

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM

• TS. Vũ Văn Thực^(*)

Tóm tắt

Khi thị trường tín dụng ngày càng thu hẹp, nghiệp vụ tín dụng có nhiều rủi ro cho các ngân hàng thương mại, phát triển mảng dịch vụ ngân hàng khác, trong đó có dịch vụ thanh toán quốc tế là một bước đi được nhiều ngân hàng thương mại hướng đến. Là một ngân hàng thương mại nhà nước có tiềm lực tài chính mạnh, hệ thống công nghệ hiện đại và có truyền thống lâu đời trong hoạt động thanh toán quốc tế đang là những lợi thế lớn để Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) phát triển mảng dịch vụ này. Mục tiêu của nghiên cứu này là đánh giá khái quát thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank trong giai đoạn vừa qua, đồng thời đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ này trong thời gian tới.

Từ khoá: thanh toán quốc tế, Agribank, dịch vụ, thực trạng, giải pháp.

1. Đặt vấn đề

Ngày nay, dịch vụ thanh toán quốc tế ngày càng được các ngân hàng thương mại chú trọng bởi những đóng góp to lớn mà nó mang lại; Dịch vụ thanh toán quốc tế giúp ngân hàng đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng về các dịch vụ tài chính, gia tăng lợi nhuận, phân tán rủi ro, cũng như gia tăng vị thế, uy tín của mình. Ngoài ra, dịch vụ thanh toán quốc tế còn hỗ trợ và bổ sung cho các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng cùng phát triển. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam có bề dày truyền thống, tiềm lực tài chính mạnh, hệ thống công nghệ hiện đại và có quan hệ đại lý với hầu hết các ngân hàng lớn trên thế giới đang là những lợi thế lớn để Agribank phát triển mảng dịch vụ này. Những năm qua, thấy được tầm quan trọng của dịch vụ thanh toán quốc tế, Agribank đã chú trọng đầu tư phát triển dịch vụ này, qua đó đã gặt hái được một số thành quả đáng khích lệ. Tuy có bước phát triển, song khách quan mà nói, dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank vẫn chưa khai thác hết tiềm năng, lợi thế vốn có của nó, sự nghèo nàn về dịch vụ, chất lượng dịch vụ chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nguồn nhân lực chất lượng cao cho hoạt động thanh toán quốc tế còn hạn chế... đang là những rào cản ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank.

Do đó, tìm ra giải pháp nhằm phát triển mảng dịch vụ này đang là vấn đề cấp thiết đối với Agribank trong giai đoạn hiện nay.

2. Cơ sở lý luận

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

Một số phương thức thanh toán quốc tế chủ yếu của ngân hàng thương mại:

Phương thức thanh toán chuyển tiền (Remittance): chuyển tiền là phương thức thanh toán, trong đó khách hàng (người chuyển tiền) yêu cầu ngân hàng phục vụ mình chuyển một số tiền nhất định cho một người khác (người hưởng lợi) theo một địa chỉ nhất định và trong một thời gian nhất định [2].

Phương thức thanh toán nhờ thu (Collection of payment): nhờ thu là một phương thức thanh toán mà người bán (người xuất khẩu) sau khi hoàn thành xong nghĩa vụ giao hàng hoặc cung ứng một dịch vụ cho khách hàng tiến hành ủy thác cho ngân hàng phục vụ mình xuất trình bộ chứng từ thanh toán (hối phiếu và các chứng từ gửi hàng) thông qua ngân hàng chi nhánh nhờ thu của người mua (người nhập khẩu) ở nước ngoài để được thanh toán, chấp nhận hối phiếu hay chấp nhận các điều kiện và điều khoản khác... [2].

Phương thức thanh toán tín dụng chứng từ (L/C-Letter of credit): phương thức tín dụng chứng

^(*) Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Tân Bình.

từ là một sự thỏa thuận mà trong đó một ngân hàng (ngân hàng mở thư tín dụng) đáp ứng những yêu cầu của khách hàng (người xin mở thư tín dụng) cam kết hay cho phép ngân hàng khác chi trả hoặc chấp thuận những yêu cầu của người hưởng lợi thư tín dụng khi những điều khoản hay điều kiện quy định trong thư tín dụng được thực hiện đúng và đầy đủ [2].

Phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế: theo Từ điển tiếng Việt năm 1994 của Nhà xuất bản Khoa học Xã hội, Trung tâm từ điển học Hà Nội - Việt Nam, trang 743 ghi: “Phát triển là biến đổi hoặc làm cho biến đổi từ ít đến nhiều, hẹp đến rộng, thấp đến cao, đơn giản đến phức tạp, ví dụ: phát triển văn hóa, phát triển nhảy vọt...”.

Trong bài viết, phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế được hiểu theo nghĩa: việc gia tăng về số lượng khách hàng, số lượng giao dịch, phí dịch vụ, thị phần, cũng như đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế.

3. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank

Bảng 1. Doanh số thanh toán xuất nhập khẩu (2012 - 2014)

STT	Chỉ tiêu	2012	2013	Tăng, giảm so 2012 (+/-)	Tăng, giảm so 2012 (%)	2014	Tăng, giảm so 2013 (+/-)	Tăng, giảm so 2013 (%)
1	Doanh số xuất khẩu	3.869	4.449	580	15	4.638	189	4,25
2	Doanh số nhập khẩu	3.865	3.340	(525)	(13,6)	3.497	157	4,7
Tổng cộng		7.734	7.789	55	0,7	8.135	346	4,44

Đơn vị tính: triệu USD

Bảng 1 cho thấy, mặc dù nền kinh tế trong và ngoài nước chưa hồi phục, bên cạnh đó sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt hơn, song doanh số thanh toán xuất nhập khẩu tại Agribank vẫn có bước tăng trưởng khá, cụ thể: tổng doanh số xuất nhập khẩu năm 2013 là 7.789 triệu USD, tăng 55 triệu USD so với năm 2012, tỷ lệ tăng 0,7%, trong đó: doanh số xuất khẩu đạt 4.449 triệu USD, tăng 580 triệu USD so với năm 2012, tỷ lệ tăng 15%; doanh số thanh toán nhập khẩu năm 2013 đạt 3.340 triệu USD, giảm 525 triệu USD so với năm 2012, tỷ lệ giảm 13,6%. Năm 2014, tổng doanh số thanh toán xuất nhập khẩu là 8.135 triệu

3.1. Quan hệ tài khoản Nostro, Vostro và quan hệ đại lý

Những năm vừa qua, Agribank đã tích cực chia sẻ thông tin, minh bạch hóa thông tin về tài chính cũng như thực hiện tốt các quy định về chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố. Bên cạnh đó, các quy định đặt ra của ngân hàng đại lý đã được Agribank đáp ứng một cách đầy đủ, kịp thời, do đó đã ngày càng mở rộng quan hệ đại lý đối với hệ thống các ngân hàng lớn, có uy tín trên thế giới. Tính đến cuối năm 2014, Agribank đã có quan hệ đại lý với 966 ngân hàng tại 92 quốc gia và vùng lãnh thổ, duy trì 45 tài khoản Nostro và 20 tài khoản Vostro [6]. Số liệu trên cho thấy thương hiệu Agribank ngày càng được củng cố và nâng cao vị thế của mình đối với các đối tác nước ngoài, đây là một trong những lợi thế lớn để Agribank mở rộng và phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế.

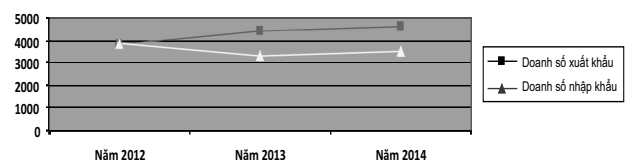
3.2. Doanh số thanh toán quốc tế

Thực tế cho thấy, hoạt động thanh toán quốc tế tại Agribank đã có bước phát triển khá trong những năm qua, điều đó thể hiện qua doanh số thanh toán xuất nhập khẩu có bước tăng trưởng khá qua các năm (Bảng 1).

Nguồn: Agribank [4]

USD, tăng so với năm 2013 là 346 triệu USD, tỷ lệ tăng 4,44%, trong đó: doanh số thanh toán xuất khẩu năm 2014 đạt 4.638 triệu USD, tăng so với năm 2013 là 189 triệu USD, tỷ lệ tăng 4,25%, doanh số thanh toán nhập khẩu đạt 3.497 triệu USD, tăng 157 triệu USD so với năm 2013, tỷ lệ tăng 4,7%.

Đơn vị: triệu USD



Biểu đồ 1. Doanh số thanh toán xuất nhập khẩu (2012-2014)

3.3. Số món giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu

Số món giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu tăng khá trong giai đoạn 2012-2014, điều đó cho

Bảng 2. Số món giao dịch thanh toán xuất, nhập khẩu (Giai đoạn 2012 - 2014)

Đơn vị: món

STT	Chỉ tiêu	2012	2013	Tăng, giảm so 2012 (+/-)	Tăng, giảm so 2012 (%)	2014	Tăng, giảm so 2013 (+/-)	Tăng, giảm so 2014 (%)
1	Xuất khẩu	258.332	261.150	2.818	(1,1)	317.858	56.708	21,7
2	Nhập khẩu	56.734	55.873	(861)	(1,52)	62.812	6.939	12,4
Tổng cộng		315.066	317.023	1.957	0,62	380.670	63.647	20,1

