

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

---

**NGUYỄN PHƯƠNG THẢO**

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ  
THANH TOÁN KHÔNG DỪNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH VĨNH PHÚC**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ  
Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN THỊ LAN ANH**

**THÁI NGUYÊN, NĂM 2013**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng cá nhân tôi. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn này là trung thực và chưa từng được bảo vệ trong một học vị khoa học hoặc công bố trong bất kỳ công trình nào khác. Các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều đã được trân trọng ghi rõ nguồn gốc.

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Phương Thảo**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập và thực hiện đề tài nghiên cứu, tôi đã nhận được rất nhiều sự giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin gửi lời biết ơn sâu sắc đến TS. Nguyễn Thị Lan Anh, người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, thực hiện nghiên cứu đề tài và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các thầy giáo, cô giáo của khoa đào tạo sau đại học - trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã giúp đỡ tôi hoàn thành quá trình học tập và thực hiện luận văn.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp đang công tác tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Vĩnh Phúc đã tạo điều kiện thuận lợi, giúp đỡ và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong quá trình nghiên cứu thực hiện luận văn.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi hoàn thành chương trình học tập và thực hiện luận văn này.

*Thái Nguyên, tháng 11 năm 2013*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Phương Thảo**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VÀ CỤM TỪ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU .....	viii
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Đóng góp của luận văn.....	3
6. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ</b>	
<b>NĂNG LỰC CẠNH TRANH THANH TOÁN KHÔNG DÙNG</b>	
<b>TIỀN MẶT .....</b>	<b>5</b>
1.1. Tổng quan về thanh toán không dùng tiền mặt.....	5
1.1.1. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt.....	5
1.1.2. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt .....	6
1.1.3. Khái quát về cơ chế thanh toán không dùng tiền mặt.....	9
1.2. Năng lực cạnh tranh thanh toán không dùng tiền mặt .....	18
1.2.1. Khái niệm cạnh tranh và năng lực cạnh tranh.....	18
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao năng lực cạnh tranh.....	19
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá năng lực cạnh tranh .....	20
1.2.4. Các công cụ cạnh tranh sản phẩm dịch vụ.....	22
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến năng lực cạnh tranh .....	23
1.3. Kinh nghiệm cạnh tranh TTKDTM của một số ngân hàng quốc tế .....	25
1.3.1. Trung Quốc .....	25

1.3.2. DBS Group Holdings - Singapore .....	27
1.3.3. Bài học rút ra đối với BIDV Vĩnh Phúc.....	28
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>29</b>
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	29
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Chọn địa điểm nghiên cứu .....	30
2.2.2. Phương pháp tiếp cận.....	30
2.2.3. Thu thập thông tin .....	30
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	31
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	32
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH VĨNH PHÚC .....</b>	<b>34</b>
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Vĩnh Phúc .....	34
3.1.1. Khái quát tình hình kinh tế xã hội Vĩnh Phúc.....	34
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển .....	36
3.1.3. Cơ cấu tổ chức và nguồn nhân lực.....	38
3.1.4. Mạng lưới hoạt động và cơ sở vật chất.....	41
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV Vĩnh Phúc.....	44
3.2. Thực trạng năng lực cạnh tranh TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc.....	51
3.2.1. Kết quả kinh doanh dịch vụ TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc giai đoạn 2010-2012.....	52
3.2.2. Phân tích cạnh tranh dịch vụ TTKDTM theo các chỉ tiêu cạnh tranh .....	57
3.2.3. Phân tích năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM theo công cụ cạnh tranh .....	62

3.3. Đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc .....	69
3.3.1. Strength - thế mạnh của BIDV Vĩnh Phúc trong năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM .....	69
3.3.2. Weakness - hạn chế trong năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM.....	70
3.3.3. Opportunity - những cơ hội trong năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM .....	71
3.3.4. Threats - những thách thức trong năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM .....	71
3.4. Phân tích tổng hợp các yếu tố SWOT.....	73
3.4.1. Chiến lược S/O - tận dụng cơ hội để nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM .....	74
3.4.2. Chiến lược S/T - khai thác thế mạnh để vượt qua thách thức nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM.....	74
3.4.3. Chiến lược W/O - khắc phục hạn chế nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM .....	75
3.4.4. Chiến lược S/T - Khắc phục điểm yếu, tránh những tác động không tốt trong quá trình cạnh tranh .....	75
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH VĨNH PHÚC .....</b>	<b>77</b>
4.1. Định hướng nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc .....	77
4.2. Một số giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc .....	78
4.2.1. Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ TTKDTM .....	78
4.2.2. Về Marketing nhận dạng thương hiệu nâng cao năng lực cạnh tranh.....	79

