

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

TRẦN THỊ HỒNG LOAN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN
TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

TRẦN THỊ HỒNG LOAN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN
TRONG NƯỚC TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH**

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ
Mã số: 60.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: TS. PHẠM THỊ NGỌC VÂN

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn nghiên cứu là của cá nhân dựa trên cơ sở lý thuyết được học tập và qua tham khảo tình hình thực tiễn tại Agribank chi nhánh tỉnh Bắc Ninh, nghiên cứu về dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank chi nhánh tỉnh Bắc Ninh dưới sự hướng dẫn của cô giáo **TS. Phạm Thị Ngọc Vân**.

Các số liệu, bảng biểu, sơ đồ và những kết quả trong luận văn là trung thực, các giải pháp đưa ra xuất phát từ thực tiễn nghiên cứu và kinh nghiệm phù hợp với địa phương. Các thông tin trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thị Hồng Loan

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành Luận văn này, tôi xin chân thành cảm ơn các Thầy cô giáo trong trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã giảng dạy trong 2 năm qua và trang bị cho tôi những tri thức khoa học, xã hội và đạo đức, đó là nền tảng lý luận khoa học cho tôi trong việc tiến hành nghiên cứu đề tài này. Đặc biệt, tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Cô giáo, Tiến sĩ Phạm Thị Ngọc Vân - Người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài, những ý kiến nhận xét của Cô đã giúp tôi có thể hoàn thành được luận văn.

Qua đây, tôi xin trân thành cảm ơn các đồng chí lãnh đạo, đồng nghiệp tại Agribank chi nhánh tỉnh Bắc Ninh và các chi nhánh loại 3 và bạn bè, gia đình đã tạo mọi điều kiện thuận lợi nhất giúp đỡ tôi hoàn thành nhiệm vụ trong thời gian nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
4. Ý nghĩa khoa học của đề tài.....	4
5. Bố cục của luận văn	5
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG	6
1.1. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng.....	6
1.1.1. Đặc điểm của dịch vụ thanh toán qua ngân hàng	7
1.1.2. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.....	8
1.1.3. Hệ thống thanh toán ngân hàng.....	18
1.1.4. Vai trò của dịch vụ thanh toán	20
1.2. Nội dung phát triển dịch vụ thanh toán trong nước (DVTTTN)	22
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước	26
1.3.1. Các nhân tố bên ngoài.....	26
1.3.2. Các nhân tố bên trong	29
1.4. Cơ sở thực tiễn để phát triển DVTTTN	33
1.4.1. Kinh nghiệm để phát triển DVTT của một số quốc gia.....	33
1.4.2. Kinh nghiệm của một số Ngân hàng tại Việt Nam	36

1.4.3. Bài học kinh nghiệm đối với Agribank Bắc Ninh	39
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	40
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	40
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	41
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	41
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu.....	43
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	43
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	43
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu phát triển quy mô theo chiều rộng	44
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu phát triển theo chiều sâu.....	47
Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG VÀ PHÁT TRIỂN	
DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI AGRIBANK CHI	
NHÁNH TỈNH BẮC NINH.....	52
3.1. Đặc điểm địa bàn tỉnh Bắc Ninh	52
3.1.1. Đặc điểm tự nhiên	52
3.1.2. Đặc điểm kinh tế - xã hội.....	54
3.1.3. Khái quát về chi nhánh Agribank tỉnh Bắc Ninh.....	55
3.2. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh.....	58
3.3. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank	
chi nhánh Bắc Ninh.....	63
3.3.1. Tổng quan về thực trạng phát triển DVTTTN tại Agribank	
Bắc Ninh.....	63
3.3.2. Các biện pháp Agribank đã triển khai trong thời gian qua nhằm	
phát triển DVTTTN.....	65
3.3.3. Các dịch vụ thanh toán trong nước đã triển khai tại Agribank	
Bắc Ninh	67

