

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY**

SINH VIÊN THỰC HIỆN : ĐÀO THỊ HỒNG NGỌC
MÃ SINH VIÊN : A18776
CHUYÊN NGÀNH : NGÂN HÀNG

HÀ NỘI – 2014

BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THĂNG LONG
---o0o---

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY**

Giáo viên hướng dẫn	: Th.s Lê Thị Hà Thu
Sinh viên thực hiện	: Đào Thị Hồng Ngọc
Mã sinh viên	: A18776
Chuyên ngành	: Ngân hàng

HÀ NỘI – 2014

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự chỉ bảo tận tình của giáo viên hướng dẫn là Thạc sĩ Lê Thị Hà Thu, cô đã luôn giúp đỡ, trau dồi thêm kiến thức, chỉ ra những thiếu sót và giúp em có những định hướng tốt hơn trong suốt thời gian em thực hiện làm khóa luận. Em cũng xin cảm ơn các anh chị, các cô chú trong Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã giúp đỡ, cung cấp thông tin, tài liệu hữu ích tạo điều kiện cho em hoàn thành khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hà nội, ngày 28 tháng 10 năm 2014

Sinh viên

Đào Thị Hồng Ngọc

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Khóa luận tốt nghiệp này là do tự bản thân thực hiện có sự hỗ trợ từ giáo viên hướng dẫn và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác. Các dữ liệu thông tin thứ cấp sử dụng trong Khóa luận là có nguồn gốc và được trích dẫn rõ ràng.

Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này!

Sinh viên

Đào Thị Hồng Ngọc

MỤC LỤC

Trang

LỜI MỞ ĐẦU

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại	1
<i>1.1.1. Hoạt động huy động vốn</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2. Hoạt động cấp tín dụng</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3. Các hoạt động kinh doanh khác</i>	<i>4</i>
1.2. Các loại mô hình giao dịch trong Ngân hàng thương mại	5
<i>1.2.1. Mô hình giao dịch truyền thống</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Mô hình giao dịch một cửa</i>	<i>7</i>
1.3. Mô hình giao dịch một cửa hiện nay tại các ngân hàng thương mại Việt Nam	11
<i>1.3.1. Cơ sở pháp lý mô hình giao dịch một cửa</i>	<i>11</i>
<i>1.3.2. Sự cần thiết phải sử dụng và hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa trong giao dịch hiện nay</i>	<i>15</i>
1.4. Rủi ro trong giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại	16
<i>1.4.1. Khái niệm rủi ro trong giao dịch một cửa</i>	<i>16</i>
<i>1.4.2. Các loại rủi ro thường gặp khi thực hiện mô hình giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại</i>	<i>16</i>
<i>1.4.3. Các nhân tố tác động đến rủi ro trong mô hình giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại</i>	<i>18</i>
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG ÁP DỤNG MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY	21
2.1. Thực trạng áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Việt Nam hiện nay	21
2.2. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	22
<i>2.2.1. Một vài nét khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam</i>	<i>22</i>

2.2.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	23
2.2.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	24
2.2.4. Hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	28
2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy trong những năm gần đây.....	29
2.3.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	29
2.3.2. Tình hình sử dụng vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	32
2.3.3. Tình hình hoạt động kinh doanh khác tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	35
2.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	38
2.4. Thực trạng giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	40
2.4.1. Tổ chức giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	40
2.4.2. Trách nhiệm của các thành viên khi tham gia quy trình giao dịch một cửa	52
2.4.3. Luân chuyển và kiểm soát chứng từ.....	53
2.4.4. Một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động của mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	55
2.5. Đánh giá về mô hình giao dịch một cửa của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	59
2.5.1. Kết quả đạt được	59
2.5.2. Tồn tại	60
2.5.3. Nguyên nhân.....	61
CHƯƠNG 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM HOÀN THIỆN MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY	63

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	63
<i>3.1.1. Những định hướng trong hoạt động kinh doanh nói chung</i>	<i>63</i>
3.2. Một số giải pháp để hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	64
<i>3.2.1. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng.....</i>	<i>64</i>
<i>3.2.2. Nâng cao trình độ nguồn nhân lực</i>	<i>64</i>
<i>3.2.3. Tăng cường hoạt động Marketing</i>	<i>67</i>
<i>3.2.4. củng cố hệ thống kiểm soát hoạt động giao dịch</i>	<i>66</i>
3.3. Một số kiến nghị hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa	68
<i>3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ và các bộ, ngành liên quan</i>	<i>68</i>
<i>3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....</i>	<i>68</i>
<i>3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....</i>	<i>69</i>

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
GDV	Giao dịch viên
KSV	Kiểm soát viên
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
PXTNB	Phiếu xuất tiền nội bộ
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
UNC	Ủy nhiệm chi
UNT	Ủy nhiệm thu
VNĐ	Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Trang

Bảng 2.1. Trình độ của cán bộ nhân viên tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	27
Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	30
Bảng 2.3. Tình hình sử dụng vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam	33
Bảng 2.4. Hoạt động kinh doanh dịch vụ thanh toán tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	36
Bảng 2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	38
Bảng 2.6. Thời gian giao dịch trung bình trên một khách hàng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	55
Bảng 2.7. Khối lượng giao dịch trung bình trong ngày tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy	56
Bảng 2.8 Doanh thu phí dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy năm 2013.....	57
Bảng 2.9. Năng suất lao động của mỗi Giao dịch viên	58
Sơ đồ 1.1 Quy trình giao dịch truyền thống	5
Sơ đồ 1.2 Quy trình giao dịch một cửa.....	7
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.....	25
Sơ đồ 2.2. Quy trình nộp tiền mặt về quỹ của Giao dịch viên	44
Sơ đồ 2.3. Quy trình Giao dịch viên thu tiền mặt của khách hàng.....	46
Sơ đồ 2.4 Quy trình Giao dịch viên chi tiền mặt cho khách hàng.....	47
Sơ đồ 2.5 Quy trình thanh toán bằng ủy nhiệm chi.....	49
Sơ đồ 2.6. Quy trình nghiệp vụ tín dụng	50
Sơ đồ 2.7. Luân chuyển chứng từ thu tiền mặt.....	53
Sơ đồ 2.8. Luân chuyển chứng từ chuyển khoản	54

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Cùng với xu thế hội nhập và phát triển kinh tế, Việt Nam đã không ngừng hoàn thiện nâng cao mọi mặt, đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Trong những năm qua, một trong những mục tiêu hàng đầu của Nhà nước và Chính phủ Việt Nam là đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước để phát triển một nền kinh tế toàn diện, vững chắc, đưa Việt Nam tiến lên cùng các nước trong khu vực và trên toàn thế giới. Hiện đại hoá hoạt động ngân hàng là một trong những công việc trọng yếu và cấp bách trong công cuộc thực hiện mục tiêu chung của toàn xã hội. Nhằm hỗ trợ Việt Nam trong quá trình hiện đại hoá ngân hàng, năm 2002 Ngân hàng thế giới đã tài trợ cho Việt Nam thực hiện dự án “Hiện đại hoá ngân hàng và hệ thống thanh toán” với tổng giá trị 150 triệu USD. Việc thay đổi mô hình giao dịch truyền thống sang mô hình giao dịch một cửa đã diễn ra ở một số ngân hàng nhằm giảm thiểu sự phiền hà đối với khách hàng và rút ngắn thời gian giao dịch, cũng như có điều kiện phục vụ khách hàng tốt hơn.

Dự án “Hệ thống thanh toán nội bộ ngân hàng và kế toán khách hàng” hay mô hình giao dịch một cửa do Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam thực hiện có tổng giá trị 10 triệu USD cho đến nay đã đạt được những thành công nhất định. Tuy nhiên, khi áp dụng mô hình giao dịch này, ngân hàng đã và đang gặp phải những khó khăn cả về khách quan cũng như chủ quan. Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy, có điều kiện tìm hiểu về mô hình giao dịch tại đây, cùng với tham khảo mô hình giao dịch tại một số ngân hàng khác, **“Hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy”** là đề tài mà em lựa chọn.

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về mô hình giao dịch một cửa của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Nghiên cứu thực trạng áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy từ đó rút ra điểm mạnh, hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế đó và những thiếu sót cần khắc phục.

Đề xuất một số giải pháp góp phần hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của khoá luận: Mô hình giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại.

Phạm vi nghiên cứu của khoá luận: Tập trung nghiên cứu và hoàn thiện hoạt động mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua quá trình thực tập trực tiếp tại ngân hàng, phỏng vấn cán bộ công nhân viên của ngân hàng, các báo cáo tài chính năm,... Phương pháp phân tích luận văn sử dụng tổng phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp thông tin. Qua đó, tìm ra những tồn tại thiếu sót cần khắc phục để hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

5. Kết cấu khóa luận

Nội dung của khóa luận gồm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về mô hình giao dịch một cửa trong ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Chương 3: Một số đề xuất nhằm hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là loại hình doanh nghiệp đặc biệt, hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính tiền tệ với hoạt động thường xuyên là huy động vốn thông qua nhiều hình thức khác nhau, sử dụng vốn đó cho vay lại những người thiếu vốn trong nền kinh tế và cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản ngân hàng cũng như những dịch vụ tài chính khác, hoạt động kinh doanh của NHTM hoàn toàn là vì mục tiêu lợi nhuận.

1.1.1. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là hoạt động quan trọng, tài trợ cho ngân hàng trong hoạt động kinh doanh và đầu tư. Ngân hàng thương mại tiếp nhận nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân bằng nhiều hình thức khác nhau để hình thành nên nguồn vốn hoạt động của Ngân hàng.

Ngân hàng thương mại được huy động vốn dưới các hình thức:

Huy động từ tiền gửi: Ngân hàng huy động vốn từ việc nhận tiền gửi của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân dưới hình thức mở tài khoản tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm. Đây là nguồn vốn quan trọng chiếm tỷ trọng lớn trong nguồn vốn của ngân hàng thương mại, là mục tiêu tăng trưởng hàng năm của ngân hàng thương mại do huy động được từ vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế và chi phí huy động thấp nhất trong các hình thức huy động.

Phát hành giấy tờ có giá: Ngân hàng huy động vốn thông qua việc phát hành các giấy tờ có giá như: kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi. Vốn vay này có độ ổn định cao tuy nhiên lãi suất huy động vốn cao hơn lãi suất tiền gửi tiết kiệm có cùng kỳ hạn.

Vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác: Tiền gửi là nguồn quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Tuy nhiên khi cần các ngân hàng thường tiến hành vay mượn thêm để nhằm giải quyết nhu cầu dự trữ và chi trả cấp bách. Vì đây là khoản vay trên thị trường cấp hai nên chi phí của nguồn vốn này cao và thời gian sử dụng thường ngắn. Các ngân hàng vay với mục đích gửi lên Ngân hàng Nhà nước để đủ mức dự trữ, tránh bị thanh tra hoặc vay qua đêm để chi trả gấp.

Vay Ngân hàng Nhà nước: Đây thường là sự lựa chọn cuối cùng của các ngân hàng thương mại trong việc đi vay vốn. Ngân hàng Nhà nước đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn và cung ứng phương tiện thanh toán trong các trường hợp khẩn, có nguy cơ mất an toàn cho hệ thống. Ngân hàng Nhà nước cho ngân hàng thương mại vay dưới hình thức tái chiết khấu, chiết khấu các giấy tờ có giá ngắn hạn, tái cấp vốn theo hồ sơ tín dụng, cho vay đảm bảo bằng cầm cố thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn.

Các hình thức huy động vốn khác: Ngoài các hình thức huy động vốn trên thì các ngân hàng thương mại còn huy động vốn với các hình thức như:

Vốn trong thanh toán: Vốn trong thanh toán là số vốn có được do ngân hàng thương mại làm trung gian thanh toán trong nền kinh tế.

Vốn ủy thác: ngân hàng thương mại thực hiện các dịch vụ như: ủy thác đầu tư, ủy thác cho vay, giải ngân, thu hộ,... Chính phủ hoặc các tổ chức trong và ngoài nước cho các chương trình, dự án phát triển kinh tế, văn hóa, xã hội. Các dịch vụ này làm gia tăng nguồn vốn ngân hàng thương mại.

1.1.2. Hoạt động cấp tín dụng

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho các tổ chức, cá nhân dưới các hình thức như cho vay, bảo lãnh, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán và các hình thức khác theo quy định của Nhà nước.

Cho vay: Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi. Đây là hoạt động quan trọng, mang lại nguồn thu lớn nhất cho Ngân hàng. Ngân hàng đáp ứng nhu cầu vốn cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân khi có nhu cầu thiếu vốn cần được bổ sung trong hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng.

Bảo lãnh: Bảo lãnh là việc tổ chức tín dụng cam kết thực hiện các nghĩa vụ tài chính hộ khách hàng của mình khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đúng nghĩa vụ đã cam kết. Khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận. Bảo lãnh đã trở thành loại dịch vụ kinh doanh có nhiều tác động tích cực trong việc thúc đẩy các giao dịch về vốn, các giao dịch kinh doanh không chỉ ở trong lĩnh vực tín dụng mà cả trong dự thầu, thực hiện hợp đồng, bảo đảm chất lượng sản phẩm. Vì bảo lãnh ngân hàng luôn được xem như tấm giấy thông hành cho doanh nghiệp trong các hoạt động mua bán trả chậm. Việc này không những tạo thuận lợi cho kế hoạch của khách hàng mà các đối tác kinh doanh cũng sẽ có cơ sở để tin tưởng doanh nghiệp hơn. Tuy nhiên, thực hiện bảo lãnh cũng mang lại rủi ro lớn cho ngân hàng nếu như bên được bảo lãnh không thực hiện được nghĩa vụ của mình. Vì vậy, khi ngân hàng xem xét phát hành thư bảo lãnh thì cần phải kiểm tra kỹ lưỡng tất cả các vấn đề liên quan đến khách hàng xin bảo lãnh, người hưởng bảo lãnh, giao dịch giữa người xin bảo lãnh và người hưởng bảo lãnh.

Chiết khấu: Chiết khấu là nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn của ngân hàng. Khách hàng chuyển quyền sở hữu những giấy tờ có giá chưa đến hạn thanh toán cho ngân hàng để nhận được khoản tiền bằng mệnh giá trừ đi lợi tức chiết khấu và hoa hồng phí. Đây là hình thức tín dụng khá đơn giản, ít phiền phức, có khả năng thu hồi nợ khá chắc

chấn. Mặt khác vì là nghiệp vụ ngắn hạn nên chiết khấu không làm đóng băng vốn ngân hàng, tạo nguồn vốn cho ngân hàng hoạt động. Tuy nhiên ngân hàng cũng có thể gặp rủi ro khi người chịu trách nhiệm thanh toán mất khả năng thanh toán trước khi đáo hạn giấy tờ có giá hoặc giấy tờ có giá là giả mạo.

Cho thuê tài chính: Theo Nghị định số 39/2014/NĐ-CP năm 2014 của Chính phủ về hoạt động của công ty tài chính và công ty cho thuê tài chính: “Cho thuê tài chính là hoạt động cấp tín dụng trung hạn, dài hạn trên cơ sở hợp đồng cho thuê tài chính giữa bên cho thuê tài chính với bên thuê tài chính. Bên cho thuê tài chính cam kết mua tài sản cho thuê tài chính theo yêu cầu của bên thuê tài chính và nắm giữ quyền sở hữu đối với tài sản cho thuê tài chính trong suốt thời hạn cho thuê. Bên thuê tài chính sử dụng tài sản thuê tài chính và thanh toán tiền thuê trong suốt thời hạn thuê quy định trong hợp đồng cho thuê tài chính”. Cho thuê tài chính là một hình thức hiệu quả để đầu tư vốn vào tư liệu sản xuất. Với ưu thế nổi bật như hạn chế rủi ro, tiện lợi, không cần tài sản thế chấp, cho thuê tài chính hiện đang là loại hình dịch vụ được các doanh nghiệp vừa và nhỏ ưa chuộng. Các tài sản cho thuê tài chính ngày càng đa dạng hơn, từ các thiết bị văn phòng cho đến các phương tiện vận tải như xe tải, và các dây chuyền máy móc thiết bị phục vụ sản xuất khác...

Bao thanh toán: Bao thanh toán là việc ngân hàng cấp tín dụng cho bên bán từ việc mua lại các khoản phải thu phát sinh từ việc mua bán hàng hóa đã được bên bán hàng và bên mua hàng thỏa thuận trong hợp đồng. Bao thanh toán gồm bao thanh toán truy đòi và bao thanh toán miễn truy đòi. Qua hoạt động bao thanh toán, bên bán thu được tiền bán hàng ngay thay vì phải đợi đến thời hạn thanh toán theo hợp đồng, tiết kiệm và giảm chi phí theo dõi các khoản thu hồi trả chậm. Việc thực hiện bao thanh toán giúp ngân hàng mở rộng các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Với bên mua hàng khi thực hiện bao thanh toán có thể mua hàng theo điều kiện thanh toán sau và có cơ hội đàm phán các điều kiện mua hàng tốt hơn.

Tài trợ xuất nhập khẩu: Tín dụng tài trợ xuất nhập khẩu là khoản tín dụng ngân hàng cung cấp cho doanh nghiệp, tổ chức nhằm mục đích hỗ trợ nhà nhập khẩu thanh toán tiền hàng cho nhà xuất khẩu, hỗ trợ nhà xuất khẩu bổ sung vốn lưu động để quá trình sản xuất được liên tục, không bị gián đoạn do thiếu vốn tạm thời hoặc chờ tiền thanh toán hàng xuất khẩu. Từ đó, có thể giao hàng đúng hạn cho bên nhập khẩu. Với giá trị tài trợ thường là ở mức vừa và lớn, tài trợ xuất nhập khẩu là hình thức cho vay của ngân hàng mang lại hiệu quả cao, an toàn, đảm bảo sử dụng vốn đúng mục đích và thời gian thu hồi vốn nhanh.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Cho vay thấu chi là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng cho khách hàng bằng cách cho phép khách hàng chi vượt một số tiền nhất

định trong tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng. Ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức sử dụng tiền trên tài khoản vãng lai tại ngân hàng, khách hàng có thể sử dụng tiền trong tài khoản tại ngân hàng khi tài khoản có số dư dưới số không. Vay theo hạn mức thấu chi được sử dụng khi khách hàng cần tiền gấp, vì vậy lãi suất thấu chi thường khá cao và tính theo ngày thực tế sử dụng nên khách hàng cần tính toán kỹ lưỡng khả năng trả nợ.

1.1.3. Các hoạt động kinh doanh khác

Ngoài hoạt động chính là huy động vốn và cấp tín dụng, ngân hàng còn kinh doanh một số hoạt động khác như hoạt động đầu tư, kinh doanh ngoại tệ, kinh doanh vàng, dịch vụ ủy thác, dịch vụ tư vấn ủy thác và tư vấn tài chính.

Hoạt động đầu tư: Đầu tư tài chính của ngân hàng thương mại là hoạt động đầu tư bằng cách mua và bán các loại tài sản tài chính trên thị trường nhằm mục tiêu sinh lợi nhuận. Các ngân hàng có thể đầu tư vào chứng khoán, liên doanh, góp vốn...nhưng chủ yếu hơn cả vẫn là đầu tư vào chứng khoán. Ngân hàng thương mại nắm giữ chứng khoán vì mục tiêu thanh khoản và đa dạng hoá tài sản.

Kinh doanh ngoại tệ: Kinh doanh ngoại tệ là một trong những hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại. Ngân hàng mua và bán ngoại tệ nhằm đáp ứng nhu cầu ngoại tệ cho doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu. Hoạt động kinh doanh ngoại tệ của ngân hàng thương mại có thể chia thành hai hoạt động chính là kinh doanh ngoại tệ trên thị trường quốc tế và kinh doanh ngoại tệ trên thị trường nội địa. Nghiệp vụ này mang lại thu nhập, góp phần đa dạng hóa nguồn thu của ngân hàng.

Dịch vụ ủy thác: Ngân hàng làm dịch vụ ủy thác cho vay cho các ngân hàng khác, các tổ chức Chính phủ hoặc phi Chính phủ. Tài sản ủy thác bao gồm chứng khoán ủy thác, đầu tư ủy thác. Tuy chiếm tỷ trọng không lớn trong hoạt động sử dụng vốn song nghiệp vụ ủy thác ít rủi ro và mang lại thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Quy mô của nghiệp vụ ủy thác phụ thuộc vào khả năng cung cấp dịch vụ ủy thác có chất lượng cao của ngân hàng.

Dịch vụ tư vấn ủy thác và tư vấn tài chính: Tư vấn ủy thác và tư vấn tài chính là dịch vụ được các ngân hàng thương mại hiện đại rất quan tâm mở rộng và phát triển nhằm phục vụ các cá nhân hoặc doanh nghiệp có nhu cầu tư vấn ủy thác và tư vấn tài chính. Ngân hàng sẽ hướng dẫn, tư vấn và hỗ trợ khách hàng xử lý các tồn tại, vướng mắc. Từ đó, khách hàng sẽ có những quyết định đúng đắn và hợp lý trong ủy thác và trong việc sử dụng tài chính của mình.

1.2. Các loại mô hình giao dịch trong Ngân hàng thương mại

1.2.1. Mô hình giao dịch truyền thống

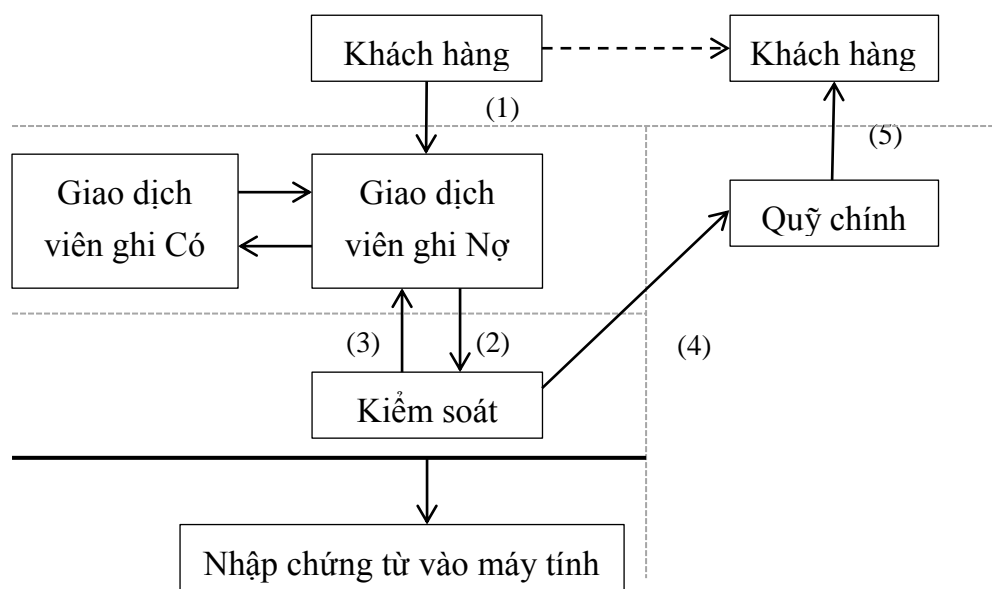
1.2.1.1. Khái niệm

Mô hình giao dịch là bộ phận quan trọng quyết định đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng, tạo ra nguồn vốn và cung cấp thông tin ban đầu giúp quản trị ngân hàng thương mại thực hiện vai trò trung gian tín dụng, trung gian thanh toán. Trước thế kỉ 21 công nghệ tin học chưa phát triển mạnh, hầu hết các ngân hàng đều sử dụng mô hình giao dịch truyền thống để giao dịch với khách hàng.

Mô hình giao dịch truyền thống là mô hình tổ chức của các ngân hàng, đặc biệt trong điều kiện trình độ ứng dụng công nghệ tin học trong công tác kế toán còn thấp. Khách hàng đến giao dịch phải làm việc với nhiều người, qua nhiều khâu, nhiều cửa để hoàn thành giao dịch của mình. Cụ thể, khi khách hàng giao dịch với ngân hàng thì phải nộp chứng từ kế toán cho Giao dịch viên ghi Nợ những tất cả các giao dịch liên quan đến tiền mặt khách hàng phải làm việc tại quỹ chính. Mặc dù chỉ thực hiện một giao dịch bình thường thì khách hàng vẫn phải qua nhiều cửa: Giao dịch viên, thủ quỹ, cán bộ nghiệp vụ có liên quan, do vậy năng suất lao động không cao, hiệu quả giao dịch thường thấp, tốn thời gian và rất dễ xảy ra sai sót trong quá trình thực hiện giao dịch.

1.2.1.2. Quy trình mô hình giao dịch truyền thống

Sơ đồ 1.1 Quy trình giao dịch truyền thống



Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Khách hàng có nhu cầu thực hiện giao dịch đến làm việc với Giao dịch viên. Giao dịch viên hướng dẫn khách hàng lập chứng từ theo mẫu của ngân hàng đối với quy trình thu tiền mặt hoặc nhận chứng từ khách hàng đem đến đối với quy trình chi tiền mặt.

Bước 2: Giao dịch viên chuyển chứng từ cho kiểm soát viên

Giao dịch viên tập hợp chứng từ và chuyển về cho Kiểm soát viên. Tại đây Kiểm soát viên sẽ kiểm tra, kiểm soát tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ.

Bước 3: Kiểm soát chuyển chứng từ sau khi kiểm soát cho giao dịch viên

Sau khi chứng từ được kiểm soát sẽ được chuyển cho Giao dịch viên Nợ, giao dịch viên Có. Chứng từ sau khi được hạch toán theo quy định sẽ được chuyển trả lại cho Kiểm soát viên.

Bước 4: Kiểm soát viên trả chứng từ cho quỹ chính trong trường hợp trả tiền mặt

Trong trường hợp trả tiền mặt, Kiểm soát viên phải chuyển trả chứng từ để quỹ chính làm căn cứ xuất tiền mặt.

Bước 5: Bộ phận quỹ trả (thu) tiền cho khách hàng.

Chứng từ giao dịch khách hàng phải nộp cho giao dịch viên tuy nhiên khi giao dịch có liên quan đến tiền mặt (nộp tiền, nhận tiền) khách hàng phải đến làm việc tại bộ phận quỹ chính của ngân hàng.

1.2.1.3. Ưu điểm, nhược điểm của mô hình giao dịch truyền thống

Mô hình giao dịch truyền thống có một số ưu điểm và nhược điểm như sau:

Ưu điểm

Quy trình giao dịch truyền thống là quy trình được phân cấp, phân quyền rõ ràng đối với từng nhân viên. Nhân viên thực hiện giao dịch chỉ chịu trách nhiệm trong phạm vi nhiệm vụ được giao vì nếu phát sinh sai sót có thể khắc phục được ngay khi có mặt khách hàng, đồng thời hạn chế được rủi ro về mặt tâm lý do mỗi nhân viên do chỉ chịu trách nhiệm trong phạm vi đã được giao. Ngoài ra, giao dịch truyền thống giúp ngân hàng tăng sự ràng buộc trong công việc đối với việc thực hiện một giao dịch giữa Giao dịch viên, Kế toán viên, Thủ quỹ và hạn chế được sai sót vì qua nhiều khâu kiểm tra. Hơn nữa, giao dịch này không đòi hỏi quá cao về cơ sở vật chất kỹ thuật và công nghệ nên không gây gánh nặng lớn về vốn đầu tư cho ngân hàng.

