

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

LÊ THỊ THU HỒNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Tài chính ngân hàng

Mã số: 60.34.20

**TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Đà Nẵng- Năm 2012

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS. TS LÂM CHÍ DŨNG**

Phản biện 1:.....

Phản biện 2.....

Luận văn sẽ được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày.....tháng.... năm 2012

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Từ khi trở thành thành viên chính thức của tổ chức thương mại thế giới (WTO) năm 2007, ngành ngân hàng Việt Nam chính thức đối mặt với những thách thức cạnh tranh. Do đó, vấn đề hiện đại hóa ngân hàng, tăng cường chất lượng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ thanh toán của các ngân hàng trong nước càng trở nên cấp bách.

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế đất nước, thành phố Đà Nẵng đã không ngừng vươn lên, là thành phố trẻ năng động, một điểm đến hấp dẫn cho các nhà đầu tư. Đến cuối năm 2010, đã có trên 50 chi nhánh NHTM được thành lập và hoạt động trên địa bàn thành phố. Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển TP Đà Nẵng (BIDV) là một trong những ngân hàng thương mại nhà nước có quy mô và lịch sử phát triển lâu dài trên địa bàn. Áp lực cạnh tranh lên khối ngân hàng quốc doanh như BIDV sẽ ngày càng gay gắt hơn. Và chính áp lực cạnh tranh đó đã buộc các ngân hàng, trong đó có BIDV phải tìm cách nâng cao hiệu quả của các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng nhằm chiếm ưu thế trên thị trường. Một trong những vấn đề cần chú trọng nhằm chiếm ưu thế cạnh tranh là dịch vụ thanh toán, phải nhanh chóng, an toàn, tiện lợi và có tính hệ thống, đồng bộ. Bên cạnh phát triển mạng lưới, vấn đề đặt ra là phát triển đa dạng các sản phẩm dịch vụ, tìm kiếm những sản phẩm thanh toán tiện ích nhất phục vụ khách hàng hiện đang là bài toán lớn đặt ra cho BIDV Đà Nẵng.

Với mong muốn góp phần phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng, tôi chọn đề tài “Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển thành phố Đà Nẵng” làm luận văn tốt nghiệp thạc sĩ của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa, tổng hợp, phân tích cơ sở lý luận về hoạt động TT trong nước qua NH
- Đánh giá, phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển TP Đà Nẵng.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển TP Đà Nẵng

3. Câu hỏi nghiên cứu

Từ các mục tiêu nghiên cứu nêu trên, các câu hỏi nghiên cứu bao gồm:

Câu hỏi 1: Dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng là gì? Cơ cấu, vai trò của dịch vụ thanh toán?

Câu hỏi 2: Nội dung và tiêu chí đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ thanh toán trong nước?

Câu hỏi 3: Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và phát triển TP Đà Nẵng giai đoạn 2008- 2010?

Câu hỏi 4: Những giải pháp nào cần được triển khai nhằm thúc đẩy phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Những vấn đề lý luận có liên quan đến chủ đề về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của NHTM và thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung:

Dịch vụ thanh toán của NH bao gồm dịch vụ thanh toán trong nước và dịch vụ thanh toán quốc tế với quy trình, thể thức có nhiều mặt khác nhau. Đề tài chỉ giới hạn trong lĩnh vực thanh toán trong nước.

- Về phạm vi đánh giá, phân tích thực trạng:

Đề tài nghiên cứu thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng từ năm 2008 đến năm 2010.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu như thống kê, hệ thống hoá, phân tích, tổng hợp, so sánh để luận giải các vấn đề có liên quan đến đối tượng nghiên cứu tại BIDV Đà Nẵng.

6. Nội dung nghiên cứu

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng

Chương 2: Thực trạng hoạt động dịch vụ thanh toán qua ngân hàng tại BIDV Đà Nẵng

Chương 3: Những giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng

7. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài

- Đề tài phân tích, tổng hợp các lý thuyết về dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng

- Đề tài cung cấp những nhận định, đánh giá có cơ sở và có thể kiểm chứng về thực trạng dịch vụ thanh toán trong nước, tổng kết về những thành tựu và hạn chế trong phát triển dịch vụ tại BIDV Đà Nẵng trong giai đoạn 2008-2010 và phân tích các nguyên nhân của những hạn chế trong thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng. Trên cơ sở đó đề xuất các giải pháp nhằm mục tiêu thúc đẩy sự phát triển dịch vụ này tại BIDV Đà Nẵng.

Chương 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG

1.1. DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG

1.1.1. Khái niệm

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

Thanh toán qua ngân hàng là các giao dịch thanh toán giữa người trả và người hưởng qua ngân hàng, trong đó ngân hàng đóng vai trò trung gian thanh toán.

1.1.2. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng:

Phân loại theo phạm vi:

Các dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp bao gồm Dịch vụ thanh toán trong nước và Dịch vụ thanh toán quốc tế.