4.2.3. Hiện đại hóa công nghệ thanh toán.....	80
4.2.4. Nâng cao nguồn nhân lực.....	81
4.2.5. Mở rộng mạng lưới kinh doanh .....	84
4.3. Kiến nghị khác với BIDV .....	87
4.4. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước .....	89
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>91</b>
<b>DANH MỤC THAM KHẢO.....</b>	<b>93</b>

**DANH MỤC CÁC TỪ VÀ CỤM TỪ VIẾT TẮT**

<b>STT</b>	<b>KÝ HIỆU</b>	<b>NỘI DUNG</b>
01	Agribank Vĩnh Phúc	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Vĩnh Phúc
02	BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
03	BIDV Vĩnh Phúc	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc
04	DVNH	Dịch vụ ngân hàng
04	NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
05	NHTM	Ngân hàng thương mại
06	TT	Thanh toán
07	TK	Tài khoản
08	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
09	Viettinbank Vĩnh Phúc	Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương chi nhánh Vĩnh Phúc
10	Vietcombank Vĩnh Phúc	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Vĩnh Phúc
11	UNC	Ủy nhiệm chi
12	UNT	Ủy nhiệm thu



**DANH MỤC BẢNG BIỂU**

Bảng 3.1: Cơ cấu dư nợ tín dụng tại BIDV Vĩnh Phúc (2010-2012) .....	46
Bảng 3.2: Chất lượng tín dụng của BIDV Vĩnh Phúc (2010 - 2012) .....	47
Bảng 3.3: Thị phần tín dụng của BIDV Vĩnh Phúc (2011-2012) .....	47
Bảng 3.4: Kết quả huy động vốn của BIDV Vĩnh Phúc (2010-2012) .....	48
Bảng 3.5: Thu dịch vụ rông tại BIDV Vĩnh Phúc (2010-2012) .....	50
Bảng 3.6: Kết quả kinh doanh của BIDV Vĩnh Phúc (2010-2012) .....	50
Bảng 3.7: Kết quả kinh doanh dịch vụ TTKDTM tại BIDV Vĩnh Phúc .....	52
Bảng 3.8. Thị phần kinh doanh thẻ 2010-2012.....	60
Bảng 3.9. Kết quả kinh doanh thanh toán dịch vụ ủy nhiệm chi.....	63
Bảng 3.10. Số phòng Giao dịch các NHTM trên địa bàn Vĩnh Phúc năm 2012 .....	67
Bảng 3.11. Bảng phân tích SWOT.....	73

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trải qua hơn 20 năm đổi mới, cùng với nhịp độ tăng trưởng và phát triển của đất nước, hệ thống ngân hàng Việt Nam cũng đang từng bước đổi mới và phát triển nhanh chóng. Việt Nam đang từng bước tạo lập một hệ thống ngân hàng lớn mạnh cả về năng lực tài chính, năng lực quản lý, năng lực điều hành kinh doanh mạnh về công nghệ kỹ thuật hiện đại, tạo điều kiện tốt nhất cho hoạt động ngân hàng bắt kịp với sự phát triển của nền kinh tế. Trong quá trình hình thành các hoạt động ngân hàng nói chung, chúng ta không thể phủ nhận vai trò to lớn của hoạt động thanh toán mà trong đó thanh toán không dùng tiền mặt đóng vai trò then chốt.

Trong cơ chế thị trường có sự điều tiết của nhà nước thì thanh toán không dùng tiền mặt đang là hình thức thanh toán tiện lợi, thích hợp, an toàn và chính xác, vừa tăng tốc độ chu chuyển vốn trong nền kinh tế vừa đẩy nhanh tốc độ lưu thông hàng hóa đồng thời tạo thêm nguồn thu cho ngân hàng. Chính vì vậy mà các ngân hàng đều tìm mọi biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ, nâng cao kỹ thuật công nghệ, mở rộng mạng lưới phân phối..., để cạnh tranh với các ngân hàng khác.

Trong hệ thống các ngân hàng thương mại, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Vĩnh Phúc là một ngân hàng có định hướng phát triển dịch vụ thanh toán và bước đầu đã có những tín hiệu tích cực trong việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.

Hiện nay, bên cạnh những kết quả đạt được, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc cũng đang phải chịu nhiều áp lực cạnh tranh của các ngân hàng khác. Chính vì vậy trên cơ sở những lý luận chung đã học và thực tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Vĩnh Phúc, tôi chọn đề tài: