

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

PHẠM THỊ KIM THOA

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
VIỆT NAM, CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

**Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng
Mã số: 60.34.20**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS. Nguyễn Ngọc Vũ

Phản biện 1: TS. Trần Ngọc Sơn

Phản biện 2: PGS.TS Nguyễn Hoà Nhân

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 26 tháng 01 năm 2015.

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 đề tài

Ngày nay các ngân hàng không chỉ chú trọng đến hoạt động truyền thống của mình là huy động và cho vay mà ngày càng chú trọng đến các sản phẩm dịch vụ hiện đại, trong đó có dịch vụ thanh toán trong nước. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, các NHTM đã thực hiện quá trình hiện đại hóa công nghệ, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, trong đó có dịch vụ thanh toán trong nước.

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định đã triển khai các dịch vụ thanh toán trong nước và cũng đạt được những kết quả nhất định. Tuy nhiên, nhìn chung Vietinbank Bình Định vẫn chưa có những giải pháp đồng bộ để phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tương xứng với vị thế của mình. Vì vậy việc đưa ra một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước là vấn đề cấp thiết hiện nay.

Đó là lí do chọn đề tài “Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định” để thực hiện luận văn tốt nghiệp cao học. Đề tài nghiên cứu những thực trạng và những khó khăn đang gặp phải tại chi nhánh Bình Định, từ đó đưa ra hướng giải quyết nhằm duy trì sự cạnh tranh và phát triển mảng kinh doanh này.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý luận chung và thực tiễn về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước trong hoạt động NHTM.

Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – CN Bình Định.

Đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán trong nước Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – CN Bình Định.

***. Câu hỏi hay giả thuyết nghiên cứu**

- Nội dung phát triển dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm những nội dung nào?

- Để đánh giá sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước cần đưa ra những tiêu chí nào?

- Những hạn chế trong phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Bình Định?

- Để phát triển dịch vụ thanh toán trong nước thì Vietinbank Bình Định cần tiến hành những giải pháp nào?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý luận và thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Bình Định.

Về số liệu thống kê nghiên cứu trong thời gian từ 2011-2013.

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn kế thừa kết quả những đề tài nghiên cứu có nội dung liên quan, dựa vào nền tảng cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại NHTM để vận dụng vào thực tiễn của Vietinbank – Bình Định. Sử dụng phương pháp nghiên cứu cơ bản của phép duy vật biện chứng song song với kết hợp phương pháp duy vật lịch sử, phương pháp phân tích, diễn giải, thống kê mô tả, phương pháp tổng hợp, so sánh, đồng thời sử dụng các bảng biểu, số liệu tại Vietinbank Bình Định để phân tích.

*** Ý nghĩa thực tiễn của đề tài**

Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước. Đánh giá những mặt đạt được và hạn chế của phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Bình Định. Trên cơ

sở đó đề ra các giải pháp thích hợp và khả thi nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng trong hoạt động thanh toán trong nước.

5. Bố cục luận văn: Luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Những vấn đề chung về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước ở NHTM.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại NHTMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định.

Chương 3: Một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại NHTMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG

1.1. DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG

1.1.1. Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

Dịch vụ ngân hàng:

Từ điển Bách Khoa Việt Nam, giải thích: Dịch vụ là các hoạt động phục vụ, nhằm thỏa mãn những nhu cầu sản xuất kinh doanh và sinh hoạt.

Bản thân ngân hàng là một dạng kinh doanh, thu phí của khách hàng được xét thuộc nhóm ngành dịch vụ. Ở nước ta vẫn chưa có văn bản pháp lý nào đưa ra định nghĩa cụ thể về dịch vụ ngân hàng. Có thể hiểu dịch vụ ngân hàng là các nghiệp vụ về vốn, tiền tệ, thanh toán,... mà các ngân hàng cung cấp cho khách hàng nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh, sinh lời, sinh hoạt cuộc sống, cất trữ tài sản... và ngân hàng thu chênh lệch lãi suất, tỷ giá, thông qua phí dịch vụ đó.

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 là trung gian thanh toán.

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

1.1.2. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

❖ *Phân loại theo phạm vi:*

- Dịch vụ thanh toán quốc tế
- Dịch vụ thanh toán trong nước (TTTTN)

❖ *Phân loại theo mối quan hệ với phương thức chi trả:*

- Thanh toán dùng tiền mặt.