- *Dịch vụ thanh toán quốc tế*: Dịch vụ thanh toán quốc tế là dịch vụ mà giao dịch thanh toán thuộc một trong các trường hợp sau: Giao dịch thanh toán được xác lập hoặc thực hiện hoặc kết thúc ở nước ngoài; hoặc giao dịch thanh toán có liên quan đến tài khoản mở tại nước ngoài; Giao dịch thanh toán có doanh nghiệp chế xuất tham gia.

- *Dịch vụ thanh toán trong nước*: dịch vụ mà giao dịch thanh toán được xác lập, thực hiện và kết thúc trên lãnh thổ Việt nam trừ trường hợp có liên quan đến tài khoản mở tại nước ngoài hoặc có doanh nghiệp chế xuất tham gia.

Phân loại theo hình thức:

- *Thanh toán dùng tiền mặt* là trong đó một khách hàng dùng tiền mặt để chuyển tiền cho người hưởng và người hưởng nhận bằng tiền mặt từ ngân hàng

- *Thanh toán không dùng tiền mặt* là tất cả các hình thức trả tiền qua tài khoản ngân hàng, thực hiện bằng các cách chuyển khoản hoặc bù trừ công nợ

- *Thanh toán hỗn hợp* là một dạng thanh toán kết hợp của 2 hình thức trên.

1.1.3. Đặc điểm của thanh toán qua ngân hàng

1.1.4. Tác dụng của thanh toán qua Ngân hàng

1.1.5. Các dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng

Thanh toán qua ngân hàng được tiến hành theo các hình thức thanh toán khác nhau.

Theo các văn bản pháp lý hiện hành, ở Việt Nam, đối với thanh toán trong nước đang thực hiện các hình thức thanh toán qua ngân hàng như sau:

a. *Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi/lệnh chi (chuyển khoản)*

b. *Thanh toán bằng Séc*

c. *Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu/nhờ thu*

d. *Thanh toán bằng thư tín dụng trong nước*

e. *Thanh toán bằng thẻ thanh toán*

f. *Thanh toán khác*: Internetbanking, Mobile banking , Dịch vụ thanh toán hóa đơn, Thanh toán lương tự động

1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC (TTTN) QUA NGÂN HÀNG

1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ TTTN

Phát triển dịch vụ TTTN là một quá trình bao gồm các nội dung có quan hệ tương hỗ với nhau:

- Gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng thông qua gia tăng số lượng khách hàng hoặc/và gia tăng quy mô giao dịch bình quân một lượt giao dịch

- Gia tăng thu nhập từ cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng

- Gia tăng thị phần cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng, qua đó, chiếm ưu thế cạnh tranh trên thị trường mục tiêu.

- Mở rộng chủng loại dịch vụ và đa dạng hóa hợp lý cơ cấu dịch vụ cung ứng theo các tiêu chí khác nhau như: theo đối tượng khách hàng; theo địa bàn; theo hình thức thanh toán....

- Hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ TTTN của ngân hàng

1.2.2. Tiêu chí đánh giá sự phát triển của dịch vụ TTTN

Qua nghiên cứu và phù hợp với hệ thống dữ liệu thực tiễn, có thể nêu lên một số tiêu chí như sau:

a. Sự tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ TTTN

Đối với các dịch vụ thanh toán, quy mô cung ứng dịch vụ thể hiện qua các chỉ tiêu: Doanh số thanh toán qua ngân hàng; số lượt khách hàng sử dụng dịch vụ; số lượng khách hàng mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng.

Mức độ tăng trưởng quy mô được đánh giá qua chỉ tiêu mức tăng tuyệt đối và tốc độ tăng của các chỉ tiêu trên.

b. Mức độ tăng trưởng thu nhập từ cung ứng dịch vụ TTTN

Thu nhập từ cung ứng dịch vụ thanh toán là số phí thu được từ các hoạt động cung ứng các dịch vụ thanh toán. Tăng trưởng được đánh giá qua 2 chỉ tiêu: mức tăng tuyệt đối và tốc độ tăng thu nhập.

c. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ TTTN

Thị phần dịch vụ TTTN được đánh giá qua chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thanh toán trong tổng doanh số thanh toán của toàn bộ thị trường mục tiêu.

d. Đa dạng hoá hợp lý về cơ cấu dịch vụ

Thước đo đa dạng hóa về cơ cấu dịch vụ bao gồm: số lượng dịch vụ mới được triển khai qua các năm, đánh giá sự phù hợp của từng loại cơ cấu qua các tiêu thức khác nhau với bối cảnh, môi trường kinh doanh và chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

e. Hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là một tiêu chí có tính định tính. Đây là một tiêu chí phản ánh sự phát triển của dịch vụ TTTN theo chiều sâu. Chất lượng dịch vụ phản ánh mức độ thoả mãn của khách hàng về các dịch vụ TTTN mà ngân hàng cung cấp. Để đánh giá tiêu chí này, người ta có thể thực hiện bằng phương pháp tự đánh giá của Ngân hàng hoặc qua khảo sát đánh giá của khách hàng.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ TTTN

