện trên lãnh thổ nước tiêu dùng dịch vụ đó.

Hai là, tiêu dùng dịch vụ ở nước ngoài. Người thụ hưởng dịch vụ không cùng lãnh thổ với người cung ứng dịch vụ.

Ba là, hình thành đại lý dịch vụ ở nước người tiêu dùng dịch vụ. Bản thân dịch vụ TTQT là một loại hàng hóa vô hình. Đối tượng của dịch vụ là tiền tệ tín dụng cũng là một loại

hàng hóa vô hình. Cho nên sự hiện diện của cung ứng dịch vụ ở nước người tiêu dùng dịch vụ là rất quan trọng.

Hoạt động thanh toán quốc tế là một loại dịch vụ đặc trưng được cung cấp bởi ngân hàng. Hoạt động thanh toán quốc tế giúp cho ngân hàng thu hút thêm nhiều khách hàng, dẫn đến việc ngân hàng tăng được quy mô hoạt động của mình, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, trên cơ sở đó tạo được niềm tin cho khách hàng và nâng cao uy tín của mình. Từ đó mà có thể khai thác được nguồn vốn tài trợ của ngân hàng nước ngoài về nguồn vốn trên thị trường tài chính quốc tế để đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Hoạt động thanh toán quốc tế giúp cho ngân hàng phát triển được nghiệp vụ bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ và các dịch vụ khác. Nếu hoạt động thanh toán quốc tế được đẩy mạnh thì sẽ đẩy mạnh được hoạt động tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu cũng như tăng cường được nguồn vốn huy động do tạm thời quản lý được nguồn vốn nhàn rỗi của các doanh nghiệp có quan hệ thanh toán quốc tế qua ngân hàng.

Hoạt động thanh toán quốc tế giúp cho ngân hàng tăng thu nhập và tăng cường khả năng cạnh tranh của ngân hàng, đồng thời nó giúp cho hoạt động ngân hàng vượt ra khỏi phạm vi quốc gia và hòa nhập với hệ thống ngân hàng thế giới.

#### *c) Hoạt động thanh toán quốc tế chứa đựng nhiều rủi ro tiềm ẩn*

Cơ sở vật chất và khoa học kỹ thuật phục vụ TTQT của các quốc gia không đồng đều. Môi trường pháp lý của TTQT còn thiếu và chưa đồng bộ, thiếu nhiều luật quốc tế, các tập quán quốc tế của ICC (International Chamber of Commerce - phòng thương mại quốc tế) ban hành tương đối đầy đủ, nhưng còn nhiều bất cập trong vận dụng. Trình độ nguồn nhân lực tham gia TTQT của các quốc gia chênh lệch lớn. Có thể coi đó là nguyên nhân phát sinh rủi ro trong TTQT hiện nay. Ngoài ra, những sự khác biệt về văn hóa, tư duy, ngôn ngữ cũng là một trong những nguyên nhân gây khó khăn trong quá trình thực hiện TTQT.

### **1.1.2 Vai trò của hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng thương mại**

Ngày nay trong xu hướng toàn cầu hóa và thương mại quốc tế phát triển, hoạt động TTQT ngày càng giữ một vị trí quan trọng và không thể thiếu ở các ngân hàng thương mại (NHTM). Thực hiện tốt vai trò trung gian thanh toán trong hoạt động TTQT, NHTM đã góp một phần cho sự phát triển kinh tế, mang lại lợi ích cho khách hàng và cho chính bản thân ngân hàng.

#### **1.1.2.1 Đối với nền kinh tế quốc dân**



Hoạt động TTQT đóng một vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế đất nước. Nếu một quốc gia thực hiện chính sách “đóng cửa” nền kinh tế của mình, ngăn cấm hoạt động thương mại với nước ngoài thì nền kinh tế đó sẽ không thể lớn mạnh được. Chính vì lẽ đó mà hội nhập kinh tế quốc tế đều được các nước chú trọng thực hiện nhằm kết hợp giữa thế mạnh của kinh tế trong nước với kinh tế quốc tế phục vụ con đường phát triển kinh tế bền vững của mỗi quốc gia.

Trong bối cảnh như vậy, hoạt động TTQT nổi lên như là một chiếc cầu nối giữa kinh tế trong nước và kinh tế thế giới. Hoạt động kinh tế đối ngoại ngày càng phát triển thì vai trò của hoạt động TTQT cũng ngày càng được khẳng định. TTQT là một mắt xích không thể thiếu trong hoạt động kinh tế quốc dân. Đây là khâu quan trọng trong quá trình mua bán, trao đổi hàng hóa, dịch vụ giữa các cá nhân hay tổ chức thuộc các quốc gia khác nhau. Nếu hoạt động thanh toán diễn ra nhanh chóng, an toàn, chính xác thì sẽ giải quyết được mối quan hệ hàng hóa – tiền tệ giữa người mua và người bán một cách hiệu quả. Điều này góp phần thúc đẩy quá trình sản xuất, đẩy nhanh quá trình lưu thông hàng hóa trên phạm vi toàn thế giới.

Ngoài ra, TTQT góp phần tìm kiếm và mở rộng các mối quan hệ giao lưu kinh tế giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ với nhau. Thêm vào đó hoạt động TTQT làm tăng khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt, thúc đẩy hoạt động đầu tư, thương mại phát triển.

### ***1.1.2.2 Đối với các doanh nghiệp***

Đối với các doanh nghiệp xuất nhập khẩu thì điều làm họ quan tâm nhất là làm thế nào để việc thanh toán diễn ra một cách nhanh chóng, an toàn, chính xác và tiết kiệm tối đa chi phí. Bởi vậy, hoạt động TTQT với nhiều phương thức thanh toán khác nhau giúp các doanh nghiệp có sự lựa chọn phù hợp với khả năng tài chính, phù hợp với đặc thù hàng hóa của mình đồng thời thuận lợi cho đối tác.

NHTM đóng vai trò cung cấp các sản phẩm thuộc hoạt động TTQT cho nhà xuất khẩu (thông báo L/C, sửa đổi L/C, nhờ thu xuất khẩu, chuyển tiền đến...) và nhà nhập khẩu (phát hành L/C, nhờ thu nhập khẩu, chuyển tiền đi...)

Bên cạnh đó, khi doanh nghiệp là nhà xuất khẩu có nhu cầu về vốn thì sẽ được ngân hàng xem xét và cấp tín dụng dưới hình thức chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu. Khách hàng là nhà nhập khẩu cũng có thể được vay tiền tài trợ cho hàng nhập khẩu của mình nếu đáp ứng đầy đủ điều kiện cho vay của ngân hàng.

Ngoài ra, cũng thông qua việc thanh toán, ngân hàng có thể giám sát tình hình kinh doanh của khách hàng, từ đó có thể đưa ra tư vấn giúp khách hàng điều chỉnh hoạt động kinh

doanh nhằm đem lại lợi ích tối đa cho khách hàng. Như vậy, thông qua hoạt động TTQT, các doanh nghiệp xuất nhập khẩu không chỉ được thỏa mãn trong việc thanh toán an toàn, hiệu quả mà còn có thể được nhận tài trợ từ phía ngân hàng khi đáp ứng đầy đủ những yêu cầu do ngân hàng đặt ra.

### **1.1.2.3 Đối với ngân hàng**

Đối với bản thân các NHTM, hoạt động TTQT có một số vai trò quan trọng sau:

Một là TTQT góp phần tìm kiếm khách hàng và mở rộng thị trường cho ngân hàng. Mỗi khách hàng khi tìm đến ngân hàng đều mong muốn được thỏa mãn nhu cầu tài chính của mình. Trong điều kiện hội nhập kinh tế đang diễn ra mạnh mẽ, nhu cầu buôn bán, trao đổi hàng hóa của khách hàng ngày càng tăng lên đồng nghĩa với việc thanh toán giữa các cá nhân, tổ chức ngày càng lớn. Việc đáp ứng đầy đủ và có hiệu quả nhu cầu thanh toán của khách hàng là một trong những điều kiện quan trọng khiến ngân hàng có thể thu hút nhiều hơn nữa khách hàng trong tương lai.

Hai là TTQT mang lại doanh thu và một lượng ngoại tệ lớn cho ngân hàng. Khi ngân hàng có một số lượng lớn khách hàng tức là ngân hàng có thể tăng doanh thu của mình thông qua nguồn thu từ các nghiệp vụ TTQT. Lợi nhuận của ngân hàng tăng lên sẽ làm tăng nguồn vốn của ngân hàng và sẽ tạo điều kiện hỗ trợ các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng đạt hiệu quả. Hoạt động TTQT được thúc đẩy kéo theo một loạt các nghiệp vụ khác cũng được phát triển như: tài trợ xuất nhập khẩu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, mua bán ngoại tệ, ... làm đa dạng hóa sự lựa chọn của khách hàng, củng cố hoạt động TTQT của ngân hàng.

Ba là TTQT góp phần mở rộng quy mô hoạt động của ngân hàng. Hoạt động thanh toán quốc tế giúp hoạt động của ngân hàng vượt ra khỏi phạm vi quốc gia, hòa nhập cùng với hoạt động kinh doanh của các ngân hàng trên thế giới. Trên cơ sở đó, ngân hàng có cơ hội tăng cường công tác đối ngoại, nhận được sự giúp đỡ từ các ngân hàng quốc tế và mở rộng quan hệ ngân hàng đại lý.

Bốn là TTQT góp phần tạo dựng uy tín của ngân hàng đối với các ngân hàng nước ngoài cũng như trên thị trường tài chính quốc tế. Số lượng, chất lượng các dịch vụ TTQT hay sự chính xác trong xử lý nghiệp vụ thanh toán, ... góp phần củng cố niềm tin của khách hàng, của các ngân hàng nước ngoài đối với ngân hàng. Từ đó, ngân hàng có khả năng nâng cao năng lực cạnh tranh của mình trên thị trường thế giới.

### **1.1.3 Một số phương thức thanh toán quốc tế phổ biến**

Phương thức thanh toán quốc tế là toàn bộ nội dung, điều kiện, cách thức để ngân hàng tiến hành chuyển trả tiền giữa trong nước và nước ngoài. Trên thực tế, hoạt động TTQT phần lớn xuất phát từ lĩnh vực ngoại thương nên khái niệm phương thức thanh toán quốc tế trong ngoại thương được hiểu là toàn bộ quá trình, điều kiện quy định để người mua trả tiền và nhận hàng, còn người bán giao hàng và thu tiền theo hợp đồng ngoại thương trong đó ngân hàng đóng vai trò là trung gian thực hiện thanh toán giữa hai bên.

Trong các hợp đồng ngoại thương, việc sử dụng phương thức thanh toán nào sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng sau khi các bên liên quan đã thỏa thuận với nhau.

Dưới đây là một số phương thức thanh toán được sử dụng phổ biến:

### ***1.1.3.1 Phương thức chuyển tiền (Remittance)***

*Chuyển tiền là phương thức thanh toán 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. (Nguyễn Văn Tiến (2010), Thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, tr.331)*

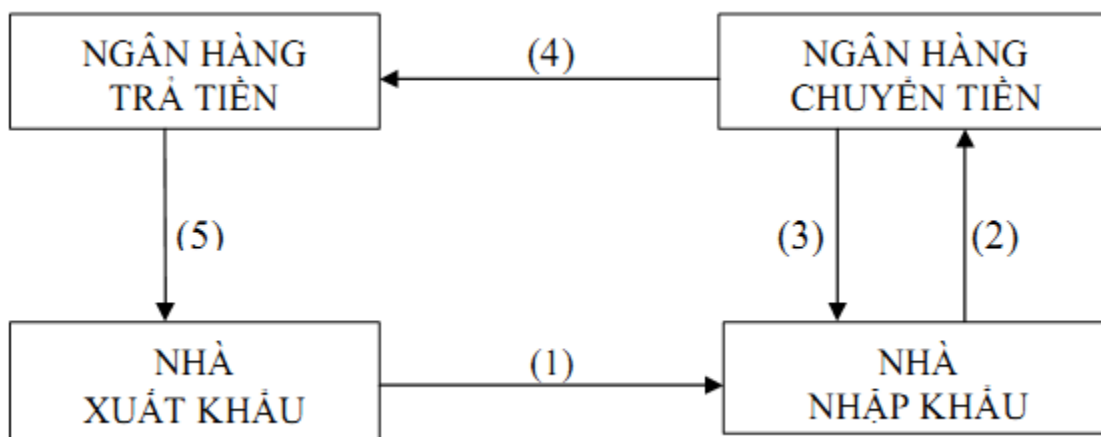
Mỗi quốc gia đều có những văn bản pháp luật riêng về phương thức chuyển tiền. Như ở Việt Nam, hiện nay pháp luật quy định cho phép người nhận tiền chuyển từ nước ngoài không giới hạn số tiền, được miễn thuế thu nhập cá nhân... Quy định này nhằm khuyến khích người Việt Nam ở nước ngoài gửi tiền về nước.

Có hai hình thức chuyển tiền là :

- Chuyển tiền bằng thư (Mail Transfer – M/T): là hình thức chuyển tiền trong đó lệnh thanh toán của ngân hàng chuyển tiền được chuyển bằng thư cho ngân hàng trả tiền.
- Chuyển tiền bằng điện (Telegraphic Transfer –T/T): là hình thức chuyển tiền trong đó lệnh thanh toán của ngân hàng chuyển tiền được thể hiện trong nội dung một bức điện gửi cho ngân hàng trả tiền bằng Telex hay mạng Swift.

Chuyển tiền có 2 loại là chuyển tiền trước và chuyển tiền sau, mỗi loại có một đặc điểm riêng, nếu biết vận dụng thì rất có lợi trong giao dịch.

Quy trình thanh toán của 2 loại trên tương tự nhau, ở đây ta xem xét phương thức chuyển tiền sau, cụ thể được mô tả theo sơ đồ sau:



### Sơ đồ 1.1: Quy trình thanh toán theo phương thức chuyển tiền

Bước 1: Nhà xuất khẩu thực hiện việc giao hàng đồng thời chuyển bộ chứng từ thương mại như: hóa đơn, vận đơn, bảo hiểm, giấy chứng nhận xuất xứ, ... cho nhà nhập khẩu.

Bước 2: Sau khi kiểm tra bộ chứng từ (hay hàng hóa), nếu chấp nhận trả tiền thì nhà nhập khẩu viết lệnh chuyển tiền cùng với ủy nhiệm chi (nếu có tài khoản) gửi ngân hàng phục vụ mình.

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

Bước 4: Ngân hàng chuyển tiền phát lệnh thanh toán (bằng M/T hay T/T) cho ngân hàng trả tiền để chuyển trả cho người thụ hưởng.

Bước 5: Ngân hàng trả tiền ghi Có vào tài khoản của người thụ hưởng, đồng thời gửi giấy báo Có cho người thụ hưởng.

Phương thức chuyển tiền có ưu điểm là: thủ tục chuyển tiền đơn giản, tạo thuận lợi cho người chuyển tiền; thời gian chuyển tiền ngắn nên người thụ hưởng có thể nhanh chóng nhận được tiền.

Bên cạnh một số ưu điểm trên, phương thức này có nhược điểm sau:

**Đối với chuyển tiền trước:** phương thức này chỉ có lợi cho người xuất khẩu, bất lợi cho người nhập khẩu vì người nhập khẩu phải chuyển tiền trước hoặc đặt cọc một phần số tiền rồi mới được nhận hàng. Như vậy rủi ro khi hàng đến sai với mô tả, giao hàng thiếu hoặc bên bán lờ giao hàng có thể xảy ra.

**Đối với phương thức chuyển tiền sau:** Chỉ có lợi cho người nhập khẩu, bất lợi cho người xuất khẩu vì người nhập khẩu nhận được hàng mới phải trả tiền. Vì thế người xuất khẩu cần tìm giải pháp phòng ngừa rủi ro trong trường hợp nhà nhập khẩu không thanh toán hoặc chậm trễ trong thanh toán.

Vì vậy, căn cứ vào ưu điểm và đặc điểm của phương thức chuyển tiền, doanh nghiệp có thể chọn phương thức sao cho có lợi nhất.

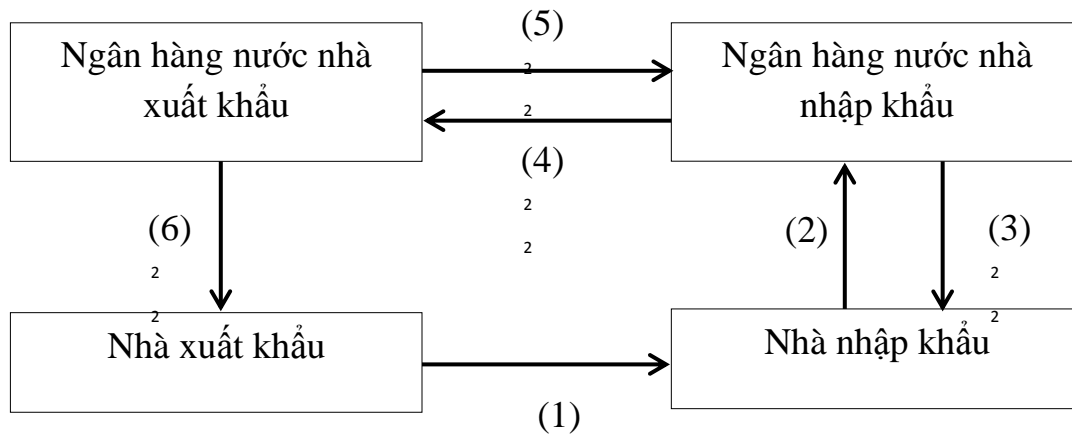
Đối với phương thức trên, trong trường hợp hai bên làm ăn với nhau lâu dài, có sự tín nhiệm cao, thường xuyên trao đổi các món hàng hóa với số lượng lớn thì việc chuyển tiền sẽ phải thực hiện rất nhiều lần. Điều này sẽ gây mất thời gian cho cả đôi bên. Khi đó, các doanh nghiệp có thể lựa chọn phương thức ghi sổ để tránh sự phiền hà này.

### ***1.1.3.2 Phương thức ghi sổ (Open Account)***

*Ghi sổ là một phương thức thanh toán trong đó nhà xuất khẩu sau khi hoàn thành giao hàng thì ghi Nợ tài khoản cho bên nhập khẩu vào một cuốn sổ theo dõi và việc thanh toán các khoản nợ này được thực hiện thông thường theo định kì như đã thỏa thuận. (Nguyễn Văn Tiến (2010), Thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, tr. 328) .*

Tham gia phương thức thanh toán này ban đầu chỉ có nhà xuất khẩu và nhà nhập khẩu. Đến định kì thanh toán theo thỏa thuận, nhà nhập khẩu thông qua ngân hàng của mình để thanh toán khoản tiền nợ phát sinh cho nhà xuất khẩu. Trong nghiệp vụ thanh toán ghi sổ, chỉ có nhà xuất khẩu mở tài khoản (mở sổ) ghi chép các khoản tiền hàng. Nhà nhập khẩu không mở sổ song song, nếu có mở sổ ghi chép thì sổ đó chỉ có giá trị theo dõi chứ không có giá trị quyết toán giữa hai bên.

Quy trình thực hiện phương thức này như sau:



### Sơ đồ 1.2: Quy trình thanh toán theo phương thức ghi sổ.

Bước 1: Nhà xuất khẩu giao hàng và gửi chứng từ cho nhà nhập khẩu để nhận hàng và mở sổ ghi nợ nhà nhập khẩu.

Bước 2: Nhà nhập khẩu yêu cầu ngân hàng chuyển tiền để thanh toán theo định kỳ.

Bước 3: Ngân hàng ghi nợ tài khoản nhà nhập khẩu.

Bước 4: Phát lệnh chuyển tiền cho ngân hàng đại lý.

Bước 5: Ngân hàng đại lý báo nợ tài khoản ngân hàng chuyển tiền.

Bước 6: Ngân hàng đại lý báo có cho tài khoản nhà xuất khẩu.

Như vậy phương thức này hoàn toàn có lợi cho nhà nhập khẩu. Nhà xuất khẩu sẽ chịu rủi ro khi nhà nhập khẩu không thanh toán, thanh toán chậm trễ hay thanh toán không đầy đủ. Phương thức này được áp dụng khi nhà xuất khẩu muốn cấp tín dụng cho nhà nhập khẩu và thường sử dụng trong các trường hợp:

- Hai bên có quan hệ mua bán thường xuyên và có sự tin cậy lẫn nhau
- Nhà xuất khẩu gửi hàng cho nhà nhập khẩu/đại lý phân phối ở nước ngoài bán.
- Thanh toán phí dịch vụ như cước phí vận tải, bảo hiểm, bưu điện, tiền hoa hồng, phí ủy thác, lãi cho vay hoặc lợi tức đầu tư.

Như vậy phương thức này rất tiện dụng trong trường hợp các đối tác có sự tin cậy lẫn nhau và mua bán thường xuyên, tuy nhiên nó không giải quyết được những nhược điểm

mà phương thức chuyển tiền mất phải. Để giải quyết vấn đề này, các doanh nghiệp phải tìm đến phương thức khác, đó là phương thức nhờ thu.

### **1.1.3.3 Phương thức nhờ thu (Collection of Payment)**

*Nhờ thu là một phương thức thanh toán trong đó bên bán sau khi giao hàng hay cung ứng dịch vụ, ủy thác cho ngân hàng phục vụ mình thu hộ tiền của bên mua trên cơ sở hối phiếu do người bán lập (Nguyễn Văn Tiến (2010), Thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội, tr. 340) .*

Phương thức nhờ thu có liên quan đến chứng từ gửi đi nhờ thu nên theo quy định của URC 522 (Quy tắc thống nhất về nhờ thu – Uniform Rules for Collection) chứng từ nhờ thu là các chứng từ tài chính hoặc chứng từ thương mại. Chứng từ tài chính (financial documents) bao gồm hối phiếu, kì phiếu, séc hoặc các chứng từ tương tự nhằm mục đích chi trả. Còn chứng từ thương mại (commercial documents) gồm có hóa đơn thương mại, chứng từ bảo hiểm, giấy chứng nhận xuất xứ, giấy kiểm định, ...liên quan đến tính chất của hàng hóa.

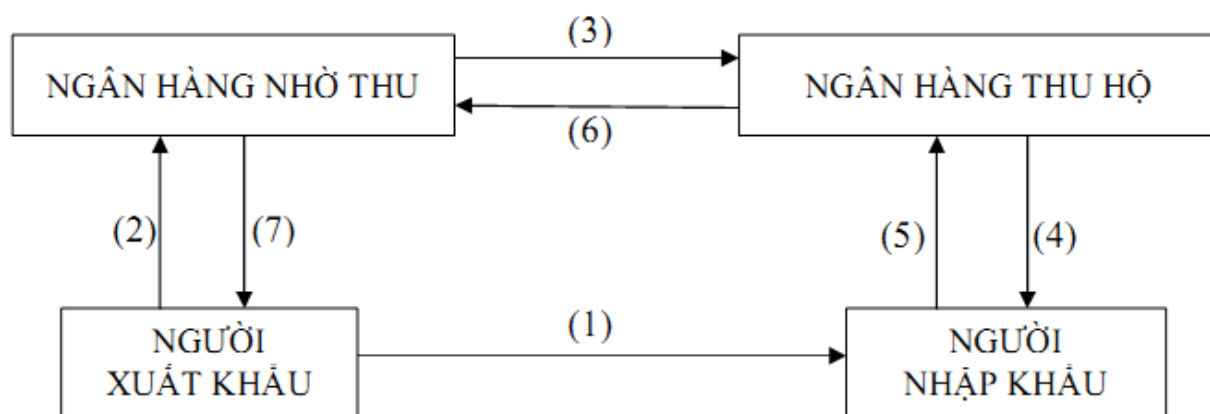
Theo quy định 1346/2001/QĐ-NHNN ban hành, thủ tục nhờ thu thương phiếu không được áp dụng cho trường hợp sau:

- Thương phiếu không phát sinh từ hoạt động thương mại, không liên quan đến hoạt động tín dụng ngân hàng trong việc phát hành và không được thanh toán tại Việt nam.
- Người ký phát, người bị ký phát, người phát hành, người chuyển nhượng, người bảo lãnh, người nhận cầm cố, người thụ hưởng thương phiếu không mở tài khoản tại ngân hàng và không phải là doanh nghiệp quy định tại điều 2 Pháp lệnh thương phiếu.

Căn cứ vào nội dung chứng từ được gửi đến ngân hàng nhờ thu mà người ta chia phương thức thanh toán này thành 2 loại:

- Nhờ thu trơn (Clean Collection): là phương thức thanh toán trong đó chứng từ nhờ thu chỉ bao gồm chứng từ tài chính còn chứng từ thương mại được gửi trực tiếp cho nhà nhập khẩu không qua ngân hàng.

Quy trình nhờ thu trơn được mô tả như sau:



### Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán theo phương thức nhờ thu trơn

Bước 1: Sau khi đã kí kết hợp đồng mua bán và quy định thanh toán theo phương thức nhờ thu trơn, nhà xuất khẩu giao hàng và đồng thời chuyển chứng từ thương mại cho nhà nhập khẩu.

Bước 2: Nhà xuất khẩu gửi Đơn yêu cầu nhờ thu cùng chứng từ tài chính cho ngân hàng nhờ thu để thu tiền từ nhà nhập khẩu.

Bước 3: Ngân hàng nhờ thu gửi thư ủy thác nhờ thu kèm chứng từ tài chính tới ngân hàng thu hộ để thu tiền từ nhà nhập khẩu.

Bước 4: Ngân hàng thu hộ thông báo Lệnh nhờ thu đến nhà nhập khẩu yêu cầu nhà nhập khẩu thực hiện nghĩa vụ thanh toán của mình.

Bước 5: Nhà nhập khẩu trả tiền hoặc chấp nhận trả tiền cho nhà xuất khẩu thông qua ngân hàng.

Bước 6: Ngân hàng thu hộ chuyển tiền nhờ thu, hoặc hối phiếu kì hạn đã chấp nhận cho ngân hàng nhờ thu.

Bước 7: Ngân hàng nhờ thu chuyển tiền nhờ thu, hoặc hối phiếu kì hạn đã chấp nhận cho nhà xuất khẩu.

Với quy trình thanh toán nhờ thu trơn như trên, trong quá trình thực hiện, rủi ro chủ yếu thuộc về phía nhà xuất khẩu, tức là người được hưởng lợi:

Do việc trả tiền trong nhờ thu trơn không căn cứ vào chứng từ thương mại nên rủi ro chủ yếu thuộc về họ trong trường hợp nhà nhập khẩu không có khả năng thanh toán hay chậm trễ trong việc thanh toán do năng lực tài chính kém.



Để hạn chế rủi ro này, nhà xuất khẩu cần có điều khoản chế tài quy định trong các Hợp đồng cơ sở, Lệnh nhờ thu và Thư nhờ thu. Ví dụ: Trong hợp đồng cơ sở, hai bên cần thỏa thuận thời hạn cụ thể phải trả tiền, nếu trả chậm thì phải bị phạt lãi trả chậm.

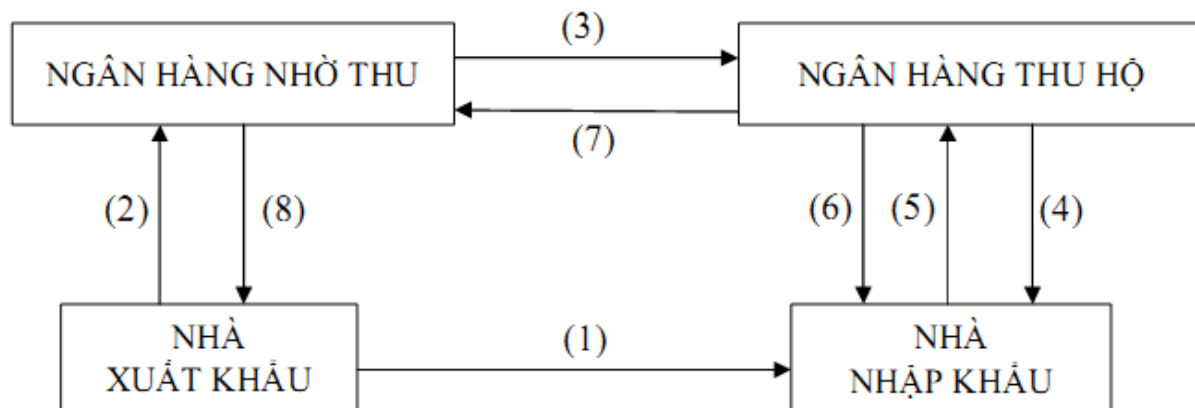
- Nhờ thu kèm chứng từ (Documentary Collection): là phương thức thanh toán trong đó chứng từ gửi đi nhờ thu gồm: hoặc chứng từ tài chính và chứng từ thương mại; hoặc chỉ chứng từ thương mại. Ngân hàng chỉ trao bộ chứng từ cho nhà nhập khẩu khi nhà nhập khẩu đã thực hiện nghĩa vụ trả tiền hay chấp nhận trả tiền hay thực hiện các quy định khác trong Lệnh nhờ thu. Nhờ thu kèm chứng từ gồm có 3 hình thức sau:

+ D/A (Documents against Acceptance): ngân hàng chỉ đưa bộ chứng từ cho nhà nhập khẩu khi nhà nhập khẩu kí chấp nhận thanh toán cho nhà xuất khẩu.

+ D/P (Documents against Payment): ngân hàng chỉ đưa bộ chứng từ nhận hàng cho nhà nhập khẩu sau khi nhà nhập khẩu thanh toán giá trị toàn bộ lô hàng.

+ D/OT - D/TC (Documents against other Terms and Conditions): nhà nhập khẩu chỉ được nhận bộ chứng từ nếu thực hiện đúng theo các điều kiện, điều khoản đã thỏa thuận giữa bên nhập khẩu và xuất khẩu.

Quy trình nhờ thu kèm chứng từ được mô tả theo sơ đồ sau:



#### Sơ đồ 1.4: Quy trình thanh toán theo phương thức nhờ thu kèm chứng từ

Bước 1: Sau khi đã kí kết hợp đồng mua bán và quy định thanh toán theo phương thức nhờ thu kèm chứng từ, nhà xuất khẩu giao hàng cho nhà nhập khẩu.

Bước 2: Nhà xuất khẩu gửi Đơn yêu cầu nhờ thu cùng bộ chứng từ (gồm chứng từ tài chính và chứng từ thương mại hoặc chỉ chứng từ thương mại) tới ngân hàng nhờ thu để thu tiền.

Bước 3: Ngân hàng nhờ thu lập Lệnh nhờ thu kèm bộ chứng từ tới ngân hàng thu hộ để thu tiền từ nhà nhập khẩu.

Bước 4: Ngân hàng thu hộ thông báo Lệnh nhờ thu đến nhà nhập khẩu và xuất trình bộ chứng từ đòi tiền nhà nhập khẩu.

Bước 5: Nhà nhập khẩu chấp nhận Lệnh nhờ thu hoặc từ chối thanh toán.

Bước 6: Trong trường hợp nhà nhập khẩu chấp nhận lệnh nhờ thu, ngân hàng thu hộ trao bộ chứng từ thương mại cho nhà nhập khẩu. Trường hợp nhà nhập khẩu từ chối thanh toán vì một số lý do nào đó, ngân hàng thu hộ sẽ không giao bộ chứng từ cho nhà nhập khẩu.

Bước 7: Ngân hàng thu hộ thông báo kết quả của việc thu hộ cho ngân hàng nhờ thu.

Bước 8: Ngân hàng nhờ thu thông báo kết quả chấp nhận hay từ chối thanh toán cho nhà xuất khẩu.

Nhờ thu kèm chứng từ có một số ưu điểm sau:

- Đối với nhà xuất khẩu: nhà xuất khẩu có thể chắc chắn rằng bộ chứng từ chỉ được trao cho nhà nhập khẩu khi nhà nhập khẩu đã thanh toán hoặc chấp nhận thanh toán hoặc đã thực hiện đầy đủ các điều khoản khác (D/OT). Trong trường hợp nhà nhập khẩu không thanh toán hoặc không chấp nhận thanh toán, nhà xuất khẩu cần ủy thác ngay cho cơ quan nào đó hoặc ngân hàng đại lý lưu kho lô hàng bị từ chối thanh toán.

- Đối với nhà nhập khẩu: nhà nhập khẩu có thể kiểm tra bộ chứng từ tại ngân hàng xuất trình trước khi thanh toán hoặc chấp nhận thanh toán. Trong trường hợp trao chứng từ theo D/A, nhà nhập khẩu được sử dụng hay bán hàng hóa mà chưa phải thanh toán nếu như chưa đến hạn thanh toán.

Bên cạnh những ưu điểm trên, nhờ thu kèm chứng từ có một số rủi ro là:

- Đối với nhà xuất khẩu:
  - + Khi nhà nhập khẩu không chấp nhận thanh toán, không nhận hàng, nhà xuất khẩu sẽ phải chịu mọi chi phí liên quan tới việc chuyển hàng về.
  - + Các ngân hàng chỉ đóng vai trò trung gian thu hộ, thu được bao nhiêu, có thu được hay không phụ thuộc hoàn toàn vào ý chí nhà nhập khẩu. Do đó rất có khả năng nhà xuất khẩu sẽ không được nhà nhập khẩu trả tiền
- Đối với nhà nhập khẩu: rủi ro có thể xảy ra khi:

- + Nhà xuất khẩu lập bộ chứng từ giả hay có hành vi gian lận thương mại, các ngân hàng không chịu trách nhiệm nếu chứng từ là giả mạo, có sai sót hay không khớp với hàng hóa.

Phương thức nhờ thu đã có sự ràng buộc nhất định đối với hai bên khi tiến hành buôn bán trao đổi hàng hóa, tuy nhiên vai trò ngân hàng trong phương thức này vẫn chỉ ở mức trung gian, không có nhiều sự can thiệp vào việc mua bán giữa hai đối tác. Điều này dẫn đến những nhược điểm kể trên. Khi đó các doanh nghiệp có thể tìm đến phương thức L/C để đảm bảo cho việc giao dịch thương mại được diễn ra tốt đẹp nhất.

#### **1.1.3.4 Phương thức tín dụng chứng từ (Letter of Credit – L/C)**

Hiện nay phương thức tín dụng chứng từ là phương thức được áp dụng phổ biến nhất trong thanh toán quốc tế. Việc thực hiện các nghiệp vụ về thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ được điều chỉnh bởi văn bản “Quy tắc và thực hành thống nhất về tín dụng chứng từ số 600”, gọi tắt là UCP 600 do ICC phát hành.

Tại điều 2, UCP 600, tín dụng chứng từ được định nghĩa như sau: *“Tín dụng chứng từ là một thỏa thuận bất kỳ, cho dù được gọi tên hoặc mô tả như thế nào, là không thể hủy bỏ và do đó là một cam kết chắc chắn của ngân hàng phát hành về việc thanh toán cho một xuất trình phù hợp. Xuất trình phù hợp nghĩa là một xuất trình phù hợp với các điều kiện và điều khoản của tín dụng, của các điều khoản có thể áp dụng của Quy tắc này và với thực tiễn ngân hàng tiêu chuẩn quốc tế.”*

Tại điều 19 Quyết định số 226/2002/QĐ-NHNN ngày 26/03/2002 về ban hành Quy chế thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán quy định: *“Thanh toán bằng thư tín dụng: việc mở, phát hành, sửa đổi, thông báo, xác nhận, kiểm tra chứng từ, thanh toán và quyền, nghĩa vụ... của các bên liên quan trong thanh toán thư tín dụng được thực hiện theo các quy tắc chung về tín dụng chứng từ do phòng thương mại Quốc tế ICC ban hành, do các bên tham gia thanh toán thỏa thuận áp dụng theo quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam”.*

Căn cứ vào điều luật trên thì các bên tham gia hoạt động thanh toán bằng thư tín dụng chứng từ được phép thỏa thuận áp dụng tập quán quốc tế. Tập quán quốc tế và pháp luật Việt Nam cùng được sử dụng để điều chỉnh thanh toán bằng thư tín dụng.

L/C gồm có nhiều loại khác nhau. Nếu căn cứ vào tính chất thông dụng thì L/C có thể chia làm những loại sau:

- *L/C không thể hủy ngang (Irrevocable Letter of Credit):* là loại L/C mà sau khi được mở ra thì không thể tự ý sửa đổi, bổ sung hay hủy bỏ trong thời hạn hiệu lực của L/C mà

không có sự chấp thuận của các bên liên quan. Loại L/C này được sử dụng rộng rãi nhất trong TTQT vì quyền lợi của nhà xuất khẩu được đảm bảo khi sử dụng L/C này.

- *L/C xác nhận (Confirm Letter of Credit)*: là một L/C không thể hủy bỏ, được một ngân hàng khác xác nhận đảm bảo trả tiền theo yêu cầu của ngân hàng mở L/C. Trách nhiệm trả tiền L/C của ngân hàng xác nhận cũng giống như ngân hàng phát hành (NHPH). Do đó NHPH phải trả phí xác nhận và thường là phải ký quỹ tại ngân hàng xác nhận.

- *L/C chuyển nhượng (Transferable Letter of Credit)*: là loại L/C không thể hủy ngang, theo đó, người hưởng lợi thứ nhất chuyển nhượng một phần hay toàn bộ nghĩa vụ thực hiện L/C cũng như quyền đòi tiền mà mình có được cho người hưởng lợi thứ hai. Chi phí chuyển nhượng thường do người thụ hưởng ban đầu chịu.

- *L/C giáp lưng (Back to Back Letter of Credit)*: loại L/C này thường được người xuất khẩu áp dụng để thanh toán tiền cho nhà cung cấp hàng hóa cho mình để xuất khẩu. Cụ thể sau khi nhận được L/C do người nhập khẩu mở cho nhà xuất khẩu, nhà xuất khẩu dùng L/C này như một tài sản thế chấp để yêu cầu phát hành một L/C khác cho người hưởng lợi khác hưởng với nội dung gần giống như L/C ban đầu. L/C mở sau là L/C giáp lưng, còn L/C được thế chấp là L/C gốc.

- *L/C tuần hoàn (Revolving Letter of Credit)*: là L/C không thể hủy ngang, sau khi sử dụng hết giá trị hoặc hết hạn hiệu lực thì nó lại có giá trị như cũ, và cứ như vậy nó được sử dụng một cách tuần hoàn trong một thời hạn nhất định cho đến khi tổng giá trị hợp đồng được thực hiện.

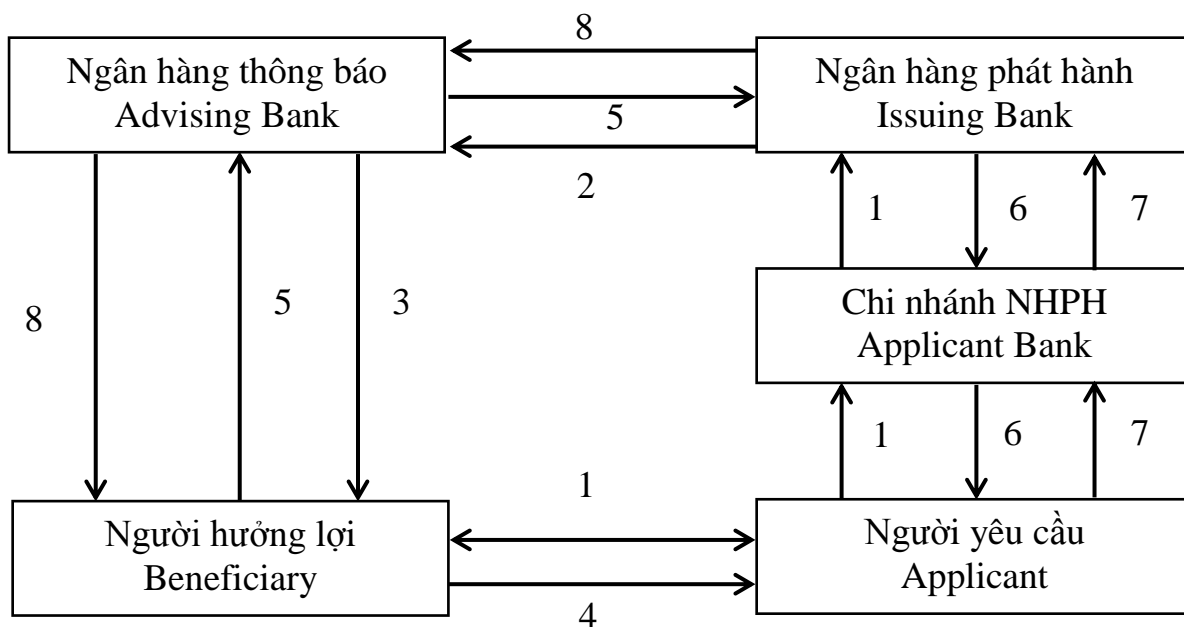
Lợi thế của L/C tuần hoàn là tạo điều kiện tốt cho nhà nhập khẩu mua được khối lượng hàng hóa phù hợp trong thời gian dài khi thị trường đang có lợi thế cho mình mà không mất nhiều chi phí lưu kho, bảo quản hàng hóa. Thêm vào đó, nhà nhập khẩu khi mở L/C này thì không cần phải mở thêm các L/C khác cho cùng một đơn đặt hàng, giúp cho nhà nhập khẩu không bị đọng vốn, không bị mất chi phí mở nhiều lần L/C. Đối với nhà xuất khẩu, trong trường hợp nhận được những đơn đặt hàng giống nhau từ một nhà nhập khẩu, nhà xuất khẩu không cần phải chờ có L/C mới mà căn cứ vào L/C đã mở từ đơn đặt hàng trước đó để giao hàng và sau khi giao hàng có thể nhận được tiền ngay theo đúng quy định đã ghi trong L/C.

- *L/C dự phòng (Standby Letter of Credit)*: L/C dự phòng được phát hành là sự cam kết của NHPH (ngân hàng phục vụ nhà xuất khẩu) sẽ hoàn trả lại số tiền đã đặt cọc, tiền ứng trước và chi phí mở L/C cho nhà nhập khẩu trong trường hợp nhà xuất khẩu đã nhận được L/C, tiền đặt cọc và tiền ứng trước nhưng không có khả năng giao hàng hoặc không hoàn thành nghĩa vụ giao hàng như đã quy định trong L/C.

- *L/C đối ứng (Reciprocal Letter of Credit)*: đây là L/C chỉ có hiệu lực khi có L/C khác đối ứng với nó đã mở ra. Trong hai L/C sẽ có một L/C mở trước phải ghi: “L/C này chỉ có hiệu lực khi người hưởng lợi đã mở lại một L/C đối ứng cho người mở L/C này hưởng” và trong L/C đối ứng phải ghi: “L/C này đối ứng với L/C số. . . mở ngày... tại ngân hàng...”. L/C đối ứng được sử dụng trong phương thức mua bán hàng đổi hàng, hoặc trong trường hợp gia công hàng hóa mà nhà cung cấp nguyên liệu và nhà gia công ở hai nước khác nhau.

- *L/C với điều khoản đỏ (Red Clause Letter of Credit)*: là L/C mà NHPH cho phép ngân hàng thông báo (NHTB) ứng trước cho người thụ hưởng để mua hàng hóa, nguyên liệu phục vụ sản xuất hàng hóa theo L/C đã mở. Tiền ứng trước được lấy từ tài khoản của người mở và được NHPH ủy quyền cho NHTB thực hiện. NHTB chỉ thực hiện các thủ tục theo điều khoản của L/C mà không cam kết hay chịu trách nhiệm về số tiền đó.

Quy trình thanh toán L/C được diễn ra như sau:



### Sơ đồ 1.5: Quy trình thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ

Bước 1: Nhà nhập khẩu (người hưởng lợi L/C) và nhà xuất khẩu (người yêu cầu mở L/C) kí kết hợp đồng ngoại thương với điều khoản thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ. Nhà nhập khẩu yêu cầu phát hành thư tín dụng và tiến hành ký quỹ.

Bước 2: Ngân hàng phát hành chuyển L/C qua ngân hàng thông báo tới người xuất khẩu hưởng lợi.

Bước 3: Ngân hàng thông báo tiến hành thông báo L/C và chuyển bản gốc L/C cho người hưởng lợi.

Bước 4: Nếu đồng ý với mọi điều kiện, điều khoản của L/C, nhà xuất khẩu tiến hành giao hàng cho nhà nhập khẩu.

Bước 5: Nhà xuất khẩu xuất trình chứng từ đòi tiền ngân hàng phát hành L/C.

Bước 6: Ngân hàng phát hành thông báo kết quả kiểm tra chứng từ cho nhà nhập khẩu.

Bước 7: Nhà nhập khẩu chấp nhận hay từ chối thanh toán. Trong một số trường hợp, mặc dù chứng từ có sai sót nhưng nếu nhà nhập khẩu vẫn muốn nhập lô hàng đó thì ngân hàng vẫn tiến hành thanh toán cho nhà xuất khẩu.

Bước 8: Ngân hàng phát hành thông báo chấp nhận hay từ chối thanh toán.

Phương thức tín dụng chứng từ có những ưu điểm, đó là:

- Đây là một phương thức có quy trình chặt chẽ nên đảm bảo được quyền lợi của các bên tham gia.

- Đối với nhà xuất khẩu, khi L/C đã được mở ra thì nhà xuất khẩu chắc chắn sẽ được thanh toán tiền nếu xuất trình đầy đủ chứng từ đã quy định trong L/C. Do vậy nhà xuất khẩu có thể sử dụng bộ chứng từ L/C để chiết khấu hay chuyển nhượng.

- Đối với nhà nhập khẩu: Chỉ khi chứng từ được xuất trình hoàn hảo thì nhà nhập khẩu mới phải trả tiền và có thể yên tâm là người xuất khẩu sẽ làm tất cả những gì đúng theo quy định của L/C để đảm bảo sẽ được nhà nhập khẩu thanh toán tiền.

Ngoài những ưu điểm trên, phương thức tín dụng chứng từ còn có một số nhược điểm:

- Đối với nhà nhập khẩu:

+ Trong nhiều trường hợp nhà nhập khẩu phải ký quỹ mở L/C nên sẽ bị đọng vốn.

+ Nhà nhập khẩu có thể gặp rủi ro nếu nhà xuất khẩu có hành vi gian lận khi giao hàng nhưng vẫn lập bộ chứng từ phù hợp để đòi tiền.

+ Chi phí thanh toán cao hơn các phương thức khác.

- Đối với nhà xuất khẩu: Vì phương thức tín dụng chứng từ căn cứ trên bộ chứng từ mà không dựa vào thực tế hàng hóa nên nhà xuất khẩu phải đảm bảo các chứng từ phù hợp với L/C thì mới được thanh toán.

Tóm lại, mỗi phương thức TTQT đều có những mặt tích cực và hạn chế nhất định đối với các bên tham gia thanh toán. Việc lựa chọn phương thức sử dụng trong thanh toán các hợp đồng ngoại thương tùy thuộc phần lớn vào mối quan hệ thương mại giữa các bên liên quan. Để lựa chọn phương thức thanh toán phù hợp với khả năng của mình, các doanh nghiệp xuất nhập khẩu nên nhờ tới sự tư vấn của các ngân hàng nhằm đảm bảo quyền lợi của mình trong thương mại quốc tế.

## **1.2 HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1 Khái niệm hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế**

Hiệu quả là khái niệm chung để chỉ các kết quả đạt được cuối cùng từ hoạt động của các sự vật, hiện tượng. Ví dụ như: hiệu quả kinh tế, hiệu quả xã hội, hiệu quả đời sống, ... Ở đây, khóa luận xem xét khái niệm hiệu quả trong lĩnh vực kinh tế. Trong nền kinh tế thị trường, để tồn tại và phát triển, các chủ thể kinh tế phải luôn bảo đảm việc sản xuất, kinh doanh có hiệu quả, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của mình. Hiệu quả sản xuất kinh doanh thể hiện ở chất lượng của sản phẩm đầu ra, những giá trị mà nó mang lại cho người sử dụng và kết quả kinh doanh mà chủ thể đạt được từ việc sản xuất và cung ứng sản phẩm đó. Nói cách khác, hiệu quả trong sản xuất kinh doanh được thể hiện ở hai khía cạnh, đó là: mức độ đáp ứng yêu cầu của khách hàng và lợi ích doanh nghiệp thu được từ sản phẩm đó.

Từ những luận giải chung về hiệu quả, hiệu quả hoạt động TTQT tại ngân hàng có thể được hiểu là việc mở rộng số lượng giao dịch đồng thời nâng cao chất lượng TTQT để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng nhằm đạt được kết quả kinh doanh cao từ hoạt động TTQT.

Như vậy, hiệu quả hoạt động TTQT được thể hiện ở những mặt sau:

- Về số lượng sản phẩm TTQT: các NHTM không chỉ duy trì các sản phẩm hiện có mà còn phát triển, cung cấp thêm các sản phẩm mới dựa trên nhu cầu của khách hàng và khả năng của ngân hàng nhằm đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ TTQT và nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng.
- Về chất lượng dịch vụ: chất lượng các dịch vụ TTQT phải không ngừng được cải thiện để đáp ứng mọi yêu cầu của khách hàng như sự chính xác trong việc thanh toán với đối tác, nhanh chóng, thuận tiện, tiết kiệm thời gian và chi phí, ... nhằm mang lại lợi ích tối đa cho khách hàng.

- Về kết quả hoạt động kinh doanh: bao gồm báo cáo kết quả hoạt động TTQT và báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Kết quả hoạt động TTQT gồm có:

+ Doanh thu: Doanh thu càng cao chứng tỏ khả năng cung ứng dịch vụ TTQT của ngân hàng tốt.

+ Lợi nhuận: Lợi nhuận cao cho thấy hoạt động thanh toán quốc tế có hiệu quả và đem lại lợi ích cho ngân hàng

+ Số món thanh toán: Số món thanh toán càng nhiều, chứng tỏ NHTM thu hút được số lượng lớn khách hàng tham gia hoạt động TTQT, và được khách hàng tín nhiệm, qua đó nói lên uy tín của NHTM đối với khách hàng.

+ Số lượng khách hàng: chỉ số này nhiều hay ít sẽ cho thấy được độ tín nhiệm của NHTM đối với khách hàng. Ngoài ra còn cho thấy được mức độ đầu tư quảng bá hình ảnh, đưa được thông tin về dịch vụ TTQT của ngân hàng đến khách hàng nhiều và nhận được sự phản hồi tốt.

Kết quả kinh doanh càng cao so với chi phí bỏ ra chứng tỏ hiệu quả hoạt động TTQT càng cao.

