

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**CHUNG THỊ TRÂM OANH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN  
TRONG NUỚC QUA NGÂN HÀNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**2013 | PDF | 102 Pages  
[buihuuhanh@gmail.com](mailto:buihuuhanh@gmail.com)**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng - Năm 2013**

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

**CHUNG THỊ TRÂM OANH**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN  
TRONG NUỚC QUA NGÂN HÀNG  
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**2013 | PDF | 102 Pages  
[buihuuhanh@gmail.com](mailto:buihuuhanh@gmail.com)**

Chuyên ngành: Tài chính Ngân hàng

Mã số: 60.34.20

**LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS, NGUYỄN THỊ NHƯ LIÊM

**Đà Nẵng - Năm 2013**

## **LỜI CAM ĐOAN**

*Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi.*

*Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được  
ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.*

*Tác giả luận văn*

*Chung Thị Trâm Oanh*

## MỤC LỤC

<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu .....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu .....	3
5. Bố cục đề tài.....	3
6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu.....	3
<b>CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỐC QUA NGÂN HÀNG .....</b>	<b>8</b>
1.1. KHÁI QUÁT VỀ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG.....	8
1.1.1. Các khái niệm.....	8
1.1.2. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng .....	9
1.1.3. Đặc điểm của thanh toán qua ngân hàng .....	10
1.1.4. Vai trò của dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.....	11
1.1.5. Các dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng.....	13
1.2. QUAN NIỆM VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỐC QUA NGÂN HÀNG .....	19
1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ TTTN .....	19
1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng .....	20
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước.....	23
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....	27

<b>CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>28</b>
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Vietinbank Đà Nẵng.....	28
2.1.2. Tổ chức bộ máy quản lý và mạng lưới hoạt động .....	28
2.1.3. Tình hình và kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2010-2012 của Vietinbank Đà Nẵng .....	31
<b>2.2 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....</b>	<b>37</b>
2.2.1 Các biện pháp Chi nhánh đã thực hiện nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước thời gian qua. ....	37
2.2.2. Phân tích kết quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank chi nhánh Đà Nẵng.....	40
<b>2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CN ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>52</b>
2.3.1 Những mặt đạt được.....	52
2.3.2 Những hạn chế .....	53
2.3.3 Nguyên nhân của hạn chế .....	54
<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>	<b>58</b>

<b>CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NHTM CP CÔNG THƯƠNG-CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>59</b>
<b>3.1 CƠ SỞ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NHTM CP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>59</b>
3.1.1. Chủ trương của Nhà nước .....	59
3.1.2. Tâm nhìn chiến lược và mục tiêu của Vietinbank .....	59
3.1.3 Nhu cầu của khách hàng trên địa bàn và các thị trường tiềm năng	60
3.1.4. Định hướng và mục tiêu của Vietinbank Đà Nẵng.....	61
<b>3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG .....</b>	<b>62</b>
3.2.1 Đa dạng hóa các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả.....	62
3.2.2 Tăng cường hoạt động marketing, cổ động, hướng dẫn, tư vấn và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng .....	63
3.2.3 Hoàn thiện và gia tăng chất lượng dịch vụ thanh toán hiện có.....	66
3.2.4 Quản trị rủi ro trong phát triển dịch vụ thanh toán.....	67
3.2.5 Tăng cường hiệu quả trong hoạt động dịch vụ .....	68
3.2.6 Thực hiện chủ động công tác phát triển khách hàng và hoàn thiện chính sách khách hàng .....	70
3.2.7 Nâng cao khả năng nhận thức và sự hợp tác của khách hàng .....	71
3.2.8 Phát triển một số dịch vụ mới liên kết với sự phát triển dịch vụ thanh toán .....	71
3.2.9 Các giải pháp hỗ trợ .....	72

3.3 KIẾN NGHỊ .....	75
3.3.1 Đối với Chính phủ.....	75
3.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước .....	76
3.3.3. Đối với ngân hàng TMCP Công Thương .....	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....	79
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>80</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	
<b>QUYẾT ĐỊNH GIAO ĐỀ TÀI LUẬN VĂN (bản sao)</b>	
<b>PHỤ LỤC</b>	

## **DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CBNV	Cán bộ nhân viên
CN	Chi nhánh
CNTT	Công nghệ thông tin
DVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
DVTT	Dịch vụ thanh toán
KH	Khách hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PTTT	Phương tiện thanh toán
TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
TCTD	Tổ chức tín dụng
TTTN	Thanh toán trong nước
VietinBank	Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt nam

## **DANH MỤC CÁC BẢNG**

<b>Số hiệu bảng</b>	<b>Tên bảng</b>	<b>Trang</b>
2.1	Tình hình huy động vốn tại Chi nhánh Đà Nẵng	32
2.2	Tình hình cho vay giai đoạn 2010-2012	34
2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – Đà Nẵng	35
2.4	Tình hình thanh toán tại Vietinbank	38
2.5	Tình hình phát hành và thanh toán thẻ 2010-2012	40
2.6	Tình hình thanh toán lương	41
2.7	Tình hình thu ngân sách nhà nước	42
2.8	Tình hình sử dụng dịch vụ điện tử	42
2.9	Tỷ trọng doanh số thanh toán theo hình thức thanh toán	47
2.10	Thị phần tính theo tỷ trọng doanh số thanh toán của các NHTM trên địa bàn năm 2012	48
2.11	Thị phần thẻ và máy POS của các NHTM trên địa bàn TP Đà Nẵng 2012	50
2.12	Thu dịch vụ	51

## **DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ**

<b>Số hiệu hình vẽ, biểu đồ</b>	<b>Tên hình vẽ, biểu đồ</b>	<b>Trang</b>
Hình 2.1.	Sơ đồ tổ chức tại Vietinbank Đà Nẵng	30
Biểu đồ 2.1.	Thị phần tính theo tỷ trọng doanh số thanh toán của các NHTM trên địa bàn năm 2012	49

## **MỞ ĐẦU**

### **1. Tính cấp thiết của đề tài**

Hiện nay trên thế giới, dịch vụ thanh toán qua ngân hàng ngày càng được mở rộng và phát triển, đặc biệt với xu hướng chuyển dần sang những phương thức dựa trên nền tảng ngân hàng điện tử. Ngân hàng đóng vai trò là trung gian thanh toán, nó có tác động đến việc tập trung và phân phối dòng vốn của nền kinh tế một cách an toàn, hiệu quả, nhanh chóng, góp phần phát triển kinh tế xã hội, thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia. Vì vậy, các doanh nghiệp, tổ chức hay cá nhân cũng phải sử dụng các dịch vụ thanh toán này để tạo ra và luân chuyển nguồn vốn của mình một cách hiệu quả. Với sự lớn mạnh của hệ thống ngân hàng và ứng dụng của công nghệ thông tin đã có nhiều dịch vụ ngân hàng hiện đại ra đời, làm thay đổi cuộc sống cũng như nhận thức của khách hàng trong đó dịch vụ thanh toán đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Với phương châm Khách hàng là thượng đế thì khách hàng là tài sản vô giá của bất kỳ cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức nào. Tuy nhiên, nhu cầu của khách hàng ngày càng tăng bắt buộc bất kỳ Ngân hàng nào cũng đều phải có những sản phẩm dịch vụ phù hợp, duy trì được lòng trung thành với khách hàng, đem lại lợi nhuận. Để cạnh tranh trong lĩnh vực Ngân hàng ngày nay các Ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ để thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Đà Nẵng là một chi nhánh Ngân hàng lớn, hoạt động lâu đời tại thành phố Đà Nẵng, Chi nhánh đã có những bước đổi mới trong những năm gần đây, đã tạo cho mình một vị thế, hình ảnh nhất định, trở đối tác truyền thống, uy tín với khách hàng. Chi nhánh luôn nỗ lực phấn đấu nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả kinh doanh của mình. Và phát triển dịch vụ thanh toán cũng là mục tiêu quan trọng của Chi nhánh.

Xuất phát từ những vấn đề trên, cùng với mục đích nắm rõ và hiểu rõ hơn những cơ sở lý thuyết, cùng với mong muốn được tìm hiểu, trải nghiệm thực tế các hoạt động của dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Đà Nẵng. Vì vậy, tôi chọn đề tài “Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng”

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Tổng hợp , hệ thống hóa, phân tích cơ sở lý luận về hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng Thương mại.
- Đánh giá, phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi Nhánh Đà Nẵng, qua đó rút ra những nhận định về thành tựu đạt được, những hạn chế cần khắc phục để phát triển dịch vụ thanh toán trong nước.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Ngân hàng TMCP Thương Việt Nam- Chi Nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới.

## **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu là những vấn đề lý luận liên quan đến chủ đề phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng Thương Mại và thực tiễn phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi Nhánh Đà Nẵng.

### **- Phạm vi nghiên cứu:**

Về mặt nội dung: Dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng bao gồm dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế. Đề tài chỉ nghiên cứu dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm cả thanh toán dùng tiền mặt và thanh toán không dùng tiền mặt mà ngân hàng cung cấp để phục vụ khách hàng là tổ chức, cá nhân.

Về mặt không gian: Đề tài nghiên cứu được tiến hành tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi Nhánh Đà Nẵng.

Về mặt thời gian: Đề tài phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2010-2012.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu như thống kê, phương pháp hệ thống hóa, phân tích, tổng hợp, so sánh để luận giải các vấn đề có liên quan đến đối tượng nghiên cứu tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng.

#### **5. Bộ cục đề tài**

*Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng*

*Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng.*

*Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng.*

#### **6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

Cùng với quá trình phát triển kinh tế- xã hội của đất nước theo xu thế hội nhập kinh tế - tài chính khu vực và toàn cầu hóa, hoạt động thanh toán qua ngân hàng đã và đang ngày càng khẳng định vai trò quan trọng không thể thiếu được trong nền kinh tế Việt Nam. Tốc độ phát triển nhanh, mạnh công nghệ thông tin và viễn thông đã thúc đẩy hoạt động thanh toán qua ngân hàng ngày càng phát triển đa dạng phong phú với các phương tiện, dịch vụ và hệ thống thanh toán hiện đại. Sự tồn tại và phát triển đan xen giữa hệ thống, dịch vụ và phương tiện thanh toán hiện đại với truyền thống lại càng đặt ra yêu cầu cấp thiết sớm bổ sung, chỉnh sửa để thanh toán qua ngân hàng ngày càng phát

triển. Để có cơ sở phát triển đề tài, tôi đã nghiên cứu và kế thừa một số đề tài có liên quan đến dịch vụ thanh toán như sau:

Đề tài “Giải pháp phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Đầu tư phát triển Việt Nam – CN Đà Nẵng” (2012) tác giả Nguyễn Văn Hùng, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng

Đề tài “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử của các ngân hàng thương mại tại thành phố Đà Nẵng” (2009) tác giả Nguyễn Văn Bảo, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng

Các công trình nghiên cứu trên đề cập đến những đặc thù của dịch vụ ngân hàng điện tử. Xét về phạm vi, các dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm cả các dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng. Tuy nhiên, việc đề cập các vấn đề vẫn theo cách tiếp cận phát triển dịch vụ điện tử, đề tài chỉ nghiên cứu các dịch vụ thanh toán của ngân hàng dựa trên nền tảng của công nghệ điện tử chứ không theo cách tiếp cận phát triển dịch vụ thanh toán. Luận văn đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận thanh toán điện tử; nội dung phát triển thanh toán điện tử, các nhân tố ảnh hưởng; đánh giá thực trạng phát triển thanh toán điện tử tại một Ngân hàng và đề xuất các giải pháp phát triển thanh toán điện tử tại ngân hàng đó.

“Thanh toán không dùng tiền mặt qua Kho bạc Nhà Nước Đà Nẵng” (2011) của tác giả Nguyễn Tích Hiền, luận văn thạc sĩ quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính Ngân hàng, Đại học Đà Nẵng. Đề tài đặt ra mục tiêu nghiên cứu các giải pháp nhằm gia tăng tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt qua Kho bạc Nhà Nước Đà Nẵng. Tuy đề tài tập trung nghiên cứu thanh toán không dùng tiền mặt qua Kho bạc Nhà Nước nhưng kết quả nghiên cứu của đề tài có những giá trị tham khảo đối với những nghiên cứu về hoàn thiện

thanh toán không dùng tiền mặt cả trong hệ thống ngân hàng.

Đề tài “Giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam” (2011), tác giả Nguyễn Cao Phong, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng. Đề tài đã hệ thống hoá lý luận về các chủ đề liên quan đến phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng. Đánh giá, phân tích thực trạng phát triển thẻ ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. Đề xuất một số giải pháp tiếp tục phát triển thẻ ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.

Đề tài “Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam” (2009) Lê Thị Phương Linh. Phạm vi nghiên cứu đề tài là hoạt động thanh toán thẻ của toàn Ngân hàng Công thương. Tuy nhiên, đề tài tiếp cận dưới góc độ phát triển các dịch vụ thẻ chứ không chỉ xem xét dưới góc độ dịch vụ thanh toán qua thẻ.

Đề tài được bô cục theo kiểu truyền thống, phân tích thực trạng hoạt động thẻ thanh toán của Ngân hàng Công thương trong những năm vừa qua bao gồm từ tình hình phát hành thẻ, phát triển mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ, phát triển hệ thống máy ATM... Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất một số giải pháp mà theo tác giả là có tính khả thi nhằm thúc đẩy phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng Công thương. Nội dung đề tài đã đề cập đến một bộ phận của dịch vụ thanh toán trong nước là dịch vụ thanh toán thẻ tại một ngân hàng cụ thể với một số đặc điểm nhất định trong triển khai dịch vụ này.

Bài báo “Từng bước hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho quản hoạt động thanh toán qua ngân hàng” (2010) của Tiến sĩ Dương Hồng Phương đăng trên tạp chí Ngân hàng số 2+3 năm 2010. Nội dung của bài viết bàn về hiệu quả thực thi chính sách tiền tệ quốc gia cùng với đảm bảo hoạt động thanh toán qua ngân hàng luôn được ổn định, thông suốt an toàn và hiệu quả. Bài báo

phân tích nghị định 101/2012/NĐ-CP ban hành ngày 22 tháng 11/2012 về thanh toán không dùng tiền mặt, thay thế cho nghị định số 64/2011/NĐ-CP ngày 20/9/2011 của chính phủ về hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hết hiệu lực ngày 26/3/2012.

Đề tài “Phát triển các hình thức thanh toán điện tử tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam” (2009), tác giả Lê Thị Khương, luận văn thạc sĩ chuyên ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Nẵng. Đề tài tập trung nghiên cứu việc phát triển các hình thức thanh toán điện tử tại một trong những sản phẩm của dịch vụ thanh toán trong nước Việt Nam. Nói cách khác, đề tài chỉ nghiên cứu các dịch vụ thanh toán của ngân hàng dựa trên nền tảng của công nghệ điện tử là ngành Tài chính- ngân hàng, Đại học Đà Nẵng.

Đề tài tác giả “Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng” của Lê Thị Thu Hồng, Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng .Trong luận văn này tác giả đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Đồng thời, phân tích đánh giá quá trình phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại ngân hàng đầu tư và phát triển Đà Nẵng, rút ra các thành tựu và các hạn chế cũng như phân tích nguyên nhân của những hạn chế này. Đề tài chỉ tiếp cận vấn đề phát triển dịch vụ thanh toán trong nước trên cơ sở đặc điểm hoạt động của ngân hàng đầu tư và phát triển Đà Nẵng.

Đề tài “Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng” của tác giả Phạm Thị Minh Yên. Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng. Trong luận văn này tác giả đã khái quát dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng. Đồng thời, phân tích các dịch

vụ thanh toán trong nước để đưa ra các giải pháp nhằm làm gia tăng cả về số lượng và chất lượng của dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Các luận văn thạc sĩ trước đây hầu như chưa đề cập theo hướng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước mà chỉ có những nghiên cứu về thanh toán không dùng tiền mặt hoặc thanh toán điện tử trong ngân hàng. Những nghiên cứu về thanh toán không dùng tiền mặt đã chỉ ra các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Các tác giả đã khảo sát, đánh giá thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt trong phạm vi một ngân hàng hoặc tổng hợp các ngân hàng trên địa bàn và đề xuất giải pháp tăng cường tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng hoặc địa bàn đó.

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỚC QUA NGÂN HÀNG

### 1.1. KHÁI QUÁT VỀ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG

#### 1.1.1. Các khái niệm

##### *a. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng*

Dịch vụ ngân hàng được hiểu là các nghiệp vụ về vốn, tiền tệ, thanh toán,... mà 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, phí thông qua dịch vụ đó.

Trước xu hướng phát triển của ngân hàng hiện nay, ngân hàng cung cấp rất nhiều sản phẩm dịch vụ khác nhau. Các sản phẩm có tính phi vật chất và nó được sử dụng khi khách hàng tìm đến với ngân hàng và đưa ra yêu cầu cụ thể về thanh toán qua ngân hàng.

Vì vậy, tính chất bị động và phụ thuộc vào khách hàng của sản phẩm dịch vụ thanh toán là vô cùng lớn. Điều này cho thấy để tạo ra chất lượng và số lượng sản phẩm phân phối tới khách hàng là khó khăn. Do đó, để phát triển dịch vụ của mình trên thị trường, ngân hàng phải thường xuyên ứng phó với biến động nhu cầu của khách hàng, chủ động tìm đến và cùng với khách hàng để thiết lập, phát triển và hoàn thiện quy trình cung ứng dịch vụ và không ngừng đưa ra những sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.

Cũng như các loại hình dịch vụ khác, để dịch vụ thanh toán qua ngân hàng đến với khách hàng cần có các yếu tố: khách hàng, cơ sở vật chất kỹ thuật, cán bộ nhân viên ngân hàng, sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

##### *b. Khái niệm dịch vụ Thanh toán qua Ngân hàng*

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng là các dịch vụ mà trong đó ngân hàng

thực hiện chi trả (hoặc thu hộ) theo yêu cầu của khách hàng bên trả (người thụ hưởng) với 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.

Các ngân hàng ở đây là các ngân hàng thương mại, là một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, ngoài ngân hàng, một số tổ chức khác cũng được cung ứng dịch vụ thanh toán tùy theo quy định của mỗi nước.

Theo quy định ngân hàng nhà nước Việt nam các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bao gồm:

- Ngân hàng nhà nước Việt Nam

- Các Ngân hàng thành lập và hoạt động theo Luật các tổ chức tín dụng bao gồm: Ngân hàng thương mại, Ngân hàng phát triển, Ngân hàng đầu tư, Ngân hàng chính sách, Ngân hàng hợp tác và các loại hình ngân hàng khác.

- Quỹ tín dụng nhân dân Trung Ương;

- Các tổ chức tín dụng không phải là Ngân hàng được Ngân hàng nhà nước cho phép làm dịch vụ thanh toán( Kho bạc Nhà nước..)

Các hoạt động thanh toán được thực hiện bao gồm:

- Mở tài khoản thanh toán

- Thực hiện và sử dụng các dịch vụ thanh toán.

- Tổ chức và tham gia các hệ thống thanh toán.

Theo quy định này, mọi cá nhân, tổ chức đều có thể tham gia vào thể thức thanh toán không dùng tiền mặt và họ có quyền lựa chọn ngân hàng để giao dịch. Về phía ngân hàng tạo ra sự cạnh tranh giữa các ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán để thu hút khách hàng.

### **1.1.2. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng**

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

Trên thực tế, thanh toán giữa hai chủ thanh toán, ở đây là ngân hàng. Do

sự đa dạng hóa trong thể thê có thể thực hiện bằng tiền mặt hoặc không dùng tiền mặt. Trong trường hợp thanh toán không dùng tiền mặt, quy trình thanh toán nhất thiết phải có sự tham gia của trung gian thức thanh toán qua ngân hàng mà việc thanh toán qua ngân hàng có thể bao gồm cả 3 dạng như sau:

- Thanh toán dùng tiền mặt là khách hàng dùng tiền mặt để chuyển tiền cho người hưởng và người hưởng nhận tiền mặt từ ngân hàng.

- Thanh toán không dùng tiền mặt là tất cả các hình thức trả tiền qua tài khoản ngân hàng, thực hiện bằng các bút toán chuyển khoản.

- Thanh toán hỗn hợp là một dạng thanh toán kết hợp của hình thức thanh toán dùng tiền mặt và không dùng tiền mặt được thanh toán qua ngân hàng, trong đó khách hàng có thể chuyển tiền từ tài khoản của mình cho người thụ hưởng nhận bằng tiền mặt và ngược lại.

#### **• Phân loại theo phạm vi thanh toán**

- Dịch vụ thanh toán trong nước: Dịch vụ mà giao dịch thanh toán được xác lập, thực hiện và kết thúc trên lãnh thổ Việt Nam trừ trường hợp có liên quan đến tài khoản mở tại nước ngoài hoặc có doanh nghiệp chế xuất tham gia.

- Dịch vụ thanh toán quốc tế: là dịch vụ mà giao dịch thanh toán thuộc một trong các trường hợp như giao dịch thanh toán được xác lập hoặc thực hiện hoặc kết thúc ở nước ngoài; hoặc giao dịch thanh toán có liên quan đến tài khoản mở tại nước ngoài; giao dịch thanh toán có doanh nghiệp chế xuất tham gia.

#### **1.1.3. Đặc điểm của thanh toán qua ngân hàng**

Thanh toán qua ngân hàng có 3 đặc điểm:

- Sự vận động của tiền tệ độc lập so với sự vận động của vật tư hàng hóa cả về không gian và thời gian

- Trong thanh toán qua ngân hàng chủ yếu là thanh toán không dùng tiền

mặt. Trong thanh toán không dùng tiền mặt, tiền mặt chỉ xuất hiện dưới hình thức kê toán (ghi sổ) và được ghi chép trên các chứng từ, sổ kê toán (gọi là tiền chuyển khoản)

- Trong thanh toán qua ngân hàng, vai trò của ngân hàng kể cả ngân hàng Trung Ương và ngân hàng thương mại đóng vai trò to lớn trong việc phát triển hệ thống thanh toán của quốc gia.

