

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

ĐỖ THỊ KHÁNH NGỌC

**ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC THANH TOÁN
KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2014

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

ĐỖ THỊ KHÁNH NGỌC

**ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC THANH TOÁN
KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60 34 01 02

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. LÊ QUANG DỰC

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan những nội dung trong luận văn này là do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của TS. Lê Quang Dực. Mọi tham khảo dùng trong luận văn đều được trích dẫn nguồn gốc rõ ràng. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất cứ công trình nào.

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Khánh Ngọc

LỜI CẢM ƠN

Luận văn này được hoàn thành với sự hướng dẫn giúp đỡ của Khoa Sau Đại học trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên. Tôi xin cảm ơn nhà trường và Khoa Sau Đại học đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình làm luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn đến thầy giáo TS Lê Quang Dục người đã trực tiếp hướng dẫn và cho tôi những ý kiến quý báu trong quá trình hoàn thành luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên đã tạo môi trường làm việc, học tập tích cực để tôi có điều kiện thuận lợi hoàn thành luận văn.

Tôi xin cảm ơn đến toàn thể người thân trong gia đình, bạn bè và đồng nghiệp đã quan tâm, giúp đỡ, động viên cho tôi hoàn thành luận văn.

Tác giả luận văn

Đỗ Thị Khánh Ngọc

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục đích nghiên cứu	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài nghiên cứu và những đóng góp dự kiến mới của đề tài	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT	4
1.1. Những vấn đề chung về thanh toán KDTM	4
1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt	4
1.1.2. Sự cần thiết và vai trò của thanh toán KDTM	6
1.1.3. Nội dung của thanh toán KDTM	10
1.1.4. Các quy định trong thanh toán KDTM	15
1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới đẩy mạnh thanh toán KDTM	16
1.2. Cơ sở thực tiễn về thanh toán KDTM	20
1.2.1. Thực tiễn thanh toán không dùng tiền mặt ở một số quốc gia trên thế giới	20
1.2.2. Thực tiễn thanh toán không dùng tiền mặt ở Việt Nam	23
1.2.3. Bài học kinh nghiệm về quản lý TTKDTM	29
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Chọn địa điểm nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp tiếp cận	31

2.2.3. Thu thập thông tin	31
2.2.4. Phương pháp tổng hợp số liệu	33
2.2.5. Phương pháp phân tích thông tin	33
2.2.6. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	34
Chương 3: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	36
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	36
3.1.1. Quá trình hình thành, phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư & Phát triển Việt Nam Chi nhánh Thái Nguyên	36
3.1.2. Mô hình tổ chức bộ máy	38
3.1.3. Tình hình hoạt động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	41
3.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2011 - 2013	47
3.2. Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV Thái Nguyên	51
3.2.1. Cơ sở pháp lý hoạt động thanh toán KDTM	51
3.2.2. Tình hình thanh toán tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	55
3.2.3. Hoạt động TTKDTM giữa cá nhân, tổ chức kinh tế qua BIDV Thái Nguyên	57
3.2.4. Chi tiết các thể thức thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	60
3.2.3. Thực trạng hoạt động thanh toán vốn của BIDV Thái Nguyên với các ngân hàng khác trên địa bàn	72
3.3. Đánh giá thực trạng công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV Thái Nguyên	74
3.3.1. Đánh giá của khách hàng	74
3.3.2. Đánh giá của cán bộ ngân hàng về đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	77
3.3.3 Nhận xét về công tác thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	79
Chương 4: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH CÔNG TÁC THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	85
4.1. Quan điểm - định hướng - mục tiêu	85

4.1.1. Định hướng đẩy mạnh công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV Thái Nguyên	85
4.1.2. Mục tiêu của BIDV Thái Nguyên	87
4.2. Một số giải pháp đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	87
4.2.1. Giải pháp về nâng cao năng lực quản trị điều hành	87
4.2.2. Giải pháp phát triển nguồn nhân lực	88
4.2.3. Giải pháp về dịch vụ thanh toán	90
4.2.4. Giải pháp về marketing chăm sóc khách hàng	93
4.2.5. Giải pháp phát triển công nghệ	95
4.3. Kiến nghị	96
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	96
4.3.2. Kiến nghị với chính phủ và các Bộ, Ngành	98
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	98
KẾT LUẬN	100
TÀI LIỆU THAM KHẢO	102
PHỤ LỤC	105

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu chữ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	CBNV	Cán bộ nhân viên
2	CP	Chính phủ
3	CT	Chỉ thị
4	ĐCTC	Định chế tài chính
5	DVKH	Dịch vụ khách hàng
6	KDTM	Không dùng tiền mặt
7	NH	Ngân hàng
8	NHNN	Ngân hàng nhà nước
9	NHTM	Ngân hàng thương mại
10	NQ	Nghị quyết
11	PGD	Phòng giao dịch
12	QĐ	Quyết định
13	QHKH	Quan hệ khách hàng
14	TCCB	Tổ chức cán bộ
15	TCKT	Tổ chức kinh tế
16	TCTD	Tổ chức tín dụng
17	TMCP	Thương mại cổ phần
18	TTg	Thủ tướng
19	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
20	UNC	Ủy nhiệm chi
21	UNT	Ủy nhiệm thu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1 Phân phối tần số người trả lời	32
Bảng 3.1 Các chỉ tiêu hoạt động của BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	41
Bảng 3.2. Kết quả hoạt động huy động vốn giai đoạn 2011 - 2013	48
Bảng 3.3. Dư nợ và chất lượng tín dụng giai đoạn 2011 - 2013	49
Bảng 3.4. Kết quả kinh doanh giai đoạn 2011 - 2013	51
Bảng 3.5. Kết quả thanh toán tại BIDV Thái Nguyên giai đoạn 2011 - 2013	56
Bảng 3.6. Thanh toán KDTM theo đối tượng tại BIDV Thái Nguyên	57
Bảng 3.7. Thanh toán KDTM theo thể thức thanh toán	59
Bảng 3.8. Thanh toán bằng Séc tại BIDV Thái Nguyên	61
Bảng 3.9. Tình hình phát triển thẻ ngân hàng giai đoạn 2011 - 2013	66
Bảng 3.10. Tình hình thanh toán vốn giữa BIDV Thái Nguyên với các ngân hàng khác trên địa bàn	73
Bảng 3.11. Nhóm tiêu chí về mức độ đáp ứng	75
Bảng 3.12. Nhóm tiêu chí về mức độ tin cậy	75
Bảng 3.13. Nhóm tiêu chí về năng lực phục vụ	76
Bảng 3.14. Nhóm tiêu chí về thái độ phục vụ	76
Bảng 3.15. Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất	77
Bảng 3.16 Nhóm tiêu chí về điều kiện đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	78
Bảng 3.17. Nhóm tiêu chí phản ánh những khó khăn trong việc đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	78

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 3.1. Quy mô vốn huy động giai đoạn 2011 - 2013	48
Hình 3.2. Quy mô dư nợ tín dụng và nợ quá hạn	50
Hình 3.3. Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ giai đoạn 2011 - 2013	50
Hình 3.4. Cơ cấu thanh toán tại BIDV Thái Nguyên	56
Hình 3.5. Cơ cấu thanh toán KDTM theo đối tượng	58
Hình 3.6. Cơ cấu thể thức thanh toán KDTM tại BIDV Thái Nguyên	59