Tóm lại, hiệu quả hoạt động TTQT của NHTM được cụ thể thông qua số lượng và chất lượng dịch vụ cùng với kết quả hoạt động TTQT hàng năm của ngân hàng. Để hoạt động TTQT luôn đạt được hiệu quả, không chỉ có sự nỗ lực của ngân hàng mà các chủ thể tham gia hoạt động này cần tạo cơ hội và điều kiện giúp các ngân hàng thực hiện tốt hoạt động TTQT.

## **1.2.2 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng thương mại**

### ***1.2.2.1 Các chỉ tiêu định tính***

Để đánh giá hiệu quả hoạt động TTQT tại NHTM một cách toàn diện, ta cần xem xét các chỉ tiêu định tính và chỉ tiêu định lượng. Trong số các chỉ tiêu định tính, một số chỉ tiêu có thể được xem xét đó là:

- Chất lượng của cán bộ nhân viên trong lĩnh vực TTQT: bên cạnh yếu tố công nghệ thì yếu tố con người là một trong những yếu tố quan trọng khi xem xét đến hiệu quả hoạt động TTQT. Hiệu quả của hoạt động thể hiện ở khả năng xử lý các nghiệp vụ thanh toán của cán bộ nhân viên, sự chính xác ở từng nghiệp vụ, hạn chế tối đa sai sót, tạo sự yên tâm cho khách hàng



- Công nghệ thanh toán: hoạt động TTQT có hiệu quả cao hay không thì cần phải xem xét đến công nghệ sử dụng trong hoạt động TTQT ở các ngân hàng. Khi công nghệ thanh toán của ngân hàng được tối ưu hóa, bỏ qua được những khâu rườm rà trong việc lập giấy tờ ban đầu, hiệu quả hoạt động TTQT của ngân hàng sẽ gia tăng đáng kể.

- Sự đa dạng hóa và chất lượng dịch vụ TTQT: việc đa dạng hóa các loại hình dịch vụ TTQT giúp khách hàng có thêm nhiều sự lựa chọn để thoả mãn nhu cầu của mình. Thêm vào đó chất lượng dịch vụ tốt sẽ đem lại sự thuận tiện cho khách hàng trong giao dịch như: rút ngắn thời gian giao dịch, hạn chế sai sót, đảm bảo quyền lợi cho khách hàng,... Nhờ vậy, khách hàng sẽ cảm thấy hài lòng và sẵn sàng quay lại với ngân hàng.

- Uy tín của ngân hàng trong lĩnh vực TTQT: hiệu quả của hoạt động TTQT được thể hiện thông qua số lượng ngân hàng đại lý của NHTM, số lượng ngân hàng nước ngoài chọn NHTM trong nước làm đại lý. Số lượng ngân hàng đại lý càng nhiều chứng tỏ ngân hàng đã thực hiện hoạt động TTQT có hiệu quả và tạo được lòng tin đối với các ngân hàng nước ngoài.

### **1.2.2.2 Các chỉ tiêu định lượng**

Các chỉ tiêu định lượng bao gồm 2 nhóm chỉ tiêu: nhóm chỉ tiêu tuyệt đối và nhóm chỉ tiêu tương đối. Cụ thể như sau:

- Nhóm chỉ tiêu tuyệt đối: các chỉ tiêu này được đưa ra nhằm lượng hóa kết quả hoạt động TTQT của ngân hàng, thể hiện mức độ cũng như hiệu quả kinh doanh của NHTM trong hoạt động TTQT, bao gồm:

+ Số lượng khách hàng

+ Số lượng sản phẩm dịch vụ TTQT cung cấp cho khách hàng

+ Số món thanh toán quốc tế

+ Doanh số TTQT xuất khẩu và nhập khẩu

+ Doanh thu từ hoạt động TTQT

+ Lợi nhuận từ hoạt động TTQT: được xác định thông qua doanh thu từ hoạt động TTQT trừ đi chi phí mà ngân hàng chi cho hoạt động TTQT.

+ Số vụ khiếu nại, số lượng điện sai sót do lỗi của ngân hàng gây ra.

- Nhóm chỉ tiêu tương đối: các chỉ tiêu này được đưa ra nhằm xem xét tình hình hoạt động TTQT trong tổng thể hoạt động dịch vụ nói riêng và hoạt động kinh doanh nói chung của ngân hàng. Các chỉ tiêu này gồm có:

+ Tỷ trọng doanh số thanh toán từng phương thức trong tổng doanh số thanh toán quốc tế: chỉ tiêu này cho thấy phương thức thanh toán nào được khách hàng sử dụng nhiều nhất và có hiệu quả nhất. Từ đó, ngân hàng sẽ có giải pháp hoàn thiện quy trình thực hiện các phương thức thanh toán để đáp ứng tốt hơn nữa yêu cầu của khách hàng.

+ Tỷ trọng lợi nhuận thanh toán quốc tế trong tổng doanh thu thanh toán quốc tế: tỉ số này cho biết lợi nhuận chiếm bao nhiêu phần trăm doanh thu trong hoạt động TTQT. Nếu tỉ lệ này dương chứng tỏ ngân hàng có lãi và tỉ lệ này càng lớn thì lãi thu được càng lớn.

+ Tỷ trọng lợi nhuận thanh toán quốc tế trong tổng lợi nhuận của ngân hàng: chỉ tiêu này thể hiện mức độ đóng góp lợi nhuận từ hoạt động TTQT trong tổng lợi nhuận từ tất cả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

+ Tỷ trọng lợi nhuận thanh toán quốc tế trong tổng lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng: chỉ tiêu này thể hiện mức độ đóng góp lợi nhuận từ hoạt động TTQT trong tổng lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ của ngân hàng.

+ Tỷ trọng lợi nhuận thanh toán quốc tế trong tổng vốn chủ sở hữu của ngân hàng: tỉ lệ này thể hiện hiệu quả sử dụng nguồn vốn tự có của NHTM trong hoạt động TTQT. Cụ thể, thông qua tỉ lệ này có thể biết được từ mỗi đồng vốn tự có của ngân hàng thì tạo ra được bao nhiêu đồng lợi nhuận trong hoạt động TTQT.

+ Tỷ trọng doanh thu thanh toán quốc tế trong tổng doanh thu dịch vụ của ngân hàng: chỉ tiêu này phản ánh quy mô hoạt động TTQT trong tổng hoạt động dịch vụ của ngân hàng.

+ Tỷ trọng doanh thu thanh toán quốc tế trong tổng doanh thu của ngân hàng: chỉ tiêu này phản ánh quy mô hoạt động TTQT trong tổng thể hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

+ Tỷ trọng doanh thu thanh toán quốc tế trong tổng vốn chủ sở hữu của ngân hàng: tỉ lệ này thể hiện hiệu quả sử dụng nguồn vốn chủ sở hữu của NHTM trong hoạt động TTQT. Cụ thể, thông qua tỉ lệ này có thể biết được mỗi đồng vốn tự có của ngân hàng thì tạo ra được bao nhiêu đồng doanh thu từ hoạt động TTQT.

+ Tỷ trọng giữa số vụ sai sót trong tổng số món thanh toán của ngân hàng: tỉ lệ này cho biết số vụ sai sót chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng số món thanh toán qua ngân hàng trong hoạt động thanh toán quốc tế.

### **1.2.3 Những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại các ngân hàng thương mại**

Để đưa ra những giải pháp hữu hiệu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động TTQT tại các NHTM, cần phải quan tâm tới các nhân tố ảnh hưởng đến nó. Dưới đây là một số nhân tố:

#### **1.2.3.1 Các nhân tố khách quan**

##### *Môi trường kinh tế*

Tính ổn định về tình hình kinh tế trong nước trong đó có tính ổn định về thị trường tài chính là điều mà các NHTM quan tâm vì nó có ảnh hưởng đến tình hình tài chính của mỗi doanh nghiệp. Thị trường tài chính ổn định là cơ sở nâng cao năng lực tài chính của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu đồng thời góp phần nâng cao khả năng thanh toán của các doanh nghiệp này trong quá trình sản xuất, kinh doanh. Ngoài ra, lĩnh vực hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp có ảnh hưởng trực tiếp đến doanh số thanh toán xuất nhập khẩu cũng như doanh thu của các NHTM. Các mặt hàng xuất nhập khẩu có giá trị càng cao càng đòi hỏi sự chính xác của ngân hàng trong việc thực hiện thanh toán cho khách hàng, có tác động đến hiệu quả hoạt động TTQT của ngân hàng.

Bên cạnh đó, TTQT là hoạt động diễn ra giữa các chủ thể ở các quốc gia khác nhau nên nó cũng chịu tác động của môi trường kinh tế ở các quốc gia đó. Mỗi sự biến động kinh tế hay sự suy thoái kinh tế của bất cứ quốc gia nào sẽ gây ra khó khăn trong quá trình mua bán hàng hóa, ảnh hưởng đến việc thực hiện các cam kết đã thỏa thuận giữa các bên và có thể xảy ra một số rủi ro trong quá trình thanh toán hợp đồng. Từ đó hoạt động TTQT của NHTM cũng bị ảnh hưởng.

##### *Môi trường pháp lý*

Môi trường pháp lý có tác động mạnh mẽ đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động TTQT nói riêng. Điều này được thể hiện ở chỗ: nó tạo cơ sở pháp lý để các bên tham gia thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình, là cơ sở để hạn chế rủi ro và giải quyết các tranh chấp trong hoạt động ngoại thương, tạo điều kiện cho các NHTM thực hiện tốt hoạt động TTQT. Môi trường pháp lý có liên quan đến các đạo luật, tập quán quốc tế, những hạn chế và kẽ hở của chúng cũng như những mâu thuẫn giữa luật quốc gia với luật pháp, tập quán quốc tế. Bởi vậy, bất cứ hoạt động sản xuất kinh doanh nào vượt ra ngoài biên giới một quốc gia đều chịu sự chi phối của luật pháp trong nước và

luật pháp của nước sở tại – nơi hoạt động sản xuất kinh doanh được tiến hành. Hoạt động TTQT của NHTM cũng là một hoạt động kinh tế. Do vậy, nó không những chịu sự chi phối của luật pháp trong nước và quốc tế, mà còn phải tuân thủ theo những quy tắc, chuẩn mực, thông lệ quốc tế... của từng loại hình nghiệp vụ phát sinh.

#### *Sự phát triển của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu*

Khi các doanh nghiệp xuất nhập khẩu mở rộng hoạt động kinh doanh của mình cả về mặt hàng kinh doanh, đối tác thì doanh thu của họ cũng tăng lên dẫn đến kim ngạch xuất nhập khẩu của một quốc gia sẽ tăng lên. Đây là tiền đề để mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động TTQT của NHTM.

#### *Hoạt động của các ngân hàng khác*

Khi sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng trở nên gay gắt, việc nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng để thu hút khách hàng là điều cần thiết để tồn tại và phát triển. Sự cạnh tranh diễn ra ở tất cả các hoạt động kinh doanh, trong đó có hoạt động TTQT. Khi các NHTM đối thủ đang cố gắng nâng cao khả năng TTQT thì ngân hàng cần phải chú trọng đổi mới cách thức thực hiện TTQT của mình để thu hút khách hàng. Do vậy mà sự cạnh tranh càng gay gắt thì hiệu quả hoạt động TTQT càng phải được đẩy mạnh.

#### **1.2.3.2 Các nhân tố chủ quan**

##### *Quy mô nguồn vốn của ngân hàng thương mại, đặc biệt là nguồn vốn ngoại tệ*

Trong hoạt động TTQT, nhu cầu sử dụng ngoại tệ phục vụ cho các giao dịch thanh toán là rất lớn. Chính vì vậy, việc quản lý và sử dụng vốn ngoại tệ của ngân hàng có ảnh hưởng đến việc thanh toán hợp đồng ngoại thương của khách hàng. Nguồn ngoại tệ của mỗi ngân hàng được sử dụng để bán cho khách hàng nhập khẩu hay cho khách hàng vay để thanh toán tiền hàng. Nếu dự trữ ngoại tệ của ngân hàng ít sẽ không thể đáp ứng hết nhu cầu ngoại tệ của khách hàng. Từ đó sẽ gây ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động TTQT của ngân hàng đồng thời ảnh hưởng đến mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng. Bên cạnh đó, việc quản lý cơ cấu vốn ngoại tệ sẽ góp phần hạn chế rủi ro trong hoạt động TTQT trước những biến động của lãi suất, tỷ giá các đồng ngoại tệ trên thị trường, đảm bảo an toàn trong hoạt động TTQT.

##### *Chính sách quản lý, điều hành hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng thương mại*

Các chính sách quản lý và điều hành hoạt động TTQT ở mỗi NHTM là khác nhau vì phải dựa vào chiến lược kinh doanh, tiềm lực của mỗi ngân hàng. Tuy nhiên các ngân hàng

đều hướng đến một mục tiêu chung là xây dựng những chính sách đó sao cho phù hợp nhất với mô hình kinh doanh ngân hàng mình nhằm mục đích tạo cơ sở vững chắc để hoạt động TTQT được đi đúng hướng, tối đa hóa lợi ích cho khách hàng và ngân hàng, làm giảm thiểu rủi ro, tiết kiệm thời gian và chi phí.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI**

### **1.1 KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI**

#### **1.1.1 Quá trình hình thành và phát triển**

Chi nhánh Ngân hàng BIDV Thành phố Hà Nội (gọi tắt là BIDV Hà Nội) được đặt tại số 4B Lê Thánh Tông, có 11 phòng giao dịch và hơn 350 cán bộ nhân viên (Tham khảo danh sách các phòng giao dịch tại **Phụ lục**). Ngân hàng ĐT&PT Thành phố Hà nội có nhiệm vụ huy động các nguồn vốn ngắn, trung và dài hạn từ các thành phần kinh tế, các tổ chức phi Chính phủ, các tổ chức Tín dụng, các doanh nghiệp, dân cư, các Tổ chức nước ngoài bằng VND và USD để tiến hành các hoạt động cho vay ngắn, trung và dài hạn đối với mọi tổ chức, mọi thành phần kinh tế và dân cư.

Sự ra đời của ngân hàng BIDV Hà Nội gắn liền với sự ra đời của ngân hàng BIDV Việt Nam:

Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam tiền thân là Ngân hàng kiến thiết Việt Nam được thành lập vào ngày 26/4/1957 trực thuộc Bộ Tài chính theo nghị định số 117/TTG của Thủ tướng Chính phủ.

Ngày 27/5/1957, Chi hàng Kiến thiết Hà nội (tiền thân của Ngân hàng ĐT&PT Thành phố Hà Nội ngày nay) nằm trong hệ thống Ngân hàng kiến thiết Việt Nam được thành lập. Nhiệm vụ của ngân hàng là nhận vốn từ Ngân sách Nhà nước để tiến hành cấp phát và cho vay trong lĩnh vực đầu tư xây dựng cơ bản.

Năm 1982, Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam đổi tên là Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam tách khỏi Bộ Tài Chính, trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Chi hàng Kiến thiết Hà nội đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Hà nội thuộc hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam.

Ngày 26/11/1990, Ngân hàng ĐT&XD Việt Nam đổi tên thành Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam theo quyết định số 401 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng và có trụ sở đóng tại 194 Trần Quang Khải - Hà nội với số vốn điều lệ 1100 tỷ đồng và có các Chi nhánh trực thuộc tại tỉnh, Thành phố, đặc khu trực thuộc Trung ương.

Ngày 1/1/1995, bộ phận cấp phát vốn ngân sách tách khỏi Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam thành Tổng cục đầu tư và phát triển trực thuộc Bộ Tài Chính. Như vậy, từ khi thành lập cho tới 01/01/1995, Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam không hoàn toàn là một Ngân hàng thương mại mà chỉ là một Ngân hàng Quốc doanh có nhiệm vụ nhận vốn từ Ngân sách Nhà nước và tiến hành cấp phát cho vay trong lĩnh vực Đầu tư xây dựng cơ bản.

Và từ ngày 01/01/1995 Ngân hàng ĐT&PT Việt nam nói chung, Chi nhánh Ngân hàng ĐT&PT Thành phố Hà nội nói riêng thực sự hoạt động như một Ngân hàng thương mại.

Với tư cách hoạt động như một ngân hàng thương mại, hiện nay chi nhánh đang cung cấp rất nhiều dịch vụ thuộc hơn 10 lĩnh vực bao gồm huy động vốn, cho vay, cấp vốn, chuyển tiền, kinh doanh ngoại tệ...

Tháng 5/2012, BIDV chính thức chuyển đổi từ ngân hàng thương mại 100% vốn nhà nước thành ngân hàng thương mại cổ phần do nhà nước chi phối hoạt động theo quy định của luật pháp và thông lệ quốc tế. Đây là bước ngoặt quan trọng, có ý nghĩa quyết định, đánh dấu sự phát triển về chất, tạo thế và lực mới để BIDV tiếp tục vươn lên và đóng góp ngày càng nhiều cho sự phát triển của đất nước. Đặc biệt, đến hết năm 2012, BIDV đã tập trung đẩy mạnh chuyển đổi hoạt động sang ngân hàng bán lẻ một cách đồng bộ và toàn diện từ chiến lược, định hướng, cơ chế, chính sách, mô hình đến triển khai hoạt động nhằm ổn định hoạt động kinh doanh, hướng tới trở thành một ngân hàng hiện đại trong tương lai.

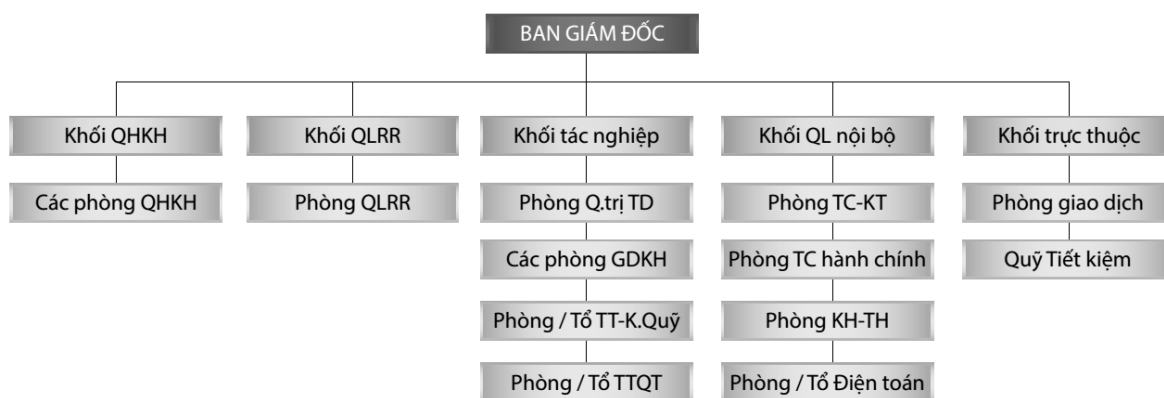
### **1.1.2 Các dịch vụ được cung cấp tại chi nhánh và cơ cấu tổ chức**

Ngân hàng TMCP BIDV chi nhánh Hà Nội hiện đang cung cấp các dịch vụ sau:

- + Huy động vốn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ từ dân cư và các tổ chức thuộc mọi thành phần kinh tế dưới nhiều hình thức.
- + Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng đồng Việt nam và ngoại tệ.
- + Đại lý cấp vốn, cho vay từ nguồn hỗ trợ phát triển chính thức của chính phủ, các nước và các tổ chức tài chính tín dụng nước ngoài đối với các DN hoạt động tại Việt nam.

- + Đầu tư dưới hình thức hùn vốn liên doanh liên kết với các tổ chức kinh tế, TCTD trong và ngoài nước.
- + Thực hiện các dịch vụ chuyển tiền nhanh, thanh toán trong nước qua mạng vi tính và thanh toán quốc tế qua mạng thanh toán toàn cầu SWIFT.
- + Đại lý thanh toán các loại thẻ tín dụng quốc tế: Visa, Mastercard, JCB card, cung cấp séc du lịch, ATM.
- + Thực hiện các dịch vụ ngân quỹ : Thu đổi ngoại tệ, thu đổi ngân phiếu thanh toán, chi trả kiều hối, cung ứng tiền mặt đến tận nhà.
- + Kinh doanh ngoại tệ.
- + Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh.
- + Thực hiện các dịch vụ về tư vấn đầu tư.

Cơ cấu tổ chức của chi nhánh được thể hiện qua sơ đồ sau:



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng BIDV Hà Nội**

*(Nguồn: Phòng hành chính tổng hợp BIDV Hà Nội)*

### 1.1.3 Một số kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP BIDV chi nhánh Hà Nội

#### 1.1.3.1 Hoạt động huy động vốn

Như đã giới thiệu ở phần trên, hoạt động huy động vốn của BIDV Hà Nội được thực hiện dưới nhiều hình thức nhưng chủ yếu là huy động vốn từ tiền gửi bằng VND và ngoại tệ của khách hàng. Cụ thể như sau:



**Bảng 2.1: Hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP BIDV Hà Nội.**

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Tiền gửi không kỳ hạn	1.682.741	17,33%	1.234.714	18,47%	1.808.012	21,2%
Tiền gửi có kỳ hạn	8.029.755	82,67%	5.450.657	81,53%	6.719.132	78,8%
-Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng	5.951.958	74,12%	4.570.889	83,86%	3.461.265	51,51%
-Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng	2.077.797	25,88%	879.768	16,14%	3.257.867	48,49%
<b>Tổng tiền gửi</b>	<b>9.712.496</b>	<b>100%</b>	<b>6.685.371</b>	<b>100%</b>	<b>8.527.144</b>	<b>100%</b>

(nguồn: Báo cáo thường niên các năm 2010 – 2012 ngân hàng BIDV Hà Nội)

Căn cứ vào bảng số liệu trên, ta có thể thấy tình hình huy động vốn của chi nhánh những năm gần đây có nhiều biến động. Cụ thể, ở năm 2011, tổng nguồn huy động của ngân hàng là 6.685.371 triệu đồng, nhỏ hơn 3.027.125 triệu đồng, tương ứng với mức giảm 31,18% so với năm 2010. Điều này là do vào năm 2011, cả nước ta phải đương đầu với đợt khủng hoảng và bão giá mạnh, nhà đất đóng băng, nhiều công ty phải giải thể do kinh doanh không có lãi. Chính nguyên nhân này đã khiến cho khả năng huy động vốn của BIDV Hà Nội giảm mạnh. Đứng trước tình hình trên, ngân hàng phải tìm ra giải pháp để có thể thu hút được nguồn vốn và vượt qua giai đoạn khó khăn này. Đến năm 2012, ngân hàng đã thành công trong công cuộc nâng cao khả năng huy động vốn, được thể hiện qua

tổng số tiền gửi đạt 8.527.144 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 1.841.773 triệu đồng so với năm 2011. Tuy sự tăng trưởng này chưa đạt được bằng năm 2010 nhưng cũng đánh dấu chiều hướng khả quan cho ngân hàng BIDV Hà Nội trong giai đoạn khó khăn này.

Trong tổng nguồn vốn huy động được thì cơ cấu loại tiền gửi có kỳ hạn chiếm một tỷ trọng lớn và có sự biến động qua từng năm. Trong các năm 2010 - 2012, tỷ trọng của loại tiền gửi này luôn chiếm vào khoảng 79% - 82% trong tổng nguồn vốn huy động. Sở dĩ tiền gửi có kỳ hạn chiếm phần lớn trong huy động vốn là do khách hàng của ngân hàng đa phần là các tổ chức kinh tế bên cạnh một số khách hàng cá nhân có nhu cầu gửi những món tiền khá lớn vào ngân hàng. Thêm vào đó, ngân hàng luôn tuân thủ chính sách điều hành, quy định lãi suất của NHNN, điều hành công tác huy động vốn trên cơ sở cân đối cung - cầu vốn thực tế nên lãi suất huy động vốn được giữ ở mức ổn định. Đặc biệt, với lãi suất luôn ở mức hấp dẫn (12% ở năm 2010, 14% ở năm 2011 và 9% ở năm 2012) đi kèm với những chương trình khuyến mại đặc biệt đối với khách hàng gửi có kỳ hạn giúp ngân hàng thu hút được khoản tiền gửi mạnh mẽ từ dân cư. Hơn nữa BIDV lại là một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam, có thương hiệu lâu đời và quy mô vững chắc, tạo dựng được niềm tin khi cá nhân và doanh nghiệp gửi tiền tại ngân hàng. Tuy nhiên vào năm 2011, nguồn tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên chỉ có 876.768 triệu đồng, giảm 1.201.029 triệu đồng so với năm 2010. Có thể thấy tác động rõ ràng của cuộc khủng hoảng khiến nhiều công ty phải rút vốn và dẫn đến lượng tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng giảm mạnh. Và tới năm 2012, lượng tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng lại tăng đột biến lên 3.257.867 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 2.381.099 triệu đồng so với năm 2011. Nguyên nhân của việc này là do các chính sách khuyến mại được đưa ra hầu như tập trung trong việc thu hút nguồn tiền gửi có kỳ hạn để phục vụ một số hoạt động kinh doanh dài hạn của ngân hàng như: chương trình tiết kiệm dự thưởng “Gửi tiền – Quay liền – Trúng lớn”, “Rồng Vàng Thăng Long”,...; tặng quà khuyến mại hấp dẫn tương đương với mức tặng lãi suất 0,5%/năm khi khách hàng gửi thêm 1 kỳ hạn nữa sau đáo hạn,...