- Thanh toán không dùng tiền mặt
- Thanh toán hỗn hợp

❖ ***Phân loại căn cứ vào thể thức thanh toán:***

- Thanh toán bằng Séc
 - Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu, nhờ thu:
 - Thanh toán bằng ủy nhiệm chi/lệnh chi:
 - Thanh toán bằng thư tín dụng trong nước:
 - Thanh toán bằng thẻ thanh toán

Thanh toán khác:

1.1.3. Vai trò, lợi ích của dịch vụ thanh toán trong nước

✓ *Đối với nền kinh tế*

Tăng quá trình chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế, khai thác và sử dụng các nguồn vốn trong nền kinh tế hiệu quả, làm tăng luân chuyển tiền tệ.

Mang lại lợi ích chung cho nền kinh tế, khách hàng và cả ngân hàng thông qua việc giảm chi phí

Góp phần chống tham nhũng, gian lận thương mại, buôn lậu, trốn thuế.

✓ *Đối với ngân hàng*

Dịch vụ TTTN đem lại cho ngân hàng các khoản thu nhập lớn về phí dịch vụ. Tận dụng được nguồn vốn trong thanh toán của khách hàng đang lưu ký trên tài khoản thanh toán, ký quỹ, tập trung nguồn vốn nhàn rỗi để mở rộng cho vay và đầu tư. Ngân hàng sẽ xác lập được vị trí của mình trên thị trường. Dịch vụ TTTN là công cụ góp phần tạo sự an toàn trong kinh doanh ngân hàng.

✓ *Đối với khách hàng*

Thanh toán qua ngân hàng giúp khách hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu về vốn kinh doanh, đảm bảo quá trình sản xuất và kinh doanh

được liên tục.

Thanh toán qua ngân hàng giúp các khách hàng thuận tiện trong giao dịch có phạm vi thanh toán rộng. Ngoài ra khách hàng cũng được hưởng lãi từ số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng.

1.3. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC

1.3.1. Nội dung phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

Phát triển dịch vụ TTTN là quá trình ngân hàng tiến hành các biện pháp nhằm gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện cơ cấu dịch vụ cung ứng, trên cơ sở đó nâng cao năng lực cạnh tranh của Ngân hàng trong lĩnh vực thanh toán trong nước, tăng thu nhập và hiệu quả kinh doanh từ dịch vụ này. Đồng thời, kiểm soát tốt rủi ro phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước là một quá trình bao gồm nhiều nội dung có quan hệ tương hỗ lẫn nhau:

- Gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước
- Nâng cao năng lực cạnh tranh nhằm giữ vững và gia tăng thị phần cung ứng dịch vụ thanh toán trên thị trường mục tiêu
- Nâng cao chất lượng dịch vụ TTTN cung ứng cho khách hàng.
- Đa dạng hóa cơ cấu dịch vụ cung ứng.
- Gia tăng thu nhập từ cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng.
- Kiểm soát tốt rủi ro phát sinh trong hoạt động thanh toán trong nước.

1.3.2. Sự cần thiết phải phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

Khi giữa các ngân hàng không còn sự phân biệt về sự đa dạng

loại hình dịch vụ thì chất lượng dịch vụ là yếu tố sống còn của các ngân hàng. - Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước giúp gia tăng lợi nhuận

- Nâng cao năng lực cạnh tranh

- Thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng nâng cao vị thế ngân hàng

1.3.3. Các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ thanh toán trong nước

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

Tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán được đánh giá qua tăng trưởng về:

- Doanh số thanh toán qua ngân hàng
- Số lượng khách hàng mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng
- Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ.

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

b. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ TTTN

Để đánh giá tiêu chí này, có thể thực hiện bằng phương pháp tự đánh giá của Ngân hàng hoặc qua khảo sát đánh giá của khách hàng. Chất lượng dịch vụ chi phối mạnh đến việc tăng thị phần, tăng khả năng thu hồi vốn đầu tư, hạ thấp chi phí sản xuất, tăng lợi nhuận.

c. Đa dạng hóa cơ cấu dịch vụ cung ứng

Có thể phân tích cơ cấu dịch vụ thanh toán theo hình thức thanh toán, đối tượng khách hàng, theo chủng loại sản phẩm cung ứng. Tuy nhiên, đề tài chỉ phân tích cơ cấu dịch vụ thanh toán trong nước theo hình thức thanh toán. Nó thể hiện sự đa dạng hóa cũng như sự tiến bộ về các điều kiện, phương tiện phục vụ thanh toán của Ngân hàng.

d. Sự tăng trưởng thị phần dịch vụ thanh toán trong nước

Thị phần dịch vụ thanh toán trong nước phản ánh tỷ trọng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng trong tổng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của tất cả các ngân hàng trên cùng địa bàn. Tăng thị phần thể hiện sự gia tăng năng lực cạnh tranh của ngân hàng. Mục tiêu gia tăng thị phần thường gắn liền việc tìm kiếm khách hàng mới, mở rộng thị trường, thu hút khách hàng của đối thủ cạnh tranh.

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

Sự tăng trưởng thu nhập từ hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước được đánh giá qua 2 chỉ tiêu: mức tăng tuyệt đối và tốc độ tăng thu nhập.

f. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động thanh toán trong nước

Trong quá trình phát triển dịch vụ thanh toán trong nước, vẫn có khả năng xuất hiện các rủi ro từ hoạt động, rủi ro mang đến do quá trình tác nghiệp. Rủi ro thanh toán do các đối tượng có hành vi lừa đảo, đối tượng thuộc danh sách đen. Đặc biệt rủi ro trong hoạt động kinh doanh. Vì vậy ngân hàng luôn quan tâm đặc biệt đến hoạt động quản lý rủi ro.

1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

a. Nhân tố bên ngoài

a1. Môi trường kinh tế

a2. Môi trường pháp lý

a3. Môi trường cạnh tranh

a4. Tâm lý, thói quen, trình độ dân trí và thu nhập của người

dân

b. Nhân tố bên trong

b1. Nguồn nhân lực

b2. Quy mô ngân hàng, mạng lưới

b3. Khoa học kỹ thuật và công nghệ

b4. Chiến lược phát triển dịch vụ của ngân hàng

b5. Hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng

1.3.5. Phương hướng cơ bản phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

- Phát triển đa dạng sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời hoàn thiện các sản phẩm hiện có để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

- Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

- Phát triển công nghệ thông tin nhằm nâng cao chất lượng phục vụ, hạn chế rủi ro hoạt động, phát triển mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch tạo sự thuận lợi cho khách hàng đến giao dịch, thu hút khách hàng.

- Tiếp thị quảng bá sản phẩm

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN
TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG
CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG BÌNH ĐỊNH

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam – Chi nhánh Bình Định

2.1.2. Cơ cấu tổ chức quản lý và nhiệm vụ các phòng ban

2.1.3. Kết quả hoạt động của Vietinbank Bình Định:

a. Huy động vốn

Năm 2012 huy động vốn tăng 12,28% tức là tăng 128.698 triệu đồng trong đó tiền gửi từ các tổ chức kinh tế giảm 18,19%, tiền gửi dân cư tăng 177.698 triệu đồng tăng 22,81% so với 2011. Sang năm 2013 tiền gửi từ tổ chức kinh tế và tiền gửi dân cư đều tăng nhưng tốc độ tăng chậm, so với 2012 huy động vốn chỉ tăng 75.531 triệu đồng tức 6,42%.

Kết quả huy động vốn từ năm 2011-2013 cho thấy sự nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ nhân viên của Chi nhánh.

b. Cho vay

Năm 2012 là năm đánh dấu sự khó khăn của cả nền kinh tế, việc neo lãi suất cao trong thời gian dài đã làm suy kiệt tài chính của các doanh nghiệp, cá nhân sản xuất trong cả nước. Dư nợ 2012 giảm so với 2011 đạt 1.635.170 triệu đồng giảm 9,11% trong đó cho vay ngắn hạn giảm 151.763 triệu đồng, cho vay trung dài hạn giảm 12.197 triệu đồng, tốc độ giảm 3,86%. Sang năm 2013 dư nợ cho vay tiếp tục giảm so với năm 2012 giảm 93.552 triệu đồng tức 5,72% trong đó cho vay ngắn hạn giảm 6,45%, cho vay trung và dài hạn giảm 2,52%.

c. Nợ xấu

Tỷ lệ nợ xấu/ tổng dư nợ 2012 là 2,1%. Nợ xấu tăng. Năm 2013 nợ xấu tăng độ biến 98,2% so với năm 2012, tỷ lệ nợ xấu là 4,01%, tỷ lệ này khá là cao. Việc khống chế không để nợ quá hạn phát sinh và thu hồi các khoản nợ xấu là nhiệm vụ trọng tâm hàng đầu của Vietinbank Bình Định trong thời gian tới.