#### **1.1.4. Vai trò của dịch vụ thanh toán qua ngân hàng**

##### **•Đối với nền kinh tế**

Đối với nền kinh tế, dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng làm tăng quá trình chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế, đảm bảo an toàn, hạn chế rủi ro cho các giao dịch thanh toán trong nền kinh tế, mở rộng quy mô giao dịch và thúc đẩy các hoạt động kinh tế phát triển.

Dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng tiết kiệm chi phí giao dịch cho nền kinh tế, cho khách hàng và ngân hàng nhờ sự tiện ích và chuyên môn hóa của dịch vụ như kiểm đếm, bảo quản, vận chuyển tiền cũng như tiết kiệm nhân lực để thực hiện chi phí dịch vụ.

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng góp phần chống tham nhũng, gian lận thương mại, trốn thuế.

Dịch vụ thanh toán mang lại lợi ích cho các chủ thể trong nền kinh tế thông qua việc trợ giúp thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán vượt phạm vi lãnh thổ của một quốc gia, góp phần cải thiện đáng kể hiệu quả của quá trình thanh toán, làm cho các giao dịch kinh doanh của khách hàng trở nên dễ dàng, thuận tiện, nhanh chóng và đảm bảo tính an toàn cho cả người trả tiền và nhận tiền.

##### **•Đối với ngân hàng**

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng đem lại cho ngân hàng được nguồn vốn trong thanh toán, nguồn vốn này ngân hàng trả lãi với lãi suất thấp làm

cho chi phí đầu vào của nguồn vốn huy động thấp, tạo được nguồn vốn để cho vay và đầu tư.

Dịch vụ thanh toán qua ngân hàng đem lại cho ngân hàng khoản thu nhập lớn về phí dịch vụ. Phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng đa dạng, nhiều tiện ích theo hướng cải tiến phương thức thanh toán, đơn giản hóa thủ tục, mở rộng mạng lưới hoạt động.

Ngân hàng thương mại xây dựng mạng lưới rộng khắp là nền tảng để phát triển các dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng, giúp khách hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu về vốn kinh doanh, đảm bảo quá trình sản xuất kinh doanh được liên tục.

Với vai trò là trung gian tài chính thì việc thanh toán giúp cho việc thu thập các thông tin từ doanh nghiệp và cá nhân để thẩm định các khoản vay được tốt hơn.

#### **•Đối với khách hàng**

Giúp cho quá trình giao dịch của khách hàng diễn ra thuận tiện, an toàn, giúp vượt qua rào cản về không gian, thời gian với chi phí thấp hơn so với thanh toán trực tiếp.

Đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng, tốc độ thanh toán và tiết kiệm chi phí lưu thông. Thay vì phải vận chuyển, cất giữ, kiểm đếm tiền mặt (vừa mất thời gian vừa không an toàn), khách hàng chỉ cần mở tài khoản gửi số tiền nhàn rỗi vào ngân hàng. Hoặc khi khách hàng bán hàng thường nhờ ngân hàng thu hộ tiền. Khi thu được tiền ngân hàng ghi có vào tài khoản tiền gửi của khách hàng và báo "cố" khách hàng. Như vậy, cả khách hàng chỉ trả cũng như đối với khách hàng thụ hưởng đều tiết kiệm chi phí và an toàn tài sản.

Thanh toán qua ngân hàng giúp khách hàng thuận tiện trong giao dịch và có phạm vi thanh toán rộng. Trong quá trình mua bán, hàng hoá, dịch vụ được luân chuyển từ đơn vị bán sang đơn vị mua. Tên được chuyển từ đơn vị mua

sang đơn vị bán. Nếu hai đơn vị ở khác địa phương, thậm chí các khách hàng trong nước mua bán hàng hoá với các khách hàng nước ngoài thì thanh toán qua ngân hàng tỏ ra rất ưu thế mà khách hàng không thể không tiếp cận. 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.

Việc tăng nhanh tốc độ thanh toán qua ngân hàng, giúp cho khách hàng rút ngắn thời gian lưu thông do đó rút ngắn thời gian của một vòng chu chuyển vốn, vòng quay vốn tăng nhanh. Như vậy, vốn ít cũng sẽ trở thành nhiều. Khách hàng cũng được hưởng lãi từ số dư tài khoản tại ngân hàng.

#### **1.1.5. Các dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng**

Thanh toán trong nước đang thực hiện các hình thức thanh toán qua ngân hàng như:

Thanh toán bằng Séc

Thanh toán bằng Lệnh chi hoặc Ủy nhiệm chi

Thanh toán bằng Nhờ thu hoặc Ủy nhiệm thu

Thanh toán bằng Thẻ ngân hàng

Thanh toán bằng Thư tín dụng trong nước

Thanh toán bằng thẻ thanh toán

Thanh toán khác

##### **Thanh toán bằng Séc**

“Séc” là phương tiện thanh toán do người ký phát lập dưới hình thức chúc từ theo mẫu in sẵn, lệnh cho người thực hiện thanh toán trả không điều kiện một số tiền nhất định cho người thụ hưởng.

Dịch vụ thanh toán séc của một tổ chức cung ứng séc là dịch vụ thanh toán ngay séc cho khách hàng khi tờ séc đó được xuất trình và do tổ chức cung ứng séc đó ký phát. Người xuất trình có thể lựa chọn một trong hai nơi như sau: một là, xuất trình tại quầy, điều này có nghĩa là khách hàng có thể

xuất trình séc để được thanh toán tại tổ chức cung ứng séc; hai là, xuất trình qua trung tâm thanh toán bù trừ. Ngoài ra, khách hàng cũng có thể nhờ thu séc. Dịch vụ thu hộ séc do một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác phát hành. Số tiền trên séc được ghi có cho khách hàng sau khi được tổ chức thanh toán chấp nhận thanh toán hoặc thanh toán, thông thường trong vòng từ ba đến năm ngày.

Séc có thể được phân loại theo nhiều tiêu thức khác nhau, chẳng hạn, nếu phân loại theo tính chất đảm bảo, séc được chia thành các loại sau:

- Séc chuyển khoản thông thường: Séc mà khả năng thanh toán tờ séc khi tờ séc được xuất trình trong thời hạn xuất trình không được đảm bảo bởi NH thanh toán hoặc bên thứ ba.

- Séc bảo chi: là loại séc được NH thanh toán bảo đảm chi trả.

- Séc được bảo lãnh: là loại séc được một bên thứ ba (trừ NH thanh toán) bảo đảm chi trả toàn bộ hoặc một phần.

Nếu phân loại theo mục đích, séc được chia làm hai loại:

- Séc tiền mặt: là lệnh của chủ tài khoản yêu cầu rút tiền mặt từ tài khoản cho người được chỉ định.

- Séc chuyển khoản: là séc mà số tiền trả được chuyển vào tài khoản bằng bút toán ghi có cho TK của người thụ hưởng.

Nếu phân loại theo tính chất chuyển nhượng, séc được chia thành 3 loại:

- Séc định danh: séc chỉ trả cho một người xác định và không cho phép chuyển nhượng séc.

- Séc chuyển nhượng được: séc trả cho một người xác định và cho phép chuyển nhượng séc.

- Séc vô danh: séc trả tiền cho người cầm tờ séc.

Về phạm vi thanh toán séc, trước đây, người thụ hưởng và người ký phát phải có tài khoản ở cùng một tổ chức thanh toán hoặc mở tài khoản ở 2 Ngân

hàng có tham gia thanh toán bù trừ. Nay điều kiện này không cần thiết nữa, có nghĩa là phạm vi thanh toán không còn bị giới hạn như trước.

### ***Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi/lệnh chi (chuyển khoản)***

Ủy nhiệm chi / lệnh chi (gọi tắt là lệnh chi) là hình thức thanh toán trong đó người trả tiền nộp lệnh thanh toán theo mẫu bằng giấy hoặc chuyển lệnh bằng các hình thức khác, yêu cầu tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mở tài khoản chi trả vô điều kiện một số tiền từ tài khoản cho người được chỉ định.

Cụm từ “vô điều kiện” hàm ý việc chi trả cho người không phụ thuộc vào việc chứng minh giao dịch hàng hóa, dịch vụ đã diễn ra.

Ủy nhiệm chi được áp dụng trong các trường hợp sau:

- Người trả và người hưởng có tài khoản tại cùng một tổ chức thanh toán (cùng chi nhánh hoặc khác chi nhánh)
- Người trả và người hưởng có tài khoản tại hai tổ chức thanh toán khác nhau.

Trong thời gian không quá 1 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được lệnh chi hoặc ủy nhiệm chi do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền gửi đến, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người thụ hưởng phải ghi có vào tài khoản của người thụ hưởng theo yêu cầu của lệnh chi hoặc ủy nhiệm chi đó.

### ***Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu/nhờ thu***

Nhờ thu/ủy nhiệm thu là hình thức thanh toán trong đó theo thỏa thuận từ trước giữa người mua, người bán và các trung gian thanh toán, người bán sau khi cung ứng hàng hóa, dịch vụ nộp nhờ thu/ủy nhiệm thu cùng với chứng từ hàng hóa để nhờ ngân hàng thu hộ tiền ở người mua.

Nguyên tắc và phạm vi áp dụng

- Điều kiện: bên trả và bên hưởng phải thống nhất bằng văn bản về việc

thực hiện thanh toán bằng ủy nhiệm thu và người trả phải thông báo bằng văn bản cho ngân hàng bên trả về thỏa thuận trên.

- Việc giải quyết các tranh chấp về lập chứng từ không, về sự thiếu khớp đúng giữa số tiền trên chứng từ và giá trị hàng hóa dịch vụ cung cấp thực tế do hai bên tự giải quyết, các trung gian thanh toán không chịu trách nhiệm.

- Trong thời gian không quá 1 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được ủy nhiệm thu do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền phải hoàn tất việc trích tài khoản của người trả tiền nếu trên tài khoản của người đó có đủ tiền để thực hiện giao dịch thanh toán; hoặc báo cho người trả tiền biết nếu trên tài khoản của người đó không có đủ tiền để thực hiện giao dịch thanh toán.

- Hình thức thanh toán ủy nhiệm thu được áp dụng trong thanh toán cùng hệ thống hoặc khác hệ thống.

### ***Thanh toán bằng thư tín dụng trong nước***

Thư tín dụng là một văn bản cam kết có điều kiện được NH thiết lập theo yêu cầu của người sử dụng dịch vụ thanh toán (người xin mở thư tín dụng), theo đó Ngân hàng này cam kết:

- Trả tiền hoặc ủy quyền cho Ngân hàng khác trả tiền ngay theo lệnh của người thụ hưởng khi nhận được bộ chứng từ xuất trình phù hợp với các điều kiện của thư tín dụng; hoặc:

- Chấp nhận sẽ trả tiền hoặc ủy quyền cho Ngân hàng khác trả tiền theo lệnh của người thụ hưởng vào một thời điểm nhất định trong tương lai khi nhận được bộ chứng từ xuất trình phù hợp với các điều kiện thanh toán của thư tín dụng

### ***Thanh toán bằng thẻ thanh toán***

Thẻ thanh toán (thẻ ngân hàng) là “phương tiện thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát hành và cấp cho người sử dụng dịch vụ

thanh toán để sử dụng theo hợp đồng ký kết giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người sử dụng dịch vụ thanh toán”.

Thẻ thanh toán cho phép người sở hữu thẻ rút tiền mặt (tại NH hoặc tại ATM) hoặc thanh toán ở những cơ sở chấp nhận thẻ và những thiết bị giao dịch tự động.

Thẻ thanh toán có thẻ bao gồm nhiều loại và được phân loại theo nhiều tiêu thức khác nhau.

- Căn cứ vào công dụng, thẻ thanh toán có thể được phân thành 3 loại:

- + Thẻ rút tiền mặt: là loại thẻ chỉ để dùng rút tiền mặt hoặc tại các điểm chi trả thẻ của NH hoặc tại các máy rút tiền tự động.

- + Thẻ thanh toán: là loại thẻ dùng cho việc thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ của chủ thẻ ở các cơ sở chấp nhận thẻ hoặc trả tiền qua mạng máy tính.

- + Thẻ hỗn hợp: là thẻ có cả hai công dụng, vừa có thể dùng để rút tiền mặt, vừa có thể dùng để thanh toán

- Căn cứ vào nguồn chi trả, thẻ thanh toán (thẻ ngân hàng) bao gồm 3 loại:

- + Thẻ ghi nợ (Debit Card) là loại thẻ mà chủ thẻ phải có tài khoản tiền gửi thanh toán tại tổ chức phát hành và phải có số dư đủ để thanh toán cho các giao dịch của mình từ thẻ. Khi thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền, NH sẽ ghi Nợ vào tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ tại NH. Nói cách khác, nguồn tiền chi trả là từ tiền gửi thanh toán của chủ thẻ. Một trong những loại thẻ chi nợ phổ biến nhất hiện nay là thẻ ATM là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện các thao tác rút tiền mặt, chuyển khoản, xem thông tin, và có thể gửi tiền vào tài khoản...tại một máy ATM (Automatic Teller Machine).

+ Thẻ tín dụng (Credit Card) là loại thẻ mà chủ thẻ được tổ chức phát hành (NH) cho vay để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ với một hạn mức tín dụng nhất định (Credit limit) và trong một thời hạn nhất định kể từ ngày mua hàng, chủ thẻ không phải trả lãi.

Dịch vụ thanh toán thẻ bao gồm dịch vụ trên máy ATM và dịch vụ thanh toán thẻ qua thiết bị điện tử đặt tại đơn vị chấp nhận thẻ.

Dịch vụ trên máy ATM bao gồm: rút tiền, chuyển khoản giữa các tài khoản của cùng chủ thẻ hoặc chuyển vào tài khoản của người thứ ba mở cùng tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, yêu cầu chuyển tiền vào tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn, thanh toán đơn, nạp tiền di động trả trước,...

Dịch vụ thanh toán thẻ qua thiết bị điện tử là một kênh thanh toán điện tử hiện đại và tiện lợi nhằm phục vụ nhu cầu chi tiêu hằng ngày của khách hàng mà không cần đến tiền mặt thông qua thiết bị điện tử đặt tại các đơn vị chấp nhận thẻ.

### ***Thanh toán khác***

#### ***- Internetbanking***

Là dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng để thực hiện truy vấn thông tin tài khoản, theo dõi các giao dịch tài khoản hay in sổ phụ chi tiết tài khoản của mình trên website của một ngân hàng nào đó, tại bất kỳ thời điểm nào cho khách hàng. Tuy nhiên, để phát triển dịch vụ này đòi hỏi ngân hàng phải có hệ thống bảo mật thông tin để phòng ngừa các rủi ro xảy ra. Do đó, hiện nay có một số ngân hàng cung cấp dịch vụ Internet banking nhưng chỉ ở mức vấn tin số dư tài khoản, chưa phát triển các dịch vụ chuyển tiền với các tài khoản ngoài hệ thống.

#### ***Mobile banking***

Là hình thức thanh toán trực tuyến qua mạng điện thoại di động, phương thức này nhằm giúp cho khách hàng có thể thực hiện được các giao dịch với

món tiền có giá trị nhỏ và truy cập được các thông tin trên tài khoản, tỷ giá, lãi suất... mà không cần trực tiếp đến ngân hàng. Mặc dù chức năng thanh toán/ chuyển khoản trên kênh mobile banking được phát triển từ năm 2006 nhưng đến nay chỉ có một vài ngân hàng cung cấp. Nhìn chung mobile banking chưa là kênh thanh toán phổ biến trong dân cư.

#### *-Dịch vụ thanh toán hóa đơn*

Là dịch vụ cho phép khách hàng thanh toán hóa đơn hàng tháng hay cước phí trả sau, trả trước cho các nhà cung cấp dịch vụ như Điện thoại, điện, nước... Khách hàng sử dụng dịch vụ đăng ký vào mẫu đơn của ngân hàng.

#### *-Thanh toán lương tự động*

Là dịch vụ mà Ngân hàng thực hiện chi trả hộ lương hộ cho nhân viên/đại lý của khách hàng theo yêu cầu của khách hàng bằng cách ghi nợ tài khoản của khách hàng tại Ngân hàng để chuyển thanh toán lương cho nhân viên của khách hàng.

## **1.2. QUAN NIỆM VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG**

### **1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ TTTN**

Phát triển dịch vụ TTTN là quá trình ngân hàng tiến hành các biện pháp cần thiết nhằm đạt mục tiêu trọng tâm là gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ TTTN trên cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng, bảo đảm kiểm soát rủi ro, tăng năng lực cạnh tranh, và đảm bảo mức sinh lời từ nghiệp vụ thanh toán trong nước phù hợp với chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

Các nội dung phát triển dịch vụ thanh toán có tương quan mật thiết với nhau, đó là:

- Tăng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng thông qua gia tăng số lượng khách hàng hoặc gia tăng quy mô giao dịch.

- Hoàn thiện chất lượng cung ứng dịch vụ, bảo đảm đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng

- Đa dạng hóa cơ cấu dịch vụ thanh toán trong nước cung ứng và đổi mới cung ứng dịch vụ TTTN phù hợp với những thay đổi trong nhu cầu của thị trường và phù hợp với năng lực của ngân hàng

- Gia tăng thị phần cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước, qua đó, chiếm ưu thế cạnh tranh trên thị trường mục tiêu..

- Gia tăng thu nhập từ các dịch vụ thanh toán trong nước theo mục tiêu, chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong thời kỳ

- Ngân hàng đồng thời thực hiện kiểm soát rủi ro phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước.

### **1.2.2. Chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng**

#### *a. Sự tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước*

Tăng trưởng về quy mô được đánh giá qua các chỉ tiêu:

Đối với các dịch vụ thanh toán, quy mô cung ứng dịch vụ thể hiện qua các chỉ tiêu: doanh số thanh toán, số lượt khách hàng sử dụng dịch vụ, số lượng khách hàng mở tài khoản giao dịch. Ngày nay mọi thành phần kinh tế, mọi đối tượng đều có thể trở thành khách hàng của ngân hàng. Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ càng lớn thì doanh số và thu nhập của ngân hàng càng lớn. Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng ngày càng đa dạng, càng tăng thì ngân hàng càng có cơ hội phát triển dịch vụ ngân hàng

Doanh số thanh toán là tổng số tiền mà khách hàng có thể thanh toán qua ngân hàng, doanh số càng cao thể hiện số lượng thanh toán tăng và quy mô cung ứng dịch vụ tăng và ngược lại

Số lượt khách hàng sử dụng dịch vụ tại ngân hàng càng lớn thể hiện hoạt

động thanh toán của ngân hàng tốt, ngân hàng tạo được lòng tin cho khách hàng và khách hàng tìm đến ngân hàng nhiều hơn.

Số lượng khách hàng mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng càng nhiều đồng nghĩa với việc sử dụng dịch vụ ngân hàng càng tăng

**b. *Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước***

Dịch vụ luôn gắn với nhu cầu của con người, các sản phẩm dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung cấp là để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chất lượng dịch vụ sẽ tạo nên danh tiếng, uy tín lâu dài cho ngân hàng, phản ánh mức độ thỏa mãn của khách hàng các nghiệp vụ thanh toán trong nước mà ngân hàng cung cấp. Chất lượng dịch vụ là chỉ tiêu định tính được thể hiện chủ yếu thông qua mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Ngoài những tiện ích và sự đa dạng của dịch vụ thì các yếu tố như thời gian thực hiện giao dịch, chất lượng phục vụ cũng ảnh hưởng đến sự lựa chọn của khách hàng. Để đánh giá chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước có thể đánh giá qua việc ngân hàng tự đánh giá hoặc qua khảo sát ý kiến khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán trong nước.

**c. *Đa dạng hóa cơ cấu dịch vụ thanh toán trong nước cung ứng***

Cơ cấu cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước có thể được đánh giá qua nhiều tiêu thức khác nhau. Nó cho thấy thực trạng đa dạng hóa và đổi mới cơ cấu dịch vụ thanh toán trong nước. Có thể phân tích cơ cấu dịch vụ thanh toán theo các thể thức/hình thức thanh toán hoặc phân tích theo đối tượng khách hàng; hoặc phân tích theo đối tượng khách hàng; hoặc phân tích theo trình độ ứng dụng công nghệ; theo loại sản phẩm dịch vụ cung ứng trong đó, tiêu thức cơ bản nhất là cơ cấu cung ứng dịch vụ theo hình thức vì nó thể hiện sự đáp ứng nhu cầu đa dạng cũng như thể hiện sự đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cũng như sự tiến bộ về các điều kiện, phương tiện phục vụ thanh toán.

**d. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ thanh toán trong nước của ngân hàng**

Tăng trưởng thị phần DVTT trong nước thể hiện năng lực cạnh tranh của Ngân hàng trên thị trường mục tiêu hay trên địa bàn hoạt động chủ yếu về lĩnh vực kinh doanh các DVTT trong nước.

Thị phần dịch vụ thanh toán trong nước được phản ánh qua nhiều chỉ tiêu. Tuy nhiên, chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thanh toán trong nước của Ngân hàng chiếm trong tổng doanh số thanh toán của các ngân hàng trên toàn bộ thị trường mục tiêu (trong cùng một kỳ) là chỉ tiêu được sử dụng phổ biến.

**e. Mức độ tăng trưởng thu nhập từ cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước**

Tăng trưởng thu nhập có ý nghĩa quan trọng đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh, là chỉ tiêu quan trọng phản ánh kết quả kinh doanh, sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Thu nhập từ cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước là số phí thu được từ các hoạt động cung ứng các dịch vụ thanh toán. Trong điều kiện không thể tính được hiệu quả kinh doanh/ khả năng sinh lời của riêng hoạt động kinh doanh DVTT trong nước vì chưa thể phân bổ riêng chi phí chuẩn xác cho hoạt động này, tăng trưởng thu nhập từ DVTT trong nước có thể dùng để đánh giá gián tiếp khả năng sinh lời.