1.2.3.1. Các nhân tố bên ngoài

Các nhân tố bên ngoài ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng bao gồm:

a, Môi trường pháp lý

b, Môi trường chính trị - xã hội

c, Môi trường kinh tế

d, Môi trường cạnh tranh

1.2.3.2. Các nhân tố bên trong

a. Đội ngũ cán bộ

b. Quá trình hiện đại hóa ngân hàng thương mại

- c. Chiến lược phát triển dịch vụ của ngân hàng*
- d. Sự củng cố và mở rộng hoạt động về mặt địa lý của NHTM*
- e. Hoạt động marketing ngân hàng*

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN TP ĐÀ NẴNG

2.1. KHÁI QUÁT VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TP ĐÀ NẴNG

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.1.1. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam

2.1.1.2. Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tp Đà Nẵng (BIDV Đà Nẵng)

2.1.2. Chức năng nhiệm vụ của BIDV Đà Nẵng

2.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh giai đoạn 2008 đến 2010 của BIDV Đà Nẵng

Nhìn chung qua 3 năm 2008-2010, hoạt động kinh doanh của BIDV Đà Nẵng cũng có bước tăng trưởng đáng kể, dư nợ tín dụng tăng trưởng bình quân 24%, huy động vốn tăng trưởng bình quân 30%, thu dịch vụ ròng tăng trưởng bình quân 9%, các chỉ tiêu cơ cấu đều được cải thiện, cụ thể ở bảng sau:

**Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Đà Nẵng
giai đoạn 2008-2010**

Đơn vị: Tỷ đồng

TT	Tên chỉ tiêu	2008	2009	2010	Tăng trưởng (%)		Tăng trưởng BQ08-10
					09/08	10/09	
1	Dư nợ tín dụng cuối kỳ	1.196	1.553	1.825	29,85	17,51	23,68
2	Dư nợ tín dụng bình quân	1.324	1.377	1.580	4,00	14,74	9,37
3	Huy động vốn cuối kỳ	1.802	2.316	3.077	28,52	32,86	30,69
4	Huy động vốn bình quân	1.649	2.010	2.700	21,89	34,33	28,11
5	Thu nợ ngoại bảng	52	17	12	-67,31	-29,41	-48,36
6		14,52	15,8	17,3	8,82	9,49	9,15
7	Tỷ trọng dư nợ TDH / Tổng dư nợ (%)	75,60	68,00	59,00			
8	Tỷ trọng DN bán lẻ / Tổng DN (%)	2,90	6,50	10,60			
9	Tỷ lệ nợ xấu (%)	3,30	0,10	0,06			
10	Lợi nhuận trước thuế	98	52	86	-46,94	65,38	9,22

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh hàng năm của BIDV Đà Nẵng)

2.1.3.1. Về nền tảng khách hàng

Hiện nay, nhóm khách hàng doanh nghiệp đang được Chi nhánh chú trọng phát triển. Tuy nhiên, cơ cấu khách hàng của chi nhánh không có sự thay đổi khác biệt qua 3 năm. Nhóm khách hàng cá nhân vẫn chiếm khoảng 97% trong tổng số khách hàng của Chi nhánh.

2.1.3.2. Về tình hình huy động vốn

2.1.3.3. Về tình hình cho vay

2.1.3.4. Hoạt động dịch vụ

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI BIDV ĐÀ NẴNG

2.2.1. Tổng quan về thực trạng phát triển dịch vụ TTTN tại BIDV Đà Nẵng

2.2.1.1. Các dịch vụ TTTN đã triển khai tại chi nhánh

BIDV Đà Nẵng đã nhanh chóng thực hiện và thúc đẩy các hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán của mình. Ngoài các dịch vụ thanh toán truyền thống như dịch vụ thanh toán bằng Séc, thanh toán ủy nhiệm chi/ lệnh chi, thanh toán ủy nhiệm thu.... các dịch vụ thanh toán hiện đại mới cũng đã được triển khai: năm 2007 triển khai Dịch vụ thanh toán lương tự động qua ngân hàng, thanh toán hóa đơn tiền điện; năm 2008 triển khai dịch vụ VNtopup, thanh toán hóa đơn với Viettel, thanh toán qua ví

điện tử; Dịch vụ Internetbanking và mobibanking cũng đã được triển khai nhưng bước đầu chỉ mới dừng lại ở dịch vụ vắn tin tài khoản, thông tin ngân hàng khác.

