

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN THỊ THANH THÚY

**HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN
QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG
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 2015

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. HỒ HỮU TIẾN

Phản biện 1: PGS.TS. NGUYỄN TRƯỜNG SƠN

Phản biện 2: TS. TRẦN NGỌC SƠN

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 27 tháng 1 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 hiện đại kinh doanh đa năng nhằm tăng thu nhập không những từ các nghiệp vụ ngân hàng truyền thống, mà ngày càng mở rộng các nghiệp vụ ngoại bảng như kinh doanh ngoại hối, thanh toán quốc tế (TTQT), bảo lãnh. Song song với các hoạt động nghiệp vụ khác về TTQT, hoạt động chuyển tiền đóng vai trò không nhỏ trong việc hỗ trợ các phương thức TTQT khác bởi dù áp dụng phương thức TTQT nào cũng phải kết thúc bằng việc các bên đối tác chuyển tiền thanh toán hàng hoá, dịch vụ cho nhau thông qua ngân hàng.

Để đáp ứng nhu cầu chuyển tiền ra nước ngoài ngày càng nhiều và nội dung thanh toán ngày càng đa dạng đòi hỏi quy trình và cách thức thực hiện phương thức chuyển tiền phải không ngừng được hoàn thiện, thủ tục phải đơn giản, thuận tiện và nhanh chóng cho khách hàng nhưng ngân hàng vẫn đảm bảo thực hiện đúng các quy định về quản lý ngoại hối của Ngân hàng Nhà nước. Cùng với các phương thức TTQT khác, phương thức chuyển tiền ngày càng giữ vai trò quan trọng, được sử dụng ngày càng nhiều trong thực tế. Chính vì vậy, tác giả lựa chọn đề tài: **“Hoàn thiện hoạt động chuyển tiền quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng”** làm đề tài nghiên cứu.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động CTQT của NHTM.
- Khảo sát và phân tích thực trạng, đánh giá những kết quả đạt được, những tồn tại và hạn chế từ đó tìm ra nguyên nhân trong hoạt động CTQT của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng (VietinBank Đà Nẵng).
- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động CTQT của VietinBank Đà Nẵng.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Hoạt động CTQT của NHTM bao gồm những vấn đề nào?

- Thực trạng hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng như thế nào, còn tồn tại những hạn chế nào và nguyên nhân.

- VietinBank Đà Nẵng cần thực hiện những giải pháp nào nhằm hoàn thiện hoạt động CTQT.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: những vấn đề lý luận liên quan đến hoạt động CTQT của NHTM và thực tiễn hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu: hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng trong thời gian từ năm 2011 đến năm 2013.

5. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã sử dụng kết hợp một số phương pháp nghiên cứu sau: các phương pháp thống kê, so sánh định tính, đối chiếu, hệ thống hóa, khái quát hóa.

- Phương pháp điều tra, khảo sát: sử dụng bản câu hỏi để khảo sát đối với khách hàng sử dụng dịch vụ CTQT tại VietinBank Đà Nẵng nhằm đo lường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ CTQT tại VietinBank Đà Nẵng.

6. Ý nghĩa và lý luận thực tiễn

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động CTQT của NHTM.

- Qua số liệu thu thập tại đơn vị nghiên cứu của đề tài, tiến hành phân tích và đánh giá về thực trạng hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng. Từ đó đưa ra những mặt đạt được cũng như những hạn chế và nguyên nhân gây ra những hạn chế đó. Đề tài cũng nêu lên một số giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động CTQT cho Chi nhánh.

7. Bố cục đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, luận văn được kết cấu gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động chuyển tiền quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động chuyển tiền quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng.

8. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng thương mại

Chuyển tiền quốc tế là một phương thức thanh toán quốc tế, trong đó khách hàng (người chuyển tiền) yêu cầu ngân hàng phục vụ mình chuyển một số tiền nhất định cho người khác (người hưởng lợi) theo một địa chỉ nhất định trong một thời gian nhất định bằng phương tiện chuyển tiền do khách hàng yêu cầu

1.1.2. Đặc điểm của chuyển tiền quốc tế

- CTQT phải tuân thủ theo luật pháp của hai quốc gia, thông lệ và tập quán quốc tế.

- Ngân hàng khi thực hiện chuyển tiền chỉ đóng vai trò trung gian thanh toán theo ủy nhiệm để hưởng hoa hồng và không bị ràng buộc bất cứ trách nhiệm gì đối với người thụ hưởng và người chuyển tiền.

- CTQT dùng để thanh toán mậu dịch và thanh toán phi mậu dịch.

1.1.3. Vai trò của chuyển tiền quốc tế

a. Đối với nền kinh tế

- Làm tăng khối lượng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, giảm bớt các chi phí trung gian.

- Thúc đẩy hoạt động ngoại thương phát triển, đẩy mạnh quá trình sản xuất lưu thông hàng hóa, tăng nhanh tốc độ chu chuyển

vốn, góp phần phát triển nền kinh tế.

b. Đối với bản thân Ngân hàng thương mại

- CTQT là hoạt động trực tiếp tạo ra một khoản thu nhập không nhỏ đóng góp vào thu nhập chung của ngân hàng.

- CTQT không chỉ là một dịch vụ thuần túy mà còn bổ sung và hỗ trợ các mặt hoạt động khác của ngân hàng.

- CTQT giúp cho ngân hàng thu hút thêm khách hàng có nhu cầu, trên cơ sở đó ngân hàng tăng được quy mô hoạt động của mình.

- CTQT tạo môi trường ứng dụng các công nghệ ngân hàng tiên tiến, hiện đại trên thế giới.

c. Đối với khách hàng

- CTQT là một sản phẩm hữu ích đáp ứng được nhu cầu chuyển tiền đi khắp mọi nơi trên thế giới với nhiều mục đích khác nhau của rất nhiều khách hàng.

1.1.4. Phân loại

Tùy thuộc vào các tiêu chí phân loại như sau:

a. Phân loại theo hình thức chuyển tiền quốc tế

- Chuyển tiền bằng thư (Mail Transfer, M/T)

- Chuyển tiền bằng điện (Telegraphic Transfer, T/T)

- Chuyển tiền điện tử (Electronic Transfer - E/T)

b. Phân loại theo thời hạn chuyển tiền trong hợp đồng ngoại thương

- Chuyển tiền trả trước

- Chuyển tiền trả ngay

- Chuyển tiền trả sau

c. Phân loại theo mục đích chuyển tiền

- Mục đích giao dịch vốn

- Mục đích giao dịch vãng lai

d. Phân loại theo hướng vận động của dòng tiền

- CTQT đi

- CTQT đến

1.1.5. Rủi ro trong phương thức chuyển tiền quốc tế

- ❖ Rủi ro cho người chuyển tiền
- ❖ Rủi ro cho người nhận tiền
- ❖ Rủi ro cho ngân hàng

1.2. HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Nội dung hoạt động chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng thương mại

Nội dung hoạt động CTQT của NHTM là tất cả các hoạt động nhằm cung ứng dịch vụ CTQT cho khách hàng nhanh chóng, thuận tiện, chi phí hợp lý, đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng, khách hàng và tuân thủ các quy định của pháp luật phù hợp với thông lệ quốc tế, bao gồm các hoạt động cụ thể như sau:

a. Hoạch định chính sách chuyển tiền quốc tế

- Mục tiêu CTQT: từ việc nghiên cứu thị trường, nắm bắt rõ đối thủ cạnh tranh, Ban Lãnh đạo ngân hàng đề ra các mục tiêu nhằm hoàn thiện hoạt động TTQT nói chung và CTQT nói riêng.

- Điều kiện CTQT: tuân thủ theo quy định pháp luật về ngoại hối của hai quốc gia, điều ước quốc tế và tập quán quốc tế.

- Hình thức CTQT: chuyển tiền bằng thư, chuyển tiền bằng điện và chuyển tiền điện tử.

- Thủ tục giấy tờ: thủ tục đơn giản, nhanh chóng hay rườm rà tác động đến sự hài lòng của khách hàng.

- Phí dịch vụ CTQT bao gồm: Phí dịch vụ chuyển tiền, điện phí và tất cả các khoản phí theo biểu phí của ngân hàng.

- Quy trình nghiệp vụ CTQT: là tổng hợp các nguyên tắc, quy định của ngân hàng trong việc thanh toán CTQT với các bước cụ thể theo trình tự nhất định mang tính liên hoàn gắn bó chặt chẽ với nhau.

b. Thực thi các giải pháp trong hoạt động chuyển tiền quốc tế

❖ **Giải pháp sản phẩm (dịch vụ)**

Là tập hợp những đặc điểm, tính năng, công dụng do ngân hàng tạo ra nhằm thỏa mãn nhu cầu và mong muốn nhất định của khách hàng, qua đó nâng cao vị thế hình ảnh của ngân hàng, tạo sự khác biệt của sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

❖ **Giải pháp quy trình**

Là tập hợp tất cả các hoạt động mà ngân hàng tiến hành từ việc nghiên cứu yêu cầu của dịch vụ, yêu cầu khách hàng khi sử dụng dịch vụ trên cơ sở tinh giảm các bước trong quy trình tới mức thấp nhất có thể mà vẫn đảm bảo các yếu tố pháp lý, yếu tố an toàn.

❖ **Giải pháp giá cả**

Giá cả trong hoạt động chuyển tiền quốc tế chính là chi phí mà khách hàng phải trả cho ngân hàng để được sử dụng các dịch vụ do ngân hàng cung cấp.

❖ **Giải pháp kênh phân phối**

Kênh phân phối là phương tiện trực tiếp đưa sản phẩm dịch vụ của ngân hàng đến với khách hàng, nó đóng vai trò tích cực trong việc nắm bắt nhu cầu khách hàng để ngân hàng chủ động trong việc cải tiến hoàn thiện sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

❖ **Giải pháp cổ động, truyền thông**

Là một tập hợp các hoạt động nhằm kích thích việc thu hút ngày càng nhiều khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ. Đồng thời nó làm tăng mức độ trung thành của khách hàng hiện tại, thu hút khách hàng tương lai, đặc biệt làm tăng uy tín và hình ảnh của ngân hàng trên thị trường.

❖ **Giải pháp kiểm soát rủi ro**

Rủi ro tác nghiệp là loại rủi ro thường phát sinh và phổ biến trong hoạt động CTQT của NHTM. Trong vấn đề rủi ro tác nghiệp, con người là yếu tố quan trọng nhất và có tính chất quyết định. Do vậy, để phòng tránh rủi ro tác nghiệp cần phải tác động vào yếu tố con người trước tiên. Tuy nhiên, không phải lúc nào con người cũng đảm

bảo xử lý các giao dịch một cách hoàn hảo, không sai sót. Do vậy, xây dựng cơ chế kiểm tra kiểm soát hợp lý để nhanh chóng phát hiện và ngăn chặn các sai sót trong quá trình xử lý nghiệp vụ.

❖ **Giải pháp chăm sóc khách hàng**

Chăm sóc khách hàng hay dịch vụ khách hàng được hiểu theo nghĩa tổng quát nhất là tất cả những gì cần thiết mà một NHTM phải làm để thỏa mãn nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

❖ **Giải pháp con người**

Con người có vai trò rất quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng và chất lượng dịch vụ phụ thuộc rất lớn vào nhân viên cung cấp dịch vụ.

❖ **Giải pháp cơ sở vật chất**

Những yếu tố về cơ sở vật chất đi kèm với dịch vụ làm tăng thêm chất lượng dịch vụ trong con mắt khách hàng như trụ sở, các công nghệ máy móc hiện đại, văn phòng giao dịch, trung tâm dịch vụ khách hàng, điểm phục vụ trang trí đẹp mắt, ấn tượng, nổi bật với phong cách chuyên nghiệp.

c. Kiểm tra đánh giá hoạt động chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng thương mại

Bất cứ hoạt động nghiệp vụ nào thì định kỳ đều phải có đánh giá tổng kết tình hình hoạt động của nghiệp vụ đó và hoạt động CTQT cũng không phải ngoại lệ.

1.2.2. Các tiêu chí phản ánh kết quả hoạt động chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng thương mại

- Số món CTQT
- Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ CTQT
- Doanh số giao dịch CTQT: tổng giá trị của các giao dịch CTQT tại ngân hàng trong kỳ.
- Cơ cấu dịch vụ CTQT: tỷ trọng của từng loại dịch vụ CTQT trong tổng doanh số/Số món các dịch vụ CTQT tại ngân hàng.

- + Cơ cấu theo đối tượng khách hàng
- + Cơ cấu theo mục đích CTQT
- + Cơ cấu theo luồng tiền chuyển
- Thị phần dịch vụ CTQT
- Doanh thu CTQT: tổng số tiền phí thu được từ việc cung cấp dịch vụ CTQT.
- Kết quả kiểm soát rủi ro đối với hoạt động CTQT
- Chất lượng dịch vụ CTQT: chính là đáp ứng nhanh, kịp thời, đầy đủ các yêu cầu của khách hàng nhằm thỏa mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng về chất lượng dịch vụ CTQT.
- Sự tác động của dịch vụ CTQT đến nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động chuyển tiền quốc tế của NHTM

a. Các nhân tố bên ngoài

- ❖ Môi trường kinh tế, chính trị - xã hội trong nước và thế giới
- ❖ Luật pháp trong nước, thông lệ và tập quán quốc tế
- ❖ Áp lực cạnh tranh

b. Các nhân tố bên trong

- ❖ Uy tín, thương hiệu
- ❖ Mạng lưới của ngân hàng
- ❖ Năng lực tài chính của ngân hàng
- ❖ Chiến lược kinh doanh
- ❖ Công nghệ ngân hàng
- ❖ Mạng lưới ngân hàng đại lý

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

2.1. KHÁI QUÁT VỀ CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng

a. Cơ cấu tổ chức

b. Chức năng của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng

c. Chức năng nhiệm vụ của các Phòng ban

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh cơ bản của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng giai đoạn 2011-2013

a. Kết quả huy động vốn của VietinBank Đà Nẵng giai đoạn 2011 – 2013

b. Kết quả cho vay của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng giai đoạn 2011 - 2013

c. Kết quả tài chính của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng giai đoạn 2011- 2013

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

2.2.1. Môi trường kinh doanh của Chi nhánh

2.2.2. Hoạt động chuyển tiền quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng

a. Chính sách chuyển tiền quốc tế của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam

Dưới góc độ là Chi nhánh thì việc hoạch định chính sách CTQT do Hội sở chính thực hiện. Trên cơ sở các nhiệm vụ do Hội sở giao về trong từng thời kỳ hoạt động kinh doanh, Chi nhánh tiến hành đánh giá, phân tích, tổng hợp và đưa ra các mục tiêu, nhiệm vụ về hoạt động thu phí dịch vụ, đồng thời giao chỉ tiêu thu phí dịch vụ cụ thể cho các đơn vị kinh doanh.

- Mục tiêu CTQT: tiếp tục giữ vững thị phần là khách hàng truyền thống, tìm kiếm khách hàng mới ở các KCN, KCX để thúc đẩy dịch vụ CTQT tăng doanh số chuyển tiền và phí dịch vụ CTQT.

- Điều kiện CTQT: khách hàng, người thụ hưởng, các bên liên quan và các ngân hàng tham gia dịch vụ không thuộc các quốc gia, vùng lãnh thổ có khả năng phát sinh rủi ro pháp lý, rủi ro tài sản khi thực hiện giao dịch; không thuộc danh sách các tổ chức, cá nhân bị áp dụng các biện pháp trừng phạt hoặc danh sách có liên quan đến hoạt động phạm tội, rửa tiền, khủng bố.

- Phí CTQT: Hội sở chính ban hành khung biểu phí dịch vụ áp dụng chung cho toàn hệ thống VietinBank.

- Quy trình CTQT: Hội sở chính ban hành quy trình nghiệp vụ CTQT và được áp dụng trên toàn hệ thống VietinBank.

b. Thực thi các giải pháp trong hoạt động chuyển tiền quốc tế

❖ Giải pháp sản phẩm

- Đối với nhóm sản phẩm tiền gửi thì có sản phẩm tài khoản du học Đức.

- Đối với nhóm sản phẩm tiền vay thì có sản phẩm cho vay du học, cho vay xuất khẩu lao động, cho vay tài trợ XNK, cho vay ứng trước bộ chứng từ xuất khẩu theo hình thức chuyển tiền.

- Đối với nhóm sản phẩm thanh toán thì có dịch vụ CTQT Well Fargo ExpressSend, dịch vụ nhận tiền kiều hối Western Union Online thông qua iPay và điện thoại di động, v.v.....

Mặc dù sản phẩm liên quan đến CTQT khá phong phú nhưng

triển khai Chi nhánh chưa hiệu quả, một số sản phẩm hầu như không có phát sinh khách hàng.

❖ **Giải pháp quy trình**

- Thủ tục đơn giản đối với những mục đích chuyển tiền du học, khám chữa bệnh, du lịch,..., tuy nhiên đối với mục đích chuyển tiền có tính chất phức tạp thì Hội sở chính chưa có hướng dẫn chi tiết cụ thể các giấy tờ kèm theo dẫn đến gây khó khăn cho khách hàng.

- Chưa có quy trình phối hợp nội bộ quy định cụ thể về trách nhiệm của các bộ phận, luồng chuyển tiền và thời gian xử lý hồ sơ tối đa tại từng bộ phận khi phát sinh việc mua bán ngoại tệ.

❖ **Giải pháp phí**

- Tương ứng với mỗi kênh CTQT, mục đích chuyển tiền sẽ có mức phí khác nhau nhằm tạo ra sự đa dạng cho khách hàng khi lựa chọn dịch vụ CTQT, mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

- Mức phí VietinBank Đà Nẵng áp dụng dựa vào quy định biểu phí của VietinBank Việt Nam. Mức phí dịch vụ chưa linh hoạt, thiếu tính hợp lý.

- VietinBank Đà Nẵng chưa có thông tin về giá cả dịch vụ cụ thể của các ngân hàng đại lý ở nước ngoài để tư vấn, hỗ trợ cho khách hàng ngay khi lựa chọn giao dịch.

❖ **Giải pháp kênh phân phối**

- Hiện nay, các kênh phân phối của Chi nhánh rất đa dạng, vừa kết hợp với các kênh phân phối truyền thống vừa ứng dụng các kênh phân phối hiện đại như SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking đã đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng.

❖ **Giải pháp cổ động truyền thông**

- Kênh giới thiệu dịch vụ CTQT của ngân hàng chưa đa dạng, thông tin quảng bá đến khách hàng còn hạn chế.

- Công tác tiếp thị, duy trì khách hàng cũ, khai thác khách hàng tiềm năng chưa hiệu quả. Chi nhánh chưa chủ động triển khai tiếp thị

quảng bá mà chủ yếu phụ thuộc vào Hội sở chính.

- VietinBank có ít các chương trình hấp dẫn để thu hút khách hàng, chủ yếu dựa vào khách hàng truyền thống, chưa tăng cường tìm kiếm các khách hàng tiềm năng.

- Không có Phòng ban chức năng chuyên về lĩnh vực truyền thông mà chủ yếu do cán bộ công nhân viên tận dụng mối quan hệ để quảng bá, tiếp thị sản phẩm.

❖ Giải pháp kiểm soát rủi ro

- Không ngừng hoàn thiện các văn bản, quy trình nghiệp vụ CTQT để hướng dẫn cán bộ tác nghiệp nhằm tạo sự chuyên nghiệp và nhất quán trong cung ứng dịch vụ cho khách hàng.

- Bộ phận tác nghiệp CTQT hàng tháng/quý đều phải đều có báo cáo rủi ro tác nghiệp để đánh giá rủi ro trong dịch vụ CTQT.

Tuy nhiên, công tác kiểm soát rủi ro tại VietinBank còn hạn chế do hạn chế công nghệ phần mềm hỗ trợ tác nghiệp cho cán bộ CTQT, chưa có phần mềm hỗ trợ thống kê các lỗi, các sai sót tác nghiệp.

❖ Giải pháp chăm sóc khách hàng

Định kỳ ngân hàng thực hiện phân loại khách hàng căn cứ theo số dư tiền gửi, tiền vay, doanh số thanh toán,... để có chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp. Tuy nhiên, việc phân loại khách hàng chưa được thực hiện thường xuyên do công tác thống kê số liệu còn thủ công và mang tính hình thức.

❖ Giải pháp con người

VietinBank Đà Nẵng rất quan tâm đến công tác đào tạo, huấn luyện đội ngũ nhân viên của mình. Tuy nhiên, chưa có các khóa đào tạo chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp, cách xử lý tình huống trong quá trình giao dịch với khách hàng bằng ngoại ngữ.

❖ Giải pháp cơ sở vật chất

- Cơ sở vật chất: Trụ sở của Chi nhánh được xây dựng ở vị trí trung tâm thành phố, trên tuyến đường đắc địa Nguyễn Văn Linh, điều

kiện làm việc thoáng mát, sạch sẽ, cơ sở hạ tầng đầy đủ tạo tâm lý thoải mái cho nhân viên khi làm việc.

- VietinBank rất chú trọng đầu tư vào công nghệ ngân hàng hiện đại nhằm đem lại hiệu quả rất lớn cho khách hàng và ngân hàng. Tuy nhiên, VietinBank chưa có phần mềm hỗ trợ bóc tách dữ liệu chi tiết về phí, doanh số, số lượng giao dịch CTQT theo cán bộ, theo khách hàng để phục vụ công tác báo cáo.

c. Kiểm tra đánh giá hoạt động chuyển tiền quốc tế của Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng

Hiện nay, VietinBank Đà Nẵng định kỳ hàng tháng đều có báo cáo đánh giá tình hình hoạt động kinh doanh trong tất cả các lĩnh vực như tín dụng, huy động vốn, công tác kế toán, thanh toán dịch vụ, kinh doanh ngoại tệ, hoạt động tiền tệ - kho quỹ,...Tuy nhiên, VietinBank Đà Nẵng chưa có báo cáo phân tích riêng trong mảng hoạt động CTQT như phân tích lựa chọn khách hàng tiềm năng, đối thủ cạnh tranh, tình hình quảng bá tiếp thị dịch vụ CTQT, về thủ tục chuyển tiền, công tác chăm sóc khách hàng,...nhằm hoàn thiện hơn nữa hoạt động CTQT góp phần tăng thu nhập từ phí dịch vụ cho ngân hàng.