Bảng 2 cho thấy, số món giao dịch thanh toán xuất nhập khẩu giai đoạn 2012-2014 tăng trưởng khá, cụ thể: tổng số giao dịch năm 2013 là 317.023 món, tăng 1.957 món so với năm 2012, tỷ lệ tăng 0,62%, trong đó: số món giao dịch hàng xuất là 261.150 món, tăng 2.818 món so với năm 2012, tỷ lệ tăng 1,1%; số món giao dịch hàng nhập là 55.873 món, giảm 861 món so với năm 2012, tỷ lệ giảm 1,52%. Năm 2014, tổng số món giao dịch xuất nhập khẩu là 380.670 món, tăng so với năm 2013 là 63.647 món, tỷ lệ tăng 20,1%, trong đó số món giao dịch hàng xuất là

Bảng 3. Doanh số mua bán ngoại tệ (2012 - 2014)

Đơn vị: triệu USD

STT	Chỉ tiêu	2012	2013	Tăng, giảm so 2012 (+/-)	Tăng, giảm so 2012 (%)	2014	Tăng, giảm so 2013 (+/-)	Tăng, giảm so 2014 (%)
1	Doanh số mua	7.383	8.195,45	812,45	11	6.601,95	(1.593,5)	(19,5)
2	Doanh số bán	7.346	8.083,5	737,5	10,04	6.616,55	(1.466,95)	(18,1)
Tổng cộng		14.729	16.278,95	1.549,95	10,52	13.218,5	(3.060,45)	(18,8)

Bảng 3 cho thấy, doanh số mua bán ngoại tệ năm 2013 tăng khá cao, cụ thể: tổng doanh số mua bán ngoại tệ năm 2013 là 16.278,95 triệu USD, tăng so với năm 2012 là 1.549,95 triệu USD, tỷ lệ tăng 10,52%, trong đó: doanh số mua ngoại tệ là 8.195,45 triệu USD, tăng so với năm 2012 là 812,45 triệu USD, tỷ lệ tăng 11%; doanh số bán ngoại tệ là 8.083,5 triệu USD, tăng 737,5 triệu USD, tỷ lệ tăng 10,04%. Năm 2014, tổng doanh số mua bán ngoại tệ là 13.218,5 triệu USD, giảm 3.060,45 triệu USD so với năm 2013, tỷ lệ giảm 18,8%, trong đó: doanh số mua ngoại tệ là 6.601,95 triệu

thấy hoạt động thanh toán xuất nhập khẩu của Agribank ngày càng được nhiều khách hàng tin tưởng, tín nhiệm (Bảng 2).

317.858 món, tăng so với năm 2013 là 56.708 món, tỷ lệ tăng 21,7% và số món giao dịch hàng nhập là 62.812 món, tăng 6.939 món so với năm 2013, tỷ lệ tăng 12,4%.

3.4. Doanh số mua bán ngoại tệ

Nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu ngoại tệ của khách hàng, cũng như tạo uy tín, vị thế của Agribank đối với khách hàng, thời gian qua Agribank đã ngày càng chú trọng đến việc mua, bán ngoại tệ; giai đoạn 2012-2014, doanh số mua bán ngoại tệ tăng năm 2013, song năm 2014 có xu hướng giảm xuống (Bảng 3).

USD, giảm 1.593,5 triệu USD so với năm 2013, tỷ lệ giảm 19,5%; doanh số bán ngoại tệ là 6.616,55 triệu USD, giảm 1.466,95 triệu USD so với năm 2013, tỷ lệ giảm 18,1%.

3.5. Thu nhập từ dịch vụ thanh toán quốc tế

Kết quả thu dịch vụ phi tín dụng nói chung, dịch vụ thanh toán quốc tế nói riêng tăng trưởng khá trong giai đoạn 2012-2014; Nguồn thu nhập từ hoạt động này tăng và chiếm tỷ trọng khá trong cơ cấu thu nhập từ hoạt động phi tín dụng (Bảng 4).

Bảng 4. Kết quả thu dịch vụ phi tín dụng của Agribank giai đoạn 2012-2014

Đơn vị: tỷ đồng

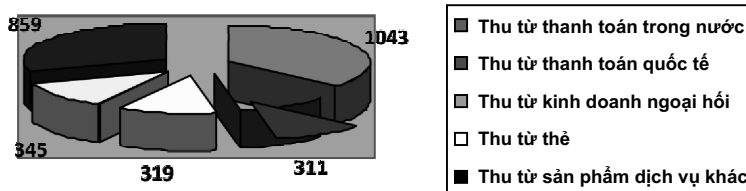
STT	Chỉ tiêu	2012	2013	Tăng, giảm so 2012 (+/-)	Tăng, giảm so 2012 (%)	2014	Tăng, giảm so 2013 (+/-)	Tăng, giảm so 2014 (%)
1	Thu từ DV thanh toán trong nước	855	949	94	11	1.043	94	9,9
2	Thu từ DV thanh toán quốc tế	271	280	9	3,3	311	31	11,1
3	Thu từ DV kinh doanh ngoại hối	329	320	(9)	(2,73)	319	(1)	-0,3
4	Thu từ DV thẻ	185	236	51	27,6	345	109	46,3
5	Thu từ DV khác	528	620	92	17,4	859	239	38,5
Tổng cộng		2.168	2.405	237	11	2.877	472	19,6

