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

NGUYỄN THỊ NGỌC ANH

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – ĐHTN http://www.lrc.tnu.edu.vn

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

NGUYỄN THỊ NGỌC ANH

TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH 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. ĐỖ THỊ THÚY PHƯƠNG

THÁI NGUYÊN - 2015

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – ĐHTN http://www.lrc.tnu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả cam đoan rằng Luận văn thạc sĩ kinh tế: "***Tăng cường quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên***" được hoàn thành là quá trình nghiên cứu nghiêm túc của tác giả cùng với sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn ***TS. Đỗ Thị Thúy Phương.***

Tác giả cam đoan các số liệu, trích dẫn trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng và trung thực, kết quả nghiên cứu này chưa được công bố trong những công trình được nghiên cứu từ trước đến nay.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Ngọc Anh

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập và nghiên cứu từ 2013 đến 2015, tôi đã hoàn thành luận văn thạc sỹ kinh tế với đề tài: "***Tăng cường quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam - chi nhánh 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 K10A - Quản lý kinh tế tại trường.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới **TS. Đỗ Thị Thúy Phương**- người đã hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin được gửi lời vô cùng biết ơn tới Ban giám hiệu cũng như các quý thầy cô Phòng Đào tạo 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 luận văn của mình.

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 hạn chế. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp trân thành từ quý thầy cô và các bạn.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2015

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Ngọc Anh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
LỜI CẢM ƠN ii
MỤC LỤC iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ viii
MỞ ĐẦU 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 những đóng góp của đề tài 3
5. Kết cấu của luận văn 3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 4
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế 4
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ chuyển tiền quốc tế 4
1.1.2. Vai trò của hoạt động chuyển tiền quốc tế 8
1.1.3. Các phương thức thanh toán trong chuyển tiền quốc tế.....10
1.1.4. Nội dung về quản lý dịch vụ CTQT tại BIDV 16
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ CTQT.....20
1.2. Cơ sở thực tiễn của hoạt động quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế.....25
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý dịch vụ CTQT của một số ngân hàng trên thế giới.....25
1.2.2. Kinh nghiệm quản lý dịch vụ CTQT của một số ngân hàng tại Việt Nam 27
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....31
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....33
2.1. Câu hỏi nghiên cứu 33
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....33
2.2.1. Phương pháp chọn địa điểm nghiên cứu 33
2.2.2. Phương pháp thu thập số thông tin.....34
2.2.3. Phương pháp tổng hợp thông tin 35
2.2.4. Phương pháp phân tích số liệu 35
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu 37
2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng 37
2.3.2. Các chỉ tiêu định tính.....38

Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 39
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên 39
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển 39
3.1.2. Mô hình tổ chức 40
3.1.3. Lĩnh vực hoạt động 42
3.1.4. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn 42
3.1.5. Nguồn nhân lực 43
3.1.6. Mạng lưới 43
3.1.7. Công nghệ 43
3.1.8. Cam kết 43
3.1.9. Khách hàng 44
3.1.10. Thương hiệu 44
3.2. Thực trạng kết quả dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 44
3.2.1. Đánh giá tổng quát tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV Thái Nguyên 44
3.2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 49
3.3. Thực trạng quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 60
3.3.1. Quản lý quy trình chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 60
3.3.2. Quản lý việc tuân thủ thời gian CTQT 80
3.3.3. Quản lý các sai sót, lỗi tác nghiệp trong dịch vụ CTQT 82
3.3.4. Quản lý, đo lường sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ CTQT 83
3.4. Những nhân tố ảnh hưởng đến quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 86
3.4.1. Nhóm yếu tố bên ngoài 86
3.4.2. Nhóm yếu tố bên trong 90
3.5. Đánh giá chung về quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 97
3.5.1. Ưu điểm đạt được 97
3.5.2. Hạn chế 98
3.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế 100

Chương 4. GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN TIỀN QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 106
4.1. Chiến lược phát triển Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Thái Nguyên đến năm 2020 106
4.1.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam 106
4.1.2. Định hướng và nhiệm vụ kinh doanh của BIDV Thái Nguyên 107
4.2. Định hướng phát triển dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên trong thời gian tới 108
4.3. Giải pháp tăng cường quản lý dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại BIDV Thái Nguyên 110
4.3.1. Tăng cường năng lực quản lý điều hành, quy trình hoạt động chuyển tiền quốc tế 110
4.3.2. Hoàn thiện các vấn đề về cơ chế chính sách 111
4.3.3. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 111
4.3.4. Đầu tư phát triển công nghệ ngân hàng 112
4.3.5. Xây dựng chính sách khách hàng và hệ thống tiếp thị nhằm thu hút khách hàng đến với ngân hàng 112
4.3.6. Phát triển mạng lưới và kênh phân phối 113
4.3.7. Đẩy mạnh các hoạt động Marketing 113
4.3.8. Xây dựng mô hình quản lý rủi ro trong CTQT 114
4.4. Các kiến nghị khác 115
4.4.1. Với Chính phủ 115
4.4.2. Với Ngân hàng nhà nước 117
4.4.3. Với các doanh nghiệp 119
KẾT LUẬN 120
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 122
PHỤ LỤC 124

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CNY	:	Đồng nhân dân tệ
CTQT	:	Chuyển tiền quốc tế
DNTDH	:	Dư nợ trung dài hạn
GDKH	:	Giao dịch khách hàng
GDV	:	Giao dịch viên
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
HSBC	:	Tập đoàn ngân hàng Hồng Kông và Thượng Hải (*Hongkong and Shanghai Banking Corporation*)
KCN	:	Khu công nghiệp
KSV	:	Kiểm soát viên
L/C	:	Tín dụng chứng từ
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
OCEANBANK	:	Ngân hàng TMCP Đại dương
SWIFT	:	Hiệp hội viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn cầu (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*)
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TTBM	:	Thanh toán biên mậu
TTQT	:	Thanh toán quốc tế
VIETCOMBANK	:	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam
VIETINBANK	:	Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam
WTO	:	Tổ chức thương mại thế giới (*World Trade Orgnazation*)
WU	:	Western Union
XNK	:	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1. Tổng quan tình hình hoạt động của chi nhánh giai đoạn 2011-2014.....46
Bảng 3.2. Doanh số các phương thức trong thanh toán quốc tế tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014 52
Bảng 3.3. Tổng phí dịch vụ các phương thức trong TTQT tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014 53
Bảng 3.4. Các chỉ tiêu của hoạt động CTQT đi theo các kênh thanh toán từ năm 2011-2014 tại BIDV Thái Nguyên 55
Bảng 3.5. Cơ cấu khách hàng tham gia CTQT đi qua hệ thống SWIFT tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014.....56
Bảng 3.6. Cơ cấu khách hàng tham gia CTQT đến qua hệ thống SWIFT tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014.....59
Bảng 3.7. Kết quả khảo sát chất lượng dịch vụ CTQT tại BIDV Thái Nguyên.....84
Bảng 3.8. Những chỉ tiêu của một số NHTM năm 2014 95

DANH MỤC BIỀU ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Phương thức thanh toán CTQT 6
Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức của BIDV Thái Nguyên 41
Sơ đồ 3.2a. Quy trình CTQT đi tại SIBS qua SWIFT EDITOR 77
Sơ đồ 3.2b. Quy trình CTQT đi tại SIBS qua SWIFT EDITOR 78

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Cơ cấu khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ CTQT tại BIDV Thái Nguyên 50
Biểu đồ 3.2. Tỷ trọng doanh số các phương thức trong thanh toán quốc tế tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014.....52
Biểu đồ 3.3. Tỷ trọng phí dịch vụ các phương thức trong TTQT tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014 53
Biểu đồ 3.4. Tỷ trọng giao dịch khách hàng tham gia CTQT đi qua hệ thống SWIFT tại BIDV Thái Nguyên năm 2013 và 2014 57
Biểu đồ 3.5. Thời gian trung bình thực hiện mỗi giao dịch CTQT tại BIDV Thái Nguyên từ năm 2011-2014 81
Biểu đồ 3.6. Chỉ tiêu của một số NHTM năm 2014 96