2.2.3. Kết quả hoạt động chuyển tiền quốc tế tại Chi nhánh Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Đà Nẵng

❖ Doanh số CTQT của VietinBank Đà Nẵng năm 2011-2013

Doanh số chuyển tiền qua các năm có xu hướng biến động kể cả CTQT đi và CTQT đến. Năm 2012, doanh số CTQT giảm 8,04% so với năm 2011 còn 30,124 triệu USD, trong đó doanh số CTQT đi sụt giảm mạnh tương ứng giảm 2,363 triệu USD với tỷ lệ giảm 20,55%. Năm 2013, doanh số CTQT có tăng lên đạt 35,526 triệu USD so với năm 2012 tương ứng tăng 5,402 triệu USD với tỷ lệ tăng 17,93%, trong đó doanh số CTQT đến tăng 17,07% và doanh số CTQT đến tăng 19,92% .

❖ Cơ cấu CTQT theo luồng tiền chuyển

Xét về cơ cấu CTQT theo luồng tiền chuyển thì dịch vụ CTQT

đi chi chiếm từ 29-37% về số món và khoảng 30% về doanh số chủ yếu là các giao dịch CTQT đi của cá nhân.

❖ **Cơ cấu CTQT theo đối tượng khách hàng:**

Xét về cơ cấu CTQT theo đối tượng khách hàng trong các năm 2011 - 2013 biến động nhẹ. Đối với CTQT đi và đến, tỷ trọng của khách hàng cá nhân chiếm bình quân khoảng 30% về doanh số.

❖ **Cơ cấu CTQT theo mục đích chuyển tiền**

Chủ yếu là xuất nhập khẩu hàng hóa dịch vụ, du học và kiều hối. Các giao dịch CTQT liên quan đến mục đích định cư, đầu tư vốn trực tiếp, gián tiếp, vốn vay nước ngoài rất ít.

❖ **Phí dịch vụ:** Phí dịch vụ CTQT chiếm tỷ trọng khoảng 26% trong tổng doanh số TTQT từ năm 2011 đến năm 2013.

❖ **Kiểm soát rủi ro chuyển tiền:** theo các báo cáo đánh giá hàng tháng, hàng quý cũng như các đợt kiểm tra định kỳ hàng năm thực hiện tại chi nhánh thì công tác kiểm soát rủi ro hoạt động CTQT thực hiện tốt, không phát hiện một trường hợp sai sót nào.

❖ **Chất lượng dịch vụ:** Tất cả các đợt khảo sát trong các năm 2011-2013, khách hàng tương đối hài lòng về chất lượng sản phẩm dịch vụ của VietinBank Đà Nẵng. Tuy nhiên, việc khảo sát chỉ đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với hoạt động nghiệp vụ chung của VietinBank Đà Nẵng chứ chưa thực hiện đánh giá riêng đối với dịch vụ CTQT.

♦ **Thực hiện khảo sát thực tế khách hàng sử dụng dịch vụ CTQT tại VietinBank Đà Nẵng để đánh giá chất lượng dịch vụ**

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

2.3.1. Những thành công

- Chi nhánh đã tạo được uy tín trong hoạt động TTQT nói chung và CTQT nói riêng đối với các ngân hàng đại lý trên toàn thế giới, đã

góp phần tạo dựng thương hiệu và hình ảnh của VietinBank trên trường quốc tế ngày càng vững chắc.

- VietinBank có mạng lưới rộng khắp toàn quốc có quan hệ với trên 900 đối tác là ngân hàng đại lý và công ty chuyển tiền nhanh trên toàn cầu tại hơn 90 quốc gia và vùng lãnh thổ trên toàn thế giới đã đem lại lợi ích cho khách hàng đồng thời tiết kiệm được chi phí cho Chi nhánh trong hoạt động kinh doanh.

- Cơ sở vật chất, hạ tầng phục vụ cho hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng tương đối tốt đem lại sự hài lòng cho khách hàng trong quá trình giao dịch cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ CTQT tại VietinBank Đà Nẵng.

2.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân

a. Những hạn chế

- Hoạt động quảng bá, tiếp thị dịch vụ CTQT của Ngân hàng chưa thực sự phát huy hiệu quả.

- Chưa có sự linh hoạt trong việc áp dụng biểu phí dịch vụ CTQT.

- Khách hàng sử dụng dịch vụ CTQT tại Chi nhánh chưa đa dạng, chủ yếu vẫn là XNK hàng hóa dịch vụ, du học và kiều hối.

- Quy trình nghiệp vụ CTQT chưa phân định rõ, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận, luồng luân chuyển và thời gian xử lý hồ sơ tối đa tại từng bộ phận dẫn đến thời gian giao dịch kéo dài gây chậm trễ thanh toán cho khách hàng.

- Chưa có chương trình phần mềm theo dõi bóc tách dữ liệu về phí, doanh số, số lượng giao dịch CTQT theo cán bộ, khách hàng.

