

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

TRẦN THỊ HƯƠNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THANH TOÁN
KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

THÁI NGUYÊN - 2016

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

TRẦN THỊ HƯƠNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THANH TOÁN
KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. HOÀNG THỊ THU

THÁI NGUYÊN - 2016

LỜI CAM ĐOAN

- Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn là trung thực và chưa từng được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

- Tôi xin cam đoan mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn này đã được cảm ơn và các thông tin trích dẫn trong luận văn này đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Tác giả luận văn

Trần Thị Hương

LỜI CẢM ƠN

Quá trình học tập và thực hiện luận văn này tôi được sự giúp đỡ của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất đến tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu. Trước hết, tôi xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến PGS. TS. Hoàng Thị Thu - người đã trực tiếp hướng dẫn và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn các thầy giáo, cô giáo, cán bộ phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện giúp đỡ và hướng dẫn tận tình cho tôi trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong việc thu thập số liệu và những thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu luận văn này.

Tôi xin cảm ơn nhiều tới gia đình tôi, bạn bè, đồng nghiệp đã luôn ở bên tôi, động viên, chia sẻ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu luận văn này.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả luận văn

Trần Thị Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ.....	vii
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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	4
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN TTKDTM TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.1. Một số vấn đề chung về thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) tại Ngân hàng thương mại (NHTM)	6
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm về TTKDTM	6
1.1.2. Vai trò của TTKDTM trong nền kinh tế.....	10
1.1.3. Các hình thức TTKDTM qua ngân hàng thương mại.....	12
1.2. Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt	18
1.2.1. Khái niệm phát triển TTKDTM	18
1.2.2. Nội dung phát triển thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng ...	18
1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển TTKDTM qua ngân hàng	23
1.3. Kinh nghiệm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại một số NHTM trên thế giới và Việt Nam	27
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển TTKDTM của một số NHTM trên thế giới....	27
1.3.2. Kinh nghiệm phát triển TTKDTM tại một số NHTM của Việt Nam...	30
1.3.3. Kinh nghiệm TTKDTM của 1 số ngân hàng cụ thể	34

1.3.4. Bài học kinh nghiệm trong phát triển TTKDTM cho Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	37
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	39
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	39
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	39
2.2.1. Lựa chọn địa bàn nghiên cứu.....	39
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	39
2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	41
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin	42
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	43
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng	43
2.3.2. Các nhóm chỉ tiêu định tính.....	45
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN TTKDTM TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	47
3.1. Khái quát chung về Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	47
3.1.1. Đặc điểm hình thành và phát triển	47
3.1.2. Cơ cấu tổ chức và mạng lưới hoạt động	48
3.1.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh trong 3 năm liên tục (2013 - 2015).....	50
3.2. Thực trạng phát triển TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	57
3.2.1. Tình hình hoạt động chung	57
3.2.2. Phân tích thực trạng phát triển các phương tiện TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	59
3.2.3. Khảo sát ý kiến khách hàng khi sử dụng các dịch vụ TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	71
3.2.4. Khảo sát ý kiến của cán bộ ngân hàng về đẩy mạnh công tác thanh toán KDTM tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	76
3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động phát triển TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	78

3.3.1. Các yếu tố khách quan	78
3.3.2. Các yếu tố chủ quan	82
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	84
3.4.1. Kết quả đạt được	85
3.4.2. Tồn tại, hạn chế và nguyên nhân.....	87
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TTKDTM TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN	92
4.1. Định hướng phát triển TTKDTM của Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	92
4.1.1. Định hướng phát triển TTKDTM của Chính phủ và ngân hàng nhà nước	92
4.1.2. Định hướng phát triển TTKDTM tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái nguyên.....	93
4.2. Giải pháp phát triển TTKDTM tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	94
4.2.1. Giải pháp phát triển các hình thức TTKDTM	94
4.2.2. Giải pháp Marketing	97
4.2.3. Giải pháp đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ	101
4.2.4. Giải pháp phát triển công nghệ	103
4.3. Một số kiến nghị.....	103
4.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước.....	105
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	106
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn.....	107
4.3.4. Kiến nghị với Agribank Thái Nguyên	108
KẾT LUẬN	110
TÀI LIỆU THAM KHẢO	112
PHỤ LỤC	114

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
ATM	: Máy rút tiền tự động
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	: Thiết bị đọc thẻ điện tử
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHPH	: Ngân hàng phát hành
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTT	: Ngân hàng thanh toán
PGD	: Phòng giao dịch
PIN	: Mã số bảo mật của chủ thẻ
POS	: Máy thanh toán tại quầy
TK	: Tài khoản
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt
UNC	: Ủy nhiệm chi
UNT	: Ủy nhiệm thu
VND	: Việt Nam đồng

DANH MỤC CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng 3.1: Tình hình huy động vốn từ năm 2013 - 2015	52
Bảng 3.2: Tình hình hoạt động tín dụng từ năm 2013-2015	54
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh qua một số chỉ tiêu chủ yếu giai đoạn 2013-2015	56
Bảng 3.4: Kết quả thanh toán tại Chi nhánh giai đoạn 2013 – 2015	58
Bảng 3.5: Thanh toán KDTM theo đối tượng tại Chi nhánh	60
Bảng 3.6: Thanh toán KDTM theo hình thức thanh toán	62
Bảng 3.7: Thanh toán bằng Séc tại Chi nhánh	63
Bảng 3.8: Thanh toán bằng ủy nhiệm chi tại Chi nhánh	66
Bảng 3.9: Thanh toán bằng ủy nhiệm thu tại Chi nhánh	67
Bảng 3.10. Tình hình phát hành thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2013-2015	69
Bảng 3.11: Kết quả thanh toán L/C hàng xuất khẩu	70
Bảng 3.12: Kết quả thanh toán L/C hàng nhập khẩu	71
Bảng 3.13: Mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ TTKDTM của Chi nhánh	72
Bảng 3.14: Nhóm tiêu chí về mức độ đáp ứng	72
Bảng 3.15: Nhóm tiêu chí về mức độ tin cậy	73
Bảng 3.16: Nhóm tiêu chí về năng lực phục vụ	74
Bảng 3.17: Nhóm tiêu chí về thái độ phục vụ	75
Bảng 3.18: Nhóm tiêu chí về cơ sở vật chất	76
Bảng 3.19: Nhóm tiêu chí về điều kiện đẩy mạnh công tác TTKDTM tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	77
Bảng 3.20: Nhóm tiêu chí phản ánh những khó khăn trong việc đẩy mạnh công tác TTKDTM tại Agribank Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	78
Sơ đồ 3.1: Bộ máy tổ chức và quản lý của chi nhánh	49

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) là phương thức thanh toán phổ biến ở một số quốc gia phát triển trên thế giới như Anh, Canada, Bỉ... Đây là phương thức thanh toán hàng hóa và dịch vụ không phát sinh sự chuyển giao tiền mặt giữa các chủ thể thanh toán. Bên cạnh những phương tiện thanh toán truyền thống thì những phương tiện TTKDTM phổ biến trên thế giới hiện nay bao gồm: thẻ thanh toán, séc và tiền điện tử. TTKDTM được giới tài chính và các chuyên gia đánh giá là cách sử dụng tiền thông minh, vì vừa tránh được những rủi ro trong quá trình lưu thông vận chuyển tiền mặt, vừa kiểm soát được dòng tiền và giúp cho việc thanh toán an toàn - tiện lợi - vòng quay vốn nhanh. Khi TTKDTM được khuyến khích, và trở thành phương thức thanh toán chính yếu trong xã hội, sẽ đem lại nhiều lợi ích để thúc đẩy nền kinh tế phát triển bền vững. Đồng thời tạo sự minh bạch trong các khoản chi tiêu và giao dịch của chính phủ, cũng như các đơn vị kinh doanh và cá nhân.

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) qua ngân hàng là một dịch vụ phong phú, đa dạng và liên tục phát triển, đáp ứng được một phần lớn yêu cầu của nền kinh tế thị trường linh hoạt và năng động. TTKDTM giúp việc tập trung và phân phối vốn được nhanh chóng, an toàn và hiệu quả, góp phần tích cực vào việc thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Việc phát triển hệ thống thanh toán qua ngân hàng không chỉ tạo tiền đề, nền tảng cho việc phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng mà còn giúp Nhà nước quản lý vĩ mô một cách có hiệu quả, đặc biệt là trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

Thông qua hệ thống ngân hàng, Chính phủ đã ban hành các văn bản quy định, chính sách để đẩy nhanh, đẩy mạnh việc sử dụng các phương tiện TTKDTM theo đề án định hướng đồng thời đây cũng là một trong những biện pháp để các ngân hàng nâng cao hiệu quả kinh doanh như tăng nguồn vốn,