

Dịch vụ xuất nhập khẩu trọn gói dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ Việt Nam

VÕ THỊ HOÀNG NHI & NGUYỄN THỊ HỒNG

Học viện ngân hàng – Phân viện Phú Yên

Cùng với xu thế hội nhập, các quan hệ thương mại và đầu tư quốc tế ngày càng phát triển và các ngân hàng thương mại (NHTM) đóng vai trò như là cầu nối cho hoạt động này thông qua việc phát triển và mở rộng thị phần thanh toán xuất nhập khẩu (XNK) sẽ giúp cho các NHTM có thêm khách hàng, tăng thu nhập. Nếu hoạt động này triển khai hiệu quả sẽ giúp cho các doanh nghiệp, tổ chức trong nền kinh tế mở rộng các quan hệ kinh tế quốc tế, đồng thời giúp các NHTM trong nước quảng bá thương hiệu trong cộng đồng tài chính ngân hàng quốc tế. Tuy nhiên hiện nay, phần lớn các doanh nghiệp tại Việt Nam chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), hạn chế về khả năng tài chính, hiểu biết về lập quán thương mại quốc tế chưa thấu đáo cũng như thiếu thông tin về ngành hàng, thị trường và đối tác nước ngoài. Chính vì vậy, việc xây dựng mô hình xuất nhập khẩu trọn gói dành cho SMEs nhằm làm đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ tại ngân hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu (XNK) là rất cần thiết.

Dịch vụ “XNK trọn gói” là việc cung cấp cho các doanh nghiệp XNK dịch vụ thanh toán và các dịch vụ khác liên quan đến việc thực hiện một lô hàng xuất/nhập khẩu theo hợp đồng ngoại thương. Đó sẽ là sự kết hợp của ba sản phẩm dịch vụ khác nhau: dịch vụ vận tải hàng hoá, dịch vụ bảo hiểm hàng hóa và dịch vụ thanh toán của ngân hàng. Ba dịch vụ này tuy là những sản phẩm riêng lẻ hoạt động ở những lĩnh vực khác nhau nhưng có cùng chung vai trò là phục vụ hoạt động XNK của doanh nghiệp.

1. Sự cần thiết phải xây dựng dịch vụ XNK trọn gói dành cho SMEs tại các NHTM

Những khó khăn về hoạt động XNK của SMEs

– Một là, tình hình tài chính và khả năng tiếp cận vốn ngân hàng của SMEs

Hiện nay đa số các SMEs tại Việt Nam có quy mô vốn nhỏ nên thường gặp khó khăn trong việc nâng cao năng lực tài chính để mở rộng sản xuất, đầu tư đổi mới công nghệ, mở rộng thị trường và nâng cao khả năng tiếp cận thông tin về đối tác nước ngoài.... Mặt khác do hạn

chế về vốn, giá trị tài sản đảm bảo thấp đã làm hạn chế khả năng tiếp cận nguồn vốn vay từ ngân hàng. Đây là một trong những rào cản làm hạn chế hoạt động XNK của doanh nghiệp vào thị trường quốc tế trong quá trình hội nhập do chưa tận dụng được tiềm năng lớn về thị trường XNK.

– Hai là, tính chất phức tạp của thủ tục hải quan

Hiện nay với sự phát triển của kinh tế đất nước, hoạt động XNK ngày càng tăng mạnh, nhu cầu của doanh nghiệp là làm sao phải thông quan nhanh hàng hóa. Muốn vậy, SMEs

phải am hiểu về luật hải quan, các nghị định quy định trong luật hải quan cũng như am hiểu thủ tục hải quan đối với từng mặt hàng, nếu như kê khai sai thì doanh nghiệp sẽ bị chậm hàng hóa do bị giữ lại để kiểm tra, kiểm soát và đi kiểm định lại hàng. Như thế sẽ ảnh hưởng đến thời gian giao nhận hàng của doanh nghiệp và tốn kém chi phí về kiểm định hàng hóa. Ngoài tính chất phức tạp của thủ tục khai báo hải quan, các SMEs còn gặp khó khăn do sự phức tạp của việc áp mã tính thuế suất thuế XNK.