- Chất lượng dịch vụ CTQT chưa cao.

b. Nguyên nhân

❖ Nguyên nhân bên ngoài

- Tình hình chung của nền kinh tế, thị trường tài chính, tiền tệ

- Môi trường pháp lý

- Môi trường cạnh tranh

❖ **Nguyên nhân bên trong**

- Hoạt động quảng bá, tiếp thị dịch vụ của Ngân hàng:

+ Chưa xây dựng chương trình quảng bá, tiếp thị dịch vụ CTQT riêng biệt tại Chi nhánh mà chủ yếu phụ thuộc nhiều vào chủ trương, chính sách và các chương trình hỗ trợ chung của Hội sở chính, chưa tạo ra bước đột phá mới.

+ Hội sở chính cũng như chi nhánh chưa có chương trình quảng bá, tiếp thị riêng biệt cho sản phẩm dịch vụ CTQT.

+ Chi nhánh chưa chủ động giới thiệu, tiếp thị các dịch vụ CTQT đến khách hàng.

+ Chưa tạo dựng được thương hiệu riêng của mình trong hoạt động CTQT.

- Việc phát triển các sản phẩm dịch vụ có liên quan đến công tác hỗ trợ CTQT như tín dụng (tài trợ XNK, cho vay du học, xuất khẩu lao động,...), mua bán ngoại tệ chưa đáp ứng với tình hình cạnh tranh gay gắt giữa các NHTM.

- Cơ chế phân giao kế hoạch: Chi nhánh chưa thực hiện phân giao kế hoạch riêng về doanh số, phí CTQT mà giao chỉ tiêu chung về thu phí dịch vụ thanh toán đến từng cán bộ khách hàng.

- Chưa có cơ chế động viên khen thưởng cho các cán bộ để khuyến khích cán bộ trực tiếp cũng như cán bộ ở các bộ phận khác bán chéo sản phẩm dịch vụ TTQT nói chung, dịch vụ CTQT nói riêng.

- Số cán bộ thực hiện CTQT của chi nhánh còn khá non trẻ, bên cạnh sự năng động thì cán bộ trẻ chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc xử lý các tình huống phát sinh giao dịch phức tạp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

3.1.1. Định hướng chiến lược hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

Với mục tiêu xây dựng Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam đến năm 2020 phát triển thành tập đoàn đầu tư tài chính ngân hàng đa năng trên cơ sở áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất, tiêu chuẩn hóa các dịch vụ, quản trị ngân hàng và quản trị nguồn nhân lực hướng tới mục tiêu trở thành tập đoàn tài chính hàng đầu Việt Nam.

3.1.2. Định hướng chiến lược hoạt động kinh doanh của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng năm 2014

Trên cơ sở phương hướng chỉ đạo của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam và giao kế hoạch trong năm 2014, VietinBank Đà Nẵng tập trung thực hiện các mục tiêu chủ yếu sau đây:

- Nguồn vốn huy động: 2.800 tỷ đồng
- Dự nợ cho vay tổ chức kinh tế: 3.000 tỷ đồng
- Nợ xấu: dưới 2%/tổng dự nợ
- Thu dịch vụ ngân hàng: 27,945 tỷ đồng
- Thu hồi nợ xử lý rủi ro: 252,429 tỷ đồng
- Lợi nhuận: 309,578 tỷ đồng, trong đó lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh 55,643 tỷ đồng, thu nợ xử lý rủi ro 252,429 tỷ đồng, hoàn dự quỹ dự phòng rủi ro cụ thể là 1,506 tỷ đồng.

3.1.3. Định hướng hoàn thiện hoạt động chuyển tiền quốc tế của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công Thương Đà Nẵng năm 2014

- Làm tốt chính sách khách hàng, giữ gìn quan hệ với khách hàng truyền thống, bên cạnh đó cần tăng cường hoạt động marketing nhằm thu hút nhiều hơn nữa những khách hàng tiềm năng, chủ động tiếp cận các khách hàng lớn.

- Phối hợp với nhiều hoạt động trong ngân hàng tạo điều kiện cho hoạt động CTQT diễn ra nhịp nhàng đạt hiệu quả.

- Thực hiện sử dụng tốt công nghệ và mạng tin học mới nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

- Đào tạo và bổ sung đội ngũ cán bộ nghiệp vụ CTQT.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ CTQT nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng và phong phú của khách hàng trong và ngoài nước.

- Mở rộng phạm vi cung ứng dịch vụ thông qua hình thức thực hiện các chính sách ưu đãi và nói lòng các quy định đối với doanh nghiệp tham gia sử dụng dịch vụ TTQT nói chung và CTQT nói riêng.

- Tổ chức và triển khai tốt các hoạt động tiếp thị, nâng cao tính cạnh tranh với bên ngoài đồng thời đảm bảo tính thống nhất và sự phối hợp chặt chẽ trong ngân hàng.

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG ĐÀ NẴNG

3.2.1. Hoàn thiện chính sách khách hàng

a. Vận dụng chính sách khách hàng phù hợp đối với từng nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế hiện tại

Xây dựng chiến lược khách hàng hợp lý linh hoạt, cần phải dựa trên nhu cầu, mong muốn và cách thức sử dụng dịch vụ của khách hàng để đưa ra chiến lược đúng đắn, cụ thể. Để xác định được điều đó, trước tiên phải phân loại khách hàng để tìm hiểu và thu thập đầy đủ

thông tin về từng đối tượng khách hàng. Việc phân loại khách hàng phải được thực hiện thường xuyên, liên tục nhằm đảm bảo quyền lợi, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng cũng như giúp ngân hàng thực hiện được mục tiêu của mình.

- Phân loại khách hàng theo thời gian quan hệ của khách hàng nhằm tri ân khách hàng và thể hiện sự đánh giá cao lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

- Phân loại khách hàng theo doanh số TTQT và CTQT nhằm khuyến khích khách hàng gia tăng sử dụng dịch vụ CTQT tại ngân hàng.

