

**The Saigon International  
University**



**Khóa luận**  
tốt nghiệp

Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

**Thành phố Hồ Chí Minh - 2023**

---

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

*Ngành*  
Kinh tế đối ngoại

*Đề tài*

Những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội chi nhánh Tân Phú

*Giảng viên hướng dẫn*  
Thạc sỹ Bùi Nguyên Khánh

*Sinh viên*  
Phan Thúy Thanh  
MSSV: 64011901632



**The Saigon  
International  
University**

**Lewis Campus**

Email: [admission@siu.edu.vn](mailto:admission@siu.edu.vn)  
Website: [www.siu.edu.vn](http://www.siu.edu.vn)

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đề tài khóa luận “những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội chi nhánh Tân Phú” là công trình nghiên cứu riêng của tôi, được thực hiện một cách công khai dưới sự hướng dẫn và giúp đỡ nhiệt tình từ giảng viên Thạc sỹ Bùi Nguyên Khánh tại Trường Đại học Quốc tế Sài Gòn ( SIU).

Tất cả số liệu, thông tin trong bài nghiên cứu đều trung thực, được cung cấp từ cơ quan trực tiếp tiếp nhận thực tập, không có bất kỳ sự sao chép số liệu nghiên cứu nào từ những công trình nghiên cứu tương tự. Nếu phát hiện có sự sao chép hoặc sai lệch thông tin trong bài nghiên cứu, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm.

TP.HCM, ngày 05 tháng 07 năm 2023

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian thực tập và hoàn thành đề tài khóa luận “những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội chi nhánh Tân Phú”, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ nhiệt tình của Ban Giám đốc và chị Đinh Thị Minh Trang – Giám đốc Quan hệ khách hàng tại chi nhánh Tân Phú, được cung cấp nhiều thông tin quý báu và tạo điều kiện tốt nhất cho em trong quá trình thực tập, giúp em hoàn thiện hơn kiến thức của mình đã học và hoàn thành báo cáo thực tập này một cách trọn vẹn. Em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo trường Đại học Quốc tế Sài Gòn đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Tân Phú, giúp em được tiếp xúc và làm việc trong môi trường thực tế, chuyên nghiệp. Cũng như tất cả các Thầy Cô Giảng viên Đại học Quốc tế Sài Gòn đã truyền đạt kiến thức và giúp đỡ em tận tình trong thời gian học tập. Em xin được gửi lời cảm ơn đặc biệt đến thầy Bùi Nguyên Khánh đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ cho em nghiên cứu và hoàn thành bài báo cáo thực tập này.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn tới gia đình, bạn bè và những người luôn bên em, giúp đỡ em về mặt vật chất cũng như tinh thần trong suốt quá trình học tập và thực tập tốt nghiệp.

Vì kiến thức bản thân còn hạn chế, trong quá trình thực tập, hoàn thiện chuyên đề này em không tránh khỏi sai sót, kính mong nhận được những ý kiến đóng góp từ thầy cô cũng như quý ban lãnh đạo tại chi nhánh.

Em xin kính chúc các thầy cô khoa Kinh tế - Luật ngân hàng trường Đại học Quốc tế Sài Gòn lời chúc sức khỏe và luôn thành công trong công tác giảng dạy của mình.

Kính chúc ban lãnh đạo, các cô chú và các anh chị tại chi nhánh Tân Phú có nhiều sức khỏe, đạt được nhiều thành công trong công việc và gắng bó tận tâm với ngành ngân hàng.

Em xin chân thành cảm ơn.

