ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP TP HCM

KHOA _____

BÁO CÁO THỰC TẬP TỐT NGHIỆP

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH BÌNH THẠNH

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN:

SINH VIÊN THỰC HIỆN:

MÃ SỐ SV:

CHUYÊN NGÀNH:

NIÊN KHÓA 2012-2016

TP HCM, 5.2017

LỜI CẢM ƠN

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

Tp. HCM, ngày……tháng……..năm……

Đơn vị thực tập

(Ký và đóng dấu)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Giảng viên hướng dẫn:

Tp. HCM, ngày……tháng……..năm……

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCTD	Tổ chức tín dụng
BCTC	Báo cáo tài chính
UNT	Ủy nhiệm thu
UNC	Ủy nhiệm chi
NHNN&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
NHTM	Ngân hàng thương mại
NH	Ngân hàng
TK	Tài khoản
KDTM	Không dùng tiền mặt
TT	Thanh toán
PGD	Phòng giao dịch

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU 1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT 3
1.1. Khái quát về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại 3
1.1.1. Lịch sử ra đời của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt 3
1.1.2. Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt 4
1.1.3. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt 4
1.1.4. Vai trò của hình thức thanh toán không dùng tiền mặt 5
1.1.5. Điều kiện để khách hàng tham gia và hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại 7
1.1.5.1. Những yêu cầu đối với các chủ thể khi mở tài khoản thanh toán 7
1.1.5.2. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng và khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán 8
1.2. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại 10
1.2.1. Thanh toán bằng séc 10
1.2.2. Thanh toán bằng thẻ 12
1.2.3. Thanh toán bằng ủy nhiệm thu (UNT) 14
Sơ đồ qui trình thanh toán UNT: 15
1.2.4. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi (UNC) 16
Sơ đồ thanh toán UNC 17
1.2.5. Thanh toán bằng thư tín dụng L/C 18
1.3. Một số hình thức thanh toán ví điện tử tại Việt Nam 20
1.3.1. Cổng ví điện tử VnMart 21
1.3.2. Ví điện tử Mono trực tuyến 21
Cách thức để đăng ký và kích hoạt ví điện tử MoMo: 22
1.3.3. Ví điện tử BIDV – VnMart 22
1.4. Phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các NHTM 23
1.4.1. Khái niệm về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt 23

1.4.2. Các tiêu chí phản ánh sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt
24
1.4.2.1. Chỉ tiêu định tính 24
1.4.2.2. Chỉ tiêu định lượng 25
1.4.2.3. Cơ cấu thanh toán không dùng tiền mặt 27
1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại 29
1.5.1. Các nhân tố chủ quan 29
1.5.1.1. Công nghệ ngân hàng 29
1.5.1.2. Mạng lưới thanh toán 29
1.5.1.3. Nhân tố con người 29
1.5.1.4. Chính sách, chiến lược kinh doanh của ngân hàng 30
1.5.1.5. Môi trường Marketing 30
1.5.2. Các nhân tố khách quan 30
1.5.2.1. Môi trường kinh tế-xã hội 30
1.5.2.2.Môi trường pháp lý 31
1.5.2.3. Môi trường khoa học công nghệ 31
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH BÌNH THẠNH 33
2.1. Tổng quan ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam Aribank - Chi Nhánh Bình Thạnh 33
2.1.1. Giới thiệu chung về ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam Aribank 33
2.1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển 33
2.1.1.2. Logo, sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu 34
2.1.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức 35
2.1.1.4. Lĩnh vực hoạt động 36
2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam

Aribank - Chi nhánh Bình Thạnh 37
2.1.2.1. Hoàn cảnh ra đời 37
2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức 37
2.1.2.3. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban 38
2.1.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông Thôn - CN Bình Thạnh. 40
2.1.3.1. Cho vay "Ô tô xịn". 40
2.1.3.2. Cho vay mua nhà 42
2.1.3.3. Cho vay "Du học nước ngoài" 42
2.1.3.4. Cho vay "Du học tại chỗ". 44
2.1.3.5. Tình hình sử dụng vốn 48
2.1.3.6. Kết quả kinh doanh 49
2.2. Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt đang được áp dụng tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh 51
2.2.1. Phương thức và các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang được áp dụng tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh 51
2.2.2. Thực trạng phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh 55
2.2.2.1. Thanh toán bằng séc 55
2.2.2.2. Thanh toán bằng UNC 59
2.2.2.3. Thanh toán bằng thư tín dụng L/C 61
2.2.2.4. Thanh toán bằng UNT 62
2.2.2.5. Thanh toán bằng thẻ ngân hàng 65
2.2.2.6. Thanh toán bằng ví điện tử 67
2.2.2.7. Thu nhập của ngân hàng 67
2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Bình Thạnh 70
2.3.1. Kết quả đạt được 70
2.3.2. Một số tồn tại 71
2.3.3. Nguyên nhân của những khó khăn và tồn tại 72

2.3.3.1. Nguyên nhân chủ quan 72
2.3.3.2. Nguyên nhân khách quan 74
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CHI NHÁNH BÌNH THẠNH 76
3.1. Mục tiêu và phương hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong các năm (từ năm 2018 đến năm 2022) 76
3.2. Giải pháp phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh 78
3.2.1. Tăng cường hoạt động Marketing ngân hàng 78
3.2.2. Cải tiến và hoàn thiện các hình thức thanh toán 79
3.2.3. Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng và công nghệ xử lý thanh toán 83
3.2.3.1. Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng của ngân hàng 83
3.2.3.2. Áp dụng những công nghệ xử lý thanh toán hiện đại 84
3.2.4. Đào tạo nguồn nhân lực cho hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt 84
3.3. Một số kiến nghị với các ban ngành liên quan 85
3.3.1. Với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam 86
3.3.2. Với Ngân hàng nhà nước 86
3.3.2.1. Từng bước hoàn thiện hệ thống thanh toán 86
3.3.2.2. Tiếp tục hoàn thiện môi trường pháp lý 87
3.3.3. Kiến nghị với Chính phủ và các ban ngành có liên quan 87
KẾT LUẬN 89
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 90

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 1.1: Thanh toán cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ 11
Hình 1.2: Thanh toán khác tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán 12
Hình 1.3: Qui trình thanh toán thẻ 13
Hình 1.4:Trường hợp khách hàng mở cùng một hệ thống cung ứng dịch vụ 15
Hình 1.5:Trường hợp khách hàng mở TK thanh toán không cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán 15
Hình 1.6: Trường hợp thanh toán cùng hệ thống cung ứng dịch vụ thanh 17
Hình 1.7: Trường hợp thanh toán khác hệ thống cung ứng dịch vụ 17
Hình 1.8: Qui trình thanh toán L/C 19

Hình 2.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam 36
Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Chi nhánh NHNo&PTNT Bình Thạnh 37
Hình 2.3: Kết quả kinh doanh qua 3 năm 2015 - 2017 50
Hình 2.4: Thanh toán bằng UNC 60
Hình 2.5: Thanh toán bằng UNT 63
Hình 2.6: So sánh số món thanh toán giữa UNC và UNT 64
Hình 2.7: So sánh về doanh số thanh toán giữa UNC và UNT 64
Hình 2.8: Thanh toán bằng thẻ ngân hàng 66