Nguồn: Agribank [3]

Bảng 4 cho thấy, nguồn thu phí dịch vụ của các dịch vụ phi tín dụng nói chung, dịch vụ thanh toán quốc tế nói riêng có sự tăng trưởng khá trong giai đoạn 2012-2014, qua đó góp phần gia tăng lợi nhuận, củng cố và phát triển khách hàng cũng như củng cố uy tín và

gia tăng vị thế của Agribank trên thị trường trong nước và quốc tế, cụ thể: năm 2013, tổng nguồn thu phí dịch vụ phi tín dụng là 2.405 tỷ đồng, tăng 237 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 11%, trong đó: thu từ dịch vụ thanh toán trong nước 949 tỷ đồng, tăng 94 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 11%; thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế 280 tỷ đồng, tăng 9 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 3,3%; thu từ dịch vụ kinh doanh ngoại hối giảm 9 tỷ đồng, tỷ lệ giảm 2,73% so với năm 2012; thu từ dịch vụ thẻ 236 tỷ đồng, tăng 51 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 27,6% và thu từ dịch vụ khác 620 tỷ đồng, tăng 92 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 17,4%. Năm 2014, tổng nguồn thu phí dịch vụ phi tín dụng là 2.877 tỷ đồng, tăng 472 tỷ đồng so với năm 2013, tỷ lệ tăng 19,6%, trong đó: thu từ dịch vụ thanh toán trong nước 1.043 tỷ đồng, tăng 94 tỷ đồng so với năm 2013, tỷ lệ tăng 9,9%; thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế 311 tỷ đồng, tăng 31 tỷ đồng so với năm 2013, tỷ lệ tăng 11,1%; thu từ dịch vụ kinh doanh ngoại hối giảm 1 tỷ đồng, tỷ lệ giảm 0,3% so với năm 2013; thu từ dịch vụ thẻ 345 tỷ đồng, tăng 109 tỷ đồng so với năm 2013, tỷ lệ tăng 46,3% và thu từ dịch vụ khác 859 tỷ đồng, tăng 239 tỷ đồng so với năm 2012, tỷ lệ tăng 38,5%.

Đơn vị: tỷ đồng

**Biểu đồ 2. Nguồn thu từ các dịch vụ phi tín dụng**

4. Đánh giá kết quả hoạt động thanh toán quốc tế tại Agribank

4.1. Những thành quả đạt được

- Về quản trị điều hành: hoạt động dịch vụ thanh toán quốc tế luôn nhận được sự quan tâm của lãnh đạo Agribank thông qua các nội dung chỉ đạo toàn diện trên nhiều mặt. Việc xây dựng và triển khai các cơ chế như cơ chế kế hoạch, cơ chế khoán, cơ chế khen thưởng, khuyến khích hoạt động thanh toán quốc tế đang dần được hoàn thiện và phát huy hiệu quả, tạo động lực cho các đơn vị trong hệ thống đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế, tăng thu dịch vụ phi tín dụng.

- Nguồn thu từ dịch vụ thanh toán quốc tế là một nguồn thu đáng kể của Agribank, qua đó góp phần nâng cao năng lực tài chính, nâng cao uy tín, vị thế của Agribank ở trong và ngoài nước.

- Hoạt động đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ hoạt động kinh doanh nói chung và phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế nói riêng ngày càng được quan tâm.

4.2. Những mặt còn hạn chế

- Mặc dù doanh thu phí dịch vụ có tăng trưởng nhưng doanh thu và thị phần dịch vụ thanh toán quốc tế vẫn chưa đúng với tiềm năng, lợi thế sẵn có, chưa có bước phát triển đột phá.

- Dịch vụ thanh toán quốc tế ngày càng có nhiều cải thiện, từng bước đáp ứng được nhu cầu khách hàng, tuy nhiên một số dịch vụ tiện ích còn thiếu và kém sức hấp dẫn so với một số ngân hàng khác.

- Nguồn thu từ thanh toán quốc tế tăng đều qua các năm song vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong lợi nhuận của Agribank, chưa tương xứng với tiềm năng và lợi thế của Agribank.

- Thị trường hoạt động thanh toán quốc tế chủ yếu là địa bàn tỉnh, thành phố lớn, các địa bàn khác còn hạn chế nhất định.

- Chưa có chính sách chăm sóc cho từng loại khách hàng, nhất là khách hàng VIP.

- Công tác quảng cáo, giới thiệu dịch vụ thanh toán quốc tế chưa được chú trọng đúng mức.

- Số lượng cũng như chất lượng nguồn nhân lực làm công tác thanh toán quốc tế còn thiếu và yếu so với ngân hàng khác, đặc biệt so với các ngân hàng thương mại nước ngoài thì vẫn còn có khoảng cách nhất định.