Phan Thúy Thanh



# MỤC LỤC

|  |    |
|--|----|
| LỜI MỞ ĐẦU .....   | 1  |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN .....  | 14 |
| 1.1 Khái niệm về thị trường hối đoái, đặc điểm và đối tượng tham gia.....  | 14 |
| 1.2 Khái niệm về ngoại tệ.....   | 15 |
| 1.3 Khái niệm về thị trường ngoại tệ.....  | 15 |
| 1.4 Khái niệm về hoạt động kinh doanh ngoại tệ.....  | 15 |
| 1.5 Những tiêu chí dùng để đánh giá sự phát triển kinh doanh ngoại tệ của một NHTM.....  | 17 |
| 1.6 Những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ.....  | 18 |
| CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGOẠI TỆ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH TÂN PHÚ..... | 22 |
| 2.1 Giới thiệu tổng quát về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội.....   | 22 |
| 2.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội chi nhánh Tân Phú.....  | 25 |
| 2.3 Bộ máy tổ chức, nhiệm vụ chức năng của các phòng ban tại NHTM cổ phần Quân đội CN Tân Phú.....   | 26 |
| 2.4 Tình hình nhân sự tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội chi nhánh Tân Phú.....   | 30 |
| 2.5 Địa bàn kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội chi nhánh Tân Phú.....  | 30 |
| 2.6 Đặc điểm kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ chi nhánh MB Tân Phú.....  | 32 |
| 2.7 Đánh giá CN qua phân tích SWOT.....  | 33 |
| 2.8 Phân tích và đánh giá về tình hình kinh doanh, báo cáo tài chính.....  | 35 |
| 2.8.1 Phân tích và đánh giá về kết quả kinh doanh của MB Tân Phú.....  | 35 |
| 2.8.2 Phân tích và đánh giá về doanh thu mảng kinh doanh ngoại tệ của MB Tân Phú.....  | 37 |
| 2.9 Đánh giá ưu và nhược điểm hiện tại của hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại MB Tân Phú.....                        | 39 |
| 2.9.1 Ưu điểm: .....   | 39 |
| 2.9.2 Nhược điểm: .....  | 40 |

|  |    |
|--|----|
| CHƯƠNG 3: NHỮNG GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH NGOẠI TỆ TẠI NHTM CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH TÂN PHÚ.<br>.....                  | 41 |
| 3.1. Phương hướng kinh doanh của MB Tân phú trong giai đoạn tới 2023- 2026.....  | 41 |
| Khởi động chiến lược giai đoạn mới: .....  | 41 |
| 3.2 Đa dạng hóa các ngoại tệ kinh doanh và chủ động khai thác các nguồn ngoại tệ.<br>.....   | 41 |
| 3.3 Thúc đẩy các sản phẩm liên quan tới KDNT của ngân hàng. ....   | 42 |
| 3.3.1 Đa dạng sản phẩm đối với nguồn ngoại tệ từ kiều hối: .....   | 42 |
| 3.3.2 Trong thanh toán thẻ tín dụng. ....  | 43 |
| 3.4 Tăng cường hoạt động Marketing và chăm sóc khách hàng.....   | 43 |
| 3.4.1 Tăng cường hoạt động Marketing.....  | 43 |
| 3.4.2 Tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng.....  | 44 |
| 3.5 Chính sách phát triển và nâng cao chất lượng nhân lực, năng lực điều hành và quản lý rủi ro. ....  | 45 |
| 3.6 Nâng cao năng lực tài chính. ....  | 47 |
| 3.7 Hiện đại hoá công nghệ, đa dạng hoá và nâng cao tiện ích các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại dựa trên công nghệ kỹ thuật tiên tiến..... | 47 |
| KẾT LUẬN .....   | 49 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO.....  | 50 |

## DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

| <b>STT</b> | <b>Ký hiệu chữ viết</b> | <b>Chữ viết đầy đủ</b>                |
|------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1          | TMCP                    | Thương mại cổ phần                    |
| 2          | MB                      | Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội |
| 3          | KDNT                    | Kinh doanh ngoại tệ                   |
| 4          | NHNN                    | Ngân hàng nhà nước                    |
| 5          | DVKH                    | Dịch vụ khách hàng                    |
| 6          | KHCN                    | Khách hàng cá nhân                    |
| 7          | KHDN                    | Khách hàng doanh nghiệp               |
| 8          | CN                      | Chi nhánh                             |
| 9          | PGD                     | Phòng giao dịch                       |
| 10         | UB                      | Universal Banker                      |
| 11         | RM                      | Relationship manager                  |
| 12         | NHTM                    | Ngân hàng thương mại                  |
| 13         | TTQT                    | Thanh toán quốc tế                    |



## **DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU**

|  |    |
|--|----|
| Bảng 2 - 1: Danh sách CN/PGD các ngân hàng trên địa bàn quận Tân Phú.....                                    | 10 |
| Bảng 2 - 2: Kết quả hoạt động kinh doanh CN Tân Phú 2019 - 2021.....   | 24 |
| Bảng 2 - 3: Chỉ tiêu doanh thu KDNT của MB Tân Phú 2019 – 2020 .....   | 26 |
| Bảng 2 - 4: So sánh tỷ lệ doanh thu kinh doanh ngoại tệ trên tổng doanh thu MB Tân Phú năm 2019 – 2020 ..... | 30 |

## **DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ**

Sơ đồ 2 – 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại MB chi nhánh Tân Phú .....10

Sơ đồ 2 - 2: Kết quả hoạt động kinh doanh MB Tân Phú 2019 – 2021 .....