Với sự phức tạp của thủ tục hải quan, kê khai thuế, và với nguồn kiến thức sơ khai khi mới tham gia hoạt động XNK cũng như thiếu kinh nghiệm nên các SMEs chưa đủ khả năng đầu tư chuyên sâu vào việc tìm hiểu khâu thông quan hàng hóa. Tuy đây là một bước nhỏ trong tiến trình thực hiện hợp đồng nhưng nếu thủ tục chậm trễ, gây mất quá nhiều thời gian cho thủ tục sẽ làm ảnh hưởng đến thời hạn hợp đồng và tốn kém nhiều chi phí về thuê kho bãi, trả lãi ngân hàng... cho doanh nghiệp.

Như vậy, SMEs không thể nào tự mình thực hiện thủ tục hải quan mà không tránh khỏi sai sót, thông quan nhanh chóng mà không có một tổ chức chuyên nghiệp tư vấn hoặc làm hộ cho doanh nghiệp. Trong trường hợp này, nếu doanh nghiệp đến với ngân hàng thì ngân hàng có thể tư vấn cho khách hàng hoặc có thể nhờ một tổ chức giao nhận thực hiện thủ tục thông quan cho khách hàng nhanh chóng. Đây là một trong những thuận lợi cho khách hàng khi quan hệ giao dịch với ngân hàng.

– Ba là, về bảo hiểm hàng hóa XNK.

Bảo hiểm hàng hóa XNK có vai trò quan trọng không chỉ trong việc bù đắp những thiệt hại, mất mát cho các doanh nghiệp mà còn góp phần bổ sung vào ngân sách nhà nước bằng chính lợi nhuận từ kinh doanh bảo hiểm. Tuy nhiên hiện nay, phần lớn các doanh nghiệp Việt Nam nói chung và doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên nói riêng chưa hiểu biết nhiều về thị trường bảo hiểm, các công ty bảo hiểm có uy tín, không nắm rõ về những sản phẩm bảo hiểm, các điều kiện về bảo hiểm cũng như cách thức tính mức phí bảo hiểm. Ngoài ra, khi có rủi ro xảy ra thì thủ tục xử lý khá phức tạp trong khi năng lực hiểu biết của các SMEs yếu nên không nắm bắt thông tin kịp thời.

Như vậy, với những hạn chế trong việc tìm hiểu về bảo hiểm hàng hóa, các doanh nghiệp nước ta đã bỏ lỡ thị trường này cho các doanh nghiệp nước ngoài. Để giải quyết vấn đề này, các ngân hàng đã thành lập ban tư vấn riêng cho khách hàng hoặc thay mặt cho khách hàng liên hệ với những công ty bảo hiểm lớn có uy tín với mức phí cạnh tranh trên thị trường. Ngân hàng sẽ giúp cho doanh nghiệp thấy được lợi ích của việc dành quyền mua bảo hiểm và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên trường quốc tế.



– Bốn là, về vận tải hàng hóa

Nói về nghiệp vụ ngoại thương thì chuyên chở hàng hóa XNK là một hoạt động gắn chặt với việc thực hiện hợp đồng mua bán ngoại thương, là một bước rất quan trọng để thực hiện nghĩa vụ giao hàng nhằm chuyển giao quyền sở hữu đối tượng của hợp đồng từ người bán sang người mua. Người ta có thể sử dụng nhiều phương tiện và áp dụng nhiều phương thức vận tải khác nhau trong chuyên chở hàng hóa XNK như: vận tải đường biển, vận tải đường sắt, vận tải hàng không, vận tải đường bộ... trong đó phải kể đến phương thức vận tải đường biển chiếm khoảng 85% tổng khối lượng hàng hóa mua bán trên thế giới và 95% tổng khối lượng hàng hóa mua bán ở Việt Nam. Trong quá trình thúc đẩy tự do thương mại trên phạm vi toàn cầu, thì dịch vụ vận tải đóng vai trò vô cùng quan



trọng đối với thương mại hàng hóa quốc tế với nguyên tắc vận tải càng nhanh với chi phí càng thấp thì hiệu quả của thương mại quốc tế càng cao.