Nhược điểm

Giao dịch truyền thống làm tăng chi phí giao dịch do phải thực hiện quy trình qua nhiều khâu. Giao dịch viên chỉ chịu trách nhiệm kiểm soát chứng từ và hạch toán vào sổ kế toán theo qui định, còn các giao dịch liên quan đến thu chi tiền mặt do quỹ chính thực hiện. Khách hàng thực hiện giao dịch phải đi lại nhiều lần, nhiều nơi gây phiền hà và tốn thời gian, hạn chế việc nâng cao chất lượng dịch vụ của mỗi ngân hàng. Đối với những sản phẩm mới và hiện đại như ngày nay như thẻ thanh toán, thẻ rút tiền tự động thì áp dụng quy trình giao dịch truyền thống không thể mang lại hiệu quả cao cho ngân

hàng vì quy trình này làm gia tăng thời gian và chi phí khiến ngân hàng gặp khó khăn khi cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Trước sức ép của nhu cầu phát triển và hội nhập, mô hình giao dịch truyền thống dần không còn phù hợp, luôn cản trở sự phát triển sản phẩm của các ngân hàng. Để có thể tồn tại và phát triển buộc các ngân hàng phải chuyển dần sang mô hình giao dịch một cửa.

1.2.2. Mô hình giao dịch một cửa

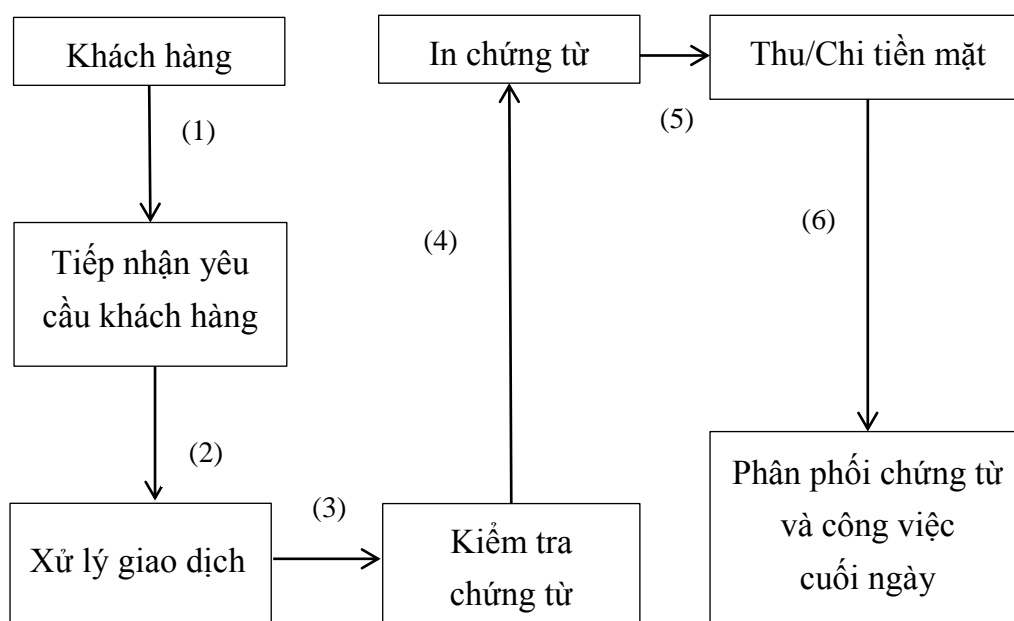
1.2.2.1. Khái niệm về mô hình giao dịch một cửa

Theo Quyết định 1498/2005/QĐ-NHNN năm 2005 của NHNN về quy chế giao dịch một cửa: “Giao dịch một cửa là phương thức tổ chức cung ứng dịch vụ của tổ chức tín dụng cho khách hàng, trong đó khách hàng chỉ cần giao dịch với một Giao dịch viên của tổ chức tín dụng và nhận kết quả từ Giao dịch viên đó”.

Giao dịch một cửa là kết quả của những nỗ lực ứng dụng và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng nhằm nâng cao chất lượng, đơn giản hóa thủ tục hành chính và đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng. Trong mô hình giao dịch một cửa, Giao dịch viên (Teller) được kiêm nhiệm cả Kiểm soát và Thủ quỹ chi tiền trực tiếp cho khách hàng tại quầy theo hạn mức cho phép. Khách hàng đến giao dịch có thể được yêu cầu giải quyết tất cả các dịch vụ: tiền gửi, tiền vay, thanh toán, mua bán ngoại tệ...và có thể đến giao dịch ở bất cứ Giao dịch viên nào, bất kỳ chi nhánh nào trong một ngân hàng.

1.2.2.2. Quy trình giao dịch một cửa

Sơ đồ 1.2 Quy trình giao dịch một cửa



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ chứng từ

Giao dịch viên có nhiệm vụ hướng dẫn khách hàng lập chứng từ theo mẫu của ngân hàng hoặc nhận hồ sơ, chứng từ khách hàng đem đến. Giao dịch viên tiếp nhận nhu cầu của khách hàng, bao gồm: Mở tài khoản, đóng tài khoản của khách hàng; thanh toán qua tài khoản thanh toán, phát hành séc của ngân hàng; huy động vốn dân cư: nhận tiền gửi tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu...; chuyển tiền, mua bán thu đổi ngoại tệ, séc du lịch; thu nợ theo chỉ định thanh toán của nghiệp vụ tín dụng theo qui trình tín dụng; thu, chi tiền mặt theo yêu cầu của khách hàng cho các nghiệp vụ trên.

Bước 2: Kiểm tra chứng từ

Giao dịch viên kiểm tra các chứng từ kế toán, đảm bảo đúng mẫu, đầy đủ số liên theo quy định, có dấu, chữ ký trực tiếp trên các liên chứng từ. Các tài liệu như dự toán, hợp đồng, hóa đơn thanh toán,... phải là bản chính (hoặc bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Nghị định 79/2007/NĐ-CP). Nếu chứng từ khách lập có thiếu sót, Giao dịch viên hướng dẫn khách hàng ghi bổ sung hoặc hướng dẫn khách lập phiếu mới.

Bước 3: Xử lý giao dịch

Đầu tiên căn cứ vào chứng từ do khách hàng lập, Giao dịch viên thu tiền mặt (nếu có). Tiếp theo Giao dịch viên tiến hành việc nhập dữ liệu theo từng màn hình giao dịch tùy theo nghiệp vụ. Khi vượt quyền giao dịch, Giao dịch viên phải chuyển hồ sơ, chứng từ cho Kiểm soát viên. Sau khi kiểm tra, kiểm soát bởi Kiểm soát viên chứng từ được chuyển về cho Giao dịch viên.

Bước 4: In chứng từ

Giao dịch viên in các thông tin và ký lên chứng từ của khách hàng sau đó chuyển các chứng từ thanh toán cho bộ phận thực hiện đi các kênh thanh toán. Nếu giao dịch liên quan đến tiền mặt thì chuyển sang bước 5.

Bước 5: Giao dịch viên thực hiện thu, chi tiền mặt cho khách hàng

Giao dịch viên lập bảng kê chi tiền; nhập sổ quỹ trên máy; chi tiền cho khách hàng và yêu cầu khách hàng ký vào bảng kê chi và chứng từ chi; Giao dịch viên ký vào chức danh “Giao dịch viên” và đóng dấu “Đã chi tiền” lên bảng kê và các liên chứng từ chi; sau đó trả 01 liên chứng từ chi cho khách hàng. Các liên chứng từ còn lại được Giao dịch viên trả cho Kế toán theo đường dây nội bộ.

Bước 6: Phân phối chứng từ và công việc cuối ngày

Giao dịch viên in các báo cáo giao dịch trong ngày, kiểm tra đối chiếu giữa chứng từ giao dịch và báo cáo khớp đúng. Sau đó, Kiểm soát viên ký báo cáo của Giao

dịch viên sau khi đã chấm khớp đúng. Cuối ngày, Giao dịch viên nộp báo cáo có chữ ký của Kiểm soát viên kèm giao dịch trong ngày cho bộ phận kế toán tổng hợp.

1.2.2.3. Ưu điểm, nhược điểm của mô hình giao dịch một cửa

Mô hình giao dịch một cửa có một số các ưu điểm và nhược điểm sau:

Ưu điểm

Về phía ngân hàng

Việc áp dụng giao dịch một cửa giúp ngân hàng đơn giản hoá quá trình giao dịch, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ một cách rõ rệt. Trong cùng một thời gian như trước đây Giao dịch viên có thể phục vụ tốt cho nhiều khách hàng hơn, tạo điều kiện cho ngân hàng đa dạng hoá dịch vụ cung cấp.

Giao dịch một cửa không những đơn giản hoá quá trình, mà còn giảm bớt sự chồng chéo trong việc luân chuyển chứng từ trong bộ máy kế toán. Thay vì đối với mỗi giao dịch luân chuyển chứng từ đều phải từ Giao dịch viên sang Kế toán như mô hình giao dịch truyền thống trước đây, thì trong mô hình này các Giao dịch viên có thể tự duyệt trong hạn mức hoặc chuyển cho Kiểm soát viên duyệt nếu quá hạn mức, rồi cuối ngày mới tập trung chứng từ lên cho bộ phận kế toán kiểm tra. Như vậy giúp rút ngắn thời gian luân chuyển chứng từ, giảm thiểu thời gian cho cả ngân hàng lẫn khách hàng. Nhờ đó, ngân hàng sẽ tiết kiệm được chi phí giao dịch, tạo điều kiện cho ngân hàng đa dạng hoá dịch vụ cung cấp.

Với giao dịch một cửa, ngân hàng có thể dễ dàng cung cấp dịch vụ quản lý tiền mặt cho khách hàng là các công ty lớn, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ hiện đại như thẻ ATM, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và khả năng kết nối từ xa thông qua ngân hàng trên Internet, ngân hàng tại nhà... Ngân hàng cũng có thể tăng cường khả năng quản lý điều hành trên mọi phương diện hoạt động như quản lý vốn, quản lý cho vay và khả năng thanh toán.

Trong mô hình giao dịch một cửa mỗi Giao dịch viên đầu ngày được tạm ứng một lượng tiền, giấy tờ có giá và các tài sản khác. Số lượng bao nhiêu tùy thuộc vào quy định riêng của từng ngân hàng để Giao dịch viên có thể thực hiện giao dịch với khách hàng. Số tiền này được kiểm soát một cách chặt chẽ để tránh tình trạng Giao dịch viên sử dụng vào mục đích khác, gây ảnh hưởng xấu đến hoạt động ngân hàng. Đầu ngày giao dịch viên được ứng khoản tạm ứng nói trên, trong quá trình giao dịch nếu như số dư tồn quỹ vượt hạn mức thì Giao dịch viên phải điều chuyển phần thừa về cho bộ phận quỹ, còn nếu thiếu thì có quyền đề nghị tiếp thêm. Cuối ngày tất cả các khoản trên phải được chuyển về bộ phận quỹ. Nhờ sự kiểm soát chặt chẽ này, ngân

hàng có thể tăng cường khả năng quản lý điều hành trên các phương diện hoạt động như quản lý vốn, quản lý cho vay và khả năng thanh toán.

Tiêu chí bảo mật trong giao dịch một cửa đặc biệt được chú trọng, để đảm bảo độ bảo mật trong mỗi giao dịch thì các Giao dịch viên được cấp mã khóa bảo mật để thực hiện nghĩa vụ theo thẩm quyền. Hệ thống camera theo dõi là điều bắt buộc khi ngân hàng áp dụng giao dịch một cửa đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách hàng giao dịch. Thêm vào đó, Giao dịch viên sau khi khóa sổ hàng ngày thì không được phép vào hệ thống để sửa chữa hoặc thực hiện thêm giao dịch, điều này cho thấy sự quản lý chặt chẽ trong mô hình giao dịch một cửa, tạo tính an toàn và chính xác trong giao dịch.

Về phía khách hàng

Việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa giúp khách hàng tiếp cận với những sản phẩm dịch vụ hiện đại, chất lượng cao và được phục vụ tận tình. Khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại mọi quầy và một Giao dịch viên có thể giải quyết toàn bộ nhu cầu về tiền gửi, thanh toán, mua bán ngoại tệ, tiền vay... cho khách hàng ngay tại quầy giao dịch đó. Trong khi mô hình giao dịch truyền thống khách hàng phải qua nhiều quầy mới có thể hoàn tất giao dịch.

Hình thức giao dịch một cửa làm khách hàng cảm thấy hài lòng hơn với sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng do tiết kiệm được thời gian, giảm bớt thủ tục phiền hà, giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi giao dịch.

Tóm lại, việc áp dụng hình thức giao dịch một cửa mang lại nhiều tiện ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Mô hình giao dịch một cửa nếu được áp dụng tốt sẽ góp phần tăng cường, củng cố uy tín và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Nhược điểm

Bên cạnh những ưu điểm mà mô hình giao dịch một cửa mang lại thì mô hình này vẫn còn tồn tại một số những hạn chế nhất định như sau:

Để thực hiện giao dịch một cửa ngân hàng cần phải có một lượng vốn ban đầu rất lớn để trang bị cơ sở vật chất kỹ thuật hiện đại như văn phòng giao dịch, camera, hệ thống phần mềm công nghệ hiện đại...mà vốn đang là vấn đề khó khăn đối với nhiều ngân hàng đặc biệt là những ngân hàng nhỏ, mới thành lập.

Trong mô hình giao dịch một cửa, Giao dịch viên vừa làm Kế toán viên vừa làm Thủ quỹ thực hiện việc thu, chi tiền mặt nên nếu có gian lận xảy ra sẽ khó phát hiện vì không có sự phân chia công việc và trách nhiệm cho nhiều người. Nếu ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ giao dịch dễ dẫn đến hậu quả cán bộ nhân viên làm việc không trung thực, ảnh hưởng xấu đến hình ảnh ngân hàng. Ngoài ra, mô hình giao dịch một cửa đòi hỏi ngân hàng phải có đội ngũ cán bộ nhân viên trình độ chuyên môn cao, sử

dụng thành thạo các phần mềm tin học, các thao tác làm việc phải gọn gẽ và chính xác để có thể xử lý giao dịch tốt hơn.

Nhiều trường hợp sai sót không thể khắc phục được dẫn đến tình trạng Giao dịch viên xử lý ẩu như sai sót trên các chứng từ, chẳng hạn như thiếu số tiền bằng chữ hay thiếu chữ ký của khách hàng trong bảng kê tiền mặt...mà Giao dịch viên không thể gặp lại được khách hàng thì lúc đó họ có thể ký khống...Thêm nữa, các giao dịch bằng tiền mặt ở Việt Nam lớn, mệnh giá lại nhỏ nên khi gặp khách hàng giao dịch có giá trị lớn sẽ gây rủi ro cho Giao dịch viên trong khi kiểm đếm và phân biệt tiền giả.

Nhận xét: Việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa có lợi cho cả ngân hàng lẫn khách hàng. Giao dịch một cửa giúp ngân hàng nâng cao chất lượng, đơn giản hoá thủ tục hành chính và đa dạng hoá các dịch vụ; giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh và chóng thuận tiện hơn. Tuy nhiên hiệu quả đạt được chưa cao, vẫn còn sai sót xảy ra và việc xử lý thông tin của Giao dịch viên còn hạn chế. Các ngân hàng cần có những giải pháp để hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa nói riêng và mở rộng hoạt động kinh doanh nói chung.

1.3. Mô hình giao dịch một cửa hiện nay tại các ngân hàng thương mại Việt Nam

1.3.1. Cơ sở pháp lý mô hình giao dịch một cửa

1.3.1.1. Quy chế giao dịch một cửa của Ngân hàng Nhà nước đối với các tổ chức tín dụng

Thực hiện công cuộc đổi mới, Ngân hàng Nhà nước đang tích cực đưa ra quy định và quy chế mới tạo điều kiện thuận lợi cho hệ thống ngân hàng mở rộng và phát triển chất lượng dịch vụ. Việc mô hình giao dịch truyền thống bộc lộ những hạn chế làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của các ngân hàng đã thúc đẩy Ngân hàng Nhà nước đưa ra Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN ngày 13/10/2005 về quy chế giao dịch một cửa áp dụng cho các giao dịch thu chi tiền mặt, thanh toán chuyển tiền và một số giao dịch khác cho các tổ chức tín dụng bao gồm những quy định sau:

Đối tượng áp dụng: Quy chế giao dịch một cửa được áp dụng đối với các tổ chức tín dụng có đủ điều kiện thực hiện giao dịch một cửa theo quy định của NHNN.

Phạm vi điều chỉnh

Giao dịch thu - chi tiền mặt: Bao gồm nhận, trả tiền gửi từ tài khoản tiền gửi, tài khoản tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi, và các giao dịch thu chi tiền mặt khác.

Giao dịch thanh toán, chuyển tiền: Thanh toán qua tài khoản thanh toán, phát hành séc, thẻ ngân hàng; chuyển tiền, mua bán thu đổi ngoại tệ, séc du lịch và các giao dịch thanh toán khác.

Các giao dịch khác: Được áp dụng tùy theo mức độ về điều kiện thực hiện giao dịch một cửa của tổ chức tín dụng trên nguyên tắc đảm bảo các quy định và nội dung quy trình nghiệp vụ liên quan đến loại giao dịch đó.

1.3.1.2. Điều kiện để tổ chức tín dụng được thực hiện giao dịch một cửa

Theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN các TCTD thực hiện giao dịch một cửa khi có đủ các điều kiện sau:

Điều kiện thứ nhất là về cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật của TCTD

Quầy giao dịch phải được bố trí đảm bảo an toàn tài sản và thuận tiện cho việc giám sát hoạt động thu - chi tiền của Giao dịch viên. Nội quy và thông báo của tổ chức tín dụng phải được đặt công khai cho khách hàng.

Hệ thống trang thiết bị của các tổ chức tín dụng phải được kết nối hoàn chỉnh thành mạng để cập nhật, xử lý, kiểm tra, kiểm soát, khai thác và lưu trữ các dữ liệu một cách an toàn, chính xác, nhanh chóng và thuận tiện và tổ chức tín dụng phải có hệ thống máy tính và trung tâm lưu giữ số liệu dự phòng.

Chương trình giao dịch cần được tổ chức tín dụng xây dựng thích hợp trên nguyên tắc tuân thủ các quy định hiện hành đối với từng loại hình nghiệp vụ của tổ chức tín dụng, đồng thời tương thích và phù hợp với các chương trình phần mềm khác.

Tổ chức tín dụng cần có các biện pháp bảo mật để đảm bảo an toàn và bí mật các dữ liệu trong chương trình, mã khóa truy cập hệ thống và chữ ký điện tử. Hệ thống kiểm soát chung và hệ thống kiểm soát thông qua mạng máy tính phải có đủ khả năng để kiểm soát các thao tác nghiệp vụ trong giao dịch một cửa, bảo đảm thực hiện đúng quy định, chống lợi dụng tham ô, chiếm đoạt tài sản.

Điều kiện thứ hai là quy chế, quy trình nghiệp vụ trong giao dịch một cửa của tổ chức tín dụng

Các tổ chức tín dụng phải xây dựng quy chế, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và nội quy trong giao dịch một cửa trên cơ sở cụ thể hóa các nội dung chủ yếu tại Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN năm 2005 của NHNN.

Điều kiện thứ ba là về đội ngũ cán bộ của tổ chức tín dụng

Cán bộ giao dịch cần có phẩm chất đạo đức tốt, hiểu biết và nắm vững các quy định về nghiệp vụ giao dịch và quy chế giao dịch để xử lý thành thạo các phần hành nghiệp vụ và quy trình kỹ thuật trên máy vi tính của những giao dịch mà mình thực hiện.

1.3.1.3. Nguyên tắc chung trong thực hiện giao dịch một cửa

Theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN các tổ chức tín dụng thực hiện giao dịch một cửa dựa trên các nguyên tắc sau:

Tổ chức tín dụng thực hiện cải cách thủ tục hành chính trong hoạt động ngân hàng nhưng phải đảm bảo an toàn tài sản và tuân thủ các nguyên tắc về kiểm tra, kiểm soát áp dụng đối với hoạt động ngân hàng.

Tổ chức tín dụng phải tổ chức và phân công lao động hợp lý, khoa học nhằm đáp ứng yêu cầu cải cách hành chính và tuân thủ các quy định pháp luật trong hoạt động ngân hàng.

Tổ chức tín dụng phải xây dựng quy trình nghiệp vụ cụ thể trong giao dịch một cửa trên cơ sở các quy định hiện hành trong hoạt động ngân hàng, hoạt động ngân quỹ, chế độ kế toán và đáp ứng được yêu cầu lập các loại báo cáo theo quy định.

Tổ chức tín dụng phải xây dựng nội quy và tổ chức giám sát chặt chẽ nội quy làm việc của các quầy giao dịch trong giao dịch một cửa; đồng thời, tổ chức tín dụng phải thông báo công khai nội quy và các mẫu ấn chỉ sử dụng trong giao dịch một cửa với khách hàng.

Tổ chức tín dụng dụng khoa học và kỹ thuật công nghệ trong giao dịch một cửa phải tuân thủ các quy định của pháp luật có liên quan đến quy trình nghiệp vụ của loại giao dịch mà mình thực hiện. Hệ thống trang thiết bị, phần mềm ứng dụng phải đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định để đảm bảo tính an toàn, bảo mật, chính xác, xử lý giao dịch tự động một cách đồng bộ và khách quan đối với toàn bộ các hoạt động nghiệp vụ liên quan đến giao dịch thực hiện.

Tổ chức tín dụng phải thực hiện kiểm soát chặt chẽ các nghiệp vụ có liên quan trong giao dịch một cửa. Hàng ngày, bộ phận kế toán phải thực hiện khâu kiểm tra sau (kiểm tra đối chiếu các chứng từ giao dịch với bảng kê chứng từ giao dịch trong ngày) nhằm đảm bảo sự khớp đúng của các giao dịch. Trường hợp phát hiện sai sót phải xác định nguyên nhân và khắc phục kịp thời.

Đối với các giao dịch thu tiền mặt, chương trình giao dịch phải in được giấy giao nhận tiền để khách hàng kiểm tra lại và ký xác nhận. Trường hợp chương trình giao dịch không in được giấy giao nhận tiền, Kiểm soát viên phải kiểm soát và ký trên chứng từ thu tiền trước khi giao lại cho khách hàng.

1.3.1.4. Các biện pháp kiểm tra, kiểm soát và đảm bảo an toàn tài sản trong mô hình giao dịch một cửa

Xây dựng hạn mức giao dịch thu - chi tiền mặt và hạn mức tồn quỹ trong ngày đối với giao dịch viên

Theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN hạn mức giao dịch và hạn mức tồn quỹ được giao cho Giao dịch viên phải phù hợp với trình độ, năng lực của Giao dịch viên và loại giao dịch mà Giao dịch viên được phép thực hiện, đồng thời phải

gắn với khả năng kiểm soát của tổ chức tín dụng để đảm bảo an toàn tài sản. Các giao dịch vượt hạn mức phải được kiểm soát viên kiểm soát và phê duyệt trước khi thực hiện. Các giao dịch thu - chi tiền mặt vượt hạn mức giao dịch phải do bộ phận quỹ thực hiện.

Quản lý tồn quỹ tiền mặt, các giấy tờ có giá và các tài sản khác giao cho giao dịch viên để thực hiện giao dịch một cửa

Cũng theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN, đầu ngày giao dịch, Giao dịch viên được ứng tiền mặt, các giấy tờ có giá và các tài sản khác từ bộ phận quỹ theo quy định của tổ chức tín dụng để giao dịch với khách hàng. Trong quá trình giao dịch, nếu số dư tồn quỹ của Giao dịch viên vượt hạn mức tồn quỹ trong ngày, TCTD phải thực hiện điều chuyển về bộ phận quỹ phần vượt hạn mức và tiếp ứng bổ sung nếu số dư tồn quỹ của giao dịch viên thấp hơn hạn mức quy định. Tại bất kỳ thời điểm nào trong ngày giao dịch, số dư tồn quỹ thực tế của Giao dịch viên phải khớp đúng với số dư tiền mặt trên sổ kế toán. Cuối ngày, số dư tồn quỹ của các giao dịch viên phải được chuyển hết về bộ phận quỹ kèm theo báo cáo in ra, đảm bảo không còn tiền tồn quỹ khi kết thúc ngày giao dịch.

Theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN chế độ tạm ứng và thanh toán tạm ứng khi thực hiện mô hình giao dịch một cửa như sau

Tất cả các khoản tiền, giấy tờ có giá và các tài sản khác do bộ phận quỹ tạm ứng và giao cho Giao dịch viên đầu ngày phải được kiểm soát, đối chiếu và tất toán vào cuối ngày giao dịch. Việc thực hiện giao nhận, bảo quản, vận chuyển tiền mặt, giấy tờ có giá giữa Giao dịch viên và bộ phận quỹ phải theo đúng quy trình về nghiệp vụ kho quỹ. Trường hợp giao nhận tiền theo bao nguyên niêm phong vào cuối ngày giao dịch, đầu ngày giao dịch hôm sau, Giao dịch viên không được phép nhận lại chính bao nguyên niêm phong mà ngày hôm trước mình đã nộp.

Về phân cấp, phân quyền trong xử lý và kiểm soát các nghiệp vụ phát sinh trong giao dịch một cửa

Tổ chức tín dụng thực hiện phân cấp, phân quyền và quy định rõ quyền hạn và trách nhiệm cho các thành viên tham gia giao dịch một cửa. Theo Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN việc phân cấp, phân quyền phải đảm bảo an toàn và tuân thủ theo quy định của pháp luật.

Các chứng từ và ấn chỉ giao cho khách hàng phải được in từ máy chuyên dụng

Các máy in chứng từ, máy in khác kết nối với hệ thống máy tính trong giao dịch phải được theo dõi và quản lý chặt chẽ để không sử dụng sai mục đích.

1.3.2. Sự cần thiết phải sử dụng và hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa trong giao dịch hiện nay

Trong cuộc cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, khách hàng là người quyết định những dịch vụ gì cần được cung cấp, cung cấp khi nào và được cung cấp qua kênh nào.

Có rất nhiều kênh phân phối các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như:

- Kênh phân phối cung ứng dịch vụ tại chi nhánh
- Kênh phân phối dịch vụ tự động
- Kênh phân phối cung ứng dịch vụ qua máy tính
- Kênh phân phối cung ứng dịch vụ qua điện thoại
- Kênh phân phối qua internet

Trong đó, kênh phân phối cổ điển và truyền thống nhất là kênh phân phối cung ứng dịch vụ tại chi nhánh. Cho đến nay, các ngân hàng hiện đại có khả năng cung cấp nhiều loại dịch vụ ngân hàng khác nhau nhưng kênh phân phối truyền thống vẫn được tiếp tục duy trì và tồn tại, đặc biệt là với các nước đang phát triển như Việt Nam. Với phương châm, lấy khách hàng làm trung tâm, kênh phân phối cung ứng dịch vụ tại chi nhánh đã có sự thay đổi lớn, chuyển từ giao dịch truyền thống sang giao dịch một cửa.

Trước đây khi áp dụng giao dịch truyền thống, phòng kế toán tách rời khỏi phòng ngân quỹ và không có nhiều sự phối hợp giữa các phòng ban. Hệ thống giao dịch một cửa hiện nay đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng như gửi tiền và rút tiền nhiều nơi nhờ khả năng giao dịch đa chi nhánh; tiết kiệm thời gian và giảm thiểu phiền hà. Các dịch vụ thanh toán nhanh chóng và thuận tiện với thời gian tính bằng giây sẽ được phổ biến như thanh toán lương, lệnh thường trực, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, dịch vụ trả lương... Với giao dịch một cửa, ngân hàng có thể dễ dàng cung cấp dịch vụ quản lý tiền mặt cho khách hàng là các công ty lớn, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ hiện đại và khả năng kết nối từ xa thông qua ngân hàng trên Internet,... Ngân hàng cũng có thể tăng cường khả năng quản lý điều hành trên mọi phương diện hoạt động.