2.2.1.2. Sự tăng trưởng về quy mô dịch vụ TTTN

Doanh số, số lượt thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng qua ba năm từ 2008 – 2010 có sự tăng trưởng rõ rệt. Doanh số TTTN năm 2009 là 14,019,917 triệu đồng tăng 24% so với năm 2008 là 11,284,229 triệu đồng, sang năm 2010 tốc độ tăng trưởng về doanh số TTTN có phần giảm xuống, tăng 20% đạt doanh số 16,833,383 triệu đồng. Tăng trưởng mạnh nhất là dịch vụ thanh toán qua thẻ: năm 2008 là 79,068 triệu đồng, năm 2009 là 114,273, năm 2010 là 191,211 triệu đồng. Hình thức TTTN phổ biến là thanh toán Ủy nhiệm Chi/lệnh. Tiếp đến là hình thức Thẻ thanh toán và các hình thức khác. Hình thức thanh toán Séc không được khách hàng ưa chuộng.

2.2.1.3. Mức tăng trưởng về thu nhập từ dịch vụ TTTN

Thu dịch vụ thanh toán trong nước qua các năm 2008 đến 2010 đều tăng. Tuy nhiên, doanh thu dịch vụ thanh toán trong nước vẫn chiếm một tỷ trọng rất nhỏ trong tổng thu nhập của chi nhánh và tốc độ tăng trưởng thu dịch vụ thanh toán trong nước chậm hơn so với hoạt động dịch vụ nói chung. Thu dịch vụ TTTN năm 2008 chiếm 1,7% trong tổng thu nhập của Ngân hàng và năm 2009 là 2%, năm 2010 là 1,3%.

Bảng 2.7. Thu dịch vụ qua các năm tại BIDV Đà Nẵng

Chỉ tiêu	Năm 2008		Năm 2009		Năm 2010	
	Số tiền (tỷ đ)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đ)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (tỷ đ)	Tỷ trọng (%)
1. Thu nhập	255.09	100	284.79	100	576.4	100
-Thu lãi cho vay	227	82	261	78.96	550.8	77.22
Thu phí dịch vụ	10.5	4.3	12.5	7.31	16.1	7.9
<i>Trong đó thu dịch vụ thanh toán trong nước</i>	4.3	1.7%	5.6	2.0%	7.3	1.3%
-Thu khác	17.59	13.7	11.29	13.73	9.5	14.88

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh hàng năm của BIDV Đà Nẵng)

2.2.1.4. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ TTTN

Theo báo cáo năm 2010, BIDV Đà Nẵng đứng thứ 3 về doanh thu hoạt động DVTTN sau Vietcombank Đà Nẵng và Viettinbank Đà Nẵng.

2.2.1.5. Sự hợp lý trong cơ cấu dịch vụ TTTN

Tỷ trọng doanh số thanh toán trong nước của hình thức thanh toán Ủy nhiệm chi / lệnh chi rất lớn đều ở mức trên 94% đến 95% trên tổng một số doanh số thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng. Hình thức thanh toán qua Séc hầu như không phát triển qua các năm trong khi đó ở nhiều nước trên thế giới Séc là một hình thức thanh toán rất phổ biến. Tỷ trọng doanh số thanh toán qua Séc trên tổng doanh số TTTN tại BIDV Đà Nẵng chiếm chưa đến 0.01%. Các dịch vụ thanh toán hiện đại như Thanh toán thẻ, thanh toán dựa trên nền tảng Ngân hàng Điện tử khác cũng có tỷ trọng khá khiêm tốn qua các năm khoản 5% đến 6%.

2.2.1.6. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ TTTN

Chất lượng hạn chế do phần mềm sản phẩm

Hạn chế về biên chỉ dẫn, bộ phận đón tiếp...

Đánh giá chất lượng qua khảo sát khách hàng: phần lớn khách hàng khá hài lòng với dịch vụ của BIDV. Tuy nhiên vẫn còn nhiều khách hàng chưa hài lòng về cơ sở vật chất quầy giao dịch, về một số dịch vụ như Thanh toán hóa đơn tiền điện, POS.....Tác phong giao dịch của một số nhân viên chưa tốt do trình độ cán bộ còn chưa đồng đều dẫn đến thiếu sự chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

2.2.2. Thực trạng phát triển một số dịch vụ TTTN chủ yếu

2.2.2.1. Thanh toán bằng Séc

Thanh toán bằng Séc hầu như rất ít tại BIDV Đà Nẵng. Séc chủ yếu chỉ sử dụng ở các doanh nghiệp và dành để rút tiền mặt.

2.2.2.2. Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi, lệnh chi

Đây là hình thức thanh toán không dùng tiền mặt được áp dụng phổ biến nhất tại BIDV Đà Nẵng. Doanh số thanh toán qua hình thức này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong toàn bộ hoạt động thanh toán của ngân hàng.

2.2.2.3. Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu

Hình thức thanh toán bằng ủy nhiệm thu chưa được chú trọng. Hiện nay, tại chi nhánh chỉ có 3 khách hàng là nhà cung cấp dịch vụ ký hợp đồng nhờ thu với ngân hàng thanh toán khoảng 300 món ủy nhiệm thu hàng tháng.