Tuy nhiên hiện nay, các doanh nghiệp trong nước vẫn gặp nhiều khó khăn trong việc lựa chọn và thuê loại hình vận tải. Nguyên nhân của tình trạng này là do: (1) Những thủ tục phức tạp trong việc thuê vận tải, chẳng hạn như tìm hiểu các phương thức vận chuyển theo Incoterms hay phải am hiểu luật hàng hải, thiết lập các chứng từ vận tải.... (2) Mức phí vận tải trên thị trường chưa ổn định, lên xuống thất thường, chưa quy định mức phí cụ thể cho từng loại hàng nên doanh nghiệp không thể tự tính phí cho mình. (3) Lợi ích của việc dành “quyền vận tải”. Trước hết là cho phép sử dụng một cách tốt nhất lực lượng tàu buôn trong nước, thực hiện được thông lệ quốc tế và đây cũng coi

như quốc sách của quốc gia. Nếu trong hợp đồng mua bán ngoại thương không có quy định thời hạn giao hàng một cách chính xác, thì bên nào dành quyền vận tải sẽ dành được thế chủ động trong tổ chức chuyên chở và giao nhận. Và doanh nghiệp sẽ bị ép giá quá cao mà điều kiện thuê tàu sẽ không chặt chẽ nếu như doanh nghiệp đó ít có hiểu biết về vận tải trong và ngoài nước.

– *Năm là*, thu thập thông tin về ngành hàng kinh doanh, thị trường và đối tác ở nước ngoài

Các doanh nghiệp Việt Nam phần lớn gặp khó khăn trong việc tìm kiếm thị trường XNK và các đối tác nước ngoài do nguồn cung cấp thông tin còn hạn chế. Họ chủ yếu tìm kiếm thông tin qua Internet, báo chí... còn thông tin từ hội chợ, triển lãm thương mại, Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam... lại rất hạn chế. Các doanh nghiệp chưa đủ khả năng để mở

văn phòng đại diện, chi nhánh ở nước ngoài do hạn chế về năng lực tài chính và nguồn nhân lực mà chủ yếu tìm kiếm đối tác thông qua các tổ chức xúc tiến thương mại nước ngoài tại Việt Nam. Chi phí để tìm hiểu thị trường nước ngoài cao nên không phải doanh nghiệp nào cũng có điều kiện. Chính vì vậy, giải pháp tốt nhất là thông qua tư vấn của các tổ chức chuyên nghiệp nhằm hỗ trợ các doanh nghiệp trong nước thông tin về thị trường và đối tác nước ngoài,

giúp doanh nghiệp tìm kiếm khách hàng, nắm bắt kịp thời nhu cầu thị trường để từng bước thâm nhập thị trường nước ngoài, đồng thời cung cấp thông tin về nhà xuất khẩu nước ngoài cho nhà nhập khẩu trong nước để tránh tình trạng bị lừa đảo trong kinh doanh.

Lợi ích của việc sử dụng dịch vụ XNK trọn gói

Sản phẩm dịch vụ XNK trọn gói của ngân hàng mang lại khá nhiều tiện ích không những cho khách hàng mà còn đối với bản thân các chi nhánh ngân hàng. Đối với khách hàng: sẽ tiết kiệm được thời gian, chi phí và nhân công do không cần bộ phận chuyên trách làm công việc này, nhất là trong điều kiện các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh Phú Yên chủ yếu là doanh nghiệp vừa và nhỏ, chưa nắm rõ hết tính phức tạp của thủ tục hải quan, hiểu biết về các sản phẩm bảo hiểm, thị trường bảo

hiểm, thủ tục phức tạp trong việc thuê tàu.... Ngoài ra trong “cả gói” dịch vụ, khách hàng có thể tùy chọn một phần hay toàn bộ. Riêng đối với các chi nhánh NHTM, dịch vụ “XNK trọn gói” sẽ đa dạng hóa các sản phẩm tài trợ thương mại, góp phần hơn nữa nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, nắm rõ thông tin về khách hàng, từ đó thiết lập mối quan hệ thân thiết với nhiều khách hàng sẽ thúc đẩy nhiều khách hàng đến với ngân hàng, làm tăng lợi nhuận từ hoạt động thanh toán XNK.