Như vậy, việc áp dụng hình thức giao dịch một cửa làm cho khách hàng hài lòng hơn với sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng, từ đó nhu cầu sử dụng sản phẩm ngân hàng ngày càng tăng, thúc đẩy sự cạnh tranh trong toàn hệ thống. Hơn nữa, hình thức giao dịch một cửa giúp ngân hàng đơn giản hoá quy trình luân chuyển chứng từ trong hệ thống, làm giảm bớt sự cồng kềnh trong bộ máy, do đó giảm thiểu chi phí hoạt động của ngân hàng. Đồng thời, góp phần tăng cường, củng cố uy tín và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

1.4. Rủi ro trong giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại

1.4.1. Khái niệm rủi ro trong giao dịch một cửa

Kinh doanh trên lĩnh vực tiền tệ là nghề đặc biệt nhất trong các nghề kinh doanh. Bởi, sản phẩm mà ngân hàng kinh doanh là một loại sản phẩm độc quyền - tiền tệ. Sự đặc biệt này không những do tính rất nhạy cảm của nó đối với sự phát triển của nền kinh tế quốc gia mà còn được khẳng định ở chỗ kinh doanh tiền tệ là nghề có độ rủi ro rất cao.

Theo Bách khoa toàn thư mở có rất nhiều các quan niệm khác nhau về rủi ro như: Rủi ro là điều không lành, không tốt, bất ngờ xảy đến; rủi ro (đồng nghĩa với rủi) là sự không may; rủi ro là những bất trắc ngoài ý muốn xảy ra trong quá trình sản xuất kinh doanh, tác động xấu đến sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp; rủi ro là sự bất trắc có thể liên quan đến việc xuất hiện những biến cố không mong đợi... Những quan niệm này được đưa ra tùy thuộc vào chủ thể và hoạt động của chủ thể đó trong mối quan hệ với các yếu tố khác của môi trường. Tuy nhiên, chúng đều thống nhất một nội dung coi rủi ro là sự bất trắc không mong đợi, gây ra thiệt hại và có thể đo lường được.

Rủi ro trong giao dịch một cửa là những sự cố xảy ra trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng gây tổn thất cho ngân hàng cả về lợi nhuận và uy tín. Những rủi ro trong mô hình giao dịch một cửa có thể xuất phát từ phía khách hàng hoặc do chính các nhân viên trong ngân hàng.

1.4.2. Các loại rủi ro thường gặp khi thực hiện mô hình giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại

Trong hoạt động kinh tế nói chung và trong hoạt động ngân hàng nói riêng thì vấn đề rủi ro là không thể tránh khỏi. Các ngân hàng không thể loại bỏ được rủi ro mà chỉ có thể phát hiện kịp thời để có những biện pháp chủ động xử lý. Trong sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường hiện nay, các ngân hàng phải nhận biết và dự đoán trước các rủi ro để sớm đưa ra các giải pháp phòng ngừa chống đỡ tác hại của nó.

Rủi ro trong nghiệp vụ huy động vốn

Trong mô hình giao dịch một cửa, Giao dịch viên vừa làm kế toán viên vừa làm thủ quỹ thực hiện thu chi tiền mặt. Do vậy, khi gian lận xảy ra thì cũng khó phát hiện và các gian lận dễ xảy ra hơn vì không có sự phân chia công việc và trách nhiệm cho nhiều người nên việc kiểm tra, thúc đẩy lẫn nhau trong công việc khó thực hiện.

Rủi ro giao dịch cũng có thể xảy ra khi khách hàng làm chứng từ giả mạo để rút tiền mà Giao dịch viên không phát hiện ra do chưa thành thạo các nghiệp vụ nên mắc sai lầm, gây tổn thất cho ngân hàng. Ví dụ trường hợp một số khách nước ngoài tới mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng thương mại để thực hiện các giao dịch chuyển tiền có

giá trị lớn từ các ngân hàng nước ngoài gửi về. Sau khi chủ tài khoản này thực hiện giao dịch rút tiền, thời gian sau ngân hàng nhận được thông báo từ nước ngoài gửi về đề nghị thu lại số tiền đã bị rút với lý do giao dịch bị giả mạo. Để phòng ngừa trước thủ đoạn này các ngân hàng đặc biệt là Giao dịch viên nếu phát hiện các nghi vấn thì phải kịp thời báo cho cơ quan có thẩm quyền để phối hợp xử lý.

Ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ giao dịch, lơ lỏng quản lý hoặc Kiểm soát viên không kiểm soát bộ chứng từ thu/chi tiền mặt và không đối chiếu với dữ liệu khi Giao dịch viên chuyển chứng từ đến cũng dễ dẫn đến kết quả cán bộ không trung thực, gây rủi ro cho ngân hàng.

Rủi ro trong nghiệp vụ chuyển tiền

Nghiệp vụ chuyển tiền là phương thức đơn giản, trong đó người chuyển tiền và người nhận tiền tiến hành thanh toán trực tiếp với nhau. Ngân hàng chỉ là trung gian và hưởng hoa hồng. Tuy nhiên, khi thực hiện giao dịch ngân hàng có thể gặp phải một vài rủi ro khi thực hiện nghiệp vụ chuyển tiền.

Mặc dù, hiện nay các ngân hàng đã mua những phần mềm của một số nước tiên tiến để sử dụng tuy nhiên Giao dịch viên độc lập có thể lợi dụng tiền của khách hàng bằng cách dùng nhiều bút toán chuyển tiền thanh toán giao dịch qua ngân hàng làm mất uy tín đối với khách hàng của ngân hàng.

Giao dịch viên ở một số ngân hàng lợi dụng việc phần mềm giao dịch nghẽn mạng để tạo tài khoản ảo nhằm chuyển tiền thanh toán sang tài khoản ảo; trường hợp này nếu các tổ chức tín dụng không đối chiếu, quản lý chặt chẽ cán bộ thì khó có thể phát hiện được.

Khi lệnh chuyển tiền được thực hiện không đúng hoặc Giao dịch viên sai sót trong việc tính và thu các loại phí chuyển tiền theo quy định hiện hành hay việc Giao dịch viên không tuân thủ quy định về tỷ giá cũng dẫn đến rủi ro cho ngân hàng.

Rủi ro trong nghiệp vụ ngân quỹ

Trong nghiệp vụ ngân quỹ, ngân hàng có thể gặp rủi ro nếu như kỹ năng phân biệt tiền giả của Giao dịch viên còn yếu kém hoặc Giao dịch viên phát hiện tiền giả nhưng không thu giữ; Tiền mặt không được đóng gói, niêm phong và được sắp xếp đúng quy định khi giao dịch với khách hàng; Bảng kê thu tiền mặt, chi tiền mặt chưa được đóng dấu “Đã thu tiền”, “Đã chi tiền”; Giao dịch viên không thực hiện đúng hạn mức đã giao như: hạn mức giao dịch, hạn mức thu chi, hạn mức tồn quỹ...

Rủi ro trong nghiệp vụ luân chuyển chứng từ

Trong nghiệp vụ luân chuyển chứng từ, rủi ro có thể xảy ra nếu như Giao dịch viên sử dụng chương trình không thoát khỏi hệ thống bị người chưa đủ thẩm quyền

truy cập, dẫn đến việc chứng từ bị luân chuyển tiền trên hệ thống một cách bất thường. Rủi ro cũng sẽ xảy ra nếu hệ thống công nghệ thông tin hoặc hệ thống truyền thông không đầy đủ hoặc không hoạt động vì không có đầy đủ dữ liệu.

1.4.3. Các nhân tố tác động đến rủi ro trong mô hình giao dịch một cửa của ngân hàng thương mại

1.4.3.1. Nhân tố khách quan

Môi trường pháp lý

Ngân hàng từ lâu đã được coi là huyết mạch của nền kinh tế. Chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của pháp luật, ngân hàng khá nhạy cảm với sự thay đổi trong chính sách vĩ mô của chính phủ và quy định của pháp luật. Chẳng hạn như việc NHNN công nhận giá trị pháp lý của chữ ký điện tử, chứng từ điện tử đã giúp ngân hàng thương mại có thể giao dịch liên chi nhánh thông qua mẫu dấu và chữ ký mẫu, mở rộng các giao dịch qua mạng internet, phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại. Hơn nữa việc thay đổi của NHNN trong việc quy định, sắp xếp, bổ sung tài khoản cũng làm thay đổi bút toán hạch toán vào sổ kế toán đã được cài đặt trong chương trình kế toán giao dịch. Điều này cũng ảnh hưởng đến tính hiệu quả của mô hình giao dịch một cửa.

Môi trường cạnh tranh và môi trường công nghệ

Giống như bất kỳ loại hình đơn vị nào trong kinh tế thị trường, các ngân hàng thương mại trong kinh doanh luôn phải đối mặt với sự cạnh tranh gay gắt. Các ngân hàng thương mại muốn giữ được thị trường và khách hàng thì công nghệ trong cung ứng dịch vụ được coi là “vũ khí hiện đại”, có ý nghĩa cực kỳ quan trọng giúp ngân hàng đa dạng hoá và nâng cao chất lượng dịch vụ. Áp dụng mô hình giao dịch một cửa chính là kết quả của việc ứng dụng công nghệ hiện đại. Sự kết nối mạng trực tuyến giữa hội sở và các chi nhánh ngân hàng trong cùng hệ thống giúp công việc hạch toán giữa các ngân hàng với khách hàng nhanh chóng, chính xác và cập nhật. Từ đó góp phần nâng cao chất lượng, đơn giản hoá thủ tục hành chính và đa dạng hóa các dịch vụ của ngân hàng, giúp các ngân hàng thương mại nâng cao năng lực cạnh tranh trong giai đoạn chiếm lĩnh và phân chia thị trường đang diễn ra mạnh mẽ hiện nay.

Nhu cầu sử dụng dịch vụ nhanh chóng và chính xác của khách hàng ngày càng tăng.

Xã hội ngày càng phát triển, nhận thức của khách hàng về các dịch vụ ngân hàng hiện đại cũng ngày càng tiến bộ vì vậy nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng của khách hàng cũng ngày càng tăng và đa dạng. Họ luôn có xu hướng tìm đến những ngân hàng có thể phục vụ và cung cấp cho họ sản phẩm dịch vụ tốt nhất. Việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa, trang bị công nghệ, máy móc thiết bị hiện đại vừa tạo ấn tượng cho khách hàng vừa giúp cho việc cung cấp sản phẩm dịch vụ đến khách hàng được nhanh

chóng và chính xác. Bộ phận giao dịch trước quầy là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Do đó, bộ phận giao dịch trước quầy nói riêng phải luôn ứng dụng công nghệ thông tin nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng.

1.4.3.2. Nhân tố chủ quan

Nhân sự

Nhân sự là yếu tố quan trọng có tính chất quyết định việc nâng cao hiệu quả mô hình giao dịch một cửa. Mô hình giao dịch một cửa đòi hỏi trình độ khoa học công nghệ cao vì vậy đòi hỏi Giao dịch viên phải có trình độ về tin học, xử lý công nghệ thành thạo và nhanh chóng. Hơn nữa Giao dịch viên tiếp xúc thường xuyên với khách hàng đòi hỏi phải có cách ứng xử với khách hàng tốt, có trình độ chuyên môn và xử lý nghiệp vụ chắc chắn. Giao dịch viên có trình độ càng cao càng có khả năng thực hiện nhiều giao dịch một cách nhanh chóng, ít có sự sai sót, nhầm lẫn, vận hành thông suốt các hệ thống ứng dụng. Bên cạnh đó, quá trình nâng cao hiệu quả mô hình giao dịch một cửa phải hạn chế được những rủi ro có thể xảy ra, nên ngoài việc thắt chặt các chốt kiểm soát, nêu chính bản thân kế toán giao dịch có tinh thần trách nhiệm, có ý thức đạo đức thì công việc sẽ được thực hiện tốt hơn.

Đầu tư công nghệ

Công nghệ thông tin cho phép ngân hàng thương mại nắm bắt cập nhật và đầy đủ các thông tin từ phía khách hàng, cho phép giảm thiểu rủi ro từ lựa chọn đối nghịch và rủi ro đạo đức. Công nghệ hiện đại cũng cho phép các ngân hàng thương mại giảm chi phí, giảm thời gian giao dịch, tăng độ an toàn cho khách hàng. Đây là những yêu cầu bắt buộc trong kinh doanh của ngân hàng thương mại. Vì vậy, yếu tố đầu tư vào công nghệ đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả mô hình giao dịch một cửa.

Chiến lược kinh doanh

Muốn phát huy được hiệu quả của mô hình giao dịch một cửa ngân hàng cần phải có chiến lược kinh doanh phù hợp với mô hình và tình hình tài chính của ngân hàng. Chẳng hạn, ngân hàng bán lẻ là khái niệm chỉ những hệ thống ngân hàng lớn, nhiều chi nhánh mà đối tượng phục vụ thường là các khách hàng cá nhân, đơn vị riêng lẻ và tập trung vào các dịch vụ là tiết kiệm, tạo tài khoản giao dịch, thanh toán, thế chấp, cho vay cá nhân, các loại thẻ tín dụng,... Do vậy, nếu ngân hàng theo đuổi chiến lược kinh doanh là trở thành ngân hàng bán lẻ thì đối tượng khách hàng chủ yếu của họ là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cá nhân thuộc tầng lớp trung lưu, các hộ sản xuất kinh doanh... Ngược lại ngân hàng bán buôn lại là ngân hàng chỉ cung cấp dịch vụ cho các doanh nghiệp, làm vai trò trung gian cho các doanh nghiệp. Do vậy, nếu ngân hàng theo đuổi chiến lược kinh doanh là trở thành ngân hàng bán buôn thì đối tượng khách

hàng chủ yếu là các doanh nghiệp lớn, các cá nhân có thu nhập cao, các trung tâm thương mại...

Địa bàn hoạt động cũng ảnh hưởng lớn đến hiệu quả của mô hình kế toán giao dịch một cửa. Vì ở những chi nhánh mà điều kiện khoa học công nghệ chưa phát triển thì việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa vô cùng khó khăn do công cụ làm việc còn lạc hậu. Vì vậy, các ngân hàng cần đồng bộ hoá hệ thống ngân hàng của mình để tạo thuận lợi cho việc thanh toán.

Công tác marketing

Trong nền kinh tế thị trường, tuyên truyền, quảng cáo cho sản phẩm dịch vụ có ý nghĩa lớn đối với tình hình tiêu thụ sản phẩm. Công tác marketing nhằm tuyên truyền giới thiệu rộng rãi sản phẩm ngân hàng hiện đại đến với khách hàng. Từ đó giúp khách hàng biết đến sản phẩm và hiểu được tiện ích của sản phẩm, thu hút khách hàng đến với ngân hàng ngày một nhiều. Hoạt động marketing tốt không những tăng uy tín, thương hiệu cho ngân hàng mà còn góp phần giúp ngân hàng thương mại thu được lợi nhuận, ngày càng phát triển.

Kết luận chương 1

Chương 1 đã hệ thống lại những lý luận về ngân hàng thương mại và các hoạt động của ngân hàng thương mại. Đặc biệt, tập trung trình bày cơ sở lý thuyết về mô hình giao dịch truyền thống và mô hình giao dịch một cửa trong ngân hàng thương mại bao gồm khái niệm, quy trình thực hiện, các ưu điểm, nhược điểm của từng mô hình giao dịch và các nhân tố ảnh hưởng... Dựa trên những vấn đề lý luận trình bày trong chương 1, nội dung khóa luận sẽ nghiên cứu thực trạng áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy trong chương 2.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG ÁP DỤNG MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY

2.1. Thực trạng áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Việt Nam hiện nay

Ngày 13/10/2005 NHNN ban hành quy chế giao dịch một cửa áp dụng cho các giao dịch thu chi tiền mặt, thanh toán chuyển tiền và một số giao dịch khác. Theo đó, các TCTD muốn được tiến hành và công nhận hệ thống giao dịch một cửa phải xây dựng quy trình nghiệp vụ cụ thể trong giao dịch một cửa. Đồng thời, TCTD phải xây dựng nội quy và tổ chức chức giám sát chặt chẽ nội quy làm việc của các quyền giao dịch trong hệ thống giao dịch một cửa; thông báo công khai nội quy và các mẫu ấn chỉ sử dụng trong giao dịch với khách hàng.

Một quy định bắt buộc là các TCTD phải trang bị các phương tiện, thiết bị đảm bảo an toàn như máy camera để giám sát các hoạt động tại các điểm giao dịch một cửa. Tuy nhiên, để có được hệ thống trang thiết bị giám sát, quản lý chuyên nghiệp và tiện ích, các ngân hàng cần phải có thời gian và một nguồn vốn đầu tư lớn. Quy chế này đã gây không ít khó khăn cho các ngân hàng cổ phần trong việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa, lợi nhuận của họ phải suy tính cho hàng loạt các nhu cầu khác như mở chi nhánh, nâng cấp hệ thống tin học, chạy đua dịch vụ thẻ... để không bị tụt hậu so với những ngân hàng lớn có sự tham gia góp vốn của Nhà nước. Tuy vậy, áp dụng mô hình giao dịch một cửa ngân hàng đơn giản hóa được nhiều khâu trong quy trình xử lý nghiệp vụ, làm giảm bớt sự chồng chéo trong bộ máy nhân sự, giảm thiểu chi phí hoạt động của ngân hàng và mang lại nhiều thuận lợi cho khách hàng. Ví dụ các dịch vụ thanh toán của ngân hàng như thanh toán lương, lệnh thường trực, ủy nhiệm thu, dịch vụ trả lương... sẽ được ngân hàng thực hiện nhanh chóng và thuận tiện với thời gian tính bằng giây giúp khách hàng tiết kiệm thời gian, giảm thiểu phiền hà và tiết kiệm chi phí khi giao dịch. Áp dụng tốt mô hình giao dịch một cửa giúp lượng tiền mặt trong lưu thông trong nền kinh tế giảm đáng kể, cụ thể theo số liệu của Bộ Tài chính tỷ trọng tiền mặt trong nền kinh tế năm 2004 trước khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa là 20,3%, sau khi đưa mô hình giao dịch một cửa vào hoạt động thì tỷ trọng tiền mặt trong nền kinh tế có xu hướng giảm dần xuống, hiện nay còn khoảng 12%. Việc phát hành thẻ của các ngân hàng cũng đạt được bước phát triển đáng kể, cuối năm 2013, số lượng thẻ phát hành đạt trên 66 triệu thẻ (tăng 101,54% tương ứng tăng khoảng 66 triệu thẻ so với cuối năm 2004). Thêm vào đó, hiện nay đã có trên gần 57 nghìn đơn vị thực hiện trả lương qua tài khoản điều này giúp ngân hàng có thể tăng cường khả năng cung cấp những dịch vụ hiện đại cho khách hàng, cũng như tăng cường khả năng quản lý vốn, quản lý cho vay và khả năng thanh toán

Việc áp dụng mô hình một cửa đối với các ngân hàng nước ngoài không còn mới mẻ, nhưng với các ngân hàng nội địa, mô hình giao dịch một cửa thực sự là một thay đổi tích cực. Hiện nay hầu hết các ngân hàng thương mại đã áp dụng quy trình này: Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, Ngân hàng TMCP Á Châu, Ngân hàng TMCP Sài Gòn thương tín, Ngân hàng TMCP Quân đội,... Đặc biệt, NHNo&PTNT Việt Nam (Agribank) là ngân hàng đầu tiên đưa Dự án thanh toán nội bộ ngân hàng và kế toán khách hàng (IPCAS) hay còn được ngân hàng gọi là “Dự án một cửa” vào vận hành tháng 10/2003. Ngay sau đó, hình thức giao dịch này đã được NHNo&PTNT Việt Nam triển khai tại hầu hết các đơn vị thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam trên toàn quốc.

2.2. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

2.2.1. Một vài nét khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam tên viết tắt là Agribank được thành lập ngày 26 tháng 03 năm 1988 theo Nghị định số 53/HĐBT của Chính phủ. NHNo&PTNT Việt Nam là ngân hàng thương mại hoạt động chủ yếu trên lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, là một pháp nhân hạch toán kinh tế độc lập, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về hoạt động của mình trước pháp luật.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam hoạt động theo mô hình Tổng công ty 90 là doanh nghiệp Nhà nước hạng đặc biệt, hoạt động theo Luật các tổ chức tín dụng, chịu sự quản lý trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Ngoài chức năng là một ngân hàng thương mại, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam còn được xác định thêm nhiệm vụ đầu tư, phát triển đối với khu vực nông thôn thông qua việc mở rộng đầu tư vốn trung và dài hạn để xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật cho sản xuất nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản góp phần thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa hiện đại hóa nông nghiệp nông thôn.

Khi thành lập Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam đã gặp phải nhiều khó khăn do cơ sở vật chất, công cụ làm việc rất nghèo nàn lạc hậu. Ở các tỉnh, thành phố, trụ sở của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam thường ở xa trung tâm, chật chội, xuống cấp, nhiều nơi còn là nhà cấp bốn, mái tranh. Vượt trên những khó khăn đó Agribank hiện là một trong bốn ngân hàng lớn nhất Việt Nam về cả vốn, tài sản, đội ngũ cán bộ nhân viên, mạng lưới hoạt động và số lượng khách hàng, đầu giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong đầu tư vốn phát triển kinh tế nông nghiệp, nông thôn cũng như đối với các lĩnh vực khác của nền kinh tế Việt Nam.

Tính đến 31/12/2013, vị thế dẫn đầu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam vẫn được khẳng định trên nhiều phương diện:

- Tổng tài sản đạt gần 705.365 tỷ đồng,
- Tổng nguồn vốn: 626.390 tỷ đồng.
- Vốn điều lệ: 29.605 tỷ đồng.
- Tổng dư nợ: Trên 530.600 tỷ đồng.
- Nhân sự: Gần 40.000 cán bộ nhân viên.

Hệ thống hiện tại của NHNo&PTNT Việt Nam bao gồm:

- 149 chi nhánh cấp 1 và hơn 2.000 phòng giao dịch.
- 03 văn phòng đại diện: Một văn phòng đại diện ở khu vực Miền Trung, một văn phòng đại diện ở khu vực Miền Nam và một văn phòng đại diện ở PhnomPenh - Campuchia.
- 01 sở giao dịch, 01 sở quản lý kinh doanh vốn và ngoại tệ.
- 05 trung tâm gồm: Trung tâm công nghệ thông tin, Trung tâm đào tạo, Trung tâm thẻ, Trung tâm thanh toán, Trung tâm phòng ngừa và xử lý rủi ro.
- 08 Công ty trực thuộc gồm: Công ty cho thuê tài chính I, Công ty cho thuê tài chính II, Công ty TNHH chứng khoán, Công ty in thương mại và dịch vụ ngân hàng, Công ty kinh doanh mỹ nghệ Vàng bạc đá quý Thành phố Hồ Chí Minh, Công ty Du lịch Thương mại Agribank, Công ty kinh doanh lương thực và đầu tư phát triển.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam là ngân hàng đầu tiên ở Việt Nam hoàn thành dự án Hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Hiện NHNo&PTNT Việt Nam đã hệ thống hóa toàn bộ các dịch vụ ngân hàng bao gồm chuyển tiền điện tử, dịch vụ thanh toán, thẻ tín dụng, dịch vụ thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT. Đến nay, NHNo&PTNT Việt Nam hoàn toàn có đủ năng lực cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, tiên tiến, tiện ích cho mọi đối tượng khách hàng trong và ngoài nước. Agribank còn là một trong số ngân hàng có quan hệ ngân hàng đại lý lớn nhất Việt Nam với trên 1.043 ngân hàng đại lý tại 113 quốc gia và vùng lãnh thổ tính đến tháng 12/2013.

2.2.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Năm 1996, quá trình đô thị hóa ở quận Cầu Giấy diễn ra với tốc độ chóng mặt, thay cho những diện tích đất nông nghiệp cũ là những khu chung cư mới, các cơ quan hành chính sự nghiệp, văn phòng đại diện của các bộ, ngành. Chính sách kinh tế địa

phương có nhiều chuyển biến, tạo cơ hội thuận lợi cho người dân, các doanh nghiệp, các tổ chức, các ngân hàng cũng như chính địa phương cùng phát triển.

Năm bắt được xu hướng đó, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thành lập vào ngày 20/10/1996. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy là đơn vị trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam có con dấu, bảng cân đối kế toán riêng, được tổ chức và hoạt động theo quy chế tổ chức và hoạt động của một chi nhánh cấp I trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

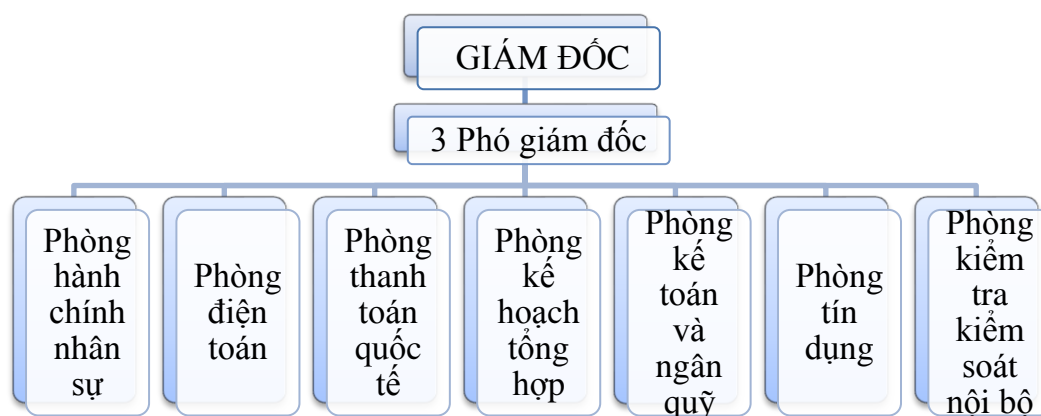
Vốn ban đầu chỉ là một phòng giao dịch nhỏ của huyện Từ Liêm, ngay từ những ngày đầu thành lập, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đứng trước rất nhiều những khó khăn: cơ sở vật chất thiếu thốn, lạc hậu, đội ngũ cán bộ ít ỏi và trình độ còn nhiều hạn chế. Song do bám sát định hướng hoạt động và được sự quan tâm của các cấp chính quyền địa phương cùng với sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ nhân viên, ngân hàng đã từng bước khắc phục được những khó khăn, đạt được những thành công đóng góp vào thành tích chung của NHNo&PTNT Việt Nam. Đầu năm 2004, chi nhánh đã được xây dựng mới - một công trình nằm khang trang tại số 99 đường Trần Đăng Ninh đã cho thấy phần nào quy mô và sự phát triển không ngừng của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Nằm trên địa bàn thủ đô nơi trung tâm kinh tế, chính trị, xã hội của cả nước, trình độ dân trí phát triển, tập trung nhiều ngành kinh tế lớn, kinh doanh đa ngành nghề nên đây là môi trường rất thuận lợi trong hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Mục tiêu hoạt động của chi nhánh là: “Hiệu quả, an toàn, phát triển bền vững và hội nhập quốc tế”. Trong quan hệ với khách hàng, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy luôn nêu cao phương châm hành động “Hiệu quả kinh doanh của khách hàng là mục tiêu hoạt động của chi nhánh”, cùng chia sẻ kinh nghiệm, khó khăn, cơ hội kinh doanh với khách hàng. Chính vì lẽ đó, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy luôn lắng nghe, tiếp thu ý kiến từ khách hàng để không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, luôn tìm hiểu để thỏa mãn nhu cầu ngày một đa dạng của khách hàng, chi nhánh đã thật sự tạo được lòng tin đối với khách hàng, số lượng khách hàng đến với NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy ngày càng tăng.

2.2.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Tại thời điểm bắt đầu hoạt động chi nhánh chỉ có 31 nhân viên, đến nay chi nhánh đã có gần 300 nhân viên và 10 phòng giao dịch trực thuộc. Cơ cấu tổ chức của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thể hiện qua sơ đồ sau:

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy



Nguồn: Phòng hành chính nhân sự

Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận trong bộ máy tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy như sau:

Giám đốc

Giám đốc điều hành hoạt động kinh doanh của chi nhánh, chịu trách nhiệm trước ngân hàng tổng, tổ chức kế hoạch kinh doanh và kế hoạch đầu tư của ngân hàng, ban hành quy chế nội bộ của ngân hàng, bổ nhiệm, miễn nhiệm, cách chức các chức danh quản lý trong ngân hàng, ký kết hợp đồng nhân danh ngân hàng, kiến nghị phương án cơ cấu tổ chức ngân hàng, trình bày báo cáo quyết toán tài chính hằng năm, kiến nghị phương án sử dụng lợi nhuận hoặc xử lý lỗ trong kinh doanh ngân hàng, tuyển dụng lao động.

Phó giám đốc

Phó giám đốc hỗ trợ Giám đốc quản lý, điều hành các hoạt động của chi nhánh nhằm đạt chỉ tiêu kế hoạch được giao. Phó giám đốc có nhiệm vụ triển khai, thực hiện nhiệm vụ được phân công như truyền đạt, đào tạo, giám sát quy chế, chính sách nhằm đảm bảo tính thống nhất, chuyên nghiệp và hiệu quả tại chi nhánh. Thêm nữa, Phó giám đốc còn hỗ trợ giám đốc trong việc xây dựng và phát triển đội ngũ nhân sự vững mạnh, cùng nhau hoàn thành tốt nhiệm vụ, từ đó xây dựng và phát triển mạng lưới khách hàng, tăng vị thế cạnh tranh cho chi nhánh trên thị trường.

Phòng hành chính nhân sự

Phòng hành chính không chỉ là nơi trực tiếp quản lý con dấu, thực hiện công tác hành chính, văn thư, lưu trữ các văn bản định chế của chi nhánh mà còn là nơi xây dựng các chương trình công tác hàng tháng, hàng quý của chi nhánh, triển khai các chương trình giao ban nội bộ. Phòng hành chính có trách nhiệm thường xuyên đôn đốc việc thực hiện các chương trình đã được giám đốc chi nhánh phê duyệt, tư vấn pháp

chế trong việc thực thi các nhiệm vụ cụ thể về giao kế hợp đồng, hoạt động tổ tụng, tranh chấp hành chính liên quan đến cán bộ, nhân viên và tài sản của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Phòng điện toán

Phòng điện toán là phòng thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến nghiệp vụ tin học. Tổng hợp thông kê và lưu trữ số liệu, thông tin liên quan đến hoạt động của chi nhánh. Xử lý các nghiệp vụ phát sinh liên quan đến hạch toán kế toán, kế toán thống kê, hạch toán nghiệp vụ và tín dụng và các hoạt động khác phục vụ cho hoạt động kinh doanh. Chấp hành chế độ báo cáo, thông kê và cung cấp số liệu, thông tin theo quy định. Quản lý, bảo dưỡng và sửa chữa máy móc, thiết bị tin học.

Phòng thanh toán quốc tế

Phòng thanh toán quốc tế thực hiện công tác thanh toán ngoài nước của chi nhánh, nghiên cứu, xây dựng và áp dụng kỹ thuật thanh toán hiện đại để có thể đáp ứng nhanh và chính xác nhất nhu cầu của khách hàng. Ngoài ra, phòng thanh toán quốc tế còn thực hiện các nhiệm vụ do Giám đốc chi nhánh giao, tổng hợp báo cáo, chuyên đề theo quy định.

Phòng kế hoạch tổng hợp

Phòng kế hoạch tổng hợp nghiên cứu, đề xuất chiến lược khách hàng, chiến lược huy động vốn tại địa phương, xây dựng kế hoạch kinh doanh trung và dài hạn theo định hướng kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Tại đây, các chỉ tiêu kinh doanh, các hoạt động kinh doanh của chi nhánh sẽ được theo dõi, phân tích từng quý, năm. Từ đó, đưa ra những dự thảo báo cáo sơ kết, tổng kết để quyết định kế hoạch của chi nhánh và những báo cáo này sẽ là đầu mối thực hiện thông tin phòng ngừa, xử lý rủi ro tín dụng.

Phòng kế toán và ngân quỹ

Phòng kế toán và ngân quỹ là phòng tổng hợp, lưu trữ hồ sơ tài liệu về hạch toán, kế toán, quyết toán và các báo cáo, xây dựng kế hoạch tài chính, quyết toán thu chi, quỹ tiền lương do cấp trên phê duyệt. Phòng kế toán ngân quỹ thực hiện các khoản nộp ngân sách Nhà nước, thực hiện các nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài nước, quản lý sử dụng thiết bị thông tin điện toán phục vụ nghiệp vụ kinh doanh của chi nhánh và phải chấp hành mọi quy định về báo cáo, kiểm tra chuyên đề, an toàn kho quỹ, định mức tồn kho theo quy định.

Phòng tín dụng

Phòng tín dụng thiết lập mối quan hệ với các khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, thẩm định tài sản (bất động sản, máy móc, thiết bị, tài sản cố định,...),

phân tích tín dụng, kiểm soát khách hàng. Phòng tín dụng theo dõi toàn bộ quá trình của hồ sơ tín dụng, hỗ trợ và phối hợp với các phòng ban trong ngân hàng thực hiện các giao dịch khách hàng hàng ngày.

Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ

Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ kiểm tra công tác điều hành, giám sát việc chấp hành các quy định nghiệp vụ, kiểm tra độ chính xác của báo cáo tài chính, báo cáo cân đối kế toán, việc tuân thủ các nguyên tắc, chế độ điều hành của ngân hàng. Các đơn thư khiếu nại, tố cáo liên quan đến hoạt động của chi nhánh cũng được giải quyết tại đây. Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ là đầu mối trong việc thanh tra, kiểm soát của ngành ngân hàng và các cơ quan pháp luật khác đến làm việc với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Về mạng lưới, ngoài trụ sở chính thì Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy còn có 10 Phòng giao dịch đánh số từ 1 đến 10 trên địa bàn thủ đô. Đây là mạng lưới giao dịch trực tiếp với khách hàng, thể hiện thế mạnh trong cạnh tranh mở rộng dịch vụ ngân hàng tới đông đảo khách hàng.

Về nguồn nhân lực, tính đến tháng 12 năm 2013 Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy có tổng số 282 cán bộ, nhân viên. Trong đó: Hợp đồng không thời hạn là 250 người và Hợp đồng thời vụ là 32 người.

Bảng 2.1. Trình độ của cán bộ nhân viên tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

STT	TRÌNH ĐỘ	SỐ LAO ĐỘNG
1	Tiến sỹ	02
2	Thạc sỹ	08
3	Đại học	229
4	Cao đẳng	10
5	Cao cấp nghiệp vụ ngân hàng	06
6	Trung cấp	0
7	Kỹ thuật và nghiệp vụ khác	22
TỔNG		282

Nguồn: Phòng hành chính nhân sự

Đẩy mạnh triển khai thực hiện đề án cơ cấu lại NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy trên địa bàn đô thị loại I. NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã luôn chú trọng tạo điều kiện cho các cán bộ, đặc biệt là cán bộ trẻ đi học tập,

nâng cao trình độ như kế toán, tín dụng, ngoại ngữ, tin học, cao học... trong tổng số 282 cán bộ có 239 có trình độ đại học và cao đẳng, 8 thạc sỹ và 2 tiến sỹ.

2.2.4. Hoạt động kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy là NHTM quốc doanh do đó chức năng của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cũng tương tự chức năng của các NHTM khác bao gồm chức năng trung gian thanh toán, chức năng trung gian tín dụng, chức năng tạo tiền và làm các dịch vụ khác của ngân hàng. NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy là thành viên đại diện ủy quyền của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp của Agribank, chịu sự ràng buộc về quyền và nghĩa vụ đối với NHNo&PTNT Việt Nam. Hoạt động chủ yếu của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy bao gồm hoạt động huy động vốn, hoạt động tín dụng, hoạt động thanh toán và một số hoạt động khác.

Hoạt động huy động vốn: Huy động vốn là một trong những hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của Ngân hàng. Chi nhánh cung cấp cho khách hàng các sản phẩm tiền gửi với lãi suất hấp dẫn, đa dạng, phong phú về kỳ hạn gửi tiền. Đồng thời chi nhánh còn huy động vốn bằng cách phát hành giấy tờ có giá để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam. Việc huy động vốn của ngân hàng có thể bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ và các công cụ khác theo quy định của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Hoạt động tín dụng: Hoạt động sử dụng vốn là một hoạt động cơ bản đem lại thu nhập cho ngân hàng. Vì vậy, bên cạnh công tác huy động vốn, ngân hàng cũng đẩy mạnh công tác cho vay. Chi nhánh cung cấp các sản phẩm đa dạng, thủ tục nhanh gọn với lãi suất cạnh tranh bao gồm cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng VNĐ và ngoại tệ; cho vay tài trợ, uỷ thác; cho vay thấu chi, cho vay tiêu dùng, tài trợ xuất nhập khẩu hàng hóa,...

Hoạt động thanh toán: Sản phẩm thanh toán của chi nhánh luôn được thực hiện nhanh chóng, an toàn gồm dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế. Thanh toán quốc tế gồm các phương thức thanh toán như: tín dụng chứng từ xuất nhập khẩu, nhờ thu,...

Hoạt động khác: Ngoài việc cung cấp những sản phẩm ngân hàng truyền thống, chi nhánh còn kinh doanh các dịch vụ ngân hàng theo Luật tổ chức tín dụng như thẻ thanh toán, chiết khấu thương phiếu, chi hộ lương, mua bán ngoại tệ, môi giới, tư vấn đầu tư và tài chính, thu chi hộ tiền mặt, kết sất, cho thuê tài chính, và các dịch vụ ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam cho phép.

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy trong những năm gần đây

2.3.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Với lợi thế nằm giữa Thủ đô và mạng lưới rộng khắp, công tác huy động vốn đang là thế mạnh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Trong những năm qua để tạo đủ nguồn vốn phục vụ đầu tư phát triển kinh tế trên địa bàn Thủ đô, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã phát huy nhiều sáng kiến, áp dụng thử nghiệm nhiều hình thức huy động như phát hành kỳ phiếu, huy động chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm trả lãi hàng tháng, trả lãi định kỳ,.... Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thể hiện qua bảng 2.2.

Xét về quy mô

Qua bảng 2.2 ta thấy nguồn vốn huy động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy không ngừng tăng trưởng qua các năm. Năm 2011 tổng nguồn vốn huy động là 2.209,3 tỷ đồng. Sang năm 2012, con số này là 2.216 tỷ đồng, tăng 6,7 tỷ đồng so với năm 2011. Có thể thấy, năm 2011 là năm mà nền kinh tế vĩ mô trong nước đầy bất ổn do chịu ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng. Theo Tổng cục Thống kê tỷ lệ lạm phát của Việt Nam năm 2011 lên đến 18,6%, VNĐ liên tục bị mất giá, mặt khác thị trường vàng thế giới liên tục bị tăng giá làm ảnh hưởng nhiều đến việc huy động vốn của hầu hết các ngân hàng, việc huy động vốn của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cũng chịu sự ảnh hưởng. Năm 2012, nền kinh tế có những chuyển biến tốt hơn do đó nguồn vốn huy động tăng lên. Tuy nhiên sự tăng trưởng đó tập trung chủ yếu là nguồn vốn từ dân cư. Năm 2013 nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 3.253 tỷ đồng, tỷ lệ tăng trưởng đạt 46,80% so với năm 2012 nhờ vào chính sách điều chỉnh lãi suất linh hoạt, mềm dẻo của ngân hàng, cộng với sự năng động của nhân viên đã giúp cho nguồn vốn huy động của chi nhánh tăng lên rõ rệt. Nguồn vốn huy động lớn, kết cấu hợp lý đã tạo thế và lực cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy trong việc cung ứng vốn cho các nhu cầu phát triển kinh tế Thủ đô nói riêng và cả nước nói chung.

Bảng 2.2. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		Chênh lệch			
							2012/2011		2013/2012	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tỷ lệ (%)	Tuyệt đối	Tỷ lệ (%)
Tổng nguồn vốn huy động	2.209,3	100	2.216	100	3.253	100	6,7	0,3	1037	46,80
I. Theo thành phần kinh tế										
1. Tiền gửi của dân cư	1149	52,01	1.531	69,09	2.023	62,19	382	33,25	492	32,14
2. Tiền gửi của TCKT	1.060	47,99	685	30,91	1.230	37,81	(375,3)	(35,4)	545	79,56
II. Theo loại tiền gửi										
1. Nội tệ	1.855	83,96	1.948	87,91	2.933	90,16	93	5,01	985	50,56
2. Ngoại tệ	354,3	16,04	268	12,09	320	9,84	-86,3	-24,36	52	19,40
III. Tiền gửi theo kỳ hạn										
1. Tiền gửi không kỳ hạn	310	14,03	451	20,35	731	22,47	141	45,48	280	62,08
2. Tiền gửi có kỳ hạn	1899,3	85,97	1.765	79,65	2.522	77,53	(134,3)	(7,07)	757	42,89

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy 2011-2013

Xét về cơ cấu huy động vốn

Theo thành phần kinh tế

Nguồn vốn huy động chủ yếu từ hai thành phần kinh tế là dân cư và các tổ chức kinh tế. Trong tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh thì tiền gửi của dân cư chiếm một tỷ trọng lớn (trên 50% tổng nguồn vốn huy động). Cụ thể, năm 2013 tiền gửi dân cư chiếm 62,19% tổng nguồn vốn, tăng 32,14% trên tổng nguồn vốn so với năm 2012. Điều đó cho thấy ngân hàng vẫn luôn là một kênh giữ tiền an toàn cho cá nhân, hộ gia đình trong thời kỳ kinh tế đang có nhiều biến động. Chi nhánh cũng luôn chú trọng đến việc tăng cường các mối quan hệ với dân cư, duy trì những khách hàng cũ và tìm kiếm, phát triển các mối quan hệ mới với các khách hàng, tổ chức trên địa bàn.

Nguồn tiền gửi tổ chức kinh tế cũng chiếm một tỷ trọng lớn trong nguồn vốn của đơn vị. Tuy số lượng tiền gửi của các TCKT có xu hướng giảm sút, năm 2011 tiền gửi của TCKT là 1.060 tỷ đồng, năm 2012 giảm 375,3 tỷ đồng, xuống còn 685 tỷ đồng nhưng năm 2013 nguồn tiền này đã tăng trở lại và đạt 1.230 tỷ đồng, tương ứng tăng 79,56% so với năm 2012. Nguồn tiền gửi tổ chức kinh tế là nguồn vốn mang lại thu nhập cao cho ngân hàng vì có chi phí đầu vào thấp tuy nhiên nguồn vốn này lại không mang tính ổn định, khách hàng có thể gửi vào rút ra bất cứ lúc nào nên chi nhánh luôn phải nắm vững tình hình biến động của nguồn này để quản lý một cách có kế hoạch nhằm tránh rủi ro thanh khoản.

Theo loại tiền gửi

Nhìn chung nguồn vốn huy động của chi nhánh qua các năm liên tục tăng về cả VNĐ và ngoại tệ. Năm 2013 đạt 3.253 tỷ đồng, tăng 1.037 tỷ đồng tương ứng 46.8% so với năm 2012. Trong đó, nguồn vốn nội tệ là 2.933 tỷ đồng, tăng 985 tỷ so với năm 2012, tốc độ tăng trưởng nội tệ đạt 50,56% so với năm 2012. So với kế hoạch đề ra, mức tăng trưởng trên đã gấp 1,1 lần, tạo nên một lượng vốn khá lớn, làm cơ sở vững chắc cho tốc độ phát triển không ngừng của chi nhánh. Năm 2012 tổng vốn toàn chi nhánh đạt 2.216 tỷ đồng, tăng 6,7 tỷ so với năm 2011. Trong đó, nguồn vốn nội tệ đạt 1.948 tỷ đồng chiếm 87,91% tổng nguồn vốn. Năm 2011 tình hình kinh tế xã hội gặp nhiều khó khăn, lạm phát trong nước ở mức 2 con số khiến hoạt động huy động vốn của ngân hàng gặp nhiều bất lợi. Tuy nhiên năm 2012 mới là năm đặc biệt khó khăn trong công tác huy động vốn của ngân hàng do tác động của chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN và môi trường cạnh tranh không lành mạnh của các TCTD. Năm 2013 nguồn vốn của chi nhánh tăng mạnh do chi nhánh đã triển khai nghiêm túc, kịp thời các chủ trương, chính sách của Chính phủ, NHNN về chính sách tiền tệ trong năm 2013 và thực hiện tốt hoạt động quảng bá thương hiệu, làm tốt khâu dịch vụ góp phần thu hút khách hàng.

Theo kỳ hạn tiền gửi

Nguồn vốn huy động theo kỳ hạn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy gồm có 2 hình thức là tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn. Tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong nguồn vốn huy động của chi nhánh. Năm 2012 tiền gửi có kỳ hạn là 1.765 tỷ đồng, giảm 134,3 tỷ đồng so với năm 2011. Sự suy giảm nguồn vốn huy động này là do tác động của chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN. Sang đến năm 2013, nguồn vốn có kỳ hạn đã tăng trưởng trở lại và đạt 2.522 tỷ đồng, chiếm tỷ trọng 77,53% trong tổng nguồn vốn huy động, tăng 42,89% so với tỷ trọng năm 2012. Kết quả đáng khả quan trên là do sự nỗ lực của chi nhánh không ngừng đổi mới các sản phẩm nhận tiền gửi tiết kiệm ngắn hạn với mức lãi suất ưu đãi và đưa ra nhiều dịch vụ hấp dẫn. Nguồn vốn có kỳ hạn tăng giúp cho khả năng thanh toán của chi nhánh được đảm bảo hơn và chứng tỏ uy tín ngày càng được nâng cao, khách hàng biết đến chi nhánh nhiều hơn. Tuy nhiên tiền gửi có kỳ hạn là loại tiền gửi có lãi suất huy động cao nên NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần phải có những chính sách phù hợp để tiếp tục giữ vững và phát triển đối với loại hình này mà vẫn đảm bảo hoạt động kinh doanh có hiệu quả.

Bên cạnh đó, tiền gửi không kỳ hạn có xu hướng tăng đều và đạt tốc độ tăng trưởng cao. Năm 2012 tiền gửi không kỳ hạn là 451 tỷ đồng với tỷ trọng 20,35 % trên tổng nguồn vốn huy động, tăng 141 tỷ đồng so với năm 2011. Năm 2013 tiền gửi không kỳ hạn là 731 tỷ đồng, tăng khoảng 62,08% so với năm trước. Sự gia tăng của tiền gửi không kỳ hạn là do chi nhánh đã tiến hành hiện đại hóa trên mọi phương diện và việc áp dụng giao dịch một cửa đã phát huy tính ưu việt như tạo sự thoải mái cho khách hàng, giao dịch nhanh chóng chính xác cũng góp phần gia tăng lượng tiền gửi không kỳ hạn. Tuy nhiên, đây là nguồn vốn có tính ổn định thấp, rủi ro cao nên chi nhánh cần xem xét và duy trì tỷ trọng nguồn vốn này sao cho hợp lý.

2.3.2. Tình hình sử dụng vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Cùng với công tác huy động vốn, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy không ngừng mở rộng công tác tín dụng đối với mọi thành phần kinh tế, lấy hiệu quả dự án làm trọng tâm và mục tiêu là thu nợ đủ gốc, lãi, chấp nhận lãi suất cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác trên địa bàn, lựa chọn những khách hàng uy tín, sản xuất kinh doanh có hiệu quả. Tình hình sử dụng vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thể hiện qua bảng 2.3.

**Bảng 2.3. Tình hình sử dụng vốn tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
Chi nhánh Cầu Giấy năm 2011-2013**

Đơn vị: Tỷ VNĐ

Chỉ tiêu	Năm 2011		Năm 2012		Năm 2013		2011/2012		2012/2013	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Tuyệt đối	Tỷ lệ (%)	Tuyệt đối	Tỷ lệ (%)
Tổng dư nợ	2.515,3	100,00	2.601	100,00	2.445	100,00	86	3,41	(156)	(6,00)
I. Theo loại tiền										
1. Dư nợ Nội tệ	2.179,3	86,64	2.308	88,74	2.133	87,24	129	5,91	(175)	(7,58)
2. Dư nợ ngoại tệ	336	13,36	293	11,26	312	12,76	(43)	(12,80)	19	6,48
II. Theo thời gian										
1. Dư nợ ngắn hạn	1.352,5	53,77	1.302	50,06	1.686	68,96	(51)	(3,71)	384	29,49
2. Dư nợ trung hạn	518,9	20,63	661	25,41	585	23,93	142	27,38	(76)	(11,50)
3. Dư nợ dài hạn	643,9	25,60	638	24,53	173	7,08	(6)	(0,92)	(465)	(72,88)
III. Theo thành phần kinh tế										
1. DNNN, DNNQD	2.202,2	87,55	2.291	88,08	2.140	87,53	89	4,03	(151)	(6,59)
2. Hộ sx, cv tiêu dùng	313,1	12,45	310	11,92	305	12,47	(3)	(0,99)	(5)	(1,61)

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy 2011 -2013

Xét về quy mô cho vay

Nhìn vào bảng 2.3 có thể thấy, năm 2012 dư nợ cho vay đạt 2.601 tỷ đồng, tăng 3,41% so với năm 2011. Đây là năm có mức tăng trưởng tín dụng cao nhất từ trước đến nay. Đến năm 2013 nguồn vốn cho vay của chi nhánh là 2.445 tỷ đồng, giảm 6% so với năm 2012. Dư nợ năm 2013 giảm là do trong năm chi nhánh xử lý được nợ nhờ việc bán nợ cho Công ty Quản lý tài sản (VAMC) 448 tỷ đồng và xử lý rủi ro 513 tỷ đồng. So với các ngân hàng thương mại trên địa bàn Hà Nội và quy mô nguồn vốn thì mức dư nợ của chi nhánh còn thấp, trong thời gian tới chi nhánh cần mở rộng đầu tư tín dụng cho các thành phần kinh tế trên địa bàn.

Xét về cơ cấu cho vay

Theo loại tiền

Từ bảng 2.3 xét theo loại tiền tệ ta thấy tỷ trọng cho vay nội tệ và ngoại tệ có sự chênh lệch khá lớn. Các khách hàng có quan hệ tín dụng với chi nhánh chủ yếu là các tổ chức kinh tế trên địa bàn, hoạt động trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ trong nước. Do đó, ngân hàng chủ yếu sử dụng đồng nội tệ để cho vay. Năm 2011 dư nợ cho vay bằng nội tệ là 2.179,3 tỷ đồng chiếm 86,64%, năm 2012 dư nợ cho vay nội tệ tăng 129 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 88,74% trên tổng dư nợ và năm 2013 con số này là 2.133 tỷ đồng, chiếm 87,24% trên tổng dư nợ. Chi nhánh luôn tạo điều kiện tối đa cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu khai thác nguồn vốn ngoại tệ của mình để giúp các doanh nghiệp này có nguồn ngoại tệ để thanh toán.

Theo thời gian

Qua bảng 2.3 ta thấy nhu cầu cho vay vốn của chi nhánh chủ yếu là ngắn hạn (chiếm trên 50% tổng dư nợ cho vay). Năm 2011 dư nợ cho vay ngắn hạn là 1.352,5 tỷ đồng, chiếm 53,77% trên tổng dư nợ. Năm 2012 dư nợ này đạt 1.302 tỷ đồng, giảm 3,71% so với cuối năm 2011. Sự sụt giảm này là do NHNN thay đổi trần lãi suất cho vay khá thường xuyên nên khách hàng vay vốn đã chủ động chuyển hạn chế vay ngắn hạn. Năm 2013 hoạt động cho vay ngắn hạn tăng 29,49% so với năm 2012. Nguyên nhân là do NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã chuyển dịch cơ cấu một số nợ trung và dài hạn sang nợ ngắn hạn.

Năm 2012 chi nhánh cho vay trung hạn 661 tỷ đồng và dài hạn là 638 tỷ đồng. Năm 2013 đánh dấu sự sụt giảm lớn về dư nợ cho vay trung hạn và dài hạn. Cụ thể, năm 2013 dư nợ trung và dài hạn đạt lần lượt là 585 tỷ đồng và 173 tỷ đồng, tương ứng giảm mạnh 76 tỷ đồng và 465 tỷ đồng. Nguyên nhân là do các khách hàng không đảm bảo yêu cầu về chất lượng tín dụng tập trung chủ yếu vào khách hàng đang vay nợ dài hạn. Để đảm bảo an toàn nguồn vốn, chi nhánh đã hạn chế việc giải ngân cho khách hàng và thắt chặt việc quản lý cũng như đưa ra các điều kiện cho vay nghiêm

ngặt hơn đối với các khoản cho vay dài hạn, điều đó đã hạn chế sự tiếp cận nguồn vốn của khách hàng.

Như vậy trong cơ cấu nguồn vốn vay xét theo thời gian, nguồn vốn chi nhánh cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp. Vì thế, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần đầu tư mở rộng việc cho vay trung và dài hạn, tuy có rủi ro lớn nhưng đem lại lợi nhuận cao. Đối tượng chi nhánh cần hướng tới là các khách hàng làm ăn có hiệu quả, có uy tín và có vòng quay vốn nhanh nhằm đưa NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy ngày càng phát triển.

Theo thành phần kinh tế

Qua bảng 2.3 ta thấy dư nợ cho vay doanh nghiệp Nhà nước và doanh nghiệp ngoài quốc doanh năm 2012 là 2.202,2 tỷ đồng tăng 89 tỷ đồng so với năm 2011. Tuy nhiên năm 2013, dư nợ cho vay doanh nghiệp Nhà nước và doanh nghiệp ngoài quốc doanh giảm đột ngột 151 tỷ đồng xuống còn 2.140 tỷ đồng do các doanh nghiệp Nhà nước hoạt động không hiệu quả nên chi nhánh đã không cho vay, thậm chí từng bước giảm dần nợ vay. Mặt khác, kinh tế năm 2013 vẫn còn nhiều khó khăn, hàng tồn kho nhiều, nhu cầu mở rộng sản xuất không có nên các doanh nghiệp ngoài quốc doanh không muốn vay vốn ngân hàng do gặp khó khăn trong việc hoàn trả vốn vay. Ngoài ra, nhiều khoản nợ mà chi nhánh cho doanh nghiệp vay trước đó bị rơi vào tình trạng nợ quá hạn hoặc không trả được nợ nên ngân hàng không muốn tiếp tục cho vay.

Dư nợ cho vay hộ sản xuất, tiêu dùng của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy giảm dần qua các năm. Năm 2012 dư nợ cho vay hộ sản xuất, cho vay tiêu dùng của chi nhánh là 310 tỷ đồng, giảm 3 tỷ đồng so với năm 2011. Năm 2013, con số này là 305 giảm tiếp 5 tỷ so với năm trước, tương ứng giảm 1,61% do tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu vẫn diễn ra. Để đảm bảo an toàn nguồn vốn, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần quan tâm đến việc thẩm định cho vay; công tác theo dõi, quản lý, thu hồi nợ gốc và lãi sau khi cho vay hơn nữa.

2.3.3. Tình hình hoạt động kinh doanh khác tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Ngoài những hoạt động cơ bản là huy động vốn và sử dụng vốn. NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy còn thực hiện một số hoạt động kinh doanh khác như dịch vụ thanh toán, dịch vụ bảo hiểm, dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ ủy thác, dịch vụ tư vấn... Trong đó, dịch vụ thanh toán là nghiệp vụ không cần sử dụng đến nguồn vốn của ngân hàng, thêm vào đó nó còn tạo ra một nguồn vốn tương đối lớn cho chi nhánh. NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy có thể thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước thông qua các phương tiện thanh toán như: séc, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi, thẻ... hoặc thanh toán quốc tế dưới các hình thức như: chuyển tiền, nhờ thu, L/C... Thông qua

các dịch vụ thanh toán, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy không những thu được các khoản phí mà còn tăng sức cạnh tranh của mình đối với các đối thủ.

Bảng 2.4. Hoạt động kinh doanh dịch vụ thanh toán tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Đơn vị: Nghìn USD

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2012/2011		2013/2012	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
1. Thanh toán quốc tế	23.086	11.237	49.595	(11.849)	(51,33)	38.359	341,37
1.1 Mở L/C	2.808	540	16.225	(2.268)	(80,78)	15.685	2.906,95
1.2 Thanh toán L/C	4.295	2.681	16.023	(1.614)	(37,58)	13.342	497,72
1.3 Thanh toán hóa đơn	10.880	7.226	16.825	(3.654)	(33,59)	9.600	132,85
1.4 Thanh toán nhờ thu	5.103	791	523	(4.313)	(84,51)	(268)	(33,91)
2. Dịch vụ thẻ							
2.1 Phát hành (chiếc)	8.654	9.616	9.807	962	11,12	191	1,99
2.2 Phí dịch vụ thẻ (Triệu VNĐ)	414	461	681	47	11,35	220	47,72

Nguồn: Phòng kế toán - Ngân quỹ

Hoạt động thanh toán quốc tế

Trong những năm qua NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy luôn chú trọng mở rộng và phát triển hoạt động kinh doanh đối ngoại, đến nay chi nhánh đã và đang quan hệ đại lý với hàng trăm Ngân hàng nước ngoài, tham gia hệ thống thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT, hệ thống thanh toán biên mậu với các nước chung biên giới... Mặc dù trong những năm gần đây chính sách quản lý và tỷ giá ngoại hối có nhiều biến động, mức cung ngoại tệ luôn khan hiếm cho kinh doanh nhập khẩu nhưng

với sự tích cực, chủ động chi nhánh đã từng bước phát triển và nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán quốc tế: an toàn, chính xác, nhanh chóng.

Qua bảng số liệu 2.4, ta có thể thấy hoạt động thanh toán quốc tế của chi nhánh có nhiều biến đổi. Năm 2012 hoạt động thanh toán quốc tế của chi nhánh là 11.237 nghìn USD, giảm mạnh 51,33% so với năm 2011 do tình hình kinh tế có nhiều khó khăn, hoạt động xuất nhập khẩu cũng chịu nhiều hạn chế nên thu nhập từ thanh toán quốc tế của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cũng suy giảm. Năm 2013 doanh thu từ hoạt động thanh toán quốc tế của chi nhánh là 49.595 nghìn USD, tăng 341,37% so với năm 2012 vì nền kinh tế đã ổn định hơn và dịch vụ thanh toán quốc tế đã phát triển trở lại.

Hoạt động phát hành thẻ

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã mở rộng triển khai các sản phẩm dịch vụ mới như: thẻ thanh toán, thanh toán song biên, thanh toán biên mẫu, đại lý thu hộ chi hộ, thu đổi các loại ngoại tệ, tăng cường quan hệ hợp tác thanh toán với các Ngân hàng nước ngoài như Citibank, Deustbank, HSBC... mạnh dạn triển khai chương trình kết nối thanh toán với khách hàng là các đại lý của các tổng công ty lớn, mở rộng triển khai dịch vụ, Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking....Hệ thống máy ATM, máy POS phát triển mạnh về số lượng, mở rộng các điểm đặt máy, hoạt động ổn định và hiệu quả, mở rộng các sản phẩm dịch vụ thanh toán quốc tế, thanh toán trong nước... quy mô và chất lượng sản phẩm dịch vụ ngày càng tăng. Đây là một bước tiến triển tốt, phù hợp với xu thế phát triển của ngân hàng hiện đại.

Phát hành thẻ là nghiệp vụ luôn được chi nhánh đặc biệt quan tâm, vì thế nghiệp vụ thẻ từ năm 2011 đến năm 2013 đã có bước phát triển đáng kể. Chi nhánh là một trong những chi nhánh đã làm tốt công tác phát hành thẻ đối với đối tượng hưởng lương hưu, hưởng lương ngân sách, ngoài ra chi nhánh cũng tích cực trong công tác phát hành thẻ cho đối tượng: Doanh nghiệp, sinh viên và các đối tượng khác.

Năm 2011, 2012 số lượng thẻ phát hành của chi nhánh tương ứng là 8.654 và 9.616 thẻ. Số thẻ phát hành năm 2013 là 9.807 thẻ, tăng 191 thẻ, tương ứng 1,99 % so với năm 2012. Trong đó, thẻ Visa và Master được phát hành năm 2013 là 1.298 thẻ. Số lượng thẻ phát hành tăng trưởng mạnh mẽ theo từng năm nên doanh thu từ hoạt động dịch vụ thẻ cũng tăng theo. Năm 2012, doanh thu từ dịch vụ thẻ là 461 triệu VNĐ tăng 47 triệu VNĐ, tương ứng tăng 11,35% so với năm 2011. Năm 2013 con số này là 681 triệu VNĐ, tăng 47,72% so với năm 2012. Mặc dù phí của mỗi giao dịch thẻ không lớn nhưng qua hàng trăm giao dịch thanh toán trong một ngày, dịch vụ thẻ mang lại một khoản thu nhập không nhỏ cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn

Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Khoản thu lớn nhất của chi nhánh khi cung ứng dịch vụ thẻ là chiết khấu thương mại được hưởng do thanh toán hộ tổ chức phát hành.

2.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Kết quả kinh doanh được coi là hình ảnh phản ánh rõ ràng nhất hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thể hiện trong bảng 2.5 như sau:

Bảng 2.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013	Chênh lệch			
				2012/2011		2013/2012	
				Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
I. Thu nhập	356.644	271.940	194.622	(84.704)	(23,75)	(77.318)	(28,43)
1. Thu lãi cho vay	327.220	256.027	164.261	(71.193)	(21,76)	(91.766)	(35,84)
2. Thu nhập từ hoạt động khác	29.424	15.913	30.361	(13.511)	(45,92)	14.448	90,79
II. Chi phí	355.267	601.522	590.327	246.255	69,32	(11.195)	(1,86)
1. Chi lãi tiền gửi	231.250	202.455	165.795	(28.795)	(12,45)	(36.660)	(18,11)
2. Trả lãi tiền vay	37.800	55.498	59.530	17.698	46,82	4.032	7,27
3. Chi phí hoạt động khác	86.217	343.569	365.002	257.352	298,49	21.433	6,24

Nguồn: Phòng kế toán - Ngân quỹ

Về thu nhập

Qua bảng 2.5 ta nhận thấy thu nhập của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy trong 3 năm có xu hướng giảm. Năm 2011 thu nhập của chi nhánh đạt 356.644 tỷ đồng, hết năm 2012 con số này là 271.940 tỷ đồng, giảm 84.704 tỷ đồng so với năm 2011. Đây là một khoản giảm đáng kể đối với thu nhập của ngân hàng. Năm 2013 thu nhập chi nhánh đạt 194.622 tỷ đồng, giảm 77.318 tỷ đồng hay 28,43% so với năm 2012. Mặc dù NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã rất cố gắng trong việc tìm kiếm khách hàng, mở rộng quy mô tín dụng nhưng do có sự cạnh tranh của rất nhiều ngân hàng nên thu nhập của chi nhánh bị giảm sút đáng kể.

Thu lãi cho vay

Thu lãi vay chiếm phần lớn trong tổng thu nhập của chi nhánh. Năm 2012 thu lãi cho vay của chi nhánh đạt 256.027 tỷ đồng, giảm 21,76% so với năm 2011. Năm 2013 thu lãi cho vay của chi nhánh tiếp tục giảm 35,84% so với năm 2012, xuống còn 164.261 tỷ đồng. Nguyên nhân giảm là do ngân hàng đã không thu được lãi vay của khách hàng do khách hàng vay để nợ quá hạn, hoặc không có khả năng trả nợ gốc và lãi. Kết quả làm cho việc thu lãi cho vay của ngân hàng bị chậm lại.

Thu nhập từ các hoạt động khác

Thu nhập từ các hoạt động khác bao gồm các khoản như thu phí chuyển tiền, các khoản thanh toán, phí thu hộ,... được Giao dịch viên thu trực tiếp từ khách hàng góp phần làm tăng thu nhập của chi nhánh. Năm 2012 thu nhập từ hoạt động khác của chi nhánh giảm mạnh 13.511 tỷ đồng do nền kinh tế suy thoái. Đây là mức giảm mà chi nhánh cần phải chú ý. Năm 2013 kinh tế đã từng bước ổn định, tăng trưởng và sản xuất đã có sự chuyển biến tích cực nhờ vậy thu nhập từ hoạt động khác của chi nhánh tăng 14.448 tỷ đồng, đạt 30.361 tỷ đồng.

Về chi phí

Năm 2011 chi phí của chi nhánh là 355.267 tỷ đồng, năm 2012 chi phí là 601.522 tỷ đồng, tăng 246.255 tỷ đồng tức tăng 69,32% so với năm 2011. Nguyên nhân thu nhập giảm mà doanh thu lại tăng là vì chi nhánh phải trả một lượng lớn tiền lãi cho khách hàng. Năm 2013 chi phí của chi nhánh giảm 11.195 tỷ đồng, tức 1,86% xuống còn 590.327 tỷ đồng do chi nhánh đã giảm lãi suất tiền gửi từ 14%/năm xuống còn 8%/năm khiến chi lãi tiền gửi giảm sút đáng kể.

Chi lãi tiền gửi

Chi lãi tiền gửi là nghiệp vụ được Giao dịch viên đảm nhiệm. Do thị trường biến động không ngừng, các tổ chức kinh tế cũng có tâm lý giữ tiền an toàn hơn nên họ không gửi nhiều tiền vào chi nhánh nữa. Việc gửi tiền của các cá nhân, tổ chức giảm

sút, đồng nghĩa với việc chi lãi tiền gửi của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy giảm theo. Cụ thể, năm 2013 chi lãi tiền gửi giảm 36.660 tỷ đồng, tương đương 18,11%. Nguyên nhân chính do lãi suất tiền gửi giảm và chưa thật sự cao để thu hút khách hàng. Vì vậy, chi nhánh cần có các chính sách điều chỉnh lãi suất hợp lý để thu hút nhiều khách hàng hơn.

Trả lãi tiền vay

Trả lãi tiền vay là hoạt động do bộ phận ngân quỹ của chi nhánh thực hiện. Năm 2012 chi nhánh trả lãi tiền vay là 37.800 tỷ đồng tăng 17.698 tỷ đồng, tương đương 46,82% so với năm 2012. Năm 2013 chi nhánh trả lãi tiền vay là 59.530 tỷ đồng, tăng 4.032 tỷ đồng với năm 2011.. Con số này khá lớn, điều đó cho thấy chi nhánh đã không còn phụ thuộc quá nhiều vào nguồn vốn vay bên ngoài. Tuy nhiên, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy vẫn cần cân bằng giữa thu nhập và chi phí để có thể tăng lợi nhuận.

Chi phí hoạt động khác

Trong giai đoạn 2012 - 2013, tình hình kinh tế thế giới có nhiều biến động xấu nên nhiều khách hàng khó có khả năng trả nợ, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy phải chi nhiều khoản để có thể thu hồi nợ gốc. Năm 2013 chi nhánh phải chi 365.002 tỷ đồng cho chi phí hoạt động khác, tăng 21.433 tỷ đồng so với năm trước, tương đương với 6,24%.

2.4. Thực trạng giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

2.4.1. Tổ chức giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Trong mô hình giao dịch một cửa, quy trình xử lý nghiệp vụ Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được xây dựng trên nguyên tắc giải phóng nhanh khách hàng: Hệ thống được tổ chức thành hai bộ phận là bộ phận trước quầy và bộ phận sau quầy.

2.4.1.1. Bộ phận trước quầy (Front End)

Theo Quyết định 149/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014 của Hội đồng thành viên Agribank về Quy định tổ chức giao dịch với khách hàng thì bộ phận trước quầy là bộ phận giao dịch trực tiếp với khách hàng tại quầy giao dịch. Bộ phận trước quầy gồm có bộ phận khách hàng, bộ phận Giao dịch viên và bộ phận ngân quỹ.

Bộ phận khách hàng

Bộ phận khách hàng được đảm nhận bởi 32 nhân viên có kinh nghiệm, thông thạo các nghiệp vụ ngân hàng. Khi khách hàng mới (khách hàng chưa đăng ký mã số

khách hàng tại ngân hàng) có nhu cầu vay tiền, mở tài khoản tiền gửi ở ngân hàng phải thực hiện đăng ký mã số khách hàng tại quầy quản lý và thông tin khách hàng. Bộ phận khách hàng thực hiện các giao dịch tại quầy, hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ cá nhân, hồ sơ mở tài khoản, đăng ký mẫu chữ ký hoặc mẫu dấu.

Bộ phận khách hàng có nhiệm vụ thực hiện các công việc như sau:

Một là, bộ phận khách hàng giới thiệu và cung cấp thông tin, tư vấn cho khách hàng về các quy trình thủ tục của ngân hàng, hướng dẫn khách hàng lập và điền đầy đủ các thông tin trên các mẫu và nhập thông tin khách hàng vào hệ thống máy tính. Trước khi nhập thông tin khách hàng, bộ phận khách hàng cần kiểm tra xem khách hàng đó đã có mã số hay chưa để đảm bảo một khách hàng chỉ có một mã số duy nhất. Sau đó đăng ký mẫu chữ ký khách hàng vào máy vi tính.

Hai là, bộ phận khách hàng có nhiệm vụ mở và phê duyệt tài khoản mới mở, đăng ký số hiệu tài khoản giao dịch phù hợp cho khách hàng, lưu một bộ hồ sơ gốc tại bộ phận quản lý thông tin khách hàng và in thẻ giao dịch cấp cho khách hàng.

Ba là, đến cuối ngày, bộ phận giao dịch khách hàng thực hiện đăng ký mẫu dấu, mẫu chữ ký, các thông tin khác của khách hàng mới trong ngày chưa được đăng ký, kiểm tra và đối chiếu dấu, chữ ký khách hàng trên các chứng từ do bộ phận giao dịch chuyển tới. Các hồ sơ mở tài khoản quan trọng khác (ATM, Credit...) được bộ phận khách hàng chuyển cho bộ phận liên quan giải quyết.

Ngoài ra, bộ phận khách hàng còn là nơi cung cấp thông tin (về tài chính, về các loại giấy báo nợ, giấy báo có, thư thông báo nhận tiền,...) do bộ phận quản lý tài khoản chuyển ra và tư vấn, giải đáp thắc mắc cho khách hàng, hướng dẫn khách hàng về các chính sách của ngân hàng và cách thức sử dụng các sản phẩm dịch vụ còn mới lạ đối với khách hàng mà ngân hàng cung cấp như: các loại thẻ rút tiền tự động, thẻ tín dụng và thông báo về các mức lãi suất tiền gửi, tiền vay, lãi suất của các loại kì phiếu, trái phiếu do ngân hàng phát hành. Bộ phận khách hàng còn có nhiệm vụ trả lời các yêu cầu khiếu nại của khách hàng.

Bộ phận giao dịch viên

Bộ phận giao dịch viên là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng thông qua các giao dịch tại quầy. Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy, hệ thống cửa giao dịch của chi nhánh được bố trí ở tầng 1 tạo sự thuận tiện cho khách hàng. Với 17 cửa giao dịch, khách hàng có thể đến bất cứ cửa giao dịch nào để yêu cầu Giao dịch viên đáp ứng nhu cầu của mình. Trong đó, có 12 cửa giao dịch thực hiện chức năng giao dịch với khách hàng là cá nhân, các giao dịch với doanh nghiệp được thực hiện ở các cửa còn lại.

Giao dịch viên có nhiệm vụ lập phiếu và tiến hành thu chi tiền mặt sau khi đã qua kiểm soát của Kiểm soát viên, nếu thu chi tiền mặt vượt hạn mức mà ngân hàng quy định cho mỗi Giao dịch viên thì Giao dịch viên có trách nhiệm chuyển qua bộ phận quỹ xử lý trực tiếp. Mỗi Giao dịch viên được quy định một hạn mức giao dịch và hạn mức tồn quỹ tiền mặt riêng. Tại chi nhánh, hạn mức giao dịch được quy định đối với mỗi Giao dịch viên là 1 tỷ VNĐ và 10.000 USD. Đối với những Giao dịch viên chưa có kinh nghiệm thì hạn mức giao dịch là 300 triệu VNĐ và 500-10.000 USD.

Các Giao dịch viên có khả năng xử lý và kiêm nhiệm nhiều nghiệp vụ. Cho nên khách hàng có thể tới bất kỳ quầy của Giao dịch viên nào để giao dịch với bất kỳ yêu cầu nào. Đối với các yêu cầu của khách hàng, Giao dịch viên có trách nhiệm nhận yêu cầu của khách hàng đã được điền đầy đủ trên các mẫu chứng từ thích hợp và thực hiện xử lý phần nghiệp vụ liên quan tới tiền mặt hoặc tài khoản của khách hàng sau đó phải chuyển Kiểm soát viên duyệt trước khi thực hiện thu chi tiền mặt. Nếu vượt hạn mức thì Giao dịch viên phải chuyển qua bộ phận quỹ xử lý trực tiếp.

Cuối ngày Giao dịch viên ngoài việc đối chiếu bản kê các giao dịch do mình thực hiện trong ngày, còn phải đối chiếu với tiền mặt thu chi trong ngày khớp đúng với nhật ký, và chuyển toàn bộ tồn quỹ về quỹ chính.

Bộ phận ngân quỹ

Bộ phận ngân quỹ của ngân hàng có 6 nhân viên, bộ phận quỹ có nhiệm vụ tổ chức thu chi tiền mặt, giấy tờ có giá, giao nhận các tài sản khác đối với các Giao dịch viên, nhân viên ngân hàng và khách hàng (các giao dịch tiền mặt vượt hạn mức của Giao dịch viên hoặc các khoản chi tiêu nội bộ, thanh toán cho các đối tác...). Bên cạnh đó, bộ phận ngân quỹ còn là nơi tiếp nhận số tiền gửi về của các phòng giao dịch hàng ngày.

2.4.1.2. Bộ phận sau quầy (Back End)

Theo Quyết định 149/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014 của Hội đồng thành viên Agribank về Quy định tổ chức giao dịch với khách hàng thì bộ phận sau quầy là bộ phận giao dịch không trực tiếp với khách hàng, chủ yếu để hoàn tất các giao dịch của khách hàng hoặc nội bộ ngân hàng. Các giao dịch của bộ phận sau quầy chủ yếu là các giao dịch chuyển khoản, thanh toán.

Bộ phận thanh toán

Bộ phận thanh toán được bố trí phía sau các quầy giao dịch. Tại đây có 2 nhân viên thanh toán và bộ phận kiểm soát. Kiểm soát viên chính là kế toán trưởng và phó phòng kế toán. Các giao dịch tiền mặt và không dùng tiền mặt đều được kiểm soát chặt chẽ trước khi hạch toán chính thức. Các thanh toán viên nhận chứng từ thanh toán đã được hạch toán bởi các Giao dịch viên. Bộ phận thanh toán viên được nối mạng với nhau theo một quy trình riêng. Một giao dịch chuyển tiền chỉ được thực hiện khi đã có

sự thống nhất hạch toán giữa nhân viên thanh toán và phó phòng kế toán kiểm soát. Bộ phận kiểm soát còn thực hiện các công việc như: kí duyệt nhật kí chứng từ giao dịch tự động, kiểm tra, kí xác nhận trên nhật kí chứng từ cuối ngày.

Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy, hạn mức kiểm soát của các Kiểm soát viên là 10 tỷ đồng, nếu vượt hạn mức trên giao dịch phải thông qua sự kiểm soát của Giám đốc chi nhánh.

Bộ phận giao dịch nội bộ

Bộ phận giao dịch nội bộ được đảm nhận bởi một nhân viên kế toán, nhân viên này có trách nhiệm hạch toán các giao dịch nội bộ, chấm đối chiếu các tài khoản nội bộ, thực hiện hạch toán các bút toán về tài sản của ngân hàng, thực hiện nghiệp vụ điều chuyển vốn, tài sản giữa chi nhánh với trung ương và thực hiện chế độ báo cáo với thống kê.

2.4.1.3. Quy định chung của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy về giao dịch một cửa

Căn cứ Quyết định số 149/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014 của Hội đồng thành viên Agribank về Quy chế tổ chức giao dịch với khách hàng trong hệ thống Agribank, việc tiếp quỹ giao dịch đầu ngày, phân phối giao dịch và nộp quỹ cuối ngày được quy định như sau:

Giao dịch viên được tiếp quỹ trong hạn mức cho phép từ quỹ chính. Giao dịch viên viết giấy đề nghị tiếp quỹ dùng làm chứng từ gốc rồi chuyển lên bộ phận kiểm soát làm thủ tục tiếp quỹ đầu ngày. Kiểm soát viên thực hiện kiểm soát và phê duyệt kiểm soát chuyển cho quỹ chính. Căn cứ vào giấy đề nghị tiếp quỹ đã được phê duyệt mà quỹ chính in phiếu chi tiền, yêu cầu Giao dịch viên kí nhận và chuyển cho Giao dịch viên một liên phiếu chi tiền làm chứng từ giao dịch trong ngày.

Khi khách hàng đến giao dịch với ngân hàng, khách hàng sẽ được hướng dẫn quan hệ theo qui trình sau:

- Với giao dịch lần đầu tiên: Khách hàng sẽ được giới thiệu về hoạt động ngân hàng, các sản phẩm cũng như dịch vụ của ngân hàng, tư vấn cho khách hàng và giải quyết công việc nếu khách hàng yêu cầu mở tài khoản.
- Với giao dịch tiền gửi, trả nợ tiền vay: Khách hàng sẽ được hướng dẫn giao dịch thông qua hệ thống phân phối giao dịch.
- Với giao dịch tín dụng: Khách hàng sẽ được giải quyết mọi yêu cầu về tiền vay tại bộ phận tín dụng của ngân hàng sau khi khách hàng hoàn tất việc đăng kí thông tin và phân loại khách hàng tại bộ phận khách hàng.

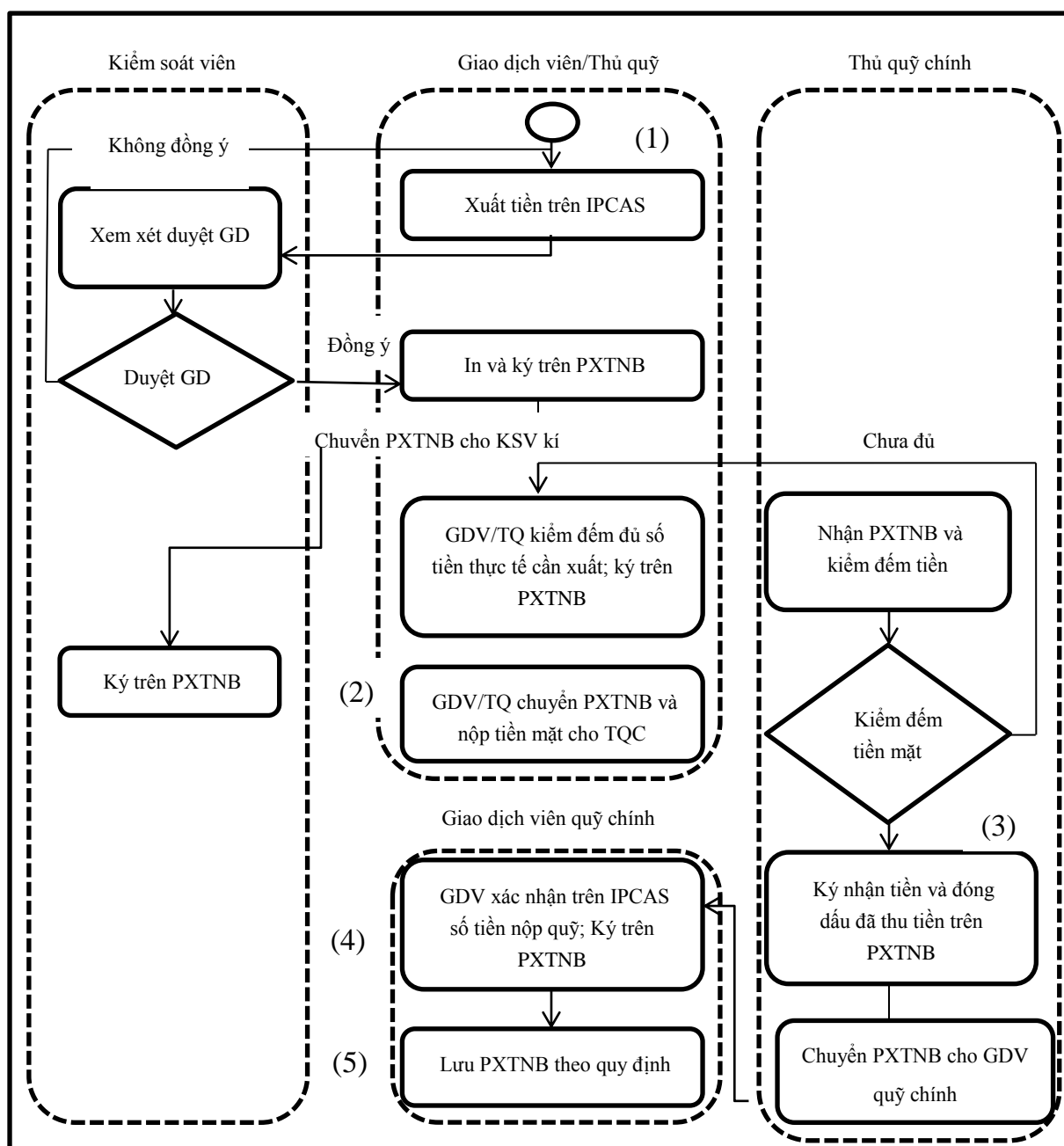
Nộp tiền về quỹ chính: Giao dịch viên thực hiện nộp toàn bộ tiền tồn quỹ cuối ngày về quỹ chính. Sau khi Giao dịch viên kiểm đếm, giao dịch số tiền tồn quỹ xong, quỹ chính in nhật kí quỹ của Giao dịch viên, đối chiếu với số tiền thực nộp của Giao dịch viên. Nếu thừa, thiếu quỹ sau khi đã đối chiếu thì phải xác định được nguyên nhân và được xử lý theo chế độ về quản lý quỹ.

2.4.1.4. Quy trình những nghiệp vụ áp dụng mô hình giao dịch một cửa

a) Quy trình nộp tiền mặt về quỹ của Giao dịch viên

Tiền mặt của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cuối ngày được Giao dịch viên nộp về quỹ theo quy trình như sau:

Sơ đồ 2.2. Quy trình nộp tiền mặt về quỹ của Giao dịch viên



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

Bước 1. Thủ tục nộp tiền mặt về quỹ: Giao dịch viên thực hiện:

Căn cứ số tiền vượt hạn mức tồn quỹ tiền mặt trong ngày, số tiền tồn cuối ngày Giao dịch viên thực hiện việc xuất tiền (Cross-out) trên hệ thống IPCAS, chuyển kiểm soát viên kiểm tra và duyệt trên hệ thống. Tiếp theo Giao dịch viên in, ký tên Người xuất trên Phiếu xuất tiền nội bộ và chuyển kiểm soát viên ký kiểm soát trên Phiếu xuất tiền nội bộ.

Bước 2: Nộp tiền mặt về quỹ: Giao dịch viên/Thủ quỹ thực hiện:

Giao dịch viên/Thủ quỹ kiểm tra đối chiếu lại tiền mặt thực tế với Phiếu xuất tiền nội bộ, đảm bảo khớp đúng từng loại mệnh giá, số tờ, tổng số tiền. Sau đó, Giao dịch viên/Thủ quỹ ký tên Người giao trên Phiếu xuất tiền nội bộ; chuyển Phiếu xuất tiền nội bộ cùng tiền mặt đã đóng bó, niêm phong theo quy định nộp cho Thủ quỹ chính (Thủ quỹ ghi sổ quỹ số tiền nộp về Thủ quỹ chính).

Bước 3: Nhập tiền mặt về quỹ

Thủ quỹ chính nhận tiền, kiểm tra tiền mặt thực tế với Phiếu xuất tiền nội bộ, ghi sổ quỹ và ký tên Người nhận và đóng dấu “Đã thu tiền” trên Phiếu xuất tiền nội bộ. Hoàn tất, thủ quỹ chính chuyển Phiếu xuất tiền nội bộ cho Giao dịch viên quỹ chính.

Bước 4: Xác nhận giao dịch

Giao dịch viên quỹ chính xác nhận giao dịch trên hệ thống, đảm bảo nội dung dữ liệu nhập vào hệ thống phải khớp đúng số tiền nộp về quỹ. Sau đó, Giao dịch viên ký và phân Người nhập trên Phiếu xuất tiền nội bộ.

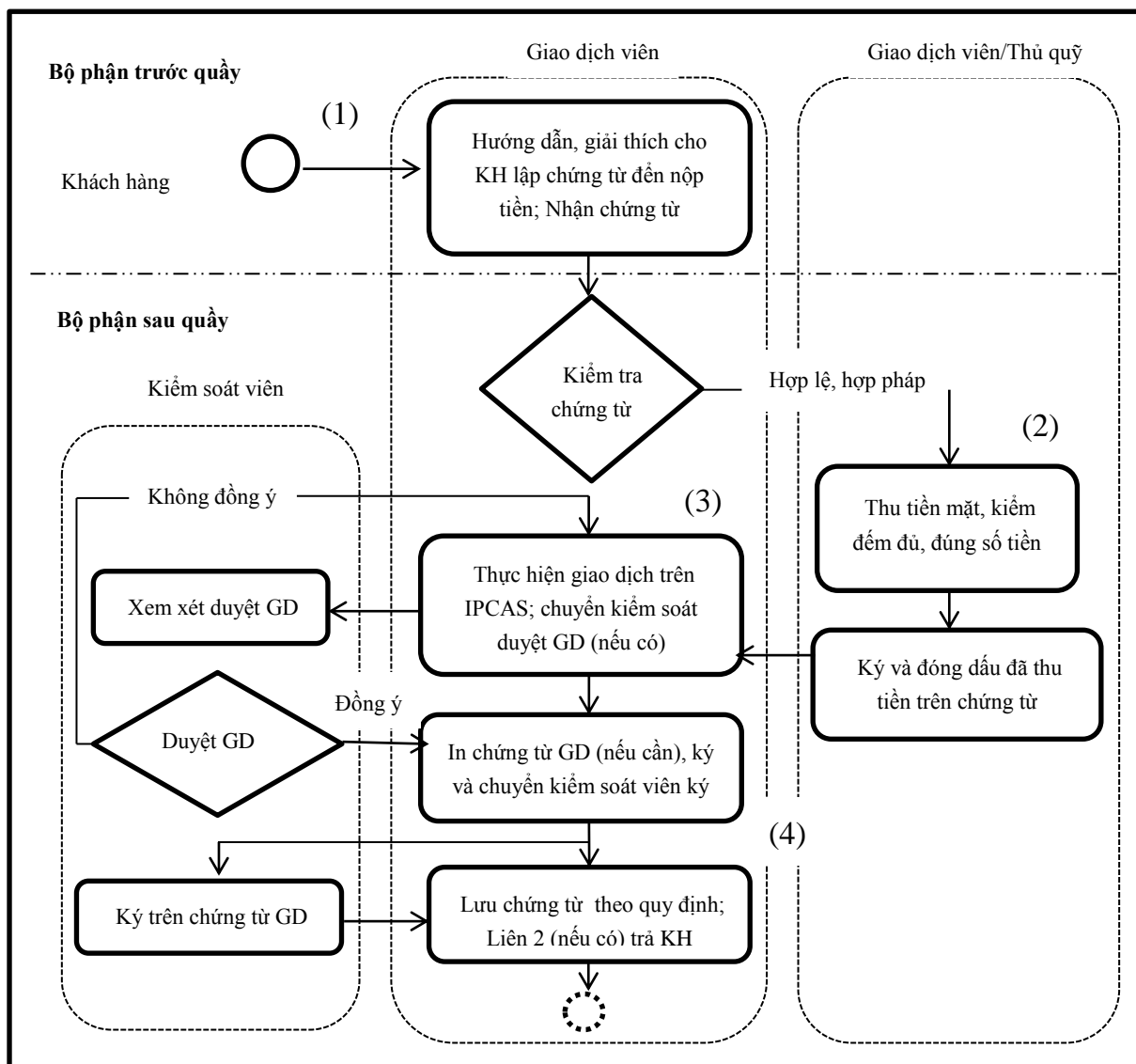
Bước 5: Xử lý chứng từ

Giao dịch viên quỹ chính có nhiệm vụ lưu Phiếu xuất tiền nội bộ có đầy đủ chữ ký theo đúng quy định của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy theo quyết định 149/QĐ-HĐTV-TCKT của Agribank về việc tổ chức giao dịch với khách hàng, căn cứ quyết định số 1498 của NHNN năm 2005 về quy chế giao dịch một cửa.

b) Quy trình Giao dịch viên thu tiền mặt của khách hàng

Giao dịch viên là người trực tiếp thực hiện thu tiền mặt của khách hàng trong các nghiệp vụ như thu phí chuyển tiền, phí thu hộ, các khoản thanh toán...mang lại một khoản thu nhập cho ngân hàng. Quy trình Giao dịch viên thu tiền mặt của khách hàng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được căn cứ thực hiện theo Quyết định số 149/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014 của Hội đồng thành viên Agribank về Quy chế tổ chức giao dịch với khách hàng trong hệ thống Agribank như sau:

Sơ đồ 2.3. Quy trình Giao dịch viên thu tiền mặt của khách hàng



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu

Giao dịch viên hướng dẫn khách hàng lập chứng từ nộp tiền theo mẫu in sẵn của Ngân hàng hoặc tiếp nhận xử lý chứng từ giao dịch của các Phòng/bộ phận nghiệp vụ trong chi nhánh/phòng giao dịch thuộc phạm vi thẩm quyền và hạn mức được phân cấp. Sau đó, Giao dịch viên kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ; đối chiếu số tiền bằng số, bằng chữ ghi trên chứng từ phải khớp với số tiền bằng số, bằng chữ ghi trên bảng kê tiền và chuyển chứng từ cho thủ quỹ.

Bước 2: Thu tiền

Thủ quỹ căn cứ vào chứng từ thu tiền, kiểm tra sự khớp đúng giữa chứng từ và bảng kê nộp tiền về các nội dung: số tiền bằng số, bằng chữ. Sau đó, thủ quỹ nhận tiền từ khách hàng, nhận và kiểm đếm, đóng dấu “Đã thu tiền”, ghi sổ quỹ và ký vào nơi quy định trên chứng từ, chuyển chứng từ cho Giao dịch viên hạch toán kế toán.

Bước 3: Xử lý giao dịch trên hệ thống IPCAS

Giao dịch viên nhập dữ liệu trên hệ thống IPCAS, ký và chuyển chứng từ cho Kiểm soát viên phê duyệt.

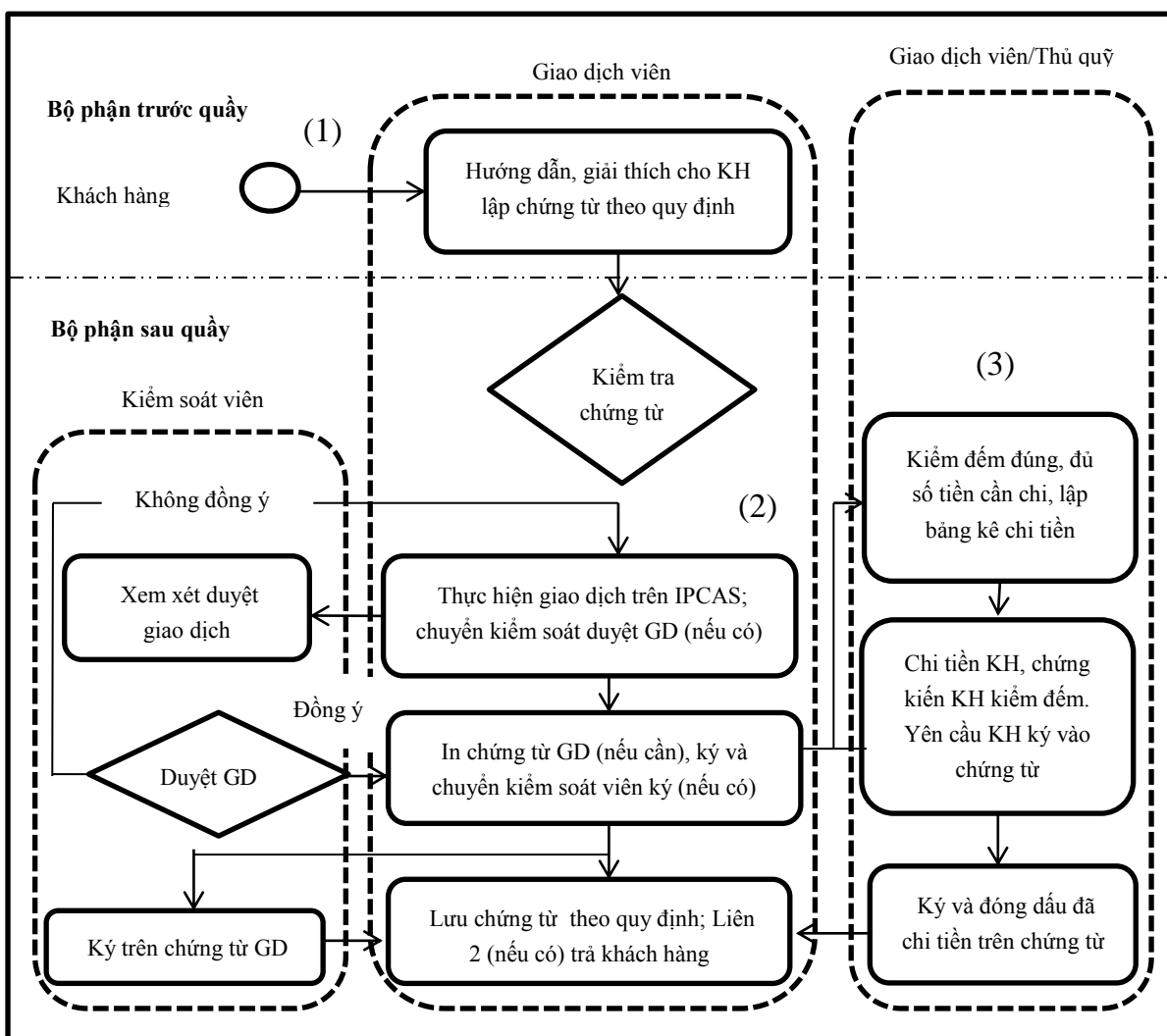
Bước 4: In, xử lý chứng từ

Giao dịch viên in chứng từ giao dịch (nếu cần), sau đó chuyển chứng từ cho khách hàng ký. Tiếp theo Giao dịch viên đóng dấu “Đã thu tiền” trên chứng từ và chuyển Kiểm soát viên ký chứng từ giao dịch (nếu cần). Hoàn tất, Giao dịch viên trả chứng từ cho khách hàng.

d) Quy trình Giao dịch viên/Thủ quỹ chi tiền mặt cho khách hàng

Giao dịch viên/Thủ quỹ là người trực tiếp thực hiện chi tiền mặt cho khách hàng trong các nghiệp vụ như chi lãi tiền gửi, trả lãi tiền vay... Quy trình Giao dịch viên/Thủ quỹ chi tiền mặt cho khách hàng được NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy thực hiện theo trình tự như sau:

Sơ đồ 2.4 Quy trình Giao dịch viên chi tiền mặt cho khách hàng



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Giao dịch viên nhận chứng từ từ khách hàng hoặc chứng từ giao dịch do các Đơn vị xử lý nghiệp vụ chuyển đến. Sau đó, Giao dịch viên kiểm tra tính hợp lệ, hợp pháp của chứng từ.

Bước 2: Xử lý giao dịch trên hệ thống IPCAS

Giao dịch viên xử lý giao dịch tại các phân hệ nghiệp vụ thích hợp trên hệ thống IPCAS, in chứng từ giao dịch (nếu cần), ký chứng từ và chuyển kiểm soát viên phê duyệt (nếu cần). Sau đó, Giao dịch viên chuyển chứng từ cho thủ quỹ chi tiền.

Bước 3. Chi tiền

Giao dịch viên/Thủ quỹ chuẩn bị tiền đúng với số tiền trên chứng từ, lập bảng kê các loại tiền để chi. Giao dịch viên/Thủ quỹ chi tiền cho khách hàng và chứng kiến khách hàng kiểm đếm lại tiền. Sau đó, Giao dịch viên/Thủ quỹ yêu cầu khách hàng ký, ghi rõ họ tên vào chứng từ chi tiền.

e) Quy trình thanh toán bằng ủy nhiệm chi

Theo định nghĩa của NHNN ủy nhiệm chi là lệnh thanh toán của người trả tiền lập theo mẫu do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán quy định, gửi cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi mình mở tài khoản thanh toán, yêu cầu tổ chức đó trích một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của mình để trả hoặc chuyển tiền cho người thụ hưởng. Quy trình thanh toán bằng UNC tại NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thực hiện theo sơ đồ 2.5 gồm các bước sau:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu

Khi khách hàng muốn trích tài khoản của mình mở tại chi nhánh để chuyển cho người thụ hưởng bằng UNC, khách hàng điền đầy đủ các yếu tố thuộc phần dành cho khách hàng trên UNC, kí tên và đóng dấu (nếu có) trên tất cả các liên của UNC rồi nộp cho Giao dịch viên.

Giao dịch viên tiếp nhận UNC từ khách hàng và kiểm tra lại tất cả các yếu tố trên UNC. Nếu chưa hợp lệ, Giao dịch viên giải thích, hướng dẫn lại khách hàng điền phiếu UNC đúng theo quy định.

Bước 2: Xử lý giao dịch trên hệ thống IPCAS

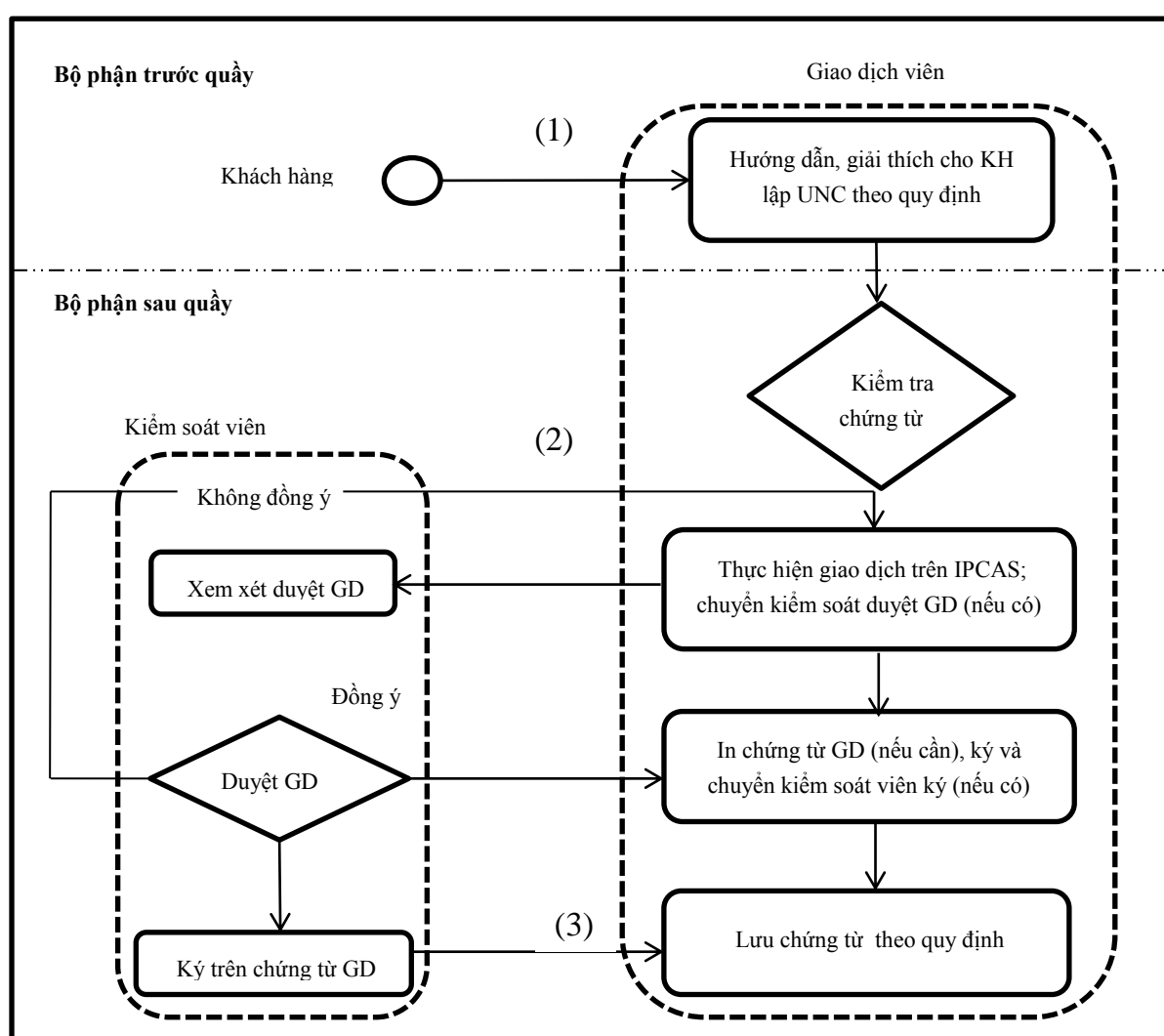
Giao dịch viên xử lý giao dịch tại các phân hệ nghiệp vụ thích hợp trên hệ thống IPCAS, ký chứng từ và chuyển kiểm soát viên phê duyệt. Tiếp đó, Kiểm soát viên kiểm tra lại chứng từ và tình trạng tài khoản của khách hàng nếu đủ điều kiện thì tiến hành duyệt giao dịch trên máy. Sau khi Kiểm soát viên duyệt giao dịch, Giao dịch viên in chứng từ và chuyển cho Kiểm soát viên. Kiểm soát viên kí trên tất cả các liên của UNC và chuyển lại chứng từ đã kí cho Giao dịch viên.

Bước 3. Lưu chứng từ

Trường hợp người phát hành UNC và người thụ hưởng có tài khoản cùng mở tại chi nhánh. Giao dịch viên tách một liên UNC làm chứng từ ghi sổ và lưu nhật kí chứng từ, một liên dùng làm giấy báo có cho người bán và một liên dùng làm giấy báo nợ.

Trường hợp người phát hành UNC và người thụ hưởng có tài khoản cùng mở tại hai ngân hàng khác nhau. Sau khi Kiểm soát viên chuyển chứng từ đã kí duyệt cho Giao dịch viên thì Giao dịch viên tách một liên của UNC làm chứng từ ghi nợ tài khoản của người phát hành UNC và lưu nhật kí chứng từ. Hai liên UNC được chuyển cho ngân hàng phục vụ người hưởng, liên còn lại dùng làm giấy báo nợ cho người phát hành.

Sơ đồ 2.5 Quy trình thanh toán bằng ủy nhiệm chi

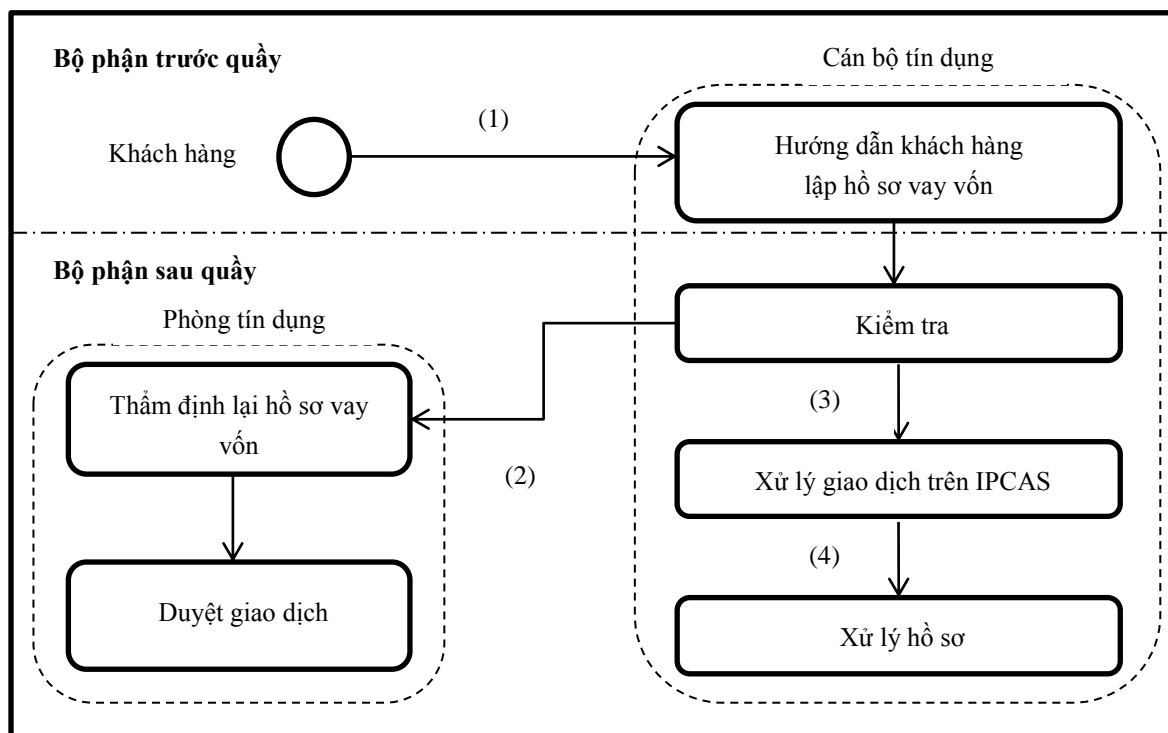


Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

g) Quy trình nghiệp vụ tín dụng

Tín dụng là nghiệp vụ quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng thương mại, đồng thời đó cũng là nghiệp vụ có quy trình phức tạp đòi hỏi cán bộ tín dụng phải nắm vững nghiệp vụ để làm tốt công tác cho vay.

Sơ đồ 2.6. Quy trình nghiệp vụ tín dụng



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra hồ sơ xin vay của khách hàng.

Đầu tiên, cán bộ tín dụng phải thông báo cho khách hàng biết về các chính sách cho vay mà Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy áp dụng, giải thích và hướng dẫn cụ thể cho khách hàng lập hồ sơ vay vốn. Sau khi khách hàng nộp hồ sơ vay vốn và các giấy tờ, hồ sơ tín dụng khác mà ngân hàng yêu cầu thì cán bộ tín dụng kiểm tra sơ bộ các yếu tố như: Chữ kí và xác nhận của cơ quan liên quan, mặt nội dung giữa các tài liệu trong bộ hồ sơ, tư cách pháp nhân của khách hàng xin vay, giấy uỷ quyền (nếu có).

Bước 2: Phòng tín dụng xét duyệt giao dịch

Sau khi kiểm tra, thẩm định chi tiết các hồ sơ pháp lý, hồ sơ vay vốn, hồ sơ đảm bảo tiền vay, hồ sơ liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh của khách hàng, cán bộ tín dụng sẽ lập báo cáo sơ bộ trình lên phụ trách phòng tín dụng để xem xét duyệt. Phụ trách phòng tín dụng có trách nhiệm kiểm tra lại các thông tin đã nêu trong báo cáo, thẩm định lại hồ sơ của khách hàng rồi xử lý.

Trường hợp số tiền vay của khách hàng nằm trong phạm vi thẩm quyền của phụ trách phòng tín dụng

- Nếu phụ trách phòng tín dụng không duyệt hồ sơ xin vay của khách hàng, phụ trách phòng tín dụng sẽ lập báo cáo nêu rõ lý do từ chối cấp tín dụng rồi thông qua cán bộ tín dụng để trao đổi và giải thích cho khách hàng về việc từ chối.

- Nếu phụ trách phòng tín dụng duyệt hồ sơ xin vay của khách hàng, trưởng phòng kí duyệt trên bộ hồ sơ xin vay rồi chuyển cho cán bộ tín dụng.

Trường hợp số tiền vay của khách hàng vượt phạm vi thẩm quyền quyết định của trưởng phòng thì trưởng phòng tín dụng phải trình toàn bộ hồ sơ xin vay cũng như những tài liệu có liên quan có liên quan đến khoản tín dụng đó lên giám đốc duyệt và quyết định.

- Nếu giám đốc từ chối cấp tín dụng cho hồ sơ xin vay vốn đó, giám đốc sẽ thông báo cho trưởng phòng tín dụng và nêu rõ lý do đồng thời yêu cầu trưởng phòng lập báo cáo từ chối gửi cho khách hàng. Cán bộ tín dụng là người trực tiếp giải thích cho khách hàng hiểu lý do từ chối.

- Nếu giám đốc đồng ý cấp tín dụng cho khách hàng, giám đốc sẽ kí duyệt trên bộ hồ sơ xin vay của khách hàng rồi chuyển cho trưởng phòng tín dụng kí và chuyển về cho cán bộ tín dụng.

Bước 3: Xử lý giao dịch trên IPCAS

Cán bộ tín dụng nhập thông tin về khách hàng vào máy tính, mở hợp đồng tín dụng và mở tài khoản tiền vay cho khách hàng trên máy. Sau đó in hợp đồng gửi tới trưởng phòng kí, đưa cho khách hàng kí, đóng dấu lên hợp đồng. Cán bộ tín dụng giao một bản hợp đồng tín dụng, một bản hợp đồng thế chấp hay cầm cố (nếu có), biên lai giao nhận, xác định tài sản đảm bảo cho khách hàng. Cán bộ tín dụng thông báo trên máy và gửi các hồ sơ đến phòng kế toán để phòng kế toán thực hiện ghi nợ, ghi có vào tài khoản tiền vay của khách hàng đó. Đồng thời gửi cho phòng ngân quỹ các giấy tờ, tài liệu pháp lý liên quan để phòng ngân quỹ có căn cứ xuất hay thu tiền.

Bước 4: Xử lý hồ sơ, chứng từ

Sau khi nhận bộ hồ sơ xin vay của khách hàng, cán bộ tín dụng nhập thông tin về khách hàng vào máy tính. Sau đó, cán bộ tín dụng sẽ mở hợp đồng tín dụng, mở tài khoản tiền vay cho khách hàng trên máy rồi in ra trình cho trưởng phòng và khách hàng kí, đóng dấu lên hợp đồng. Cán bộ tín dụng giao một bản hợp đồng tín dụng, một bản hợp đồng thế chấp hay cầm cố (nếu có), biên bản giao nhận, xác định giá trị tài sản đảm bảo cho khách hàng. Cán bộ tín dụng thông báo trên máy và gửi các hồ sơ cho phòng kế toán để kế toán thực hiện ghi nợ, ghi có vào tài khoản tiền vay của khách hàng đó. Đồng thời gửi cho phòng ngân quỹ các giấy tờ, tài liệu pháp lý liên quan để phòng ngân quỹ có căn cứ xuất hay thu tiền.

Sau khi cho vay, cán bộ tín dụng có trách nhiệm kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay của khách hàng theo định kì, đột xuất, kết hợp với thu thập thông tin về khách hàng. Phụ trách phòng phải phân công, đôn đốc, kiểm soát việc thực hiện của cán bộ

tín dụng. Định kì lập bảng thông báo về tình hình thực hiện và biến động của các khoản tín dụng trình lên giám đốc và gửi lên trung ương để lưu giữ, quản lý tập trung.

2.4.2. Trách nhiệm của các thành viên khi tham gia quy trình giao dịch một cửa

2.4.2.1. Đối với kiểm soát viên

Kiểm soát viên tuân thủ quy trình giao dịch do Giám đốc giao, kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ giao dịch trong ngày, đảm bảo khớp đúng giữa chứng từ và bảng liệt kê giao dịch của từng Giao dịch viên. Kiểm soát viên có nhiệm vụ kiểm soát chặt chẽ các giao dịch bất thường (giao dịch hủy, giao dịch điều chỉnh, nhập tỷ giá, lãi suất trong ngày giao dịch,...), bảo mật User, mật khẩu truy cập hệ thống, khóa bảo mật và Kiểm soát viên cần đột xuất tổ chức kiểm tra định kỳ để xem xét việc chấp hành quy trình giao dịch một cửa của Giao dịch viên có đúng hay không.

2.4.2.2. Đối với giao dịch viên

Giao dịch viên làm việc dưới sự kiểm tra, giám sát của Kiểm soát viên và lãnh đạo đơn vị, chịu trách nhiệm hướng dẫn khách hàng thực hiện giao dịch, kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ của chứng từ và tính chính xác của nội dung các giao dịch được phân công thực hiện. Trong giao dịch, Giao dịch viên phải tuân thủ và thực hiện đúng nhiệm vụ mà mình được phân công, nhập thông tin giao dịch vào chương trình IPCAS, kiểm tra tính khớp đúng giữa chứng từ phát sinh thực tế, số dư tồn quỹ thực tế và số liệu trên hệ thống. Khi làm việc với khách hàng, Giao dịch viên chịu trách nhiệm bảo mật thông tin của họ theo quy định của pháp luật và tuân thủ đúng quy trình về giao nhận và kiểm đếm tiền với bộ phận quỹ và khách hàng. Trường hợp thiếu hoặc vượt hạn mức tồn quỹ, giao dịch viên phải báo cáo để thực hiện đúng quy định của tổ chức tín dụng về hạn mức tồn quỹ.

Thêm nữa, Giao dịch viên là người kiểm tra, chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, hợp lệ và chính xác của chứng từ giao dịch, nội dung nghiệp vụ giao dịch do mình thực hiện. Kiểm tra xác thực khách hàng đảm bảo tính khớp đúng giữa chữ ký, dấu (nếu có) trên chứng từ giấy với mẫu đăng ký trên hệ thống IPCAS theo quy định của Agribank. Cuối ngày, sau khi khóa sổ giao dịch, in bảng liệt kê giao dịch, Giao dịch viên phải tiến hành đối chiếu, đảm bảo khớp đúng giữa tồn quỹ thực tế với số tiền ghi trên sổ kế toán do mình đã hạch toán trong ngày, xác định nguyên nhân, xử lý sai lệch (nếu có) và chuyển toàn bộ số dư tồn quỹ về bộ phận quỹ. Nếu Giao dịch viên gây tổn thất cho ngân hàng trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công sẽ phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật và của Agribank.

2.4.2.3. Đối với bộ phận quỹ

Khi làm việc, Bộ phận quỹ cần tuân thủ các nguyên tắc về giao, nhận, bảo quản tiền mặt, tài sản đảm bảo an toàn kho quỹ, đối chiếu khớp đúng giữa tồn quỹ thực tế

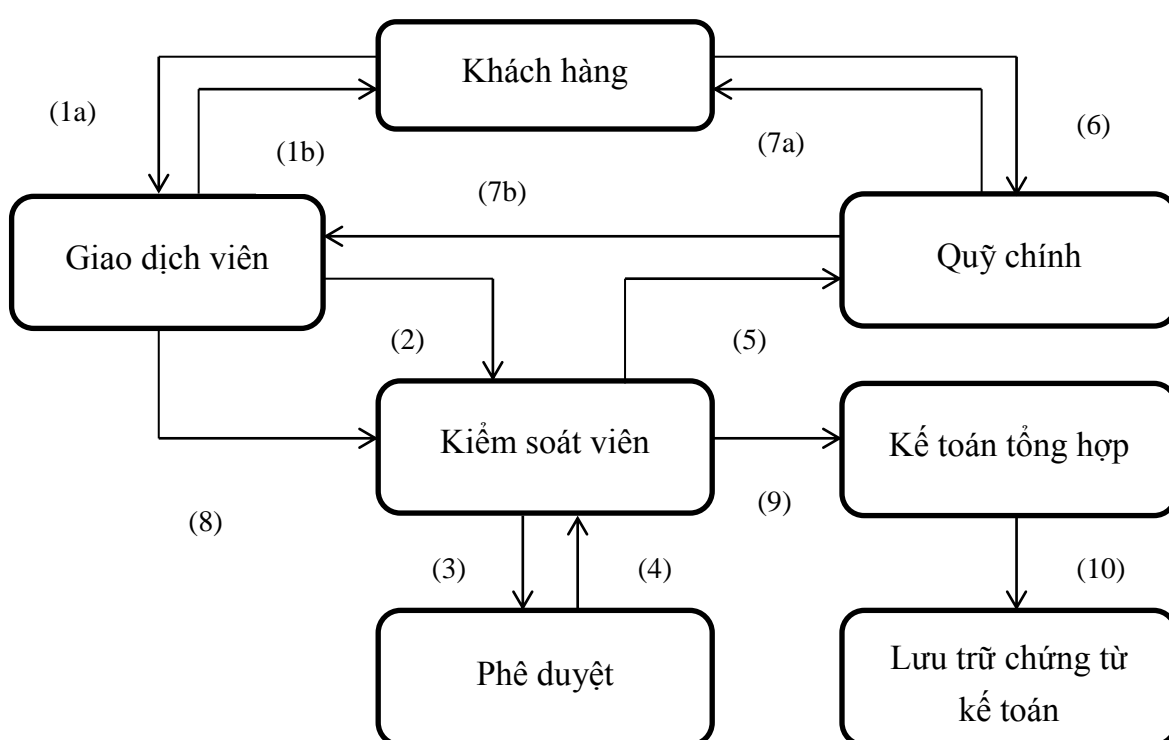
với số liệu trên sổ kế toán. Hàng ngày, bộ phận quỹ tạm ứng tiền cho giao dịch viên thực hiện các loại giao dịch phát sinh theo quy định. Trong quá trình giao dịch, bộ phận quỹ thực hiện thu hồi tiền vượt hạn mức tồn quỹ của giao dịch viên hoặc tiếp quỹ nếu tồn quỹ của giao dịch viên thấp hơn hạn mức quy định. Cuối ngày, bộ phận quỹ phải thực hiện điều chuyển toàn bộ số dư tồn quỹ của giao dịch viên về quỹ quản lý của mình.

2.4.3. Luân chuyển và kiểm soát chứng từ

2.4.3.1. Chứng từ thu tiền mặt

Sau khi thu tiền mặt của khách hàng, chứng từ thu tiền mặt được Giao dịch viên tiếp nhận xử lý và luân chuyển theo trình tự theo quy định của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy như sau:

Sơ đồ 2.7. Luân chuyển chứng từ thu tiền mặt



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

(1a) Khách hàng lập chứng từ nộp tiền, nộp tiền mặt cho Giao dịch viên.

(1b) Giao dịch viên giao chứng từ báo cáo Có cho Khách hàng (trong phạm vi hạn mức giao dịch tiền mặt của Giao dịch viên).

(2) Giao dịch viên chuyển phê duyệt cho Kiểm soát viên đối với các giao dịch quy định phải có phê duyệt (hoặc vượt quá hạn mức giao dịch).

(3) Kiểm soát viên chuyển phê duyệt cho Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) đối với các giao dịch theo quy định lãnh đạo phê duyệt.

(4) Người phê duyệt chuyển trả chứng từ cho Giám đốc (hoặc người được ủy thác).

(5) Kiểm soát viên chuyển chứng từ cho quỹ chính thu tiền (đối với giao dịch vượt quá hạn mức giao dịch tiền mặt của Giao dịch viên).

(6) Khách hàng nộp tiền vào quỹ chính của Ngân hàng trong trường hợp giao dịch nộp tiền vượt quá hạn mức giao dịch tiền mặt của Giao dịch viên).

(7a) Trả chứng từ (báo Có) cho Khách hàng nộp tiền.

(7b) Thủ quỹ chuyển trả chứng từ cho Giao dịch viên.

(8) Cuối ngày, Giao dịch viên chuyển bảng liệt kê giao dịch cùng chứng từ giao dịch trong ngày cho Kiểm soát viên.

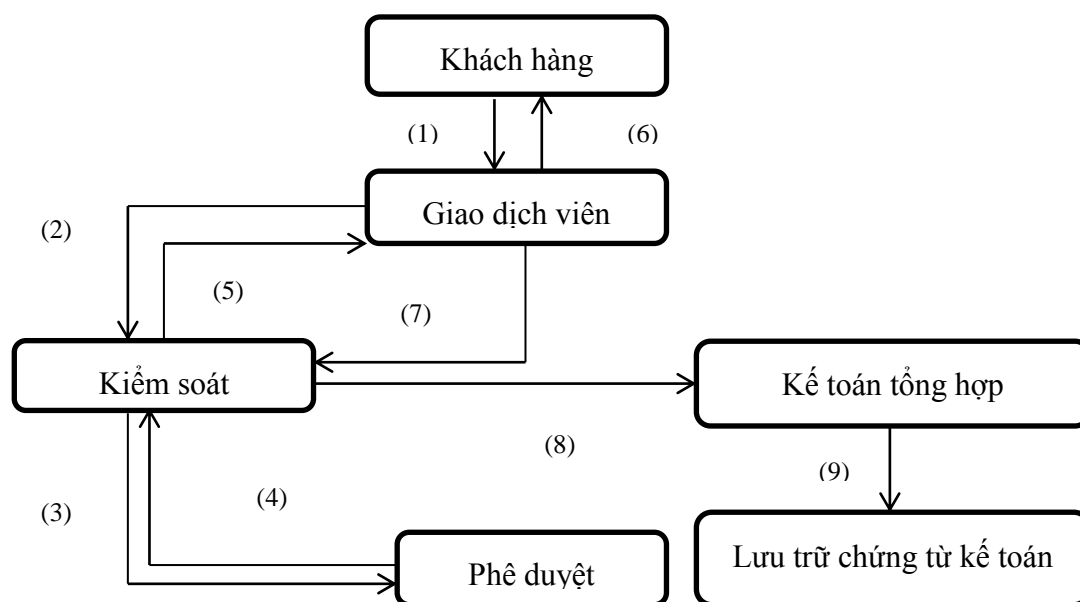
(9) Kiểm soát viên chuyển bảng liệt kê giao dịch kèm chứng từ giao dịch trong ngày của Giao dịch viên cho bộ phận kế toán tổng hợp để kiểm tra, đối chiếu và lưu trữ chứng từ.

(10) Lưu trữ chứng từ kế toán theo quy định.

2.4.3.2. Chứng từ chuyển khoản

Chứng từ chuyển khoản tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được luân chuyển theo trình tự sau:

Sơ đồ 2.8. Luân chuyển chứng từ chuyển khoản



Nguồn: Phòng kế toán ngân quỹ

(1) Khách hàng lập chứng từ gửi Giao dịch viên.

(2) Giao dịch viên chuyển phê duyệt cho Kiểm soát viên đối với các giao dịch quy định phải có phê duyệt của Kiểm soát viên.

(3) Kiểm soát viên chuyển phê duyệt cho Giám đốc (hoặc người được ủy quyền) đối với các giao dịch quy định phải có người phê duyệt.

(4) Người phê duyệt chuyển trả chứng từ để thực hiện giao dịch.

(5) Kiểm soát viên phê duyệt giao dịch.

(6) Giao dịch viên thông báo Nợ, Có cho Khách hàng.

(7) Cuối ngày, Giao dịch viên chuyển bảng liệt kê giao dịch cùng toàn bộ chứng từ giao dịch trong ngày cho Kiểm soát viên.

(8) Kiểm soát viên chuyển toàn bộ chứng từ cùng bảng liệt kê giao dịch của Giao dịch viên cho bộ phận kế toán tổng hợp kiểm tra, đối chiếu và lưu trữ.

(9) Chứng từ được kế toán lưu trữ theo quy định.

2.4.4. Một số chỉ tiêu đánh giá hoạt động của mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

2.4.4.1. Thời gian giao dịch

Thời gian giao dịch trung bình trên một khách hàng được rút ngắn hơn trước khi triển khai mô hình giao dịch một cửa do khách hàng chỉ cần làm việc với một Giao dịch viên để thực hiện toàn bộ yêu cầu của mình mà không cần phải đi từ quầy này đến quầy khác để hoàn thiện thủ tục, tạo sự thuận tiện cho khách hàng.

Bảng 2.6. Thời gian giao dịch trung bình trên một khách hàng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

	Trước khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa	Sau khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa
Thời gian giao dịch (phút)	15-17	5-10

Nguồn: Thống kê của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Nhờ áp dụng hệ thống IPCAS mà các thao tác nghiệp vụ của Giao dịch viên diễn ra nhanh hơn từ đó giúp cho giao dịch của khách hàng được hoàn tất nhanh chóng. Sau khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa, chi nhánh đã rút ngắn được thời gian giao dịch đáng kể, từ mức trung bình khoảng 15-17 phút/1 khách hàng giảm xuống còn 5-10 phút/1 khách hàng, góp phần thúc đẩy thêm lượng khách hàng đến giao dịch. Qua đó, mô hình giao dịch một cửa giúp chi nhánh tăng doanh thu từ các giao dịch của khách hàng, đồng thời còn giúp Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy nâng cao hình ảnh và thương hiệu.

Tuy nhiên, không phải lúc nào các Giao dịch viên cũng thao tác nhanh và đạt chuẩn về thời gian giao dịch. Vẫn còn tình trạng bị khách hàng phàn nàn về sự chậm trễ của Giao dịch viên do Giao dịch viên nhiều khi không chỉ phục vụ từng khách hàng mà có thể cùng nhiều khách hàng một lúc.

2.4.4.2. Khối lượng giao dịch

Khối lượng giao dịch trung bình trong ngày là tiêu chí mà các ngân hàng đều muốn hướng tới, làm sao để phục vụ và thu hút được nhiều khách hàng đến giao dịch với ngân hàng của mình. Khối lượng giao dịch trung bình trong ngày tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy được thể hiện qua bảng 2.7 như sau:

Bảng 2.7. Khối lượng giao dịch trung bình trong ngày tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Đơn vị tính: Giao dịch/ngày

	Năm 2004	Năm 2013
Khối lượng giao dịch/ngày	1800-2000	3000-4000
Số giao dịch trung bình/1 Giao dịch viên	56-62	93-125

Nguồn: Thống kê của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Qua bảng trên ta thấy, số lượng giao dịch năm 2013 khá lớn, tăng gấp đôi trước khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa (tăng từ 1800-2000 giao dịch/ngày năm 2004 lên 3000-4000 giao dịch/ngày năm 2013) kéo theo số giao dịch trung bình/1 Giao dịch viên tăng từ 56-62 giao dịch/ngày (năm 2004) lên 93-125 giao dịch/ngày (năm 2013). Số lượng giao dịch ngày càng tăng do việc đơn giản hoá thủ tục hành chính giúp cho thời gian giao dịch được rút ngắn, dẫn đến tăng khối lượng giao dịch, việc Chi nhánh đa dạng hoá dịch vụ ngân hàng đã thoả mãn ngày càng cao nhu cầu khách hàng. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ hiện đại giúp cho công cuộc quản lý các nghiệp vụ giao dịch của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy nhanh chóng, chính xác hơn.

2.4.4.3. Chi phí giao dịch/1 Giao dịch viên

Giảm thời gian giao dịch đồng nghĩa với việc chi nhánh sẽ tiết kiệm được chi phí giao dịch. Nhờ áp dụng mô hình giao dịch một cửa làm đơn giản hoá thủ tục và quy trình luân chuyển chứng từ nên khối lượng giao dịch và năng suất lao động tăng dẫn đến chi phí giao dịch/1 Giao dịch viên giảm đáng kể.

Với mức phí chỉ từ 11.000 đồng cho đến 5.500.000 đồng tùy từng nghiệp vụ hiện nay chi nhánh đang cung cấp hơn 300 sản phẩm phục vụ nhu cầu đa dạng của khách hàng. Một số sản phẩm được chi nhánh cung cấp chính như: dịch vụ gửi tiền và chuyển tiền trong nước, dịch vụ chuyển tiền nước ngoài, dịch vụ bảo lãnh, thư tín dụng chứng từ (L/C), chuyển tiền áp dụng đối với khách hàng là TCTD, dịch vụ ngân quỹ,

giao dịch séc, dịch vụ thu hộ và thanh toán hóa đơn,...Cụ thể qua bảng 2.8 ta thấy tổng mức thu phí dịch vụ của NHNo&PTNT Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy năm 2013 là 5.971 tỷ đồng, đóng góp 3,06% vào tổng thu nhập của chi nhánh. Trong đó thu phí từ dịch vụ thanh toán trong nước chiếm tỷ trọng lớn nhất, đạt 3.374 tỷ đồng, tổng mức thu phí từ dịch vụ thanh toán quốc tế là 931 tỷ đồng, thu phí dịch vụ thẻ là 681 tỷ đồng, và thu phí từ dịch vụ khác là 985 tỷ đồng.

Bảng 2.8 Doanh thu phí dịch vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy năm 2013

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013
Thu phí dịch vụ thanh toán trong nước	3.374
Thu phí dịch vụ thanh toán quốc tế	931
Thu phí dịch vụ thẻ	681
Thu phí từ dịch vụ khác	985
Tổng	5.971

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2013

2.4.4.4. Năng suất lao động của Giao dịch viên

Hiệu quả của mô hình còn được phản ánh bởi năng suất lao động của mỗi Giao dịch viên. Mô hình giao dịch này đòi hỏi các Giao dịch viên phải toàn diện trên các nghiệp vụ, nắm bắt được công nghệ, đồng thời cách ứng cử, giao tiếp với khách hàng phải nhã nhặn, lịch sự. Năng suất lao động của các Giao dịch viên càng cao thì mô hình giao dịch một cửa càng hoạt động có hiệu quả.

Hạn mức giao dịch của một giao dịch viên tại chi nhánh là dưới 1 tỷ đối với VNĐ và dưới 10.000 USD đối với ngoại tệ. Qua bảng 2.9 ta thấy vẫn với 32 Giao dịch viên và thời gian giao dịch không đổi nhưng vốn huy động bình quân trên 1 Giao dịch viên đã tăng lên đáng kể từ 16,8 tỷ đồng năm 2011 lên tới 19,7 tỷ đồng năm 2013. Tốc độ tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước chứng tỏ năng suất lao động của mỗi Giao dịch viên tăng lên khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa. Lượng giao dịch tiền mặt và chuyển khoản năm 2013 lần lượt đạt 28.798 và 62.125 tỷ đồng với tổng số tiền thừa trả khách là 294,1 tỷ đồng luôn được Giao dịch viên đảm bảo chi đúng, chi đủ và chuyển trả kịp thời tiền thừa tới khách hàng.

Tuy năng lực chuyên môn của các cán bộ nhân viên ngày càng được nâng cao song năm 2011 chi nhánh vẫn xảy ra 53 vụ sai sót, năm 2013 con số này giảm còn 37

sai sót. Sai sót xảy ra do hệ thống bị lỗi thông tin hoặc do sự nhầm lẫn của Giao dịch viên làm giảm uy tín của ngân hàng. Mặc dù số lượng xảy ra sai sót đã giảm, tuy nhiên con số này vẫn còn tương đối lớn, chi nhánh cần bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên và nâng cấp hệ thống đường truyền hơn nữa để có thể cung cấp sản phẩm dịch vụ một cách tốt nhất cho khách hàng. Đồng thời, chi nhánh cần kiểm tra, kiểm soát các giao dịch tự động hoặc các giao dịch bất thường để tránh tình trạng Giao dịch viên cố tình gian lận gây rủi ro, thất thoát cho ngân hàng.

Bảng 2.9. Năng suất lao động của mỗi Giao dịch viên

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2011	Năm 2012	Năm 2013
Tổng vốn huy động	2.209,30	2.216	3.253
Số Giao dịch viên (Người)	32	32	32
Vốn huy động bình quân/ 1 Giao dịch viên	16,8	16,9	19,7
Số giao dịch tiền mặt	37.323	19.635	28.798
Số giao dịch chuyển khoản	46.256	88.901	62.125
Tổng số tiền thừa trả khách	56,65	195,31	294,1
Số sai sót xảy ra khi giao dịch (Sai sót)	53	45	37

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh năm 2011-2013

2.4.4.5. Công nghệ thông tin, hạ tầng, an ninh

Năm 2013 chi nhánh đã nâng cấp một phần đường truyền dữ liệu, xử lý các sự cố về hệ thống mạng, đường truyền, máy tính đảm bảo hệ thống mạng giao dịch thông suốt, ổn định. Hỗ trợ tốt cho các phòng chuyên môn nghiệp vụ trong quá trình giao dịch. Mỗi quầy giao dịch, Giao dịch viên được trang bị máy tính có nối mạng với nhau, một máy kiểm đếm tiền, một máy in, một két đựng tiền để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Phòng giao dịch được trang bị camera nhằm giám sát hoạt động giao dịch tại chi nhánh; trước chi nhánh có đặt 2 máy ATM phục vụ khách hàng có nhu cầu rút tiền, kiểm tra số dư tài khoản, chuyển tiền. Hơn nữa, chi nhánh đã áp dụng hình thức thanh toán bằng việc sử dụng máy tính và các thiết bị điện tử tự động truyền thông tin, liên kết với các chi nhánh khác đồng thời tiến hành scan lấy mẫu dấu, chữ ký của khách hàng để thực hiện thanh toán điện tử liên chi nhánh đảm bảo tốc độ thanh toán nhanh hơn, giảm nhu cầu thanh toán bằng tiền mặt góp phần tiết kiệm chi

phí lưu thông bằng tiền mặt đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và tăng doanh số thu phí dịch vụ cho ngân hàng.

Giao dịch một cửa là kết quả của những nỗ lực ứng dụng và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng nhằm nâng cao chất lượng, đơn giản hóa thủ tục hành chính và đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh của tổ chức tín dụng trong giai đoạn chiếm lĩnh và phân chia thị trường đang diễn ra mạnh mẽ hiện nay. Việc ứng dụng tin học trong công tác kế toán ngân hàng, sự kết nối mạng trực tuyến (online) giữa hội sở và các chi nhánh ngân hàng trong cùng hệ thống sẽ giúp công việc hạch toán giữa các ngân hàng với khách hàng nhanh chóng, chính xác và cập nhật.

Như vậy sự tiến bộ của khoa học công nghệ đã mang lại những bước chuyển biến lớn trong hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động kế toán nói riêng. Tuy nhiên tốc độ đường truyền vẫn còn chưa ổn định ảnh hưởng đến việc xử lý thông tin của Giao dịch viên và tác động trực tiếp đến hiệu quả giao dịch.

2.5. Đánh giá về mô hình giao dịch một cửa của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

2.5.1. Kết quả đạt được

Đi vào hoạt động nhiều năm, hiện nay NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã và đang khẳng định được vị thế của mình. Với mục tiêu đặt ra là phấn đấu trở thành một ngân hàng đa năng, hiện đại, có công nghệ tiên tiến, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã từng bước hiện đại hoá ngân hàng mình. Đặc biệt là đưa vào hoạt động mô hình giao dịch một cửa nhằm tạo thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch với ngân hàng. Sau khi áp dụng hình thức này, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã đạt được một số thành tựu nhất định như:

Khách hàng được thuận tiện hơn khi giao dịch với ngân hàng. Khách hàng có thể lựa chọn bất kỳ một quầy giao dịch nào tại ngân hàng để giao dịch mà không phải thông qua nhiều quầy hoặc phải chờ đợi mất thời gian để gặp đúng giao dịch viên mình đã làm việc cùng trước đây. Trên cơ sở ngày càng hiện đại hoá hệ thống ngân hàng, khách hàng ngày càng có thể yên tâm hơn về các dịch vụ do ngân hàng cung cấp nhằm tạo sự thuận tiện và thoải mái nhất cho khách hàng khi đến giao dịch.

Mô hình giao dịch một cửa áp dụng những công nghệ tiên tiến nhất trong quá trình làm việc, nhân viên ngày càng phải trau dồi, nâng cao trình độ của bản thân về mọi lĩnh vực như: khả năng giao tiếp, trình độ ngoại ngữ và vi tính thành thạo để vận hành bộ máy ngày càng tốt hơn. Trong quá trình làm việc có sự gắn bó lẫn nhau giữa các cán bộ, quá trình giao dịch với khách giúp cán bộ nâng cao trình độ của mình và

đề cao trách nhiệm của các cán bộ ngân hàng trong qui trình xử lý nghiệp vụ bởi mỗi công việc của một cán bộ là một mắt xích quan trọng của bộ máy làm việc hoàn hảo.

Giao dịch một cửa giúp Chi nhánh rút ngắn tối đa quy trình xử và luân chuyển chứng từ lý (theo bảng 2.6 thời gian giao dịch trung bình hiện nay giảm xuống còn 5-10 phút/giao dịch) do áp dụng công nghệ hiện đại nên quá trình duyệt, ký và xử lý chứng từ diễn ra nhanh chóng, giảm bớt những phiền hà, rắc rối cho cán bộ ngân hàng.

Mặc dù bước đầu áp dụng đã đem lại những thành công đáng kể nhưng mô hình giao dịch một cửa vẫn đang được ngân hàng hoàn thiện hơn nhằm thu hút khách hàng đến với mình và đạt được mục tiêu đề ra. Mô hình đã đem lại nhiều lợi ích cho ngân hàng như: quy trình xử lý nghiệp vụ đã được tiêu chuẩn hoá và tiếp cận gần hơn với công nghệ hiện đại trên thế giới; tạo điều kiện cho ngân hàng hoà nhập với các ngân hàng quốc tế. Điều này giúp cho ngân hàng có thể mở rộng thị trường của mình và tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Áp dụng mô hình giao dịch một cửa, mọi thông tin đều được ngân hàng cập nhật thường xuyên, nhanh chóng, các giao dịch được xử lý tức thì giúp cho ngân hàng tránh được những rủi ro trong quá trình hoạt động.

2.5.2. Tồn tại

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy áp dụng công nghệ mới đã có sự chuyển biến về cả nội dung và cơ sở vật chất, tất cả những thiết bị hiện đại nhất được lắp đặt nhằm phục vụ cho công việc được tốt hơn. Tuy nhiên hiệu quả đạt được chưa cao, số liệu thông tin vẫn còn chậm, còn có sai sót, xử lý thông tin còn hạn chế. Tốc độ đường truyền còn chậm, đôi khi bị lỗi đường truyền ảnh hưởng đến thời gian giao dịch.

Mặc dù chi nhánh đã cố gắng rút ngắn thời gian giao dịch cho khách hàng nhờ năng lực chuyên môn của các cán bộ nhân viên ngày càng được nâng cao và ứng dụng công nghệ hiện đại, khách hàng không phải đợi lâu để thực hiện yêu cầu của mình. Tuy nhiên theo bảng 2.9 năm 2013 vẫn có 37 sai sót xảy ra do hệ thống công nghệ thông tin bị lỗi, mạng vào chậm, máy bị treo và cũng do một Giao dịch viên không chỉ tiếp một khách hàng mà tiếp nhiều khách hàng cùng một lúc.

Do khối lượng công việc kế toán thường xuyên tăng, mà mỗi Giao dịch viên lại phải xử lý tổng hợp các loại nghiệp vụ, một số cán bộ kế toán chưa có đủ khả năng giải quyết tốt mọi công việc kế toán nên đôi khi còn lúng túng dẫn đến xảy ra các sai sót khi giao dịch.

Việc nắm bắt và sử dụng phần mềm IPCAS của Giao dịch viên nhiều khi còn hạn chế ảnh hưởng tới năng suất lao động. Trong một số nghiệp vụ thanh toán như thanh

toán UNC, UNT... có trường hợp Giao dịch viên nhầm lẫn giữa người thụ hưởng và người chi trả, nhầm số tiền trên chứng từ dẫn đến hạch toán sai.

2.5.3. Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan

Hiện nay công nghệ ngân hàng đã có bước phát triển nhưng chưa đáp ứng được nhu cầu giao dịch, đường truyền dữ liệu tốc độ còn chậm gây cản trở lớn đến việc truyền dữ liệu cho nhiều ngành nói chung và trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng. Thêm vào đó cơ sở pháp lý (các luật, các văn bản) về thương mại điện tử ở Việt Nam còn thiếu, một số luật hiện hành có những quy định chưa phù hợp với điều kiện ứng dụng công nghệ mới theo phương thức tự động hóa đang là những khó khăn, đối với hoạt động của chi nhánh hiện nay.