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

Hoạt động nào cũng có thể xảy ra rủi ro, trong hoạt động thanh toán qua ngân hàng rủi ro mang đến do quá trình tác nghiệp như: thao tác không chính xác của nhân viên ngân hàng, lỗi do công nghệ thông tin, do quy trình và các nguyên nhân khác. Rủi ro thanh toán do các đối tượng có hành vi lừa đảo nếu không kiểm soát cẩn thận sẽ bị lợi dụng chiếm đoạt tài sản của khách hàng. Vì vậy, ngân hàng phải luôn quan tâm đến hoạt động quản trị rủi ro, ngân hàng kiểm soát các nội dung như:

Đối với việc giao dịch tài quầy, lệnh thanh toán là một chứng từ nên trước khi thực hiện lệnh phải kiểm tra tính hợp lệ và hợp pháp của chứng từ, sau đó kiểm tra đặc thù riêng của từng hình thức thanh toán.

Đối với chứng từ được lập dưới dạng chứng từ điện tử thì phải kiểm soát về mã nhận biết trên chứng từ phải đúng với mã quy định, tên tập tin phải lập đúng tên và mẫu theo quy định, kiểm tra chữ ký điện tử, ký hiệu mật mã bảo mật trên lệnh chi.

### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước**

#### *a. Các nhân tố bên ngoài*

##### • Môi trường pháp lý

Mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng đều bị chi phối của pháp luật, một sự thay đổi nhỏ của pháp luật sẽ tạo cơ hội cũng như thách thức cho ngân hàng. Đây là nhân tố bên ngoài có tác động lớn nhất và thường xuyên nhất tới hoạt động ngân hàng thương mại nói chung và dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng nói riêng. Đó là những bắt buộc của các ngân hàng phải tuân theo, đồng thời cũng là cơ sở để giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình hoạt động của ngân hàng. Các tổ chức kinh tế và cá nhân trong điều kiện chính trị, phát luật ổn định thì tiền gửi thanh toán và tỷ trọng thanh toán qua ngân hàng tăng thêm. Từ đó, ngân hàng có thêm một nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế và mở rộng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

##### • Môi trường văn hóa - xã hội

Môi trường văn hóa – xã hội là yếu tố quyết định đến tập quán sinh hoạt và thói quen sử dụng tiền của người dân. Trình độ dân trí thể hiện nhận thức của con người với sự phát triển kinh tế xã hội cũng ảnh hưởng đến sự lựa chọn dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Trình độ dân trí cao đồng nghĩa với

khả năng người dân tiếp cận tốt hơn những thành tựu mới phục vụ cho cuộc sống đồng thời tạo điều kiện cho những sản phẩm mang tính công nghệ cao phát triển như dịch vụ internetbanking, thẻ thanh toán, ngân hàng trực tuyến...

- Môi trường kinh tế

Trong nền kinh tế hoạt động của ngân hàng thương mại là cầu nối cho các hoạt động khác phát triển. Một nền kinh tế phát triển là môi trường thuận lợi cho sự phát triển của hoạt động kinh doanh nói chung và sự phát triển của dịch vụ ngân hàng nói riêng. Khách hàng lựa chọn bất kỳ hình thức thanh toán nào đều tính đến hiệu quả kinh tế, yếu tố đầu tiên họ quan tâm đến đó là chi phí bỏ ra và chỉ khi nào chi phí liên quan đến thanh toán ít hơn sẽ được lựa chọn. Đáp ứng nhu cầu này thì khách hàng sẽ tìm đến ngân hàng nhiều hơn.

- Môi trường cạnh tranh

Trong quá trình hội nhập sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng trong nước và ngân hàng nước ngoài, trong đó Ngân hàng TMCP Công Thương cũng không nằm ngoài xu hướng đó. Do vậy để thu hút khách hàng và chiếm lĩnh thị phần về các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cần phải chú trọng tới việc nâng cao chất lượng sản phẩm, phong cách phục vụ khách hàng, các ngân hàng phải áp dụng các công nghệ hiện đại, phát triển các sản phẩm dịch vụ tiện ích cho khách hàng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Ngân hàng cần đáp ứng các chuẩn mực về an toàn theo thông lệ quốc tế như tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu, trích lập dự phòng rủi ro, phân loại nợ theo chuẩn mực thanh toán quốc tế, qua đó dịch vụ thanh toán qua ngân hàng phát triển hoàn thiện và hiệu quả hơn.

- Môi trường khoa học công nghệ

Công nghệ ngân hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn tới hoạt động kinh doanh của các ngân hàng hiện nay. Việc ứng dụng các thành tựu công

nghệ tin học và tự động hóa vào thanh toán sẽ đáp ứng được yêu cầu nhanh chóng, chính xác, an toàn và tiết kiệm được chi phí trong thanh toán. Các thành tựu khoa học kỹ thuật mới nhất luôn được ưu tiên ứng dụng vào lĩnh vực ngân hàng để sáng chế và đưa vào sử dụng các phương tiện thanh toán hiện đại nhất, như chuyển tiền nhanh, máy gửi, rút tiền tự động ATM, thanh toán tự động, card điện tử, ngân hàng tự động, ngân hàng internet... đã mang lại những cải biến rõ rệt về thời gian thanh toán, khối lượng thanh toán và chất lượng thanh toán. Quá trình thanh toán được đảm bảo an toàn, chính xác, nhanh chóng kịp thời sẽ khiến dân cư và các tổ chức kinh tế tích cực tham gia hoạt động thanh toán qua ngân hàng.

### **b. Các nhân tố bên trong**

- **Năng lực tài chính**

Năng lực tài chính của NHTM không chỉ là nguồn lực tài chính đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của NHTM mà còn là khả năng khai thác, quản lý và sử dụng các nguồn lực đó phục vụ hiệu quả cho hoạt động kinh doanh. Năng lực tài chính của NHTM không những thể hiện sức mạnh tài chính hiện tại của NHTM mà còn thể hiện sức mạnh tài chính tiềm năng, triển vọng và xu hướng phát triển trong tương lai của NHTM đó. Trong đó vốn điều lệ đóng vai trò quan trọng, nguồn vốn càng lớn càng tạo niềm tin trong công chúng. So với các ngân hàng nước ngoài thì quy mô vốn của NHTM Việt Nam còn nhỏ, dịch vụ cung cấp còn hạn chế.

- **Mạng lưới giao dịch**

Mạng lưới giao dịch được coi là một trong những tiêu chí quan trọng để tạo điều kiện cho khách hàng đến giao dịch. Ngân hàng nào có quy mô hoạt động lớn sẽ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân đến giao dịch thanh toán. Nói cách khác mạng lưới càng rộng ngân hàng thực hiện chức năng thanh toán một cách dễ dàng. Đồng thời với chính sách đa dạng

hóa sản phẩm sẽ giúp ngân hàng đạt được mục tiêu an toàn sinh lợi. Một khi khách hàng được cung cấp sản phẩm dịch vụ tiện ích thì sẽ tích cực tham gia sử dụng các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

- **Hoạt động Marketing**

Nhiệm vụ Marketing dịch vụ ngân hàng là xác định được các thị trường dịch vụ tiềm năng, lựa chọn thị trường cụ thể và làm rõ nhu cầu của khách hàng và quan trọng hơn cả là phải xây dựng được chương trình đồng bộ và kế hoạch hoạt động để đảm bảo thành công những mục tiêu của chính nó. Marketing ngân hàng có thể được xem là quá trình tìm kiếm thị trường có lợi cho sản phẩm ngân hàng, quá trình này giúp cho ngân hàng xây dựng mục tiêu rõ ràng, phương pháp xây dựng kế hoạch và những phương án để thành công.

- **Uy tín của ngân hàng**

Chất lượng luôn là yếu tố được quan tâm hàng đầu trong việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ. Đối với dịch vụ ngân hàng cũng vậy, khách hàng luôn mong muốn được cung cấp những sản phẩm có chất lượng tốt, nên khi có nhu cầu tâm lý của khách hàng thường tìm đến những ngân hàng có uy tín. Do vậy, việc tạo dựng uy tín của ngân hàng giữ một vai trò quan trọng trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng.

- **Năng lực quản trị điều hành**

Sự phát triển của hệ thống dịch vụ phải gắn liền với năng lực quản trị, điều hành của mỗi ngân hàng để đảm bảo các ngân hàng phát triển ổn định, an toàn, bền vững. Muốn vậy phải có nhà lãnh đạo ngân hàng không chỉ biết tuân thủ các quy định của pháp luật mà còn phải có kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ ngân hàng, phải biết phân tích đánh giá các rủi ro có thể có của mỗi loại dịch vụ, xu hướng phát triển... để có bước đi thích hợp.

- Quá trình hiện đại hóa ngân hàng

Sự phát triển của công nghệ mới cùng với những thách thức của quá trình hội nhập kinh tế quốc tế đã đặt ra yêu cầu cho hệ thống ngân hàng, đa dạng hóa sản phẩm kinh doanh. Hiện đại hóa ngân hàng sẽ giúp các ngân hàng Việt nam xây dựng được hạ tầng công nghệ tiên tiến, thúc đẩy sự phát triển các sản phẩm, dịch vụ và tiện ích ngân hàng hiện đại, đặc biệt là công tác thanh toán trong nước với các phương tiện thanh toán ngày càng phong phú, đa dạng phù hợp với đối tượng khách hàng, giảm thời gian cũng như chi phí thanh toán, đảm bảo an toàn thuận tiện cho khách hàng, giúp tăng tốc độ chu chuyển và sử dụng vốn của nền kinh tế.

- Chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng

Đây là yếu tố hoạch định chiến lược phát triển của NHTM trong quá trình tái cơ cấu các NHTM Việt Nam, việc phát triển các dịch vụ ngân hàng tùy vào chiến lược kinh doanh, chiến lược phát triển dịch vụ mà danh mục các dịch vụ các ngân hàng cung cấp có các đặc điểm khác nhau. Phát triển dịch vụ thanh toán với nhiều sản phẩm, dịch vụ mới đa dạng, an toàn, dễ sử dụng trong đó lựa chọn áp dụng một số mô hình thanh toán phù hợp với Việt nam để xây dựng nền tảng, tạo bước phát triển dịch vụ thanh toán trong nước.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Tóm lại, chương 1 của luận văn đã trình bày một cách có hệ thống những vấn đề lý luận về dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng, các khái niệm về dịch vụ thanh toán, phân loại, đặc điểm, vai trò, các hình thức thanh toán trong nước qua ngân hàng. Những vấn đề nêu ra tuy chưa được đầy đủ và toàn diện nhưng là những vấn đề cơ bản và thiết thực để xác lập cơ sở lý luận cho luận văn nghiên cứu các chương 2 và 3.

## CHƯƠNG 2

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

#### **2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

##### **2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Vietinbank Đà Nẵng**

Tháng 11/1988, theo Nghị Định 53/HĐBT về chuyển đổi hệ thống NH - NH hai cấp, Ngân Hàng Công thương được thành lập cùng với những chi nhánh phụ thuộc. Năm 1991, theo luật Ngân hàng và các tổ chức tín dụng, Ngân hàng Công thương Việt Nam tại tỉnh Quảng Nam đổi tên thành Ngân hàng Công thương Quảng Nam - Đà Nẵng.

Tháng 11/1988, theo Nghị Định 53/HĐBT về chuyển đổi hệ thống ngân hàng - ngân hàng hai cấp, Ngân Hàng Công thương Việt Nam được thành lập, theo đó Chi nhánh tại Tỉnh Quảng Nam-Đà Nẵng được thành lập.

Ngày 01/01/1997, sau sự kiện chia tách tỉnh, Chi nhánh Ngân hàng Công thương Quảng Nam - Đà Nẵng tách thành hai chi nhánh trực thuộc Ngân hàng Công Thương Việt Nam là Chi nhánh Đà Nẵng và Chi nhánh Quảng Nam.

Ngày 03/07/2009, NHNN nước ký quyết định số 14/GP-NHNN thành lập và hoạt động Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, do vậy chi nhánh NH Công thương Đà Nẵng được đổi thành chi nhánh NHTMCP Công Thương Đà Nẵng.

##### **2.1.2. Tổ chức bộ máy quản lý và mạng lưới hoạt động**

###### *a. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban*

- Phòng kế toán: thực hiện các giao dịch trực tiếp với KH; các nghiệp vụ

và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ tại chi nhánh; cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý các giao dịch.

- Phòng KHDN: thực hiện nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với KH là các Doanh nghiệp để khai thác vốn bằng VNĐ và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thẻ lệ hiện hành và hướng dẫn của Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam.

- Phòng KH cá nhân: thực hiện nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với KH là các DN và cá nhân để khai thác vốn bằng VNĐ và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thẻ lệ hiện hành và hướng dẫn của NH TMCP Công thương Việt nam.

- Phòng tiền tệ kho quỹ: quản lý an toàn kho quỹ, quản lý tiền mặt theo qui định của NHNN và Ngân Hàng TMCP Công thương Việt nam, cất giữ tài sản, ứng và thu tiền cho Phòng giao dịch, thực hiện thu chi tiền mặt VNĐ và ngoại tệ trong nội bộ Chi Nhánh; thực hiện thu chi tiền mặt đối với các đơn vị, cá nhân mở tài khoản giao dịch tại phòng Kế toán.

- Phòng tổng hợp: tham mưu cho Ban Giám đốc trong các nghiệp vụ kế hoạch, dự báo kế hoạch kinh doanh. Thực hiện báo cáo hoạt động hàng năm của chi nhánh, cân đối vốn kinh doanh, báo cáo thống kê, công tác tổng hợp, phát triển sản phẩm. - Phòng thông tin điện toán: thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán tại chi nhánh, bảo trì bảo dưỡng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống mạng, máy tính của chi nhánh.

- Phòng quản lý rủi ro và nợ có vấn đề: tham mưu cho Ban Giám đốc chi nhánh về công tác quản lý rủi ro, rủi ro tác nghiệp của chi nhánh; Quản lý giám sát thực hiện danh mục cho vay, đầu tư đảm bảo tuân thủ các giới hạn

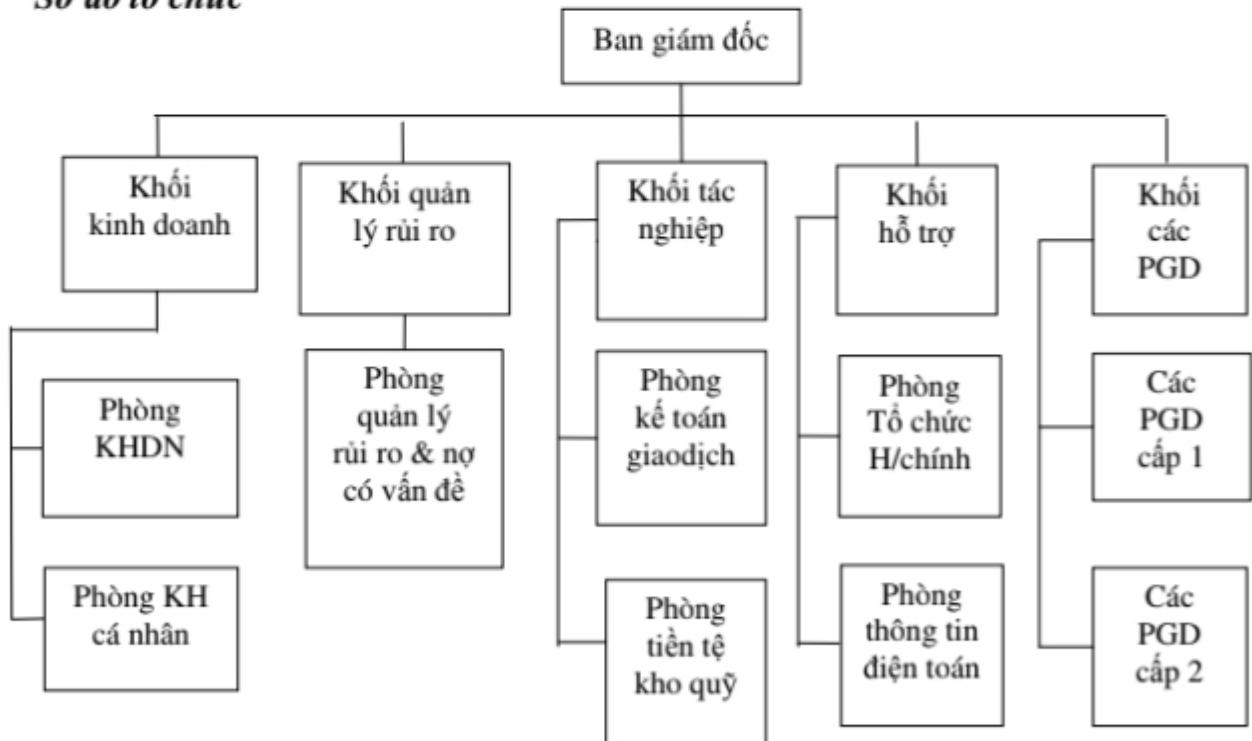
tín dụng cho từng KH. Thẩm định hoặc tái thẩm định KH, dự án, phương án đề nghị cấp tín dụng.

- Phòng tổ chức hành chính: thực hiện công tác tổ chức cán bộ và đào tạo tại Chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của nhà nước và qui định của Ngân Hàng TMCP Công thương Việt nam.Thực hiện công tác quản trị và văn phòng, phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh an toàn chi nhánh .

- Phòng giao dịch cấp 1: thực hiện các nghiệp vụ : huy động vốn, cho vay cá nhân, tổ chức kinh tế-xã hội dưới mọi hình thức và các loại hình dịch vụ Ngân hàng bán lẻ.

- Phòng giao dịch cấp 2: thực hiện nghiệp vụ huy động vốn từ cá nhân, các tổ chức kinh tế xã hội dưới mọi hình thức; Là đầu mối khai thác, tiếp thị, tiếp nhận hồ sơ vay vốn của các cá nhân và tổ chức kinh tế xã hội.

### *Sơ đồ tổ chức*



**Hình 2.1. Sơ đồ tổ chức tại Vietinbank Đà Nẵng**

### **2.1.3. Tình hình và kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2010-2012 của Vietinbank Đà Nẵng**

#### *a. Công tác huy động vốn*

Vốn là một trong những nhân tố vô cùng quan trọng hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Việc huy động vốn nhằm giải quyết đầu vào tạo nguồn vốn cho hoạt động Ngân hàng, đồng thời nguồn vốn cũng là cái mốc cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Vietinbank Đà Nẵng trong thời gian qua đã đạt được những thành công trong hoạt động huy động vốn, đặc biệt Ngân hàng đã huy động được nguồn vốn lớn và tăng dần qua từng năm để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình.

Năm 2012 là năm nhiều khó khăn thách thức đối với Tài chính – Ngân hàng nói chung, Vietinbank – Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng. Đặc biệt là sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường vốn, sự điều chuyển nguồn vốn tập trung về Hội sở chính của một số khách hàng doanh nghiệp lớn trên địa bàn đã làm suy giảm nguồn tiền gửi có lãi suất rẻ, ổn định của chi nhánh... Chi nhánh đã kịp thời xây dựng các biện pháp khắc phục, quyết tâm hoàn thành các mục tiêu đề ra và tiếp tục tăng trưởng so với năm trước. Công tác huy động vốn được chú trọng, các sản phẩm huy động vốn được triển khai các loại hình huy động như phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu Ngân hàng, tiết kiệm có kỳ hạn đa dạng với nhiều cách thức thanh toán lãi, gửi tiết kiệm trùng thường...tạo điều kiện thuận lợi để người gửi tiền lựa chọn loại hình gửi phù hợp với nhu cầu của mình. Ngoài ra, tăng cường các tiện ích để phục vụ tốt các nhu cầu thanh toán qua Ngân Hàng cũng góp phần làm tăng số dư tiền gửi huy động cho ngân hàng. Trong những năm gần đây, với sự phát triển của khối NHTM Cổ Phần, thị phần huy động vốn và cho vay của Vietinbank Đà Nẵng có xu hướng bị thu hẹp. Mặc dù nguồn vốn huy động có tăng nhưng tốc độ tăng trưởng chưa cao, thể hiện qua bảng số liệu sau:

**Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn tại Chi nhánh Đà Nẵng**

*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

STT	Chỉ tiêu	2010		2011		2012		So sánh			
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2011/2010	2012/2011	Số tiền	Tỷ lệ (%)
	Tổng nguồn vốn huy động	1,597	100%	2,129	100%	2,206	100%	532	33.31%	77	3.62%
1	Tiền gửi TCKT	685	42.89%	1,102	51.76%	1,004	45.51%	417	60.88%	(98)	(8.89)%
2	Tiền gửi dân cư và CCTG	898	56.24%	1,012	47.54%	1,185	53.72%	204	22.72%	173	17.09%
3	Tiền gửi TCTD và vay ĐCTC	14	0.87%	15	0.70%	17	0.77%	1	107.14%	2	13.33%

*(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2010 - 2012*

*Chi nhánh Đà Nẵng)*

Qua bảng số liệu ta thấy tổng nguồn vốn huy động qua các năm đều tăng. Năm 2012 tổng nguồn vốn huy động là 2.206 tỷ đồng, đạt 90% kế hoạch được giao. Trong đó tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động, tiếp đến là tiền gửi doanh nghiệp và tiền gửi tiền gửi TCTD và vay định chế tài chính cụ thể như sau:

Năm 2011 tỷ lệ huy động so với năm 2010 là 33,31%, sang năm 2012 tổng nguồn vốn chi nhánh đạt được là 2.206 tỷ đồng, tăng 77 tỷ đồng tương ứng với ti lệ tăng 3,62% so với năm 2011.

Trong đó, có thể thấy tiền gửi doanh nghiệp năm 2012 của chi nhánh có phần giảm đi với mức 1.004 tỷ đồng, như vậy giảm 98 tỷ đồng với tốc độ giảm 8,89% so với năm 2011. Nguyên nhân là do năm 2009-2010 ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng kinh tế tài chính đã khiến nhiều doanh nghiệp trong nước lâm vào tình trạng khó khăn, năm 2011 vừa mới vượt qua khủng hoảng nhưng cũng đã có nhiều chuyển biến tốt, sang năm 2012 mặc dù dần thoát

khỏi những khó khăn trên cùng với những chính sách ràng buộc của nhà nước và chi nhánh thì hoạt động này bớt đi phần sôi nổi.

Với chính sách điều chỉnh lãi suất kịp thời, nhiều ưu đãi cho khách hàng, chi nhánh đã tạo được lòng tin đối với khách hàng, huy động được nguồn vốn lớn từ lượng tiền nhàn rỗi của dân cư. Xoá bỏ thói quen giữ tiền mặt của người dân, đặc biệt nền kinh tế Đà Nẵng đang từng ngày hội nhập và phát triển đời sống nhân dân được nâng cao và lượng tiền nhàn rỗi ở các gia đình bây giờ là một con số không hề nhỏ. Chính vì vậy mà tiền gửi tiết kiệm từ dân cư tăng trưởng nhanh trong giai đoạn này. Từ mức 1.012 tỷ đồng năm 2011 đã tăng lên 1.185 tỷ đồng vào năm 2012, tương ứng với mức tăng 173 tỷ đồng và mức tăng 17,09%.

Có kết quả này là do Ngân hàng TMCP Công thương - Đà Nẵng đã thực hiện nhiều giải pháp để giữ ổn định và phát triển nguồn vốn như : Kịp thời điều chỉnh lãi suất và kỳ hạn tiền gửi phù hợp với diễn biến của thị trường; tăng cường tiếp thị. Cung cấp các gói sản phẩm (tiền gửi, tín dụng, thanh toán quốc tế...), khai thác nhiều kênh huy động vốn, thiết kế sản phẩm huy động vốn linh hoạt, đổi mới phong cách giao dịch, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng...đặc biệt đã nâng cấp phát triển thêm nhiều điểm giao dịch mẫu có thiết kế quy chuẩn mang thương hiệu mới. Dựa vào tốc độ tăng trưởng nhanh chóng về nguồn vốn huy động qua 3 năm 2010-2012, ta thấy được sự nỗ lực không ngừng của đội ngũ, cán bộ nhân viên của chi nhánh. Qua đó cũng cho thấy Ngân hàng TMCP Công thương – Chi nhánh Đà Nẵng là một doanh nghiệp có nội lực thực sự, có tiềm năng phát triển trong tương lai.

### **b. Công tác sử dụng vốn**

Với thương hiệu là một trong năm Ngân hàng lớn tại Việt Nam, việc huy động kinh doanh của Ngân hàng luôn ghi nhận sự tăng trưởng đều trong lĩnh vực, về cho vay cũng vậy. Với mục tiêu mở rộng tín dụng, phương châm an

toàn, hiệu quả, chi nhánh đã nỗ lực bám sát tình hình kinh tế xã hội nhằm phát triển tình hình kinh tế chung. Điều này thể hiện rõ qua những tiến triển tốt về tình hình cấp tín dụng.

Bên cạnh nghiệp vụ huy động vốn thì nghiệp vụ cho vay đóng vai trò quyết định trong quá trình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Trước những biến động về kinh tế xã hội trong những năm gần đây, thành phố Đà Nẵng đang trong giai đoạn chuyển dịch cơ cấu nền kinh tế theo hướng công nghiệp hóa thì chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng đã điều chỉnh lãi suất huy động, lãi suất cho vay, tăng các dịch vụ quảng cáo, khuyến mãi,...để tăng nguồn vốn huy động kịp thời và phù hợp đáp ứng nhu cầu vay vốn của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trên địa bàn để đầu tư, phát triển sản xuất, chuyển dịch cơ cấu kinh tế, ổn định sản xuất, tăng lợi nhuận...

**Bảng 2.2. Tình hình cho vay giai đoạn 2010-2012**

Đơn vị: Tỷ đồng

S T T	Chỉ tiêu	2010		2011		2012		So sánh			
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2011/2010	2012/2011		
								Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
	Tổng dư nợ	1,893	100	2,128	100	2,450	100	234	12.36	323	15.19
1	Ngân hạn	1,167	61.65	1,363	64.08	1,653	67.47	196	16.80	290	21.28
2	Trung dài hạn	725	38.35	763	35.92	797	32.53	38	5.24	34	4.465
	Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,07		0,05		0,1		(1,4)		5,3	

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2010, 2011, 2012

- CN Đà Nẵng)

Xét về mức độ tăng trưởng thì qua các năm, tổng dư nợ đều có sự gia tăng mặc dù nền kinh tế có sự biến động mạnh mẽ.

Để có được sự tăng trưởng qua các năm như vậy đòi hỏi phải có sự phản

đầu không ngừng của từng thành viên, đặc biệt trong thời điểm hiện nay nền kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn hội nhập với nền kinh tế thế giới, sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng diễn ra gay gắt. Nhưng nhờ vào sự năng động, nhạy bén và linh hoạt trong cơ chế chính sách khách hàng, chính sách lãi suất huy động và cho vay trong giới hạn cho phép của ngành, năm bắt thông tin kinh tế thị trường kịp thời, Ngân hàng đã đưa ra biện pháp và phương hướng kinh doanh cụ thể để đảm bảo an toàn vốn cho vay trong từng thời kỳ. Một trong những nguyên tắc của tín dụng là hoàn trả cả vốn gốc và lãi đầy đủ, đúng thời hạn, do đó hoạt động cho không thể tách rời công tác thu nợ, cho vay càng nhiều thì thu nợ càng lớn.

Đồng thời, Ngân hàng cũng thường xuyên mở rộng quan hệ với các Ngân hàng khác trên địa bàn, điều này làm chất lượng tín dụng đầu vào lẫn đầu ra được nâng cao.

Nợ quá hạn qua các năm luôn thấp mức tỷ lệ nợ xấu cho phép 5% theo tỷ lệ của ngành ngân hàng, cụ thể qua ba năm đều không vượt 1% điều này cho thấy tại Vietinbank Đà Nẵng song song với việc tăng trưởng tín dụng thì hiệu quả và chất lượng tăng trưởng luôn luôn được đề cao.

### *c. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank Đà Nẵng*

**Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – Đà Nẵng**

*DVT: Triệu đồng*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Năm 2012</b>	<b>Chênh lệch 2011/2010</b>		<b>Chênh lệch 2012/2011</b>	
	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Tỉ trọng (%)</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Tỉ trọng (%)</b>
Thu nhập	318.711	486.536	618.712	167.825	52,66	132.176	27,17
Chi phí	263.718	427.743	572.380	164.025	62,20	144.637	33,81
LN trước thuế	54.993	58.793	46.332	3.800	6,91	(12.461)	(21,19)

*(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng TMCP Công thương VN  
chi nhánh Đà Nẵng)*

Qua bảng số liệu trên ta thấy mặc dù tình hình kinh tế năm 2012 có nhiều khó khăn và hoạt động Ngân hàng nói chung có nhiều trở ngại. Tuy nhiên thu nhập trước thuế của Ngân hàng vẫn tăng một cách đáng kể, từ mức 486.536 triệu đồng ở năm 2011 lên 618.712 triệu đồng ở năm 2012 tương ứng với mức tăng 27,17%, trong đó thu từ động tín dụng là chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong hoạt động của Ngân hàng. Điều này cho thấy Ngân hàng đã có những bước đi đúng đắn để thu hút được ngày càng nhiều khách hàng, tạo được niềm tin và nhiều tiện ích cho khách hàng khi vay vốn.

Ngày nay, xu hướng của các NHTM đó là liên tục đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ của mình, Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng cũng không ngoại lệ, Ngân hàng đã không ngừng mở rộng đáp ứng nhiều nhu cầu của khách hàng, và đạt được kết quả đáng kể, thể hiện qua các khoản thu từ dịch vụ Ngân hàng, thu ngoài tín dụng và thu từ các hoạt động dịch vụ khác liên tục tăng qua các năm.

Chi phí cũng tăng cao với chênh lệch 144.637 triệu đồng giữa năm 2011 và năm 2012, tỷ lệ tăng 33,81%. Nguyên nhân là do năm 2012 chi nhánh đã áp dụng nhiều dịch vụ mới cho khách hàng và liên kết với nhiều doanh nghiệp khác tạo nhiều tiện ích cho khách hàng khi tham gia sử dụng sản phẩm của Ngân hàng, vì vậy mà chi phí cũng từ đó tăng lên.

Trong 3 năm vừa qua (2010-2012) là giai đoạn rất khó khăn cho các doanh nghiệp nhưng chi nhánh vẫn duy trì sử dụng vốn có hiệu quả vào hoạt động kinh doanh sinh lời. Năm 2011, chênh lệch thu chi (LNTT) đạt 3.800 triệu đồng, tương đương tăng trưởng 6,91% so với năm 2010. Năm 2012 chênh lệch thu chi (12.461) triệu đồng, giảm 21,19% so với năm 2011. Con số này rất đáng lo ngại đòi hỏi Ngân hàng phải tích cực củng cố và có những chính sách tốt hơn trong hoạt động kinh doanh của mình.

Tóm lại, giai đoạn 2010-2012 là giai đoạn nền kinh tế thị trường với

nhiều diễn biến phức tạp, các doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn, nhưng qua việc phân tích cũng như đánh giá tình hình huy động vốn và sử dụng vốn, ta có thể nhận thấy tình hình kinh doanh của chi nhánh Vietinbank Đà Nẵng tương đối ổn định.

Mặc dù có nhiều khó khăn thách thức, nhưng nhờ có định hướng đúng với thực tế kinh doanh trên địa bàn và sự quan tâm đôn đốc, chỉ đạo của Ngân hàng cấp trên và của chính quyền thành phố đã tạo điều kiện để Ngân hàng thực tốt hoạt động kinh doanh của mình. Để có thể đạt được kết quả như vậy cũng là nhờ vào những cố gắng nỗ lực không ngừng của toàn thể lãnh đạo và cán bộ công nhân viên của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chi nhánh Đà Nẵng.

## **2.2 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

### **2.2.1 Các biện pháp Chi nhánh đã thực hiện nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước thời gian qua.**

Nhận thức được tầm quan trọng của việc sử dụng công cụ marketing trong việc thúc đẩy sự phát triển dịch vụ thanh toán, VietinBank đã và đang từng bước triển khai hoạt động này để hỗ trợ cho hoạt động kinh doanh của mình. Điều này được thể hiện ở những hoạt động cụ thể trong thời gian qua:

#### ***Công tác nghiên cứu thị trường và lựa chọn thị trường mục tiêu***

Công tác nghiên cứu và phân tích thị trường đóng vai trò quan trọng trong việc hoạch định chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán. Muốn thực hiện được công tác này phải thu thập được đầy đủ thông tin thị trường từ đó phân tích để xây dựng chiến lược kinh doanh.

Khách hàng là thành phần có vị trí hết sức quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của hệ thống dịch vụ, bởi khách hàng vừa tham gia trực tiếp vào

quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ vừa trực tiếp sử dụng, hưởng thụ sản phẩm dịch vụ thanh toán. Vì vậy, nhu cầu, mong muốn và cách thức sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng sẽ là yếu tố quyết định số lượng, kết cấu và chất lượng sản phẩm dịch vụ.

Tại Chi nhánh, công tác nghiên cứu thị trường đã được đặt ra. Tuy nhiên, hoạt động mới chỉ dừng lại ở mức thu thập thông tin phục vụ cho những dự án cụ thể, chưa thường xuyên thực hiện và việc thực hiện chưa có bài bản, đặc biệt là thiếu những tiêu chí đánh giá. Do đó, dẫn đến khó khăn cho công tác nghiên cứu phân tích thị trường.

#### ***Công tác phát triển sản phẩm***

Để củng cố và cải tiến các sản phẩm dịch vụ hiện tại VietinBank đã và đang triển khai các dòng sản phẩm phong phú, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng. Bên cạnh đó không ngừng phát triển các tính năng và tiện ích của các sản phẩm.

Tiến hành phân loại và đánh giá các sản phẩm hiện có, trên cơ sở đó loại bỏ những sản phẩm không hiệu quả và đầu tư mở rộng các sản phẩm dịch vụ mới có chất lượng hơn.

Nghiên cứu và triển khai nâng cao chất lượng sản phẩm, rút ngắn thời gian tác nghiệp, phát triển thanh toán qua thẻ, máy POS và trả lương qua thẻ.

#### ***Công tác phát triển mạng lưới***

Để khách hàng đến và sử dụng các sản phẩm dịch vụ thanh toán của VietinBank, Chi nhánh cần phải có hệ thống mạng lưới rộng khắp – tạo sự tiện lợi cho khách hàng khi giao dịch. Nhận biết được vấn đề quan trọng đó, VietinBank không ngừng mở rộng mạng lưới ATM cũng như DVCNT.

#### ***Công tác tuyên truyền quảng bá***

Công tác tuyên truyền quảng bá cho dịch vụ bước đầu được hình thành và đã bắt đầu góp phần xây dựng hình ảnh của dịch vụ thanh toán VietinBank.

Trong thời gian qua, công tác quảng bá liên tục được hoàn thiện nâng cao với việc tận dụng tối đa các kênh thông tin sẵn có như cabin, màn hình cũng như hoạt động PR để quảng bá hình ảnh VietinBank. Chi nhánh tổ chức và triển khai các chương trình Marketing, PR trong các dịp đặc biệt như ngày lễ, Tết, ngày tựu trường của sinh viên... nhằm nâng cao thương hiệu..

### ***Công tác chăm sóc khách hàng***

Tại một số chi nhánh cũng chủ động tổ chức công tác chăm sóc khách hàng như đặt máy ATM tại những doanh nghiệp có trả lương cho cán bộ công nhân viên với số lượng lớn, có ưu đãi giảm giá phát hành thẻ...

Công tác chăm sóc khách hàng là các ĐVCNT đang được hình thành do dịch vụ thanh toán thẻ qua POS mới triển khai như trang bị các tờ hướng dẫn sử dụng thiết bị, hướng dẫn giao dịch, một số chế độ ưu đãi cho các ĐVCNT triển khai nhiều thiết bị hoặc có doanh số lớn.

Tăng cường hiệu quả hoạt động về giải đáp khách hàng và xử lý khiếu nại nhằm hỗ trợ, tư vấn khách hàng xử lý kịp thời các thắc mắc.

Cải tiến chất lượng phục vụ, thực hiện tốt văn hóa doanh nghiệp, tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng.

### ***Chính sách giá, phí***

Chính sách giá, phí hợp lý là yếu tố thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ. Trong việc nghiên cứu đưa ra sản phẩm mới, Chính sách phí được đưa ra đa dạng và linh hoạt, đảm bảo theo hướng thị trường phù hợp với địa bàn, với từng sản phẩm dịch vụ thanh toán.

- Xây dựng và tổ chức triển khai các chính sách khuyến mại trong từng chương trình marketing như: giảm phí, các ưu đãi cho khách hàng ... nhằm tạo ra sự khác biệt về mặt giá trị, điểm giá trị của SP&DV, tạo sự cảm nhận về mặt giá trị trong tâm trí khách hàng, góp phần lưu giữ và thu hút khách hàng.

### ***Quy trình nghiệp vụ***

- Công tác quản trị nguồn nhân lực cũng được chú trọng, xem đây là một trong những nhân tố quyết định trong hoạt động kinh doanh. Mỗi phần hành nghiệp vụ đều được xây dựng bằng mô tả vị trí công việc, các yêu cầu về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng và kinh nghiệm công tác, làm cơ sở để bố trí nhân lực hợp lý, tạo cơ chế thực thi nhiệm vụ và chịu trách nhiệm về phần hành nghiệp vụ được phân công đảm nhiệm.

- Xây dựng và ban hành cơ chế động lực tài chính và phi tài chính như: khoán chi tiêu, thực hiện công khai công bằng chính sách khen thưởng, khen thưởng thi đua cho các chi nhánh hàng năm và trong từng chương trình marketing...khuyến khích cá nhân, tập thể nỗ lực, trao đổi chuyên môn nghiệp vụ đóng góp vào sự phát triển của VietinBank.

- Công tác xây dựng và triển khai thực hiện quy trình nghiệp vụ cũng đã được quan tâm đúng mức. Hiện nay, tất cả các quy trình nghiệp vụ được ban hành một cách cụ thể, rõ ràng về quyền hạn và trách nhiệm của các bên liên quan đáp ứng tiêu chuẩn ISO cho từng khâu nghiệp vụ: quản lý quy trình công nghệ và hệ thống thiết bị, giám sát hệ thống, bảo mật thông tin, cơ chế nghiệp vụ, quản lý rủi ro ...nhằm đạt được mục tiêu giám sát việc tuân thủ các quy trình nghiệp vụ.

#### **2.2.2. Phân tích kết quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank chi nhánh Đà Nẵng**

##### **a. Tăng trưởng về quy mô dịch vụ TTTN**

Công tác thanh toán giữ vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung. Nhìn vào công tác thanh toán có thể đánh giá được phần nào tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong những năm qua, Ngân hàng TMCP Công Thương Chi nhánh Đà Nẵng đã thúc đẩy các hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán.

**Bảng 2.4 Tình hình thanh toán tại Vietinbank**

Chi tiêu	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		Số món năm 2011/2010	Số món năm 2012/2011	Doanh số năm 2011/2010	Doanh số năm 2012/2011
	Số món	Doanh số (tr đồng)	Số món	Doanh số (tr đồng)	Doanh số (tr đồng)	Doanh số (tr đồng)				
Thanh toán Sec	240	2,533	375	3,011	455	4,095	156.25	121.33	118.87	136.00
Thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi	355,211	101,286	994,159	201,146	1,856,873	298,157	279.88	186.78	198.59	148.23
Thanh toán ủy nhiệm thu/lệnh thu	5,328	1.8	6,928	2.8	11,905	5.1	130.03	171.84	155.56	182.14
Thanh toán qua thẻ	125,150	2,514	170,542	3,541	282,148	4,972	136.27	165.44	140.85	140.41
Thanh toán khác	78,114	3,350	157,783	4,814	213,842	8,329	201.99	135.53	143.70	173.02
Tổng thanh toán	564,043	109,685	1,329,787	212,514.80	2,365,223	315,558	235.76	177.86	193.75	148.49

(Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng)

Qua bảng số liệu trên, ta thấy các hình thức thanh toán có sự gia tăng về số món cũng như doanh số thanh toán qua ba năm 2010-2012, các hình thức thanh toán truyền thống vẫn tăng qua các năm nhưng tăng chậm lại. Trong các hình thức thanh toán, thanh toán bằng ủy nhiệm chi/lệnh chi, ủy nhiệm thu, thẻ thanh toán, thanh toán khác có sự tăng trưởng mạnh, cụ thể:

- *Thanh toán Séc*: Qua bảng số liệu trên Thanh toán séc bằng tiền mặt là chủ yếu nó là phương tiện để rút tiền từ tài khoản của khách hàng, thanh toán séc chưa được tận dụng triệt để, nhất là séc chuyển khoản và séc bảo chi, ba năm 2010-2012 không phát sinh món nào, do khách hàng ngại rủi ro người mua không đủ tiền, tốn nhiều thời gian... Đó cũng là lý do mà séc tiền mặt được sử dụng là chủ yếu.

- *Thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi*: Đây là hình thức được sử dụng phổ biến nhất tại Chi nhánh được thực hiện qua kênh thanh toán, có doanh số lớn nhất trong hoạt động thanh toán của ngân hàng. Năm 2011, số lượng thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi là 994,159 món tăng 638,948 món, doanh số thanh toán đạt 201,146 tỷ đồng, tăng 99,860 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 98,6% so với năm 2010. Năm 2012 số lượng thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi là 1,856,873 món tăng 862,714 món, doanh số thanh toán đạt 298,157 tỷ đồng, tăng 97,011 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 48,2% so với năm 2011. Có được doanh số lớn như vậy bản thân dịch vụ này mang lại hiệu quả thanh toán cao cả về phạm vi thanh toán. Bên cạnh sự phát triển của công nghệ sự phát triển của hệ thống thanh toán nội bộ và hệ thống thanh toán liên hàng hiên đại nên thời gian thanh toán nhanh chóng và thuận tiện.

- *Thanh toán ủy nhiệm thu*: hình thức thanh toán này cũng có số lượng và doanh số tăng qua các năm và có xu hướng ổn định trong phạm vi thanh toán nhất định. Việc thanh toán phải dựa trên cơ sở hợp đồng kinh tế giữa bên mua và bên bán. Chỉ áp dụng đối với các khoản chi phí có tính chất thường xuyên,

định kỳ như tiền điện, tiền nước... của các tổ chức kinh tế hoặc các khoản thu bán hàng do người bán và người mua thỏa thuận trước. Hình thức này được các doanh nghiệp trên địa bàn như Công ty dịch vụ viễn thông, Công ty cấp nước Đà Nẵng, Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên điện lực Đà Nẵng ký kết với chi nhánh.

- *Thanh toán qua thẻ:*

**Bảng 2.5 Tình hình phát hành và thanh toán thẻ 2010-2012**

Chi tiêu		Năm	Năm	Năm	Tăng trưởng % năm	Tăng trưởng % năm
		2010	2011	2012	2011/2010	2011/2010
1. Số lượng thẻ phát hành	thẻ	25,292	33,840	39,470	33.80	16.64
Phát hành thẻ ATM	thẻ	24,400	32,347	36,362	32.57	12.41
phát hành Thẻ TDQT	Thẻ	892	1,493	3,108	67.38	108.17
2. Thiết bị thanh toán thẻ	máy	113	332	472	193.81	42.17
Số máy ATM	máy	21	22	22	4.76	-
Số máy POS	máy	92	310	450	236.96	45.16
3. Doanh số thanh toán thẻ		30,100	57,080	174,027	89.63	204.88
Doanh số thanh toán BQ thẻ ATM	Tỷ đồng	564	780	915	38.30	17.31
Doanh số TT tại các máy POS	triệu đồng	29,536	56,300	173,112	90.61	207.48

(*Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng*)

Qua bảng số liệu ta thấy sản phẩm thẻ của chi nhánh tăng dần qua các năm, phát triển ổn định cả về số lượng, doanh số. Năm 2011 số lượng thẻ phát hành tăng tỷ lệ tăng so với năm 2010, có tốc độ cao trong 3 năm. Doanh số cũng như số máy POS có mức tăng đáng kể. Thiết bị phục vụ thanh toán về máy ATM không tăng cũng dễ nhận thấy hệ thống liên kết thanh toán ATM

được rộng rãi nên khách hàng quen thuộc với các nơi giao dịch. Chi nhánh tăng cường lắp đặt các máy POS nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán ngày càng cao và tiện dụng cho khách hàng khi sử dụng thẻ thanh toán.

**- *Thanh toán khác***

*Trả lương tự động qua tài khoản:*

**Bảng 2.6 Tình hình thanh toán lương**

Chi tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	% Tăng	
				% năm 2011/2010	% năm 2012/2011
Số món	39,798	49,211	54,438	123.65	110.62
Doanh số chi lương (tỷ đồng)	3,290.7	3,312	5,016	100.65	151.45

*(Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng)*

Với đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 – 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam của chính phủ ban hành yêu cầu các cơ quan nhà nước trả lương qua tài trả lương cho cán bộ, công chức qua tài khoản, chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản, đáp ứng nhu cầu dân cư, theo chủ trương này Chi nhánh đã kết hợp chặt chẽ với khối ban ngành và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng để thực hiện chủ trương này đồng thời gia tăng doanh số, số lượng doanh nghiệp chi trả lương cho nhân viên qua ngân hàng, kết quả là dịch vụ thanh toán lương qua thẻ có doanh số ngày một tăng lên trong thời gian qua. Dịch vụ thanh toán lương qua thẻ giúp doanh nghiệp chi phí và rủi ro trong quản lý tiền mặt, tiết kiệm thời gian, an toàn và bảo mật thông tin về tiền lương.

**- *Dịch vụ thu ngân sách***

Mặc dù mới triển khai nhưng qua 2 năm thấy dịch vụ thu ngân sách tăng lên, qua đó góp phần đẩy nhanh quá trình thanh toán không dùng tiền mặt

trong nền kinh tế.

**Bảng 2.7 Tình hình thu ngân sách nhà nước**

Chi tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012	Tỷ lệ
				% năm 2012/2011
Số món	-	59,683	73,223	122.69
Doanh số (tỷ đồng)	0	1,520	3,313	217.96

(*Nguồn: Phòng tổng hợp NHCT Đà Nẵng*)

- Dịch vụ internet:

**Bảng 2.8 Tình hình sử dụng dịch vụ điện tử**

Chỉ tiêu	2009	2010		2011		2012	
		Thực hiện	So với 2009	Thực hiện	So với 2010	Thực hiện	So với 2011
<b>Vietinbank iPay</b>							
Doanh số giao dịch (tỷ đồng)	11,5	23,5	204%	46,8	199%	94,2	201%
Số lượng khách hàng	896	1.530	171%	2.163	141%	3.000	139%
Số lượng giao dịch	5.105	10.764	211%	20.366	189%	40.358	198%
<b>VBH 2.0</b>							
Doanh số giao dịch (tỷ đồng)	10,4	18,5	178%	38,7	209%	77,9	201%
Số lượng khách hàng	356	486	137%	514	106%	600	117%
Số lượng giao dịch	4.534	9.032	199%	18.634	206%	37.342	200%
<b>SMS Banking</b>							
Doanh số giao dịch (tỷ đồng)	9,5	17,3	182%	8,7	50%	8,4	97%
Số lượng khách hàng	1.987	2.799	141%	2995	107%	3.244	108%
Số lượng giao dịch	10.73	18.520	173%	9.709	52%	8.481	87%

(*Nguồn: Báo cáo định kỳ của Phòng Ngân hàng điện tử Vietinbank Đà Nẵng*)

Qua số liệu thống kê cho thấy lượng khách hàng quan tâm đến dịch vụ Vietinbank iPay, VBH 2.0 và SMS Banking tăng mạnh theo thời gian. Tính đến năm 2012, lượng khách hàng ký hợp đồng giao dịch Vietinbank iPay dành cho khách hàng cá nhân đã đạt 139% so với năm 2011 (3000 khách hàng). Và cũng tính đến thời điểm hiện tại, số lượng khách hàng đăng ký giao dịch VBH 2.0 dành cho khách hàng doanh nghiệp cũng đạt 117% so với năm 2011 (600 khách hàng). Ngoài ra, dịch vụ SMS Banking cũng được nhiều khách hàng ưa chuộng. Với dịch vụ này, chiếc điện thoại di động trở thành người bạn thân thiết và công cụ hỗ trợ thông tin đắc lực cho khách hàng. Đến năm 2012, khoảng hơn 100.000 khách hàng có tài khoản hoặc có sử dụng dịch vụ thẻ tại Vietinbank Đà Nẵng sử dụng dịch vụ SMS Banking, trong đó có khoảng 3.244 khách hàng có sử dụng dịch vụ thanh toán qua SMS Banking.

Số lượng giao dịch thực hiện hàng năm qua dịch vụ Vietinbank iPay và VBH 2.0 cũng tăng cao, thể hiện sự quan tâm sử dụng dịch vụ NHDT của khách hàng là rất lớn với số lượng ngày càng tăng. Nổi bật hơn VBH 2.0, doanh số đạt được từ dịch vụ Vietinbank iPay tăng hàng năm và tăng gấp 2 lần so với năm trước, tính đến thời điểm hiện tại đã đạt đến 94,2 tỷ đồng.

Tuy nhiên trong thời gian qua, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và nhằm cung cấp ngày càng nhiều sản phẩm tiện ích cho khách hàng, Vietinbank Đà Nẵng đã không ngừng phát triển và cung cấp thêm một số sản phẩm mới vì vậy khách hàng có nhiều sản phẩm để lựa chọn và sử dụng theo từng mục đích riêng nên doanh số và số lượng giao dịch của khách hàng đối với dịch vụ SMS Banking có giảm do khách hàng sử dụng sang các sản phẩm, dịch vụ mới như Ví điện tử Momo, M-money, Mobile Bank plus, thanh toán trực tuyến qua thẻ,... nhưng nhìn chung số lượng khách hàng giao dịch qua SMS Banking vẫn tăng đều hàng năm trung bình từ 7% đến 8%.

Từ kết quả phân tích trên cho thấy khách hàng rất quan tâm sử dụng dịch vụ Vietinbank iPay và VBH 2.0 với số lượng ngày càng tăng. Đây là hai thương hiệu của Internet Banking và là hai dịch vụ “hot” nhất của E-banking tại Vietinbank Đà Nẵng.

#### ***b. Đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước***

##### ***Đánh giá của ngân hàng***

Phần mềm chương trình của mỗi ngân hàng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ thanh toán. Mặc dù đã thay đổi core từ năm để cơ cấu lại hệ thống thanh toán, nâng cấp một số phần mềm nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán, tuy nhiên vẫn còn tồn đọng những lỗi ảnh hưởng đến thời gian thanh toán, chất lượng thanh toán như: lỗi hệ thống dẫn đến đường truyền máy ATM không hoạt động được, lỗi thanh toán trên máy POS, lỗi thanh toán trên Internet... điều này có thể nói phần mềm thanh toán của Vietinbank Đà Nẵng còn nhiều hạn chế.

Tại chi nhánh chưa có các chi dãnh khách hàng tới quầy giao dịch, điều này làm khách hàng mất thời gian để được phục vụ thanh toán.

##### ***- Đánh giá qua khảo sát khách hàng***

Để đánh giá chất lượng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng , để tài thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng với các tiêu chí liên quan đến chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước.

Mục tiêu của khảo sát là:

- Đánh giá nhận thức và thái độ của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ cung ứng

- Phân tích các yếu tố chi phối và làm hài lòng khách hàng khi sử dụng dịch vụ thanh toán

- Tìm ra nhu cầu khách hàng để từ đó có chính sách phù hợp phát triển dịch vụ thanh toán.

Với 200 phiếu khảo sát được lấy ý kiến của khách hàng tại chi nhánh và các phòng giao dịch trực thuộc thì thu về 200 phiếu trong đó khách hàng cá nhân là 55 phiếu, khách hàng doanh nghiệp là 145 phiếu. Kết quả điều tra khách hàng được kết quả như sau:

*Tình hình sử dụng sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietibank CN Đà Nẵng:*

Qua khảo sát kết quả cho thấy thanh toán bằng hình thức Ủy nhiệm chi là nhiều nhất, khách hàng hài lòng và đánh giá dịch vụ thanh toán nhanh. Hầu như khách hàng không dùng sec làm phương tiện thanh toán, khách hàng dùng séc chủ yếu để lĩnh tiền mặt.

Về chất lượng dịch vụ thanh toán hoạt động hệ thống ATM, POS đạt mức với có đến 5% khách hàng không đồng ý và 2% khách hàng hoàn toàn không đồng ý cho thấy trong quá trình hoạt động vẫn xảy lỗi đường truyền máy ngừng hoạt động, hết tiền làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Về thủ tục giấy tờ mẫu biểu của Vietinbank phần lớn khách hàng cho là bình thường với tỷ lệ 43% cho thấy giấy tờ mẫu biểu khá dễ sử dụng, ít rườm rà.

Về thời gian xử lý giao dịch, chuyển tiền nhanh cho thấy đáp ứng phần nào sự mong đợi của khách hàng với kết quả khảo sát 27% hoàn toàn đồng ý, Chỉ có 3% là khách hàng không đồng ý nên ngân hàng tăng tốc độ xử lý công việc nhằm thỏa mãn hơn nữa sự mong đợi của khách hàng.

Về hướng dẫn thủ tục có 17% khách hàng hoàn toàn đồng ý. Tuy nhiên với 19% khách hàng không đồng ý, 19% không đồng ý cho thấy phong cách phục vụ, kỹ năng giao tiếp khách hàng của nhân viên chưa được chu đáo nhiệt tình, chưa chuyên nghiệp, ngân hàng cần phải nghiên cứu, đào tạo nâng cao hơn nữa trình độ chuyên môn của cán bộ công nhân viên để khách hàng hài lòng về công tác tư vấn và trả lời thắc mắc của mình.

Yếu tố mạng lưới hầu hết khách hàng chọn lựa với 6% hoàn toàn đồng ý và 47% đồng ý được đánh giá là cao nhất cho thấy Vietinbank đáp ứng sự thuận lợi về vị trí giao dịch và thanh toán.

Về sự đa dạng tiện ích có 3% khách hàng không đồng ý chứng tỏ chức năng tiện ích tại ATM, Internet banking chưa đa dạng đáp ứng được mong muốn của khách hàng.

Về phí suất dịch vụ chưa thật sự thỏa mãn một số khách hàng, thể hiện qua kết quả khảo sát có 4% khách hàng hoàn toàn không đồng ý, 24% khách hàng không đồng ý với mức phí ngân hàng đưa ra. Chứng tỏ mức phí giao dịch mà ngân hàng đưa ra còn một số phí dịch vụ khách hàng thấy chưa hợp lý như phí chuyển tiền đi, nhận tiền đến trong cùng hệ thống.

Về quà tặng và các chương trình khuyến mại có 11% hoàn toàn đồng ý, 21% đồng ý và có đến 21% khách hàng không đồng ý, chứng tỏ rằng quà tặng và công tác hậu mãi của chi nhánh chưa được khách hàng đánh giá cao, chưa có nhiều hình thức, chương trình khuyến mại hấp dẫn từ phía ngân hàng.

- Về khảo sát thăm dò khách hàng có sẵn sàng tìm đến Vietinbank Đà Nẵng khi có nhu cầu: phần lớn khách hàng có ý định đến ngân hàng trong tương lai 71% không có ý định là 9% và 20% khách hàng chưa rõ có nhu cầu hay không.

- Về khảo sát tăng dò khách hàng có xem Vietinbank Đà Nẵng là ngân hàng giao dịch chính thức: có đến 66% khách hàng xem Vietinbank là ngân hàng giao dịch chính thức và 34% khách hàng trả lời không.

- Về khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ thanh toán Vietinbank Đà Nẵng: có đến 36% khách hàng hài lòng và 28% mức độ bình thường ,22% khách hàng rất hài lòng, cho thấy phần lớn khách hàng khá hài lòng với sản phẩm dịch vụ thanh toán của Vietinbank. Tuy nhiên có 9% khách hàng không hài lòng và 5% khách hàng hoàn toàn không hài

lòng cho thấy chi nhánh cần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng, xây dựng các chính sách chăm sóc, khuyến mại phù hợp với khách hàng nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng đối với dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Đà Nẵng nói riêng và Vietinbank nói chung.

### *c. Sự phù hợp về cơ cấu dịch vụ cung ứng*

Do số món thanh toán giữa các hình thức thanh toán không thể sử dụng để so sánh về tỷ trọng được vì đặc điểm khác biệt về quy mô thanh toán bình quân của từng hình thức nên cơ cấu cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước theo hình thức thanh toán được tính theo tỷ trọng doanh số thanh toán của từng hình thức trên tổng doanh số thanh toán

**Bảng 2.9. Tỷ trọng doanh số thanh toán theo hình thức thanh toán**

*Đơn vị : % DSTT so với tổng DSTT*

Hình thức thanh toán	Tỷ trọng doanh số thanh toán		
	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
1.Séc	2,31	1,41	1,30
2. Ủy nhiệm chi/lệnh chi	92,34	94.65	94.49
3. Ủy nhiệm thu/nhờ thu	0.00	0.00	0.00
4.Thanh toán qua thẻ	2,29	1,67	1,57
5.Thanh toán khác	3,06	2,27	2,64
Tổng	100	100	100

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Đà Nẵng)

Qua cơ cấu các hình thức thanh toán theo tổng doanh số thanh toán cho thấy

- Khách hàng chủ yếu sử dụng hình thức thanh toán ủy nhiệm chi, thẻ thanh toán, trong đó hình thức thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi là lớn, tỷ trọng cả 3 năm đều trên 92%.

- Tỷ trọng doanh số thanh toán séc chiếm tỷ lệ nhỏ chủ yếu là để khách hàng lĩnh tiền mặt, hình thức thanh toán này giảm qua các năm

- Tỷ trọng sử dụng thẻ thanh toán tuy vẫn còn khiêm tốn, doanh số tăng qua các năm nhưng không cao so với tổng doanh số thanh toán . Mặc dù trong thời gian qua NHTM CP Công thương đã triển khai nhiều sản phẩm phát triển dịch vụ thanh toán qua thẻ, thanh toán bằng ủy nhiệm thu, thanh toán lương tự động... nhưng kết quả mang lại vẫn còn hạn chế mặc dù các sản phẩm dịch vụ có nhiều tiện ích.

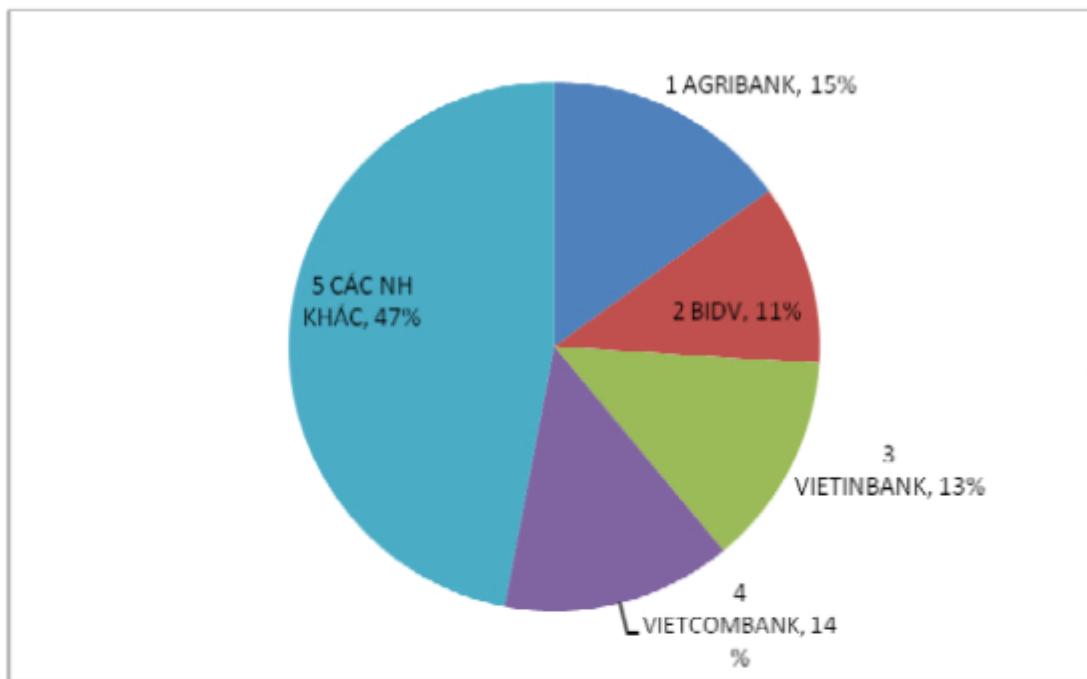
#### **d. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ thanh toán trong nước**

Theo số liệu báo cáo của Ngân hàng nhà nước Đà Nẵng cung cấp, Vietinbank đứng thứ 3 về doanh số thanh toán sau Agribank và Vietcombank Đà Nẵng. Vị trí này đòi hỏi chi nhánh cần nỗ lực hơn nữa để cạnh tranh với đối thủ cạnh tranh chiếm thị phần về dịch vụ thanh toán.

**Bảng 2.10 . Thị phần tính theo tỷ trọng doanh số thanh toán của các NHTM trên địa bàn năm 2012**

STT	NGÂN HÀNG	Tỷ trọng doanh số thanh toán
1	AGRIBANK	15
2	BIDV	11
3	VIETINBANK	13
4	VIETCOMBANK	14
5	CÁC NH KHÁC	47
	Tổng	100

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng Nhà nước Thành phố Đà Nẵng)



**Biểu đồ 2.1. Thị phần tính theo tỷ trọng doanh số thanh toán của các NHTM trên địa bàn năm 2012**

Về thị phần thẻ, thiết bị chấp nhận thẻ trên địa bàn đang cạnh tranh gay gắt nhưng Vietinbank vẫn chiếm được ưu thế trên thị trường. Số lượng máy POS được lắp đặt với số lượng nhiều, đứng thứ hai sau Vietcombank. Qua đó, cho thấy sự cạnh tranh với các ngân hàng trên địa bàn là vô cùng lớn, Chi nhánh cần có chính sách thích hợp để đưa dịch vụ thanh toán chiếm thị phần cao nhất trong thời gian tới.

**Bảng 2.11 Thị phần thẻ và máy POS của các NHTM  
trên địa bàn TP Đà Nẵng 2012**

STT	NGÂN HÀNG	SỐ LƯỢNG MÁY ATM		SỐ LƯỢNG MÁY POS		SỐ LƯỢNG THẺ PHÁT HÀNH	
		Số lượng	Thị Phần (%)	Số lượng	Thị Phần (%)	Số lượng	Thị Phần (%)
1	AGRIBANK	44	10.21	112	5.54	33542	10.41
2	BIDV	18	4.18	47	2.33	51968	16.13
3	ĐÔNG Á	48	11.14	22	1.09	39636	12.30
4	TECHCOMBANK	47	10.90	185	9.16	39324	12.21
5	VIETINBANK	22	5.10	450	22.28	39470	12.25
6	VIETCOMBANK	40	9.28	519	25.69	32175	9.99
7	CÁC NH KHÁC	212	49.19	685	33.91	86052	26.71
	Tổng 2012	431	100	2020	100	322167	100.00

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng Nhà nước Thành phố Đà Nẵng)

#### e. Mức độ tăng trưởng thu nhập từ các dịch vụ thanh toán

Trong hoạt động thanh toán, Vietinbank nói chung và Vietinbank Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng đã có nhiều cống gắng trong quá trình thực hiện chính sách nhằm triển khai, xây dựng mạng lưới công nghệ hiện đại để giảm tối đa thời gian, chi phí giao dịch nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn. Theo đó, nguồn thu từ hoạt động dịch vụ cũng được tăng lên.

**Bảng 2.12 Thu dịch vụ**

CHỈ TIÊU	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
<b>Thu nhập</b>	<b>318,711</b>	<b>100.00</b>	<b>486,536</b>	<b>100.00</b>	<b>618,712</b>	<b>100</b>
Thu lãi cho vay	227,097	71.25	372,200	76.50	477,027	77.10
Thu phí dịch vụ	85,013	26.67	101,125	20.78	133,165	21.52
<i>Trong đó thu dịch vụ thanh toán trong nước</i>	25,943	8.14	36,822	7.57	54,991	8.89
Thu khác	6,601	2.07	13,211	2.72	8,520	1.38

(Nguồn: Phòng Tổng hợp Ngân hàng TMCP Công thương VN chi nhánh Đà Nẵng)

Thu dịch vụ thanh toán trong nước tăng đều qua các năm do chất lượng cũng như số lượng dịch vụ ngày càng tăng, mức phí cạnh tranh và phù hợp với nhu cầu khách hàng. Dịch vụ thẻ ATM mang lại nguồn thu từ phí phát hành và phí thanh toán, đối với thẻ tín dụng quốc tế, nguồn phí phát hành, phí thường niên, phí trả chậm...và lãi thu về từ lãi cho vay thẻ tín dụng.

Doanh thu từ dịch vụ cao nhưng vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập của Chi nhánh. Điều này cũng dễ nhận thấy, dịch vụ thanh toán đa dạng, các sản phẩm mới ra đời thường được miễn phí trong thời gian, đây cũng là tiêu chí để mang khách hàng đến giao dịch nhiều hơn.

#### *f. 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. Bộ phận kiểm soát và hậu kiểm trực thuộc phòng kế toán ngân quỹ thực hiện kiểm tra trước, sau và trong quá trình thanh toán và kiểm soát các chứng từ trên máy tính. Bộ phận xử lý các

sai sót, khiếu nại về thẻ trực thuộc phòng dịch vụ khách hàng. Hoạt động quản lý hệ thống và kiểm soát nghiệp vụ luôn được chi nhánh quan tâm và thực hiện nghiêm túc các quy trình nghiệp vụ và các chương trình quản lý rủi ro trong hoạt động thanh toán.