4.3. Nguyên nhân hạn chế

4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Nền kinh tế suy thoái trong giai đoạn dài và hồi phục chậm, khiến cho hoạt động xuất nhập khẩu tăng chậm, có ngành thu hẹp lại; thu nhập thực tế và chất lượng cuộc sống của đại bộ phận dân chúng bị ảnh hưởng, dẫn đến việc sử dụng dịch vụ ngân hàng nói chung, dịch vụ thanh toán quốc tế nói riêng cũng bị ảnh hưởng nhất định.

4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

- Chưa xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế một cách bài bản, khoa học, việc phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế còn mang tính tự phát.

- Số lượng, cũng như chất lượng của dịch vụ thanh toán quốc tế phần nào chưa đáp ứng được nhu cầu của người sử dụng dịch vụ.

- Công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị dịch vụ thanh toán quốc tế còn chưa được chú trọng đúng mức, nhiều khách hàng có nhu cầu thanh toán quốc tế chưa biết đến hết dịch vụ thanh toán quốc tế mà Agribank đang cung cấp; thiếu chương trình khuyến mại hấp dẫn dẫn đến quy mô toàn hệ thống. Bên cạnh đó chưa tận dụng hết tiềm năng, lợi thế của đội ngũ cán bộ công nhân viên toàn hệ thống tham gia quảng cáo, giới thiệu dịch vụ thanh toán quốc tế của Agribank.

- Công nghệ thông tin chưa khai thác hết được tính năng, công dụng của hệ thống phần mềm, mặt khác đang còn có khoảng cách nhất định so với một số ngân hàng thương mại khác, đặc biệt là các ngân hàng thương mại ở các nước có nền kinh tế phát triển; hệ thống kênh phân phối chưa đáp ứng mong mỏi của khách hàng; chưa xây dựng được trung tâm chăm sóc khách hàng (call center/contact center), dẫn đến việc giải quyết vướng mắc của khách hàng còn chậm, chưa giải đáp kịp thời những khiếu nại của khách hàng. Việc triển khai một số dự án công nghệ thông tin còn chậm (dự án đa kênh, Internet Banking, Contact-Center) do nhiều nguyên nhân khác nhau, các phần mềm ứng dụng để triển khai một số dịch vụ và kênh phân phối hiện đại đang trong quá trình triển khai và chưa hoàn thiện, vì vậy ảnh hưởng không nhỏ tới việc phát triển, đa dạng hóa dịch vụ thanh toán quốc tế của Agribank.

- Trình độ của một bộ phận đội ngũ cán bộ thanh toán quốc tế chưa đáp ứng yêu cầu phát triển của dịch vụ thanh toán quốc tế. Bên cạnh đó, phong cách giao dịch, cũng như kỹ năng bán hàng của đội ngũ cán bộ công nhân viên còn chưa thực sự chuyên nghiệp, ảnh hưởng trực tiếp đến phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế của Agribank.

- Biểu phí dịch vụ thanh toán quốc tế thiếu tính cạnh tranh, tính linh hoạt chưa cao nên chưa thực sự thu hút được khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế.

- Công tác quản trị điều hành đã có những tiến bộ đáng kể, tuy nhiên chưa thực sự theo kịp với phát triển của nền kinh tế, xã hội; so với một số ngân hàng ở các nước tiên tiến còn có những khoảng cách nhất định.

- Cơ chế chính sách về thanh toán quốc tế của Agribank chưa thực sự đồng bộ, vẫn còn các vướng mắc chấp bảo lãnh nước ngoài, chậm thanh toán, khiếu kiện, từ đó làm giảm uy tín của Agribank đối với khách hàng và đối tác nước ngoài.

- Cơ chế thi đua khen thưởng chưa thực sự đáp ứng được yêu cầu, đôi khi còn mang tính hình thức, chưa tạo ra động lực để khuyến khích các đơn vị thành viên và cá nhân phấn đấu phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế.

5. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank

Một là, giải pháp về quản trị điều hành. Công

tác quản trị điều hành hoạt động thanh toán quốc tế cần quan tâm hơn, để thực hiện điều đó Agribank cần thực hiện một số giải pháp cụ thể như: ngay từ đầu năm, các chi nhánh cần xây dựng kế hoạch chi tiết về hoạt động thanh toán quốc tế, từ đó trụ sở chính tổ chức cho các chi nhánh bảo vệ kế hoạch, việc xây dựng và giao kế hoạch cần thực hiện một cách khoa học, không mang tính hình thức, khi giao kế hoạch nên tính toán đến lợi thế về nhân, vật và tài lực, cũng như môi trường hoạt động của mỗi chi nhánh... trên cơ sở kế hoạch được giao chi nhánh triển khai, giao kế hoạch đến từng đơn vị trực thuộc và người lao động. Có chính sách khuyến khích các chi nhánh hoàn thành, hoàn thành vượt mức kế hoạch về phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế như tăng đơn giá tiền lương đối với mảng dịch vụ này, khen thưởng cho đơn vị hoàn thành, hoàn thành vượt mức kế hoạch. Giao cho các chi nhánh thường xuyên rà soát, đánh giá phí dịch vụ của các đối thủ cạnh tranh, trên cơ sở đó các chi nhánh tự chủ chỉnh sửa, bổ sung và ban hành biểu phí dịch vụ thanh toán quốc tế linh hoạt, cạnh tranh nhằm giữ vững và phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế của Agribank. Giao cho Ban định chế tài chính làm môi để làm việc với các tổng công ty, tập đoàn lớn để ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện với đối tác, có chính sách ưu đãi hỗ trợ nhau trong kinh doanh nói chung, hoạt động thanh toán quốc tế nói riêng.

Hai là, xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế. Để dịch vụ thanh toán quốc tế phát triển bền vững, Agribank cần xây dựng chiến lược phát triển hoạt động thanh toán quốc tế cho riêng mình, để xây dựng chiến lược một cách bài bản, khoa học, Agribank cần phân tích điểm mạnh, điểm yếu của mình về dịch vụ thanh toán quốc tế, phân tích cơ hội và thách thức đặt ra cho Agribank; dự báo tình hình phát triển kinh tế xã hội ở trong và ngoài nước, cũng như nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế của khách hàng. Chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế nên được xây dựng theo hướng “động”, tức là có thể thay đổi, chỉnh sửa cho phù hợp với tình hình kinh tế thế giới và trong nước, nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng; điều kiện, tiềm năng và lợi thế của Agribank, cũng như chiến lược của đối thủ cạnh tranh.

Ba là, đa dạng hoá và nâng cao chất lượng

dịch vụ thanh toán quốc tế. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú, đa dạng của khách hàng, cũng như đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Agribank cần nghiên cứu và cho ra đời nhiều dịch vụ thanh toán quốc tế phù hợp với nhu cầu của khách hàng, nghiên cứu cho ra đời một số dịch vụ thanh toán quốc tế mang tính khác biệt so với các ngân hàng thương mại khác có tiện ích cao, đồng thời phải thường xuyên nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế. Bên cạnh đó, cần tạo ra gói dịch vụ nhằm nâng cao tiện ích cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng nói chung, dịch vụ thanh toán quốc tế nói riêng, từ đó sẽ thu hút được khách hàng nhiều hơn.

Bốn là, tiếp tục hoàn thiện và đổi mới hệ thống công nghệ thông tin. Nhằm đáp ứng tốt hơn cho khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế, cũng như đáp ứng tốt các điều kiện của đối tác thanh toán; Agribank cần đánh giá lại toàn bộ hệ thống máy chủ, hệ thống lưu trữ, hệ thống ứng dụng IPCAS để nghiên cứu phương án, xây dựng đề án tiếp tục nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin hoặc mua sắm mới thay thế đối với những phần mềm, máy móc lạc hậu. Hoàn thiện, nâng cấp và mở rộng hạ tầng trung tâm dữ liệu; xây dựng kho dữ liệu DataWarehouse nhằm đáp ứng nhu cầu khai thác, phân tích dữ liệu, xây dựng phần mềm phục vụ công tác quản lý tới từng dịch vụ và đối tượng khách hàng. Xây dựng chương trình khai thác thông tin tự động về khách hàng, nhóm khách hàng trên IPCAS... để phục vụ công tác phân khúc thị trường, thiết kế sản phẩm thanh toán quốc tế phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.

Năm là, xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng. Xây dựng các tiêu chí để phân loại khách hàng trên cơ sở đó có chính sách chăm sóc khách hàng cho từng đối tượng khách hàng cụ thể. Có chính sách ưu đãi về phí, lãi suất và các ưu đãi khác cho từng nhóm khách hàng đã phân loại. Thường xuyên tổ chức các buổi giao lưu văn nghệ, thể thao, các hoạt động dã ngoại cùng khách hàng để tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng của khách hàng từ đó đưa ra cơ chế, chính sách phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Vào những ngày lễ, tết, sinh nhật, ngày thành lập đơn vị, ngày truyền thống ngành có những món quà thật ý nghĩa để tặng khách hàng, có như vậy sẽ gắn kết dài lâu giữa ngân hàng và khách hàng.