- Phân loại khách hàng theo đặc điểm ngành nghề kinh doanh chính.

- Phân loại khách hàng theo phương thức tính điểm và tích lũy điểm theo doanh số CTQT trong quá trình giao dịch để nâng hạng khách hàng.

Trên cơ sở phân loại khách hàng, ngân hàng xây dựng chiến lược cho từng nhóm khách hàng cụ thể như:

- Nhóm khách hàng VIP
- Nhóm khách hàng quan trọng
- Nhóm khách hàng thân thiết
- Nhóm khách hàng thông thường

Định kỳ hàng quý, 6 tháng hoặc 1 năm thực hiện việc đánh giá phân loại khách hàng nhằm điều chỉnh lại nhóm khách hàng và có chính sách phù hợp để kịp thời tri ân khách hàng, tránh bỏ sót khách hàng tiềm năng và bị ngân hàng khác chào mời lôi kéo khách hàng bằng các chính sách ưu đãi hấp dẫn hơn.

b. Chính sách đối với khách hàng mới

Nghiên cứu và xây dựng chính sách đối với khách hàng mới bắt đầu sử dụng dịch vụ CTQT tại ngân hàng, có thể là giảm tỷ lệ % phí dịch vụ, tỷ giá, lãi suất trong thời gian đầu giao dịch (1, 2 tháng đầu), hoặc tích điểm theo món, hoặc lũy kế doanh số CTQT,...nhằm thu hút khách hàng mới và gia tăng tần suất sử dụng dịch vụ của khách hàng.

c. Chính sách chăm sóc khách hàng

Đa dạng các hình thức chăm sóc khách hàng theo phân loại khách hàng.

3.2.2. Nâng cao chất lượng dịch vụ chuyển tiền quốc tế

- Xây dựng lại quy trình phối hợp nội bộ quy định cụ thể về trách nhiệm của các bộ phận, luồng luân chuyển và thời gian xử lý hồ sơ tối đa tại từng bộ phận khi khách hàng phát sinh mua bán ngoại tệ trong hoạt động CTQT nhằm đảm bảo an toàn và tốc độ thanh toán nhanh cho khách hàng.

- Thường xuyên nghiên cứu, cập nhật các quy định của NHNN, ngành, VietinBank để kịp thời điều chỉnh hoặc kiến nghị điều chỉnh nhằm đơn giản hóa thủ tục, quy trình phục vụ khách hàng.

- Ban hành những hướng dẫn cụ thể cho từng mục đích chuyển tiền, đặc biệt là đối với thanh toán dịch vụ doanh nghiệp thì cần phải chi tiết, cụ thể và tuân thủ pháp lệnh ngoại hối của nhà nước.

- Chủ động tích cực rút ngắn thời gian xử lý giao dịch trong từng khâu và thời gian luân chuyển chứng từ giữa các bộ phận trong quá trình phối hợp giữa các phòng nghiệp vụ liên quan tránh khách hàng chờ đợi quá lâu.

- Xây dựng môi trường văn hóa kinh doanh

- Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động quảng bá, tiếp thị dịch vụ chuyển tiền quốc tế

- Thông qua hoạt động quảng bá tiếp thị ngân hàng cũng có thể giới thiệu và kích thích khách hàng sử dụng các sản phẩm mới của ngân hàng, củng cố và tạo được hình ảnh tốt đẹp đối với các ngân hàng khác và khách hàng.

- Thái độ, phong cách giao tiếp chính là nghệ thuật lôi kéo khách hàng giữ chân khách hàng.

- Ngân hàng có thể áp dụng nhiều hình thức tiếp thị khác nhau.

- Tăng cường hoạt động tương tác giữa ngân hàng với khách hàng để kịp thời nắm bắt thông tin, tình hình hoạt động kinh doanh của khách hàng, sự thay đổi nhu cầu của khách hàng.

- Tăng cường truyền thông nội bộ về sản phẩm dịch vụ thông qua email nội bộ để cung cấp, giới thiệu thông tin đầy đủ đến nhân viên ngân hàng, góp phần tạo thêm kênh truyền thông chất lượng, hiệu quả đến khách hàng.

3.2.4. Vận dụng linh hoạt, đồng bộ chính sách giá dịch vụ

Cần triển khai, vận dụng linh hoạt và đồng bộ các chính sách lãi suất, phí, tỷ giá của VietinBank Việt Nam nhằm đẩy mạnh hoạt động CTQT, cụ thể:

- Linh hoạt theo khách hàng
- Đồng bộ đối với sản phẩm trọn gói
- Thường xuyên thực hiện nghiên cứu các đối thủ cạnh tranh, so sánh các chính sách lãi suất, tỷ giá, phí dịch vụ của ngân hàng mình so với các ngân hàng khác trên địa bàn, xác định những điểm mạnh, điểm yếu của dịch vụ CTQT.

3.2.5. Triển khai các sản phẩm dịch vụ hỗ trợ liên quan đến hoạt động chuyển tiền quốc tế

- Tiếp tục đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ hiện có như chứng minh năng lực tài chính, cho vay xuất nhập khẩu, du học, xuất khẩu lao động, kinh doanh ngoại tệ,...

- Đa dạng hóa sản phẩm huy động vốn

- Bổ sung dịch vụ tư vấn khách hàng

3.2.6. Đổi mới cơ chế giao kế hoạch cũng như động viên khen thưởng trong hoạt động chuyển tiền quốc tế

- Chủ động nghiên cứu đề xuất Hội sở chính VietinBank trong việc phân giao kế hoạch về chỉ tiêu thu phí dịch vụ nói chung, dịch vụ CTQT nói riêng đến các cán bộ khách hàng.