2.2.2.4. Thanh toán bằng thẻ

Tình hình thanh toán qua thẻ qua các năm 2008 đến 2010 tăng trưởng mạnh. Doanh số thanh toán thẻ năm 2010 tăng gấp ba lần so với năm 2008 từ số món thanh toán trong nước năm 2008 là 19.362 món lên 28.046 món vào năm 2010. Thanh toán thẻ chủ yếu qua ATM và sử dụng thẻ ghi nợ của khách hàng cá nhân. Thanh toán hàng hóa dịch vụ qua POS chưa phát triển, doanh số thanh toán qua POS rất thấp tuy số lượng POS lắp đặt tăng lên đáng kể trong năm 2010 (năm 2008 là 1.346 triệu đồng, năm 2009 là 1.569 triệu đồng, năm 2010 là 4.630 tr đồng).

2.2.2.5. Các hình thức TTTN khác

Các hình thức thanh toán như thanh toán lương, thanh toán hóa đơn, internetbanking, mobibanking là các sản phẩm thanh toán hiện đại mới triển khai trong những năm gần đây nên đa số sản phẩm đều miễn phí hoặc giảm phí trong khi chi phí đầu tư cao, một số sản phẩm phần mềm có chất lượng kém nên việc phát triển sản phẩm tại chi nhánh còn rất hạn chế. Thu nhập của các sản phẩm thanh toán này chiếm lượng rất nhỏ trong tổng thu dịch vụ thanh toán trong nước của chi nhánh.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTTN TẠI BIDV ĐÀ NẴNG

2.3.1. Mặt đạt được

Nhìn chung dịch vụ thanh toán trong nước của BIDV Đà Nẵng trong giai đoạn 2008-2010 đều có quy mô lớn dần qua các năm. Mạng lưới thanh toán được mở rộng. Ngân hàng trung ương triển khai cải tiến, hoàn thiện các kênh thanh toán nhằm nâng chất lượng dịch vụ đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Quy mô khách

hàng sử dụng và số phí dịch vụ thanh toán không ngừng tăng lên. Doanh thu dịch vụ thanh toán tăng với tốc độ trung bình 23%. Số lượng món thanh toán tăng mạnh trên 232 ngàn món thanh toán đi trong năm 2010 tăng 48,5% so với năm 2008.

2.3.2. Hạn chế

2.3.2.1. Về công tác quản trị điều hành

- Thiếu các cơ chế, chính sách đồng bộ để thúc đẩy và tạo điều kiện cho Dịch vụ thanh toán trong nước phát triển.

- Hệ thống thông tin báo cáo phục vụ cho quản trị điều hành còn thiếu, chưa có báo cáo tổng hợp dịch vụ thanh toán, một số dịch vụ còn theo dõi thủ công như dịch vụ thanh toán lương tự động, VNtopup.....

- Chưa có hệ thống theo dõi và đánh giá khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán

- Thiếu chú trọng vào chính sách phát triển dịch vụ thanh toán tại Chi nhánh mà chủ yếu phụ thuộc nhiều vào chủ trương và chính sách của Hội sở chính, chưa tạo ra được bước đột phá mới.

- Thiếu các chính sách hợp lý làm động lực phát triển dịch vụ thanh toán

2.3.2.2. Về công tác phát triển dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ TTTN hiện đại

- Dịch vụ thanh toán trong nước còn nhiều hạn chế. Hoạt động thanh toán trong nước chỉ tập trung phục vụ cho đối tượng khách hàng là doanh nghiệp và phụ thuộc nhiều và hoạt động tín dụng.

- Một số dịch vụ thanh toán kém tiện ích, kém sức cạnh tranh so với các ngân hàng khác và chưa tạo ra được ưu thế khác biệt, chưa giành được thiện cảm từ khách hàng.

- Nhiều sản phẩm dịch vụ được nghiên cứu phát triển nhưng chưa tính đến hiệu quả thực sự thu được của sản phẩm.

2.3.2.3. Về công tác Marketing hỗ trợ hoạt động phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

- Công tác marketing riêng biệt cho sản phẩm chuyển tiền chưa được chú trọng.

- Công tác chủ động tìm kiếm, chăm sóc khách hàng còn yếu đặc biệt là trong lĩnh vực thanh toán qua thẻ

- Cơ sở hạ tầng hỗ trợ công tác Marketing chưa đồng bộ, trang Web của chi nhánh chỉ mới sử dụng nội bộ, các thông tin riêng về hoạt động của Chi nhánh ít được cập nhật tại trang Web của BIDV. Các đợt tuyên truyền quảng cáo không xây dựng chiến lược trước.

- Kiến thức về Marketing của đội ngũ bán hàng còn nhiều hạn chế.

2.3.2.4. Về hiệu quả của dịch vụ thanh toán trong nước

Thu dịch vụ TTTN chiếm tỷ trọng thấp. Nguồn thu chủ yếu là thu từ các hình thức thanh toán tại quầy.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế trên

- BIDV Đà Nẵng chưa xây dựng được một kế hoạch riêng cho phát triển Dịch vụ thanh toán trong nước, chưa xây dựng được hệ thống đánh giá khách hàng để làm nền tảng cơ bản cho việc chăm sóc phát triển khách hàng.

- Chưa xây dựng được chính sách khuyến khích làm động lực cho đội ngũ bán hàng

- Công nghệ chưa ổn định do còn trong giai đoạn đầu tư chưa có tính nổi trội so với thị trường. Các sản phẩm dịch vụ thanh toán dựa trên nền tảng ngân hàng điện tử còn nhiều hạn chế. Hoạt động của hệ thống phục vụ thanh toán chưa đảm bảo, còn tiềm ẩn nguy cơ về bảo mật; sự hợp tác giữa các nhà cung cấp dịch vụ với các ngân hàng gặp trở ngại do sự khác biệt về hệ thống quản lý, cơ sở dữ liệu...

- Chưa chú trọng xây dựng chương trình tuyên truyền quảng cáo riêng biệt cho hoạt động thanh toán trong nước nói chung và các sản phẩm thanh toán nói riêng.

- Đội ngũ cán bộ trẻ, trình độ cao nhưng tính năng động bắt kịp thay đổi của thị trường còn chưa mạnh dạn, chưa táo bạo đưa ra ý tưởng và các làm đột phá. Sự phối hợp tác nghiệp nhằm mục tiêu của toàn chi nhánh chưa cao. Công tác tiếp thị, tìm kiếm khách hàng còn thụ động, kém hiệu quả. Kỹ năng bán hàng chưa thật sự chuyên nghiệp. Nhân lực bố trí dàn trải, chưa tập trung vào nhóm cán bộ bán hàng trực tiếp.

- Mạng lưới thanh toán phân bố chưa hợp lý: Đối với hoạt động thanh toán thẻ, mặc dù số lượng ATM, POS được lắp đặt tăng đều qua các năm nhưng thực tế là tỷ trọng so với số dân vẫn còn thấp, chưa phân bố đều.

- Phí dịch vụ chưa hợp lý

- Thói quen ưa dùng tiền mặt của phần lớn dân cư còn phổ biến nên công tác phát triển dịch vụ thanh toán còn hạn chế.

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ PHÁT TRIỂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC CỦA NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

Mục tiêu chung toàn hệ thống BIDV đến năm 2015:

BIDV trở thành Ngân hàng thương mại hàng đầu Việt nam trong lĩnh vực bán lẻ, đáp ứng đầy đủ các thông lệ và chuẩn mực quốc tế về hoạt động.

Định hướng cụ thể:

- Hiện đại hoá công nghệ Ngân hàng

- Mở rộng số lượng, đối tượng khách hàng

- Phát triển theo chiều sâu các sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện có

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TẠI BIDV ĐÀ NẴNG

3.2.1. Giải pháp mở rộng qui mô dịch vụ thanh toán trong nước

3.2.1.1. Tăng số lượng khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước hiện có

a. Đa dạng hoá các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả.

b. Xây dựng quy chế khen thưởng khuyến khích mở rộng hoạt động dịch vụ

3.2.1.2. Xây dựng chiến lược tiếp thị quảng bá sản phẩm

Ngân hàng cần tiến hành phân khúc thị trường và khách hàng để xác định thị trường và khách hàng mục tiêu, qua đó có chiến lược kinh doanh phù hợp.

Bên cạnh đó Ngân hàng cần đẩy mạnh công tác marketing phù hợp với địa bàn hoạt động thông qua các hoạt động tuyên truyền. Xây dựng kế hoạch tài trợ các chương trình văn hóa thể thao, giáo dục... của địa phương, thông qua đó giới thiệu dịch vụ ngân hàng. Lắp đặt các giá đặt tờ rơi quảng cáo tại các booth ATM....

3.2.1.3. Nâng cao trình độ, tác phong phục vụ khách hàng của cán bộ, nhân viên Ngân hàng

- Ngân hàng nên thường xuyên tổ chức đào tạo cán bộ để không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, các kỹ năng mềm khác...

- Tạo thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch tại Ngân hàng

3.2.2. Hoàn thiện và gia tăng chất lượng dịch vụ thanh toán hiện đang có

- Về phí dịch vụ: nghiên cứu thị trường để xây dựng chính sách phí hợp lý cho từng loại hình dịch vụ, cho từng đối tượng khách.