d. Lợi nhuận

Mặc dù phải đối mặt với những khó khăn chung của toàn ngành cũng như sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng khác trên địa bàn nhưng bằng sự nỗ lực vượt qua khó khăn Chi nhánh vẫn đảm bảo thu nhập năm 2011 là 504.202 triệu đồng và lợi nhuận trước thuế là 27.854 triệu đồng. Đây là minh chứng rõ nét cho việc kinh doanh hiệu quả của Chi nhánh, thể hiện qua các khoản thu từ dịch vụ Ngân hàng liên tục tăng qua các năm.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI NHTMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

2.2.1. Các biện pháp chi nhánh đã triển khai thời gian qua để phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

a. Các biện pháp Vietinbank đã triển khai trên toàn hệ thống

Đầu tư phát triển mạnh cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin. Tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, thanh toán song phương. Mở rộng mạng lưới, không ngừng đầu tư vào cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động thanh toán.

Vietinbank tiến đang triển khai các dòng sản phẩm phong phú, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, Bên cạnh đó không ngừng gia tăng các tính năng và tiện ích của các sản phẩm

b. Các biện pháp Vietinbank Bình định đã triển khai

- Công tác phát triển khách hàng:

Tiếp thị và phát triển khách hàng mới. Tập trung phát triển khách hàng có tiềm năng lớn, tăng thị phần đối với khách hàng truyền thống.

Chi nhánh cũng đã triển khai tổ chức công tác tiếp thị đến các địa điểm trên địa bàn nhằm tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ và thanh toán qua thẻ.

- Công tác chăm sóc khách hàng:

Cải tiến chất lượng dịch vụ, thực hiện tốt văn hoá doanh nghiệp, xây dựng mối quan hệ thân thiết với khách hàng. Xử lý các khiếu nại của khách hàng, giải đáp các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.

- Công tác phát triển mạng lưới:

Chi nhánh tiến hành đầu tư nâng cấp hội sở, các phòng giao dịch khang trang, sạch đẹp, nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng, phát triển mạng lưới ATM, bổ sung và đổi mới trang thiết bị các đơn vị chấp nhận thẻ.

Chi nhánh thực hiện bảo trì, bảo dưỡng, xử lý kịp thời các sự cố phát sinh liên quan đến công cụ, thiết bị cũng như hạ tầng phục vụ thanh toán.

- Chính sách giá, phí:

Chi nhánh đưa ra biểu phí đa dạng và linh hoạt phù hợp với địa bàn, với từng sản phẩm dịch vụ thanh toán nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ. Chi nhánh thực hiện miễn giảm phí theo từng giai đoạn và từng đối tượng khách hàng, thực hiện miễn giảm phí phát hành cho chủ thẻ.

- Công tác tuyên truyền quảng bá tiếp thị sản phẩm

Trong thời gian qua, công tác quảng bá liên tục được hoàn

thiện nâng cao. Cán bộ làm nghiệp vụ tại chi nhánh phối hợp với các phòng liên quan tiếp cận các khách hàng truyền thống, các khách hàng có quan hệ tín dụng, huy động, triển khai bán chéo sản phẩm đến các đối tượng khách hàng.

- Công tác cán bộ, đào tạo, tập huấn:

Công tác triển khai thực hiện đúng quy trình nghiệp vụ cũng được quan tâm đúng mức. Tổ chức tập huấn các sản phẩm mới, tập huấn quy trình nghiệp vụ thanh toán, trang bị kiến thức, trình độ công nghệ, nâng cao đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ công nhân viên

Nâng cao văn hóa doanh nghiệp, đổi mới tác phong làm việc.

2.2.3. Kết quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Bình Định

a. Các loại hình dịch vụ TTTN đã triển khai tại chi nhánh:

i. Các dịch vụ TTTN truyền thống: Dịch vụ thanh toán bằng séc hầu hết là séc tiền mặt, dịch vụ thanh toán bằng ủy nhiệm chi/ lệnh chi, ủy nhiệm thu/nhờ thu, hình thức thư tín dụng trong thanh toán nội địa hầu như không áp dụng.

ii. Các dịch vụ TTTN hiện đại: Là các dịch vụ thanh toán dựa trên nền tảng ứng dụng Ngân hàng điện tử. Tại Ngân hàng trong thời gian qua đã triển khai các dịch vụ như sau:

- ❖ Các dịch vụ TTTN dựa trên nền tảng Ngân hàng trực tuyến
- ✓ Vietinbank Ipay:
- ✓ VBH 2.0:
- ✓ SMS Banking:
- ✓ Mobile BankPlus
- ❖ Dịch vụ thẻ:

Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam CN Bình Định triển khai 2 nhóm sản phẩm thẻ chính: Nhóm thẻ ghi nợ và nhóm thẻ

tín dụng.

b. Phân tích kết quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Chi nhánh Bình Định

i. Mức độ tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ TTTN:

Ta thấy sự tăng trưởng rõ rệt của các hình thức thanh toán về số món.