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn trong giai đoạn 2015,2016,2017 46
Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn giai đoạn 2015-2017 48
Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh qua 3 năm 2015 - 2017 49
Bảng 2.4: Tình hình thanh toán tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh 52
Bảng 2.5: Xu hướng biến động của thanh toán không dùng tiền mặt 53
Bảng 2.6: Doanh số thanh toán các hình thức TTKDTM tại Chi nhánh 54
Bảng 2.7: Số món thanh toán bằng séc qua 3 năm 2015 - 2017 57
Bảng 2.8: Doanh số thanh toán bằng séc qua 3 năm 2015 - 2017 57
Bảng 2.9: Biểu phí thanh thanh toán dịch vụ tại NHNN&PTNT chi nhánh Bình Thạnh 68
Bảng 2.10: Thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt 69

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế hiện nay, NHTM đóng góp một vai trò hết sức quan trọng đối với nền kinh tế Việt Nam. NHTM chính là "trái tim" của nền kinh tế, đảm nhận vai trò giữ cho "mạch máu" (dòng vốn) của nền kinh tế được lưu thông, đó là tình trạng sức khỏe của nền kinh tế. Bất kì một quốc gia phát triển nào cũng cần phải có hệ thống ngân hàng vững mạnh. Trong những năm gần đây, ta có thể thấy tuy nền kinh tế Việt Nam đang chịu sự khủng hoảng từ nền kinh tế toàn cầu, hệ thống ngân hàng Việt Nam không phát triển mạnh như những năm 2006, 2007 nhưng nó vẫn đang ngày càng hoàn thiện về hệ thống, nâng cao khả năng tài chính, nguồn nhân lực, công nghệ và chất lượng dịch vụ nhằm chất lượng dịch vụ nhằm hướng tới một hệ thống ngân hàng vững mạnh.

Một trong những vấn đề cần quan tâm hiện nay là cuộc "chạy đua" của các ngân hàng trong công cuộc đẩy nhanh tiến độ hiện đại hóa công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Thanh toán không dùng tiền mặt là một phần quan trọng không thể thiếu đòi hỏi các ngân hàng phải đề ra các giải pháp nhằm từng bước nâng cao hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại đơn vị mình. Chính vì thế, tôi lựa chọn nghiên cứu báo cáo với đề tài: ***"Phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Bình Thạnh"*** với hy vọng sẽ cung cấp cái nhìn tổng quan về thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại địa bàn mà NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh quản lý nói riêng và tại địa bàn các ngân hàng thương mại nói chung đang quản lý hiện nay. Từ đó, phân tích nguyên nhân đồng thời đề ra giải pháp phát triển dịch vụ này.

2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài:

Mục tiêu nghiên cứu của báo cáo bao gồm:

- Làm rõ cơ sở lý thuyết về thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại
- Phân tích, đánh giá hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Bình Thạnh

− Từ đó, đưa ra các giải pháp, kiến nghị để phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh

3. Phương pháp nghiên cứu

Có rất nhiều phương pháp nghiên cứu được đề ra, tuy nhiên trong đề tài nghiên cứu này, tác giả sử dụng phương pháp thống kê, so sánh, phân tích và tổng hợp để đưa ra những kết luận theo mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

Từ việc thống kê và thu thập được các dữ liệu từ các phòng ban của Chi nhánh, tác giả phân tích cặn kẽ từng vấn đề, từ đó chỉ ra những mặt tích cực và tiêu cực vẫn còn tồn tại trong chi nhánh. Cuối cùng, tác giả sẽ tổng hợp lại tất cả các vấn đề còn tồn tại và đưa ra các giải pháp để khắc phục những tồn tại ấy.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu trong đề tài này là hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Bình Thạnh.

Phạm vi nghiên cứu: phân tích, đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh giai đoạn 2015-2017.

5. Kết cấu

Chương 1: Tổng quan về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng về phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Bình Thạnh

Chương 3: Giải pháp nhằm phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Bình Thạnh

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

1.1. Khái quát về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Lịch sử ra đời của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Trong xã hội loài người, nếu còn sản xuất hàng hoá và lưu thông hàng hoá, thì sự tồn tại của mối quan hệ Tiền – Hàng là một tất yếu khách quan. Đó là mối quan hệ biện chứng, tác động lẫn nhau.

Theo tiến trình lịch sử hình thành tiền tệ, đồng tiền đã có những bước phát triển từ thấp đến cao. Trong nền kinh tế tự cung tự cấp, do nhu cầu còn rất đơn giản, con người tự sản xuất được những gì mình cần và do đó họ không có nhu cầu trao đổi. Khi xã hội phát triển và mở rộng hơn, họ thấy rằng mình không thể tự sản xuất mọi thứ mà mình cần do nhiều lý do, lúc này nhu cầu trao đổi xuất hiện và vấn đề là trao đổi như thế nào. Vấn đề trùng lặp nhu cầu xuất hiện. Nhưng không phải lúc nào và ở đâu cũng có sự trùng lặp nhu cầu. Muốn trao đổi được hàng hoá người ta nghĩ tới một hàng hoá mà nhiều người cùng cần, đó là vật đứng ra làm vật ngang giá chung – hình thức đầu tiên của tiền tệ. Lúc đầu vật ngang giá chung rất đơn giản, nó có thể là vỏ sò, vỏ hến hay con bò, miếng đồng…Do yêu cầu thuận tiện trong trao đổi người ta thấy rằng cần phải có vật ngang giá chung dễ vận chuyển, dễ chia nhỏ, không hao mòn và có thể tích trữ dùng cho sau này. Con người đã chuyển sang dùng vàng là phương tiện thanh toán.

Sản suất hàng hoá ngày càng phát triển, hàng hoá đưa vào lưu thông càng nhiều, đòi hỏi phải có thêm lượng tiền đưa vào thêm đáp ứng nhu cầu của hàng hoá đưa vào lưu thông. Hơn nữa người ta thấy rằng trong mua bán chịu, tờ giấy ghi nợ cũng có giá trị như tiền vậy. Tiền giấy ra đời và nó đã giúp cho việc trao đổi hàng hoá diễn ra thuận lợi hơn rất nhiều.

Nhưng sản xuất không ngừng phát triển, khối lượng tiền đưa vào lưu thông ngay một lớn, đặc biệt là khi có lạm phát. Tiền giấy bộc lộ những hạn chế nhất định như: chi phí in ấn, bảo quản, tiền giả, kiểm đếm…Hơn nữa trong nền kinh tế phát triển như ngày nay khối lượng tiền trong một giao dịch là rất lớn, nếu thanh toán bằng tiền mặt thì rõ ràng là bất tiện. Như vậy đòi hỏi phải có phương thức thanh toán mới ưu việt hơn khắc phục được những hạn chế trên, phù hợp với một giai đoạn phát triển kinh tế mới. Thanh toán không dùng tiền mặt xuất hiện như một tất yếu, thể hiện bước phát triển và hoàn thiện ở đỉnh cao của lịch sử phát triển của tiền tệ.

1.1.2. Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt

Thanh toán không dùng tiền mặt là nghiệp vụ chi trả tiền hàng hóa và các khoản thanh toán khác trong nền kinh tế được thực hiện bằng cách trích tài khoản trong hệ

thống cung ứng dịch vụ thanh toán (gọi chung là ngân hàng) mà không sử dụng tiền mặt để thanh toán.

Như vậy, thanh toán không dùng tiền mặt là nghiệp vụ trung gian của ngân hàng. Ngân hàng chỉ thực hiện thanh toán khi có lệnh của chủ tài khoản, bao gồm các tổ chức kinh tế, đơn vị cá nhân mở tài khoản tại Ngân hàng.