2. Nội dung gói dịch vụ XNK của ngân hàng

Mô hình dịch vụ XNK trọn gói dành cho SMEs được xây dựng dựa trên nhu cầu của doanh nghiệp từ khi doanh nghiệp có ý định đến khi có khả năng tham gia vào hoạt động XNK. Gói dịch vụ này bao gồm nhiều sản phẩm dịch vụ riêng lẻ kết hợp lại với nhau tạo nên mối quan hệ của chúng trong tiến trình XNK. Trong gói dịch vụ này, các chi

nhánh ngân hàng thực hiện vai trò đầu mối phối hợp với các đơn vị có chức năng để thực hiện dịch vụ thanh toán và các dịch vụ liên quan cho doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng dịch vụ XNK trọn gói. Nội dung gói dịch vụ bao gồm: hỗ trợ thông tin đầu vào, thông tin thị trường hàng hóa XNK; Tư vấn hợp đồng ngoại thương; Cung cấp dịch vụ tài chính ngân hàng; dịch vụ vận tải hàng hóa; dịch vụ kê khai hải quan, kê khai thuế; dịch vụ bảo hiểm hàng hóa.

Đối với hàng hóa nhập khẩu khách hàng sẽ được hỗ trợ các dịch vụ như: làm thủ tục kê khai hải quan, kê khai thuế nhập khẩu tại cửa khẩu, kiểm định hàng hóa tại bến cảng; bốc xếp hàng lên phương tiện vận chuyển phù hợp để vận chuyển đến kho theo yêu cầu của khách hàng; cho thuê kho, lưu kho/bãi hàng hóa; thay mặt khách hàng mua bảo hiểm vận chuyển hàng hóa nội địa, quốc tế....

Về hàng hóa xuất khẩu, khách hàng được cung ứng các

dịch vụ: thanh toán hàng xuất khẩu, gom hàng, vận chuyển, tập kết hàng hóa đến cảng/địa điểm theo yêu cầu; Tổ chức thực hiện việc kiểm tra, giám định hàng hoá, thực hiện các thủ tục hải quan, thuế để xuất khẩu hàng hóa, bốc xếp hàng hóa lên phương tiện vận chuyển, sử dụng phương tiện vận chuyển hàng hóa phù hợp để chở hàng đến nước nhập khẩu, thông báo cho người nhận hàng tại nước nhập khẩu khi hàng đến nơi, giao hàng hóa cho người nhận hàng, thay mặt khách hàng mua bảo hiểm vận chuyển hàng hóa nội địa, quốc tế.... Khi sử dụng dịch vụ, khách hàng cần cung cấp cho ngân hàng các thông tin chi tiết đến lô hàng đã xuất khẩu, bản gốc và toàn bộ bản tu chỉnh (nếu có) hoặc bản chính hợp đồng ngoại thương, cùng kết quả giám định (nếu có) của hàng hóa xuất khẩu theo yêu cầu của L/C hay hợp đồng ngoại thương.

3. Giải pháp nhằm triển khai thành công mô hình dịch

TẠP CHÍ **Công nghệ
ngân hàng**

PHIẾU ĐẶT BÁO DÀI HẠN

To: Tạp chí **Công nghệ ngân hàng**
36 Tôn Thất Đạm, Phường Nguyễn Thái Bình,
Quận 1, TP. Hồ Chí Minh

70C 1207 - 0145G

Bạn đọc không cần
dán tem



vụ XNK trọn gói dành cho doanh nghiệp vừa và nhỏ tại các NHTM Việt Nam

Tăng cường năng lực tài chính cho NHTM

Nâng cao năng lực tài chính của các NHTM Việt Nam nói chung và chi nhánh NHTM tỉnh Phú Yên nói riêng là một giải pháp tiên quyết để các ngân hàng có thể đầu tư vào công nghệ, con người... nhằm đa dạng hóa, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ ngân hàng trong bối cảnh hội nhập. Việc đầu tư vào công nghệ, đặc biệt là công nghệ hiện đại, an toàn cho ngân hàng và khách hàng thường có chi phí rất cao, không phải ngân hàng nào cũng có tiềm lực tài chính để đầu tư. Ngoài ra, các ngân hàng cũng không thể đầu tư quá nhiều cho tài sản cố định do những quy định về tỉ lệ đầu tư cho tài sản cố định so với vốn tự có. Vì vậy, tiếp tục nâng cao năng lực tài chính, nâng cao vốn điều lệ là điều kiện tiên quyết để các ngân hàng có thể phát triển sản phẩm dịch vụ cung