Trong các hình thức thanh toán ta có thể thấy thanh toán bằng ủy nhiệm chi/ lệnh chi có số món thanh toán cao nhất. Trong đó số món thanh toán séc có tốc độ tăng cao nhất tăng 72,25% . Năm 2013 tốc độ tăng trưởng chậm lại tổng số món thanh toán là 295.666 món

Số món thanh toán tăng theo từng năm, theo đó doanh số thanh toán cũng tăng, tốc độ tăng trưởng vẫn cao thể hiện sự phát triển của quy mô dịch vụ cung ứng. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi/ lệnh chi có số món thanh toán cao nhất nên doanh số thanh toán cũng cao nhất, tiếp theo đó đến thẻ thanh toán và ủy nhiệm thu/ nhờ thu.

ii. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ:

Chất lượng dịch vụ của Vietinbank đã có những bước chuyển biến tích cực trong những năm gần đây. Hệ thống cơ sở vật chất, công nghệ thông tin, kênh phân phối hiện đại được đầu tư nâng cấp thường xuyên.

Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những lỗi ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thanh toán như: lỗi hệ thống dẫn đến tình trạng máy ATM ngừng hoạt động, lỗi không thanh toán được trên thiết bị POS do thiết bị kém chất lượng, hệ thống lỗi ngắt kết nối vẫn thường xuyên xảy ra.

Nhìn chung, đa số khách hàng hài lòng về thái độ phục vụ của nhân viên, về thời gian xử lý giao dịch, về độ an toàn, bảo mật thông tin khách hàng.

iii. Sự phù hợp với quy mô dịch vụ cung ứng:

- Khách hàng chủ yếu sử dụng ủy nhiệm chi/ lệnh chi. Tỷ

trọng sử dụng séc thấp, tỷ trọng này có tăng qua các năm nhưng vẫn không đáng kể, trong đó chủ yếu là séc tiền mặt, séc chuyển khoản và séc bảo chi hầu như không phát triển.

- Tỷ trọng sử dụng thẻ thanh toán tăng nhanh qua các năm. Các hình thức thanh toán khác gồm thanh toán lương qua thẻ, thanh toán hóa đơn... có tỷ trọng ngày càng tăng

iv. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ TTTN của chi nhánh

Thị phần dịch vụ thanh toán trong nước của Vietinbank Bình Định tăng từ 8,13% năm 2012 tăng lên 10,97% năm 2013, tuy nhiên thị phần thanh toán trong nước của Vietinbank thì không thay đổi vẫn đứng ở vị trí thứ 4 sau Agribank, BIDV, Vietcombank.

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

Thu nhập từ dịch vụ thanh toán trong nước tăng qua các năm. Tuy nhiên tỷ trọng thu từ dịch vụ nói chung và dịch vụ thanh toán trong nước nói riêng đều chiếm tỷ trọng thấp trong tổng thu nhập, tuy tỷ trọng này ngày càng tăng qua các năm nhưng vẫn có mức tăng thấp.

vi. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động thanh toán trong nước

Công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động thanh toán của chi nhánh luôn được thực hiện thường xuyên và song song với quá trình triển khai thực hiện nhằm hạn chế tối đa các sai sót xảy ra.

Những rủi ro xảy ra tại chi nhánh trong những năm gần đây đều được khắc phục kịp thời, không có tổn thất, mất mát.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI VIETINBANK BÌNH ĐỊNH

2.3.1. Thành công

Dịch vụ thanh toán trong nước phong phú, đa dạng các hình thức cung ứng dịch vụ .Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thanh

toán trong nước tăng, thị phần thanh toán trong nước tăng.

Đa dạng các sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước.

Công nghệ thông tin được ứng dụng nhiều hơn

Chi nhánh thường xuyên thay đổi biểu phí cạnh tranh. Chất lượng phục vụ ngày càng được cải thiện. Đội ngũ nhân viên thường xuyên tham gia các khóa học về kỹ năng bán hàng để khách hàng đều được tiếp cận với các sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước.

2.3.2. Hạn chế

✓ Về hiệu quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước:

Sự phát triển của dịch vụ TTTN tại Chi nhánh vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường và năng lực của ngân hàng.