Thanh toán không dùng tiền mặt bao gồm có 4 bên:

- Bên mua hàng hay nhận dịch vụ cung ứng
- Ngân hàng phục vụ bên mua, tức là Ngân hàng nơi đơn vị mua mở tài khoản giao dịch
- Bên bán, tức là bên cung ứng dịch vụ và hàng hóa
- Ngân hàng phục vụ bên bán, tức là ngân hàng nơi đơn vị bán mở tài khoản giao dịch

1.1.3. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt

Sự vận động của tiền tệ độc lập với sự vận động của vật tư hàng hóa cả về không gian lẫn thời gian. Việc giao hàng được tiến hành ở nơi này, trong thời gian này nhưng thanh toán có thể được thực hiện ở nơi khác, vào khoảng thời gian khác. Đây là đặc điểm thanh toán của thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt thể hiện rõ trong các hoạt động thanh toán quốc tế.

Thanh toán không dùng tiền mặt nghĩa là không có sự xuất hiện của tiền mặt trong

thanh toán, tiền mặt chỉ hiện diện trong sổ sách, chứng từ kế toán. Để làm được như vậy, bắt buộc các bên tham gia thanh toán phải có tài khoản tại ngân hàng để tham gia giao dịch.

Như vậy, vai trò của ngân hàng trong thanh toán không dùng tiền mặt là vô cùng quan trọng, ngân hàng là một khâu trung gian trong việc thanh toán thông qua lệnh chuyển tiền của các bên tham gia. Nếu ngân hàng làm tốt vai trò của mình thì việc hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng sẽ phát triển mạnh mẽ và ngược lại.

Chính vì thế, thanh toán không dùng tiền mặt có một số ưu điểm to lớn như:

− Không có sự hiện diện của tiền mặt nên sẽ tiết kiệm được lượng tiền mặt trong lưu thông, tiết kiệm được chi phí phát hành, bảo quản, thay thế tiền mới, tiền dễ bị mất cắp, tiền giả…

− Tiết kiệm được chi phí giao dịch do không phải mang theo lượng tiền mặt lớn khi thanh toán và an toàn cho người cầm tiền. Ngân hàng sẽ chuyển tiền khi khách hàng có yêu cầu. Phí giao dịch này rất thấp.

− Khi các bên tham gia thanh toán bắt buộc các bên tham gia thanh toán phải có tài khoản và gửi tiền trong tài khoản, chính vì thế lượng tiền cất trữ trong dân cư sẽ giảm đi làm tăng khả năng thanh toán trong NHTM.

− Mặt khác, khi giao dịch qua ngân hàng thì Ngân hàng có thể kiểm soát được nguồn tiền, lượng tiền, làm tăng tính minh bạch của các giao dịch và hạn chế nạn "rửa tiền".

1.1.4. Vai trò của hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

Thanh toán không dùng tiền mặt đã tạo ra những thuận lợi to lớn đối với toàn xã hội, thúc đẩy nền kinh tế phát triển nhờ những ưu điểm vượt trội của nó so với thanh toán dùng tiền mặt. Thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng đóng góp vai trò quan trọng trong hoạt động của nền kinh tế thị trường.

Thứ nhất, đối với nền kinh tế.

Thanh toán không dùng tiền mặt giúp thúc đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ chu chuyển vốn được rút ngắn, chu kì sản xuất, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất và tác động trực tiếp đến toàn bộ nền kinh tế quốc dân. Nó được coi là khâu đầu tiên và cũng

là khâu cuối cùng trong quá trình sản xuất và liên quan đến toàn bộ lĩnh vực lưu thông hàng hóa, tiền tệ của các tổ chức, cá nhân trong xã hội. Đồng thời, thanh toán không dùng tiền mặt cũng góp phần mở rộng các quan hệ kinh tế khác trong xã hội. Do đó, thanh toán không dùng tiền mặt có vai trò rất to lớn đối với nền kinh tế, đặc biệt là với nền kinh tế thị trường như hiện nay.

Thứ hai, đối với ngân hàng.

Cung cấp dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng và nền kinh tế tạo điều kiện cho ngân hàng gia tăng thêm thu nhập từ việc thu phí dịch vụ. Từ đó thay đổi cơ cấu thu nhập trong tổng thu nhập, nâng cao khả năng tài chính, khả năng cạnh tranh và tạo sự phát triển bền vững.

Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt mang lại hiệu quả kinh tế to lớn cho các NHTM, nhờ việc khai thác và sử dụng linh hoạt nguồn vốn tiền gửi thanh toán của các tổ chức kinh tế và cá nhân trên tài khoản tiền gửi thanh toán. Đồng thời, kích thích các hoạt động dịch vụ ngân hàng liên quan phát triển như: dịch vụ thẻ, dịch vụ chuyển tiền điện tử, thanh toán trực tuyến. Đây cũng chính là điều kiện để thu hút, hấp dẫn khách hàng quan hệ với ngân hàng.

Thông qua hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, ngân hàng nắm được những thông tin về tình hình thanh toán, hoạt động của khách hàng, là những thông tin có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động tín dụng.

Thứ ba, đối với khách hàng.

Thanh toán qua ngân hàng mang lại lợi ích to lớn cho khách hàng, nhờ việc tăng nhanh tốc độ chu chuyển vốn, tiết kiệm được các chi phí phát sinh (chi phí vận chuyển, chi phí kiểm đếm…) từ đó giảm chi phí đầu vào, hạ giá thành sản phẩm, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt bảo đảm tiện lợi, nhanh chóng, chính xác, an toàn và bảo mật cho khách hàng. Đặc biệt, trong giai đoạn hiện nay, khi mức độ ứng dụng công nghệ thông tin của các NHTM trong hoạt động thanh toán ngày càng cao, cụ thể: chỉ bằng một lệnh của chủ tài khoản, một giao dịch có thể thực hiện được ngay không kể không gian và địa điểm giao dịch nhờ công nghệ mạng, công nghệ chuyển tiền điện tử và công nghệ online. Đây là tiện ích thanh toán nói

chung và thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng trong ứng dụng công nghệ thông tin hiện nay.

Sự đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trong hoạt động thanh toán (nhất là các loại thẻ ngân hàng), tạo điều kiện cho khách hàng có nhiều sự chọn lựa trong việc sử dụng các dịch vụ sao cho có lợi nhất: tiện ích và chi phí giao dịch thấp.

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, thanh toán không dùng tiền mặt sẽ đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ luân chuyển vốn và quá trình sản xuất trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn về vốn và tài sản, tránh được rủi ro.

Thứ tư, đối với xã hội.

Trong lĩnh vực lưu thông tiền tệ, thanh toán không dùng tiền mặt góp phần làm giảm thấp tỷ trọng tiền mặt lưu thông, do đó tiết kiệm được chi phí lưu thông trong xã hội. Mặt khác, thanh toán không dùng tiền mặt tạo điều kiện cho các TCTD khai thác tốt chức năng trung gian thanh toán, thực hiện quá trình chu chuyển tiền tệ cho nền kinh tế, khai thác và sử dụng nguồn vốn trong nền kinh tế; tạo điều kiện cho quá trình sản xuất kinh doanh được tiến hành trôi chảy, nhịp nhàng, thúc đẩy đồng vốn luân chuyển nhanh chóng, góp phần đẩy nhanh tốc độ sản xuất, luân chuyển hàng hóa.

Thanh toán không dùng tiền mặt cũng góp phần hạn chế nạn tiền giả, nạn rửa tiền, trộm cắp, lừa đảo; tạo thói quen thanh toán và sử dụng các dịch vụ ngân hàng của người dân, tạo môi trường thanh toán văn minh, lịch sự, thuận tiện và nhanh chóng.