ứng ra thị trường, đặc biệt trong điều kiện cạnh tranh và hội nhập trong lĩnh vực ngân hàng đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay. Các NHTM có thể nâng cao năng lực tài chính bằng cách tăng cường vốn tự có, thu hút các nguồn vốn đầu tư nước ngoài, tăng cường các nguồn vốn huy động với chi phí rẻ trong dân cư, xây dựng các định chế quản lý tài sản nợ, tài sản có, quản lý vốn, quản lý rủi ro, hệ thống thông tin quản lý theo đúng thông lệ quốc tế. Hiện nay các NHTM Việt Nam có xu hướng hợp tác với các tổ chức ngân hàng nước ngoài dưới hình thức bán bớt cổ phần cho các ngân hàng nước ngoài như NHTMCP Sacombank hợp tác với ngân hàng ANZ, Eximbank hợp tác với Sumironomitsui của Nhật Bản, Techcombank hợp tác với HSBC của Anh....

Đa dạng hóa sản phẩm cho dịch vụ XNK trọn gói tại ngân hàng

Để phát triển dịch vụ XNK trọn gói, các chi nhánh ngân hàng

cần đa dạng hóa các sản phẩm trong gói sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Việc đa dạng hóa các sản phẩm cần tập trung theo hướng:

– Đa dạng hóa các phương thức thanh toán và hình thức tài trợ XNK: là một trong những giải pháp thiết thực không chỉ để mở rộng và phát triển dịch vụ thanh toán XNK mà còn là giải pháp nhằm hạn chế rủi ro thanh toán XNK nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, các chi nhánh ngân hàng cần mạnh dạn triển khai một số nghiệp vụ thanh toán XNK chưa được áp dụng phổ biến tại các chi nhánh bên cạnh việc mở rộng và nâng cao chất lượng của các nghiệp vụ hiện có như cần phải mở rộng và nâng cao chất lượng thanh toán chuyển tiền; phổ biến và khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ nhờ thu trơn đối với những khách hàng là doanh nghiệp đã có quan hệ làm ăn lâu dài với đối tác nước ngoài, đa dạng hóa các loại L/C đặc biệt để tài trợ XNK như: L/C điều khoản

TẠP CHÍ Công nghệ ngân hàng

Tôi đồng ý đặt mua Tạp chí Công nghệ Ngân hàng

- | | | |
|--|------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> 6 kỳ (có số Xuân) | (95.000đ) | X cuốn/kỳ |
| <input type="checkbox"/> 6 kỳ (không có số Xuân) | (90.000đ) | X cuốn/kỳ |
| <input type="checkbox"/> 12 kỳ | (185.000đ) | X cuốn/kỳ |

Từ tháng:/200..... đến tháng:/200.....

PHÁT HÀNH MỖI THÁNG 1 KỶ
(Từ tháng 9/2007)

Họ tên :.....
 Chức vụ :.....
 Công ty :.....
 Địa chỉ :.....
 Điện thoại :.....
 Email :.....

Ngày tháng..... năm 200.....

HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ:

- Cách 1:** Đăng ký trực tiếp tại tòa soạn.
Cách 2: Bạn đọc điền đầy đủ thông tin vào phiếu đặt báo và gửi đến tòa soạn.
 Tiền đăng ký vui lòng gửi đến tòa soạn qua:
 - Đường bưu điện (dịch vụ chuyển tiền tại các bưu cục).
 - Chuyển khoản.
 CTK: Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh
 STK: 102010000080992
 NH: Sở giao dịch II Ngân hàng Công thương TP.HCM
Cách 3: Đăng ký tại các bưu cục

đỏ (Red Clause Credit), L/C dự phòng (Standby Credit), L/C giáp lưng (Back to Back Credit); L/C chuyển nhượng (Transferable Credit)... Bên cạnh đó cần đa dạng hóa các hình thức tài trợ ngoại thương như đa dạng hóa các hình thức tín dụng XNK, phát triển dịch vụ bảo lãnh, triển khai nghiệp vụ bao thanh toán cho khách hàng, phát triển dịch vụ tư vấn cho doanh nghiệp XNK.

– Đa dạng hóa các công cụ ngoại hối phái sinh: tháng 12/2004 với quy định mới về ngoại hối, NHNN đã chính thức cho phép tất cả các NHTM được phép kinh doanh ngoại tệ, chính thức thực hiện quyền lựa chọn tiền tệ – Option. NHNN còn ban hành thông tư hướng dẫn cụ thể về quản lý ngoại hối góp vốn, mở rộng quyền giao dịch ngoại tệ, những quy định về kiểm soát thông thoáng hơn. Đây là điều kiện thuận lợi cho ngân hàng đa dạng hóa các công cụ ngoại hối phái sinh tại ngân hàng mình, góp phần triển khai dịch vụ XNK trọn gói hiệu quả hơn.

– Phát triển các dịch vụ tài chính phi ngân hàng khác: phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng gắn kết với dịch vụ tài chính phi ngân hàng như: kinh doanh bảo hiểm, kinh doanh chứng khoán – môi giới, bảo lãnh phát hành, quản lý danh mục đầu tư... sẽ hình thành nên hệ thống dịch vụ ngân hàng trọn gói, đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội về dịch vụ tài chính, khuyến khích các tổ chức, cá nhân tiết kiệm và đầu tư có hiệu quả các tài sản tiết kiệm trên cơ sở mở rộng quyền tiếp cận dịch vụ tài chính, ngân hàng và cơ hội kinh doanh.

Một danh mục sản phẩm đa dạng và đầy đủ chẳng những giúp giữ chân khách hàng không đi sang các ngân hàng khác mà còn là công cụ để thu hút thêm khách hàng mới, đặc biệt là những doanh nghiệp XNK lớn và có nhu cầu tài chính đa dạng.

Xây dựng và nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên phòng “XNK trọn gói”

Dịch vụ XNK trọn gói liên quan đến nhiều mảng nghiệp vụ khác nhau, vì vậy để triển khai có hiệu quả mô hình dịch vụ này, đòi hỏi các chi nhánh ngân hàng cần xây dựng được đội ngũ nhân viên đủ năng lực, trình độ chuyên môn, am hiểu nghiệp vụ trực tiếp phụ trách gói dịch vụ XNK. Cụ thể các chi nhánh ngân hàng nên thành lập phòng XNK trọn gói và các nhân viên trong phòng nên chia thành các tiểu ban phụ trách các phần hành công việc khác nhau liên quan đến gói dịch vụ. Chẳng hạn như bộ phận nhân viên chuyên tư vấn, cung cấp thông tin cũng như thẩm định khách hàng; bộ phận nhân viên phụ trách việc tìm hiểu, liên hệ với các công ty bảo hiểm và tổ chức giao nhận; bộ phận còn lại sẽ làm dịch vụ thanh toán cho khách hàng và liên hệ với các phòng ban khác có liên quan trong ngân hàng. Tuy chia thành nhiều bộ phận làm những công việc riêng biệt nhưng tất cả



các nhân viên trong phòng “XNK trọn gói” đều phải am hiểu về những sản phẩm của gói dịch vụ tại ngân hàng mình để có thể bất cứ ai cũng có thể tư vấn cho khách hàng khi cần thiết.

Bên cạnh đó để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, các chi nhánh ngân hàng cần tiến hành rà soát, sắp xếp lại cán bộ, nhất là những cán bộ làm công tác thanh toán XNK. Có kế hoạch đào tạo bồi dưỡng các nghiệp vụ về XNK, thanh toán quốc tế và luật pháp, thông lệ quốc tế đối với những cán bộ làm công tác tín dụng và thanh toán quốc tế, xây dựng quy trình tuyển dụng chặt chẽ, bảo đảm tuyển được những cán bộ có trình độ năng lực, đạo đức nghề nghiệp cho chi nhánh, đáp ứng yêu cầu hội nhập. Có chính sách đãi ngộ hợp lý đối với cán bộ có trình độ và năng lực chuyên môn tốt, tránh tình trạng “chảy máu chất xám” tại

chỗ. Đi đôi với việc đào tạo cán bộ, thường xuyên tổ chức các đợt kiểm tra, sát hạch trình độ của cán bộ, đặc biệt là trình độ của cán bộ làm công tác XNK trọn gói.