## LỜI MỞ ĐẦU

### \* Tính cấp thiết của đề tài

Nếu như trước đây thu nhập chủ yếu của các NHTM là từ hoạt động tín dụng thì ngày nay, trong xu thế toàn cầu hóa nền kinh tế, thu nhập từ những hoạt động dịch vụ hiện đại đã trở thành những nguồn thu nhập quan trọng đối với mỗi ngân hàng. Tuy rằng thu nhập chính của các NHTM vẫn từ hoạt động tín dụng nhưng cơ cấu thu nhập này có xu hướng thay đổi dần theo hướng giảm tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng và tăng tỷ trọng nguồn thu nhập từ các hoạt động dịch vụ khác. Trong số đó có hoạt động kinh doanh ngoại tệ.

Hoạt động kinh doanh ngoại tệ là hoạt động kinh doanh vô cùng rủi ro và đa dạng vì ẩn chứa vô vàn rủi ro do chịu tác động của hàng loạt nguồn luật khác nhau như: qui chế quản lý ngoại hối, pháp lệnh ngoại hối, luật phòng chống rửa tiền của nhà nước, các chính sách kinh tế trong nước, đặc biệt chịu tác động mạnh mẽ của thị trường tiền tệ quốc tế, ... Về bản chất kinh doanh ngoại hối thì cũng chịu rủi ro cực cao. Ngoài các rủi ro bình thường mà những hoạt động kinh tế đang phải đương đầu bao gồm: rủi ro lãi suất, rủi ro tín dụng, rủi ro thanh khoản, rủi ro kỹ thuật, rủi ro hoạt động, rủi ro pháp lý, rủi ro quốc gia, ... lĩnh vực kinh doanh ngoại hối lại chịu thêm một rủi ro khác gọi là rủi ro tỉ giá.

Thị trường tài chính đang thay đổi liên tục do đó sự lên xuống của tỉ giá sẽ không theo một chu kỳ cố định nào vì thế mà ngân hàng sẽ chịu nhiều thách thức to lớn nếu không có chiến lược kinh doanh hợp lý. Một khi hoạt động kinh doanh ngoại tệ đã ở trình độ cao sẽ kéo theo hoạt động kinh tế khác ví như hoạt động kinh tế ngoại thương hay đầu tư quốc tế. .. trở nên linh động hơn nền kinh tế sẽ phát triển mạnh mẽ hơn vì thế việc đưa ra các biện pháp để thúc đẩy hơn nữa hoạt động kinh doanh ngoại tệ là hết sức cấp thiết.

Hiện nay, Việt Nam đang trong tiến trình hội nhập quốc tế một cách sâu sắc về các lĩnh vực như thương mại, đầu tư, tài chính, ngân hàng... Trong quá trình hội nhập, Việt Nam thu được những lợi ích to lớn, đồng thời cũng phải đối mặt với những thách thức gay gắt từ các đối tác nước ngoài.

Việt Nam chính thức gia nhập Tổ chức Thương mại quốc tế (WTO) đến nay đã được 4 năm, thị trường tài chính được mở cửa, theo đó ngân hàng nước ngoài được hoạt động bình đẳng với các ngân hàng trong nước... Các ngân hàng nước ngoài có những lợi thế vượt trội của so với các ngân hàng trong nước về vốn, kinh nghiệm, công nghệ, đặc biệt là chất lượng và chủng loại về các dịch vụ. Nhằm rút ngắn khoảng cách, tiến tới hội nhập với thế giới, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đã từng bước đổi

mới, mở rộng và nâng cao chất lượng cung cấp các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là phát triển các nghiệp vụ hiện đại như thẻ tín dụng, kinh doanh ngoại hối, hoán đổi lãi suất, internet banking...

### **\* Lý do chọn đề tài.**

Để có thể thích ứng và cạnh tranh tốt với môi trường bên ngoài và sự tác động của nền kinh tế thế giới đòi hỏi những NHTM Việt Nam nói chung cũng như Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú nói riêng càng phải tăng cường hơn nữa về việc cải tiến và đa dạng những dịch vụ liên quan đối với hoạt động kinh doanh ngoại hối. So với thực tế thì Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú đã luôn nỗ lực nhằm cải thiện cũng như giảm thiểu tối đa những tác động không tích cực từ thị trường bên ngoài để đem lại dịch vụ tối ưu nhất về lĩnh vực kinh doanh ngoại tệ. Điều này đã khẳng định được tiềm năng cùng hình ảnh vốn có của Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú. Với tình trạng lạm phát như hiện nay đã làm tác động lên tỷ giá ngoại tệ và có sự biến động khó đoán đã đặt nhiều thách thức đối với ngân hàng về kinh doanh ngoại tệ.