✓ Thu nhập từ dịch vụ TTTN thấp cả về số tuyệt đối và tỷ trọng trong tổng thu nhập.

✓ Các dịch vụ thanh toán ngân hàng điện tử còn chiếm tỷ trọng thấp. Các sản phẩm cung ứng chưa đồng bộ. Chưa có hệ thống thông tin báo cáo phục vụ cho quản trị điều hành.

✓ Chính sách Marketing chưa hoàn thiện, chưa làm nổi bật những tiện ích của sản phẩm dịch vụ thanh toán. Chất lượng phục vụ mặc dù đã được cải thiện song vẫn còn cần tiếp tục hoàn thiện.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nhân tố bên ngoài: Nguyên nhân từ môi trường pháp lý; Nguyên nhân từ phía khách hàng.

b. Nhân tố bên trong:

Nguyên nhân về phía ngân hàng

Về công tác quản trị điều hành

Về công tác xúc tiến Marketing hỗ trợ phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

Về đội ngũ cán bộ

Chính sách giá và chính sách khách hàng

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG TMCP
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CN BÌNH ĐỊNH

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1.1. Tiềm năng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước trên địa bàn tỉnh Bình Định

- Môi trường chính trị, pháp luật:
- Môi trường kinh tế:
- Môi trường văn hóa, xã hội:

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại NHTMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định

Tiếp tục giữ khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới, nâng cao chất lượng phục vụ. Tiếp tục mở rộng thị phần thông qua việc cung cấp các dịch vụ thanh toán trong nước, mở rộng các kênh thanh toán thẻ như ATM, POS... Cải tiến các dịch vụ TTTN theo hướng đơn giản hóa thủ tục, nhanh gọn, thông suốt nhưng vẫn đảm bảo an toàn, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tạo thêm nhiều giá trị gia tăng cho khách hàng, hoàn thiện và cập nhật các quy trình, quy định đối với các dịch vụ thanh toán, đảm bảo tuân thủ các quy định nội bộ và pháp luật hiện hành.

Chú trọng xây dựng và triển khai các giải pháp bảo mật, đảm bảo an toàn hệ thống.

Phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng thu phí, xác định nhóm dịch vụ mũi nhọn để tập trung phát triển.

Dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại để phát triển dịch vụ, là yếu tố then chốt hỗ trợ mọi hoạt động phát triển kinh doanh lấy mức độ thỏa mãn nhu cầu khách hàng là định hướng phát triển từ đó góp

phần làm tăng doanh thu dịch vụ cho ngân hàng.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH

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

a. Đa dạng hóa các kênh phân phối

- Lắp đặt thêm máy ATM tại các khu vực tập trung khách hàng mục tiêu, các trường đại học, cao đẳng, các khu đông dân cư, phát triển máy POS tại hệ thống các nhà hàng, siêu thị, khách sạn... Tiến hành điều chuyển các máy ATM, POS từ những khu vực có hiệu quả thấp sang nơi khu vực mới có nhu cầu cao nhằm phát huy tối đa nhu cầu lắp đặt, phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng. Thường xuyên kiểm tra hệ thống ATM, POS để đảm bảo an toàn, ổn định. Thực hiện tiếp quỹ, xử lý sự cố máy kịp thời tránh tình trạng để máy hết tiền, ngừng hoạt động.

- Mở rộng kênh phân phối thẻ, phát triển các đại lý chấp nhận thẻ trên địa bàn, liên kết với một số doanh nghiệp có mạng lưới phân phối lớn, các đại lý phát hành thẻ tại siêu thị, khách sạn, nhà hàng.

- Chú trọng phát triển kênh phân phối hiện đại chuyển hướng sang khai thác các kênh thông tin điện tử giúp khách hàng có nhiều lựa chọn khi tiếp cận dịch vụ.

b. Tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm

Đẩy mạnh công tác nghiên cứu thị trường, phân đoạn khách hàng để xác định thị trường và khách hàng mục tiêu, qua đó có chiến lược kinh doanh phù hợp. Phòng bán lẻ nên có kế hoạch tiếp cận, mở rộng các dịch vụ đến tất cả các đối tượng khách hàng thuộc mọi thành

phần kinh tế. Cần có kết quả đạt được theo từng nhóm khách hàng cụ thể để rút ra kinh nghiệm nhằm có kế hoạch điều chỉnh kịp thời. Đầu tư nguồn nhân lực có trình độ, am hiểu thị trường phân tích và xử lý thông tin để tiếp thị và tìm hiểu đối thủ cạnh tranh.

Chủ động tìm đến khách hàng để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ thanh toán với khách hàng. Vận động khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới sử dụng các dịch vụ thanh toán trực tuyến. Có chính sách phí linh hoạt, thực hiện các ưu đãi để khuyến khích khách hàng sử dụng các sản phẩm này.

Tại trụ sở và các phòng giao dịch tổ chức giới thiệu, hướng dẫn khách hàng đăng ký, sử dụng dịch vụ trong quá trình khách hàng giao. Tăng cường công tác quảng cáo, chỉnh trang hình ảnh ngân hàng đến với khách hàng.

Thông qua các hoạt động xã hội như trao học bổng cho các sinh viên nghèo, ủng hộ người nghèo nhằm nâng cao hình ảnh và uy tín của ngân hàng trong tâm trí người tiêu dùng và người dân.

a. Nâng cao trình độ, kỹ năng phục vụ khách hàng của nhân viên ngân hàng

Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp cho các giao dịch viên Tăng cường đào tạo nghiệp vụ, tập huấn kỹ năng mềm. Hoàn thiện phong cách, nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng của cán bộ nhân viên.

Các nhân viên giao dịch phải chú trọng khâu hướng dẫn, tư vấn cho từng khách hàng đối với các hình thức thanh toán hiện đại

Thực hiện đúng quy tắc ứng xử của nhân viên ngân hàng đối với khách hàng, phục vụ khách hàng chuyên nghiệp, năng động và hiệu quả.

b. Xây dựng chế độ thi đua, khen thưởng để khuyến khích sự phát triển của dịch vụ thanh toán trong nước

Trên cơ sở mức độ hoàn thành các chỉ tiêu mà có chế độ khen thưởng, động viên phù hợp cho những cá nhân và tập thể có nhiều thành tích trong công tác phát triển sản phẩm dịch vụ thanh toán

3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước

a. Nâng cao tính an toàn, độ tin cậy trong thanh toán

Ứng dụng công nghệ hiện đại, tự động hóa thao tác thực hiện để giảm thiểu thời gian giao dịch của khách hàng, phục vụ khách hàng nhanh hơn nhưng vẫn đảm bảo chất lượng và độ an toàn cao. Nâng cao chất lượng phần mềm hạn chế các vấn đề lỗi hệ thống trong thanh toán như lỗi đường truyền, nghẽn mạch do quá tải.

Nhân viên giao dịch phải am hiểu và chuyên sâu nghiệp vụ tạo sự tin cậy cho khách hàng trong giao dịch hàng ngày.

b. Phát triển công nghệ

Lựa chọn hệ thống công nghệ hiện đại, đáp ứng được các thông số kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc tế. Tăng cường liên doanh, liên kết giữa các ngân hàng với nhau và giữa ngân hàng với các tổ chức kinh tế khác

Ứng dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động kinh doanh để phát triển các sản phẩm dịch vụ đa năng.

c. Thực hiện công tác phát triển khách hàng, hoàn thiện chính sách khách hàng và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

- Tiếp tục triển khai công tác tiếp thị dịch vụ TTTN đến các đơn vị, tổ chức tập huấn kỹ năng đồng thời yêu cầu nhân viên giao dịch tích cực bán chéo sản phẩm.
- Về chính sách khách hàng, có chính sách chăm sóc phù

hợp cho từng nhóm khách hàng. Ngoài phương pháp chăm sóc trực tiếp còn phải có phương pháp chăm sóc gián tiếp. Xây dựng hệ thống cơ sở dữ liệu về khách hàng sử dụng dịch vụ TTTN, trên cơ sở đó xây dựng các chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng.

- Công tác kiểm tra chất lượng dịch vụ thanh toán đạt hiệu quả chi nhánh cần có những cán bộ chuyên trách kiểm tra giám sát là những người có trình độ đã qua nghiệp vụ kiểm tra, kiểm soát, thanh tra, những người có kinh

3.2.3. Tăng cường quản trị rủi ro trong phát triển dịch vụ thanh toán

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm hạn chế rủi ro tác nghiệp.

- Tuân thủ quy trình thực hiện nghiệp vụ thanh toán và thực hiện kiểm tra, đôn đốc, theo dõi thường xuyên việc tuân thủ. Thường xuyên kiểm tra mức độ bảo mật và an ninh trong giao dịch điện tử.

- Đối với sản phẩm thẻ, cùng với việc nâng cấp công nghệ, cần có một tiêu chuẩn chung về vị trí đặt máy và cách bố trí đường dây mạng nhằm tránh sự lợi dụng của kẻ gian. Thực hiện kiểm tra, bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên và định kì hệ thống thanh toán để phát hiện và xử lý kịp thời các rủi ro.

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

3.2.4. Tăng cường hiệu quả trong hoạt động dịch vụ TTTN

Thay đổi nhận thức về vị trí của dịch vụ này đối với khả năng sinh lời của ngân hàng. Tăng cường hiệu quả của dịch vụ TTTN có thể hiểu là tăng thu dịch vụ đồng thời với việc giảm chi phí cho việc phát triển dịch vụ..

Xây dựng hệ thống kế toán chi tiết để phân bổ chi phí, từ đó xây dựng hệ thống chỉ tiêu định lượng đo lường hiệu quả hoạt động dịch vụ TTTN, hiệu quả từng dịch vụ thanh toán để có cơ sở hoạch định chính sách và giải pháp thích hợp để phát triển dịch vụ thanh toán trong nước.

3.3. CÁC KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với Chính phủ

Để thực hiện vai trò quản lý nhà nước về hoạt động ngân hàng cần xây dựng khung pháp lý về hoạt động thanh toán bằng tiền mặt để đảm bảo lợi ích của Nhà nước và nhân dân là cơ sở để mọi thành viên tuân thủ

Nên mở rộng phạm vi áp dụng về hạn mức thanh toán bằng tiền mặt, áp dụng một hạn mức chung không phân biệt nguồn và đối tượng chi trả. Đồng thời áp dụng nghiêm các quy định chế tài để tạo nên tác dụng răn đe.

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...

3.3.2. Đối với NHNN

Ngân hàng nhà nước cần đẩy nhanh lộ trình thanh toán không dùng tiền mặt như thắt chặt quản lý tiền mặt, tăng chi phí sử dụng tiền mặt để người dân chuyển sang các hình thức thanh toán khác, ưu đãi cho các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt..

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống điện tử liên ngân hàng, mở rộng hơn nữa thời gian thanh toán, quy định thành viên cũng không nên quá khắt khe để tăng số lượng ngân hàng tham gia hệ thống.

NHNN nên kết hợp với Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan báo đài... thực hiện các chương trình tuyên truyền nhằm phổ

biến kiến thức về thanh toán không dùng tiền mặt để nâng cao ý thức cộng đồng đi vào tiềm thức của cộng đồng, đi vào tiềm thức của từng người dân Việt Nam.

Ngân hàng Nhà nước cần có cơ chế hướng dẫn cho phép trích lập dự phòng rủi ro trong lĩnh vực thanh toán.

3.3.2. Đối với ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

- Tăng cường đầu tư công nghệ phục vụ dịch vụ TTTN cho chi nhánh

- Tăng cường công tác đào tạo huấn luyện

- Tiếp tục hợp tác với các NHTM trong nước phát triển thêm mạng thanh toán song phương để tăng tốc độ thanh toán và giảm thiểu chi phí.

- Xây dựng phương án dự phòng rủi ro trong hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán.

- Tìm hiểu nhu cầu khách hàng về các sản phẩm dịch vụ thanh toán chuyển tiền mới. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ theo chuẩn quốc tế.

KẾT LUẬN

Dịch vụ thanh toán trong nước là một loại dịch vụ quan trọng của NHTM. Nhờ có dịch vụ này mà NHTM tác động tích cực đến hoạt động sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế. Việc phát triển dịch vụ thanh toán trong nước trở thành một vấn đề cấp thiết của mỗi ngân hàng. Với vai trò ngày càng quan trọng của dịch vụ thanh toán trong nước, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam CN Bình Định ngày càng quan tâm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước.

Tuy nhiên trong thực tế thì sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước vẫn chưa xứng tầm với quy mô ngân hàng với những điều kiện phát triển dịch vụ thanh toán trên địa bàn. Với những khó khăn và hạn chế của việc phát triển dịch vụ thanh toán trong nước thì việc đưa ra những giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh là cần thiết nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng, nâng cao vị thế của ngân hàng trong hoạt động thanh toán trong nước và mang lại nguồn thu nhập đóng góp vào trong lợi nhuận của Chi nhánh.

Với những giải pháp đã trình bày, luận văn hi vọng sẽ đóng góp một phần nhỏ vào việc phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Bình Định.

Do thời gian và khả năng nghiên cứu hạn chế, luận văn không tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Vì vậy, tác giả mong nhận được sự đóng góp của người đọc.