Cơ cấu huy động vốn theo đối tượng khách hàng chuyển dịch theo hướng tích cực, tỷ trọng tiền gửi của nhóm khách hàng dân cư tăng nhanh và vươn lên dẫn đầu, thay thế vị trí trước đây của nhóm khách hàng là các tổ chức kinh tế. Năm 2010, tỷ trọng tiền gửi dân cư là 37%, tổ chức kinh tế chiếm 41% và định chế tài chính chiếm 22% thì cho tới năm 2011, tỷ trọng tiền gửi dân cư đã tăng thành 45%, trong khi đó tổ chức kinh tế chỉ còn chiếm 31%. Năm 2012, tỷ lệ tiền gửi dân cư đã đạt mức 58% trên tổng tiền gửi khách

hàng. Điều này cho thấy BIDV Hà Nội đã định hướng phát triển thành ngân hàng bán lẻ, ưu tiên cho khách hàng dân cư nhiều hơn, đảm bảo đáp ứng nhu cầu của mọi người.

Chính nhờ các chính sách đúng đắn mà BIDV Hà Nội đã chèo lái qua cơn sóng gió một cách bình an và sẵn sàng để có thể phát triển mạnh mẽ hơn xưa.

### **1.1.3.2 Hoạt động cho vay**

Hoạt động cho vay trong những năm qua của ngân hàng được điều hành chủ động, linh hoạt, kịp thời, thể hiện vai trò tiên phong trong việc thực hiện chính sách tiền tệ, góp phần ổn định thị trường tiền tệ, ổn định kinh tế vĩ mô và phù hợp với tình hình nguồn vốn của ngân hàng.

**Bảng 2.2: Các khoản dư nợ cho vay tại BIDV Hà Nội**

Đơn vị: Triệu đồng

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>
Cho vay ngắn hạn	3.664.762	3.888.200	4.072.034
Cho vay trung hạn	369.083	249.171	503.535
Cho vay dài hạn	412.051	311.913	504.783
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	<b>4.506.699</b>	<b>4.926.095</b>	<b>6.339.821</b>

(Nguồn: Báo cáo thường niên các năm 2010 – 2012 ngân hàng BIDV Hà Nội)

Tổng dư nợ trong ba năm gần đây của ngân hàng đều có sự tăng lên cho thấy sự mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Trong đó, tổng dư nợ trước dự phòng rủi ro trong năm 2011 là 4.926.095 triệu đồng, tăng 9,3% so với năm 2010, và đến năm 2012 đã đạt mức 6.339.821 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 28,7% so với năm 2011. Có thể thấy các khoản cho vay chủ yếu là ngắn hạn. Nguyên nhân là do BIDV đang chuyển đổi sang ngân

hàng bán lẻ nên hầu như là các khoản vay tiêu dùng, cá nhân. Các lĩnh vực cho vay rất đa dạng, ưu tiên những lĩnh vực, ngành nghề có vai trò tạo lập các cân đối lớn của nền kinh tế để ổn định kinh tế vĩ mô, các lĩnh vực được nhà nước khuyến khích phát triển như: xuất khẩu, sản xuất các mặt hàng thiết yếu, hỗ trợ các doanh nghiệp nhỏ và vừa,... Đối với cho vay theo loại hình doanh nghiệp thì trong năm 2012, tỉ lệ cho vay đối với doanh nghiệp quốc doanh là 21,4%, doanh nghiệp ngoài quốc doanh chiếm 66%, doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chiếm 3,2% và tư nhân - cá thể chiếm 9,4%. Cơ cấu cho vay này không có nhiều sự thay đổi so với năm 2010. Đặc biệt số dư nợ cho vay được khoanh và nợ chờ xử lý trong hai năm gần đây đã không còn như năm 2010. Điều này chứng tỏ chất lượng tín dụng năm 2011 và 2012 đã được nâng lên so với năm 2010.

Mặc dù những dấu hiệu suy thoái kinh tế toàn cầu ảnh hưởng nhiều đến tình hình tài chính của khách hàng cũng như hoạt động kinh doanh của ngân hàng, song chất lượng tín dụng của BIDV Hà Nội cũng vẫn được giữ ở mức ổn định.

### ***1.1.3.3 Các hoạt động khác***

Đối với một NHTM, hoạt động dịch vụ ngày càng đóng vai trò quan trọng bởi bên cạnh nguồn thu từ hoạt động tín dụng, các hoạt động dịch vụ khác cũng đem lại nguồn thu không nhỏ đóng góp vào tổng thu nhập của ngân hàng. Đây cũng là xu hướng hiện đại với việc phát triển các dịch vụ đa dạng và an toàn. Nhận thức rõ điều này, phát huy thế mạnh với mạng lưới rộng khắp, ngân hàng BIDV chi nhánh Hà Nội đã chủ động đẩy mạnh hoạt động dịch vụ, cung cấp thêm nhiều sản phẩm mới với chất lượng ngày càng được nâng cao.

- Hoạt động bảo lãnh:

Đây là dòng sản phẩm có thế mạnh mà BIDV Hà Nội cung cấp cho khách hàng doanh nghiệp. Bằng danh tiếng, uy tín, kinh nghiệm và khả năng tài chính lành mạnh, BIDV Hà Nội đảm bảo nghĩa vụ cam kết của doanh nghiệp với đối tác của mình thông qua các loại hình bảo lãnh đa dạng như: bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh hoàn trả tiền ứng trước, bảo lãnh thuế,... Bảo lãnh là một trong những hoạt động phát triển của ngân hàng và luôn được khách hàng tin tưởng lựa chọn khi tham gia các hoạt động thương mại quốc tế. Số dư ròng bảo lãnh của BIDV trong năm 2011 ước tính khoảng 3.900.000 triệu đồng, tăng trưởng 22% so với năm 2010.

Đến năm 2012, chi nhánh đã đạt đến con số hơn 4.900.000 triệu đồng. Hoạt động bảo lãnh cũng đóng góp một phần đáng kể trong thu nhập của BIDV qua từng năm.

- Hoạt động thanh toán: bao gồm các dịch vụ thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại luôn chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng thu dịch vụ của BIDV.

+ Đối với hoạt động thanh toán trong nước: doanh số thanh toán trong năm 2011 đạt gần 4.000.000 triệu đồng, tăng 53% so với năm 2010. Năm 2012, doanh số đã tăng gần 58% so với năm 2011.

+ Đối với hoạt động TTQT: do nền kinh tế trong nước gặp khó khăn nên đã ảnh hưởng đến hoạt động TTQT tại ngân hàng. Năm 2011 doanh số thanh toán đạt 179 triệu USD, 31,1% so với năm 2010. Năm 2012, doanh số thanh toán giảm thêm 49 triệu USD xuống còn 130 triệu USD.

## **1.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI**

### **1.2.1 Một số sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế chủ yếu**

Theo quy định của ngân hàng BIDV, hoạt động TTQT tại ngân hàng gồm 2 loại: giao dịch khởi tạo từ Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại (là các giao dịch do Trung tâm chủ động thực hiện trên cơ sở giao dịch đã phát sinh, chi nhánh không cần gửi đề nghị thực hiện cho các giao dịch này) và giao dịch khởi tạo từ chi nhánh hay được gọi là Chi nhánh nguồn (là giao dịch phải có đề nghị của chi nhánh thì Trung tâm mới có cơ sở thực hiện). Mô hình này có chút khác biệt so với mô hình truyền thống ở các ngân hàng khác như ngân hàng Agribank, hồ sơ, chứng từ sẽ do cán bộ thanh toán quốc tế ở tại nơi giao dịch trực tiếp xử lý. Sau khi hoàn tất các thủ tục thì hội sở sẽ tiếp nhận và thực hiện lệnh. Có thể thấy việc xử lý giao dịch như vậy là rất khó kiểm soát so với mô hình tập trung như ở BIDV.

Hai phương thức trên có một số điểm khác nhau cơ bản như sau: Đối với giao dịch khởi tạo từ chi nhánh, hồ sơ, chứng từ sau khi được tiếp nhận, kiểm tra tính xác thực mới được gửi lên Trung tâm để từ đó Trung tâm mới kiểm tra và xử lý giao dịch. Trong giao dịch khởi tạo từ chi nhánh, chi nhánh đóng vai trò tiếp nhận và hoàn tất giao dịch sau khi nhận được tin từ Trung tâm. Đối với giao dịch khởi tạo từ Trung tâm thì Trung tâm vừa là người tiếp nhận, vừa là người xử lý trực tiếp và hoàn tất các giao dịch trên.

Do tất cả các giao dịch đều phải thông qua Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại nên mô hình trên có ưu điểm đó là có thể dễ dàng kiểm soát các giao dịch ra vào và đảm bảo được tính chính xác, an toàn, hệ thống khi thanh toán.

Các hoạt động TTQT bao gồm những nghiệp vụ sau:

### ***1.2.1.Nhóm các sản phẩm dịch vụ TTQT nhập khẩu***

#### **Chuyển tiền đi**

Hiện nay, BIDV Hà Nội cung cấp hai loại hình chuyển tiền cho khách hàng gồm chuyển tiền qua Western Union và chuyển tiền qua hệ thống SWIFT (Society for Worldwide Interbank and Financial Telecommunication). BIDV thực hiện chuyển tiền đi cho các giao dịch vãng lai, giao dịch vốn và chuyển tiền một chiều theo yêu cầu của doanh nghiệp, cá nhân đến các ngân hàng đại lý trên toàn cầu.

#### **Nhờ thu nhập khẩu**

- Khi thực hiện vai trò ngân hàng thu hộ, BIDV thực hiện theo đúng chỉ dẫn nhờ thu từ ngân hàng nhờ thu và tuân thủ các quy tắc được dẫn chiếu trong chỉ dẫn nhờ thu đó.
- BIDV chỉ làm việc với chứng từ và không chịu trách nhiệm về sự khớp đúng giữa nội dung chứng từ với hàng hóa thực tế mà chứng từ đề cập tới.
- Đối với nhờ thu D/P, BIDV chỉ giao bộ chứng từ cho khách hàng đã đáp ứng đầy đủ yêu cầu về nguồn vốn đảm bảo thanh toán bộ chứng từ nhờ thu.
- Đối với nhờ thu D/A, trừ khi có các chỉ dẫn đặc biệt khác trên chỉ dẫn nhờ thu, BIDV không chịu trách nhiệm đối với việc từ chối thanh toán của khách hàng khi đến hạn thanh toán.
- Đối với nhờ thu D/TC, việc nhờ thu được thực hiện theo yêu cầu của ngân hàng nhờ thu căn cứ theo điều kiện trao chứng từ khác mà nhà xuất khẩu và nhà nhập khẩu đã thỏa thuận.

### **Phát hành thư tín dụng:**

- Việc phát hành L/C (bao gồm các nội dung: mở L/C, sửa đổi L/C, hủy L/C) được thực hiện sau khi các điều kiện phát hành L/C được cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp tín dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp.
- Mỗi khách hàng yêu cầu phát hành L/C phải có mã CIF (Customer Information File) và được thiết lập hạn mức TF (Trade Finance) để mở L/C theo quy định.
- Nguồn vốn đảm bảo thanh toán L/C được xác định rõ tại thời điểm phát hành L/C và đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.
- L/C được phát hành dựa trên cơ sở của hợp đồng thương mại đã ký giữa người mua và người bán. Sau khi được phát hành, L/C hoàn toàn độc lập với hợp đồng thương mại đã ký giữa người mua và người bán. BIDV chỉ làm việc trên bề mặt các chứng từ đã quy định trong L/C khi phát hành, không chịu trách nhiệm về sự khớp đúng giữa nội dung chứng từ và tình trạng thực tế của hàng hoá/dịch vụ mà chứng từ đề cập tới. Mọi tranh chấp liên quan đến quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của người mua và người bán sẽ được giải quyết theo hợp đồng thương mại.

### **Kiểm tra bộ chứng từ xuất trình theo L/C nhập khẩu**

BIDV chỉ chịu trách nhiệm kiểm tra sự phù hợp trên bề mặt chứng từ so với L/C quy định, không chịu trách nhiệm đối với sự khớp đúng giữa nội dung chứng từ và tình trạng thực tế của hàng hoá/dịch vụ hay tranh chấp giữa các bên liên quan của L/C.

### **Bảo lãnh nhận hàng/kí hậu vận đơn theo L/C**

- BIDV chỉ phát hành bảo lãnh nhận hàng cho lô hàng nhập khẩu theo L/C do BIDV phát hành và khi vận đơn gốc chưa về đến ngân hàng.
- Việc phát hành bảo lãnh nhận hàng/ký hậu vận đơn được thực hiện khi khách hàng đã đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về nguồn vốn đảm bảo thanh toán cho lô hàng theo quy định của BIDV, cũng như đã cam kết thanh toán theo đúng trị giá bộ chứng từ đòi tiền gửi đến BIDV

- BIDV phải thanh toán bộ chứng từ đòi tiền theo L/C đã được phát hành bảo lãnh nhận hàng/ký hậu vận đơn trước đó cho dù bộ chứng từ không phù hợp với điều khoản, điều kiện của L/C.

### **Thanh toán bộ chứng từ theo L/C nhập khẩu**

Việc thanh toán bộ chứng từ theo L/C do BIDV phát hành phải được thực hiện trong đúng thời hạn quy định tại Quy tắc và thực hành thống nhất tín dụng chứng từ (UCP) phiên bản được L/C phát hành đề cập đến.

Thời hạn thanh toán L/C được quy định như sau:

- Thời hạn thanh toán được bộ phận thanh toán quốc tế xác định theo điều khoản và điều kiện của L/C và Quy tắc và thực hành thống nhất tín dụng chứng từ (UCP) được L/C tham chiếu.

- Đối với bộ chứng từ phù hợp: thời hạn thanh toán là thời hạn BIDV thông báo đến khách hàng trên Thông báo chứng từ phù hợp hoặc Thông báo kỳ hạn thanh toán.

- Đối với trường hợp có điện đòi tiền/ghi nợ tài khoản BIDV: thời hạn thanh toán là thời hạn trên Thông báo thanh toán theo điện đòi tiền/ghi nợ tài khoản BIDV.

- Đối với bộ chứng từ bất đồng: trong trường hợp Bộ chứng từ trả ngay thì thời hạn thanh toán là thời điểm chấp nhận bất đồng của khách hàng. Với Bộ chứng từ trả chậm thì sau khi khách hàng chấp nhận bộ chứng từ bất đồng, thời hạn thanh toán được xác định là thời hạn BIDV thông báo đến khách hàng trên thông báo kỳ hạn thanh toán hoặc vào thời điểm khách hàng chấp nhận bất đồng và đề nghị thanh toán (tùy theo thời điểm nào đến trước).

#### ***1.2.1.2 Nhóm các sản phẩm dịch vụ TTQT xuất khẩu***

##### **Chuyển tiền đến**

BIDV tiếp nhận tiền từ các ngân hàng nước ngoài và thanh toán cho doanh nghiệp, cá nhân vào tài khoản hoặc bằng tiền mặt phù hợp với quy định của pháp luật. Khách hàng có thể nhận được tiền hàng bằng nguyên tệ hoặc đổi sang các loại ngoại tệ BIDV có giao dịch hoặc nhận bằng VND theo đúng quy định hiện hành của Nhà nước.



## **Nhờ thu xuất khẩu**

- Giao dịch nhờ thu xuất khẩu được BIDV thực hiện trên cơ sở đề nghị của khách hàng. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm về hàng hoá xuất khẩu liên quan đến bộ chứng từ xuất khẩu đòi tiền qua BIDV. BIDV chỉ làm việc với chứng từ và không chịu trách nhiệm về sự khớp đúng giữa nội dung chứng từ với hàng hoá thực tế mà chứng từ đề cập tới.

## **Thông báo L/C, sửa đổi L/C**

- L/C, sửa đổi L/C phải được kiểm tra và đảm bảo tính xác thực trước khi thông báo trực tiếp cho khách hàng hoặc qua NHTB khác.

- Nội dung L/C, sửa đổi L/C khi thông báo cho khách hàng hoặc NHTB khác phải được đảm bảo tính đầy đủ, toàn vẹn như nội dung L/C, sửa đổi L/C đã nhận được từ NHPH hoặc từ ngân hàng thông báo khác. Việc bổ sung, chỉnh sửa chỉ áp dụng đối với các thông tin liên quan trực tiếp giữa BIDV và khách hàng hoặc ngân hàng thông báo như thông tin về xác nhận L/C, thông tin về phí thông báo...

- Nội dung L/C có yêu cầu BIDV xác nhận, nếu BIDV đồng ý sẽ tiến hành xác nhận theo quy định của ngân hàng.

## **Xác nhận L/C**

- Các điều kiện xác nhận L/C theo quy định của BIDV bao gồm:

+ Có đề nghị xác nhận hoặc cho phép xác nhận của NHPH.

+ Thư tín dụng giới hạn việc thanh toán, chấp nhận thanh toán, chiết khấu tại BIDV; nơi hết hạn L/C phải tại BIDV hoặc tại Việt Nam.

+ Không có điều khoản giới hạn việc đòi bồi hoàn hoặc việc đòi bồi hoàn phụ thuộc vào các điều kiện ngoài các điều kiện về bộ chứng từ do người thụ hưởng xuất trình.

+ Cho phép đòi bồi hoàn từ ngân hàng hoàn trả hoặc cho phép đòi bồi hoàn bằng điện Swift từ NHPH; có điều khoản dẫn chiếu việc bồi hoàn tuân thủ theo các quy tắc bồi hoàn giữa các ngân hàng.

+ Phí xác nhận do NHPH chịu; nếu do các bên khác chịu (người hưởng lợi hoặc một bên thứ ba) thì các bên đó phải đồng ý thanh toán khoản phí này.

- BIDV chỉ chịu trách nhiệm với nội dung xác nhận đã cam kết đối với bộ chứng xuất trình phù hợp với mọi điều khoản và điều kiện của L/C.
- Việc xác nhận có thể thực hiện đối với L/C nhập khẩu do các định chế tài chính trong nước phát hành và L/C xuất khẩu.

### **Chuyển nhượng L/C**

- Việc chuyển nhượng L/C chỉ được thực hiện trên cơ sở đề nghị của khách hàng.
- BIDV chỉ thực hiện chuyển nhượng L/C khi ngân hàng phát hành cho phép (BIDV được chỉ định là ngân hàng chuyển nhượng) hoặc thư tín dụng chỉ định BIDV là ngân hàng chiết khấu/thanh toán/chấp nhận thanh toán.
- BIDV chỉ chuyển nhượng L/C do BIDV thông báo hoặc L/C đã được BIDV kiểm tra tính chân thực, tính liên tục, đầy đủ theo quy định.
- Nội dung chuyển nhượng L/C phải phản ánh chính xác điều khoản và điều kiện của L/C (bao gồm cả nội dung về xác nhận L/C) ngoại trừ các thông tin về trị giá L/C, đơn giá, ngày hết hạn, thời hạn xuất trình chứng từ, ngày giao hàng muộn nhất hoặc lịch giao hàng, tỉ lệ bảo hiểm...theo quy định tại “Quy tắc và thực hành thống nhất về tín dụng chứng từ (UCP)” do Phòng Thương mại quốc tế ban hành (phiên bản L/C tham chiếu). Trừ khi L/C được BIDV xác nhận, trong mọi trường hợp, BIDV chỉ thanh toán cho người hưởng lợi thứ hai khi nhận được tiền thanh toán từ NHPH. Nhờ thu xuất khẩu
- BIDV kiểm tra bộ chứng từ đòi tiền theo L/C dựa vào L/C và các sửa đổi (nếu có) do khách hàng xuất trình và không chịu trách nhiệm về tính chân thực, đầy đủ của L/C, sửa đổi L/C đó.

### **Chiết khấu xuất khẩu**

- Bộ phận thanh toán quốc tế chỉ thực hiện chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu sau khi các điều kiện chiết khấu được cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền cấp tín dụng đối với khách hàng là doanh nghiệp.
- Việc chiết khấu có thể thực hiện đồng thời khi gửi bộ chứng từ đi đòi tiền và chiết khấu sau khi bộ chứng từ đã được gửi đi đòi tiền. Trường hợp chiết khấu đồng thời khi tiếp nhận bộ chứng từ nhờ thu xuất khẩu, BIDV có trách nhiệm gửi bộ chứng từ đi đòi tiền ngay sau khi thực hiện giao dịch chiết khấu. Việc kiểm tra, gửi chứng từ đòi tiền, theo dõi tra soát và thanh toán bộ chứng từ được thực hiện theo quy định nhờ thu xuất khẩu.

- Giao dịch chiết khấu được quản lý trên hệ thống như một giao dịch cho vay khách hàng; phương thức thu lãi sau trên cơ sở số tiền chiết khấu, lãi suất chiết khấu và thời gian chiết khấu.

### **1.2.2 Quy trình thực hiện nghiệp vụ**

Bao gồm 2 loại: Giao dịch khởi tạo tại Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại và Giao dịch khởi tạo tại chi nhánh.

#### ***Giao dịch khởi tạo từ Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại:***

Bước 1: Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại tiếp nhận hồ sơ, chứng từ thuộc các giao dịch khởi tạo từ Trung tâm.

Bước 2: Trung tâm thực hiện xử lý giao dịch khởi tạo theo từng nghiệp vụ căn cứ vào nguồn thanh toán giao dịch đã được quy định ở từng nghiệp vụ.

Bước 3: Trung tâm hoàn tất giao dịch được thực hiện khi giao dịch đã được duyệt trên hệ thống và lập hồ sơ lưu trữ. Cụ thể gồm những công việc:

- + In chứng từ với số lượng cần thiết theo yêu cầu từng nghiệp vụ
- + Tắt toán sao kê thanh toán
- + Luân chuyển và lưu trữ chứng từ
- + Theo dõi phản hồi của khách hàng (nếu cần) để xử lý theo quy định

#### ***Quy trình thực hiện giao dịch tại chi nhánh được diễn ra như sau:***

Bước 1: Bộ phận TTQT tại Chi nhánh tiếp nhận hồ sơ, chứng từ theo quy định.

Bước 2: Bộ phận TTQT thực hiện kiểm tra tính xác thực của hồ sơ, điều kiện thực hiện giao dịch và kiểm tra chứng từ (nếu cần).

Bước 3: Bộ phận TTQT tại Chi nhánh nguồn lập và gửi hồ sơ, chứng từ tới Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại gồm: phiếu đề nghị thực hiện giao dịch, phiếu kiểm tra chứng từ (đối với giao dịch có bộ chứng từ xuất - nhập khẩu), Hồ sơ -chứng từ (theo quy định của từng nghiệp vụ).

Bước 4: Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại tiếp nhận giao dịch do Chi nhánh nguồn gửi tới qua chương trình TF+; kiểm tra và xử lý giao dịch trên cơ sở đề nghị của Chi nhánh nguồn và hồ sơ, chứng từ Chi nhánh đã gửi theo từng nghiệp vụ nghiệp vụ. Khi giao dịch được duyệt, Trung tâm gửi chứng từ đã tạo về Chi nhánh nguồn (qua hệ thống SIBs) để Chi nhánh nguồn hoàn tất giao dịch.

Bước 5: Bộ phận TTQT tại Chi nhánh nguồn phải thường xuyên kiểm tra trạng thái giao dịch đã gửi lên Trung tâm để hoàn tất kịp thời. Hoàn tất giao dịch được thực hiện khi giao dịch đã được Trung tâm duyệt trên hệ thống gồm có: in chứng từ với số lượng theo quy định từng nghiệp vụ; luân chuyển và lưu trữ chứng từ.

#### **Nhận xét:**

Trong thực tế, việc gửi các chứng từ từ Chi nhánh nguồn lên Hội sở chính được thực hiện bằng việc gửi hồ sơ, chứng từ qua máy fax hoặc gửi hình ảnh hồ sơ, chứng từ dưới dạng file ảnh quét qua chương trình TF+. Việc gửi bằng máy fax chỉ được thực hiện khi không thể gửi qua TF+ (trường hợp chương trình bị lỗi). Tại Hội sở chính, sau khi đã nhận được hồ sơ cho chi nhánh gửi lên, bộ phận TTQT sẽ tiến hành lưu trữ những chứng từ cần thiết và thực hiện các giao dịch thanh toán cho khách hàng và gửi về Chi nhánh. Vì việc xử lý và thực hiện giao dịch đều bằng máy móc và công nghệ nên sai sót trong quá trình thực hiện ít xảy ra, thời gian thực hiện nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng.

Quy trình trên vẫn tồn tại những rủi ro nhất định, chẳng hạn như chi nhánh nguồn ngoài vai trò tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra kết quả báo lại cho khách hàng thì không tham gia trực tiếp vào quá trình thực hiện thanh toán quốc tế. Điều này sẽ nảy sinh những vấn đề phức tạp trong trường hợp khách hàng muốn thay đổi điều khoản, phương thức thanh toán, hoặc đặc biệt trong trường hợp nhân viên tại chi nhánh sai sót trong việc thực hiện hồ sơ, việc sửa chữa sẽ rất phức tạp.