Sáu là, xây dựng biểu phí dịch vụ thanh toán quốc tế hợp lý, cạnh tranh. Nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán quốc tế đến với Agribank, thiết nghĩ Agribank cần nghiên cứu xây dựng biểu phí dịch vụ hợp lý, cạnh tranh so với các ngân hàng khác. Để có thể xây dựng mức phí hợp lý, có khả năng cạnh tranh so với ngân hàng thương mại khác, Agribank nên thành lập một bộ phận chuyên môn chuyên nghiên cứu về phí, lãi suất. Biểu phí hợp lý cần tham khảo của các đối thủ cạnh tranh, tình hình kinh tế xã hội trong và ngoài nước, từng địa bàn, tình hình cung cầu sử dụng dịch vụ... từ đó đưa ra biểu phí thanh toán quốc tế hợp lý, cạnh tranh trong từng thời kỳ, từng đối tượng khách hàng; biểu phí thanh toán quốc tế nên được xây dựng theo hướng “mở”, tức là giao cho các đơn vị thành viên chủ động áp dụng mức phí phù hợp với từng đối tượng khách hàng, khả năng cạnh tranh của các chi nhánh, không nên áp dụng cứng nhắc đối với tất cả các chi nhánh, cũng như tất cả khách hàng.

Bảy là, hoàn thiện cơ chế thi đua, khen thưởng tạo động lực cho phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế. Hoàn thiện qui chế thi đua, khen thưởng, từ đó tạo động lực cho các tổ chức, cá nhân trong toàn hệ thống hăng say phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế; cơ chế khen thưởng phải đúng người, đúng việc, đúng với những đóng góp của các tổ chức, cá nhân mang lại hiệu quả hoạt động cho ngân hàng; việc khen thưởng không nhất thiết phải đến kỳ sơ kết, tổng kết phong trào mới đưa ra bình xét mà cần phải tiến hành thường xuyên, liên tục, có như vậy mới động viên kịp thời cán bộ công nhân viên ra sức thi đua hoàn thành nhiệm vụ. Công tác thi đua, khen thưởng, Agribank nên kết hợp giữa khen thưởng vật chất và tinh thần, tức là luôn có những lời động viên kịp thời đối với cán bộ có thành tích trong phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế; có thể nói, một lời động viên đúng nơi, đúng lúc sẽ có tác dụng tích cực, làm cho người được khen có tâm trạng được tôn trọng, phấn khởi hơn, từ đó sẽ tạo động lực cho đơn vị, cá nhân phấn đấu hoàn thành nhiệm vụ và kết quả công việc sẽ tốt hơn.

Tám là, đẩy mạnh công tác truyền truyền, quảng cáo và giới thiệu dịch vụ thanh toán quốc tế. Nhằm giúp cho khách hàng trong và ngoài nước biết đến dịch vụ thanh toán quốc tế nhiều hơn,

Agribank cần chú trọng hơn đến việc tuyên truyền, quảng cáo giới thiệu dịch vụ này ở trong và ngoài nước; để thực hiện tốt được điều này, Agribank cần nghiên cứu hình thức quảng cáo phù hợp với từng đối tượng khách hàng, phong tục tập quán của các quốc gia cũng như mỗi địa phương khác nhau, chẳng hạn như tại các quốc gia khác hay ở các đô thị thì hình thức quảng cáo trên internet, mạng xã hội, truyền hình vệ tinh... thì sẽ phù hợp, còn ở các vùng ở nông thôn thì không nên sử dụng loại hình quảng cáo này mà nên sử dụng kênh truyền hình, đài phát thanh địa phương hoặc phát tờ rơi thì sẽ phù hợp với điều kiện ở vùng nông thôn hơn. Hình thức quảng cáo phải ấn tượng, bắt mắt, ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp phong tục tập quán của từng quốc gia, từng địa phương; thông qua hoạt động xúc tiến thương mại, hội thảo, hội nghị, xã hội, từ thiện để giới thiệu dịch vụ thanh toán quốc tế tới khách hàng. Đặc biệt, Agribank là một ngân hàng có mạng lưới rộng khắp cả nước, do đó cần tận dụng quảng cáo dịch vụ thanh toán quốc tế thông qua đội ngũ cán bộ nhân viên của mình, thiết nghĩ đây cũng là một kênh quảng cáo, giới thiệu sản phẩm hữu ích, không tốn nhiều chi phí mà hiệu quả mang lại cao.

Chín là, phát triển nguồn nhân lực. Tuyển dụng cán bộ có đạo đức và năng lực chuyên môn làm nghiệp vụ thanh toán quốc tế, cơ chế tuyển dụng phải công khai, minh bạch để thu hút được nhân tài; có chính sách đãi ngộ đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ thanh toán quốc tế như tiền lương, thưởng, tạo cơ hội học tập nghiên cứu để nâng cao trình độ, cho đi du lịch ở trong và ngoài nước, ưu tiên đề bạt bổ nhiệm giữ chức vụ cao hơn. Thường xuyên đào tạo, đào tạo lại đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ thanh toán quốc tế, đưa nhân viên đi học các lớp nghiệp vụ ngắn hạn tại các ngân hàng thương mại nước ngoài có uy tín, đào tạo tại các trường, viện có uy tín ở trong và ngoài nước; xây dựng văn hoá ngân hàng thân thiện; xác định những giá trị văn hóa cốt lõi của ngân hàng mình, tạo ra một phong cách khác biệt cho các nhân viên của Agribank; tổ chức các cuộc thi thanh toán quốc tế cho cán bộ làm nghiệp vụ thanh toán quốc tế để cán bộ làm nghiệp vụ trau dồi và nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ.