3.3.4. Phân tích kết quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Bắc Ninh.....	69
3.4. Đánh giá chung thực trạng dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Chi nhánh tỉnh Bắc Ninh	93
3.4.1. Những mặt thành công	93
3.4.2. Hạn chế.....	94
3.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	95
Chương 4. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH.....	99
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của AGRIBANK Việt Nam.....	99
4.2. Định hướng phát triển mở rộng DVTTTN	101
4.3. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	103
4.3.1. Mở rộng qui mô dịch vụ thanh toán trong nước	103
4.3.2. Tăng cường bán chéo dịch vụ và phục vụ trọn gói	111
4.3.3. Tăng cường công tác quản lý trong hoạt động thanh toán	113
4.3.4. Triển khai và phối hợp thực hiện đồng bộ các chính sách	114
4.4. Kiến nghị.....	118
4.4.1. Đối với chính phủ	118
4.4.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước	119
4.4.3. Đối với Agribank Việt Nam	120
KẾT LUẬN	122
TÀI LIỆU THAM KHẢO	124
PHỤ LỤC	126

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Viết tắt	Nội dung
1	NHTM	Ngân hàng thương mại
2	NHNN	Ngân hàng nhà nước
3	NHCP	Ngân hàng cổ phần
4	TMCP	Thương mại cổ phần
5	KBNN	Kho bạc nhà nước
6	NHNo&PTNT - Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
7	TCKT	Tổ chức kinh tế
8	TCTD	Tổ chức tín dụng
9	DVTTTN	Dịch vụ thanh toán trong nước
10	DVTT	Dịch vụ thanh toán
11	TTTN	Thanh toán trong nước
12	POS	Đơn vị chấp nhận thẻ
13	ATM	Máy rút tiền tự động
14	EDC	Thiết bị đọc thẻ điện tử

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1.	Một số chỉ tiêu về huy động vốn giai đoạn 2012 - 2014	59
Bảng 3.2.	Một số chỉ tiêu về dư nợ tín dụng giai đoạn 2012-2014.....	60
Bảng 3.3.	Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012- 2014.....	61
Bảng 3.4.	Bảng thu dịch vụ theo từng dòng sản phẩm	62
Bảng 3.5.	Hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Bắc Ninh	69
Bảng 3.6.	Quy mô dịch vụ theo loại hình thanh toán qua các năm tại Agribank Bắc Ninh	70
Bảng 3.7.	Tình hình phát hành và thanh toán thẻ giai đoạn 2012 đến 2014 tại Agribank Bắc Ninh	73
Bảng 3.8.	Tình hình thanh toán trả lương tại Agribank Bắc Ninh.....	77
Bảng 3.9.	Tình hình sử dụng Mobile banking tại Agribank Bắc Ninh.....	78
Bảng 3.10.	Tình hình sử dụng dịch vụ thanh toán hóa đơn Billpaymentl	79
Bảng 3.11.	Điều tra khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ thanh toán của Agribank Bắc Ninh	81
Bảng 3.12.	Bảng đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thanh toán trong nước của Agribank Bắc Ninh	83
Bảng 3.13.	Tỷ trọng doanh số thanh toán của các NHTM có thị phần lớn nhất 2014 trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh.....	89
Bảng 3.14.	Thị phần thẻ và POS năm 2014 của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	90

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, ĐỒ THỊ, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1.	Quy trình thanh toán ủy nhiệm chi	11
Sơ đồ 1.2.	Quy trình thanh toán ủy nhiệm thu	12
Sơ đồ 1.3.	Các chủ thể trong thanh toán thẻ	16
Sơ đồ 3.1.	Mô hình tổ chức của chi nhánh NHNo&PTNT tỉnh Bắc Ninh.....	58
Biểu đồ 3.1.	Thị phần thu DVTTTN năm 2014 các NHTM trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	90
Đồ thị 3.1.	Thị phần ATM năm 2014 các Ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	91
Đồ thị 3.2.	Thị phần POS năm 2014 các Ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	92
Đồ thị 3.3.	Thị phần Thẻ năm 2014 các Ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bắc Ninh	92