Tuy nhiên, trong quá trình thao tác, tác nghiệp của nhân viên chi nhánh vẫn còn xảy ra sai sót như thanh toán nhầm số tiền, ngân hàng hưởng, khách hàng hưởng hoặc thanh toán không kịp thời; rủi ro trong thanh toán ủy nhiệm chi bằng việc bên mua xuất trình bản fax cho bên bán hàng hóa dịch vụ giấy ủy nhiệm chi liên 2 có chữ ký và con dấu của ngân hàng để nhận hàng rồi không chuyển như đã ghi trong ủy nhiệm chi; rủi ro trong quá trình sử dụng và chấp nhận thanh toán thẻ: đếm tiền, trả tiền nhầm, lỗi đường truyền dẫn đến sai sót cập nhật số tiền giao dịch, chủ thẻ để lộ số PIN, làm mất thẻ, gian lận trong quá trình thanh toán thẻ. 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. Theo thống kê của chi nhánh trong thanh toán qua thẻ tại chi nhánh chưa xuất hiện thẻ giả, trong tổng số giao dịch thẻ không thành công có tới trên 19% giao dịch lỗi do khách hàng như nhập sai mã PIN, rút tiền vượt quá số dư...

### **2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM- CN ĐÀ NẴNG**

#### **2.3.1 Những mặt đạt được**

Nhìn chung qua 3 năm 2010-2012 dịch vụ thanh toán trong nước có quy mô tăng dần qua các năm, kéo theo là gia tăng về doanh số, tuy nhiên tốc độ tăng chậm lại hơn so với năm trước. Điều này cũng dễ nhận thấy là nền kinh tế có nhiều biến động, ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh chung của xã hội, sự ra đời của các NHTM Cổ phần tác động lên thị trường dịch vụ, chia nhỏ thị phần và làm giảm bớt thị phần của ngân hàng lớn.

Dịch vụ ngân hàng điện tử của ngân hàng dễ sử dụng và tiện ích, làm tăng sự hài lòng của khách hàng khi không cần đến trực tiếp giao dịch tại ngân hàng mà vẫn thực hiện được các giao dịch.

Tỷ trọng nguồn thu dịch vụ thanh toán trong nước có tăng nhưng vẫn còn chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng thu nhập của chi nhánh.

Hệ thống các đơn vị chấp nhận thẻ của chi nhánh ngày càng được mở rộng, được lắp đặt tại các trung tâm mua sắm, nhà hàng làm gia tăng sự tiện ích và khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt.

### **2.3.2 Những hạn chế**

Những hạn chế nổi bật trong công tác phát triển DVTT trong nước tại Ngân hàng bao gồm:

- Sự phát triển của DVTT trong nước tại chi nhánh vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của thị trường và nguồn lực sẵn có của ngân hàng. Mặc dù thời gian qua, NHNN đã triển khai một số chương trình mang tính định hướng thị trường nhằm mục tiêu thúc đẩy phát triển mạng lưới POS thẻ nội địa, tuy nhiên, việc mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ nội địa vẫn gặp rất nhiều khó khăn, trở ngại. Do phần lớn khách hàng sử dụng thẻ nội địa là người Việt nam, vốn quá quen với việc sử dụng tiền mặt và lại luôn có sẵn tiền mặt cũng như dễ dàng tiếp cận với nguồn tiền mặt có tại các ATM, nên việc sử dụng các phương tiện thanh toán qua ngân hàng còn rất hạn chế.

- Trong cơ cấu cung ứng dịch vụ thì tỷ trọng sử dụng sec còn chiếm tỷ trọng thấp mặc dù hình thức này có nhiều thuận lợi, hình thức sec sử dụng chủ yếu là sec lĩnh tiền mặt, chưa phát triển hình thức thanh toán sec chuyển khoản thay vào đó chuyển tiền khách hàng sử dụng ủy nhiệm chi/lệnh chi. Do vậy, dịch vụ thanh toán chưa phát huy được hết sản phẩm cung cấp.

- Đối tượng tham gia thanh toán qua ngân hàng còn hẹp, khách hàng giao dịch chủ yếu là các doanh nghiệp quốc doanh, doanh nghiệp nhà nước,

các cá nhân ở thị trường tiềm năng vẫn chưa được khai thác. Các PTTT hiện nay chưa được triển khai trên diện rộng để đáp ứng nhu cầu thanh toán trong nền kinh tế. Các PTTT này còn mồi me và bỡ ngỡ với phần lớn người dân, tâm lý e dè, sợ rủi ro là ngăn cản việc tiếp cận của người tiêu dùng với các PTTT mới. Các thanh toán trong khu vực dân cư phần lớn vẫn sử dụng tiền mặt, ngay cả ở thành thị, nơi có điều kiện thuận lợi cho phát triển các phương tiện thanh toán qua ngân hàng, việc sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến.

-Sản phẩm dịch vụ phát triển nhiều hình thức song khả năng áp dụng khó khăn trong quá trình giao dịch.

-Quy trình, thủ tục thanh toán còn rườm rà, chứng từ thanh toán chưa được chuẩn hóa có thể xảy ra rủi ro.

-Chính sách Marketing chưa hoàn thiện, chưa làm nổi bật những tiện ích của sản phẩm dịch vụ thanh toán đem lại, phương thức giao dịch chủ yếu tại quầy.

-Nhiều thông tin chưa kịp thời, chưa theo sát được nhu cầu khách hàng như nguồn thông tin về khách hàng, đối thủ cạnh tranh...

-Chất lượng vẫn còn một số điểm cần hoàn thiện, đặc biệt khâu tư vấn, hướng dẫn khách hàng về lợi ích và khả năng ứng dụng của sản phẩm nhất là các sản phẩm mới...

### **2.3.3 Nguyên nhân của hạn chế**

Những hạn chế nói trên xuất phát từ những nguyên nhân thuộc về môi trường hoạt động, khách hàng và ngân hàng, cụ thể:

#### **Nguyên nhân từ môi trường pháp lý**

- Hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán chưa hoàn thiện, mặc dù trong thời gian vừa qua hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán đã cải thiện nhiều, song vẫn được đánh giá là chưa đầy đủ và đồng bộ, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến thanh toán điện tử và thương mại điện tử. Hệ

thống văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực thanh toán vẫn còn những điểm cần phải tiếp tục được chỉnh sửa, thay thế để có thể phù hợp với thông lệ quốc tế và nhu cầu của người sử dụng.

Ngoài ra, với tốc độ phát triển mạnh mẽ về CNTT và sự ra đời của hàng loạt các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, nền tảng pháp lý cần được hoàn chỉnh gấp để bao hàm cả các loại hình tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán không phải là ngân hàng, các tổ chức CNTT cung ứng những sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ cho các ngân hàng, các tổ chức làm dịch vụ thanh toán,...

- Các quy định pháp lý về thanh toán séc và ủy nhiệm thu/ nhờ thu vẫn còn bất cập, chưa phù hợp, không phát huy được ưu điểm của hình thức này mà gây ra các trở ngại nên đã không khuyến khích sử dụng hình thức này.

### **Nguyên nhân từ khách hàng**

Mặc dù thời gian qua, NHNN đã triển khai một số chương trình mang tính định hướng thị trường nhằm mục tiêu thúc đẩy phát triển mạng lưới POS thẻ nội địa, tuy nhiên, việc mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ nội địa vẫn gặp rất nhiều khó khăn, trở ngại. Do phần lớn khách hàng sử dụng thẻ nội địa là người VN, vốn quá quen với việc sử dụng tiền mặt và lại luôn có sẵn tiền mặt cũng như dễ dàng tiếp cận với nguồn tiền mặt có tại các ATM, nên việc sử dụng các phương tiện thanh toán qua ngân hàng còn rất hạn chế.

Các PTTT hiện nay chưa được triển khai trên diện rộng để đáp ứng nhu cầu thanh toán trong nền kinh tế. Các PTTT này còn mới mẻ và bỡ ngỡ với phần lớn người dân; tâm lý e dè, sợ rủi ro, tâm lý người dân ngại khi người khác biết thu nhập của mình đã ngăn cản việc tiếp cận của người tiêu dùng với các PTTT mới. Các thanh toán trong khu vực dân cư phần lớn vẫn sử dụng tiền mặt, ngay cả ở thành thị, nơi có điều kiện thuận lợi cho phát triển các phương tiện TTKDTM, việc sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến.

- Tâm lý ưa chuộng sự đơn giản, nhanh gọn nên hình thức sử dụng ủy

nhiệm chi mà không muốn sử dụng các hình thức séc, nhất là séc bảo chi. Chính vì vậy mà hình thức thư tín dụng không được sử dụng trong thanh toán trong nước.

- Xét trên địa bàn thành phố Đà Nẵng có hơn 30 ngân hàng hoạt động, tạo nên sự cạnh tranh về chính sách chăm sóc khách hàng, điều này cũng phần nào phân tán khách hàng giao dịch tại chi nhánh.

### **Nguyên nhân từ ngân hàng**

#### *Công tác Marketing hỗ trợ phát triển dịch vụ thanh toán trong nước*

- Đặc tính chung của các sản phẩm ngân hàng có tính chất tương đồng và dễ bị bắt chước do đó công tác quảng bá cho sản phẩm cũng gặp nhiều khó khăn. Các phương thức cạnh tranh hiện đang sử dụng chủ yếu là cạnh tranh về giá và trên cơ sở mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng trong các hoạt động dịch vụ khác.

- Chi phí cho việc cài tiến sản phẩm là lớn mà thời gian có được sự khác biệt hoá sản phẩm, lợi thế cạnh tranh về tính năng sản phẩm là không dài nên việc nghiên cứu phát triển còn chưa được thực hiện một cách bài bản và thường xuyên định kỳ nhằm đưa ra các tính năng phù hợp nhất đối với nhu cầu của khách hàng.

- Chiến lược Marketing sản phẩm dịch vụ chưa được đầu tư nghiên cứu và triển khai xây dựng đồng bộ, cơ chế khuyến mãi chưa hấp dẫn, hoạt động quảng cáo, tiếp thị sản phẩm dịch vụ thanh toán chưa được đầy mạnh.

- Chi nhánh chưa xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán theo đối tượng khách hàng để có chính sách phù hợp để phát triển dịch vụ.

#### *Chính sách giá và chính sách khách hàng.*

- Chi nhánh xây dựng biểu phí với mức phí còn cao và thiếu sự thống nhất trong toàn hệ thống. Biểu phí được xây dựng phụ thuộc vào biểu phí của

Trung ương nên có nhiều loại phí không phù hợp. Các dịch vụ thanh toán điện tử phần lớn là miễn giảm phí để kích thích nhu cầu sử dụng trong khi chi phí cho hoạt động này là cao.

- Chi nhánh chưa có chính sách phù hợp cho đối tượng khách hàng, tổ chức hội nghị khách hàng chưa thường xuyên. Chính sách ưu đãi, tiếp thị của chi nhánh không đồng bộ, dẫn đến tình trạng cạnh tranh trong nội bộ và làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

- *Vốn đầu tư*: từ giác độ các NHTM, vốn đề lớn nhất trong phát triển hoạt động thanh toán là những hạn chế về vốn đầu tư. Vốn đầu tư đòi hỏi phải rất lớn, thời gian thu hồi vốn dài hạn mà hiệu quả đầu tư lại thấp. Vì vậy, chỉ có những ngân hàng có tiềm lực mạnh về tài chính mới có khả năng tập trung đầu tư lớn về trang thiết bị phục vụ cho hoạt động thanh toán. Các ngân hàng nhỏ chủ yếu chọn cách chia sẻ mạng lưới với các ngân hàng lớn. Tuy nhiên, khả năng chia sẻ mạng lưới và hạ tầng kỹ thuật khác giữa các ngân hàng còn hạn chế, do các ngân hàng chưa tìm được tiếng nói chung để đi đến thoả thuận kết nối thống nhất.

#### *Về công tác quản trị điều hành*

Các cơ chế, chính sách để thúc đẩy và tạo điều kiện cho phát triển dịch vụ thanh toán chưa đồng bộ.

Chi nhánh chưa xây dựng được hệ thống đánh giá hiệu quả khách hàng sử dụng dịch vụ khách hàng để có chính sách phù hợp phát triển dịch vụ, chưa đáp ứng được nhu cầu về dịch vụ khách hàng của các đối tượng khác nhau.

Việc khai thác thông tin trên hệ thống và hỗ trợ ra quyết định phục vụ công tác quản lý chưa được thực hiện đầy đủ. Hệ thống báo cáo, tổng hợp còn theo dõi thủ công.

Chi nhánh chưa xây dựng được kế hoạch riêng cho phát triển dịch vụ thanh toán trong nước, áp dụng các sản phẩm không thống nhất. Công tác chủ

động tìm kiếm khách hàng còn yếu. Sự phối hợp giữa các phòng ban, giữa các chi nhánh chưa cao cho việc phát triển dịch vụ thanh toán nói chung.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã giới thiệu khái quát về quá trình hình thành và phát triển cũng như tình hình hoạt động kinh doanh của Vietinbank Chi nhánh Đà Nẵng. Qua đó, đánh giá tình hình phát triển dịch vụ thanh toán trong nước trên các sản phẩm, phân tích những mặt đạt được trong giai đoạn 2010-2012 bao gồm hình thức thanh toán truyền thống và hình thức thanh toán hiện đại. Đồng thời, luận văn cũng đánh giá những thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động thanh toán tại chi nhánh để từ đó có cơ sở đề xuất những giải pháp, kiến nghị đối với chính phủ, Ngân hàng nhà nước, ngân hàng TMCP Công thương Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới.

### CHƯƠNG 3

## MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NHTM CP CÔNG THƯƠNG-CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

### **3.1 CƠ SỞ ĐỂ XUẤT GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NHTM CP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

#### **3.1.1. Chủ trương của Nhà nước**

- Tăng cường công tác quản lý tiền mặt trong nền kinh tế, tăng thêm tốc độ luân chuyển của đồng tiền, giảm bớt khối lượng tiền mặt trên thị trường, tiết kiệm được chi phí lưu thông tiền tệ. Tập trung được tiền nhàn rỗi để Nhà nước sử dụng vào công cuộc kiến thiết kinh tế; đồng thời tăng cường tốc độ luân chuyển hàng hóa, thúc đẩy tái sản xuất mở rộng, nhằm không ngừng cải thiện đời sống nhân dân.

- Góp phần cung cấp và mở rộng chế độ hợp đồng kinh tế giữa các xí nghiệp quốc doanh và các cơ quan Nhà nước.

#### **3.1.2. Tầm nhìn chiến lược và mục tiêu của Vietinbank**

Trong thời gian, dịch vụ thanh toán nói chung và dịch vụ thanh toán trong nước nói riêng luôn là thế mạnh và có nhiều đóng góp quan trọng trong tổng thu dịch vụ của Ngân hàng TMCP Công thương, được thể hiện về ưu thế mạng lưới và nền tảng công nghệ so với đối thủ cạnh tranh. Dù vậy, nhưng mức tăng trưởng doanh thu phí dịch vụ vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của Vietinbank. Mục tiêu đặt ra của Vietinbank trong thời gian tới như sau:

**Tầm nhìn:** Trở thành NH hiện đại, hiệu quả hàng đầu trong nước và Quốc tế.

**Mục tiêu:** Là Tập đoàn tài chính ngân hàng hàng đầu của Việt Nam, hoạt động đa năng, cung cấp sản phẩm và dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, nhằm nâng

giá trị cuộc sống.

### **Giá trị cốt lõi**

- Mọi hoạt động đều hướng tới KH;
- Năng động, sáng tạo, chuyên nghiệp, tận tâm, minh bạch, hiện đại;
- Người lao động được quyền phấn đấu, cống hiến làm việc hết mình, được quyền hưởng thụ đúng với chất lượng, kết quả, hiệu quả của cá nhân đóng góp, được quyền tôn vinh cá nhân xuất sắc, lao động giỏi.

### **Triết lý kinh doanh**

- An toàn, hiệu quả, bền vững và chuẩn mực quốc tế;
- Đoàn kết, hợp tác, chia sẻ và trách nhiệm xã hội;
- Sự thịnh vượng của KH là sự thành công của VietinBank.

### **Slogan: *Nâng giá trị cuộc sống.***

Đến với Ngân Hàng TMCP Công Thương Việt Nam, Quý khách sẽ hài lòng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ và phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhiệt tình với tiêu chí *Nâng giá trị cuộc sống*

Riêng về dịch vụ, Ngân hàng TMCP Công thương Việt nam chủ trương phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng thu phí, xác định nhóm dịch vụ mũi nhọn để tập trung phát triển, dự trên nền tảng công nghệ hiện đại để phát triển dịch vụ, lấy sự thỏa mãn của khách hàng làm định hướng phát triển.

Định hướng lớn về giải pháp, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam hoạch định chiến lược về nguồn nhân lực, công nghệ, phát triển mạng lưới

### **3.1.3 Nhu cầu của khách hàng trên địa bàn và các thị trường tiềm năng**

- Xu thế hội nhập quốc tế và toàn cầu hóa cũng là điều kiện gia tăng nhu cầu về thương mại và dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.
- Sự phát triển về nhận thức, gia tăng về thu nhập và quy mô sản xuất kinh doanh của các đối tượng khách hàng ngày càng được cải thiện sẽ làm

tăng nhu cầu về loại hình dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

- Sự phát triển của thương mại điện tử làm tăng số lượng khách hàng và quy mô giao dịch tất yếu gia tăng nhu cầu đối với dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

- Sự phát triển của công nghệ thông tin và những ứng dụng rộng rãi trong mọi mặt đời sống kinh tế-xã hội cũng sẽ làm tăng nhu cầu của các đối tượng khách hàng đối với dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

### **3.1.4. Định hướng và mục tiêu của Vietinbank Đà Nẵng**

Ngay từ khi thành lập, VietinBank Đà Nẵng đã xác định đi đầu trong ứng dụng công nghệ thông tin viễn thông và các giải pháp công nghệ trong công nghệ ngân hàng nhằm mang lại giải pháp tài chính mới, phong cách và chất lượng dịch vụ mới, mô hình hoạt động và quản trị tiên tiến nhằm đóng góp vào sự phát triển của ngành ngân hàng trong nước.

- Triển khai thực hiện các đề án nâng cao chất lượng công nghệ một cách thiết thực, kịp thời và hiệu quả. Kết hợp chặt chẽ quá trình phát triển DVTT trong nước với phát triển các hoạt động huy động vốn và cấp tín dụng.

- Tiếp tục mở rộng thị phần thông qua việc cung cấp dịch vụ thanh toán trong nước, mở rộng các kênh thanh toán thẻ như ATM, POS...

- Tiếp tục giữ khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới, đưa ra các sản phẩm, nâng cao chất lượng phục vụ để đáp ứng nhu cầu thị trường cũng như tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng khác, nhất là các ngân hàng nước ngoài.

- Tiếp tục nghiên cứu, ứng dụng thí điểm và phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử mới, trên cơ sở học tập kinh nghiệm phát triển sản phẩm của các NHTM hiện đại trên thế giới nhằm tạo ra những tiện ích mới, tăng tính cạnh tranh, nâng cao vị thế và thị phần của VietinBank trên thị trường

ngân hàng.

- 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, lấy mức độ thỏa mãn nhu cầu KH là định hướng phát triển

- Đội ngũ Ngân hàng cán bộ có năng lực và chuyên nghiệp

- Coi ứng dụng công nghệ thông tin là yếu tố then chốt, hỗ trợ mọi hoạt động phát triển kinh doanh

- Điều hành bộ máy tổ chức với cơ chế phân cấp rõ ràng, hợp lý

- Mở rộng mạng lưới kinh doanh, phát triển mạnh mẽ mạng lưới các PGD

- Phát triển mạnh hệ thống ngân hàng bán lẻ

### **3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỚC QUA NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

#### **3.2.1 Đa dạng hóa các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả.**

- Thành lập phòng Giao dịch, phát triển POS, máy ATM để giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch. Ngân hàng cần nghiên cứu triển khai lắp đặt thêm máy ATM tại các khu vực tập trung các khách hàng mục tiêu của ngân hàng như: các khu công nghiệp, các trường đại học hoặc các khu dân cư, phát triển POS tại các hệ thống nhà hàng siêu thị... nhằm phát huy tối đa hiệu quả lắp đặt. Tiến hành rà soát điều chuyển các ATM, POS tại những nơi có hiệu quả thấp sang khu vực mới có nhu cầu cao.

- Tăng cường hiệu quả và khả năng phục vụ của hệ thống ATM, nhằm cung cấp nhiều loại hình dịch vụ thanh toán khác nhau với chi phí rẻ hơn. Qua

đó, bổ sung chức năng thanh toán ra ngoài hệ thống, tăng cường đẩy mạnh các biện pháp truyền thông trên địa bàn để đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán gia tăng trên ATM như thanh toán vé máy bay Jetstar, thanh toán hóa đơn điện, mua bảo hiểm... tăng tính tiện ích của sản phẩm nhằm thu hút khách hàng.

- Giữ vững nền khách hàng đã phát triển thông qua việc áp dụng chính sách sau bán hàng đối với đơn vị có doanh số thanh toán cao.

- Phát triển dịch vụ internetbanking, mobibanking nhằm tận dụng sự phát triển của hệ thống điện thoại không dây, máy tính cá nhân và khả năng kết nối Internet, trong đó tất cả các chức năng để khách hàng có thể đặt lệnh, thực hiện thanh toán trong và ngoài hệ thống Vietinbank, đăng ký dịch vụ, các thông tin về cam kết giữa ngân hàng và khách hàng...

- Chú trọng cung cấp và giới thiệu các gói sản phẩm từ đó khai thác các dịch vụ thanh toán đi kèm.

- Mở rộng các kênh phát triển thẻ qua đại lý phát hành thẻ.

### **3.2.2 Tăng cường hoạt động marketing, cổ động, hướng dẫn, tư vấn và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng**

#### ***Mở rộng các kênh phân phối khác nhau***

Trong nền kinh tế thị trường các doanh nghiệp đã quen và thực hiện marketing sản phẩm của mình cần phân phối trên thị trường và hoạt động của Ngân hàng cũng không nằm ngoại lệ đó. Các hình thức tiếp thị Chi nhánh có thể áp dụng là :

*Thông qua cán bộ giao dịch viên tại Chi nhánh* : đây là cách tiếp thị nhanh chóng và hiệu quả nhất vì hơn ai hết, nhân viên là người đại diện cho Ngân hàng tiếp xúc với khách hàng. Họ cũng chính là bộ mặt của Ngân hàng và quyết định chất lượng sản phẩm của Ngân hàng. Một nhân viên tốt sẽ tạo thiện cảm tốt cho khách hàng, thu hút được nhiều khách hàng và tạo nên sự

thành công cho ngân hàng. Vì vậy, Chi nhánh cần tập huấn kỹ năng Marketing ngân hàng và khuyến khích họ phát triển kỹ năng này bằng việc gắn liền với hình thức khen thưởng xứng đáng. Xác định cán bộ công nhân viên chính là khách hàng tiềm năng cũng là kênh truyền bá sản phẩm dịch vụ ngân hàng tốt nhất. Chi nhánh cần thực hiện chính sách khuyến khích 100% cán bộ công nhân viên sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử.

*Thông qua hệ thống mạng lưới phân phối:*

Trụ sở, các PGD, các điểm đặt máy ATM, máy POS, Chi nhánh cần tổ chức giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng của VietinBank, đặc biệt 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 dịch tại Chi nhánh. Tăng cường công tác quảng cáo, chỉnh trang hình ảnh của ngân hàng đến với khách hàng.

*Thông qua tờ rơi:* Đây là phương pháp quảng cáo trực tiếp đến khách hàng, tạo ra sự thuận tiện và giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận với các dịch vụ, sản phẩm mà Ngân hàng cần giới thiệu. Tờ rơi cần thiết kế mẫu mã đẹp, ấn tượng, thông tin đầy đủ, cập nhật, đặt tại các vị trí dễ nhìn (quầy giao dịch, cửa ra vào).

*Thông qua các phương tiện truyền thông :* Đối với những khách hàng chưa giao dịch với ngân hàng , những khách hàng không có thời gian tham gia các buổi Hội thảo, hội nghị thì các phương tiện truyền thông là kênh quảng bá sản phẩm đến công chúng rất hữu hiệu.

*Thông qua các hoạt động từ thiện xã hội* trao học bổng cho các sinh viên nghèo thuộc các Trường Đại học, Cao đẳng, xây nhà tình thương, ủng hộ người nghèo nhằm nâng cao hình ảnh và uy tín của VietinBank Đà Nẵng trong tâm trí người tiêu dùng và người dân nói chung. Khi đó, các phương tiện truyền thông sẽ là người quảng cáo trung thực nhất về hình ảnh thương

hiệu của VietinBank nói chung và VietinBank Đà Nẵng nói riêng, lúc đó mức độ tin cậy của người dân sẽ được tăng lên nhiều.

*Thông qua công tác tổ chức Hội thảo, Hội nghị khách hàng :* VietinBank Đà Nẵng có thể giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng, những phát triển trong tương lai và cung cấp cho khách hàng những kiến thức cần thiết về dịch vụ ngân hàng nhằm nâng cao nhận thức, dần dần thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt. Đồng thời lắng nghe những ý kiến và những vấn đề khách hàng còn lo ngại, gặp khó khăn trong việc sử dụng dịch vụ để Ngân hàng có những hướng hoàn thiện và phát triển dịch vụ.

*Xây dựng tiêu chuẩn về dịch vụ khách hàng :* Tăng cường tính chuyên nghiệp trong cung cấp dịch vụ cũng là yếu tố quan trọng để phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại trong điều kiện cạnh tranh, hội nhập. Tính chuyên nghiệp được thể hiện ở phương thức, quy trình, tốc độ xử lý nghiệp vụ, cách thức tiếp cận và giải quyết nhu cầu của khách hàng. Chi nhánh cần đặt ra những chuẩn mực đối với nhân viên dịch vụ khách hàng, thống nhất phong cách phục vụ của tất cả nhân viên của Chi nhánh, Phòng giao dịch nhằm tạo ra tính chuyên nghiệp, đặc trưng của VietinBank Đà Nẵng. Tổ chức thường xuyên các chương trình đánh giá nhân viên dịch vụ khách hàng tốt nhất. Có chính sách thưởng phạt đồng thời có những khuyến cáo, góp ý để cải thiện dịch vụ ngày càng tốt hơn.

Thành lập bộ phận giám sát chặt chẽ chất lượng phục vụ khách hàng, triển khai hệ thống quản lý quan hệ khách hàng thống nhất trong toàn hệ thống, thực hiện tốt dịch vụ chăm sóc khách hàng Contact Center theo tiến độ và phân cấp triển khai toàn hệ thống.

Chi nhánh cũng thường xuyên tăng cường công tác kiểm tra chất lượng dịch vụ thanh toán tại chi nhánh. Các hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán không tránh khỏi những sai sót, cần có kiểm tra, giám sát để khắc phục những

sai sót kịp thời. Để công tác này được hiệu quả, chi nhánh cần có những cán bộ chuyên trách kiểm tra, kiểm soát, thanh tra. Định kỳ tổ chức các đợt kiểm tra, giám sát cán bộ nhân viên trong ngân hàng để đánh giá trình độ nghiệp vụ, tác phong làm việc, thái độ phục vụ khách hàng. Qua đó, Chi nhánh có biện pháp điều chỉnh để nâng cao chất lượng phục vụ.

#### ***Hoàn thiện chính sách khách hàng:***

Nhu cầu mong muốn và cách thức sử dụng sản phẩm dịch vụ của khách hàng sẽ là yếu tố quyết định cả về số lượng, kết cấu chất lượng sản phẩm dịch vụ mà các NHTM cung cấp trên thị trường. VietinBank Đà Nẵng cần thiết cùng cố và hoàn thiện chính sách khách hàng để từng bước chiếm lĩnh thị trường và mở rộng thị phần

- + Có chính sách miễn phí và hướng dẫn sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng đối với đối tượng khách hàng doanh nghiệp và cá nhân có giao dịch nhiều nhất tại Chi nhánh.

- + Thiết kế các gói sản phẩm dành riêng cho từng loại hình doanh nghiệp.

#### ***3.2.3 Hoàn thiện và gia tăng chất lượng dịch vụ thanh toán hiện có***

- Về chi phí dịch vụ: theo đánh giá hiện nay, phí dịch vụ thanh toán tại Vietinbank Đà Nẵng vẫn còn ở mức trung bình đến cao nhưng một số dịch vụ thì chưa thu phí. Vì vậy, Vietinbank Đà Nẵng nên nghiên cứu thị trường, làm sao để xây dựng chính sách hợp lý cho từng loại hình dịch vụ cho từng khách hàng, tăng sức cạnh tranh trong cung cấp dịch vụ.

- Về khâu xử lý: Thực hiện rà soát các phần mềm sản phẩm thanh toán đang sử dụng, những vướng mắc, khó khăn để xuất Vietinbank HO xử lý giảm thiểu rủi ro chậm thanh toán do lỗi phần mềm. Nhân viên giao dịch am hiểu và chuyên sâu nghiệp vụ tạo sự tin cậy cho khách hàng trong giao dịch hàng ngày

- Tính đáp ứng, năng lực phục vụ: để chất lượng dịch vụ đạt mức hoàn

hảo thì Vietinbank Đà Nẵng phải khắc phục vấn đề này. Xây dựng tiêu chuẩn theo tiêu chuẩn ISO cho tất cả các sản phẩm dịch vụ về thời gian chờ đợi xử lý giao dịch để làm chuẩn cho tất cả bộ phận giao dịch. Rà soát lại các quy trình thủ tục của tất cả các mặt nghiệp vụ, các thao tác trong quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ, loại bỏ những thủ tục không cần thiết, những quy trình không hiệu quả gây khó khăn trong quá trình tác nghiệp của nhân viên và gây mất thời gian cho khách hàng. Chuẩn hóa quy trình thủ tục, đảm bảo thống nhất quy trình giữa các bộ phận, các chi nhánh trực thuộc đối với cùng loại sản phẩm, khắc phục tình trạng cùng một khách hàng, cùng một sản phẩm mỗi nhân viên trong ngân hàng hay tại các chi nhánh khác nhau lại yêu cầu thủ tục hồ sơ khác nhau gây khó hiểu cho khách hàng, làm mất uy tín của ngân hàng.

### **3.2.4 Quản trị rủi ro trong phát triển dịch vụ thanh toán.**

Rủi ro hoạt động trong thanh toán là rủi ro do trong quá trình tác nghiệp thao tác không chính xác, rủi ro thanh toán cho các đối tượng thuộc danh sách đen nếu không được kiểm soát cẩn thận và rủi ro về tính bảo mật trong giao dịch điện tử. Tuy nhiên tại chi nhánh, rủi ro này xuất hiện xuất hiện chưa đáng kể nhưng Chi nhánh cũng thực hiện các giải pháp để kiểm soát rủi ro trên, các giải pháp chi nhánh cần hướng đến là:

Hoàn thiện quy trình nhận dạng và đánh giá rủi ro: Chi nhánh cần thường xuyên phân tích nguyên nhân, phân tích để cập nhật rủi ro mới; hoàn thiện quy trình, đánh giá rủi ro nhằm xác định thứ tự ưu tiên trong phân bổ nhân lực nhằm kiểm soát rủi ro.

Cần rõ ràng trong việc đặt và sử dụng tên của các sản phẩm ngân hàng điện tử của ngân hàng. Cần cung cấp đầy đủ thông tin trên website cho phép khách hàng tiềm năng có thể đưa ra đánh giá về vấn đề bảo mật và các quy định của ngân hàng trước khi tham gia vào các giao dịch ngân hàng điện tử.

Đảm bảo các yêu cầu về tính riêng tư của thông tin khách hàng và phù hợp về mặt pháp lý.

Thiết lập một cơ chế giám sát quản lý rủi ro hiệu quả trong các hoạt động ngân hàng điện tử. Ban lãnh đạo cần đánh giá và phê duyệt các nội dung cơ bản của quy trình kiểm soát bảo mật của ngân hàng đồng thời thiết lập quy trình giám sát các mối quan hệ với bên ngoài cũng như các sản phẩm của đối tác hỗ trợ hoạt động ngân hàng điện tử.

Xây dựng chương trình có tính bảo mật và an toàn trong giao dịch điện tử. Đây là một yếu tố quan trọng trong các giao dịch trực tuyến. Để hạn chế rủi ro trong giao dịch điện tử đòi hỏi một cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin đồng bộ và chắc chắn nhằm bảo vệ tài sản của cả khách hàng và ngân hàng.

Hạn chế rủi ro trong thanh toán thẻ bằng cách đẩy nhanh tiến độ đổi từ thẻ sang thẻ chip, đồng thời phải thường xuyên nghiên cứu, xây dựng nâng cấp các chương trình kiểm soát các giao dịch nghi ngờ trong thanh toán thẻ. Đối với sản phẩm thẻ, song song với việc nâng cấp công nghệ, cần rà soát lại các điểm lắp máy ATM để áp dụng một tiêu chuẩn chung về vị trí lắp đặt máy, cách bố trí đường dây mạng nhằm tránh sự lợi dụng của kẻ gian.

Mua bảo hiểm cũng là hình thức tài trợ rủi ro cho hoạt động dịch vụ.

### **3.2.5 Tăng cường hiệu quả trong hoạt động dịch vụ**

Tăng cường hiệu quả của DVTT trong nước có thể được hiểu là tăng doanh thu dịch vụ đồng thời với việc giảm chi phí cho việc phát triển dịch vụ. Với một số sản phẩm thanh toán như thanh toán qua thẻ, mobibanking, internetbanking... vẫn ở trong giai đoạn đầu phát triển chính vì vậy đầu tư vốn rất lớn trong khi môi trường kinh tế xã hội chưa phát triển, nhu cầu sử dụng dịch vụ chưa cao, chưa xây dựng được thói quen phải trả tiền khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ trong dân cư... điều này đòi hỏi ngân hàng phải hướng đến lợi ích lâu dài, kết hợp hài hòa giữa lợi ích của ngân hàng và của toàn bộ nền

kinh tế, có thể chấp nhận chi phí đầu tư ban đầu rất cao để mang đến cho khách hàng những sản phẩm dịch vụ tiên tiến, cạnh tranh được với đối thủ trong việc thu hút khách hàng và chiếm lĩnh thị trường. Tuy nhiên, phải xây dựng chính sách phí hợp lý để đảm bảo nguồn thu cho ngân hàng nhằm bù đắp được vốn đầu tư và mang lại lợi nhuận trong hoạt động. Doanh thu dịch vụ thanh toán truyền thống bù đắp cho chi phí thực hiện dịch vụ mới, thực hiện miễn giảm phí trong những giai đoạn mục tiêu nhất định, nhường mục tiêu lợi nhuận để phát triển thị phần và khi đã đạt được mục tiêu thị phần sẽ thực hiện thu phí để đạt mục tiêu doanh thu.

Giảm thiểu chi phí hoạt động đến mức có thể: Chi phí cho hoạt động dịch vụ bao gồm chi phí trực tiếp và gián tiếp. Đối với dịch vụ thanh toán trong nước, một số chi phí trực tiếp thay đổi do cán bộ thanh toán lựa chọn kênh thanh toán trong nước tác nghiệp, vì vậy để giảm chi phí chung thì tùy theo thời gian thanh toán, giá trị món tiền thanh toán cán bộ thanh toán nên lựa chọn kênh thanh toán có chi phí phù hợp để chi phí trực tiếp và giảm chi phí gián tiếp như nhân công, giấy tờ, in ấn, quản lý... đây thuộc về cách thức quản lý của ngân hàng trong việc tiết kiệm nguồn lực và chi phí hoạt động.

Hoàn thiện và phát triển Dịch vụ dịch vụ thanh toán trong nước phải được tiến hành đồng bộ với các dịch vụ ngân hàng khác, nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng truyền thống và chủ động mở rộng các loại hình dịch vụ ngân hàng mới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, phù hợp với nhu cầu thị trường và năng lực của TCTD nhằm tạo nhiều tiện ích cho người sử dụng dịch vụ.

Xây dựng hệ thống kế toán chi tiết để phân bổ chi phí, đánh giá được hiệu quả hoạt động của từng dịch vụ thanh theo thời gian quan hệ với ngân hàng toán.

### **3.2.6 Thực hiện chủ động công tác phát triển khách hàng và hoàn thiện chính sách khách hàng**

Triển khai công tác tiếp thị DVTT đến các đơn vị trường học trên địa bàn, các đơn vị lực lượng vũ trang, công an... Tổ chức tập huấn kỹ năng đồng thời yêu cầu nhân viên thực hiện bán chéo sản phẩm trong quá trình tuyên truyền.

Chi nhánh cần tiến hành tổng kết và phân tích kết quả khảo sát thị trường, đánh giá tiềm năng và nhu cầu sử dụng dịch vụ, đặc biệt là các cá nhân, tổ chức có số dư tiền gửi lớn tại các tổ chức tín dụng khác để có chính sách cạnh tranh hiệu quả. Đồng thời tiếp cận những đối tượng khách hàng mới để đem lại nguồn thu nhập cho chi nhánh.

Tiếp cận các khách hàng là tổ chức thực hiện trả lương qua thẻ, chú trọng mở tài khoản thanh toán cá nhân, khai thác các tiện ích qua thẻ để tiếp cận đối tượng. Triển khai lắp đặt máy POS, giảm thiểu thanh toán không dùng tiền mặt, chi nhánh có chính sách phí phù hợp để tăng sự cạnh tranh trong khâu lắp đặt.

Chi nhánh cần có các chính sách để mở rộng và tăng tính tương tác với khách hàng qua các hình thức như gặp trực tiếp để được tư vấn và chăm sóc khách hàng riêng, qua giao tiếp trên website, qua chương trình quảng bá hình ảnh.

Chi nhánh cần có kế hoạch sâu sát với các đối tượng khách hàng như khách VIP, khách hàng lớn, khách hàng truyền thống để có kế hoạch chăm sóc phù hợp.

Chi nhánh chú trọng ứng dụng công nghệ hiện đại vào việc chăm sóc khách hàng. Hiện nay, công nghệ viễn thông ngày càng phát triển là điều kiện thuận lợi để dịch vụ chăm sóc khách hàng dễ dàng hơn. Khách hàng biết được thông tin của mình không chỉ qua nhân viên chăm sóc khách hàng mà

còn qua các dịch vụ email, fax...khi khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận thông tin mọi lúc, mọi nơi thì việc chăm sóc khách hàng sẽ rất dễ dàng và hiệu quả.

### **3.2.7 Nâng cao khả năng nhận thức và sự hợp tác của khách hàng**

Tổ chức các lớp tập huấn sử dụng dịch vụ cho các bộ phận kế toán của doanh nghiệp, nhằm nâng cao khả năng sử dụng dịch vụ đồng thời nắm bắt được nhu cầu của khách hàng.

Lắp đặt máy tính nối mạng tại các bộ phận giao dịch để hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ ngay tại điểm giao dịch.

Thiết lập các đường dây nóng, phần mềm hỗ trợ tiên ích trên website, hộp thư điện tử trả lời tự động để có thể nhanh chóng phục vụ, giải đáp thắc mắc của khách hàng.

### **3.2.8 Phát triển một số dịch vụ mới liên kết với sự phát triển dịch vụ thanh toán**

Một số dịch vụ triển khai có chức năng khác với dịch vụ thanh toán nhưng lại có tác động phát triển dịch vụ thanh toán như:

Dịch vụ ủy thác quản lý tài sản: Đây là dịch vụ không mới đối với các NHTM hiện nay, tuy nhiên dịch vụ này ít được các ngân hàng sử dụng do lưu trữ chưa đảm bảo theo tiêu chuẩn lưu trữ tài sản. Có hai loại dịch vụ ủy thác là dịch vụ ủy thác thông thường cá nhân như ủy thác thực hiện di chúc quản lý tài sản cho người quá cố, giữ hộ tài sản và ủy thác thương mại thực hiện đối với khách hàng doanh nghiệp.

Dịch vụ quản trị dòng tiền cho khách hàng: là ngân hàng quản lý quỹ và thanh toán cho một cơ sở kinh doanh, đồng thời sẽ đầu tư vốn nhàn rỗi vào các chứng khoán hưởng lãi cho đến khi tiền mặt xuất hiện.

Dịch vụ ủy thác thu, chi hộ tiền mặt cho khách hàng. Dịch vụ này cũng đã được các ngân hàng thực hiện một phần và Chi nhánh Đà Nẵng cũng đã thực hiện dịch vụ này. Nội dung thực hiện thu, chi hộ cần được cải tiến theo

hướng đầy đủ hơn về nội dung, nâng cao chất lượng dịch vụ đảm bảo an toàn, kịp thời.

### **3.2.9 Các giải pháp hỗ trợ**

Trong bối cảnh nền kinh tế hiện đại ngày nay tri thức, năng lực của con người trở thành nguồn tài nguyên số một của các quốc gia và chính vì thế, tất cả các nước đều chú ý đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Để phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng nói riêng thì nguồn nhân lực đóng một vai trò quan trọng, Vietitnbank Đà Nẵng phải xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ công nhân viên đáp ứng cả về nghiệp vụ ngân hàng và công nghệ thông tin.

#### *Đối với công tác đào tạo*

Con người là yếu tố then chốt, đóng vai trò quyết định đối với sự phát triển của dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng là nghiệp vụ có sử dụng công nghệ cao, do đó các cán bộ ngân hàng thực hiện nghiệp vụ này trước hết phải tinh thông nghiệp vụ, nắm vững công nghệ và giàu kinh nghiệm thực tiễn. Các cán bộ này phải được đào tạo kỹ càng theo hướng chuyên nghiệp cao. Việc đào tạo một cách cơ bản sẽ góp phần đảm bảo hoạt động hiệu quả và an toàn của các NHTM, đem lại lợi nhuận cao và giảm thiểu những rủi ro không đáng có. Bên cạnh những khóa đào tạo của Ngân hàng TMCP Công thương, Chi nhánh tổ chức các lớp tự đào tạo, phổ biến các quy trình nghiệp vụ mới, nâng cao khả năng phòng tránh rủi ro tác nghiệp cho cán bộ giao dịch.

#### *Đối với công tác tuyển dụng:*

Từng bước tiêu chuẩn hóa các điều kiện tuyển dụng dựa trên các yếu tố chủ yếu sau: kỹ năng chuyên môn phù hợp, kỹ năng giao tiếp tốt, kỹ năng tiếp cận công nghệ thông tin, khả năng giải quyết tình huống, khả năng làm việc nhóm, khả năng chịu áp lực công việc cao... từ đó đưa ra hình thức và nội

dung thi phù hợp, kết hợp lý thuyết và thực tiễn vào từng tình huống cụ thể nhằm chọn ra những ứng viên xuất sắc, đáp ứng được yêu cầu phát triển và hội nhập của NH. Trong công tác tuyển dụng cần đề cao tính công khai, công bằng, khách quan; lấy tiêu chí năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp làm tiêu chuẩn quan trọng nhất để lựa chọn thí sinh. Ngân hàng nên thường xuyên tổ chức đào tạo cán bộ để không ngừng nâng cao trình độ và để đảm bảo có thể đảm nhiệm những nghiệp vụ mới, phù hợp với công nghệ thanh toán hiện đại. Với các hệ thống thanh toán ngày càng được hiện đại hóa, nhằm đảm bảo tính chính xác và an toàn, đòi hỏi đội ngũ cán bộ nhân viên kế toán phải có trình độ tay nghề cao, có kiến thức tin học, thái độ tận tình cởi mở, phục vụ khách hàng chu đáo dựa trên hệ thống quy trình đã được chuẩn hóa.

#### *Đối với công tác tổ chức, sắp xếp CBNV*

Một trong những yếu tố góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của NH nói chung và hiệu quả công việc của mỗi CBNV nói riêng là sự sắp xếp, phân bổ nhân sự hợp lý, đúng người đúng việc nhằm phát huy tối đa năng lực sở trường và năng khiếu của mỗi người. Vì vậy, dựa trên khả năng chuyên môn, tố chất và nguyện vọng của mỗi CBNV mà chi nhánh có sự tổ chức, sắp xếp vào các bộ phận nghiệp vụ phù hợp đồng thời định kỳ hàng năm cần đánh giá mức độ thực hiện công việc của đội ngũ CBNV để có sự điều chỉnh kịp thời cho phù hợp với yêu cầu của công việc. Trong mỗi phòng ban cũng cần có sự luân chuyển nghiệp vụ để CBNV có cơ hội tiếp cận những công việc mới, nắm bắt tổng quát mọi quy trình nghiệp vụ của phòng để có thể linh hoạt thay thế tiếp quản công việc khi cần thiết. Hoàn thiện mô hình tổ chức của bộ phận chuyên trách trong việc nghiên cứu và phát triển sản phẩm dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

### *Về Phát triển công nghệ*

Đây là yêu cầu cơ bản trong việc phát triển dịch vụ tài chính ngân hàng của hệ thống NHTM. Việc ứng dụng công nghệ mới trong ngành ngân hàng sẽ tạo điều kiện cho các NHTM có điều kiện phát triển đa dạng các loại hình dịch vụ ngân hàng

- + Đổi mới giải pháp công nghệ ngân hàng, đầu tư phát triển ứng dụng công nghệ thông tin và viễn thông để cải thiện cơ sở hạ tầng cho các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng thanh toán điện tử là một giải pháp thiết yếu.

- + Phát triển và ứng dụng công nghệ ngân hàng hiện đại trong hoạt động kinh doanh. Đây là yếu tố cơ bản, yếu tố “nền” không thể thay thế trong điều kiện hiện nay nhằm mục tiêu phát triển các dịch vụ ngân hàng, điều này cho phép các NHTM phát triển các sản phẩm dịch vụ đa năng, tiện ích và tiện lợi cung cấp cho khách hàng, người dân, mới đảm bảo cho các NHTM cạnh tranh và phát triển

- + Phát triển mạng lưới gắn liền với các giải pháp công nghệ. Để tiếp cận và cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng, thì sự phát triển mạng lưới là giải pháp quan trọng.

- + Chọn lựa hệ thống công nghệ hiện đại, đáp ứng được các thông số kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc tế để thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh và quản lý điều hành, đồng thời cho phép tích hợp các dịch vụ ngân hàng mới đã được hoạch định và hội nhập quốc tế.

- + Đi tắt đón đầu các công nghệ ngân hàng hiện đại sẽ tạo cơ hội để phát triển dịch vụ ngân hàng một cách hiệu quả.

- + Tăng cường liên doanh, liên kết và hợp tác giữa các ngân hàng với nhau và giữa ngân hàng với các tổ chức kinh tế khác trong và ngoài nước nhằm tranh thủ sự hỗ trợ tài chính và kỹ thuật để hiện đại hóa công nghệ ngân

hàng, phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng phù hợp với thông lệ, chuẩn mực quốc tế như gia tăng tiện ích trong thanh toán mở rộng ra ngoài hệ thống đối với các giao dịch thẻ thanh toán trên ATM...

### **3.3 KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1 Đối với Chính phủ**

Để thực hiện vai trò quản lý nhà nước về hoạt động ngân hàng, trong đó có tổ chức thanh toán, xây dựng khung pháp lý về thanh toán bằng tiền mặt và phí tiền mặt cần đảm bảo lợi ích của nền kinh tế, lợi ích của Nhà nước và nhân dân, là cơ sở để mọi thành viên trong xã hội tuân thủ. Vì vậy, khung pháp lý về thanh toán không tránh khỏi có những quy định mang tính hành chính, văn bản pháp lý đó không thể thỏa mãn ý muốn của mọi đối tượng, nhất là những phần tử xấu muốn “đục nước béo cò” trong việc thanh toán qua ngân hàng; các đạo luật khác cùng vậy, không thể làm vừa lòng tất cả mọi người, khi tình hình chính trị, kinh tế, xã hội, công nghệ thay đổi sẽ có những khe hở nhất định, không tránh khỏi bị lợi dụng để “lách luật”, khi đó, cơ quan quản lý nhà nước lại phải sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Mở rộng thanh toán trong nền kinh tế bằng công nghệ nên chỉ coi là giải pháp hỗ trợ để thúc đẩy nhanh trong giao dịch thanh toán chứ không thể coi là “phao cứu sinh” cho tình trạng thanh toán bằng tiền mặt hiện nay. Kinh nghiệm của nước ngoài cho thấy, trong lĩnh vực thanh toán qua ngân hàng có nhiều luật khác nhau như Luật Thanh toán bằng tiền mặt, Luật Séc, Luật Hối phiếu, Luật Phòng chống rửa tiền... đều được xây dựng đồng bộ, ổn định luôn là nền tảng vững chắc cho mọi sự phát triển. Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng cũng không nằm ngoài quy luật đó. Nền kinh tế, xã hội có ổn định và phát triển thì đời sống người dân mới được cải thiện, từ đó mới có điều kiện tiếp xúc với các ứng dụng công nghệ thanh toán hiện đại.

Đối với dịch vụ thẻ, cho đến nay, Chính phủ, Ngân hàng nhà nước, các

ngân hàng thương mại chưa ban hành chính sách nhằm tạo đột phá trong hoạt động thẻ. Chính phủ có thể quy định về các loại hình kinh doanh bắt buộc thanh toán qua thẻ, giảm thuế/hoàn thuế cho các giao dịch thanh toán thẻ.

Tăng cường phối hợp của các Bộ, Ngành và các cơ quan chức năng của Nhà nước với các NHTM trong việc phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Dịch vụ tài chính - ngân hàng trong cả nước nói chung chỉ thực sự phát triển nhanh và có hiệu quả khi có sự phối hợp đồng bộ và chặt chẽ giữa các Bộ, Ngành như Bộ Tài chính, Thương mại, Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Công Viễn thông và các cơ quan chức năng khác của Nhà nước với Ngân hàng Nhà nước và với các NHTM. Sự phối hợp này cần được nhận thức và thiết lập trên nguyên tắc thống nhất và nhằm tăng cường hiệu quả của việc triển khai phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

### **3.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước**

Căn cứ khoản 2 điều 1 Luật NHNN hiện hành quy định: “NHNN thực hiện chức năng quản lý nhà nước về tiền tệ và hoạt động ngân hàng; là ngân hàng phát hành tiền, ngân hàng của các tổ chức tín dụng và ngân hàng làm dịch vụ tiền tệ cho Chính phủ”, với vai trò là 3 trung tâm: trung tâm tiền tệ, trung tâm tín dụng và trung tâm thanh toán trong nền kinh tế, NHNN cần tiếp tục hoàn chỉnh các đề án thành phần còn lại, trước hết đề án hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế, đề án TTKDTM trong khu vực doanh nghiệp; nhóm đề án TTKDTM trong khu vực dân cư, có như vậy Đề án TTKDTM được Chính phủ giao đạt hiệu quả như mục tiêu đề ra. Ở cấp độ cao hơn, đề nghị NHNN trình Chính phủ có lộ trình xây dựng Luật Giao dịch bằng tiền mặt trong nền kinh tế mà không cần nhiều nghị định như các đề án thành phần, cùng với xây dựng Luật Séc, Luật Hối phiếu thay cho Luật các công cụ chuyển nhượng hiện nay chưa đi vào cuộc sống, Luật phòng chống rửa tiền và tài trợ khủng bố thay cho Nghị định 74/2005/NĐ-CP ngày

7/6/2005 về phòng, chống rửa tiền. Nếu thực hiện được sẽ giúp hạn chế thanh toán bằng tiền mặt trong nền kinh tế và giảm được hoạt động kinh tế “ngầm” đang đe dọa đến an ninh quốc gia, là mối bận tâm của các nhà quản lý và sự lo ngại công chúng trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng, rửa tiền, trốn thuế và các hoạt động phi pháp khác; tiết kiệm được chi phí in ấn, vận chuyển, bảo quản tiền, đảm bảo an toàn tài sản của Nhà nước và công dân; giúp cho hoạt động ngân hàng phù hợp với thông lệ quốc tế và có điều kiện để NHTM mở chi nhánh hoạt động ở các nước phát triển.

Các quy định về hạn mức thanh toán bằng tiền mặt dù là các khoản chi thuộc NSNN, doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp dân doanh hoặc các khoản thanh toán khác nên thống nhất một mức chung, ví dụ ở mức bằng thuế thu nhập cá nhân, không những tạo được sự công bằng giữa cá nhân, tổ chức trong và ngoài nhà nước mà có thể thúc đẩy lĩnh vực dịch vụ ngân hàng bán lẻ góp phần mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt.

- Đối với kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật về sử dụng tiền mặt đối với các tổ chức hưởng lương NSNN đã có Kho bạc Nhà nước quản lý nhưng đối với các doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp dân doanh là một công việc hết sức khó khăn, phức tạp, bởi các NHTM cũng là một doanh nghiệp không phải là cơ quan quản lý hành chính trong lĩnh vực này, vì vậy, công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành luật pháp về thanh toán của các tổ chức này nên giao cho cơ quan thanh tra các cấp từ huyện trở lên hoặc cơ quan thanh tra thuế.

### **3.3.3. Đối với ngân hàng TMCP Công Thương**

Ngân hàng TMCP Công thương Việt nam tiếp tục đầu tư cho chi nhánh công nghệ hiện đại để chất lượng dịch vụ thanh toán ngày càng nâng cao, tăng tiện ích cho dịch vụ hiện có, phát triển công nghệ thông tin hiện đại, an toàn, bảo mật, đảm bảo hoạt động ổn định.

Ngân hàng nên tăng cường hơn nữa công tác đào tạo , huấn luyện trực tiếp nhằm nâng cao nghiệp vụ mới cho nhân viên. Các lớp tập huấn nên đi vào các vấn đề chuyên sâu, đào tạo thực hành để nhân viên nắm rõ thao tác trong quá trình tác nghiệp.

Xây dựng hệ thống đánh giá khách hàng sử dụng dịch vụ theo từng sản phẩm, lựa chọn nhóm khách hàng mục tiêu và xây dựng chính sách sản phẩm, giá,quảng cáo phù hợp.

Đa dạng hoá các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng bán lẻ theo chuẩn mực quốc tế.

Tăng cường khả năng liên doanh, liên kết với các tổ chức kinh tế trong và ngoài nước để trao đổi về công nghệ, kinh nghiệm quản lý.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng phát triển DVTT trong nước tại Ngân hàng TMCP Công Thương- chi nhánh Đà Nẵng ở chương 2, dựa trên định hướng hoạt động của toàn hệ thống, mục tiêu và phương hướng của chi nhánh Đà Nẵng, Luận văn đưa ra nhóm giải pháp cụ thể nhằm mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh. Bên cạnh đó luận văn cũng nêu ra các kiến nghị với chính phủ, ngân hàng nhà nước và NHTM Cổ phần Công thương

## KẾT LUẬN

Dịch vụ thanh toán với sự phát triển của ngành ngân hàng và công nghệ điện tử tin học đã tạo điều kiện cho nền kinh tế trong nước hòa nhập nhanh hơn vào nền kinh tế khu vực và thế giới. Với tầm quan trọng đó, hiện nay, dịch vụ thanh toán qua ngân hàng là vấn đề được ngân hàng TMCP Công thương Việt nam- Chi nhánh Đà Nẵng quan tâm. Tuy nhiên, trên thực tế thu nhập từ dịch vụ thanh toán vẫn còn chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng nguồn thu của chi nhánh nhưng dịch vụ thanh toán trong nước được coi là một công cụ để thông qua nó đẩy mạnh các hoạt động khác của chi nhánh phát triển, thu lợi nhuận và đạt hiệu quả kinh tế một cách cao nhất. Trước những khó khăn và hạn chế còn tồn tại trong việc phát triển dịch vụ thanh toán qua ngân hàng thì việc đưa ra giải pháp thanh toán qua ngân hàng trong thời gian tới là cần thiết.

Chi nhánh đã nghiên cứu và đưa ra các giải pháp đồng bộ về cả con người, cơ sở hạ tầng, kỹ thuật lẫn chính sách phát triển của ngân hàng nhằm đẩy mạnh thanh toán trong nước, góp phần tăng thu dịch vụ ngân hàng và thực hiện tốt chủ trương hiện đại hóa ngành ngân hàng và trở thành trung gian tài chính của nền kinh tế.

Với những giải pháp đã được trình bày, luận văn hy 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 Đà Nẵng.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

- [1] Chỉ thị 20/2007/CT-TTg, *Chỉ thị 05/2007/CT-NHNN về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ NSNN*
- [2] Chính phủ (2001), nghị định số 64/2001/NĐ-CP ngày 20/9/2001 của vụ thanh toán, Hà Nội
- [3] Chính phủ (2006), *Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam*, Hà Nội.
- [4] TS. Trịnh Thanh Huyền (2010), *Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, Trường Đào tạo và Phát triển nguồn nhân lực Vietinbank*.
- [5] Ngân hàng Nhà nước Việt Nam- Chi nhánh Đà Nẵng(2012),*Báo cáo chuyên đề thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn thành phố Đà Nẵng*.
- [6] Ngân hàng TMCP Công Thương –Chi nhánh Đà Nẵng(2012),*Báo cáo hoạt động thanh toán năm 2011 và phương hướng hoạt động năm 2012*.
- [7] Ngân hàng Nhà nước (2007), *Thông tư số 01/2007/TT-/NHNN* ngày 07/03/2007 hướng dẫn thực hiện điều 4 và điều 7 nghị định số 61/2006/NĐ-CP ngày 28/12/2006 của Chính phủ về thanh toán bằng tiền mặt.
- [8] Ngân hàng Nhà nước (2007), *Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN* ngày 15/05/2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc *Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ Ngân hàng*

- [9] Ngân hàng Nhà nước (2002), Quyết định số 226/2002/QĐ-NHNN ngày 26/3/2002 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Ban hành quy chế hoạt động thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán
- [10] Peter S. Rose (2002), *Quản trị Ngân hàng thương mại*, NXB Tài Chính.
- [11] Văn Tạo (2009), "Thanh toán không dùng tiền mặt, thực trạng, nguyên nhân và giải pháp", *Tạp chí ngân hàng số 19/2009*.
- [12] <http://vietinbank.vn>

## PHỤ LỤC 1

### PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Xin chào Quý khách hàng !

Rất cảm ơn quý khách hàng đã sử dụng dịch vụ Vietinbank Đà Nẵng trong thời gian qua. Với phương châm “**Nâng giá trị cuộc sống**”. Chúng tôi mong muốn đem lại sự hài lòng cao nhất đến khách hàng, Vietinbank Đà Nẵng rất mong nhận được sự quan tâm, ủng hộ của quý khách thông qua việc trả lời các câu hỏi khảo sát dưới đây Về sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước của Vietinbank Đà Nẵng.

Xin chân thành cảm ơn!

#### I. THÔNG TIN CHUNG

##### **1. Quý khách thuộc đối tượng khách hàng nào?**

- Cá nhân
- Tổ chức

##### **2. Sản phẩm/Dịch vụ thanh toán trong nước Quý khách đang sử dụng tại Vietinbank Đà Nẵng (Có thể lựa chọn nhiều câu trả lời)**

- |   |  |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> Séc rút tiền mặt  | b. <input type="checkbox"/> Séc chuyển khoản                           |
| c. <input type="checkbox"/> Ủy nhiệm chi      | d. <input type="checkbox"/> Ủy nhiệm thu                               |
| e. <input type="checkbox"/> Thanh toán POS    | f. <input type="checkbox"/> Thanh toán hóa đơn điện, nước, viễn thông. |
| g. <input type="checkbox"/> Trả lương tự động | h. <input type="checkbox"/> Mobile banking, Internet banking           |
| i. <input type="checkbox"/> Thẻ               | k. <input type="checkbox"/> Dịch vụ thu ngân sách Nhà nước             |

## II. ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỚC CỦA AGRIBANK ĐÀ NẴNG

### 1. Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước tại Vietinbank Đà Nẵng

Quý khách vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Quý khách với những  
phát biểu trong bảng sau”

*(Đánh dấu X vào ô thích hợp, vui lòng không để trống)*

STT	YÊU TÓ	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Vietinbank là ngân hàng được khách hàng tín nhiệm, bảo mật tốt thông tin khách hàng					
2	Thông tin Vietinbank cung cấp cho khách hàng luôn chính xác, kịp thời và đầy đủ					
3	Giấy tờ, biểu mẫu, phiếu sử dụng trong giao dịch được thiết kế đơn giản, rõ ràng					
4	Thủ tục và Thời gian xử lý giao dịch thực hiện giao dịch tại Vietinbank nhanh, chính xác					
5	Hệ thống máy ATM, máy POS luôn hoạt động tốt					
6	Nhân viên Vietinbank hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ dễ hiểu					
7	Mạng lưới giao dịch rộng khắp					

STT	YÊU TỐ	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
8	Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết					
9	Các chức năng, tiện ích trên máy ATM, Internet Banking..được thiết kế dễ sử dụng.					
10	Phí giao dịch hợp lý					
11	Dịch vụ thanh toán đa dạng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng					
12	Quà tặng và các hình thức khuyến mãi đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng					

**2. Quý khách sẵn sàng tìm đến Vietinbank khi có nhu cầu trong thời gian tới?**

Có                            Không                            Chưa rõ

**3. Quý khách có xem Vietinbank là ngân hàng chính thức trong việc thực hiện các giao dịch của mình?**

Có                            Không

**4. Cảm nhận chung của khách hàng về sự hài lòng đối với sản phẩm dịch vụ thanh toán của Vietinbank trong thời gian qua**

<input type="checkbox"/> Rất không hài lòng	<input type="checkbox"/> Hài lòng
<input type="checkbox"/> Không hài lòng	<input type="checkbox"/> Rất hài lòng
<input type="checkbox"/> Bình thường	

**Chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của Quý khách!**

## **PHỤ LỤC 2**

### **ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

#### **1. Mục đích nghiên cứu**

Thông qua phiếu điều tra thực tế có thể đưa ra các giải pháp tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần công thương Thành phố Đà Nẵng

#### **2. Phương pháp nghiên cứu**

Điều tra được thực hiện thông qua phiếu điều tra ý kiến đánh giá của khách hàng gồm 2 phần:

- Phần thông tin chung về khách hàng
- Phần đánh giá của khách hàng về dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Thành phố Đà Nẵng, gồm các câu hỏi được xây dựng thông qua thang đo Likert với 5 sự lựa chọn để đánh giá về thực trạng dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Thành phố Đà Nẵng.

Địa bàn tiến hành thu thập dữ liệu là khách hàng bên ngoài của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Thành phố Đà Nẵng bao gồm tại Hội sở và các Phòng Giao Dịch trực thuộc. Khách hàng trả lời phỏng vấn được lựa chọn ngẫu nhiên trong số khách hàng ngồi chờ giao dịch. Tổng số phiếu khảo sát phát ra là 200 số phiếu hợp lệ thu về 200.

#### **3. Công cụ phân tích số liệu**

Các số liệu thu được từ khảo sát thực tiễn được xử lý theo trình ứng dụng Excel.

#### **4. Kết quả thu được**

##### **THÔNG TIN CHUNG**

<b>4.1. Đối tượng khách hàng</b>	<b>số lượng</b>
Khách hàng cá nhân	55
Khách hàng tổ chức	145

<b>4.2</b>	<b>Sản phẩm/ dịch vụ khách hàng đang sử dụng</b>	<b>Có</b>	<b>Không</b>
a	Séc rút tiền mặt	100%	0%
b	Séc chuyển khoản	0%	100%
c	Ủy nhiệm chi	95%	5%
d	Ủy nhiệm thu	47%	53%
e	Thanh toán POS	34%	66%
f	Thanh toán hóa đơn tiền điện, nước, viễn thông...	58%	42%
g	Trả lương tự động	35%	65%
h	Mobilebanking, Internet banking	67%	33%
i	Thẻ	62%	38%
k	Dịch vụ thu Ngân sách nhà nước	31%	69%

**ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NUỚC  
TAI VIETINBANK CN ĐÀ NẴNG**

STT	YÊU TỐ	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
1	Vietinbank là ngân hàng được khách hàng tín nhiệm, bảo mật tốt thông tin khách hàng	0%	4%	20%	45%	31%
2	Thông tin Vietinbank cung cấp cho khách hàng luôn chính xác, kịp thời và đầy đủ	0%	3%	36%	53%	8%
3	Giấy tờ, biểu mẫu, phiếu sử dụng trong giao dịch được thiết kế đơn giản, rõ ràng	0%	17%	45%	24%	14%
4	Thủ tục và Thời gian xử lý giao dịch thực hiện giao dịch tại Vietinbank nhanh, chính xác	1%	3%	43%	26%	27%
5	Hệ thống máy ATM, máy POS luôn hoạt động tốt	2%	5%	50%	39%	4%
6	Nhân viên Vietinbank hướng dẫn thủ tục cho khách hàng đầy đủ dễ hiểu	1%	19%	32%	31%	17%

STT	YÊU TỐ	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý
7	Mạng lưới giao dịch rộng khắp	0%	2%	45%	47%	6%
8	Cách bố trí các quầy giao dịch hợp lý, giúp khách hàng dễ nhận biết	3%	15%	27%	36%	14%
9	Các chức năng, tiện ích trên máy ATM, Internet Banking..được thiết kế dễ sử dụng.	0%	34%	41%	24%	1%
10	Phí giao dịch hợp lý	4%	24%	27%	29%	16%
11	Dịch vụ thanh toán đa dạng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng	0%	3%	41%	44%	12%
12	Quà tặng và các hình thức khuyến mãi đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng	6%	21%	41%	21%	11%