1.1.5. Điều kiện để khách hàng tham gia và hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng thương mại

1.1.5.1. Những yêu cầu đối với các chủ thể khi mở tài khoản thanh toán

Trước hết, các chủ thể tham gia giao dịch mở tài khoản thanh toán phải có năng lực hành vi dân sự. Họ phải chứng minh năng lực pháp luật và năng lực hành vi của mình thông qua quyết định thành lập và giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, quyết định bổ nhiệm chủ tài khoản và kế toán trưởng (đối với tổ chức) hoặc chứng minh thư nhân dân (đối với cá nhân)… Cụ thể là:

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức, đoàn thể

Đối với các khách hàng là doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức, đoàn thể, các đơn vị vũ trang phải gửi cho ngân hàng, nơi mở tài khoản những giấy tờ sau:

− Giấy đăng kí mở tài khoản do chủ tài khoản kí tên, đóng dấu trong đó ghi rõ các nội dung sau:

- Tên đơn vị
- Họ và tên chủ tài khoản
- Địa chỉ giao dịch của đơn vị
- Số, ngày, tháng, năm, nơi cấp Chứng minh thư nhân dân của chủ tài khoản
- Tên ngân hàng nơi mở tài khoản

− Bản đăng kí mẫu dấu và chữ kí để giao dịch với ngân hàng bao gồm:

- Chữ kí của chủ tài khoản và những người được ủy quyền kí thay chủ tài khoản trên các giấy tờ thanh toán giao dịch với ngân hàng (chữ kí thứ nhất)
- Chữ kí của kế toán trưởng và những người được ủy quyền kí thay kế toán trưởng (chữ kí thứ 2)
- Mẫu dấu của đơn vị

− Các văn bản chứng minh tư cách pháp nhân của đơn vị cũng như quyết định thành lập đơn vị, giấy phép thành lập doanh nghiệp, quyết định bổ nhiệm tổng giám đốc, giám đốc, thủ trưởng đơn vị…(nếu là bản sao phải có chứng nhận của công chức nhà nước).

Đối với khách hàng là cá nhân

Đối với khách hàng là cá nhân do người xin mở tài khoản kí tên, trong đó ghi rõ:

− Họ và tên chủ tài khoản

− Địa chỉ giao dịch của chủ tài khoản

− Số, ngày, tháng, năm, nơi cấp Chứng minh thư nhân dân của chủ tài khoản

− Tên ngân hàng nơi mở tài khoản

− Bản đăng kí mẫu chữ kí của chủ tài khoản để giao dịch với ngân hàng nơi mở tài khoản

Khi nhận được giấy tờ đăng kí, xác minh điều kiện mở tài khoản, ngân hàng sẽ trả lời đồng ý hoặc từ chối mở tài khoản bằng văn bản. Trong trường hợp ngân hàng đồng ý mở tài khoản, hồ sơ đăng kí mở tài khoản của khách hàng sẽ được chuyển cho bộ phận chức năng của ngân hàng làm thủ tục và tài khoản và thông báo số hiệu tài khoản cũng như thời gian bắt đầu có hiệu lực của tài khoản cho khách hàng biết để giao dịch.

Kể từ thời điểm tài khoản thanh toán bắt đầu có hiệu lực, quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan sẽ phát sinh. Trên cơ sở hợp đồng tài khoản thanh toán mà các bên đã giao kết, các bên có trách nhiệm thực nghiêm chỉnh quyền và nghĩa vụ của mình như cam kết.

1.1.5.2. Quyền và nghĩa vụ của Ngân hàng và khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán

a. Khách hàng bên trả tiền

Người sử dụng dịch vụ thanh toán được lựa chọn và sử dụng các dịch vụ thanh toán do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cung cấp phù hợp với qui định của pháp luật.

Chủ tài khoản phải đảm bảo có đủ tiền trên tài khoản thanh toán tại thời điểm mà giao dịch thanh toán phải được thực hiện thanh toán mà chủ tài khoản đã lập, hoặc theo thỏa thuận giữa chủ tài khoản và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

Chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về việc chi trả số tiền trên tài khoản tiền gửi của mình. Nếu không thực hiện đúng theo nguyên tắc qui định thì chủ tài khoản phải chịu phạt theo qui định của NHNN, TCTD. Thực hiện đầy đủ, đúng các qui định về mở và sử dụng tài khoản, giấy tờ thanh toán theo mẫu do ngân hàng qui định. Các chứng từ nộp vào ngân hàng đều phải lập theo mẫu in sẵn do ngân hàng in ấn nhượng bán. Khi lập chứng từ phải ghi chép đầy đủ các yếu tố, chữ kí và con dấu đóng trên chứng từ phải đúng với chữ kí và con dấu đã đăng kí tại ngân hàng.

Mọi trường hợp vi phạm kỉ luật thanh toán, quản lí giấy tờ thanh toán không chặt chẽ bị kẻ gian lợi dụng, chủ tài khoản phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về mọi thiệt hại do đơn vị gây ra.

Khi thanh toán qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, người sử dụng dịch vụ thanh toán (gọi là khách hàng) phải tuân thủ theo những qui định và hướng dẫn của tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán về việc lập chứng từ thanh toán, phương thức nộp, lĩnh tiền ở tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

b. Đơn vị bên bán (bên thụ hưởng)

Thông thường chỉ áp dụng với trường hợp sử dụng hình thức UNT. Bên thụ hưởng phải giao hàng đầy đủ theo qui định của hợp đồng đã kí kết, lập giấy đòi tiền theo

đúng thể thức đã thỏa thuận ghi trong hợp đồng, kiểm soát chặt chẽ các chứng từ và nộp chứng từ thanh toán vào ngân hàng phục vụ mình đúng thời gian qui định. Nếu vi phạm một trong các điều khoản ghi trong hợp đồng về chứng từ đều không có giá trị thanh toán.

c. Đối với ngân hàng

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (gọi tắt là ngân hàng) phải kiểm soát các chứng từ thanh toán của khách hàng trước khi hạch toán và thanh toán, bảo đảm lập đúng thủ tục qui định, dấu (nếu có đăng kí mẫu) và chữ kí trên chứng từ thanh toán đúng với mẫu đã đăng kí tại ngân hàng (nếu là chữ kí tay) hoặc đúng với chữ kí điện tử do ngân hàng cung cấp (nếu là chữ kí điện tử); khả năng thanh toán của khách hàng còn đủ để chi trả số tiền trên chứng từ.

Đối với chứng từ thanh toán hợp lệ, được đảm bảo khả năng thanh toán ngân hàng có trách nhiệm xử lí chính xác, an toàn, thuận tiện; sử dụng tài khoản để hạch toán các giao dịch thanh toán và giữ bí mật về số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng theo đúng qui định của pháp luật. Khi phát sinh giao dịch hạch toán trên tài khoản tiền gửi của khách hàng, ngân hàng phải gửi đầy đủ, kịp thời giấy báo Nợ hoặc giấy báo Có và cuối tháng gửi bản sao sổ tài khoản tiền gửi hay giấy báo số dư tài khoản tiền gửi cho chủ tài khoản biết.

Ngân hàng được từ chối thanh toán đối với chứng từ thanh toán không hợp lệ, không được đảm bảo khả năng thanh toán, đồng thời không chịu trách nhiệm về những nội dung liên đới giữa hai bên khách hàng.

Nếu do thiếu sót trong quá trình thanh toán gây thiệt hại cho khách hàng thì ngân hàng phải bồi thường thiệt hại và tùy theo mức độ vi phạm có thể bị xử lý theo pháp luật.