Tiến hành công tác marketing gói dịch vụ

Thông thường khi nghiên cứu dòng sản phẩm mới, người ta thường đưa ra chiến lược giá và xây dựng chính sách khách hàng và chính sách tiếp thị hợp lý để quảng bá các sản phẩm dịch vụ mới mà ngân hàng cung ứng. Đây là điều rất quan trọng để khách hàng có thể biết đến và đón nhận sản phẩm mới. Sản phẩm XNK trọn gói cũng vậy, các chi nhánh ngân hàng cũng cần cử cán bộ phòng “XNK trọn gói” đến tận các doanh nghiệp XNK trên địa bàn kết hợp với việc đẩy mạnh tuyên truyền, quảng cáo rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí, đài, truyền hình để giới thiệu về những tiện ích và giá cả của dịch vụ XNK trọn gói và tìm hiểu nhu cầu của doanh nghiệp về gói dịch vụ này. Mặt khác, các chi nhánh ngân hàng cũng cần có những chính sách ưu đãi đối với những khách hàng sử dụng dịch vụ đầu tiên, khách hàng có doanh số lớn hay khách hàng lâu năm. Bên cạnh đó, các chi nhánh ngân hàng cần phải tăng cường và nâng cao chất lượng hoạt động chăm sóc, khuyến mãi và hậu mãi cho khách hàng, giữ gìn phong cách phục vụ tận tình, thái độ giao tiếp văn minh, lịch sự để thông qua đó giữ chân được khách hàng truyền thống và thu hút thêm khách hàng mới.

Mở rộng mối quan hệ hợp tác giữa ngân hàng với

các tổ chức có liên quan

Hiện nay, hoạt động giữa các ngân hàng, công ty vận tải và công ty bảo hiểm vẫn còn hoạt động riêng lẻ, “ai lo phận nấy” dường như ít có mối quan hệ, liên kết lại với nhau để cùng phát triển. Gói dịch vụ XNK ra đời là sự kết hợp giữa ba dịch vụ riêng lẻ, đó là: dịch vụ ngân hàng, dịch vụ vận tải và dịch vụ bảo hiểm. Tuy là ba dịch vụ riêng lẻ nhưng tất cả đều góp phần hỗ trợ hoạt động XNK của doanh nghiệp. Chính vì vậy, để triển khai thành công gói dịch vụ XNK, các ngân hàng cần tăng cường mối quan hệ hợp tác với các tổ chức giao nhận và công ty bảo hiểm lớn nhỏ trong nước cũng như nước ngoài, tạo mối quan hệ lâu dài để cùng phát triển và đưa hoạt động XNK của Việt Nam nói chung và của Phú Yên nói riêng ngày càng tăng trưởng.

Hoàn thiện các chương trình ứng dụng công nghệ ngân hàng trong thanh toán XNK và nghiên cứu và xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin khách hàng tại các chi nhánh ngân hàng

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, công nghệ thông tin đang được các ngân hàng sử dụng như một thứ vũ khí lợi hại, tạo nên lợi thế cạnh



tranh khi cung ứng cho khách hàng những dịch vụ mới mang tính khác biệt cao và rất khó bắt chước. Thời gian qua, hệ thống các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Yên cũng đã có nhiều cố gắng nhằm hiện đại hóa công nghệ thanh toán của mình. Tuy nhiên trong thời gian sắp tới, để nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng nói chung và dịch vụ XNK trọn gói nói riêng, các chi nhánh NHTM cần phải đầu tư phát triển công nghệ phù hợp với điều kiện thực tế của các chi nhánh và đủ sức cạnh tranh. Sử dụng công nghệ mới nhằm khai thác triệt để những đòi hỏi ngày càng cao của khách hàng về sản phẩm dịch vụ theo hướng:

– Tiếp tục thực hiện chuyển đổi và sử dụng chương trình World Bank trong thanh toán XNK được thông suốt.



thực thi có hiệu quả.

Để dịch vụ XNK trọn gói thực hiện có hiệu quả, mang tính khả thi thì cần có những chính sách từ phía NHNN và các bộ ngành phối hợp lại với nhau. Cụ thể:

– NHNN cần phối hợp với Bộ tài chính đưa ra những chính sách kết hợp giữa ba lĩnh vực ngân hàng, bảo hiểm và vận tải. Các chính sách này đưa ra nhằm tạo điều kiện cho hoạt động XNK thuận lợi hơn đồng thời tác động, khuyến khích các tổ

– Mở rộng việc kết nối thanh toán điện tử qua mạng vi tính đối với khách hàng lớn, phát triển các dịch vụ Phone Banking, Internet Banking... phát triển máy in sổ tiết kiệm, tiền gửi, từng bước áp dụng hình thức gửi một nơi, lấy nhiều nơi, quản lý mua sắm bằng công nghệ tin học hiện đại

– Việc triển khai dự án hiện đại hoá ngân hàng tại chi nhánh cần đồng bộ với nâng cao an ninh mạng. Điều này là rất cần thiết với quá trình triển khai cả dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

– Xây dựng được một hệ thống cơ sở dữ liệu về khách hàng, bao gồm cả khách hàng hiện có và khách hàng triển vọng có thể tiếp cận và tác động được để phục vụ cho mục đích marketing.

4. Một số kiến nghị nhằm hỗ trợ các giải pháp

chức tài chính-ngân hàng, vận tải, bảo hiểm trong việc bắt tay hợp tác với nhau cùng phát triển và góp phần cho hoạt động XNK của quốc gia ngày càng tăng trưởng mạnh.

– Phối hợp với Bộ giao thông vận tải (Cục hàng hải, hàng không) và cơ quan hải quan để nâng cấp hệ thống giao thông cũng như đơn giản hóa trong vấn đề thủ tục thông quan nhằm tạo điều kiện thuận lợi để triển khai có hiệu quả dịch vụ XNK trọn gói của các hệ thống ngân hàng.

– Sớm nghiên cứu, soạn thảo và áp dụng hệ thống luật lệ, tạo môi trường pháp lý hoàn chỉnh cho hoạt động TTXNK của ngân hàng cũng như hoạt động bảo hiểm và vận tải hoạt động hiệu quả.

Triết lý cơ bản của giải pháp gói dịch vụ là việc giảm

chi phí của dịch vụ thông qua việc kết hợp các loại hình dịch vụ cụ thể cho các SMEs thành một giải pháp hay dịch vụ “trọn gói”. Chi phí cho cả “gói” dịch vụ do vậy sẽ thấp hơn tổng chi phí của từng dịch vụ cộng lại và cũng tạo điều kiện thuận lợi hơn cho các SMEs trong việc tiếp cận và sử dụng. Gói dịch vụ XNK sẽ là một giải pháp được nhiều ngân hàng Việt Nam lựa chọn và thông qua việc cung cấp các “gói” dịch vụ như trên sẽ giúp ngân hàng quản lý rủi ro tốt hơn cũng như tiến hành các hoạt động hỗ trợ cho doanh nghiệp một cách kịp thời khi cần thiết. Gói dịch vụ nói chung và dịch vụ XNK nói riêng chuyên cho SMEs với chi phí cạnh tranh sẽ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp này tiết kiệm thời gian và chi phí khi sử dụng dịch vụ. Chính vì vậy, để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Yên nên đưa ra thị trường dịch vụ “ xuất nhập khẩu trọn gói”■

Tài liệu tham khảo

- *Giáo trình kỹ thuật nghiệp vụ ngoại thương của PGS. TS Đồn Thị Hồng Vâm, Nhà xuất bản lao động – Xã hội năm 2007*
- *Thanh toán quốc tế về tài trợ ngoại thương của PGS.TS Nguyễn Văn Tiến, nhà xuất bản Thống Kê năm 2007*
- *Bố cáo hoạt động kinh doanh ngoại hối về TTQT của các chi nhánh NHTM trên địa bàn tỉnh Phú Yên.*
- *Tạp chí ngân hàng, tháng 03/2008.*
- *Tạp chí khoa học và đào tạo ngân hàng 03/2007.*
- *Tạp chí tài chính, tháng 04/2007.*
- *www.sbv.gov.vn và một số trang web khác.*