

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

DƯƠNG VŨ NGHĨA

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG
DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
NAM THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN – 2019

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

DƯƠNG VŨ NGHĨA

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG
DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH
NAM THÁI NGUYÊN**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: T.S MA THỊ HƯỜNG

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả nghiên cứu nêu trong đề cương luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2019

Tác giả Luận văn

Dương Vũ Nghĩa

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng cảm ơn đến Ban Giám hiệu Nhà trường, các thầy cô giáo đã tham gia giảng dạy chương trình Cao học, các cán bộ của Phòng Đào tạo, Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập và thực hiện luận văn này.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Ma Thị Hương - người đã tận tình hướng dẫn tác giả hoàn thành luận văn này..

Tác giả xin chân thành cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, khích lệ và giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, ngày.....tháng..... năm 2019

Tác giả luận văn

Dương Vũ Nghĩa

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ, HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	4
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng	5
1.1.1. Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt	5
1.1.2. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt	9
1.1.3. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt.....	11
1.1.4. Quy định chung trong thanh toán không dùng tiền mặt	12
1.1.5. Các phương tiện TTKDTM qua ngân hàng	14
1.1.6. Chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt	22
1.2. Cơ sở thực tiễn về chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt	30
1.2.1 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng TTKDTM của một số NHTM trên thế giới.....	31

1.2.2 Kinh nghiệm nâng cao chất lượng TTKDTM tại một số NHTM của Việt Nam	34
1.2.3. Bài học kinh nghiệm trong nâng cao chất lượng TTKDTM cho BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên	39
CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	41
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	41
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	41
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	41
2.2.2. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	44
2.2.3. Phương pháp phân tích và xử lý thông tin	44
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	45
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng	45
2.3.2. Các tiêu chí định tính đánh giá chất lượng TTKDTM.....	47
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH NAM THÁI NGUYÊN	50
3.1. Khái quát chung Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Nam Thái Nguyên	50
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Nam Thái Nguyên	50
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và mạng lưới hoạt động	51
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong 3 năm (2016-2018).....	54
3.2. Thực trạng chất lượng TTKDTM của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên	62
3.2.1. Thực trạng công tác TTKDTM tại BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	62

3.2.2. Đánh giá chất lượng công tác TTKDTM của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	72
3.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng TTKDTM của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên	80
3.3. Đánh giá thực trạng chất lượng TTKDTM của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	84
3.3.1. Những kết quả đạt được	84
3.3.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	85
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	88
4.1 Mục tiêu định hướng nâng cao chất lượng TTKDTM của BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên trong 5 năm tiếp theo.....	88
4.1.1 Mục tiêu chung.....	88
4.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng TTKDTM	88
4.2 Giải pháp nâng cao chất lượng TTKDTM tại BIDV Chi nhánh Nam Thái Nguyên	89
4.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng hệ thống TTKDTM.....	89
4.2.2. Giải pháp nâng cao tiện ích các phương tiện TTKDTM	91
4.2.3. Giải pháp nâng cao chất lượng cơ sở vật chất phục vụ hoạt động TTKDTM.....	90
4.2.4. Giải pháp nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực đáp ứng yêu cầu thực hiện các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.....	98
4.3. Kiến nghị.....	99
4.3.1. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước	99
4.3.2. Kiến nghị với BIDV.....	100
KẾT LUẬN.....	102

TÀI LIỆU THAM KHẢO	104
PHỤ LỤC 1	106
PHỤ LỤC 2	109

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

BIDV	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CN	Chi nhánh
DVCNT	Dịch vụ chấp nhận thẻ
TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NH	Ngân hàng
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
KH	Khách hàng
KT	Kinh tế
KHCN	Khoa học công nghệ
KT-XH	Kinh tế - xã hội
NH	Ngân hàng
KD	Kinh doanh
DV	Dịch vụ
TCTD	Tổ chức tín dụng
TT	Thanh toán
TTD	Thẻ tín dụng
TTQT	Thanh toán quốc tế
UNC	Ủy nhiệm chi
UNT	Ủy nhiệm thu
NHTM	Ngân hàng thương mại

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Phân phối số lượng KH điều tra tại các phòng giao dịch.....	43
Bảng 2.2. Thang đo Likert 5 cấp độ sử dụng trong phân tích.....	43
Bảng 3.1. Tình hình huy động vốn của BIDV Nam Thái Nguyên	55
Bảng 3.2. Dư nợ tín dụng của Chi nhánh trong giai đoạn 2016-2018.....	60
Bảng 3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh trong giai đoạn 2016 - 2018	61
Bảng 3.4. Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	63
Bảng 3.5: Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt theo đối tượng tại BIDV Nam Thái Nguyên giai đoạn 2016-2018	64
Bảng 3.6. Thanh toán KDTM theo hình thức thanh toán	66
Bảng 3.7. Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt theo hệ thống thanh toán giai đoạn 2016-2018	71
Bảng 3.8. Đánh giá chất lượng hệ thống TTKDTM của BIDV chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	73
Bảng 3.9. Đánh giá tiện ích các phương tiện TTKDTM của BIDV chi nhánh Nam Thái Nguyên.....	75
Bảng 3.10. Đánh giá chất lượng cơ sở vật chất phục vụ TTKDTM của BIDV chi nhánh Nam Thái Nguyên	76
Bảng 3.11. Đánh giá chất lượng nguồn nhân lực thực hiện TTKDTM của BIDV chi nhánh Nam Thái Nguyên	79
Bảng 3.12. Kết quả khảo sát nhân viên về công tác tổ chức hoạt động TTKDTM tại CN	83