1.2. Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Thanh toán bằng séc

Séc là một mệnh lệnh trả tiền vô điều kiện do người kí phát lập ra, ra lệnh cho ngân hàng trích một số tiền nhất định trên tài khoản của mình mở tại ngân hàng để trả cho người cầm séc hoặc người thụ hưởng.

Các bên tham gia:

Người kí phát: là người lập và kí tên trên séc để ra lệnh cho người thực hiện thanh toán thay mặt mình trả số tiền ghi trên séc.

Người được trả tiền: là người mà người kí phát chỉ định có quyền hưởng và chuyển nhượng quyền hưởng đối với số tiền ghi trên tờ séc.

Người thụ hưởng: là người cầm tờ séc đó mà người cầm tờ séc đó có ghi tên người được trả tiền là chính mình hoặc không ghi tên người được trả tiền hoặc ghi cụm từ "trả cho người cầm séc" hoặc đã chuyển nhượng bằng việc kí hậu cho mình thông qua dãy chữ kí chuyển nhượng liên tục.

Người thực hiện: là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi người kí phát được sử dụng tài khoản thanh toán với một khoản tiền để kí phát séc theo thỏa thuận giữa người kí phát với tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán đó.

Người thu hộ: là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán làm dịch vụ thu hộ séc.

Thời hạn xuất trình là khoảng thời gian tính từ ngày kí phát ghi trên tờ séc đến ngày tờ séc được thanh toán không điều kiện khi xuất trình. Thời hạn xuất trình của tờ séc là 30 ngày kể từ ngày kí phát, trường hợp bất khả kháng thì thời hạn xuất trình được kéo dài cho tới khi kết thúc sự kiện bất khả kháng nhưng tối đa không quá 6 tháng kể từ khi kí phát.

Phân loại séc:

Séc bảo chi: là loại séc được ngân hàng đảm bảo khả năng chi trả bằng cách trích trước số tiền ghi trên séc phát hành từ tài khoản tiền gửi của người trả sang tài khoản đảm bảo khả năng thanh toán.

Séc chuyển khoản: là loại séc mà người kí phát séc ra lệnh cho ngân hàng trích tài khoản tiền gửi của mình để chuyển trả sang một tài khoản khác của một người khác trong hoặc khác ngân hàng. Séc chuyển khoản không chuyển nhượng được và cũng không thể rút tiền mặt.

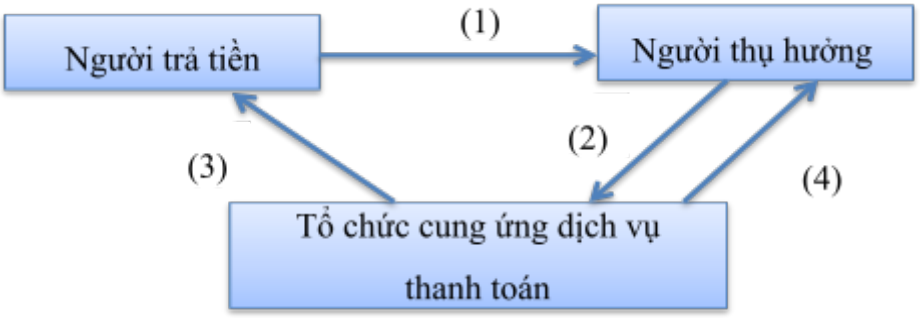
Séc rút tiền mặt: là loại séc mà ngân hàng thanh toán sẽ trả bằng tiền mặt và người phát hành séc phải chịu rủi ro khi mất séc hoặc bị đánh cắp. Người cầm séc không cần được ủy quyền cũng được lĩnh tiền.

Séc du lịch: là loại séc do ngân hàng phát hành và được trả tiền tại bất cứ một chi nhánh hay đại lý nào của ngân hàng đó. Ngân hàng phát hành séc đồng thời cũng là

ngân hàng trả tiền. Người hưởng lợi là khách du lịch có tiền tại ngân hàng phát hành séc. Trên séc du lịch phải có chữ kí của người hưởng lợi. Khi lĩnh tiền tại ngân hàng được chỉ định, người hưởng lợi phải kí tại chỗ để ngân hàng kiểm tra, nếu đúng ngân hàng mới trả tiền. Thời gian của séc du lịch có hiệu lực do ngân hàng phát hành séc và người hưởng lợi thỏa thuận, có thể có hạn hoặc vô hạn. Trên séc du lịch có ghi rõ khu vực các ngân hàng trả tiền, ngoài các khu vực đó, séc không có giá trị lĩnh tiền.

Qui trình thanh toán bằng séc:

Hình 1.1: Thanh toán cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ



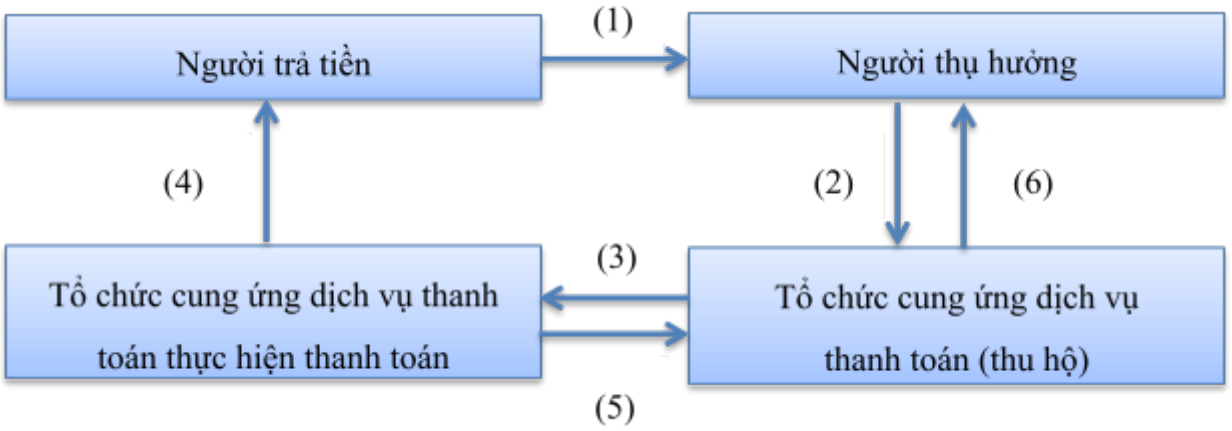
(1) Người trả tiền phát hành séc và giao cho người thụ hưởng

(2) Người thụ hưởng nhận séc, lập 3 liên bảng kê, nộp séc vào tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

(3) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán kiểm tra tờ séc, số dư TK của người trả tiền, tiến hành trích TK tiền gửi và báo Nợ cho người trả tiền

(4) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán ghi Có vào TK và báo Có cho người thụ hưởng.

Hình 1.2: Thanh toán khác tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán



(1) Người trả tiền phát hành séc giao cho người thụ hưởng

(2) Người thụ hưởng nộp séc và bảng kê nộp séc vào tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nhờ thu hộ tiền

(3) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (thu hộ) kiểm tra chứng từ, chuyển tờ séc, bảng kê cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán (trả tiền)

(4) Tổ chức thực hiện thanh toán và ghi Nợ tài khoản thanh toán số tiền trên tờ séc và báo Nợ cho người trả tiền

(5) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện thanh toán lập chứng từ thanh toán bù trừ và chuyển cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thu hộ để thanh toán cho người thụ hưởng

(6) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thu hộ ghi Có TK tiền gửi thanh toán số tiền trên tờ séc và báo Có cho người thụ hưởng

1.2.2. Thanh toán bằng thẻ

Thẻ là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ bán cho khách hàng sử dụng. Có thể dùng thẻ để thanh toán tiền hàng, rút tiền mặt….

