

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

**LÃ CHÂU LOAN**

**PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG**

**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**

**LÃ CHÂU LOAN**

**PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG  
VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG**

**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 BẮC**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn: “*Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng*”, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn này là trung thực và chưa hề được sử dụng để bảo vệ một học vị nào.

Luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu có tính độc lập riêng, các số liệu được sử dụng trong luận văn hoàn toàn trung thực, chính xác và đã được trích dẫn nguồn gốc rõ ràng.

*Thái Nguyên, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lã Châu Loan**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện và hoàn thiện luận văn tốt nghiệp, tôi đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ nhiệt tình của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết cho tôi xin được gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến **PGS.TS. Đỗ Thị Bắc** đã nhiệt tình, tâm huyết giúp đỡ và hướng dẫn tôi trong suốt quá trình tôi thực hiện luận văn.

Trong quá trình xây dựng đề cương chi tiết, bảo vệ đề cương, tôi đã nhận được những ý kiến hết sức bổ ích của các thầy cô để tôi có thể hoàn thành luận văn một cách tốt nhất. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các thầy cô khoa sau Đại Học- trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã tạo điều kiện để tôi được bảo vệ luận văn một cách tốt nhất.

Xin cảm ơn gia đình, bạn bè đồng nghiệp đã động viên và giúp đỡ tôi thực hiện luận này.

*Thái Nguyên, tháng 01 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Lã Châu Loan**

## MỤC LỤC

|  |          |
|--|----------|
| LỜI CAM ĐOAN .....   | i        |
| LỜI CẢM ƠN .....   | ii       |
| MỤC LỤC.....   | iii      |
| DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT.....  | vii      |
| DANH MỤC BẢNG BIỂU .....   | viii     |
| DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, HÌNH.....  | ix       |
| <b>MỞ ĐẦU .....</b>  | <b>1</b> |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu .....  | 1        |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu.....  | 2        |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....  | 2        |
| 4. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....   | 3        |
| 5. Kết cấu của đề tài .....  | 3        |
| <b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN</b>  |          |
| <b>THANH TOÁN KHÔNG DỪNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP .....</b>                                   | <b>4</b> |
| 1.1. Cơ sở lý luận phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP .....            | 4        |
| 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP .....           | 4        |
| 1.1.2. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế .....                        | 5        |
| 1.1.3. Nội dung của thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP .....                      | 7        |
| 1.1.4. Các qui định trong thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTMCP .....                        | 18       |
| 1.1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTMCP .....                  | 19       |
| 1.2. Kinh nghiệm thanh toán không dùng tiền mặt của một số ngân hàng thương mại ở Việt Nam ..... | 23       |
| 1.2.1. Kinh nghiệm của NHNo & PTNT Việt Nam.....   | 23       |
| 1.2.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng.....                                       | 25       |
| 1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra về thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTMCP.....              | 26       |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>   | <b>28</b> |
| 2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....   | 28        |
| 2.2. Phương pháp nghiên cứu.....  | 28        |
| 2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu .....   | 28        |
| 2.2.2. Phương pháp điều tra, thu thập số liệu, thông tin .....  | 28        |
| 2.2.3. Phương pháp phân tích, thống kê, xử lý thông tin số liệu .....   | 32        |
| 2.2.4. Kỹ thuật và công cụ phân tích .....  | 34        |
| 2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....   | 34        |
| <b>Chương 3: THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT<br/>TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT<br/>NAM - CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG .....</b> | <b>37</b> |
| 3.1. Đặc điểm địa bàn nghiên cứu tỉnh Phú Thọ.....  | 37        |
| 3.1.1. Điều kiện tự nhiên tỉnh Phú Thọ.....   | 37        |
| 3.1.2. Điều kiện kinh tế - xã hội tỉnh Phú Thọ.....   | 37        |
| 3.1.3. Đánh giá thuận lợi và khó khăn tại tỉnh Phú Thọ .....  | 39        |
| 3.2. Tình hình cơ bản của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam- Chi nhánh<br>Đền Hùng .....  | 40        |
| 3.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP công thương<br>Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....                                      | 40        |
| 3.2.2. Chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam -<br>Chi nhánh Đền Hùng.....  | 41        |
| 3.2.3. Tổ chức bộ máy của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi<br>nhánh Đền Hùng .....   | 43        |
| 3.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP công thương<br>Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....  | 46        |
| 3.3. Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân Hàng TMCP công<br>thương Việt Nam- Chi Nhánh Đền Hùng .....                                 | 56        |
| 3.3.1. Thanh toán bằng tiền mặt và không dùng tiền mặt tại ngân hàng<br>TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....                        | 56        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.3.2. Tình hình thanh toán không dùng tiền mặt phân loại theo đối tượng thanh toán tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam- Chi nhánh Đền Hùng ....           | 57        |
| 3.3.3. Tình hình thanh toán không dùng tiền mặt theo các hình thức thanh toán tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....               | 58        |
| 3.3.4. Khảo sát ý kiến của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng..... | 65        |
| 3.4. Những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - chi nhánh Đền Hùng .....                    | 68        |
| 3.4.2. Yếu tố chủ quan .....   | 68        |
| 3.4.3. Yếu tố khách quan .....   | 69        |
| 3.5. Đánh giá chung về thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam- Chi nhánh Đền Hùng .....  | 70        |
| 3.5.1. Những mặt đạt được của Vietinbank chi nhánh Đền Hùng trong phát triển TTKDTM.....   | 70        |
| 3.5.2. Những hạn chế của Vietinbank trong phát triển TTKDTM .....  | 71        |
| 3.5.3. Nguyên nhân của những hạn chế thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng .....  | 73        |
| 3.5.4. Những cơ hội .....  | 74        |
| 3.5.5. Những thách thức.....   | 76        |
| <b>Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NHTMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH ĐỀN HÙNG .....</b>                                | <b>78</b> |
| 4.1. Quan điểm, định hướng, mục tiêu thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam-Chi nhánh Đền Hùng.....                            | 78        |
| 4.1.1. Quan điểm thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....   | 78        |
| 4.1.2. Những căn cứ chủ yếu phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....                        | 79        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.3. Định hướng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....   | 80        |
| 4.1.4. Mục tiêu thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....   | 80        |
| 4.2. Giải pháp phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....  | 81        |
| 4.2.1. Tăng cường phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....   | 81        |
| 4.2.2. Giải pháp về thay đổi thói quen và nhận thức của người dân để sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng..... | 84        |
| 4.2.3. Giải pháp về hoàn thiện khuôn khổ pháp lý và cơ chế giám sát trong TTKDTM tại Ngân hàng TMCP công thương Việt nam - Chi nhánh Đền Hùng ....                            | 88        |
| 4.2.4. Giải pháp về hiện đại hóa công nghệ và các hệ thống TTKDTM tại NHTMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng.....   | 89        |
| 4.2.5. Giải pháp marketing để gia tăng nhận thức và nhận dạng thương hiệu Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Đền Hùng .....                                      | 90        |
| 4.3. Kiến nghị.....   | 91        |
| 4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam.....   | 91        |
| 4.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước .....   | 92        |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>   | <b>93</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>   | <b>95</b> |
| <b>PHỤ LỤC .....</b>  | <b>97</b> |



**DANH MỤC CÁC TỪ, CỤM TỪ VIẾT TẮT**

|                     |   |
|---------------------|---|
| Agribank            | : NH nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam             |
| BIDV                | : NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam                        |
| KHBL                | : Khách hàng bán lẻ   |
| KHDN                | : Khách hàng doanh nghiệp                                     |
| PGD                 | : Phòng giao dịch   |
| TK                  | : Tài khoản   |
| TMCP                | : Thương mại cổ phần  |
| TTKDTM              | : Thanh toán không dùng tiền mặt                              |
| UNC                 | : Ủy nhiệm chi  |
| UNT                 | : Ủy nhiệm thu  |
| Vietcombank         | : Ngân hàng ngoại thương Việt Nam                             |
| VIETINBANK          | : Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam                         |
| VIETINBANK Đền Hùng | : Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam -<br>Chi Nhánh Đền Hùng |

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

|   |    |
|---|----|
| Bảng 2.1: Số mẫu điều tra ở các điểm nghiên cứu.....  | 30 |
| Bảng 2.2: Số mẫu khách hàng điều tra các tiêu chí giới tính, độ tuổi, học vấn.....  | 30 |
| Bảng 2.3: Số mẫu khách hàng điều tra theo tiêu chí thu nhập.....  | 32 |
| Bảng 3.1. Cơ cấu kinh tế tỉnh Phú Thọ năm 2012-2014.....  | 38 |
| Bảng 3.2. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP công thương - Chi<br>Nhánh Đền Hùng .....                                       | 51 |
| Bảng 3.3. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP công thương Đền Hùng .....   | 52 |
| Bảng 3.4. Tình hình tài trợ thương mại và thanh toán xuất khẩu và bảo lãnh<br>của Ngân hàng TMCP công thương Đền Hùng.....          | 53 |
| Bảng 3.5. Thu phí dịch vụ của Ngân hàng TMCPCTVN - Chi nhánh Đền Hùng.....  | 55 |
| Bảng 3.6. Thanh toán bằng TM và KDTM tại NHTMCPCT - Chi Nhánh Đền<br>Hùng .....   | 56 |
| Bảng 3.7. Tình hình TTKDTM phân loại theo đối tượng thanh toán.....   | 57 |
| Bảng 3.8 Tình hình TTKDTM phân loại theo hình thức thanh toán tại Ngân<br>hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi Nhánh Đền Hùng ..... | 58 |
| Bảng 3.9. Đánh giá của khách hàng về mức độ sử dụng dịch vụ TTKDTM của<br>Vietinbank.....   | 67 |
| Bảng 3.10. Nguyên nhân chính khách hàng không dùng dịch vụ TTKDTM.....  | 67 |
| Bảng 4.1. Dự kiến thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Việt<br>Nam - Chi nhánh Đền Hùng năm 2020 .....                 | 83 |