Xuất phát từ các nhu cầu trên nên em đã chọn đề tài “ *những giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần quân đội MBBank chi nhánh Tân Phú* ” làm đề tài cho khoá luận tốt nghiệp chương trình đào tạo bậc đại học.

### **\* Mục tiêu nghiên cứu**

Một là, dựa trên cơ sở lý luận chung về hoạt động kinh doanh ngoại tệ và những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động trong kinh doanh ngoại tệ.

Hai là, nghiên cứu, phân tích và đánh giá về tình hình hoạt động kinh doanh ngoại tệ nói chung tại MB và riêng tại Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú.

Ba là, phân tích ưu điểm và nhược điểm về thực trạng kinh doanh ngoại tệ cụ thể là hoạt động chuyển tiền quốc tế.

Bốn là, từ những phân tích và đánh giá trên, kết hợp với lý luận và thực tế đưa ra những giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú.

### **\* Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung phân tích về hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân, rút ra những ưu nhược điểm và đưa ra những giải pháp nhằm

hoàn thiện hơn nữa nghiệp vụ kinh doanh ngoại tệ của chi nhánh MB Tân Phú trong lĩnh vực khách hàng cá nhân.

**Phạm vi nghiên cứu:**

- Phạm vi không gian: Luận văn phân tích về hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân trong phạm vi không gian tại Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú có vị trí tại 835-837 Lũy Bán Bích, phường Tân Thành, Quận Tân Phú, TPHCM.
- Phạm vi thời gian: Luận văn phân tích về hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân trong phạm vi không gian tại Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Tân Phú trong thời gian ba năm 2019, 2020 và 2021.

**\* Phương pháp nghiên cứu:**

Trong quá trình nghiên cứu, luận văn sử dụng năm phương pháp nghiên cứu như sau:

- Phương pháp lịch sử: Phương pháp này dùng để so sánh kết quả kinh doanh của ba năm 2019, 2020, 2021.
- Phương pháp liệt kê: Phương pháp này dùng để liệt kê số liệu doanh thu của ba năm 2019, 2020, 2021.
- Phương pháp thống kê: Phương pháp này dùng để sắp xếp số liệu theo từng nhóm và từng năm để so sánh.
- Phương pháp phân tích tổng hợp kết hợp với Phương pháp quy nạp và diễn giải: Dựa trên các số liệu đã đưa ra từ những phân tích trên sau đó tổng hợp lại và rút ra nhận xét.

**\* Kết cấu của đề tài:**

Chương 1: Cơ sở lý luận về kinh doanh ngoại tệ.

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội chi nhánh Tân Phú.

Chương 3: Những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội chi nhánh Tân Phú.

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

Trên cơ sở mục đích nghiên cứu của đề tài, nhằm mục đích làm sáng tỏ những khái niệm, cơ sở lý thuyết liên quan đến vấn đề nghiên cứu, trong phần này các khái niệm, lý luận về ngoại tệ, thị trường ngoại tệ và hoạt động kinh doanh ngoại tệ sẽ lần lượt được trình bày rõ ràng. Bên cạnh đó, những nghiên cứu liên quan đến vấn đề nghiên cứu cũng được đề cập tới như là tiền đề cho việc nhận diện một cách có hệ thống các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh ngoại tệ đối với khách hàng cá nhân tại NHTM và là cơ sở cho mô hình nghiên cứu của luận văn.

## 1.1 Khái niệm về thị trường hối đoái, đặc điểm và đối tượng tham gia.

Thị trường hối đoái là nơi thực hiện việc trao đổi mua bán các ngoại tệ và phương tiện chi trả có giá trị như ngoại tệ, mà giá cả ngoại tệ được xác định trên cơ sở cung cầu... hoặc có thể nói thị trường hối đoái là nơi chuyên môn hoá về trao đổi, mua bán ngoại tệ thông qua sự cọ xát giữa cung và cầu ngoại tệ để thoả mãn nhu cầu của các chủ thể kinh tế, đồng thời xác định các điều kiện giao dịch, tức là giá cả và số lượng ngoại tệ mua bán. Nhưng cần chú ý, hiện nay theo hệ thống Anh, Mỹ... thì thị trường ngoại hối có tính chất biểu tượng thông qua việc giao dịch ngoại hối thường xuyên giữa một số ngân hàng, người môi giới. Ngược lại, tại một số nước khác thì thị trường hối đoái có địa điểm nhất định hàng ngày, những người mua bán ngoại hối tới đó để giao dịch và ký kết hợp đồng, nhưng chủ yếu qua điện thoại, telex, fax...