Phân loại thẻ theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ:

- *Thẻ nội địa:* là thẻ được tổ chức phát hành thẻ ở Việt Nam phát hành và để giao dịch trong lãnh thổ nước Việt Nam
- *Thẻ quốc tế:* là thẻ được tổ chức phát hành thẻ ở Việt Nam phát hành và để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Việt Nam hoặc là thẻ được tổ chức nước ngoài phát hành và giao dịch trong lãnh thổ Việt Nam.

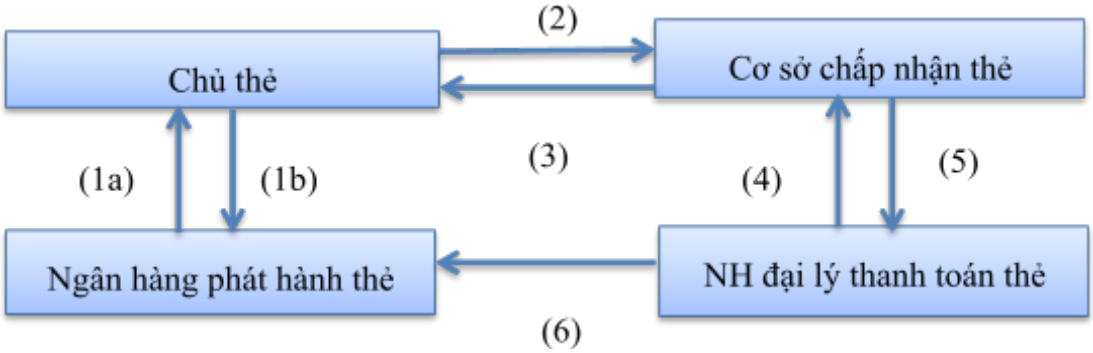
Phân loại theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ:

- *Thẻ ghi nợ (Debit Card):* là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi. Loại thẻ này được sử dụng để mua bán hàng hóa hay dịch vụ, giá trị của những thẻ giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua những thiết bị điện tử đặt tại cửa hàng, khách sạn…đồng thời chuyển ngân ngay lập tức vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn… Thẻ ghi nợ còn được hay sử dụng để rút tiền tại máy rút tiền tự động.
- *Thẻ tín dụng (Credit Card):* là thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch

thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ.

- *Thẻ trả trước (Prepaid Card):* là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị thẻ được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền mà chủ chủ thẻ đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ.

Hình 1.3: Qui trình thanh toán thẻ



(1a) Khách hàng gửi giấy đề nghị phát hành thẻ cùng giấy tờ liên quan theo qui định của NH phát hành thẻ và tùy vào từng loại thẻ đến NH phát hành thẻ

(1b) NH phát hành thẻ kiểm tra đủ điều kiện làm thủ tục cấp thẻ cho khách hàng

(2) Chủ thẻ giao cho cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ để kiểm tra, đưa thẻ vào máy thanh toán thẻ, máy tự động thanh toán và in biên lai thanh toán

(3) Cơ sở chấp nhận thẻ giao thẻ và một biên lai cho chủ thẻ

(4) Cơ sở chấp nhận thẻ giao thẻ lập bảng kê biên lai thanh toán và gửi cho NH đại lý thanh toán thẻ

(5) NH đại lý thanh toán thẻ để kiểm tra, thanh toán ngay cho cơ sở chấp nhận thẻ

(6) NH đại lý thanh toán với NH phát hành thẻ

1.2.3. Thanh toán bằng ủy nhiệm thu (UNT)

Ủy nhiệm thu (UNT) là giấy ủy nhiệm do người thụ hưởng lập ra nhờ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thu hộ trên cơ sở hàng hóa đã giao hoặc dịch vụ cung ứng đã hoàn thành.

Thanh toán ủy nhiệm thu được áp dụng trong giao dịch thanh toán giữa những người sử dụng dịch vụ thanh toán có mở tài khoản nội bộ tổ chức cung ứng thanh toán hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán trên cơ sở có thỏa thuận hoặc hợp

đồng về các điều kiện thu hộ giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng.

UNT được sử dụng rộng rãi trong việc thanh toán các hóa đơn định kì cho người cung ứng dịch vụ công cộng như điện, nước, điện thoại…bởi nó được thường được dùng cho các giao dịch thanh toán có giá trị nhỏ nên UNT chiếm tỷ trọng không đáng kể trong tổng các giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt.

Điều kiện, thủ tục thanh toán, thời hạn thực hiện nhờ thu hoặc UNT do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng thanh toán phù hợp với qui định của NHNN. Trong thời gian không quá 1 ngày làm việc kể từ thời điểm nhận

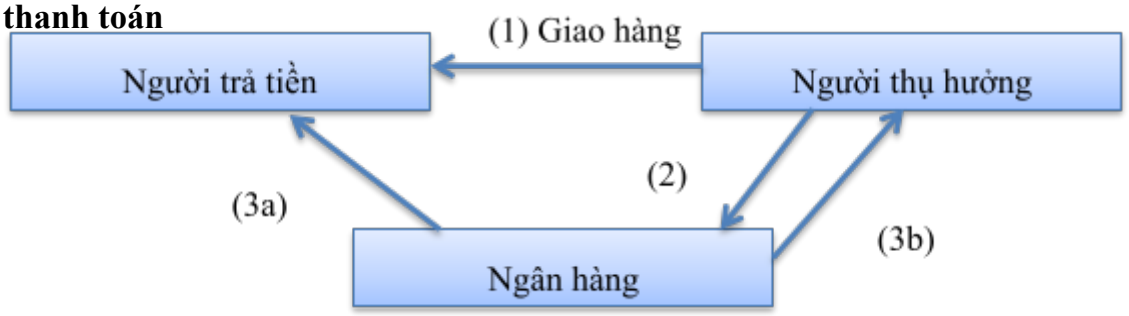
UNT do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, người trả tiền phải hoàn thất việc trích tài khoản của người trả tiền.

Các yếu tố của nhờ thu hoặc UNT:

- Chữ nhờ thu hoặc UNT, số sêri
- Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài hoản người nhờ thu
- Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ người nhờ
- Họ tên, địa chỉ, số tài khoản người trả tiền
- Tên, địa chỉ cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền
- Số hợp đồng làm căn cứ nhờ thu, số lượng chứng từ kèm theo
- Số tiền nhờ thu bằng số và bằng chữ
- Nơi, ngày tháng năm lập chứng từ nhờ thu hoặc UNT
- Ngày tháng năm tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên trả thanh toán
- Ngày tháng năm tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên nhờ thu nhận được tài khoản thanh toán
- Các yếu tố khách quan do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qui đinh không trái pháp luật.