- Về phương tiện hữu hình: Xây dựng tờ rơi dịch vụ thanh toán một cách có hệ thống, thiết kế cho riêng những gói dịch vụ dành riêng cho từng đối tượng khách hàng để khách hàng có thể tổng quát được, màu sắc và hình ảnh sinh động hấp dẫn. Đặt tờ rơi gần nơi khách hàng giao dịch hoặc trong khu vực chờ của khách, các cây ATM để khách hàng có thể tiếp cận nhanh nhất.

Thiết kế và bố trí quầy dịch vụ phục vụ khách hàng sao cho thuận tiện nhất.

- Độ tin cậy: Thực hiện rà soát các phần mềm sản phẩm thanh toán đang sử dụng, những vướng mắc, khó khăn đề xuất BIDV HO xử lý. Nhân viên giao dịch phải am hiểu và chuyên sâu nghiệp vụ.

- Tính đáp ứng, năng lực phục vụ:

+ Xây dựng tiêu chuẩn theo tiêu chuẩn ISO cho tất cả các sản phẩm dịch vụ về thời gian chờ đợi xử lý giao dịch để làm chuẩn cho tất cả bộ phận giao dịch. Rà soát lại các quy trình thủ tục của các mặt nghiệp vụ, loại bỏ những thủ tục không cần thiết, những quy trình không hiệu quả. Chuẩn hóa quy trình thủ tục, đảm bảo thống nhất quy trình giữa các bộ phận, các chi nhánh trực thuộc.

+ Phát triển về công nghệ:

- Mức độ đồng cảm: Chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp

3.2.3. Quản trị rủi ro trong phát triển dịch vụ thanh toán

Giải pháp mà các Ngân hàng nên hướng đến là:

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

- Xây dựng phương án trích dự phòng rủi ro cho hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước

- Xây dựng chương trình có tính bảo mật và an toàn trong giao dịch điện tử.

- Hạn chế rủi ro trong thanh toán thẻ bằng cách đẩy nhanh tiến độ đổi thẻ từ sang thẻ chip, đồng thời phải thường xuyên nghiên cứu, xây dựng nâng cấp các chương trình kiểm soát các giao dịch nghi ngờ trong thanh toán thẻ.

- Mua bảo hiểm cũng là hình thức tài trợ rủi ro có hiệu quả.

3.2.4 Tăng cường hiệu quả trong hoạt động dịch vụ

- Tăng doanh thu dịch vụ đồng thời với việc giảm chi phí cho việc phát triển dịch vụ.

- Giảm thiểu chi phí hoạt động đến mức có thể

- Hoàn thiện và phát triển Dịch vụ thanh toán trong nước phải được tiến hành đồng bộ với các dịch vụ ngân hàng khác, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng truyền thống và chủ động mở rộng các loại hình dịch vụ ngân hàng mới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại.

- Xây dựng hệ thống kế toán chi tiết để phân bổ chi phí, đánh giá được hiệu quả hoạt động của từng dịch vụ thanh toán.

3.2.5. Xây dựng chính sách khách hàng

Để nâng cao năng lực cạnh tranh cần phân loại và xây dựng chính sách khách hàng phù hợp

Trên cơ sở phân loại khách hàng cần xây dựng chiến lược cho từng loại khách hàng cụ thể

Ngoài ra cần có các chính sách thích hợp để mở rộng và tăng tính tương tác với khách hàng

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với chính phủ

Hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực thanh toán vẫn còn những điểm cần phải tiếp tục được chỉnh sửa, thay thế để có thể phù hợp với thông lệ quốc tế và nhu cầu của người sử dụng đặc biệt trong thanh toán điện tử.

Bên cạnh cơ chế thị trường, chính phủ cần phải có cả mệnh lệnh hành chính cùng với sự quyết tâm của các bộ, ngành để người dân tham gia vào hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

Quy định về hạn mức thanh toán bằng tiền mặt dù là các khoản chi thuộc NSNN, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp dân doanh hoặc các khoản thanh toán khác. Và cần giao nhiệm vụ cho 1 cơ quan nhà nước kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật về sử dụng tiền mặt đối với các tổ chức.

Đối với dịch vụ thẻ, cho đến nay, các cơ quan quản lý vĩ mô như Chính phủ, NHNN, Bộ Tài chính vẫn chưa ban hành chính sách nhằm tạo một bước đột phá đối với dịch vụ thanh toán thẻ. Chính phủ có thể quy định về các loại hình kinh doanh bắt buộc phải thanh toán qua thẻ, giảm thuế/hoàn thuế cho các giao dịch thanh toán bằng thẻ, miễn/giảm thuế nhập khẩu đối với thiết bị thanh toán thẻ EDC...

3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước

NHNN cần tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế với cơ chế khuyến khích hơn là ngăn cấm như cho phép thu phí giao dịch tiền mặt cao hơn giao dịch chuyển khoản, hiện đại hóa hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng nhằm hình thành hệ thống thanh toán quốc gia thống nhất và an toàn.