- Thị trường hoạt động liên tục 24/24 bởi vì do sự chênh lệch múi giờ (trừ những ngày nghỉ cuối tuần).

- Thị trường mang tính quốc tế.

- Tỷ giá thị trường được xác định trên cơ sở cọ xát của cung và cầu ngoại tệ trên thị trường quyết định.

- Những đồng tiền mạnh như USD, EUR, JPY, CHF, GBP,... giữ vị trí quan trọng của thị trường, đặc biệt là đồng đôla Mỹ (USD).

Tuỳ theo luật lệ của từng quốc gia mà đối tượng tham gia thị trường hối đoái có thể giống hoặc hơi khác nhau.

- Các ngân hàng thương mại (Commercial Banks).

- Các nhà môi giới (Broker, Courtier).

- Ngân hàng trung ương (Central Bank).

- Các công ty kinh doanh (Corporate customers).

Nhiều phương thức giao dịch được sử dụng như thực hiện các nghiệp vụ trên thị trường hối đoái:

- Điện thoại (Telephone).
- Hệ thống xử lý điện tử (Electronic Dealing Systems).
- Telex.
- SWIFT (Society For World – Wide InterBank Finacial Telecommunication).

## **1.2 Khái niệm về ngoại tệ.**

Khái niệm về ngoại tệ được đề cập tại điểm a khoản 1 Pháp lệnh ngoại hối 2005 và khoản 1 điều 2 Thông tư 07/2012/TT-NHNN, theo đó ngoại tệ là đồng tiền của quốc gia, vùng lãnh thổ khác hoặc đồng tiền chung châu Âu và đồng tiền chung khác được sử dụng trong thanh toán quốc tế và khu vực.

Trên thực tiễn giao dịch quốc tế rất chú trọng ngoại tệ mạnh vì các đồng tiền được dùng phổ biến trong TTQT nên có tỷ giá tương đối cao và ít bị tác động của tỷ giá đồng tiền khác. Một số đồng ngoại tệ phổ biến nhất đã được công nhận trong thời gian dài là USD (Đô la Mỹ), EURO (Đồng tiền chung châu Âu), GBP (Bảng Anh), CAD (Đô la Canada), CHF (Phrăng Thụy Sĩ) và YJP (Yên Nhật).

Đến năm 2019 đã có 26 quốc gia có đơn vị tiền tệ chính thức là đô la, trong đó đồng USD là thông dụng nhất.

## **1.3 Khái niệm về thị trường ngoại tệ**

Thị trường ngoại tệ là nơi diễn ra hoạt động mua bán các loại ngoại tệ. Thị trường ngoại tệ của Việt Nam bao gồm thị trường ngoại tệ liên ngân hàng và thị trường ngoại tệ giữa ngân hàng với khách hàng. Thị trường ngoại tệ liên ngân hàng là hình thái phát triển cao nhất của thị trường ngoại hối, là nơi diễn ra các giao dịch trao đổi và mua, bán ngoại tệ giữa các NHNN và NHTM với nhau.

Thị trường ngoại tệ còn được hiểu là giao dịch hai bên mua bán một loại ngoại tệ theo tỷ giá giao ngay trên thị trường tại thời điểm giao dịch và tìm cách thu lời thông qua chênh lệch tỷ giá và lãi suất giữa các đồng tiền khác nhau.

## **1.4 Khái niệm về hoạt động kinh doanh ngoại tệ**

Sản xuất hàng hoá càng phát triển thì nhu cầu trao đổi hàng hoá càng cao nên việc trao đổi hàng hoá đã vượt ra ngoài biên giới quốc gia. Trao đổi mua bán hàng hoá giữa các quốc gia với nhau tức là việc trao đổi giữa những cá nhân và tổ chức của một quốc gia

nợ với một quốc gia kia, do đó nảy sinh thêm việc trao đổi giao dịch đồng tiền giữa mỗi quốc gia. Mỗi quốc gia có đồng tiền của riêng biệt mình chứng tỏ sức mạnh và khả năng tài chính của từng quốc gia. Khả năng tự chủ tài chính của mỗi một quốc gia biểu hiện qua sức mạnh của đồng tiền do quốc gia ấy sử dụng. Sự phát triển của hoạt động thương mại quốc tế hiện nay theo xu hướng hội nhập với các chính sách mở rộng thu hút vốn nhờ các lợi thế cạnh tranh về tỷ lệ lợi tức và sự phát triển mạnh của thương mại quốc tế. Thương mại quốc tế và đầu tư quốc tế, biểu hiện của một nền kinh tế mở là hai nhân tố chính tạo điều kiện cho KDNT ra đời và phát triển.

Khái niệm về hoạt động KDNT được hiểu theo nghĩa rộng đó là bao gồm việc mua bán ngoại tệ đảm bảo số dư tài khoản kinh doanh ngoại hối, nguồn ngoại tệ và tìm cách thu lời qua chênh lệch tỷ giá và lãi suất giữa các đồng tiền khác nhau. Bên cạnh đó, kinh doanh ngoại tệ còn được hiểu theo nghĩa hẹp chỉ đơn thuần là việc mua bán số dư trên tài khoản ngoại tệ.

Kinh doanh ngoại tệ hay cụ thể hơn là mua bán ngoại tệ ra đời và phát triển theo sát sự đòi hỏi của hoạt động thương mại quốc tế. Đối với ngân hàng tuy hoạt động mua bán ngoại tệ không phải là hoạt động truyền thống nhưng việc thành lập một bộ phận chuyên trách về KDNT trở nên rất cần thiết:

- Trước hết đây là hoạt động dịch vụ để đảm bảo chắc chắn việc thực hiện thanh toán cho các khách hàng của ngân hàng giữa các nước được thực hiện trôi chảy.
- Tăng qui mô của ngân hàng thông qua việc thúc đẩy mạnh hoạt động tín dụng.
- Phát triển các hình thức kinh doanh khác như TTQT, bảo lãnh và các nghiệp vụ khác.
- Đem lại doanh thu và lợi nhuận cho ngân hàng thông qua các nghiệp vụ mua bán trên thị trường ngoại hối, tăng cường sức mạnh và khả năng phòng chống rủi ro do biến động tỷ giá và cả khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong nền kinh tế.

Hoạt động KDNT có các chức năng sau:

- Đảm bảo việc thực hiện thanh toán cho các khách hàng của ngân hàng giữa các quốc gia với nhau.
- Tạo khả năng tiếp nhận tín dụng hay tài trợ của Ngân hàng nước ngoài.
- Thực hiện nghiệp vụ tiền gửi bằng ngoại tệ của khách hàng tại ngân hàng trong nước.
- Tạo cho các ngân hàng khả năng tận dụng sự chênh lệch tỷ giá giữa các thị trường ngoại hối khác nhau để tìm kiếm lợi nhuận.



- Tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tính toán hiệu quả kinh tế trong hoạt động ngoại thương thông qua đồng nội tệ.

Hoạt động KDNT có vai trò rất quan trọng không chỉ đối với ngân hàng mà còn đối với cả khách hàng bởi các mục đích sau:

- Thanh toán các hợp đồng ngoại thương.
- Điều chỉnh trạng thái ngoại hối.
- Hạn chế rủi ro trong thanh toán bằng ngoại tệ.
- Kinh doanh kiếm lời.

Ngoài ra, ngân hàng thực hiện nghiệp vụ KDNT nhằm mục đích đa dạng các sản phẩm phục vụ khách hàng, thu hút khách hàng thông qua các tiện ích ngân hàng từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

### **1.5 Những tiêu chí dùng để đánh giá sự phát triển kinh doanh ngoại tệ của một NHTM.**

a. Tiêu chí về mặt qui mô

Căn cứ vào:

- Tăng trưởng về doanh số.
- Tăng trưởng về số lượng và khối lượng giao dịch: là số lượng các giao dịch ngoại tệ của ngân hàng diễn ra hàng ngày, quý hay năm.

Các chỉ tiêu này được tính bằng hiệu số giữa lượng khách hàng năm sau – năm trước.

b. Tiêu chí về thị phần

Tiêu chí này phản ánh thị phần KDNT mà ngân hàng chiếm lĩnh được trên thị trường so với tổng doanh thu từ hoạt động KDNT của cả địa bàn (vùng, miền, quốc gia,...), so với các đối thủ cạnh tranh khác trên địa bàn, và thị phần của chính bản thân ngân hàng năm sau so với năm trước.

Thị phần KDNT còn thể hiện mức độ chiếm lĩnh các sản phẩm liên quan đến KDNT trên thị trường như:

- Sản phẩm thanh toán quốc tế (doanh số mua bán ngoại tệ)
- Sản phẩm kiều hối (doanh số mua ngoại tệ)
- Sản phẩm thu đổi ngoại tệ (doanh số mua ngoại tệ)

- Sản phẩm chuyển tiền đi nước ngoài (doanh số bán ngoại tệ)

c. Tiêu chí chất lượng dịch vụ

Đánh giá chất lượng KDNT dựa vào:

- Cơ sở vật chất kỹ thuật ngân hàng phục vụ cho hoạt động KDNT.
- Khả năng thành thạo và hiểu biết của nhân viên ngân hàng trong nghiệp vụ KDNT.
- Sự sẵn sàng và đáp ứng tốt, kịp thời và đúng lúc các yêu cầu của khách hàng trong mua bán ngoại tệ.
- Tính trung thực và uy tín của ngân hàng đối với khách hàng.
- Mức độ an toàn khi sử dụng sản phẩm của ngân hàng.
- Cách phục vụ, khả năng giao tiếp và phong cách làm việc của nhân viên ngân hàng.

d. Tiêu chí thu nhập

Lợi nhuận là mục tiêu sống còn của bất kỳ dịch vụ kinh doanh nào nên một ngân hàng có hoạt động KDNT phát triển thì thu nhập từ hoạt động KDNT phải chiếm một tỷ lệ tương đối so với tổng thu nhập của hoạt động ngân hàng.

e. Tiêu chí kiểm soát rủi ro

Chỉ tiêu đánh giá các rủi ro trong KDNT ngân hàng bao gồm: Số món rủi ro, tỉ lệ rủi ro, tỉ lệ thiệt hại của ngân hàng do rủi ro.

f. Tiêu chí đa dạng hóa sản phẩm liên quan đến KDNT

Được đánh giá thông qua:

- Số lượng các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho từng nhóm khách hàng.
- Số lượng sản phẩm liên quan đến KDNT triển khai mới trong năm.
- Tốc độ phát triển sản phẩm mới.
- Sự đa dạng về các loại ngoại tệ mà ngân hàng đang cung cấp.

## **1.6 Những nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ.**

**Nhân tố khách quan:** Là các nhân tố xuất phát từ bên ngoài ngân hàng, ngân hàng không có khả năng kiểm soát được.

- Khách hàng của ngân hàng: Ngân hàng mua bán ngoại tệ trước hết là để phục vụ nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng càng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cao thì sẽ

có đông hơn nữa khách hàng đến với mình và mạng lưới khách hàng sẽ càng ngày càng được mở rộng ra.

- Tỷ giá hối đoái và lãi suất:

Tỷ giá hối đoái là vấn đề phức tạp được phản ánh trên hai phương diện: Một là, ảnh hưởng của các yếu tố bên ngoài dù các yếu tố trên không nằm trong sự kiểm soát của ngân hàng. Hai là, sự quan hệ đa phương của những hoạt động kinh tế, tài chính, thương mại tại mỗi quốc gia. Sự tương tác hai phương diện còn được phản ánh trong tương quan cung cầu ngoại tệ trên thị trường chứng khoán. Một số yếu tố cốt lõi tác động đến tỷ giá hối đoái là:

+ Trạng thái cán cân TTQT ảnh hưởng trực tiếp đến cung cầu ngoại tệ qua đó ảnh hưởng đến tỷ giá hối đoái.

+ Chênh lệch tỷ giá hối đoái giữa các ngân hàng và giữa tổ chức tín dụng nội địa và nước ngoài.

- Chính sách quản lý ngoại hối của nhà nước: Nội dung của chính sách quản lý này là thực hiện tự do hoá thương mại và ngoại tệ với cơ chế thị trường. Vai trò của Nhà nước là điều tiết và quản lý ở tầm vĩ mô, không hạn chế hay quản lý khắt khe thị trường ngoại tệ cũng như các hoạt động ngoại thương và hoàn toàn loại bỏ rào cản thương mại. Các luồng vận động của hàng hoá và dịch vụ cũng như luồng vận động của ngoại tệ đều phụ thuộc vào cơ chế điều khiển của thị trường theo quy luật cung cầu. Với chính sách quản lý ngoại tệ này, hoạt động KDNT có điều kiện được phát triển với tốc độ cao và mở rộng cả về qui mô lẫn số lượng và loại hình. Tuy nhiên, sự tự do và bình đẳng của các NHTM tham gia vào thị trường ngoại tệ đã gây áp lực làm gia tăng tính cạnh tranh. Như vậy, chính sách quản lý ngoại tệ có tác động mạnh đối với thị trường ngoại tệ và hoạt động KDNT của ngân hàng. Việc áp dụng chặt chẽ chế độ quản lý kinh doanh ngoại tệ tùy thuộc vào điều kiện của mỗi quốc gia. Một chính sách quản lý ngoại tệ đúng đắn, phù hợp trong từng thời kỳ sẽ là đòn bẩy khuyến khích phát triển hoạt động kinh doanh, hợp tác kinh tế và thu hút vốn đầu tư nước ngoài, từ đó thúc đẩy hoạt động kinh doanh ngoại tệ của ngân hàng. Ngược lại, chính sách quản lý ngoại hối cứng nhắc, bất hợp lý sẽ tạo ra nhiều lực cản, cản trở hoạt động KDNT và cản trở sự phát triển của thị trường ngoại tệ.

