

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**TẠ THỊ THỦY**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ  
VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế  
Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Bùi Thị Minh Hằng**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan rằng: Số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là hoàn toàn trung thực và chưa được sử dụng để bảo vệ một học vị nào tại Việt Nam.

Tôi xin cam đoan rằng: Mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và mọi thông tin trong luận văn đã được chỉ rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, ngày 25 tháng 12 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Tạ Thị Thủy**

## LỜI CẢM ƠN

Sau ba năm học tập và nghiên cứu từ 2011 đến 2013, tôi đã hoàn thành luận văn thạc sỹ kinh tế với đề tài: “*Phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Thái Nguyên*”. Để có được luận văn này, ngoài sự nỗ lực của bản thân còn có sự hướng dẫn, giúp đỡ và chỉ bảo vô cùng lớn lao từ phía các quý thầy cô của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn sự hướng dẫn của các quý thầy cô đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt thời gian học tập khóa học cao học K8A - Quản lý kinh tế tại trường.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới **TS. Bùi Thị Minh Hằng** - người đã hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn nêu trên.

Nhân đây, tôi cũng xin được gửi lời vô cùng biết ơn tới Ban giám hiệu cũng như các quý thầy cô Phòng quản lý đào tạo sau đại học trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành tốt khóa học này.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp BIDV Thái Nguyên cũng như các quý khách hàng của BIDV Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận văn này.

Mặc dù đã có sự nỗ lực, cố gắng hết sức của bản thân nhưng luận văn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp trân thành từ quý thầy cô và các bạn.

*Thái Nguyên, ngày 25 tháng 12 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Tạ Thị Thủy**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vi
<b>DANH MỤC BẢNG</b> .....	vii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ</b> .....	viii
<b>DANH MỤC SƠ ĐỒ</b> .....	viii
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu .....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	2
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTQT</b> .4	
1.1. Cơ sở lý luận .....	4
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ TTQT .....	4
1.1.2. Vai trò của dịch vụ TTQT đối với NHTM .....	6
1.1.3. Các phương thức chủ yếu của dịch vụ TTQT .....	8
1.1.4. Hệ thống văn bản pháp lý điều chỉnh hoạt động dịch vụ TTQT .....	11
1.1.5. Nội dung phát triển dịch vụ TTQT của NHTM .....	15
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển các dịch vụ TTQT của các NHTM .....	24
1.2. Cơ sở thực tiễn .....	34
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ TTQT của một số ngân hàng trên thế giới .....	34
1.2.2. Chiến lược phát triển cho các NHTM Việt Nam .....	37
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1</b> .....	38
<b>CHƯƠNG 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu .....	39
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu .....	39
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu/thông tin .....	40
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu .....	41

2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	42
<b>CHƯƠNG 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN THÁI NGUYÊN</b> .....	<b>43</b>
3.1. Giới thiệu về BIDV TN.....	43
3.1.1. Giới thiệu chung.....	43
3.1.2. Giới thiệu chi tiết.....	43
3.2. Thực trạng các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển nghiệp vụ TTQT tại BIDV TN.....	48
3.2.1. Kiểm định các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	48
3.2.2. Phân tích thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	58
3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	75
3.3.1. Khái quát về hệ thống các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	76
3.3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN .....	80
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	93
3.4.1. Kết quả đạt được .....	93
3.4.2. Hạn chế.....	94
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3</b> .....	<b>100</b>
<b>CHƯƠNG 4. CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN TỈNH THÁI NGUYÊN</b> .....	<b>101</b>
4.1. Định hướng phát triển hệ thống NHTMVN trong thời gian tới.....	101
4.2. Định hướng phát triển của BIDV .....	102
4.3. Định hướng và nhiệm vụ kinh doanh của BIDV TN .....	103
4.4. Định hướng phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN .....	103
4.5. Các giải pháp phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV Chi nhánh Thái Nguyên ....	104
4.5.1. Tăng cường năng lực quản trị điều hành.....	104
4.5.2. Mở rộng và phát triển các sản phẩm dịch vụ TTQT mới.....	104
4.5.3. Nâng cao số lượng và chất lượng nguồn nhân lực.....	105
4.5.4. Đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng .....	105
4.5.5. Thực hiện tốt chính sách khách hàng.....	106

4.5.6. Phát triển mạng lưới và kênh phân phối .....	106
4.5.7. Đẩy mạnh các hoạt động Marketing .....	107
4.5.8. Xây dựng mô hình quản lý rủi ro trong TTQT .....	107
4.5.9. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, xử lý tranh chấp .....	108
4.6. Các kiến nghị.....	108
4.6.1. Với Chính phủ.....	108
4.6.2. Với ngân hàng nhà nước tỉnh Thái Nguyên .....	109
4.6.3. Với tỉnh Thái Nguyên.....	110
4.6.4. Với Hiệp hội các doanh nghiệp Việt Nam .....	110
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....</b>	<b>110</b>
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>112</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>113</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>115</b>

**DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT**

BIDV TN	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển tỉnh Thái Nguyên
CN	Chi nhánh
CNTT	Công nghệ thông tin
FDI	Vốn đầu tư trực tiếp nước ngoài
NHTMCP	Ngân hàng Thương mại Cổ phần
NHTMNN	Ngân hàng Thương mại Nhà nước
NK	Nhập khẩu
PGD	Phòng giao dịch
QTK	Quỹ tiết kiệm
TTQT	Thanh toán quốc tế
XK	Xuất khẩu
XNK	Xuất nhập khẩu

## DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1. Thống kê các yếu tố ảnh hưởng đến DEVINTL.....	48
Bảng 3.2. Hệ số Cronbach Alpha.....	52
Bảng 3.3. Kiểm định tự tương quan.....	53
Bảng 3.4. Thống kê đa cộng tuyến.....	56
Bảng 3.5. Kết quả phân tích hồi quy.....	56
Bảng 3.6. Hồi quy bội.....	57
Bảng 3.7. Đối tác thực hiện cung cấp giải pháp phần mềm core banking của một số NHTM.....	66
Bảng 3.8. Một số chỉ tiêu của một số NHTM.....	67
Bảng 3.9. Số lượng các TCTD có yếu tố nước ngoài hoạt động tại Việt Nam tính đến thời điểm hiện tại.....	71
Bảng 3.10. Một số chỉ tiêu kinh tế của tỉnh Thái Nguyên qua các năm.....	76
Bảng 3.11. Một số chỉ tiêu của các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	78
Bảng 3.12. Thị phần các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên 30.6.2012.....	79
Bảng 3.13. Mạng lưới hoạt động của các NHTM trên địa bàn 2012.....	80
Bảng 3.14. Danh mục các sản phẩm dịch vụ TTQT BIDV TN cung ứng cho khách hàng.....	81
Bảng 3.15. Cơ cấu khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	83
Bảng 3.16. Thu phí dịch vụ TTQT của BIDV TN 2009-2011.....	86
Bảng 3.17. Chỉ tiêu dịch vụ TTTM BIDV TN 2009-2011.....	87
Bảng 3.18. Các chỉ tiêu dịch vụ CTQT BIDV TN 2009-2011.....	88
Bảng 3.19. Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ TTQT tại BIDV TN.....	90



## DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Một số chỉ tiêu của một số NHTM.....	68
Biểu đồ 3.2. Doanh số TTQT của BIDV TN .....	84
Biểu đồ 3.3. Tỷ trọng CTQT/TTTM của BIDV TN từ 2009-2011 .....	85

## DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Bản đồ chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ TTQT của các NHTM.....	20
Sơ đồ 1.2. Cấp độ sản phẩm mới trong chiến lược phát triển sản phẩm .....	22
Sơ đồ 1.3. Mô hình các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ TTQT tại BIDV TN	25
Sơ đồ 1.4. Mô tả sự chi phối của hệ thống luật quốc gia, quốc tế và thông lệ quốc tế đến dịch vụ TTQT của NHTM.....	31
Sơ đồ 1.5. Các cấu phần của môi trường kinh tế, xã hội .....	33
Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức của BIDV TN .....	46

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Các ngân hàng trên thế giới đã ra đời và phát triển trước Việt Nam cả hàng trăm năm chính vì vậy khi Việt Nam gia nhập WTO, một loạt các cam kết mở về mảng tài chính ngân hàng đang từng bước được hiện thực hóa. Bằng cách trực tiếp hay gián tiếp thì gần như các ngân hàng nước ngoài lớn, có tiềm lực tài chính, kỹ thuật, công nghệ hiện đại đã bắt đầu tham gia vào thị trường đang phát triển, còn nhiều tiềm năng chưa được khai thác như Việt Nam.

Lĩnh vực ngân hàng bị cạnh tranh gay gắt, thị phần và lợi nhuận đều bị chia sẻ. Muốn tồn tại, phát triển, giảm thiểu rủi ro, chia nhỏ tổn thất, các ngân hàng buộc phải đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tạo lợi thế so sánh và tạo sự khác biệt trong cung cấp sản phẩm dịch vụ cho khách hàng. Các nghiệp vụ liên quan đến thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ và phái sinh, tài trợ thương mại được các ngân hàng quan tâm nhiều hơn. Trong đó thanh toán quốc tế được tập trung hơn cả và ngày càng mang lại nguồn thu dịch vụ đáng kể cả về mặt số lượng và tỷ trọng. Thông qua dịch vụ thanh toán quốc tế để chấp nối, tăng thu dịch vụ cho các dịch vụ khác như mua bán ngoại tệ và phái sinh, bảo lãnh, tài trợ XNK, mở rộng quan hệ tín dụng, mở rộng quan hệ đại lý với đối tác nước ngoài,....

Với hơn 16 ngân hàng hoạt động trên địa bàn là một tỉnh miền núi phía bắc gần với thủ đô, cửa ngõ của nhiều tỉnh miền núi, có nhiều khu công nghiệp, nhiều trường đại học, dân cư đông đúc, Thái Nguyên chứng tỏ là mảnh đất màu mỡ cho các ngân hàng phát triển đa dịch vụ. Để giữ vững thị phần dịch vụ truyền thống và gia tăng hơn nữa doanh thu từ dịch vụ TTQT nói trên đòi hỏi BIDV TN phải có các giải pháp để tăng cường hoạt động dịch vụ này. Vì vậy, việc nghiên cứu một cách có hệ thống các nội dung và từ đó đưa ra các biện pháp, giải pháp tăng cường hoạt động thanh toán quốc tế là một nhu cầu khách quan và phù hợp với thực tế của tất cả các NHTM nói chung và của BIDV TN nói riêng trong tiến trình mở cửa, hội nhập quốc tế và phát triển bền vững.

Đề tài: ***“Phát triển dịch vụ thanh toán quốc tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên”*** hy vọng sẽ giải quyết các vấn đề yêu cầu của đề tài đặt ra.