### **1.2.3 Những đặc điểm trong hoạt động TTQT tại ngân hàng TMCP BIDV Hà Nội**

#### **Về mô hình xử lý giao dịch**

Thực hiện theo chủ trương của Chính phủ và chỉ thị của NHNN, BIDV Hà Nội đang tiếp tục chuyển đổi mô hình hoạt động theo tiêu chí ngân hàng hiện đại tiên tiến để hội nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới và nâng cao sức cạnh tranh. Theo đó, mô hình kinh

doanh được xác lập hướng tới khách hàng, thực hiện quản lý tập trung theo khối chức năng chuyên sâu từ Hội sở chính đến các đơn vị thành viên. Trong hoạt động TTQT, việc tổ chức thực hiện cũng không nằm ngoài mô hình trên, tạo nên nét đặc trưng của hoạt động TTQT của BIDV so với các NHTM khác. Hoạt động TTQT tiếp tục được triển khai đúng theo lộ trình tập trung hóa giao dịch tại Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại đặt tại Hội sở chính. Tất cả các giao dịch phát sinh trong hệ thống được giám sát thực hiện chặt chẽ và được thực hiện tại Trung tâm sau khi các chi nhánh chuyển hồ sơ giao dịch lên Hội sở. Như mô hình xử lý truyền thống mà các NHTM Việt Nam đang áp dụng, các giao dịch thanh toán phát sinh tại chi nhánh nào sẽ được thực hiện tại chi nhánh đó và kết quả được báo cáo về Hội sở. Việc xử lý giao dịch phân tán như vậy sẽ khó kịp thời phát hiện sai sót trong quá trình tác nghiệp, gây ra những rủi ro trong thanh toán. Đối với mô hình tập trung hóa giao dịch, rủi ro cho hệ thống được giảm thiểu tối đa, việc xử lý tác nghiệp được thực hiện thống nhất trên toàn hệ thống, đảm bảo theo đúng chuẩn mực và thông lệ quốc tế, nâng cao chất lượng phục vụ, kiểm soát tốt rủi ro và chất lượng. Với lợi thế trên, mô hình này đã được nhiều ngân hàng nước ngoài áp dụng thực hiện.

### **Về hệ thống công nghệ**

Trong hoạt động TTQT, BIDV Hà Nội đã và đang áp dụng công nghệ SWIFT - công nghệ thanh toán tiên tiến và hiện đại, được nhiều ngân hàng trên thế giới lựa chọn sử dụng. Lí do sử dụng SWIFT của các ngân hàng trên thế giới là dựa vào những ưu điểm của nó như:

- Đây là một mạng truyền thông chỉ sử dụng trong hệ thống ngân hàng và các tổ chức tài chính nên tính bảo mật cao và an toàn.
- Tốc độ truyền thông tin nhanh, cho phép xử lý một số lượng lớn giao dịch.
- Chi phí cho một điện giao dịch thấp.

Bên cạnh việc áp dụng công nghệ hiện đại trong thanh toán, việc quản lý và luân chuyển hồ sơ giữa các chi nhánh và Hội sở chính cũng được BIDV chú trọng quan tâm. Chương trình TF+ (Trade Finance Plus) đã được ngân hàng triển khai để đảm bảo cho việc gửi hay nhận hồ sơ các giao dịch, tài trợ thương mại được nhanh chóng và bảo mật.

Việc triển khai công nghệ, chương trình quản lý hiện đại là điều kiện thuận lợi phục vụ cho hoạt động TTQT của BIDV được diễn ra thuận lợi và an toàn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

### **Về lực lượng cán bộ TTQT**

Hoạt động TTQT chưa đựng nhiều nghiệp vụ thanh toán phức tạp. Hiểu được điều này, đội ngũ cán bộ nhân viên làm việc trong lĩnh vực này của BIDV Hà Nội được lựa chọn kỹ càng. Tất cả các cán bộ hiện đang làm việc tại chi nhánh đều có trình độ đại học trở lên, trong đó có 47% là trên đại học. Hàng năm, ngân hàng cũng tổ chức các khóa đào tạo nghiệp vụ cho các cán bộ trẻ để giúp họ trau dồi thêm kiến thức, dần dần hoàn thiện kỹ năng. Đồng thời, ngân hàng cũng đã cử nhiều cán bộ đi đào tạo và tham gia các chương trình đào tạo, hội thảo do các cơ sở đào tạo, đối tác bên ngoài tổ chức để nâng cao nghiệp vụ cho đội ngũ thanh toán viên. Với sự đầu tư mạnh mẽ như vậy, chất lượng cán bộ nhân viên của BIDV luôn được đảm bảo, đủ năng lực xử lý các giao dịch cho khách hàng.

### **1.2.4 Một số kết quả hoạt động thanh toán quốc tế trong những năm gần đây**

#### ***1.2.4.1 Tình hình thanh toán xuất nhập khẩu***

Với những lợi thế của mình, BIDV Hà Nội luôn có điều kiện thuận lợi để nâng cao hiệu quả và phát triển hơn nữa hoạt động TTQT. Tính đến hết năm 2012, đã có khoảng 2.470 khách hàng sử dụng dịch vụ TTQT của BIDV Hà Nội và tổng số lượng dịch vụ mà ngân hàng cung cấp theo các phương thức thanh toán vào khoảng 26 dịch vụ, gồm 12 dịch vụ phục vụ trong thanh toán nhập khẩu và 14 dịch vụ trong thanh toán xuất khẩu. Với số lượng dịch vụ như vậy, trong giai đoạn 2010 -2012, tổng thể tình hình TTQT mà cụ thể là thanh toán xuất nhập khẩu của ngân hàng được thể hiện qua số liệu thống kê cùng với biểu đồ minh họa sau:

**Bảng 2.3: Doanh số hoạt động thanh toán XNK qua BIDV Hà Nội**

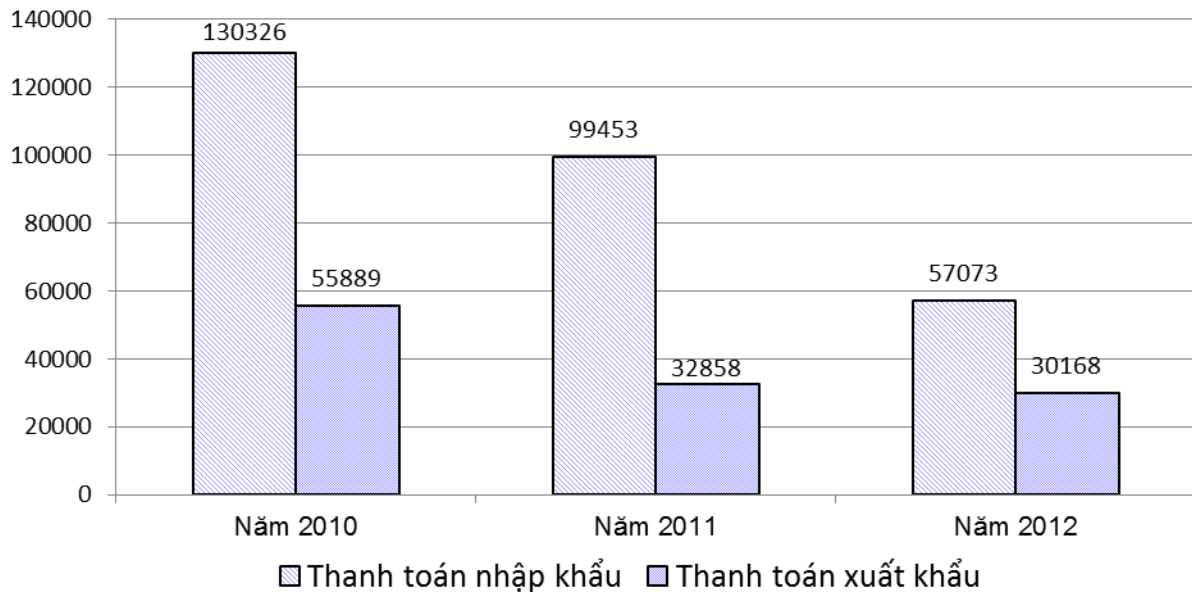
Đơn vị tính: nghìn USD

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Doanh số thanh toán nhập khẩu	130.326	99.453	57.073
Doanh số thanh toán xuất khẩu	55.889	32.858	30.168

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)

**Biểu đồ 2.1: Doanh số hoạt động thanh toán XNK qua BIDV Hà Nội**

Đơn vị: nghìn USD



Qua số liệu thống kê trên, có thể thấy doanh số thanh toán nhập khẩu luôn vượt trội so với thanh toán xuất khẩu. Ngoài ra những năm gần đây hoạt động thanh toán quốc tế có chiều hướng đi xuống, điều này có thể hiểu được do khủng hoảng kinh tế khiến hoạt động ngoại thương giảm sút mạnh. Doanh số thanh toán xuất khẩu trong các năm 2010 – 2012 lần lượt chiếm tỷ trọng là 30,66%, 23,54% và 31,94% trong tổng doanh số thanh toán xuất

nhập khẩu của ngân hàng. Điều này phản ánh thực tế hoạt động ngoại thương trong nước chủ yếu là hoạt động nhập khẩu. Cụ thể như sau:

### **Hoạt động thanh toán nhập khẩu**

Tình hình kinh tế khó khăn, kèm theo lạm phát và bão giá khiến cho nhiều doanh nghiệp phải đứng trên bờ vực phá sản. Hoạt động ngoại thương qua đó cũng bị ảnh hưởng mạnh mẽ.

**Bảng 2.4: Doanh số thanh toán nhập khẩu tại BIDV Hà Nội qua các năm**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>
Số giao dịch (món)	1596	1230	1120
Doanh số thanh toán nhập khẩu (nghìn USD)	130.326	99.453	57.073

*(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)*

Có thể thấy số lượng giao dịch đang trên đà giảm sút. Số lượng giao dịch ở năm 2010 là 1596 món, cho tới năm 2011 đã giảm 22,93%, xuống còn 1230 món và tiếp tục giảm ở năm 2012 xuống còn 1120 món. Doanh số thanh toán nhập khẩu ở năm 2010 đạt mức 130.326 nghìn USD thì tới năm 2011 đã giảm xuống chỉ còn 99.453 USD tương ứng với mức giảm 23,68%, và tiếp tục giảm xuống còn 57.073 nghìn USD tại năm 2012. Điều này cho thấy tình hình không mấy khả quan ở hoạt động thanh toán nhập khẩu trong những năm gần đây tại BIDV Hà Nội. Khó khăn trên là không thể tránh khỏi khi tình hình kinh tế thế giới nói chung và kinh tế trong nước nói riêng đều đang vấp phải những khó khăn nhất định. Tuy nhiên, BIDV Hà Nội cũng cần phải cân nhắc có biện pháp nhằm khắc phục tình trạng này ngay lập tức, tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ, quảng bá, hỗ trợ các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp mới được thành lập vào giai đoạn cuối năm 2012, khi tình hình lạm phát và tỉ giá hối đoái đã bắt đầu ổn định.



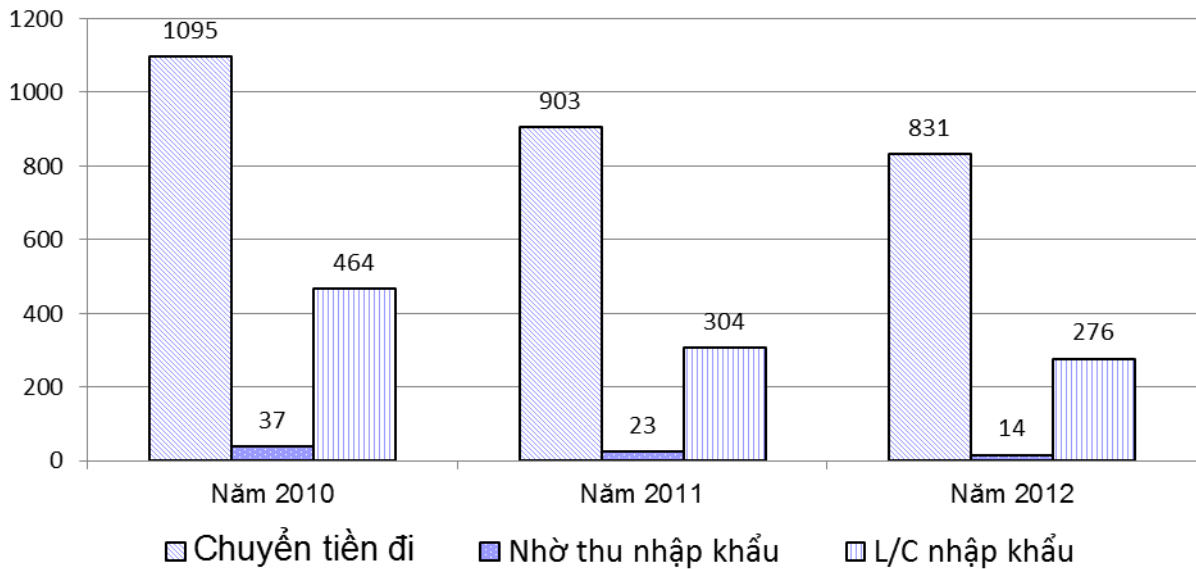
**Bảng 2.5: Cơ cấu thanh toán nhập khẩu BIDV qua các năm**

Phương thức thanh toán	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Chuyển tiền đi	53.766	41,26%	51.120	51,4%	20.870	36,57%
Nhờ thu nhập khẩu	2.793	2,14%	511,21	0,51%	921,43	1,61%
L/C nhập khẩu	73.767	56,6%	47.822	48,09%	35.281	61,82%
<b>Tổng</b>	<b>130326</b>	<b>100%</b>	<b>99453,21</b>	<b>100%</b>	<b>57072.43</b>	<b>100%</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV)

**Biểu đồ 2.2: Cơ cấu thanh toán nhập khẩu BIDV Hà Nội qua các năm**

Đơn vị: Món



Qua bảng và biểu đồ trên, ta có thể thấy việc sử dụng phương thức L/C và chuyển tiền chiếm hầu hết các giao dịch. Về doanh số nhập khẩu, L/C là phương pháp có tỉ trọng cao nhất ở 2 năm 2010 và 2012 lần lượt ở mức 56,6% và 61,82%. Năm 2011, tỉ trọng sử dụng L/C để thanh toán có phần giảm sút nhưng vẫn giữ ở mức 48%, xấp xỉ 1 nửa doanh số thanh toán. Nguyên nhân là do các đối tác nước ngoài thường hay sử dụng phương thức L/C nhằm đảm bảo được sự an toàn trong giao dịch. Thứ 2 là phương thức chuyển tiền đi, giữ tỉ trọng qua các năm 2010 – 2012 lần lượt là 41,26%, 51,4% và 36,57%. Phương thức nhờ thu nhập khẩu rất ít được sử dụng, hạn chế ở mức 2,14% ở năm 2010, 0,51% ở năm 2011 và 1,61% ở năm 2012. Ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới vào năm 2011 đã khiến cho doanh số nhờ thu vốn đã ít lại càng giảm nhiều hơn. Về số món giao dịch, phương thức chuyển tiền đi lại có phần vượt trội hơn hẳn hai phương thức kia, ở năm 2010 đạt mức 1095 món, hơn gấp đôi so với phương thức L/C. Tuy số món giao dịch ít hơn nhưng phương thức L/C vẫn chiếm một tỉ trọng lớn trong doanh số. Điều này có thể lý giải là do cơ cấu nhập khẩu qua các năm chủ yếu là những mặt hàng chiến lược để phát triển kinh tế như xăng dầu, máy móc thiết bị, động cơ, sắt thép,... Những mặt hàng này có giá trị nhập khẩu cao nên việc thanh toán bằng L/C nhập khẩu chiếm một tỷ trọng lớn. Tuy tình hình kinh tế trong nước nói riêng và kinh tế thế giới nói chung đang gặp khó khăn nhưng doanh số thanh toán L/C nhập khẩu trong năm 2012 chỉ đạt hơn 35 triệu USD. Con số này chỉ bằng một nửa so với năm 2010, đây thực sự là một vấn đề đáng báo động đối với tình hình hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng. Nếu BIDV Hà Nội không có giải pháp thích hợp để nâng qua hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế ngay lúc này thì sẽ rất dễ dẫn đến việc đánh mất khách hàng vào tay các ngân hàng khác.

BIDV không chỉ đóng vai trò là ngân hàng thông báo L/C mà còn đóng vai trò là ngân hàng mở L/C, ngân hàng thanh toán, ngân hàng chiết khấu... Trong đó với tư cách là ngân hàng phát hành, hàng năm số lượng L/C được mở qua BIDV như sau:

**Bảng 2.6: Số lượng L/C phát hành tại BIDV Hà Nội qua các năm 2010 - 2012**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Số lượng L/C phát hành (món)	342	243	234
Trị giá thanh toán (nghìn USD)	70.623	45.498	41.831

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)

Có thể thấy số lượng L/C phát hành và trị giá thanh toán đang giảm dần theo từng năm. Về số lượng L/C phát hành, năm 2011 là 243, giảm 99 món so với năm 2010 (giảm 28,95%) và năm 2012 là 234 giảm 9 món (giảm 3,7%) so với năm 2011. Có thể thấy mức giảm ở năm 2011 so với năm 2010 là rất lớn nhưng cho tới năm 2012 thì đã ít đi, chứng tỏ nhu cầu phát hành L/C đã bắt đầu ổn định trở lại.

Những loại L/C mà ngân hàng thường xuyên mở cho khách hàng là: L/C không hủy ngang, L/C xác nhận, L/C chuyển nhượng, và L/C dự phòng. Trong đó, L/C không hủy ngang thông thường được ngân hàng mở nhiều nhất cho khách hàng với số lượng gia tăng qua từng năm, chiếm tỉ lệ trung bình 41,45% trong tổng số L/C phát hành hàng năm. Thêm vào đó là sự tăng lên về số lượng phát hành L/C chuyển nhượng và L/C dự phòng. Tuy nhiên số lượng L/C xác nhận lại giảm khoảng 14,7% từ năm 2010 – 2012. Tín hiệu này cho thấy uy tín trong việc thanh toán của BIDV ngày càng tăng. Còn các loại L/C khác như L/C giáp lưng, L/C tuần hoàn, L/C đối ứng,... ít được mở tại BIDV, chỉ chiếm trung bình khoảng 6,2% trong tổng số L/C phát hành. Việc mở loại L/C nào đều xuất phát từ nhu cầu của khách hàng và cũng có nhiều trường hợp BIDV Hà Nội tư vấn cho khách hàng của mình về loại L/C phù hợp với điều kiện của khách hàng. Nhìn chung 4 loại L/C mà ngân hàng thường mở cho khách hàng là những loại L/C cơ bản và thông dụng nhất, phù hợp với điều kiện của hầu hết khách hàng và ngân hàng. Những loại L/C khác khi mở đòi hỏi nghiệp vụ phức tạp hơn đòi hỏi khách hàng phải có kiến thức chuyên môn nhất định thì mới có thể áp dụng một cách hiệu quả.

Bên cạnh việc thanh toán bằng L/C, dịch vụ chuyển tiền cũng luôn được BIDV hoàn thiện. Đa phần các khoản chuyển tiền tại BIDV Hà Nội được thực hiện qua hệ thống SWIFT,

đảm bảo nhanh chóng và kịp thời. Mọi khoản tiền chuyển ra nước ngoài tại ngân hàng đều tuân thủ chế độ quản lý ngoại hối do Nhà nước ban hành trong từng thời kì.

Hiện nay nhu cầu chuyển tiền không chỉ dừng lại ở các doanh nghiệp xuất nhập khẩu mà còn mở rộng ở các đối tượng dân cư nhằm các mục đích khác như: chuyển tiền cho con đi du học, chuyển lương, viện trợ,... Tuy nhiên do đối tượng khách hàng trong lĩnh vực thanh toán quốc tế của BIDV Hà Nội chủ yếu là các doanh nghiệp, công ty nên số lượng khách hàng vắng lai, cá nhân không nhiều dẫn đến doanh số chuyển tiền nói chung tuy cao nhưng số lượng giao dịch chuyển tiền phi mậu dịch chiếm tỉ lệ thấp.

Chuyển tiền phi mậu dịch tại ngân hàng chủ yếu là hình thức kiều hối. Cùng với sự khuyến khích của Chính phủ Việt Nam trong việc thu hút kiều hối từ nước ngoài, BIDV Hà Nội đã thực hiện chính sách khuyến khích chuyển kiều hối qua hệ thống BIDV. Xác định rõ hoạt động chi trả kiều hối không chỉ tăng thu dịch vụ ngân hàng mà còn là lượng ngoại tệ tương đối lớn có thể thu hút với chi phí thấp nên hoạt động chi trả kiều hối ngày càng được chi nhánh quan tâm phát triển. Bên cạnh việc hướng dẫn tận tình, cụ thể cho khách hàng ở Việt Nam để người nhà của họ ở nước ngoài chuyển tiền về qua hệ thống ngân hàng, BIDV còn tích cực khảo sát, tìm đối tác là các tổ chức trong và ngoài nước để đi đến kí kết hợp đồng chuyển tiền nhanh về Việt Nam. Đồng thời mở rộng các hoạt động quảng cáo, tiếp thị đối với ngân hàng nước ngoài, đặc biệt là tại các nước có lượng người Việt Nam sinh sống đông như: Trung Quốc, Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan,...

### **Hoạt động thanh toán xuất khẩu**

Trong những năm gần đây, tình hình thanh toán xuất khẩu liên tục giảm, lý do là vì khủng hoảng kinh tế thế giới leo thang, kéo theo các mặt hàng xuất khẩu không bán được. Hàng hóa xuất khẩu lại không đủ sức cạnh tranh dẫn đến nhu cầu xuất khẩu giảm mạnh. Điều này thể hiện thông qua bảng dưới đây:

**Bảng 2.7: Kim ngạch thanh toán xuất khẩu tại BIDV Hà Nội**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Số giao dịch (món)	1371	1540	1629
Doanh số thanh toán xuất khẩu (nghìn USD)	55.889	32.858	30.168

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)

Dựa theo bảng số liệu ta thấy số lượng giao dịch thanh toán xuất khẩu của ngân hàng ngày càng tăng lên. Năm 2011, số giao dịch đạt 1540 giao dịch, tăng thêm 169 giao dịch so với năm 2010 (tương đương với mức tăng 12,33%). Sang đến năm 2012, số giao dịch đã tăng 5,78% so với năm trước và đạt 1629 giao dịch. Tuy nhiên doanh số thanh toán xuất khẩu trong năm 2011 lại giảm những 41,21% so với năm 2010 và chỉ đạt 32.858 nghìn USD. Số món tăng nhưng doanh thu lại giảm, chứng tỏ các giao dịch hầu hết đều là nhỏ lẻ, ít các giao dịch có giá trị lớn.

Nguyên nhân của sự sụt giảm này là do:

- Hoạt động kinh doanh ngoại tệ, khả năng cung cấp ngoại tệ (chủ yếu đồng USD) của BIDV Hà Nội khó khăn, cộng với yêu cầu thắt chặt tín dụng, kiểm soát mức dư nợ những tháng cuối năm khiến số lượng, doanh số các giao dịch tài trợ thương mại bị ảnh hưởng.
- Tình hình cạnh tranh gay gắt: ngoài các NHTM cổ phần trong nước, một số chi nhánh ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam như Citibank, HSBC... với ưu thế mạng lưới toàn cầu đã đưa ra nhiều chính sách ưu đãi về phí dịch vụ hay nói rộng hạn mức thanh toán nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng doanh nghiệp xuất nhập khẩu, đặc biệt là những doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Đứng trước tình hình này, ngân hàng đã đưa ra một số chính sách miễn phí, giảm phí hỗ trợ xuất nhập khẩu có tính cạnh tranh. Ví dụ: nếu khách hàng xuất trình chứng từ tại BIDV Hà Nội thì sẽ được hoàn phí thông báo L/C ban đầu; các doanh nghiệp thường

xuyên sẽ được miễn giảm phí kiểm tra chứng từ. Điều này đã góp phần thu hút thêm lượng khách hàng xuất khẩu, đồng thời tận dụng mua ngoại tệ từ khách hàng. Ngoài ra còn có thêm các dịch vụ gia tăng (tư vấn hợp đồng, cung cấp thông tin thị trường đối tác, tra soát miễn phí,..) cùng nhiều sản phẩm thanh toán hỗ trợ (thanh toán nguyên số tiền, thanh toán nhanh trong ngày...) nhằm nâng cao doanh số xuất khẩu.

