

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

LÊ TIẾN HẢI

**TĂNG CƯỜNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN TÂN SƠN - PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ**

THÁI NGUYÊN - 2016

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

LÊ TIẾN HẢI

**TĂNG CƯỜNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN TÂN SƠN - PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 60.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đỗ Quang Quý

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 06 năm 2016

Tác giả luận văn

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới PGS.TS Đỗ Quang Quý, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Kinh tế, khoa Sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh huyện Tân Sơn - tỉnh Phú Thọ, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 06 năm 2016

Tác giả luận văn

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 HÌNH.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu	1
2. Mục tiêu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp mới của đề tài.....	4
5. Bố cục luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CÔNG TÁC THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT	5
1.1. Cơ sở lý luận	5
1.1.1. Các khái niệm, chức năng và vai trò của NHTM	5
1.1.2. Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của các ngân hàng thương mại.....	9
1.1.3. Nội dung thanh toán không dùng tiền mặt.....	15
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới công tác thanh toán không dùng tiền mặt của các ngân hàng thương mại	21
1.2. Cơ sở thực tiễn về thanh toán không dùng tiền mặt	24
1.2.1. Kinh nghiệm thanh toán không dùng tiền mặt của một số ngân hàng thương mại.....	24
1.2.2. Bài học kinh nghiệm cho ngân hàng Agribank chi nhánh Tân Sơn	26

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	28
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	28
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	28
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	30
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	30
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	31
2.3.1. Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động kinh doanh của chi nhánh.....	31
2.3.2. Các chỉ tiêu liên quan đến công tác thanh toán KDTM	32
Chương 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PTNT VIỆT NAM CHI NHÁNH HUYỆN TÂN SƠN – PHÚ THỌ	34
3.1. Giới thiệu sơ lược về NHNo&PTNT chi nhánh huyện Tân Sơn, tỉnh Phú Thọ	34
3.1.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu.....	34
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	36
3.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	38
3.1.4. Cơ cấu tổ chức bộ máy của NHNo &PTNT huyện Tân Sơn.....	39
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	42
3.2. Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	46
3.2.1. Cơ sở pháp lý của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.....	46
3.2.2. Tình hình tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	51
3.2.3. Hoạt động thanh toán KDTM giữa cá nhân tổ chức qua Agribank chi nhánh huyện Tân Sơn.....	54

3.2.4. Thực trạng hoạt động thanh toán vốn của Agribank chi nhánh Tân Sơn với các ngân hàng khác trên địa bàn.....	63
3.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	65
3.3. Đánh giá thực trạng công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	69
3.3.1. Đánh giá của khách hàng	69
3.3.2. Đánh giá của cán bộ ngân hàng về đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn	73
3.4. Nhận xét chung về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn giai đoạn 2013-2015	76
3.4.1. Kết quả đạt được	76
3.4.2. Những tồn tại.....	77
3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại	79
Chương 4: TĂNG CƯỜNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CHI NHÁNH NHNo&PTNT HUYỆN TÂN SƠN.....	83
4.1. Định hướng hoạt động kinh doanh và phát triển hoạt động TTKDTM tại Chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn.....	83
4.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động TTKDTM tại Chi nhánh NHNo&PTNT Tân Sơn	86
4.2.1. Đa dạng hóa các thể thức thanh toán không dùng tiền mặt	86
4.2.2. Phát triển nguồn nhân lực	90
4.2.3. Hoàn thiện hoạt động TTKDTM gắn với công tác khách hàng	93
4.2.4. Xây dựng quy trình TTKDTM phù hợp với thực tiễn	94
4.2.5. Ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ hoạt động TTKDTM trong ngân hàng	95
4.3. Một số kiến nghị.....	97
4.3.1. Kiến nghị với chính phủ.....	97

4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước Việt Nam	98
4.3.3. Kiến nghị với NHNo&PTNT Việt Nam	99
KẾT LUẬN	101
TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
PHỤ LỤC	104

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

TT	Chữ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	UNC	Ủy nhiệm chi
2	Tk	Tài khoản
3	NHNo	Ngân hàng nông nghiệp
4	NHNo&PTNT	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
5	NHTM	Ngân hàng thương mại
6	NHNN	Ngân hàng nhà nước
7	TCKT	Tổ chức kinh tế
8	KDTM	Không dùng tiền mặt
9	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
10	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Hoạt động huy động vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn giai đoạn 2013 - 2015.....	43
Bảng 3.2: Hoạt động sử dụng vốn tại chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn giai đoạn 2013-2015	44
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh NHNo&PTNT huyện Tân Sơn giai đoạn 2013-2015	46
Bảng 3.4: Kết quả TTKDTM tại Chi nhánh Agribank Tân Sơn_giai đoạn 2013 - 2015	52
Bảng 3.5: Thanh toán KDTM theo đối tượng tại Agribank chi nhánh huyện Tân Sơn giai đoạn 2013-2015	54
Bảng 3.6: Thanh toán KDTM theo thể thức thanh toán tại Agribank Tân Sơn..	56
Bảng 3.7: Tình hình phát hành các loại thẻ tại Agribank Tân Sơn_giai đoạn 2013 - 2015	59
Bảng 3.8: Tình hình thanh toán vốn giữa Agribank chi nhánh Tân Sơn với các ngân hàng khác trên địa bàn	65
Bảng 3.9: Nhóm tiêu chí về mức độ đáp ứng	70
Bảng 3.10: Nhóm tiêu chí về mức độ tin cậy.....	71
Bảng 3.11: Nhóm tiêu chí về năng lực phục vụ.....	71
Bảng 3.12: Nhóm chỉ tiêu về thái độ phục vụ.....	72
Bảng 3.13: Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất	73
Bảng 3.14: Nhóm tiêu chí đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại Agribank chi nhánh Tân Sơn	74
Bảng 3.15: Nhóm tiêu chí phản ánh những khó khăn trong việc đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại Agribank chi nhánh Tân Sơn.....	75