Sơ đồ qui trình thanh toán UNT:

Hình 1.4:Trường hợp khách hàng mở cùng một hệ thống cung ứng dịch vụ thanh toán



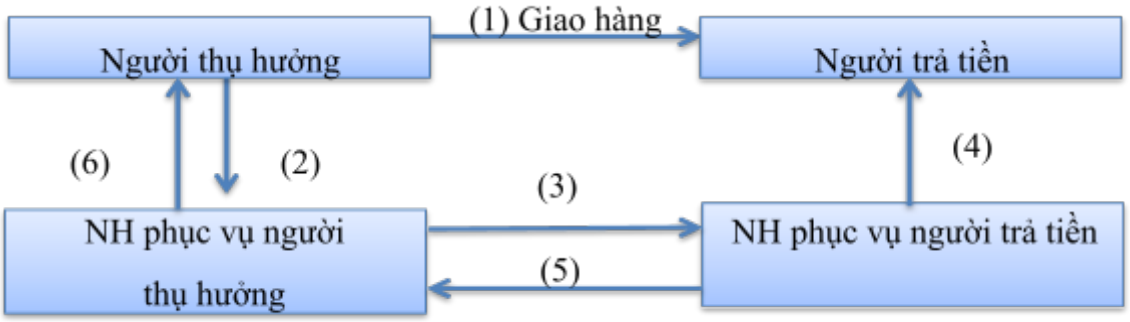
(1) Người thụ hưởng giao hàng cho người trả tiền hoặc đã hoàn thành cung ứng dịch vụ

(2) Người thụ hưởng lập 4 liên UNT kèm theo chứng từ giao hàng, hoặc cung ứng dịch vụ nộp vào NH nhờ thu hộ

(3a) NH kiểm tra chứng từ và các căn cứ ghi Nợ TK tiền gửi và báo Nợ cho người trả tiền

(3b) NH ghi Có và báo Có cho người thụ hưởng

Hình 1.5:Trường hợp khách hàng mở TK thanh toán không cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán



(1) Người thụ hưởng giao hàng hoặc hoàn thành cung ứng dịch vụ

(2) Người thụ hưởng lập UNT kèm theo hóa đơn, chứng từ gửi NH phục vụ mình nhờ thu hộ

(3) NH phục vụ người thụ hưởng kiểm tra chứng từ, ghi ngày nhận chứng từ, ký tên, đóng trên UNT và ghi bộ chứng từ cho NH phục vụ người trả tiền

(4) NH phục vụ người trả tiền kiểm tra các yếu tố và điều kiện, ghi Nợ tài khoản tiền gửi thanh toán và báo Nợ cho người trả tiền

(5) NH phục vụ người trả tiền chuyển tiền đã thu tới NH phục vụ bên thụ hưởng

(6) NH phục vụ người thụ hưởng ghi Có tài khoản tiền gửi thanh toán và báo Có cho người thụ hưởng

1.2.4. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi (UNC)

UNC là lệnh thanh toán của người trả tiền gửi cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh

toán nơi mình mở tài khoản yêu cầu trích tài khoản của mình để trả cho người thụ hưởng.

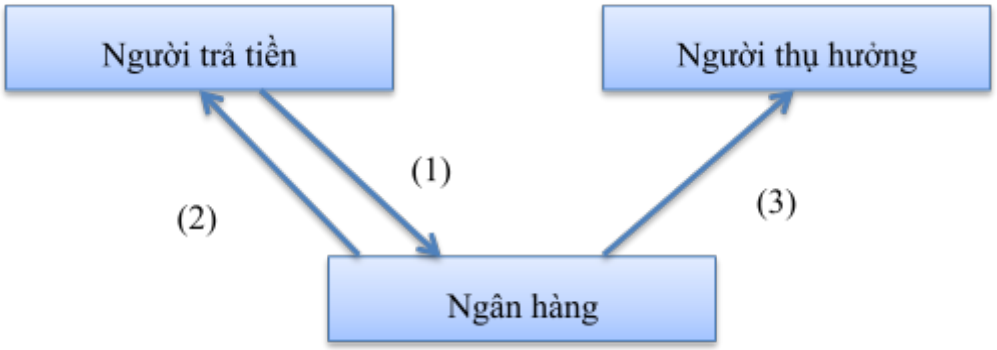
UNC được áp dụng trong thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ hoặc chuyển tiền của người sử dụng dịch vụ thanh toán trong cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ cùng hoặc khác hệ thống trong phạm vị cả nước.

UNC hoặc lệnh chi bao gồm các yếu tố:

- Chữ lệnh chi hoặc UNC, số sêri
- Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản của người trả tiền
- Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền
- Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản của người thụ hưởng
- Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người thụ hưởng
- Số tiền thanh toán bằng chữ và bằng số
- Nơi, ngày tháng năm lập ủy nhiệm chi
- Chữ kí của chủ tài khòa hoặc người được chủ tài khoản ủy quyền
- Các yếu tố khác do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qui định không trái pháp luật Điều kiện, thủ tục thanh toán, thời hạn thực hiện UNC do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng dịch vụ thanh toán phù hợp với qui định của NHNN. Trong thời gian không quá một ngày làm việc kể từ khi nhận được lệnh chi hoặc UNC do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền gửi đến, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người thụ hưởng phải ghi Có vào tài khoản của người thụ hưởng theo yêu cầu của lệnh chi hoặc UNC đó.

Sơ đồ thanh toán UNC

Hình 1.6: Trường hợp thanh toán cùng hệ thống cung ứng dịch vụ thanh toán



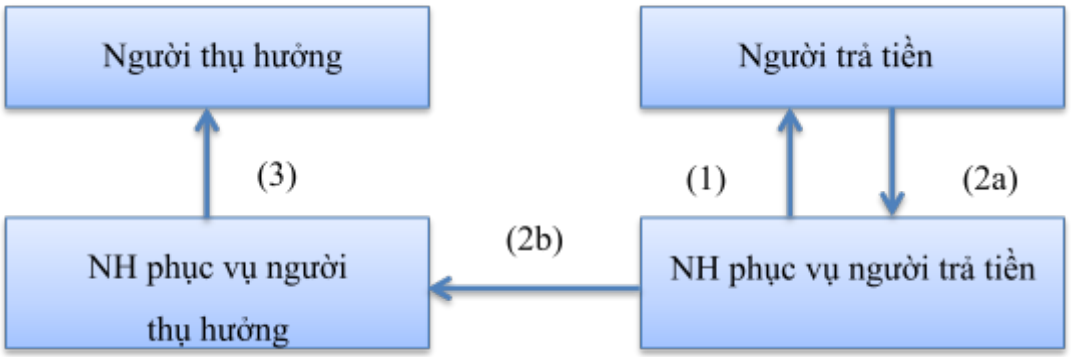
(1) Người trả tiền nộp UNC vào NH yêu cầu trích TK tiền gửi của mình chuyển trả người thụ hưởng

(2) NH kiểm tra UNC, số dư TK người trả tiền, trích TK và báo Nợ cho người trả

(3) tiền

(4) NH ghi Có vào TK tiền gửi và báo Có cho người thụ hưởng

Hình 1.7: Trường hợp thanh toán khác hệ thống cung ứng dịch vụ



(1) Người trả tiền nộp UNC nộp vào NH phục vụ mình yêu cầu trích TK trả cho người thụ hưởng

(2a) NH kiểm tra UNC, số dư TK tiền gửi, ghi Nợ TK và báo Nợ cho người trả tiền (2b) NH phục vụ người trả tiền, chuyển cho NH phục vụ người thụ hưởng

(3) NH phục vụ người thụ hưởng ghi Có TK tiền gửi và báo Có cho người thụ hưởng

1.2.5. Thanh toán bằng thư tín dụng L/C

Phương thức thanh toán tín dụng chứng từ là phương thức thanh toán trong đó theo yêu cầu của khách hàng ngân hàng phát hành một bức thư gọi là L/C (letter of credit) cam kết trả tiền hoặc chấp nhận hối phiếu cho một bên thứ ba khi người này xuất trình cho ngân hàng phát hành bộ chứng từ thanh toán phù hợp với điều kiện và điều khoản qui định trong L/C