- Xây dựng cơ chế thi đua, khen thưởng cho các cá nhân có

thành tích tốt, khuyến khích cán bộ ở các bộ phận tại ngân hàng.

- Quan tâm đến chế độ lương, thưởng hợp lý.

- Phát động các chương trình thi đua dịch vụ CTQT cho các cán bộ tại chi nhánh để đẩy mạnh dịch vụ.

- Cần quan tâm bồi dưỡng đạo đức nghề nghiệp cho nhân viên.

3.2.7. Tiếp tục hoàn thiện công tác kiểm soát rủi ro trong hoạt động chuyển tiền quốc tế

- Ban Lãnh đạo phải thường xuyên kiểm tra, kiểm soát việc chấp hành quy chế, quy trình CTQT, phát hiện các sai sót trong xử lý quy trình nghiệp vụ nhằm hạn chế rủi ro xảy ra.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, từ cán bộ trực tiếp, cán bộ kiểm tra - kiểm soát, cán bộ quản lý cần được đào tạo toàn diện các mặt nghiệp vụ, am hiểu lĩnh vực CTQT.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ của Chi nhánh. Công tác kiểm tra nội bộ cần thực hiện theo quy định hoặc đột xuất.

- Thực hiện tốt công tác dự báo về nhu cầu thanh toán, diễn biến tình hình kinh tế chính trị trong nước và nước bạn để tránh rủi ro trong thanh toán.

- Thực hiện thu thập thông tin về bạn hàng của khách hàng thông qua các kênh thông tin như tham tán thương mại, ngân hàng đại lý.

- Đầu tư công nghệ nhằm tăng cường an ninh cho hệ thống tài chính ngân hàng.

- Ứng dụng khoa học công nghệ nhằm xây dựng, nâng cấp các chương trình phần mềm hỗ trợ tác nghiệp cho cán bộ CTQT.

3.2.8. Nâng cao năng lực, trình độ cho cán bộ chuyển tiền quốc tế

- Đào tạo bồi dưỡng, cập nhật kiến thức theo cơ chế thị trường cho nguồn cán bộ TTQT hiện có nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng phức tạp và chịu áp lực cạnh tranh ngày càng lớn của môi trường kinh doanh.

- Từng bước hoạch định, tiêu chuẩn hóa và rà soát sắp xếp lại cán bộ công tác TTQT nói chung và CTQT nói riêng.

- Tổ chức đào tạo các khóa học ngắn hạn và dài hạn chuyên sâu cho cán bộ về nghiệp vụ CTQT để nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn, kiến thức pháp luật, đạo đức nghề nghiệp và ý thức phòng ngừa rủi ro.

- Chi nhánh phải thường xuyên kiểm tra, đánh giá trình độ cán bộ để thực hiện đào tạo và đào tạo lại nhằm nâng cao trình độ chuyên môn, năng lực cho cán bộ làm công tác CTQT.

- Đa dạng hóa phương thức đào tạo, quan tâm thích đáng đến hình thức đào tạo trực tuyến, đào tạo từ xa nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của người học về kiến thức, không gian và thời gian.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ, bộ ngành liên quan

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

3.3.3. Đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

a. Hoàn thiện và đổi mới công nghệ ngân hàng

b. Về việc quản lý và hỗ trợ tức nghiệp chuyển tiền quốc tế cho Chi nhánh

c. Hỗ trợ chi nhánh tìm kiếm khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển tiền quốc tế

d. Xây dựng cơ chế phân giao kế hoạch, cơ chế động lực hợp lý trong hoạt động chuyển tiền quốc tế

e. Quan tâm thường xuyên đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam

f. Mở rộng mạng lưới ngân hàng đại lý ở nước ngoài

KẾT LUẬN

Hoạt động ngoại thương nói riêng và kinh tế đối ngoại nói chung ngày càng có vị trí đặc biệt quan trọng trong chiến lược đổi mới và phát triển toàn diện nền kinh tế xã hội của nước ta. Sự phát triển của các mối quan hệ kinh tế quốc tế đòi hỏi hoạt động thanh toán quốc tế cũng phải không ngừng được hoàn thiện để đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày một đa dạng và phong phú hơn. Như một mắc xích không thể thiếu trong sợi dây chuyền của hoạt động kinh tế đối ngoại, chuyển tiền là phương thức thanh toán quốc tế ra đời rất sớm, là khâu kết thúc của bất kỳ hoạt động thanh toán quốc tế nào để khép kín một chu trình giao dịch mua bán hàng hóa hay dịch vụ.

Trên cơ sở vận dụng các phương pháp nghiên cứu, bám sát mục tiêu, phạm vi và đối tượng nghiên cứu, luận văn đã hoàn thành các nhiệm vụ sau:

- Nghiên cứu một cách có hệ thống những lý luận cơ bản về hoạt động CTQT của NHTM.

- Phân tích thực trạng hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng giai đoạn 2011-2013, qua đó đánh giá các kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế đó.

- Trên cơ sở đánh giá thực trạng hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng, luận văn đã đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện hoạt động CTQT tại VietinBank Đà Nẵng trong thời gian tới.

Do thời gian và khả năng nghiên cứu hạn chế, luận văn không tránh khỏi những khiếm khuyết nhất định. Vì vậy, tác giả rất mong nhận được sự đóng góp của các nhà khoa học, các đồng nghiệp và tất cả những ai quan tâm đến đề tài này để luận văn được hoàn thiện hơn.