- Tình hình chính trị kinh tế xã hội trong nước và quốc tế: Thật vậy, ở những nước có nền kinh tế phát triển, các hoạt động về KDNT cũng phát triển. Ở các nước đang phát triển, giao dịch tiền tệ còn đơn giản, nhu cầu giao dịch tiền tệ không lớn, hoạt động KDNT cũng chưa thực sự phát triển mạnh, trình độ của các chủ thể tham gia thị trường

cũng hạn chế. Một quốc gia có tình hình kinh tế, chính trị ổn định, vững mạnh sẽ là môi trường tốt cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước, là nhân tố thuận lợi thúc đẩy phát triển kinh tế bên cạnh các hoạt động tài chính. Hoạt động ngoại thương phát triển kéo theo hoạt động TTQT cũng phát triển, góp phần đáng kể vào việc thúc đẩy hoạt động giao dịch ngoại tệ phát triển. Ngược lại, một quốc gia có nền kinh tế và chính trị không ổn định sẽ làm chậm tốc độ phát triển và do đó làm giảm hiệu quả của các hoạt động liên quan đến hối đoái nói chung và kinh doanh ngoại tệ nói riêng.

**Nhân tố chủ quan:** Là các nhân tố xuất phát từ bên trong ngân hàng như:

- Nguồn nhân lực: Trong bất kỳ một hoạt động nào, có thể thấy rằng con người luôn đóng vai trò quan trọng nhất bởi chính con người là người tổ chức và thực hiện, quản lý và duy trì các hoạt động đó. Các nhân tố khác chỉ là những phương tiện, công cụ giúp cho con người thực hiện tốt vai trò của mình. Đặc biệt trong lĩnh vực hoạt động KDNT tệ càng đòi hỏi một đội ngũ cán bộ giỏi chuyên môn, am hiểu sâu về nghiệp vụ, có khả năng phân tích thị trường, bên cạnh đó cũng cần phải có khả năng sử dụng các máy móc, khoa học công nghệ để hỗ trợ hoạt động KDNT một cách tốt nhất. Hiện nay, trước xu thế hiện đại hóa, các ngân hàng đều giao dịch với nhau thông qua mạng máy tính vì đây là giao dịch không chỉ giới hạn ở biên giới quốc gia mà nó còn là giao dịch trên toàn cầu, do đó những ngôn từ được sử dụng trong giao dịch đều được chuẩn hóa bằng ngôn ngữ thông dụng là tiếng anh để tạo điều kiện thuận lợi cho các đối tác tham gia. Từ đó có thể thấy, nếu nguồn nhân lực phục vụ cho hoạt động KDNT không đáp ứng được những nhu cầu nói trên, hoạt động KDNT sẽ không thể có kết quả tốt được.

- Mạng lưới và kênh phân phối: Việc phát triển mạng lưới và kênh phân phối rộng khắp thị trường không chỉ nâng cao hình ảnh, vị thế của ngân hàng, định vị thương hiệu mà còn giúp ngân hàng thâm nhập và chiếm lĩnh thị trường, đáp ứng nhu cầu của khách hàng trở nên tốt hơn mỗi ngày.

- Quy trình, thủ tục thực hiện hoạt động KDNT: Bên cạnh các quy định pháp luật của nhà nước đã ban hành, mỗi ngân hàng đều có những quy định riêng về cách thức, quy trình thực hiện những hoạt động nghiệp vụ này. Các quy trình, thủ tục này giúp ngân hàng giao dịch theo khuôn mẫu có sẵn, giúp nhân viên ngân hàng giao dịch theo một tiêu chuẩn định sẵn, thực hiện đúng giao dịch. Quy trình, thủ tục cần tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện giao dịch, đồng thời khiến khách hàng cảm thấy đơn giản, không rườm rà, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động KDNT. Ngoài ra, các quy định trong đó phải phù hợp với điều kiện của từng ngân hàng và từng giai đoạn phát triển của thị trường ngoại tệ.