Yếu tố quan trọng ảnh hưởng rất lớn đến việc chi nhánh phát triển dịch vụ hiện đại là trình độ dân trí, thói quen, phong tục tập quán của dân cư. Thói quen đặc biệt có tính phổ biến của người Việt Nam là thích dùng tiền mặt trong quan hệ mua bán (hiện còn khoảng 12% tỷ lệ tiền mặt trong nền kinh tế), dân cư quanh khu vực Cầu Giấy cũng vậy nên việc cung cấp sản phẩm dịch vụ thanh toán của ngân hàng vẫn gặp nhiều khó khăn, ảnh hưởng đến doanh số giao dịch của ngân hàng.

Nguyên nhân chủ quan

Giao dịch một cửa bộc lộ một số khó khăn trong việc vận hành, sử dụng cả về máy móc lẫn con người. Khi có nhiều khách hàng đến giao dịch cùng một lúc, Giao dịch viên chưa đáp ứng được yêu cầu khách hàng một cách nhanh chóng, khách hàng vẫn phải chờ đợi nên rất dễ làm mất lòng khách. Những nguyên nhân này có thể trực tiếp tác động làm thay đổi theo ý chủ quan của ngân hàng. Mặt khác, khi áp dụng mô hình giao dịch một cửa này, trình độ Giao dịch viên tại chi nhánh còn chưa đồng đều, chưa toàn diện cả về kiến thức chuyên môn và trình độ tin học nên đôi khi trong quá trình thanh toán còn dễ xảy ra sai sót, chậm trễ làm ảnh hưởng đến khách hàng.

Với mô hình kế toán giao dịch một cửa, nguyên tắc phân công - phân nhiệm không được đảm bảo, các giao dịch đều được thực hiện bởi một Giao dịch viên từ khâu tiếp nhận giao dịch cho đến khâu thu chi tiền mặt và được thực hiện trên hệ thống phần mềm giao dịch hiện đại IPCAS do vậy đòi hỏi các Kiểm soát viên phải là những người hiểu rõ tất cả các nghiệp vụ, có kinh nghiệm và sử dụng vi tính thành thạo để nhanh chóng tìm ra các dữ liệu sai sót để đánh giá và xử lý chúng. Trong thực tế, các Kiểm soát viên của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy chưa hoàn toàn đáp ứng được các yêu cầu đặc biệt là kỹ năng khai thác thông tin từ hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính.

Kết luận chương 2

Nội dung chương 2 là toàn bộ thực trạng, những kết quả đạt được cũng như những khó khăn tồn tại trong việc áp dụng mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Để khắc phục được những hạn chế trên và phát huy hơn nữa hiệu quả mô hình giao dịch một cửa, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần có các giải pháp thiết thực nhằm hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa. Những giải pháp này được thể hiện qua chương 3 của luận văn.

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ ĐỀ XUẤT NHẪM HOÀN THIỆN MÔ HÌNH GIAO DỊCH MỘT CỬA TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH CẦU GIẤY

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

3.1.1. Những định hướng trong hoạt động kinh doanh tới năm 2020

Cùng với sự phát triển của cả hệ thống, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy cần đưa ra một số định hướng phát triển cho hoạt động kinh doanh đến năm 2020 như sau:

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy cần tập trung đẩy mạnh hoạt động huy động vốn, nhất là loại nguồn vốn có lãi suất rẻ có lợi cho kinh doanh. Đồng thời, đa dạng các hình thức huy động vốn và mở rộng các kênh huy động vốn, kết hợp giữa công tác tuyên truyền quảng cáo, khuyến khích lợi ích vật chất để phát triển tốc độ tăng trưởng nguồn vốn hàng năm; đảm bảo chủ động cân đối về vốn cho hoạt động kinh doanh, thanh toán của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy nói riêng và toàn hệ thống nói chung trong mọi thời điểm.

Chi nhánh cần nâng cao hiệu quả của các công cụ, chính sách điều hành, xác định rõ mục tiêu và cách làm cụ thể phù hợp với thực tiễn từng thời kỳ; kiên trì chỉ đạo, xây dựng và thực hiện nghiêm túc các quy trình nghiệp vụ, tạo nề nếp kỷ cương trong mọi hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Quan tâm hơn nữa tới việc nghiên cứu và ứng dụng khoa học công nghệ phù hợp vào các nghiệp vụ, đảm bảo khai thác hiệu quả tính năng công nghệ, tránh trường hợp do thiếu vốn, chỉ ứng dụng những công nghệ chỉ khai thác tức thời, trước mắt mà không đáp ứng những yêu cầu cao trong tương lai.

Phát triển hệ thống sản phẩm, dịch vụ đa dạng chất lượng, cung cấp tối đa tiện ích cho khách hàng, giữ gìn và tạo hình ảnh đẹp cho chi nhánh, đáp ứng nhu cầu cạnh tranh và hội nhập.

Chú trọng đến công tác đào tạo, tuyển dụng, bồi dưỡng cán bộ ngân hàng vừa có trình độ chuyên môn giỏi, có tinh thần trách nhiệm vừa có ý thức kinh doanh, tận tâm vì sự nghiệp chung.

Tăng cường nâng cao hiệu quả kiểm tra, kiểm soát nội bộ nhằm phát hiện và khắc phục kịp thời những tồn tại và thiếu sót trong các nghiệp vụ kế toán phát sinh.

3.2. Một số giải pháp để hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Hiện nay, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đang hướng tới hoàn thiện các loại hình dịch vụ ngân hàng hiện đại, nhấn mạnh vai trò là một ngân hàng đa năng, năng động và hướng về khách hàng. Tuy nhiên, mô hình giao dịch một cửa tại chi nhánh vẫn chưa hoàn thiện, một số giải pháp được đưa ra như sau:

3.2.1. Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng

NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy là một chi nhánh có quy mô lớn của NHNo&PTNT Việt Nam, bởi vậy Chi nhánh cần chủ động và chuẩn bị mọi điều kiện về hạ tầng, về con người, về kinh phí,... để triển khai kịp thời, có hiệu quả, các chương trình, dự án, kế hoạch, chiến lược hiện đại hoá công nghệ của hội sở chính. Bên cạnh đó trong phạm vi được phân cấp và phạm vi quyền tự chủ của Chi nhánh thì NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy nên mua sắm những trang thiết bị hiện đại, có tính đồng bộ và triển khai rộng khắp tại tất cả các màn lưới của mình. NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cũng có thể chủ động đề xuất hay xây dựng dự án khả thi về hiện đại hoá công nghệ để trình lên hội sở chính cho phép triển khai, ứng dụng. Hoàn thiện hệ thống thanh toán trực tuyến trong toàn hệ thống, đưa thêm nhiều tiện ích và sản phẩm mới, đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng cao của khách hàng. Xây dựng hệ thống bảo mật trong toàn ngân hàng để giữ được những bí mật kinh doanh, sản phẩm dịch vụ mới, thông tin khách hàng... đồng thời phải luôn thay đổi và cải tiến các tiện ích sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đẩy mạnh hiện đại hóa công nghiệp nghệ ngân hàng nhằm đảm bảo công tác giao dịch, công tác truyền dữ liệu luôn thông suốt, chính xác.

3.2.2. Nâng cao trình độ nguồn nhân lực

Trong lĩnh vực hoạt động ngân hàng, các nguồn lực tài chính, cơ sở vật chất, trang thiết bị máy móc, là rất dễ sao chép, các ngân hàng đều cung cấp những sản phẩm dịch vụ tương tự như nhau, chỉ có nguồn nhân lực là khác nhau. Vì vậy, phát triển nguồn nhân lực là vấn đề vô cùng quan trọng trong việc nâng cao năng lực cạnh tranh của một ngân hàng. Nguồn nhân lực là nguồn lực khó sao chép và luôn tạo ra những cải tiến mới, những sản phẩm mới, giúp ngân hàng vượt lên các đối thủ cạnh tranh khác. Chính đội ngũ cán bộ công nhân viên là lực lượng tiếp xúc với khách hàng, tạo ra một văn hóa, phong cách giao dịch riêng, văn hóa NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy mà các đối thủ khác khó có thể tạo ra một phong cách tương tự.

Đặc biệt, nguồn nhân lực được xác định là yếu tố quyết định, có vai trò quan trọng đảm bảo sự thành công của mô hình giao dịch một cửa tại NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy. Vì vậy, Chi nhánh cần phải bồi dưỡng, phát triển trình độ

của cán bộ nhân viên để có thể tạo ra đội ngũ nhân viên giao dịch có trình độ cao, đủ năng lực tiếp nhận và kiểm soát công nghệ ngân hàng tiên tiến. Nguồn nhân lực bao gồm các yếu tố là kiến thức, sự tin cậy, khả năng quản trị và tổ chức.

Nâng cao kiến thức: Cần đào tạo, đào tạo lại và bồi dưỡng cho đội ngũ Kiểm soát viên và các Giao dịch viên nghiệp vụ theo định kỳ. Đây là việc làm phải thực hiện liên tục, thường xuyên với đối tượng trên diện rộng, đặc biệt là phải đào tạo về nâng cao nghiệp vụ, trình độ ngoại ngữ, trình độ tinh học. Cần khuyến khích và mở rộng môi trường đào tạo tại từng chi nhánh cũng như các trung tâm đào tạo.

Thay đổi cơ chế tuyển dụng: Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng dẫn đến sự thành công, để thu hút và phát triển tốt nguồn nhân lực thì NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần thực hiện tốt hơn nữa hai vấn đề đó là chất lượng tuyển dụng đầu vào và chính sách khuyến khích nhân tài.

Chính sách sử dụng nguồn nhân lực: Để sử dụng hiệu quả nguồn nhân lực thì chi nhánh nên giải quyết tốt hơn nữa các vấn đề sau:

Thực hiện phân loại chất lượng, tiêu chuẩn Giao dịch viên, Kiểm soát viên, Thủ quỹ thông qua kiểm tra định kỳ về trình độ nghiệp vụ và hệ thống chấm điểm hàng tháng dựa trên các tiêu chuẩn như: Đối với giao dịch viên thì căn cứ vào chất lượng giao dịch, số lượng khách hàng giao dịch, mức độ hài lòng của khách đến giao dịch, sự nhiệt tình, niềm nở của Giao dịch viên...để đánh giá một cách chính xác hơn về năng lực làm việc của từng cán bộ.

Tiêu chuẩn hóa trình độ nhân viên giao dịch theo vị trí từng công việc, đồng thời gắn liền trách nhiệm với vật chất tương ứng. Giảm thiểu và tránh để tình trạng chảy máu chất xám do thu nhập đối với những nhân viên giao dịch có trình độ cao.

Thay đổi cơ cấu và nâng cao trình độ nhân viên giao dịch theo hướng trẻ hóa cán bộ, nhất là cán bộ lãnh đạo, giảm lao động thủ công, hành chính, hậu cần...

Thiết lập đội ngũ chuyên gia, tư vấn chuyên nghiệp để hỗ trợ cho công tác kinh doanh ngân hàng, đặc biệt là công tác đầu tư nguồn vốn, công tác thẩm định tín dụng, luật pháp...

Đào tạo: Xây dựng kế hoạch đào tạo nhân viên giao dịch hàng năm tương ứng với mức độ phát triển của nền kinh tế và của chi nhánh. Mở rộng các hình thức đào tạo liên kết, chú ý đến các hoạt động nghiên cứu khoa học mang tính ứng dụng cho hoạt động giao dịch một cửa của NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Tạo sự tin tưởng: Sự tin tưởng của cán bộ nhân viên vào chi nhánh là điều kiện quan trọng, đảm bảo cho nhân viên có tư tưởng an tâm về công tác, đem mọi khả năng của mình để cống hiến cho công việc, cho sự phát triển chung của NHNo&PTNT Việt

Nam Chi nhánh Cầu Giấy, đem lại hiệu quả lao động cao. Khi đã có lòng tin và mức thu nhập ổn định thì các nhân viên sẽ toàn tâm toàn ý cống hiến mọi trí lực của mình cho công việc. Vì vậy, các nhà quản trị đem lại sự an tâm, tạo được sự tin tưởng để giữ được nguồn nhân lực ổn định để thu được những nỗ lực cống hiến của nhân viên sẽ đem lại hiệu quả kinh doanh với chất lượng cao tạo sự phát triển cho ngân hàng.

Quản trị: Khả năng quản trị của các cấp lãnh đạo sẽ thể hiện một cách tổng thể, một cái nhìn tổng quát về ngân hàng đó. Trong lĩnh vực phát triển nguồn nhân lực thì khả năng quản trị là đưa ra những chính sách phát triển, thu hút nhân tài, kích thích tinh thần hăng say lao động, sáng tạo của nhân viên, phát huy sức mạnh của cá nhân, của tập thể, sử dụng đúng người, đúng việc, có chế độ thưởng, phạt rõ ràng.

Tổ chức: Để phát huy tính linh hoạt, sáng tạo của toàn bộ nhân viên giao dịch trong toàn NHNo&PTNT Chi nhánh Cầu Giấy thì ngân hàng nên đưa ra những phong trào khuyến khích thi đua, có sáng kiến, sáng tạo mới đến toàn cán bộ nhân viên. Từ đó tìm ra những nhân tố mới, sáng kiến mới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Khuyến khích tinh thần phê và tự phê để phát hiện và xử lý nghiêm minh những người thiếu trách nhiệm trong công việc tham ô,... gây thiệt hại cho ngân hàng.

3.2.3. *Củng cố hệ thống kiểm soát hoạt động giao dịch*

Hiện nay, công tác kiểm soát nội bộ ở Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy còn có nhiều bất cập. Để nâng cao tính hiệu quả giao dịch NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần củng cố hệ thống kiểm soát hoạt động giao dịch.

Đối với kiểm soát giao dịch thu chi của các Giao dịch viên khi thực hiện giao dịch một cửa Kiểm soát viên cần kiểm soát tính rõ ràng, đầy đủ, trung thực các nội dung ghi trên chứng từ, tính hợp pháp, hợp lệ của nghiệp vụ phát sinh, tính chính xác của số liệu, thông tin trên chứng từ. Hiện nay một số TCTD vẫn còn chủ nghĩa gia đình phê duyệt kiểm soát chứng từ của khách hàng không thực hiện tuân thủ chế độ kiểm soát chứng từ kế toán nên có tình trạng chứng từ kế toán còn thiếu nội dung, thiếu chữ kí của khách hàng, thiếu chữ viết họ và tên mà Kiểm soát viên và Giao dịch viên vẫn phê duyệt.

Không chỉ có thế, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy nên kiểm soát chặt chẽ các giao dịch hạch toán tự động (các giao dịch do User của hệ thống hạch toán, giao dịch liên quan đến nghiệp vụ thẻ); đặc biệt chú ý các giao dịch bất thường như giao dịch huỷ, giao dịch lùi ngày giá trị, giao dịch điều chỉnh, nhập tỷ giá, lãi suất trong ngày....

Tiếp theo, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần xây dựng hệ thống quản lí và khai thác dữ liệu, tạo một phần mềm để kiểm soát mọi hoạt động của Giao

dịch viên trong khi các TCTD thực hiện giao dịch một cửa sao cho đảm bảo an toàn và khoa học.

Cuối cùng, NHNo&PTNT Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần kiểm tra giám sát hoạt động quản lý đối với các món vay, thông qua việc kiểm soát chặt chẽ, phê duyệt các bút toán giao dịch; kiểm kê cuối tháng, cuối quý, cuối năm; kiểm kê đột xuất đối với những món thanh toán và khoản vay có yếu tố nghi ngờ.

3.2.4. Tăng cường hoạt động Marketing

Về lĩnh vực Marketing, kiến thức marketing cần được trang bị cho tất cả cán bộ trong ngân hàng, đặc biệt là các Giao dịch viên. Bởi vì Giao dịch viên là những người trực tiếp phục vụ khách hàng vì vậy họ phải am hiểu nhu cầu của khách hàng hơn ai hết. Qua giao tiếp họ có thể xác định nhu cầu và những mong đợi của khách hàng, mỗi lần gặp gỡ khách hàng là cơ hội tốt để ngân hàng hiểu rõ về khách hàng của mình hơn. Đồng thời, chính qua các Giao dịch viên mà hình ảnh về ngân hàng hình thành trong khách hàng. Trong quan hệ với khách hàng, Giao dịch viên phải ứng xử cho thật phù hợp, tạo “hình ảnh đẹp” về ngân hàng cho khách hàng. Vì vậy, bên cạnh việc đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho nhân viên giao dịch, ngân hàng cần tổ chức các khoá học về marketing và nghệ thuật giao tiếp cho nhân viên nhằm nâng cao khả năng ứng xử hợp lý với từng đối tượng khách hàng và đóng góp tích cực trong việc phát hiện và thoả mãn nhu cầu khách hàng.

Chi nhánh cần quy định cụ thể về phong cách của nhân viên ngân hàng khi giao dịch với khách hàng và giáo dục động viên nhân viên giao dịch thực hiện nghiêm túc như: quy trình đón tiếp khách hàng đến giao dịch, thái độ phục vụ ân cần, nhiệt tình tạo sự thoải mái, yên tâm và tin tưởng vào ngân hàng; trang phục, xưng hô... phải phù hợp; giải quyết công việc nhanh gọn theo đúng quy trình nghiệp vụ và thời gian quy định; giải thích rõ ràng, nhanh gọn, chính xác những vướng mắc của khách hàng; luôn giữ đúng lời hẹn với khách hàng... Nắm vững nhiệm vụ của bản thân và của bộ phận mình làm việc, hiểu rõ về mối quan hệ công việc giữa các bộ phận để có thể hướng dẫn khách hàng đến đúng nơi cần giải quyết. Đối với những vấn đề phát sinh vượt thẩm quyền giải quyết phải xin ý kiến của cấp trên, không được tự ý từ chối khách khi chưa có ý kiến của lãnh đạo...

Chi nhánh nên chọn phương pháp quảng cáo vừa đơn giản nhưng hiệu quả, chi phí vừa phải. Vì vậy, phong cách phục vụ nhanh chóng, thuận tiện, thái độ niềm nở của cán bộ chi nhánh là cách marketing rẻ nhất mà hiệu quả nhất, chúng ta cũng có thể phát tờ rơi hoặc đăng tin qua mạng. Tăng cường cả về chất lượng và số lượng đội ngũ cán bộ Marketing. Đổi mới phương pháp tiếp cận khách hàng từ bị động sang chủ động nhằm kích thích và định hướng nhu cầu của khách hàng về các sản phẩm dịch vụ

ngân hàng. Chủ động tìm kiếm khách hàng và thị trường để xác định đúng quy mô cơ cấu và xu hướng phát triển của nhu cầu về sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Trên cơ sở đó có chính sách marketing và chăm sóc khách hàng phù hợp.

3.3. Một số kiến nghị hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa

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

Chính phủ cần tạo ra hành lang pháp lý vững chắc đảm bảo an toàn cho mọi hoạt động của mô hình kí điện tử, chứng từ điện tử của ngân hàng điện tử, quy định hạn mức mở tài khoản được sử dụng cho các thành phần tham gia hoạt động thương mại điện tử... nhằm hỗ trợ cho quá trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hoà nhập với thông lệ quốc tế. Hiện đại hoá công nghệ và dịch vụ ngân hàng đặc biệt là nghiệp vụ thanh toán dựa rất nhiều vào hạ tầng viễn thông và công nghệ thông tin. Do vậy, muốn phát triển một hệ thống ngân hàng hiện đại phải đầu tư để có một hạ tầng viễn thông tốt với chi phí phù hợp.

Các luật mà Chính Phủ xây dựng cần phải đảm bảo tạo ra sự tương tác đồng bộ của cơ quan quản lí giám sát tiền tệ - ngân hàng đồng thời hạn chế sự chồng chéo trong hoạt động quản lí. Chính Phủ cần đưa ra các chính sách khuyến khích ngân hàng trong nước để ngân hàng trong nước có đủ sức mạnh cạnh tranh với hệ thống ngân hàng nước ngoài và tăng cường vai trò chủ đạo của hệ thống ngân hàng trong nước đối với nền kinh tế.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Hoạt động của ngân hàng thương mại Việt Nam được điều chỉnh bằng luật ngân hàng và các tổ chức tín dụng do NHNN ban hành.

Trong thời đại công nghệ thông tin ngày càng đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển của ngân hàng, đòi hỏi các ngân hàng thương mại phải tiến hành phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới, hiện đại như: mô hình giao dịch một cửa, ATM ... Các văn bản quy định hiện hành vốn được xây dựng dựa trên các qui trình xử lý bằng tay, mang nặng tính giấy tờ, thủ tục cồng kềnh và phức tạp nhất là trong khâu lưu trữ, bảo quản chứng từ là một trong những nguyên nhân cơ bản gây khó khăn cho các ngân hàng thương mại khi xây dựng, áp dụng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Vì thế ngân hàng Nhà nước cần sớm đưa ra những chính sách, những văn bản qui định phù hợp với công cuộc hiện đại hoá ngân hàng sao cho môi trường pháp lý là nền tảng, là cơ sở quan trọng cho việc phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại, đặc biệt là các sản phẩm dịch vụ áp dụng mô hình giao dịch một cửa trong các ngân hàng thương mại hiện nay.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy

Một là, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần có kế hoạch quy hoạch cán bộ cụ thể để có chương trình, kế hoạch đào tạo phù hợp. Đào tạo cán bộ chủ chốt không chỉ những kiến thức chuyên môn mà phải bồi dưỡng cả những kiến thức về quản trị kinh doanh, quản trị nhân lực, trình độ lý luận chính trị, ngoại ngữ, marketing, nghiệp vụ về các sản phẩm dịch vụ mới, hiện đại...

Hai là, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần xây dựng khung đạo đức nghề nghiệp, đạo đức kinh doanh mang đậm nét văn hoá riêng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy nhằm tạo lập được đội ngũ cán bộ trung thực, thật thà hạn chế những rủi ro đạo đức phát sinh.

Ba là, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần đẩy mạnh quá trình hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, tiếp tục triển khai hệ thống hiện đại hoá hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng, trên cơ sở nền tảng công nghệ hiện đại mở rộng và phát triển sản phẩm dịch vụ ngân hàng. Đồng thời có nguồn dữ liệu thông tin khách hàng được quản lý tập trung nhằm đảm bảo hạn chế rủi ro cho hoạt động ngân hàng, trong đó có rủi ro tín dụng. Chú trọng hơn nữa đến đầu tư công nghệ thông tin nhằm phục vụ cho việc phân tích, đánh giá, đo lường rủi ro tín dụng.

Bốn là, Trên cơ sở triển khai dự án hiện đại hoá, tận dụng tối đa các tiện ích của chương trình nghiên cứu cải tiến quy trình nghiệp vụ, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần giảm bớt các thủ tục giấy tờ. Tạo niềm tin, thông qua khách hàng cũ mở rộng marketing tới các khách hàng mới. Tăng dần tỷ trọng tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế trên cơ sở nâng cao, hoàn thiện hệ thống thanh toán nội bộ trong ngân hàng.

Năm là, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy cần quảng bá rộng rãi những ưu thế của chương trình hiện đại hoá hệ thống thanh toán như đem lại với phong cách giao dịch văn minh lịch sự, thực hiện các dịch vụ hiện có của chi nhánh một cách nhanh chóng, chính xác, cung cấp dịch vụ đa dạng, khép kín, dịch vụ nổi mạng tới tận khách hàng...

Kết luận chương 3

Để trở thành một ngân hàng kiểu mẫu, văn minh, hiện đại với công nghệ tiên tiến, sẵn sàng và hội đủ các yếu tố cần thiết để đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế trong nước và hội nhập Quốc tế thì việc phát triển mô hình giao dịch một cửa là một bước đi thật cần thiết và quan trọng. Điều đó không những giúp cho ngân hàng nâng cao vị thế cạnh tranh của mình trên thương trường, tăng khối lượng khách hàng đến giao dịch và sử dụng dịch vụ, mở rộng được thị trường, nâng cao uy tín và tạo điều kiện thuận lợi để hội nhập với nền kinh tế, tài chính ngân hàng thế giới ... mà còn phù hợp với quá trình công nghiệp hoá, hiện đại hóa đất nước.

Mô hình giao dịch một cửa được thực hiện theo các quy trình tiêu chuẩn Quốc tế, trên nền tảng công nghệ hiện đại cũng như đảm bảo các nghiệp vụ kinh tế phát sinh, các số liệu trong toàn hệ thống của Agribank được cập nhật nhanh chóng, xử lý trực tuyến và tập trung tại trung ương. Chính vì thế mà hệ thống có thể cung cấp được rất nhiều tiện lợi, hiện đại cho khách hàng làm cho quá trình giao dịch giảm thiểu được thời gian, an toàn và hiệu quả. Đồng thời góp phần ngăn ngừa, giảm thiểu rủi ro cho hệ thống ngân hàng. Nội dung chương 3 là một số giải pháp và kiến nghị nhằm góp phần làm cho mô hình giao dịch một cửa ngày càng hoàn thiện và được áp dụng rộng rãi một cách hiệu quả nhất cho các ngân hàng trong toàn hệ thống.

KẾT LUẬN

Việc áp dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động kinh doanh ngân hàng là một tất yếu khách quan trong điều kiện phát triển khoa học công nghệ, kinh tế với sự hội nhập khu vực và thế giới. Hiện nay mặc dù mô hình giao dịch một cửa tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy đã đạt được những kết quả nhất định. Mô hình kế toán giao dịch một cửa mang lại nhiều tiện ích và lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Tuy nhiên trên thực tế vẫn còn những hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của mô hình. Qua quá trình thực tập tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy em đã mạnh dạn đưa ra một số giải pháp và kiến nghị với mong muốn được đóng góp một phần nhỏ trong việc hoàn thiện mô hình giao dịch tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy.

Tuy nhiên do thời gian nghiên cứu và khảo sát thực tế tại Chi nhánh còn hạn chế, kinh nghiệm chưa sâu nên không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy em rất mong nhận được sự chỉ bảo góp ý của thầy cô giáo cũng như tập thể cán bộ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy để bài khóa luận được hoàn thiện hơn và có ý nghĩa thực tiễn góp phần hoàn thiện mô hình giao dịch một cửa.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Đào Thị Hồng Ngọc

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đặng Ngọc Viễn, *Từ điển Kinh tế học*, Nhà xuất bản Thanh Niên, Hà Nội.
2. Hội đồng thành viên Agribank (năm 2014), *Quy định tổ chức giao dịch với khách hàng trong hệ thống Agribank*.
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (năm 2001), *Luật Ngân hàng và luật các tổ chức tín dụng*, Nhà xuất bản Thống kê, năm 2001.
4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, *Tạp chí Ngân hàng*, số 1 + 2 năm 2009
5. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (năm 2011- năm 2013), *Báo cáo chuyên đề các năm 2011 - 2013*.
6. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Cầu Giấy (năm 2010- năm 2013), *Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2011 - 2013*.
7. Nghị định số 39/2014/NĐ-CP của Chính phủ (năm 2014), *Hoạt động của công ty tài chính và công ty cho thuê tài chính*.
8. Nghị định số 49/NĐ-CP của Chính Phủ (năm 2000), *Tổ chức và hoạt động của ngân hàng thương mại*.
9. Nguyễn Văn Triện, Kim Ngọc, Ngọc Trinh, *Từ điển thuật ngữ kinh tế thị trường hiện đại*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
10. Phó giáo sư tiến sĩ Nguyễn Minh Kiều, *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*.
11. Quyết định số 1498/2005/QĐ-NHNN của Ngân hàng Nhà nước (năm 2005), *Quy chế giao dịch một cửa áp dụng cho các giao dịch thu chi tiền mặt, thanh toán chuyển tiền và một số giao dịch khác*.
12. Một số trang web như:
<http://agribank.com.vn/default.aspx>
<http://www.mof.gov.vn/>