Mười là, phát triển mạng lưới và hệ thống đại lý ở nước ngoài. Nhằm tạo điều kiện cho khách

hàng giao dịch và nâng cao tiện ích của dịch vụ, Agribank cần tiếp tục mở rộng mạng lưới ngân hàng đến những nơi có tiềm năng phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế như khu công nghiệp, khu chế xuất, khu thương mại dịch vụ và những địa bàn có nhu cầu chuyển tiền thanh toán cá nhân đi nước ngoài... có như vậy sẽ tạo điều kiện thuận lợi đối với khách hàng giao dịch. Ngoài ra, Agribank cần nghiên cứu phân tích số liệu, thị trường, lợi thế, tiềm năng hợp tác của các đối tác nước ngoài để ký kết thỏa thuận hợp tác toàn diện; tiếp tục mở rộng quan hệ đại lý với các ngân hàng có uy tín trên thế giới tại các quốc gia khác nhau nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, kịp thời, chính xác, an toàn.

Mười một là, tăng cường kiểm tra kiểm soát nội bộ. Nhằm giảm thiểu rủi ro, giữ vững uy tín của Agribank trong thanh toán, cũng như đảm bảo được quyền lợi của khách hàng, Agribank cần tăng cường kiểm tra kiểm soát các mặt của hoạt động thanh toán quốc tế nhằm đảm bảo giao dịch thanh toán theo đúng qui định của pháp luật và thông lệ quốc tế; sửa chữa và rút kinh nghiệm những sai sót sau kiểm tra; xử lý nghiêm các cá

nhân, đơn vị có liên quan cố ý làm trái qui định của pháp luật, của ngành làm ảnh hưởng uy tín của Agribank đối với khách hàng, cũng như đối tác thanh toán nước ngoài.

6. Kết luận

Tiềm năng và lợi thế để phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế ở Việt Nam còn rất lớn, nếu biết tận dụng khai thác hết tiềm năng, lợi thế sẵn có thì tương lai không xa Agribank sẽ trở thành một ngân hàng thương mại có dịch vụ thanh toán quốc tế hàng đầu ở Việt Nam. Trong khuôn khổ bài viết này, tác giả đã trình bày khái quát thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank, trên cơ sở nguyên nhân hạn chế, tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Agribank trong thời gian tới. Hy vọng rằng những giải pháp đã được đề xuất nếu được triển khai, áp dụng đồng bộ thì trong thời gian không xa Agribank sẽ trở thành ngân hàng cung cấp dịch vụ thanh toán quốc tế hàng đầu tại Việt Nam, qua đó góp phần gia tăng lợi nhuận, phân tán rủi ro, cũng như củng cố và gia tăng vị thế của Agribank trên thị trường trong và ngoài nước./.

Tài liệu tham khảo

- [1]. Lê Thị Ngọc Dung (2013), *Phát triển sản phẩm dịch vụ Ngân hàng Thương mại cổ phần công thương Việt Nam Chi nhánh Tiền Giang*, Luận văn Thạc sỹ kinh tế, Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh.
- [2]. Trần Hoàng Ngân, Nguyễn Minh Kiều (2007), *Thanh toán quốc tế*, NXB Thống kê.
- [3]. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (2015), *Báo cáo Tổng kết sản phẩm dịch vụ năm 2014*.
- [4]. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (2012-2014), *Báo cáo kết quả hợp tác quốc tế, kinh doanh ngoại hối, nguồn vốn nước ngoài*.
- [5]. Nguyễn Văn Tiên (2007), *Cẩm nang thanh toán quốc tế bằng L/C*, NXB Thống kê.
- [6]. Võ Thanh Thu (2006), *Kỹ thuật kinh doanh xuất nhập khẩu*, NXB Lao động Xã hội.

DEVELOPING INTERNATIONAL PAYMENT SERVICE AT VIETNAM BANK FOR AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT

Summary

While credit market is getting narrower, and additionally is considered a risky business for commercial banks to develop alternative banking services, in which international payment service is what many commercial banks are interested in. As a state-owned commercial bank with strong financial capacity, modern IT systems and long traditions in international payment activities, Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development (Agribank) possesses great advantages to develop the type of service in discussion. This study is to assess the general status of international payment services at Agribank in the recent period, and propose solutions to develop the services in the future.

Keywords: international payments, Agribank, service, general status, solution.

Ngày nhận bài: 18/9/2015; Ngày nhận lại: 30/10/2015; Ngày duyệt đăng: 2/2/2016.