Ngân hàng Nhà nước cần đẩy nhanh lộ trình thanh toán không dùng tiền mặt. Thực hiện cơ chế thanh toán không dùng tiền mặt trong mọi ngành, mọi cấp của nền kinh tế. Thành lập trung tâm thanh toán bù trừ séc, hối phiếu nhằm tạo điều kiện thuận lợi đẩy nhanh tốc độ phát hành, lưu thông và sử dụng các phương tiện thanh toán này trong nền kinh tế. Đẩy mạnh việc liên kết giữa các ngân hàng trong nước, phát triển các liên minh thẻ và kết nối hệ thống với nhau với chất lượng tốt nhất.

3.3.3. Đối với Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt nam

a, Cũng cố và nâng cao tiềm lực tài chính:

b, Về chính sách động lực

- Xây dựng chương trình tính toán, phân bổ chi phí thu nhập liên quan đến hoạt động thanh toán.

- Xây dựng và hoàn thiện cơ chế trả lương gắn với kết quả kinh doanh của từng chi nhánh, từng bộ phận, từng vị trí.

c, Về chính sách khách hàng

Xây dựng hệ thống chung đánh giá khách hàng sử dụng dịch vụ theo từng sản phẩm từ đó xây dựng chính sách khách hàng cụ thể theo từng nhóm khách hàng.

d, Sản phẩm

Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ bằng cách Nghiên cứu phát triển các gói sản phẩm dịch vụ, tăng cường các dịch vụ thanh toán gia tăng trên ATM, POS, triển khai các sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế..... với những tính năng vượt trội, hình thức hấp dẫn khách hàng. Thiết kế sản phẩm dịch vụ trên nguyên tắc quy trình đơn giản, thân thiện, dễ tiếp cận và đáp ứng linh hoạt được các nhu của khách hàng. Tập trung phát triển các sản phẩm mũi nhọn có khả năng mang lại hiệu quả tài chính cao, an toàn.

e, Về công nghệ

Cải tiến công nghệ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng tiện ích cho các dịch vụ hiện có. Tự động hóa các quy; đầu tư phát triển các chương trình phần mềm phục vụ thanh toán; trang bị hệ thống công nghệ hiện đại phục vụ nhu cầu quản trị điều hành.

KẾT LUẬN

Thanh toán giữ vai trò hết sức quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Đứng trên góc độ ngành ngân hàng, nó phản ánh khá trung thực tầm hoạt động và trang bị cơ sở của ngành. Ở tầm vĩ mô, thanh toán phản ánh trình độ phát triển kinh tế và dân trí của một quốc gia.

Qua nghiên cứu thực trạng phát triển thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng cho thấy: Thứ nhất, mặc dù có sự tăng trưởng đều qua các năm, dịch vụ thanh toán trong nước vẫn chiếm tỷ trọng hết sức khiêm tốn trong tổng thu dịch vụ qua ngân

hàng, hay nói cách khác, hệ thống ngân hàng Việt nam nói chung và BIDV nói riêng vẫn lệ thuộc hoàn toàn vào thu từ tín dụng, một dịch vụ rất truyền thống và nhiều rủi ro. Thứ hai, sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin và quá trình hiện đại hoá ngân hàng đã mở ra kỷ nguyên mới cho các dịch vụ thanh toán hiện đại, nhanh chóng và an toàn như mobile banking, internet banking và các dịch vụ thẻ khác là nền tảng để BIDV đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ có hàm lượng công nghệ cao. Tuy nhiên, nhiều sản phẩm của BIDV đưa ra vẫn chưa thu hút được lượng khách hàng tương xứng và thu dịch vụ từ phân khúc thị trường này vẫn còn rất hạn chế do đang ở giai đoạn thí điểm cần hoàn thiện quy trình. Thứ 3, công tác marketing tuyên truyền quảng cáo các sản phẩm dịch vụ ngân hàng của BIDV vẫn chưa được xem trọng, do đó rất nhiều khách hàng vẫn chưa biết đến các sản phẩm dịch vụ hiện đại của BIDV để sử dụng.

Từ những hạn chế nêu trên, nghiên cứu đã đưa ra các giải pháp đồng bộ về cả con người, cơ sở hạ tầng kỹ thuật lẫn chính sách phát triển của ngân hàng nhằm đẩy mạnh thanh toán trong nước, góp phần tăng thu dịch vụ ngân hàng và thực hiện tốt chủ trương hiện đại hoá ngành ngân hàng, trở thành trung gian tài chính của nền kinh tế.

Với những giải pháp đã trình bày luận văn hy vọng là sẽ đóng góp một phần nhỏ vào việc phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại BIDV Đà Nẵng.

Do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm, kiến thức nên đề tài không thể tránh khỏi những khiếm khuyết, tác giả mong nhận được sự đóng góp của người đọc.

Em xin chân thành cảm ơn PGS. TS Lâm Chí Dũng đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành luận văn này.