

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

VÕ THỊ HỒNG LINH

**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 PHÚ THỌ**

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

THÁI NGUYÊN- 2017

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

VÕ THỊ HỒNG LINH

**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 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 Thị Thúy Phương

THÁI NGUYÊN- 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của bản thân và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác để làm sản phẩm của riêng mình. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, tuân thủ đúng nguyên tắc và kết quả trình bày trong luận văn được thu thập trong quá trình nghiên cứu là trung thực chưa từng được ai công bố trước đây. Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác thực và nguyên bản của luận văn.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Võ Thị Hồng Linh

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian nghiên cứu, tìm hiểu tại BIDV chi nhánh Phú Thọ, em đã nỗ lực, cố gắng vận dụng những kiến thức đã được học trong nhà trường để hoàn thành luận văn với tên đề tài: “***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 Phú Thọ***”.

Để hoàn thành luận văn này, em xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo đã truyền đạt những tri thức bổ ích, tạo điều kiện giúp đỡ trong thời gian em học tập tại trường.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến tập thể lãnh đạo và cán bộ nhân viên BIDV chi nhánh Phú Thọ đã tạo điều kiện giúp đỡ, động viên, giúp em hoàn thành luận văn đúng thời hạn quy định của nhà trường.

Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới PGS.TS. Đỗ Thị Thúy Phương, người đã tận tình hướng dẫn chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn !

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Võ Thị Hồng Linh

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC 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. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về thanh toán không dùng tiền mặt.....	5
1.1.1. Khái niệm về tiền mặt, thanh toán không dùng tiền mặt	5
1.1.2. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTM.....	6
1.1.3. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTM	8
1.1.4. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTM	16
1.1.5. Nội dung đẩy mạnh công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTM	19
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt.....	20
1.2. Cơ sở thực tiễn về thanh toán không dùng tiền mặt	23
1.2.1. Kinh nghiệm đẩy mạnh hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Vietinbank chi nhánh Hải Dương	23
1.2.2. Kinh nghiệm đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại AgriBank chi nhánh Thanh Hóa	25
1.2.3. Bài học kinh nghiệm đối với BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	28

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	30
2.2.2. Phương pháp tổng hợp, xử lý số liệu	33
2.2.3. Phương pháp phân tích số liệu	33
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
Chương 3: THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	36
3.1. Giới thiệu về BIDV chi nhánh Phú Thọ	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	36
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	37
3.1.3. Mạng lưới, địa bàn hoạt động của BIDV chi nhánh Phú Thọ	40
3.1.4. Tình hình lao động tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	40
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Phú Thọ	42
3.2. Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	44
3.2.1. Thực hiện các văn bản chỉ đạo của Chính phủ, ngân hàng Nhà nước về đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt	44
3.2.2. Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền thanh toán không dùng tiền mặt đến người dân.....	47
3.2.3. Kết quả thực hiện thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016	49
3.2.4. Kết quả lấy ý kiến phản hồi của khách hàng khi sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	65
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	69
3.3.1. Các yếu tố khách quan	69

3.3.2. Các yếu tố chủ quan	72
3.4. Đánh giá thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	73
3.4.1. Những kết quả đạt được	73
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	74
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	76
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ đến năm 2020.....	76
4.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ đến năm 2020	76
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ đến năm 2020	76
4.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020	78
4.2.1. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020.....	78
4.2.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020.....	78
4.3. Một số giải pháp nhằm đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	79
4.3.1. Duy trì và mở rộng hoạt động liên kết với các cơ quan, đơn vị để trả lương qua tài khoản ngân hàng.....	79
4.3.2. Thay đổi thói quen và nhận thức của người dân về hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.....	82

4.3.3. Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	84
4.3.4. Mở rộng mạng lưới và nâng cao chất lượng phục vụ của máy ATM và máy POS	85
4.3.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân lực đáp ứng yêu cầu thực hiện các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.....	87
4.3.6. Hiện đại hoá công nghệ và các hệ thống thanh toán.....	88
4.4. Kiến nghị.....	89
4.4.1. Kiến nghị với ngân hàng Nhà nước	89
4.4.2. Kiến nghị với BIDV	89
KẾT LUẬN	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

STT	DẠNG VIẾT TẮT	DẠNG ĐẦY ĐỦ
1	CP	Chính phủ
2	CT	Chỉ thị
3	ĐVT	Đơn vị tính
4	KDTM	Không dùng tiền mặt
5	NĐ	Nghị định
6	NHNN	Ngân hàng nhà nước
7	NHTM	Ngân hàng thương mại
8	QĐ	Quyết định
9	TT	Thông tư
10	TTg	Thủ tướng chính phủ
11	UNC	Ủy nhiệm chi
12	UNT	Ủy nhiệm thu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình lao động tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	40
Bảng 3.2: Kết quả một số chỉ tiêu hoạt động kinh doanh chủ yếu của BIDV Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016.....	42
Bảng 3.3: Kết quả thu dịch vụ của BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016	43
Bảng 3.4: Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	49
Bảng 3.5: Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt bằng chứng từ giấy và chứng từ điện tử	50
Bảng 3.6: Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt chia theo hệ thống thanh toán.....	51
Bảng 3.7: Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt chia theo các hình thức thanh toán.....	53
Bảng 3.8: Giá trị giao dịch thanh toán trên tổng giá trị giao dịch bằng Séc	57
Bảng 3.9: Giá trị thanh toán không dùng tiền mặt bằng hình thức thư tín dụng.....	58
Bảng 3.10: Số lượng thẻ thanh toán được phát hành tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	60
Bảng 3.11: Số lượng thẻ thanh toán được phát hành bởi các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	61
Bảng 3.12: Quy mô lắp đặt máy ATM, POS tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	62
Bảng 3.13: Số lượng lắp đặt máy ATM, POS của một số ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	63
Bảng 3.14: Doanh số thanh toán thẻ tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016	64