Trong hoạt động xuất khẩu, cơ cấu các phương thức thanh toán được sử dụng tại ngân hàng nh

**Bảng 2.8: Cơ cấu thanh toán xuất khẩu theo từng phương thức**

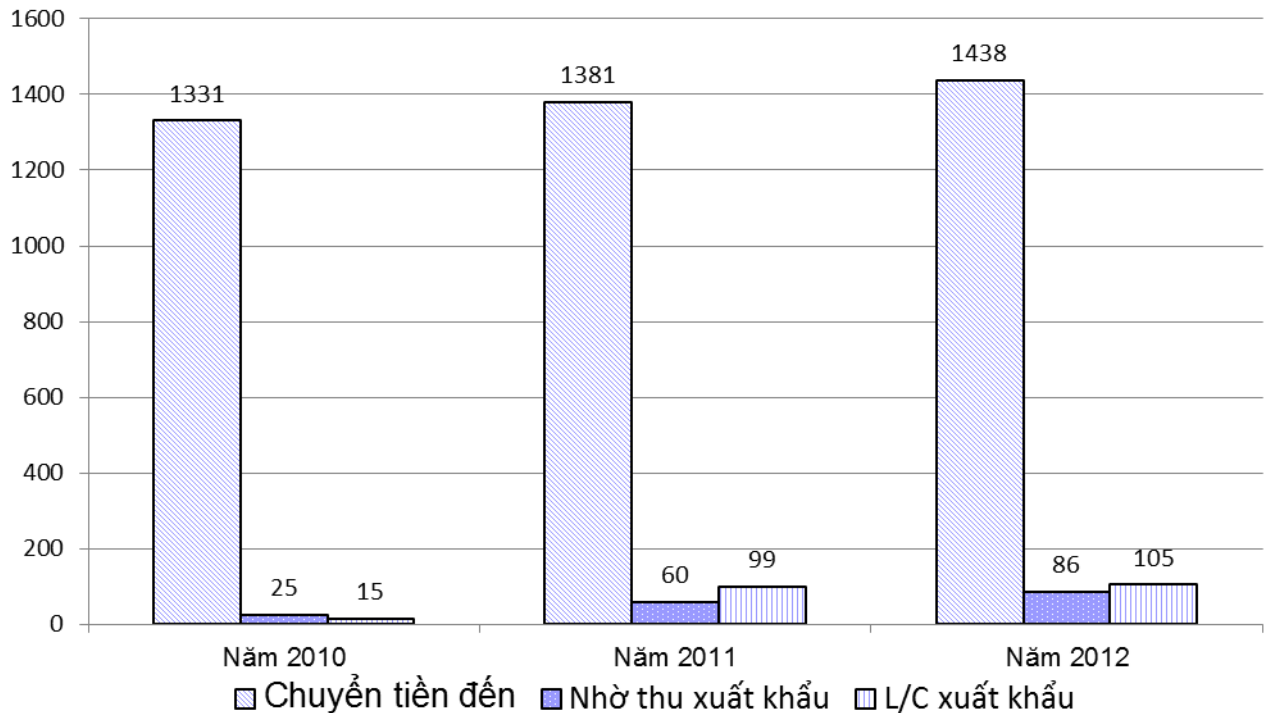
Đơn vị: nghìn USD

Phương thức thanh toán	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Chuyển tiền đến	53.436	95,61%	26.804	81,57%	22.353	74,10%
Nhờ thu xuất khẩu	1.006	1,80%	2.366	7,20%	1.854	6,15%
L/C xuất khẩu	1.447	2,59%	3.689	11,23%	5.961	19,76%
<b>Tổng</b>	<b>55.889</b>	<b>100%</b>	<b>32.859</b>	<b>100%</b>	<b>30.168</b>	<b>100%</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)

**Biểu đồ 2.3: Số món giao dịch thanh toán xuất khẩu theo từng phương thức**

Đơn vị: món



Căn cứ theo bảng số liệu và biểu đồ cơ cấu ta thấy có sự chênh lệch rõ ràng giữa việc sử dụng phương thức thanh toán trong thanh toán xuất khẩu của BIDV Hà Nội. Cụ thể tỷ trọng sử dụng phương thức chuyển tiền chiếm khoảng trên 75% trong tổng doanh số thanh toán xuất khẩu toàn hệ thống. Nguyên nhân là do thực tế, hàng hóa xuất khẩu của các doanh nghiệp Việt Nam chủ yếu là hàng nông, thủy sản thô, chưa có sự tinh chế, giá trị xuất khẩu không cao, trình độ am hiểu về ngoại thương không nhiều nên khi kí kết hợp đồng ngoại thương, các bên thường chọn chuyển tiền là phương thức thanh toán chủ yếu bởi sự đơn giản trong cách thức thực hiện. Cũng như chuyển tiền, số món nhờ thu qua ngân hàng có sự gia tăng nhưng cũng chỉ dừng ở mức ~7% qua 3 năm. Riêng phương thức L/C thì đã có sự gia tăng khá lớn, từ 2,59% ở năm 2010 lên tới 11,23% ở năm 2011 và 19,76% ở năm 2012. Tương tự, số món thanh toán L/C ở năm 2011 là 99 món, tăng 84 món so với năm 2010 (tương ứng tăng gấp 5,6 lần) và ở năm 2012 là 105 món, tăng 6 món so với năm 2011 (tương ứng mức tăng 6%). Điều này cho thấy sự nhận thức về hoạt động ngoại thương của doanh nghiệp Việt Nam về tầm

quan trọng của L/C đã bắt đầu tăng cao. Như vậy nhìn chung tuy trong 3 năm vừa qua, số món giao dịch có tăng đều như giá trị giao dịch thì ngày một giảm, BIDV cần có những bước đi đúng đắn nhằm tăng cường số lượng giao dịch lẫn giá trị giao dịch, nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế.

Đối với hoạt động thanh toán xuất khẩu bằng L/C, nghiệp vụ thông báo L/C của chi nhánh là một trong những nghiệp vụ quan trọng mà BIDV đang tiếp tục mở rộng trong những năm tiếp theo. Còn trong những năm qua, dịch vụ thông báo L/C của BIDV đã thu được những kết quả sau:

**Bảng 2.9 Số lượng giao dịch thông báo L/C tại BIDV Hà Nội qua các năm**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Số giao dịch (món)	12	41	36
Trị giá (nghìn USD)	1.405	2.292	3.384

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV)

Qua bảng số liệu trên, có thể thấy sự phát triển của nghiệp vụ thông báo L/C tại BIDV khá đều đặn. Con số giao dịch và trị giá qua các năm không biến động nhiều tuy mới chỉ dừng lại ở con số hàng chục. Cụ thể ở năm 2010, số giao dịch là 12 món, tương đương với 1.405 nghìn USD. Tới năm 2011, số giao dịch là 41 món, tương ứng với mức tăng 2,5 lần so với năm 2010 và trị giá là 2.292 nghìn USD. Tới năm 2012, số giao dịch giảm xuống chỉ còn là 36 món, nhưng trị giá thì lại tăng tới 3.384 nghìn USD, tương ứng với mức tăng 47,64% so với năm 2011.

Bên cạnh đó, thanh toán nhờ thu cũng đang được ngân hàng mở rộng hơn trong tương lai. Do sự thận trọng của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu Việt Nam nên họ thường chọn phương thức thanh toán nhờ thu kèm chứng từ để bảo đảm quyền lợi của doanh nghiệp mình. Chính vì vậy mà hình thức thanh toán nhờ thu kèm chứng từ được sử dụng nhiều và chiếm tỉ lệ khoảng 86% trong các giao dịch thanh toán nhờ thu xuất khẩu tại ngân hàng và có sự tăng lên trong giai đoạn 2010 – 2012 (năm 2012 tăng thêm 11% so với năm 2010).



Kết quả thanh toán xuất khẩu BIDV Hà Nội đạt được trong 2010 – 2012 cho thấy đây là một giai đoạn đầy sóng gió. Khi giá trị xuất khẩu ngày một giảm, các phương thức thanh toán không đồng đều. Do những giao dịch thông qua BIDV Hà Nội chủ yếu sử dụng phương thức thanh toán chuyển tiền nên khi các chủ thể tham gia phương thức này (các doanh nghiệp xuất khẩu hàng nông thủy sản) gặp khó khăn, lập tức sẽ ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng.

Bên cạnh đó, ngân hàng mới chỉ dừng lại ở việc cung cấp các dịch vụ TTQT truyền thống theo các phương thức TTQT. Trong khi đó, nhiều dịch vụ hiện đại, cụ thể là dịch vụ Forfaiting, Factoring đang được sử dụng rộng rãi tại các ngân hàng lớn trên thế giới thì ở BIDV, các dịch vụ này mới ở trong giai đoạn nghiên cứu, chưa được triển khai trong toàn hệ thống. Forfaiting và Factoring đều là những dịch vụ tài trợ xuất khẩu cho nhà xuất khẩu thông qua việc mua lại các khoản phải thu chưa đến hạn, đem lại nhiều lợi ích cho nhà xuất khẩu hơn các dịch vụ tài trợ thương mại thông thường. Nguyên nhân của sự kém phát triển này là do mức phí thực hiện các dịch vụ này rất cao. Ví dụ như dịch vụ Factoring mới chỉ BIDV thí điểm thực hiện với ngân hàng Deutsche Bank, chưa có giao dịch vì phí dịch vụ của Deutsche Bank đưa ra quá cao. Thêm vào đó là sự phức tạp trong quá trình thực hiện nghiệp vụ vì Factoring chịu ảnh hưởng bởi luật pháp của hai quốc gia khác nhau. Còn Forfaiting lại có liên quan đến việc bảo lãnh thanh toán hối phiếu và các công cụ chuyển nhượng khác của ngân hàng phục vụ nhà nhập khẩu. Đây là một trong những hạn chế lớn của BIDV khi chưa phục vụ tốt nhu cầu tài trợ vốn lưu động của các doanh nghiệp xuất khẩu, ảnh hưởng đến hoạt động TTQT tại ngân hàng.

#### ***1.2.4.2 Doanh thu và lợi nhuận từ hoạt động thanh toán quốc tế***

Qua những phân tích trên, có thể thấy hoạt động thanh toán quốc tế của BIDV chưa được tốt, kết quả kinh doanh cụ thể trong các năm gần đây như sau:

**Bảng 2.10: Kết quả hoạt động kinh doanh thanh toán quốc tế tại BIDV Hà Nội**

Đơn vị: triệu đồng

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>
Tổng thu dịch vụ thanh toán quốc tế	545.622	375.900	273.000
Tổng chi phí hoạt động thanh toán quốc tế	9.117	9.077	5.636
<b>Lợi nhuận</b>	<b>536.505</b>	<b>366.823</b>	<b>267.364</b>

*(Nguồn: Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế ngân hàng BIDV Hà Nội)*

Nhìn chung hoạt động thanh toán quốc tế trong 3 năm vừa qua mang chiều hướng giảm sút. Lợi nhuận đạt được của năm 2010 là 536.505 triệu đồng thì tới năm 2011 chỉ còn là 366.823 triệu đồng, tương ứng với mức giảm 31,63% và tiếp tục giảm xuống chỉ còn 267.364 triệu đồng ở năm 2012. Hoạt động TTQT gặp khó khăn một phần là do sự kiểm soát tín dụng liên tục được thực hiện, cộng thêm những hạn chế về khả năng cung ứng ngoại tệ đặc biệt vào những tháng cuối năm.

Trong số ba phương thức TTQT được sử dụng tại ngân hàng, doanh thu từ phương thức chuyển tiền chiếm một tỉ trọng lớn trong tổng doanh thu TTQT, chiếm trung bình khoảng 78% trong tổng thu TTQT. Doanh thu từ phương thức thanh toán bằng nhờ thu chiếm trung bình khoảng 6% và doanh thu L/C chiếm khoảng 16%.

Để có cái nhìn tổng quát hơn về tình hình hoạt động TTQT trong tổng thể hoạt động kinh doanh của ngân hàng BIDV, chúng ta có thể xem xét một số chỉ tiêu tương đối qua bảng tính toán sau:

**Bảng 2.11 Mức đóng góp doanh thu hoạt động thanh toán quốc tế trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng BIDV Hà Nội**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Tổng doanh thu thanh toán quốc tế (tỉ đồng)	545	375	273
Tổng doanh thu dịch vụ ngân hàng (tỉ đồng)	2.260	2.968	3.709
Tổng doanh thu của ngân hàng (tỉ đồng)	11.488	15.414	16.677
Tổng vốn chủ sở hữu (tỉ đồng)	24.220	24.390	26.494
Tổng doanh thu TTQT/tổng doanh thu dịch vụ (%)	24,12%	12,63%	7,36%
Tổng doanh thu TTQT/tổng doanh thu ngân hàng (%)	4,74%	2,43%	1,64%
Tổng doanh thu TTQT/tổng vốn chủ sở hữu (%)	22,5%	15,38%	1,03%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động thường niên ngân hàng BIDV Hà Nội)

Nhìn chung trong ba năm vừa qua, mức đóng góp doanh thu của hoạt động TTQT trong tổng thu dịch vụ ngân hàng bị giảm (từ 24,14% trong năm 2010 xuống còn 7,36%) trong năm 2012. Ngoài nguyên nhân do những khó khăn trong hoạt động TTQT trong những năm qua, các dịch vụ khác của ngân hàng như dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ ngân quỹ lại có sự phát triển vượt bậc qua từng năm, đóng góp một khoản lợi nhuận lớn trong tổng thu dịch vụ của ngân hàng.

Đối với hoạt động kinh doanh của BIDV Hà Nội, hoạt động TTQT cũng có đóng góp một phần nhỏ trong tổng doanh thu từ hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Cụ thể trong năm 2010, doanh thu TTQT chiếm tỉ lệ 4,74%. Tuy nhiên, năm 2011 và 2012, con số này đã giảm xuống còn 2,43% và 1,64%. Với những khó khăn do khủng hoảng

kinh tế 2011 đã tác động đến hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp trong nước, nhìn chung mức đóng góp này vẫn còn khiêm tốn.

Tóm lại, giai đoạn 2010 – 2012 là giai đoạn khó khăn của nền kinh tế trong nước và thế giới. Ngân hàng cần phải có biện pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế hơn nữa. Hoạt động TTQT của ngân hàng được hỗ trợ rất nhiều từ hoạt động đầu tư. Vì BIDV là ngân hàng thuộc sở hữu của Chính phủ đặt dưới sự quản lý của NHNN nên hoạt động đầu tư của ngân hàng có sự ưu tiên để phát triển hơn so với các NHTM khác. Đây là thế mạnh mà BIDV cần phải khai thác. Có nhiều dự án đầu tư lớn của quốc gia mà BIDV được Chính phủ và Nhà nước chỉ định thực hiện. Ví dụ như: đầu tư vào công ty cổ phần cho thuê máy bay Việt Nam; đầu tư lập các ngân hàng liên doanh tại Lào, Campuchia,... và được BIDV hỗ trợ hoạt động TTQT cho các ngân hàng này; được tiếp nhận nguồn vốn của ADB, WB, IMF,... Nhiều dự án đầu tư có liên quan đến nước ngoài nên đã phát sinh nhu cầu thanh toán giữa các bên. Bên cạnh những giao dịch TTQT tự khai thác trên thị trường, bộ phận TTQT lại được tiếp nhận thêm những giao dịch thanh toán xuất phát từ việc đầu tư. Như vậy, đây là một trong những lợi thế sẽ giúp BIDV vượt qua được giai đoạn khó khăn này và có tiềm năng trở thành một trong những ngân hàng cung cấp dịch vụ TTQT tốt nhất Việt Nam.

### **1.3 ĐÁNH GIÁ HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI**

#### **1.3.1 Những kết quả đạt được**

Qua các năm hoạt động, với sự đổi mới nhanh chóng về công nghệ, kỹ thuật trang thiết bị ngày càng hiện đại và với đội ngũ cán bộ nghiệp vụ tăng lên cả về chất và lượng, hoạt động thanh toán quốc tế của ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đang từng bước phát triển và khẳng định được vai trò trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

##### ***1.3.1.1 Chất lượng cán bộ nhân viên ngày một tăng cao***

Yếu tố con người là một trong những yếu tố quan trọng khi xem xét đến hiệu quả hoạt động TTQT. Nhận thức được điều này, trong những năm qua, chất lượng cán bộ nhân viên của ngân hàng luôn được cải thiện và nâng cao. Tất cả các cán bộ đều có trình độ đại học trở lên, trình độ đại học chiếm tỉ trọng cao (khoảng 50%). Ngoài ra BIDV còn tổ chức các khóa huấn luyện, cho các cán bộ đi hội thảo, học hỏi thêm nhiều kinh

những rủi ro của các ngân hàng nước ngoài, qua đó làm tăng kỹ năng và giảm được những rủi ro trong sai sót do con người xuống mức tối thiểu.

### ***1.3.1.2 Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng ngày càng tăng***

Hoạt động TTQT góp phần củng cố và mở rộng lượng khách hàng và duy trì quan hệ trên nhiều mặt. Tính từ năm 2010 đến năm 2012, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ TTQT đều tăng lên qua từng năm, góp phần làm tăng lượng khách hàng sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng. Tổng số khách hàng của BIDV đạt 2.470 khách hàng, trong đó số khách hàng nước ngoài đạt 470 lượt khách. Cụ thể năm 2011, lượng khách hàng sử dụng dịch vụ TTQT đã tăng thêm 12% so với năm 2010, đạt 2.050 khách. Đến năm 2012 BIDV đã thu hút thêm 420 khách (tăng gần 21% so với năm 2011) nâng tổng số khách hàng của ngân hàng lên con số 2.470 khách. Trong đó một số khách hàng thường xuyên là doanh nghiệp, tập đoàn lớn có thể kể đến như: tập đoàn VNPT, tập đoàn EVN, tập đoàn than khoáng sản Việt Nam, tổng công ty xăng dầu Petrolimex, tổng công ty xây dựng Vinaconex, tổng công ty Sông Đà, tổng công ty lương thực miền Nam,... Lượng khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng không chỉ tăng lên về mặt số lượng mà còn được đa dạng hóa hơn về lĩnh vực cũng như ngành nghề kinh doanh. Trước đây lượng khách hàng doanh nghiệp của BIDV chủ yếu hoạt động ở các ngành nghề như: nông sản, thủy sản, chế tạo máy móc, may mặc,... thì nay số khách hàng doanh nghiệp trong ngành nghề: thủ công mỹ nghệ, gốm sứ,... đến với ngân hàng đã tăng lên đáng kể. Nếu như trong năm 2010, ngân hàng chỉ thu hút khoảng 270 doanh nghiệp thì đến năm 2012, số doanh nghiệp trong các ngành nghề này đã đạt hơn 600 doanh nghiệp.

Tuy doanh số TTQT giảm nhưng đó là dư âm của đợt khủng hoảng kinh tế năm 2011, nếu BIDV vẫn giữ được lượng khách hàng như hiện nay thì sau này doanh số chắc chắn sẽ tăng mạnh trở lại.

Sự phát triển của các dịch vụ TTQT tại BIDV đặc biệt là trình độ xử lý nghiệp vụ ngày càng cao của các cán bộ TTQT, sự tuân thủ chặt chẽ các thông lệ quốc tế đảm bảo an toàn trong giao dịch đã góp phần củng cố niềm tin của khách hàng trong nước cũng như của ngân hàng đối tác nước ngoài.

### ***1.3.1.3 Hỗ trợ cho sự phát triển của các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng***

Trong những năm qua, hoạt động thanh toán quốc tế đã tạo thuận lợi cho các hoạt động khác của ngân hàng BIDV Hà Nội phát triển như: bảo lãnh thanh toán, tài trợ xuất nhập khẩu, kinh doanh ngoại tệ,...

Cùng với sự mở rộng hoạt động thanh toán xuất khẩu, dịch vụ bảo lãnh thanh toán của BIDV đã được mở rộng về quy mô và chất lượng. Tính đến hết năm 2012, doanh số bảo lãnh trả chậm của chi nhánh đã tăng 36,5% so với năm 2010. Số món chấp nhận bảo lãnh của ngân hàng cũng đã tăng 53% so với thời điểm 2010. Với thế mạnh đã có, dịch vụ bảo lãnh trả chậm của BIDV đã đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và được khách hàng tin tưởng lựa chọn.

Ngoài hoạt động bảo lãnh, hoạt động kinh doanh ngoại tệ của ngân hàng được mở rộng một phần là nhờ sự hỗ trợ của hoạt động TTQT bởi nó có liên quan đến việc mua bán ngoại tệ giữa ngân hàng và khách hàng có nhu cầu khi tham gia TTQT. Trong thời gian qua, hoạt động TTQT tại BIDV Hà Nội, mà cụ thể ở đây là thanh toán quốc tế xuất khẩu đã góp phần thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động mua ngoại tệ của ngân hàng. Tỷ trọng doanh số mua ngoại tệ so với doanh số thanh toán quốc tế xuất khẩu luôn đạt mức trên 100%, cụ thể năm 2011 là 217% và tăng thêm 102% đạt mức 319% trong năm 2012.

Bên cạnh việc mua lại phần lớn nguồn ngoại tệ từ các doanh nghiệp xuất khẩu, BIDV còn thu được một lượng lớn ngoại tệ từ các dự án đầu tư của WB, ADB, IMF,... tại Việt Nam mà Chính phủ giao cho thực hiện. Đây là những kênh cung cấp lượng ngoại tệ lớn cho BIDV để phục vụ tốt nhu cầu ngoại tệ trong các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng.

Còn trong hoạt động tài trợ xuất nhập khẩu, xuất phát từ việc thực hiện đầy đủ của ngân hàng có điều kiện được mở rộng. Cụ thể trong giai đoạn 2010 -2012, mức cho vay tài trợ xuất nhập khẩu của BIDV của năm 2012 đã tăng thêm 43,8% so với năm 2010 đạt mức tài trợ 8.120 triệu USD. Hoạt động tài trợ xuất nhập khẩu của ngân hàng đã góp phần đáp ứng nhu cầu vốn lưu động của doanh nghiệp xuất nhập khẩu và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp này mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh.

#### ***1.3.1.4 Việc kiểm soát rủi ro trong các giao dịch được đẩy mạnh***

Trong các giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu, BIDV Hà Nội đã chủ động kiểm soát các giao dịch này thông qua việc rà soát hàng ngày giao dịch đến hạn và rà soát hàng tuần các cam kết nước ngoài. Ngoài ra, do các giao dịch dần dần được tập trung xử lý tại Hội sở chính nên việc tự kiểm tra, rà soát trực tiếp tại các phòng nghiệp vụ được thực hiện thường xuyên và dễ dàng. Bởi vậy các sai sót tác nghiệp đã giảm qua từng năm. Hoạt động TTQT được đảm bảo an toàn, không xảy ra rủi ro.

#### ***1.3.1.5 Quan hệ quốc tế và mạng lưới ngân hàng đại lý được mở rộng***

Hoạt động TTQT góp phần mở rộng quan hệ đại lý của BIDV trên trường quốc tế. Tính đến hết năm 2012, BIDV đã có quan hệ đại lý với hơn 1100 ngân hàng nước ngoài trên hầu khắp các khu vực trên thế giới, trong đó có nhiều ngân hàng hàng đầu của các nước phát triển như: Bank of America (Mỹ), Commerzbank (Đức), National Australia Bank (Úc)...Số ngân hàng nước ngoài đặt quan hệ đại lý thanh toán tại BIDV đã lên gần 810 ngân hàng. Nhờ vậy, BIDV có thể giới thiệu và mở rộng hơn các sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho các khách hàng nước ngoài, góp phần đa dạng hóa số lượng khách hàng của ngân hàng. Cùng với đó, BIDV đã kí kết hợp tác kinh doanh với các tập đoàn, định chế tài chính, ngân hàng lớn trên thế giới, được tin tưởng chọn làm đối tác trong các dự án đồng tài trợ vay vốn ngoại tệ có giá trị, góp phần củng cố quan hệ với các doanh nghiệp và tổ chức nước ngoài.

#### ***1.3.1.6 Uy tín của ngân hàng BIDV được nâng cao trên thị trường trong nước và quốc tế***

Với những nỗ lực trong suốt những năm qua, BIDV đã trở thành một thương hiệu uy tín được các tổ chức, định chế tài chính, các doanh nghiệp trong và ngoài nước ghi nhận, đánh giá cao. Từ năm 2010 đến năm 2012, BIDV đều nhận được giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam” (do Bộ Công thương và Thời báo kinh tế Việt Nam trao tặng) và “Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam” (do Vietnam Report và Báo điện tử VietNamNet bình chọn). Về kinh tế đối ngoại, BIDV đã giành được giải thưởng “Thương hiệu kinh tế đối ngoại uy tín” (do Ủy ban quốc gia về hợp tác kinh tế quốc tế, Liên hiệp các tổ chức Hữu nghị Việt Nam trao tặng) và giải thưởng “Ngân hàng nội địa cung ứng dịch vụ FX tốt nhất” do tạp chí AsiaMoney trao tặng. Năm 2010 là giải thưởng “Cúp Vàng hội nhập kinh tế quốc tế” do Ủy ban quốc gia về hợp tác kinh tế

quốc tế trao tặng. Năm 2012, BIDV nhận được giải thưởng “Ngân hàng nội địa cung cấp sản phẩm tài trợ thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2012” do tạp chí Euromoney bình chọn. Những giải thưởng mà ngân hàng đã giành được góp phần khẳng định vị thế của BIDV ở trong nước và từng bước vươn ra thị trường quốc tế. Trong tương lai, khi mà bộ máy hoạt động đã đi vào hoàn thiện, BIDV sẽ tiếp tục mở rộng hoạt động của mình không chỉ ở thị trường nước mà cả ở thị trường nước ngoài để tiếp tục nâng cao vị thế của mình trên trường quốc tế, tiến tới xây dựng BIDV trở thành một trong những ngân hàng thương mại lớn ở châu Á.

### **1.3.2 Những vấn đề còn hạn chế**

#### ***1.3.2.1 Các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế chưa phát triển đồng đều***

Trong những năm qua, đáp ứng nhu cầu hội nhập quốc tế, BIDV Hà Nội đã cố gắng đưa ra nhiều sản phẩm dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động TTQT như thanh toán thẻ tín dụng quốc tế, thanh toán và làm đại lý thanh toán séc du lịch,...Tuy nhiên, các dịch vụ thanh toán quốc tế vẫn chưa phát triển đồng đều. Giá trị thanh toán bằng thẻ tín dụng chỉ chiếm khoảng 14% trong tổng doanh số thanh toán nhập khẩu và hầu như được thực hiện trong thanh toán giá trị hợp đồng nhỏ. Còn trị giá thanh toán bằng séc du lịch chỉ chiếm khoảng 9% trong tổng doanh số thanh toán nhập khẩu của ngân hàng. Trong hoạt động thanh toán theo phương thức tín dụng chứng từ, chủ yếu vẫn là thanh toán L/C hàng nhập, các giao dịch thanh toán L/C hàng xuất vẫn còn hạn chế. Thêm vào đó, ngoài một số L/C thông dụng tại ngân hàng như L/C không hủy ngang, L/C có xác nhận, L/C chuyển nhượng,...thì các loại L/C đặc biệt như L/C tuần hoàn, L/C giáp lưng, L/C với điều khoản đỏ,... lại ít được mở qua BIDV Hà Nội. Trong hoạt động thanh toán nhờ thu, hình thức nhờ thu kèm chứng từ vẫn chiếm một tỉ trọng lớn hơn so với nhờ thu trơn.

Ngoài ra, các dịch vụ thanh toán mới vẫn chưa được triển khai trên thị trường. Hoạt động thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế mới chỉ dừng lại ở việc làm đại lý thanh toán của các ngân hàng nước ngoài. Còn các dịch vụ thanh toán như: Forfaiting, Factoring, biên lai tín thác, tín dụng trọn gói... mới đang nghiên cứu chứ chưa được triển khai trong khi đây là những dịch vụ truyền thống của ngân hàng nước ngoài.



### ***1.3.2.2 Sự mất cân đối giữa thanh toán nhập khẩu và thanh toán xuất khẩu***

Đây là một trong những hạn chế cần khắc phục không chỉ của riêng ngân hàng BIDV Hà Nội mà còn ở nhiều ngân hàng thương mại khác. Cho đến nay, mặc dù BIDV đã đưa ra nhiều chính sách khuyến khích thanh toán xuất khẩu song vẫn chưa thu được kết quả tốt. So với thanh toán hàng nhập khẩu, thanh toán xuất khẩu chỉ chiếm trung bình khoảng 30% trong tổng doanh số TTQT. Điều này đã tạo ra những khó khăn nhất định trong việc thu hút nguồn ngoại tệ để đáp ứng nhu cầu thanh toán nhập khẩu. Bởi vậy hàng năm, BIDV đã phải tốn một khoản phí lớn để bù đắp lượng ngoại tệ thiếu hụt này trong thanh toán.

### ***1.3.2.3 Sự phối hợp giữa hoạt động thanh toán quốc tế và hoạt động kinh doanh ngoại tệ vẫn chưa hiệu quả***

Do sự mất cân đối giữa thanh toán nhập khẩu và thanh toán xuất khẩu nên có những thời điểm BIDV đứng trước nguy cơ thiếu ngoại tệ phục vụ khách hàng. Một nguyên nhân nữa là do mức giá đưa ra chưa hấp dẫn như một vài NHTM khác hay bản thân khách hàng muốn giữ ngoại tệ nên trong nhiều trường hợp BIDV cũng không thể mua lại được ngoại tệ từ phía khách hàng. Vào những thời điểm khan hiếm ngoại tệ, BIDV chỉ có thể phục vụ cho các nhu cầu vay ngoại tệ để thanh toán thư tín dụng nhập khẩu. Còn đối với việc mua ngoại tệ phục vụ cho các mục đích khác thì BIDV chỉ có thể đáp ứng một cách hạn chế. Điều này cho thấy việc mất cân đối nguồn ngoại tệ phục vụ nhu cầu thanh toán đã làm ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động TTQT của ngân hàng.

## **1.3.3 Nguyên nhân**

### ***1.3.3.1 Nguyên nhân chủ quan***

*Thứ nhất, các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế xâm nhập vào thị trường muộn.*

Từ năm 1993, BIDV mới tham gia hoạt động TTQT trong khi nhiều NHTM khác đã hoạt động trong lĩnh vực này từ lâu. Bên cạnh đó, các sản phẩm dịch vụ TTQT khác của BIDV như thanh toán séc du lịch, thanh toán thẻ tín dụng quốc tế,... cũng tham gia vào thị trường muộn nên chưa đủ sức cạnh tranh khiến BIDV gặp nhiều khó khăn trong việc phát triển các sản phẩm này.

Trong điều kiện thương mại quốc tế ngày càng phát triển, việc đa dạng hóa, mở rộng sản phẩm, dịch vụ là rất cần thiết nhưng hiện nay, BIDV mới chỉ dừng lại ở việc phát

triển các sản phẩm, dịch vụ truyền thống. Cho nên hoạt động TTQT tại ngân hàng cũng phần nào đó bị hạn chế.

*Thứ hai, công nghệ thanh toán tại BIDV Hà Nội vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu thực tiễn.*

Hệ thống công nghệ của BIDV tuy liên tục được nâng cấp và đổi mới nhưng thực tế các phần mềm hiện đang sử dụng vẫn còn đơn giản, chưa có tính tự động hóa cao. Trong đó, chương trình Internet banking vẫn đang tiếp tục được xây dựng và triển khai nên chưa thể phát huy hết tác dụng. Một số dự án công nghệ thông tin khác vẫn đang trong giai đoạn xây dựng và chưa hoàn thiện như: cài đặt mã tiền tệ, nâng cấp chương trình TF-SIBs, chuyển đổi Core-banking, chương trình kiểm tra sản phẩm chiết khấu miễn truy đòi (bao gồm kiểm tra dấu và chữ kí trên đề nghị chiết khấu, điều kiện chiết khấu, hạn mức chiết khấu), chương trình kiểm tra đa tệ (là chương trình hỗ trợ thực hiện một giao dịch với nhiều loại tiền tệ khác nhau và tự động hạch toán chuyển đổi giữa các loại tiền tệ theo tỷ giá quy đổi được xác định),...

Ngoài ra, hiện nay BIDV đang áp dụng quy trình quản lý và tổ chức thực hiện thanh toán quốc tế theo phương thức xử lý nghiệp vụ tổng hợp. Do một số hạn chế về công nghệ nên mọi giao dịch bằng điện đi và đến giữa chi nhánh và ngân hàng đại lý vẫn phải thông qua Hội sở chính. Do đó chất lượng của đường truyền đã ảnh hưởng đến tốc độ xử lý các giao dịch thanh toán của BIDV.

*Thứ ba, hoạt động marketing chưa được quan tâm đúng mức dẫn đến việc chưa có nhiều chính sách thu hút khách hàng.*

Trong môi trường cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trên thị trường, các NHTM đều cố gắng đưa ra nhiều sản phẩm, dịch vụ với mục đích thu hút nhiều khách hàng đến với mình. Chính vì vậy, việc thực hiện marketing trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng là rất cần thiết và cần phải được đầu tư. Tuy nhiên công tác marketing tại BIDV lại chưa được đầu tư đúng mức. Bởi vậy, BIDV chưa có nhiều chính sách để kích thích nhu cầu sử dụng dịch vụ tại ngân hàng, đặc biệt là trong hoạt động TTQT. Số lượng khách hàng trong lĩnh vực TTQT của ngân hàng đa phần vẫn là các doanh nghiệp, công ty lớn. Còn mức độ giao dịch của các khách hàng là cá nhân, công ty nhỏ lẻ vẫn ở mức khiêm tốn, chủ yếu họ chỉ sử dụng các dịch vụ nội địa của ngân hàng do chưa hiểu biết và nắm bắt hết các sản phẩm mà ngân hàng hiện đang cung cấp. Như

vậy, nhu cầu sử dụng dịch vụ TTQT của các khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân có thể rất lớn nhưng chưa được ngân hàng tiếp cận và khai thác triệt để.

*Thứ tư, số lượng và chất lượng đội ngũ cán bộ làm việc trong lĩnh vực thanh toán quốc tế còn chưa đồng đều.*

Thanh toán quốc tế là một lĩnh vực kinh doanh rất phức tạp vì nó mang tính chất quốc tế. Bởi vậy những cán bộ làm việc trong lĩnh vực này cần phải có trình độ chuyên môn cao và am hiểu những thông lệ, tập quán quốc tế. Tại Hội sở chính và một số chi nhánh của BIDV, đội ngũ cán bộ trẻ tuy được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết nhưng số lượng lại không nhiều, kinh nghiệm thực tế còn thiếu. Hơn nữa, đa phần các cán bộ có trình độ lại tập trung ở Hội sở chính và một số chi nhánh ở các thành phố lớn. Còn những chi nhánh tại các địa phương, do trình độ cán bộ ở đây thấp nên không đủ khả năng xử lý toàn bộ giao dịch phát sinh. Do vậy tại Hội sở chính và các chi nhánh lớn, khối lượng công việc rất nhiều và phần nào đó gây áp lực cho nhân viên. Điều này làm cho việc thu hút khách hàng, mở rộng hoạt động bị hạn chế, giảm khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác.

### **1.3.3.2 Nguyên nhân khách quan**

*Thứ nhất, nền kinh tế trong nước và thế giới những năm qua diễn biến phức tạp*

Do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế trong năm 2008 và những hệ lụy của nó ở các năm tiếp theo làm cho nền kinh tế Việt Nam những năm qua gặp nhiều khó khăn. Ở trong nước, lạm phát tăng cao, giá vàng có nhiều diễn biến phức tạp, có những thời điểm còn cao hơn giá vàng thế giới. Bên cạnh đó, thị trường ngoại hối lại có nhiều biến động khiến các ngân hàng gặp khó khăn trong việc cung ứng ngoại tệ chi thị trường. Những bất ổn của nền kinh tế đã ảnh hưởng lớn đến các doanh nghiệp Việt Nam, đặc biệt là các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp bắt buộc phải thu hẹp lại nhằm giảm thiểu thua lỗ, đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đóng tàu, kinh doanh vận tải biển, sắt thép, sản xuất công nghiệp, sản xuất hàng xu ất khẩu. Do vậy hoạt động ngoại thương trong những năm qua có phần bị chững lại khiến cho hoạt động thanh toán quốc tế tại BIDV chưa đạt được hiệu quả như mong muốn.

*Thứ hai, các chính sách thương mại do Nhà nước ban hành chưa ổn định*

Chính phủ và các bộ ngành có liên quan thường xuyên có những thay đổi về danh mục các mặt hàng được phép xuất nhập khẩu, biểu thuế áp dụng đối với từng mặt hàng, điều kiện để doanh nghiệp được phép hoạt động xuất nhập khẩu. Song thời gian kể từ khi ra quyết định đến khi quyết định có hiệu lực thi hành thường là ngắn, không đủ thời gian cho các doanh nghiệp dự tính sắp xếp kế hoạch cho hoạt động sản xuất kinh doanh của mình, làm cho các doanh nghiệp này luôn bị động. Có những mặt hàng trước kia cho phép nhập khẩu, song do tình trạng hàng nhập về quá nhiều, ảnh hưởng đến sản xuất trong nước nên lại bị cấm nhập làm cho các doanh nghiệp rất khó khăn trong hướng giải quyết. Mặc dù kêu gọi hỗ trợ đầu tư cho xuất khẩu song Chính phủ chưa có chiến lược, giải pháp tổng thể hỗ trợ kịp thời đối với các doanh nghiệp xuất khẩu, chưa chú trọng đến nghiên cứu thị trường nước ngoài, chưa liên kết các mối quan hệ, các tổ chức của nước ta ở các nước để nắm bắt kịp thời nhu cầu, thông tin về mặt hàng, ngành hàng của phía nước ngoài.

#### *Thứ ba, thị trường ngoại hối chưa phát triển*

Ở Việt nam hiện nay chưa có một thị trường ngoại hối hoàn chỉnh theo đúng nghĩa, mới chỉ ở dạng thị trường ngoại tệ liên ngân hàng. Mặc dù đạt được những kết quả đáng khích lệ song thị trường ngoại tệ liên ngân hàng vẫn bộc lộ những hạn chế ảnh hưởng đến nguồn ngoại tệ cung cấp cho hoạt động thanh toán quốc tế, đặc biệt trong những thời điểm có biến động tỷ giá hoặc những thời điểm tập trung nhiều nghĩa vụ thanh toán với nước ngoài.

Hơn nữa, các nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ trên thị trường chưa phát triển, chỉ chủ yếu dừng lại ở giao dịch mua bán giao ngay (spot), các giao dịch mua bán kỳ hạn diễn ra với một mức độ thấp do tâm lý lo ngại về biến động tỷ giá của khách hàng. Điều này tạo khó khăn cho việc tính toán hiệu quả kinh doanh và tránh rủi ro tỷ giá biến động cho doanh nghiệp khi tham gia hoạt động thanh toán quốc tế.

#### *Thứ tư, trình độ kỹ thuật nghiệp vụ về ngoại thương của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu còn thấp.*

Khi nền kinh tế Việt Nam gia nhập WTO, Nhà nước đã và đang tạo điều kiện cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu mở rộng hoạt động kinh doanh của mình. Song do mới bước vào thị trường quốc tế nên những kinh nghiệm về ngoại thương, sự am hiểu về thông lệ, tập quán quốc tế của các doanh nghiệp này còn hạn chế. Điều này đã gây

nhiều bất lợi cho các doanh nghiệp Việt Nam khi kí kết hợp đồng ngoại thương với nước ngoài nếu như có rủi ro xảy ra mà không có biện pháp giải quyết. Hơn nữa, hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp này vẫn dừng lại ở những giao dịch đơn giản nên chưa khai thác và sử dụng tối đa lợi ích của các dịch vụ thanh toán quốc tế mà ngân hàng cung cấp. Ngoài ra, hầu hết các doanh nghiệp này không có tiềm lực tài chính dồi dào, hoạt động kinh doanh chủ yếu dựa vào vốn vay ngân hàng. Do vậy khi có rủi ro xảy ra, không những các doanh nghiệp này bị ảnh hưởng mà còn ảnh hưởng đến cả hoạt động kinh doanh của ngân hàng bao gồm cả hoạt động tín dụng và hoạt động thanh toán quốc tế.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI**

### **3.1 ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI**

#### **3.1.1 Định hướng chung**

Thứ nhất, hoạt động TTQT phải bám sát mục tiêu của ngành. Việc triển khai hoạt động TTQT đảm bảo tuân thủ quy định của ngân hàng, đúng thông lệ quốc tế, đáp ứng tiêu chí: an toàn, chất lượng, đáp ứng nhu cầu khách hàng.

Thứ hai, tiếp tục tập trung hóa các giao dịch TTQT qua Trung tâm tác nghiệp tài trợ thương mại đã được duyệt và tiến tới tập trung hóa hoàn toàn các giao dịch tại hệ thống BIDV được xử lý tập trung tại Hội sở chính, đáp ứng mục tiêu chuyên môn hoá tập trung, tăng cường khả năng quản lý rủi ro, an toàn hệ thống, tiết kiệm lao động và nâng cao năng suất lao động.

Thứ ba, tăng cường kỉ cương kỉ luật trong việc chấp hành các quy định trong hoạt động TTQT đảm bảo an toàn giao dịch. Các giao dịch trong hoạt động TTQT cần phải được kiểm tra, giám sát một cách thường xuyên để kịp thời phát hiện sai sót và chỉnh sửa.

Thứ tư, tham gia và phối hợp các đơn vị liên quan xây dựng hoàn thiện chương trình hệ thống, đề xuất nghiên cứu phát triển sản phẩm mới về thanh toán quốc tế và tiếp thị sản phẩm tới khách hàng.

Thứ năm, đào tạo đội ngũ cán bộ có năng lực: bao gồm đội ngũ quản lý, đội ngũ chuyên gia trong nghiệp vụ thanh toán quốc tế, cán bộ nghiệp vụ phục vụ hoạt động thanh toán quốc tế đảm bảo tính an toàn, hiệu quả và chất lượng.

#### **3.1.2 Định hướng cụ thể**

*Công tác chuyên môn nghiệp vụ:* Nhiệm vụ tác nghiệp tài trợ thương mại, trong đó có hoạt động TTQT toàn hệ thống cần được thực hiện tốt, đáp ứng các tiêu chí hoạt động: đảm bảo về chất lượng, tăng trưởng về số lượng, nâng cao hiệu quả công việc,

đáp ứng yêu cầu của khách hàng chi nhánh, khách hàng định chế tài chính và các khách hàng doanh nghiệp.

*Công tác chỉ đạo điều hành, tham mưu giúp việc, quản lý kiểm soát hoạt động tác nghiệp tài trợ thương mại toàn hệ thống:* Xây dựng, tổ chức mô hình hoạt động

Trung tâm sau khi đã tập trung hóa các chi nhánh đảm bảo nâng cao hiệu quả công việc, đẩy nhanh tốc độ xử lý giao dịch bao gồm:

- Triển khai mô hình chuyên môn hóa xuất khẩu – nhập khẩu phù hợp với lộ

trình tập trung hóa tác nghiệp giao dịch tài trợ thương mại.

- Chuẩn bị về mặt công nghệ và quy trình để triển khai mô hình theo hướng chuyên môn hóa theo chức năng nhiệm vụ.

Ngoài ra cần tiếp tục triển khai và chỉ đạo, hướng dẫn các chi nhánh còn được giao hạn mức tiến hành lộ trình tập trung hóa để trong năm 2011, hoàn tất lộ trình tập trung hóa giao dịch toàn hệ thống.

*Công tác chỉ đạo, đẩy mạnh công tác kiểm soát rủi ro tài trợ thương mại toàn hệ thống:*

- Kiểm tra, giám sát tính tuân thủ trong tác nghiệp tài trợ thương mại tại các chi nhánh toàn hệ thống và tại Trung tâm.

- Thực hiện kiểm tra hoạt động tác nghiệp tài trợ thương mại tại chi nhánh đồng thời kiểm soát rủi ro tác nghiệp tại các phòng nghiệp vụ trong Trung tâm để kịp thời có những chấn chỉnh, khắc phục sai sót trong quá trình tác nghiệp.

- Nghiên cứu xây dựng cơ chế dự phòng phối hợp xử lý giao dịch giữa các phòng trong Trung tâm tại Hà Nội và phòng tác nghiệp tại thành phố Hồ Chí Minh áp dụng trong các trường hợp cần hỗ trợ (trường hợp tại trụ sở Hà Nội hoặc tại Hồ Chí Minh đường truyền, hệ thống gặp sự cố...), đảm bảo giao dịch toàn hệ thống thực hiện qua Trung tâm được thông suốt, không gián đoạn.

*Công tác xây dựng chương trình hệ thống:* phối hợp cùng trung tâm công nghệ thông tin xây dựng, nâng cấp các phần mềm công nghệ phục vụ trực tiếp hoạt động tác nghiệp tài trợ thương mại như chương trình TF-SIBs, chương trình quản lý hồ sơ TF+. Đồng thời tiếp tục xây dựng và triển khai chương trình Internetbanking, phân hệ TF; xây dựng chương trình đào tạo TTQT online và phối hợp xây dựng chương trình quản lý hồ sơ lưu trữ TF filer trên cơ sở yêu cầu người sử dụng đã hoàn thành trong năm 2010.

*Công tác phát triển và bán sản phẩm:* phối hợp Ban Định chế tài chính và Ban Alco trong công tác huy động vốn; đề xuất các cải tiến, sửa đổi sản phẩm thanh toán quốc tế trong quy trình tác nghiệp với Ban Phát triển sản phẩm; phối hợp với các Ban Bán buôn (Định chế tài chính, Phát triển sản phẩm và Tài trợ thương mại, Quan hệ khách hàng Doanh nghiệp) trong cung cấp sản phẩm thanh toán quốc tế cho các định chế tài chính và khách hàng doanh nghiệp của BIDV.

## **3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH HÀ NỘI**

### **3.2.1 Giải pháp về nghiệp vụ**

#### ***3.2.1.1 Tăng cường nguồn ngoại tệ phục vụ cho việc thanh toán***

Hoạt động thanh toán quốc tế có liên quan đến việc sử dụng ngoại tệ trong việc thanh toán các hợp đồng cộng thêm với hoạt động xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp trong nước ngày càng được mở rộng nên việc tăng cường nguồn ngoại tệ tại ngân hàng là điều rất cần thiết để nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế tại BIDV Hà Nội. Với tình hình kinh tế có nhiều diễn biến phức tạp và sự chênh lệch giữa lãi suất huy động bằng VND và ngoại tệ nên có nhiều thời điểm ngân hàng bị thiếu hụt ngoại tệ, gây ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh.

Do doanh số thanh toán nhập khẩu của BIDV lớn hơn nhiều so với thanh toán xuất khẩu nên nhu cầu ngoại tệ của khách hàng doanh nghiệp là rất lớn trong khi lượng ngoại tệ ngân hàng mua vào từ các doanh nghiệp nhập khẩu chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu thanh toán xuất khẩu. Do vậy để tăng nguồn ngoại tệ phục vụ nhu cầu của khách hàng, ngân hàng cần mở rộng các kênh huy động ngoại tệ, không chỉ huy động từ dân cư, các tổ chức kinh tế trong nước mà cần mở rộng huy động từ các cá nhân, tổ



chức, doanh nghiệp nước ngoài đang làm việc tại Việt Nam với lãi suất quy định với tiền gửi USD không kì hạn là 0,2%/năm và 2% với tiền gửi USD có kì hạn. Bên cạnh đó, BIDV nên tận dụng ưu thế của một NHTM lớn để huy động nguồn ngoại tệ từ nước ngoài thông qua việc tăng cường kí kết các hợp đồng vay vốn từ các tổ chức, ngân hàng nước ngoài để đầu tư vào các dự án trong nước.

Mặt khác, để cân đối việc sử dụng các đồng tiền trong thanh toán, tránh việc thừa ngoại tệ này nhưng thiếu ngoại tệ kia, đặc biệt là đồng USD, ngân hàng cần khuyến khích các doanh nghiệp khi kí kết hợp đồng sử dụng các loại ngoại tệ thanh toán khác nhau. Để làm được việc này, cần phải có sự phối hợp giữa bộ phận TTQT với bộ phận kinh doanh ngoại tệ để các cán bộ TTQT nắm rõ được diễn biến của thị trường ngoại hối, từ đó có cơ sở thuyết phục khách hàng sử dụng các đồng tiền thanh toán khác nhau trong các hợp đồng ngoại thương.

### ***3.2.1.2 Hoàn thiện và phát triển các phương thức thanh toán, các dịch vụ thanh toán quốc tế hiện đại***

- Với các phương thức thanh toán hiện đang áp dụng:

+ Phương thức chuyển tiền: khuyến khích khách hàng cung cấp thông tin về các khoản tiền đến, trên cơ sở đó để mở các tài khoản ngoại tệ tương ứng cho khách hàng cũng như có kế hoạch mở các tài khoản NOSTRO tương ứng giúp cho việc rút ngắn thời gian báo Có cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cần nâng cao khả năng xử lý của hệ thống máy tính thông qua việc xây dựng và hoàn chỉnh chương trình phần mềm cũng như hệ thống máy chủ để tránh tình trạng bị lỗi hệ thống dẫn đến việc báo Có cho khách hàng bị chậm trễ.

+ Phương thức nhờ thu: mặc dù trong phương thức này, ngân hàng không phải chịu trách nhiệm về những lỗi sai sót của bộ chứng từ nhưng khi tiếp nhận và kiểm tra bộ chứng từ của khách hàng, ngân hàng cần đưa ra những lời khuyên cần thiết cho khách hàng nhằm giúp cho việc đòi tiền được nhanh chóng, thuận lợi và tránh nguy cơ bị từ chối thanh toán từ phía người nhập khẩu và giúp khách hàng đơn đốc được việc trả tiền đúng hạn.

+ Phương thức tín dụng chứng từ: mặc dù là phương thức thanh toán có lợi cho cả nhà nhập khẩu và nhà xuất khẩu nhưng do tính chất phức tạp nên cũng chứa đựng nhiều rủi

ro. Bởi vậy, BIDV Hà Nội cần đưa ra những tư vấn hiệu quả trong quá trình khách hàng đàm phán, kí kết hợp đồng với những điều khoản có lợi cho khách hàng. Trong việc phát hành L/C, do sự hiểu biết của khách hàng còn hạn chế nên bên cạnh yêu cầu mở L/C của khách hàng, ngân hàng cần căn cứ vào những thông tin mà khách hàng cung cấp về việc mua bán hàng hóa với khách hàng nước ngoài mà giúp khách hàng lựa chọn loại L/C phù hợp nhất để đảm bảo lợi ích của khách hàng, góp phần giảm thiểu sự mất cân đối trong việc phát hành từng loại L/C. Thêm vào đó, do thanh toán bằng L/C chứa nhiều nghiệp vụ phức tạp nên BIDV cũng cần nâng cao hơn nữa chất lượng cán bộ xử lý các nghiệp vụ liên quan đến L/C để tránh những rủi ro thường gặp trong phương thức này như: rủi ro mất khả năng thanh toán của khách hàng, rủi ro về tỷ giá, rủi ro kỹ thuật,...

- Với các dịch vụ TTQT: các sản phẩm, dịch vụ TTQT của ngân hàng tuy đa dạng nhưng vẫn chưa phát triển về chiều sâu nên sức cạnh tranh của ngân hàng có phần bị hạn chế, đặc biệt là ở thị trường nước ngoài. Bởi vậy, ngân hàng nên nhanh chóng xây dựng một chiến lược phát triển sản phẩm dựa trên việc nghiên cứu thị trường thông qua hoạt động marketing. Bên cạnh việc phát triển những sản phẩm dịch vụ truyền thống, BIDV cần phải không ngừng nghiên cứu, triển khai, áp dụng rộng rãi các sản phẩm, dịch vụ thanh toán hiện đại như: thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, nghiệp vụ Forfaiting (mua bán nợ), Factoring (bao thanh toán), Trust receipt (biên lai tín thác),...

Để thực hiện được công việc này, các cán bộ làm việc trong lĩnh vực TTQT cần kết hợp với các phòng ban, đặc biệt là phòng Quan hệ khách hàng để đưa ra những cách thức tiếp thị phù hợp và có hiệu quả nhất.

### ***3.2.1.3 Tăng cường thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế khép kín***

Khi khách hàng tham gia hoạt động TTQT sẽ trải qua nhiều giai đoạn khác nhau. Từ đó sẽ phát sinh nhiều nhu cầu có liên quan đến các nghiệp vụ thanh toán. Ví dụ như: trên cơ sở hợp đồng ngoại thương, ngân hàng sẽ thực hiện mở L/C cho khách hàng, được lựa chọn là NHTB hay ngân hàng xác nhận L/C. Trường hợp có yêu cầu bảo lãnh, ngân hàng sẽ thực hiện nghiệp vụ phát hành thư bảo lãnh thanh toán hợp đồng cho khách hàng,....Nếu các công đoạn của một thương vụ thanh toán được tách riêng để các ngân hàng khác nhau tham gia xử lý thì khách hàng sẽ mất nhiều thời gian hơn và

rủi ro cũng có thể xảy đến với ngân hàng.

Chính vì vậy, BIDV Hà Nội cần tăng cường thực hiện các nghiệp vụ TTQT khép kín cho khách hàng. Để làm được điều này, ngân hàng nên khuyến khích khách hàng thực hiện các giao dịch tại ngân hàng bằng việc đưa ra một số ưu đãi khi thực hiện chuỗi các nghiệp vụ có liên quan với nhau. Khi làm được điều này, ngân hàng đã nâng cao khả năng phòng chống rủi ro, rút ngắn thời gian giao dịch, làm tăng nguồn thu dịch vụ cho ngân hàng đồng thời thu hút được nhiều khách hàng.

### **3.2.2 Tăng cường đảm bảo an toàn trong hoạt động thanh toán quốc tế**

Hoạt động TTQT tiềm ẩn nhiều yếu tố rủi ro. Việc phòng tránh các rủi ro có thể xảy ra, đảm bảo an toàn cho hoạt động thanh toán quốc tế là một việc làm cần thiết. Bên cạnh việc kiểm soát rủi ro khi xử lý các giao dịch, BIDV Hà Nội cần phải có biện pháp kiểm soát rủi ro trong việc thực hiện hợp đồng ngoại thương của khách hàng bằng một số biện pháp như:

- Thường xuyên theo dõi tình hình kinh tế, chính trị của các quốc gia có quan hệ đại lý để tránh rủi ro trong quá trình thanh toán
- Thông qua hệ thống ngân hàng đại lý để thu thập thông tin về các doanh nghiệp có quan hệ kinh doanh với các khách hàng doanh nghiệp của ngân hàng tin như: tình hình tài chính, chất lượng các mặt hàng, khả năng giao hàng,... để có cơ sở tư vấn cho khách hàng.
- Để giảm thiểu rủi ro về tỉ giá, ngân hàng cần dự trữ ngoại tệ đa dạng, thường xuyên theo dõi diễn biến tỉ giá các loại ngoại tệ trên thị trường để có dự báo chính xác về những biến động tỉ giá, trên cơ sở đó cân đối nguồn dự trữ ngoại tệ hợp lý.
- Trong quá trình thực hiện hợp đồng, cần yêu cầu khách hàng thường xuyên theo dõi việc giao hàng nhằm tránh tình trạng lừa đảo của đối tác nước ngoài.

### **3.2.3 Xây dựng chính sách khách hàng**

Khách hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến doanh số TTQT của ngân hàng. Do đó, nhiệm vụ hàng đầu của BIDV Hà Nội là phải thu hút thêm nhiều khách hàng mới đồng thời duy trì quan hệ với những khách hàng thường xuyên. Muốn làm được điều này, ngân hàng cần phải xây dựng chính sách khách hàng hợp lý. Vì vậy, Ban Quan hệ

khách hàng doanh nghiệp phải nắm bắt được tập quán, thái độ cũng như tiêu chí lựa chọn ngân hàng của khách hàng.

- Chủ động tìm kiếm khách hàng: ngoài việc duy trì quan hệ với những khách hàng truyền thống là những doanh nghiệp lớn, BIDV Hà Nội nên có chính sách thu hút những doanh nghiệp vừa và nhỏ tham gia TTQT tại ngân hàng. Đây là những khách hàng tiềm năng mà ngân hàng nên khai thác.

- Phân loại khách hàng: việc thường xuyên phân loại khách hàng tạo cơ sở để ngân hàng xây dựng các chính sách ưu đãi hợp lý mà vẫn tiết kiệm được chi phí cho ngân hàng.

+ Đối với các khách hàng mới, ngân hàng nên thể hiện sự nhiệt tình trong công việc bằng cách tạo một số điều kiện thuận lợi cho các khách hàng này trong quá trình tham gia hoạt động TTQT như: tham gia tư vấn xây dựng các điều khoản trong hợp đồng ngoại thương, lựa chọn phương thức thanh toán, tham vấn trong quá trình chuyển/nhận hàng,....để tạo ấn tượng ban đầu.

Ngoài ra, ngân hàng nên có ưu đãi trong việc kí quỹ mở L/C phù hợp với những doanh nghiệp vừa và nhỏ để tạo điều kiện cho họ sử dụng có hiệu quả nguồn vốn và vẫn đảm bảo khả năng thanh toán với ngân hàng. Những ưu đãi khi kí quỹ mở L/C sẽ giúp doanh nghiệp giảm bớt khó khăn về tài chính, khích lệ họ trong việc mở L/C tại ngân hàng.

+ Đối với các khách hàng thường xuyên, ngân hàng nên áp dụng nhiều ưu đãi cho khách hàng như: ưu đãi về lãi suất vay vốn trong nghiệp vụ tài trợ xuất nhập khẩu, nới lỏng một số quy định trong việc sử dụng tài sản thế chấp để vay vốn, ưu đãi về giá mua/bán ngoại tệ, giảm phí dịch vụ ở một số nghiệp vụ,....

### **3.2.4 Đẩy mạnh công tác marketing trong hoạt động ngân hàng**

Các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế hiện nay không còn là sản phẩm độc tôn của bất kì ngân hàng nào mà được cung cấp bởi rất nhiều ngân hàng thương mại trên thị trường. Do vậy marketing ngân hàng hiện nay có vai trò quan trọng trong việc đưa các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng.

Trong hoạt động TTQT tại BIDV Hà Nội, hoạt động marketing chưa được chú trọng

thực hiện dẫn đến việc những khách hàng mới tham gia hoạt động TTQT vẫn chưa nắm rõ được thủ tục hay chưa hiểu hết những lợi ích ở mỗi dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Để khắc phục hạn chế này, công tác marketing cần phải được đầu tư hơn nữa. Muốn vậy, ngân hàng cần:

- Xây dựng và hoàn thiện chính sách khách hàng, đa dạng hóa các hình thức tiếp cận, tạo lập và duy trì mối quan hệ với các khách hàng thông qua những chính sách ưu đãi dành cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại ngân hàng. Đặc biệt cần quan tâm tới các khách hàng mới sử dụng dịch vụ của ngân hàng để có thể xây dựng mối quan hệ lâu dài.
- Thường xuyên thực hiện thăm dò ý kiến của khách hàng về chất lượng các dịch vụ của ngân hàng cũng như việc thực hiện các giao dịch của cán bộ ngân hàng để lắng nghe những ý kiến đóng góp của khách hàng dành cho ngân hàng. Trên cơ sở đó, BIDV Hà Nội sẽ có những biện pháp cụ thể để hoàn thiện hơn nữa các dịch vụ của mình.

### **3.2.5 Hiện đại hóa trang thiết bị, công nghệ ngân hàng**

Thực hiện chính sách kinh tế mở cửa, hội nhập kinh tế khu vực và thế giới đã và đang đặt ra những thách thức lớn đối với hệ thống Ngân hàng Việt Nam nói chung và Ngân hàng TMCP BIDV nói riêng. Thách thức đó là phải tiếp tục đổi mới và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng để có thể phục vụ tốt nhất cho mục tiêu phát triển và quá trình cạnh tranh. Nhiệm vụ hiện đại hoá công nghệ ngân hàng của BIDV Hà Nội sẽ mang lại những lợi ích sau:

- Nâng cao khả năng hội nhập với nền kinh tế thế giới, phục vụ khách hàng tốt hơn.
- Đối tượng khách hàng ngày càng được đa dạng.
- Giảm chi phí kinh doanh và áp lực cạnh tranh giữa sản phẩm, dịch vụ ngân hàng của các ngân hàng.

Trong thời gian tới, BIDV Hà Nội cần đầu tư nâng cấp và hoàn thiện toàn bộ phần mềm công nghệ phục vụ trực tiếp hoạt động thanh toán: TF-SIBs, chương trình TF+,... cũng như các chương trình hỗ trợ thanh toán như: Internetbanking, phân hệ TF,... sao cho đảm bảo tiết kiệm chi phí, đẩy nhanh tốc độ thanh toán và chuyển tiền, kiểm soát từ xa các nghiệp vụ liên ngân hàng, quản lý thông tin, phòng ngừa rủi ro.

### 3.2.6 **Đẩy mạnh công tác đào tạo, nâng cao trình độ cho cán bộ nhân viên**

Trình độ của cán bộ ngân hàng làm trong lĩnh vực TTQT không đồng đều và sự hạn chế về hiểu biết của khách hàng trong hoạt động ngoại thương là những nguyên nhân ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động TTQT của BIDV Hà Nội. Về phía ngân hàng, trừ các chi nhánh, sở giao dịch tại các tỉnh, thành phố lớn thì các cán bộ tại chi nhánh ở các tỉnh thành nhỏ trình độ còn thấp, còn thiếu kiến thức về nghiệp vụ ngoại thương, chưa nắm bắt hết được những quy định quốc tế về hoạt động thanh toán quốc tế và kinh nghiệm thực tế chưa nhiều. Do vậy, việc thực hiện các nghiệp vụ còn nhiều thiếu sót, ảnh hưởng đến khách hàng và ngân hàng. Để hoàn thiện đội ngũ cán bộ ngân hàng trong lĩnh vực TTQT, BIDV cần:

- Giáo dục tư tưởng cho các cán bộ ngân hàng, xây dựng cho họ ý thức phải nâng cao trình độ của bản thân, khuyến khích họ tự học, trau dồi thêm kiến thức, học hỏi lẫn nhau để nâng cao trình độ nghiệp vụ tại Trung tâm và các chi nhánh.

- Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, nhất là các cán bộ tại các chi nhánh về mọi mặt, thường xuyên cập nhật các thông tin, kiến thức mới cho cán bộ thông qua các lớp đào tạo, tập huấn.

- + Tích cực triển khai các khóa đào tạo nghiệp vụ tại các chi nhánh: thực hiện đào tạo cơ bản cho nhân viên mới; đào tạo chuyên sâu cho các nhân viên làm việc lâu năm; đào tạo cho các lãnh đạo phòng, lãnh đạo chi nhánh phụ trách các mảng tác nghiệp tài trợ thương mại để nâng cao khả năng quản lý công việc.

- + Đào tạo đội ngũ chuyên gia để họ có khả năng thi lấy các chứng chỉ quốc tế về TTQT.

Ngoài việc đào tạo nâng cao nghiệp vụ, BIDV Hà Nội cũng cần tăng cường đào tạo cán bộ trong việc sử dụng hệ thống công nghệ cũng như phần mềm mới mà ngân hàng đang triển khai thực hiện trong TTQT nhằm giúp họ sử dụng thành thạo, giảm thiểu các công việc mang tính thủ công, nâng cao hiệu quả làm việc cho mỗi cán bộ.

- Quan tâm đến công tác tuyển dụng để không ngừng bổ sung thêm nguồn nhân lực cho ngân hàng và các chi nhánh. Mạnh dạn sử dụng đội ngũ cán bộ trẻ bởi đây là lực lượng lao động có tiềm năng, có nhiệt huyết và ham học hỏi. Đội ngũ cán bộ thanh toán quốc tế nên được trẻ hóa để có sự năng động, sáng tạo trong công việc, nhanh chóng thích

ứng được với công việc và tiếp cận nhanh những cái tiên tiến của ngân hàng các nước trong lĩnh vực TTQT.

Để hoạt động thanh toán của ngân hàng có hiệu quả và phát triển, ngoài những giải pháp trên thì cần có sự tổ chức tốt các mối quan hệ giữa các phòng ban để giải quyết công việc được nhanh chóng, thuận tiện hơn trong quá trình thanh toán như phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận TTQT và bộ phận tín dụng nhằm đẩy mạnh hoạt động tải trợ xuất nhập khẩu, làm cơ sở thúc đẩy hoạt động thanh toán quốc tế. Thêm nữa, ngân hàng cần tổ chức các cuộc tiếp xúc, học hỏi kinh nghiệm, hợp tác giúp đỡ lẫn nhau trong hoạt động thanh toán quốc tế với các NHTM trong nước, ngân hàng liên doanh hay các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

### **3.2.7 Hỗ trợ nâng cao nghiệp vụ cho khách hàng**

Thực tế không phải tất cả khách hàng tham gia hoạt động TTQT đều nắm bắt rõ những nguyên tắc, luật lệ,... trong TTQT. Những hạn chế về vốn kiến thức sẽ ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng trong quá trình kí kết hợp đồng ngoại thương với doanh nghiệp nước ngoài, đặc biệt là ở các doanh nghiệp nhỏ. Do vậy, với sự hiểu biết của đội ngũ cán bộ TTQT tại ngân hàng, BIDV Hà Nội nên tham gia tư vấn cho khách hàng để tránh xảy ra rủi ro cho khách hàng khi hoạt động ngoại thương.

- Cán bộ ngân hàng nên tham gia tư vấn cho khách hàng trong việc xây dựng các điều khoản hợp đồng sao cho có lợi cho khách hàng căn cứ theo tình hình sản xuất kinh doanh của khách hàng như: lựa chọn hình thức giao/nhận hàng, các chứng từ cần thiết đối với từng mặt hàng, phương thức thanh toán phù hợp,....

- Đối với khách hàng là nhà xuất khẩu: cán bộ ngân hàng nên hướng dẫn cho khách hàng trong việc lập bộ chứng từ cần thiết để tránh xảy ra sai sót và bị từ chối thanh toán. Mọi chứng từ được lập phải rõ ràng, thống nhất, đúng theo chuẩn quốc tế và được đối tác chấp nhận.

- Đối với khách hàng là nhà nhập khẩu: bên cạnh việc tư vấn lựa chọn phương thức thanh toán, cán bộ ngân hàng cần hướng dẫn khách hàng trong việc giải quyết các yêu cầu do đối tác đưa ra liên quan đến trình tự thanh toán hợp đồng để tránh xảy ra mâu thuẫn trong quan hệ kinh doanh giữa các bên.

Quá trình tư vấn cho khách hàng vừa góp phần nâng cao sự hiểu biết của khách hàng

trong hoạt động ngoại thương vừa nâng cao hình ảnh của ngân hàng trong lòng khách hàng và giúp ngân hàng duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các khách hàng của mình.

### **3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1 Kiến nghị với Nhà nước**

Việt Nam dần bước vào nền kinh tế thị trường và ngày càng hội nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới trong những năm qua. Thanh toán xuất nhập khẩu của cả nước cũng tăng lên cả về quy mô và chất lượng. Song song với sự phát triển đó là sự gia tăng những mâu thuẫn và tranh chấp giữa các doanh nghiệp trong nước và nước ngoài. Bởi vậy, để các ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng BIDV Hà Nội nói riêng có cơ sở vững chắc thực hiện tốt hoạt động kinh doanh của mình và nhất là tránh được rủi ro trong hoạt động thanh toán quốc tế, Nhà nước và Chính phủ cần:

##### *Tạo môi trường kinh tế thuận lợi*

Môi trường kinh tế thuận lợi là yếu tố quan trọng đẩy mạnh hoạt động ngoại thương. Trong những năm gần đây, Chính phủ đã đưa ra nhiều biện pháp nhằm phát triển hoạt động kinh tế đối ngoại trong nước, thúc đẩy hoạt động thanh toán quốc tế. Tuy nhiên những chính sách đó vẫn còn bộc lộ một số hạn chế. Bởi vậy, Chính phủ cần phải hoàn thiện những văn bản chính sách này để ổn định nền kinh tế, khuyến khích mạnh mẽ mọi thành phần kinh tế tham gia sản xuất hàng hoá và dịch vụ, đặc biệt khuyến khích hoạt động xuất khẩu, quản lý chặt chẽ hoạt động nhập khẩu nhằm cải thiện cán cân thanh toán quốc tế. Khai thác triệt để và có hiệu quả những tiềm năng sẵn có về tài nguyên, sức lao động, phấn đấu giảm giá thành, nâng cao năng lực cạnh tranh, phát triển mạnh những sản phẩm hàng hoá và dịch vụ có khả năng cạnh tranh trên thị trường quốc tế, giảm tỷ trọng xuất khẩu sản phẩm thô và sơ chế, tăng nhanh tỷ lệ nội địa hoá trong sản phẩm, nâng dần tỷ trọng sản phẩm có hàm lượng trí tuệ, công nghệ cao.

Chính phủ cần tiếp tục mở rộng quan hệ kinh tế đối ngoại theo hướng đa phương hóa, đa dạng hóa, duy trì và mở rộng thị phần hàng hóa xuất nhập khẩu trên các thị trường truyền thống như Mỹ, EU, Trung Quốc..., tranh thủ mọi cơ hội để phát triển, mở rộng hơn nữa thị trường xuất khẩu ở các khu vực mới. Chủ động hội nhập kinh tế theo lộ trình phù hợp với điều kiện kinh tế trong nước và đảm bảo thực hiện các cam kết trong quan hệ song phương và đa phương.



### *Hoàn thiện môi trường pháp lý*

Hoạt động thanh toán quốc tế có liên quan đến mối quan hệ trong nước cũng như quốc tế, liên quan đến luật pháp các quốc gia tham gia hoạt động này và các thông lệ, tập quán quốc tế. Bởi vậy, Chính phủ cần nghiên cứu, soạn thảo và hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý điều chỉnh hoạt động thanh toán quốc tế sao cho phù hợp với những quy định, công ước quốc tế, tạo hành lang pháp lý giúp cho hoạt động thanh toán quốc tế của các ngân hàng thương mại có hiệu quả. Đồng thời Chính phủ cần có những văn bản quy định về các giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu, trong đó quy định về quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm của nhà xuất khẩu, nhà nhập khẩu và ngân hàng khi tham gia hoạt động thanh toán quốc tế.

Ngoài ra, Chính phủ cần cải cách mạnh mẽ và triệt để các thủ tục hành chính, tránh phiền hà, tạo hành lang thông thoáng cho hoạt động xuất nhập khẩu nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí, tạo điều kiện thuận lợi phục vụ các doanh nghiệp tham gia hoạt động xuất nhập khẩu.

#### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

Thứ nhất, NHNN cần tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại nâng cao năng lực cạnh tranh trong nước và quốc tế bằng những quy định cho vay, lãi suất thỏa thuận, tỷ giá thị trường...phù hợp với diễn biến kinh tế trong nước. Thứ hai, NHNN cần hoàn thiện và có chính sách phát triển thị trường ngoại tệ liên ngân hàng nhằm tạo điều kiện cho các NHTM mở rộng hoạt động kinh doanh ngoại tệ, tạo điều kiện nâng cao hiệu quả hoạt động TTQT. Để làm được điều này, NHNN nên mở rộng các hình thức giao dịch ngoại tệ trên thị trường liên ngân hàng, xây dựng cơ chế tỷ giá hợp lý và thường xuyên giám sát, quản lý hoạt động giao dịch mua bán ngoại tệ trên thị trường.

Thứ ba, NHNN cần sớm rà soát, chỉnh sửa và xây dựng mới các cơ sở pháp lý phục vụ cho việc ứng dụng kỹ thuật công nghệ vào hoạt động ngân hàng nhằm nâng cao năng lực quản trị kinh doanh đồng thời yêu cầu các ngân hàng thương mại chú trọng nâng cao các dịch vụ và tiện ích cho khách hàng.

## KẾT LUẬN

Việc hội nhập kinh tế thế giới đã tạo ra nhiều cơ hội song bên cạnh đó cũng tồn tại không ít thách thức cho các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc mở rộng hoạt động kinh doanh của mình. Sau khi gia nhập WTO, hệ thống ngân hàng Việt Nam được hy vọng là sẽ tiếp tục phát huy hơn nữa vai trò cầu nối về vốn, đầu tư và các dịch vụ tài chính để phục vụ nền kinh tế quốc dân. Để thực hiện thành công vai trò này các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và ngân hàng BIDV nói riêng cần phải nỗ lực rất nhiều trong các hoạt động của mình nhất là trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động thanh toán quốc tế.

Qua nghiên cứu và khảo sát thực tế hoạt động thanh toán quốc tế tại ngân hàng TMCP BIDV chi nhánh Hà Nội, có thể thấy ngân hàng đã góp phần giải quyết nhu cầu thanh toán của khách hàng và thu được nhiều kết quả đáng khích lệ. Song bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động thanh toán quốc tế của BIDV cũng bộc lộ một số hạn chế nhất định, đặc biệt là trong thời gian đầu của quá trình tập trung hóa. Bởi vậy, khóa luận xin được đóng góp một vài ý kiến nhỏ bé với hi vọng hoạt động kinh doanh đối ngoại của BIDV Hà Nội nói chung và hoạt động thanh toán quốc tế nói riêng ngày càng phát triển trong tương lai, nhất là khi xu hướng quốc tế hóa, toàn cầu hóa và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng diễn ra mạnh mẽ, khốc liệt hơn.

Với vốn kiến thức còn hạn hẹp và thời gian tiếp xúc thực tế chưa nhiều nên khóa luận không thể tránh khỏi những sai sót và khiếm khuyết. Vì vậy, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của thầy cô và những người quan tâm để khóa luận có điều kiện bổ sung và hoàn thiện hơn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS Nguyễn Văn Tiến (2010), Giáo trình thanh toán quốc tế và tài trợ ngoại thương, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội
2. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (Tháng 8-2009), Quy định về nghiệp vụ tác nghiệp tài trợ thương mại
3. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Báo cáo thường niên, Báo cáo tổng hợp hoạt động thanh toán quốc tế năm 2008, 2009, 2010

Tiếng Anh:

4. Phòng thương mại quốc tế (2007), ISBP 681
5. Phòng thương mại quốc tế (2006), UCP 600
6. Phòng thương mại quốc tế (1995), URC 522

Website:

7. [www.bidv.com.vn](http://www.bidv.com.vn)

## PHỤ LỤC

### DANH SÁCH CÁC PHÒNG BAN, PHÒNG GIAO DỊCH TRỰC THUỘC NGÂN HÀNG TMCP BIDV CHI NHÁNH HÀ NỘI

TT	Đơn vị	Địa chỉ			
		Số nhà, đường phố(thôn ấp)	Xóm, phường	Huyện/ Quận	Tỉnh/ TP
I	Ngân hàng ĐT&PT Thành phố Hà Nội	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
1	Quan hệ khách hàng 1	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
2	Quan hệ khách hàng 2	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
3	Quan hệ khách hàng 3	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
4	Quan hệ khách hàng cá nhân	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
5	Phòng TCKT	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
6	Phòng GDKHCN	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội

7	Phòng GDKHDN	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
8	Tổ chức nhân sự	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
9	Phòng Kế hoạch tổng hợp	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
10	Phòng TTQT	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
11	Phòng dịch vụ & QL kho quỹ	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
12	Phòng Kinh doanh thẻ	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
13	Văn phòng	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
14	Phòng Quản lý Tín dụng	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
15	Phòng Quản lý rủi ro	4B Lê Thánh Tông	Phường Phan Chu Chinh	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
16	Giao dịch Lê Duẩn	141 Lê Duẩn	Phường Cửa Nam	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
17	Giao dịch Trường Chinh	180, đường Trường Chinh	Phường Phương Mai	Đống Đa	TP Hà Nội
18	Giao dịch Phương Liên	Số 258, đường Xó Đàn	Phường Phương Liên	Đống Đa	TP Hà Nội

19	Giao dịch Tuệ Tĩnh	Số 57, phố Tuệ Tĩnh	Phường Bùi Thị Xuân	Hai Bà Trưng	TP Hà Nội
20	Giao dịch Hai Bà Trưng	Số 80, phố Hai Bà Trưng	Phường Cửa Nam	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
21	Giao dịch Lý Thái Tổ	Số 11, Lý Thái Tổ	Phường Lý Thái Tổ	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
22	Giao dịch Tràng Tiền	Số 13, phố Đinh Lễ	Phường Tràng Tiền	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
23	Giao dịch Đinh Tiên Hoàng	Số 27, Phố Đinh Tiên Hoàng	Phường Hàng Bạc	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
24	PGD Đồng Xuân	Tầng 1 Chợ Đồng Xuân, Phố Cầu Đụng,	Phường Đồng Xuân	Hoàn Kiếm	TP Hà Nội
25	Quỹ TK Hàng Chuối	Số 3 Hàng Chuối	Phạm Đình Hổ	Hai Bà Trưng	TP Hà Nội