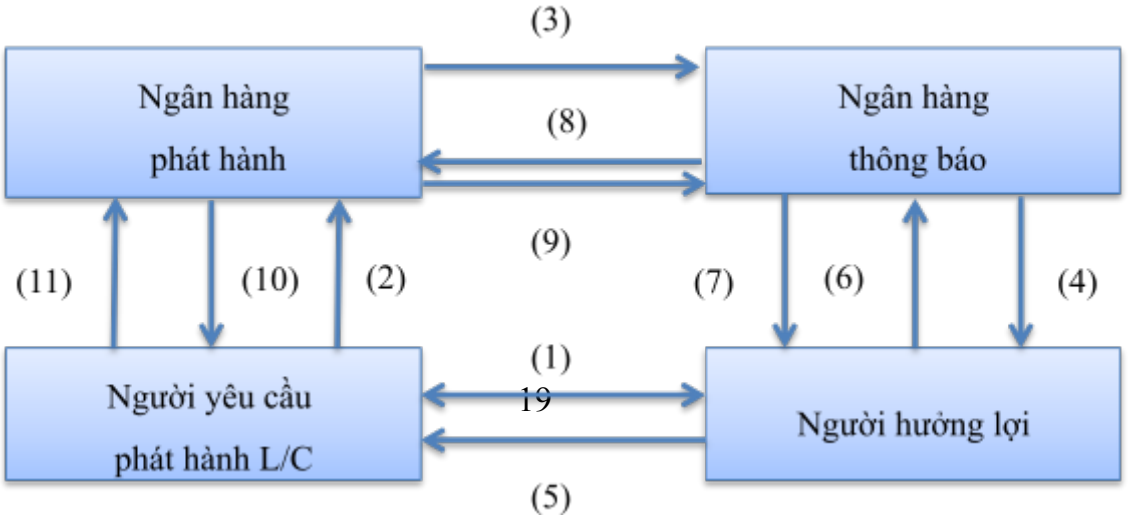
Các bên tham gia thanh toán L/C

- Người yêu cầu phát hành L/C là bên mà theo yêu cầu của bên đó L/C được phát hành
- Người hưởng lợi là bên mà vì quyền lợi của bên đó một L/C được phát hành
- Ngân hàng phát hành L/C là ngân hàng theo yêu cầu phát hành L/C hoặc nhân danh mình phát hành L/C
- Ngân hàng thông báo là ngân hàng được ngân hàng phát hành yêu cầu thông báo L/C

Những nội dung chủ yếu của thư tín dụng L/C

- Số hiệu L/C
- Địa điểm và ngày phát hành
- Loại L/C
- Tên, địa chỉ những người liên quan đến phương thức L/C
- Ngân hàng xác nhận
- Số tiền bằng chữ và bằng số
- Thời gian hiệu lực
- Thời hạn trả tiền
- Thời hạn giao hàng

Hình 1.8: Qui trình thanh toán L/C



(1) Hai bên mua bên kí kết hợp đồng thanh toán theo L/C

(2) Người yêu cầu mở L/C gửi đơn đến NH phát hành xin mở L/C

(3) NH phát hành lập L/C và chuyển đến cho NH đại lý của mình (NH thông báo)

(4) NH thông báo thông báo L/C cho người hưởng lợi

(5) Nhà hưởng lợi giao hàng cho người yêu cầu phát hành L/C

(6) Người hưởng lợi lập toàn bộ chứng từ và gửi cho NH thông báo

(7) Ngân hàng thông báo thanh toán tiền cho người hưởng lợi

(8) NH thông báo gửi chứng từ cho NH phát hành để hoàn trả

(9) Ngân hàng phát hành thanh toán cho Ngân hàng thông báo (nếu phù hợp)

(10) Ngân hàng phát hành đòi tiền người yêu cầu phát hành L/C và chuyển toàn bộ chứng từ cho người yêu cầu sau khi người yêu cầu phát hành L/C thanh toán hay là chấp nhận

(11) Người yêu cầu phát hành L/C thanh toán (hay chấp nhận trả) nếu thấy phù hợp

Các loại L/C:

Thư tín dụng có thể hủy ngang: là thư tín dụng mà người mua có quyền đề nghị ngân hàng phát hành L/C sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ mà không cần phải bảo cho người bán biết.

Thư tín dụng không thể hủy ngang: là loại L/C sau khi phát hành không được tự ý sửa đổi hoặc hủy ngang nếu không có sự thỏa thuận của các bên có liên quan.

Thư tín dụng không thể hủy ngang có xác nhận: là loại L/C không thể hủy ngang được một ngân hàng khác đảm nhận sự trả tiền theo ngân hàng phát hành L/C.

Thư tín dụng không thể hủy ngang miễn truy đòi: là loại thư tín dụng không thể hủy ngang, sau khi người mua trả tiền thì ngân hàng phát hành thư tín dụng không có quyền đòi lại tiền với bất kì lí do gì.

Thư tín dụng chuyển nhượng: là loại L/C không thể hủy ngang mà ngân hàng trả tiền được phép trả tiền toàn bộ hay một phần số tiền L/C cho một hay nhiều người theo lệnh của người hưởng thụ đầu tiên.

Thư tín dụng tuần hoàn: là loại L/C sau khi đã sử dụng hoặc đã hết hiệu lực lại có giá trị như cũ và tiếp tục được sử dụng trong một thời gian nhất định.

Thư tín dụng giáp lưng: là loại L/C phát hành ra được căn cứ trên một L/C khác đã được phát hành trước làm đảm bảo.

Thư tín dụng đối ứng: là loại L/C chỉ có giá trị hiệu lực.

Thư tín dụng thanh toán dần: là loại L/C mà ngân hàng phát hành L/C sẽ thanh toán dần giá trị L/C cho người hưởng lợi theo tiến độ hoàn thành nghĩa vụ giao hàng hóa của bên bán cho bên mua.

1.3. Một số hình thức thanh toán ví điện tử tại Việt Nam

Hiện nay, khi truy cập mạng Internet, chúng ta thấy cụm từ "ví điện tử" xuất hiện khá phổ biến. Vậy "ví điện tử" là gì? Ví điện tử là một tài khoản điện tử. Nó giống như một cái "ví tiền" trên mạng Internet và đóng vai trò như một chiếc ví tiền mặt trong thanh toán trực tuyến, giúp bạn thực hiện công việc thanh toán các tài khoản phí trên Internet, gửi tiền một cách nhanh chóng, đơn giản cả về thời gian và tiền bạc.

Chức năng của ví điện tử là:

- Thanh toán trực tuyến
- Nhận và chuyển tiền qua mạng
- Lưu giữ tiền mặt trên mạng Internet

Ví điện tử ra đời góp phần phát triển hệ thống kinh doanh thương mại điện tử, đem lại những lợi ích cho người mua, người bán, ngân hàng và xã hội.

- Người mua thực hiện nhanh chóng công việc thanh toán
- Người bán tăng hiệu quả hoạt động bán hàng trực tuyến
- Ngân hàng giảm sự quản lý các giao dịch thanh toán từ thẻ khách hàng
- Dễ dàng và nhanh chóng chuyển và nhận tiền vượt qua hàng rào địa lý
- Xã hội giảm bớt lượng tiền mặt trong lưu thông, góp phần ổn định lạm phát Dưới đây là một số hình thức thanh toán bằng ví điện tử tại Việt Nam:

1.3.1. Cổng ví điện tử VnMart

Ví điện tử VnMart là sản phẩm của ngân hàng Công thương Việt Nam (VietinBank) và công ty cổ phần giải pháp thanh toán Việt Nam (Vnpay) kết hợp, ra đời từ năm 2008. VnMart có liên kết với nhiều đối tác viễn thông như: Viettel,

Mobifone, Vinaphone, Sfone, VietnamMobile, Beeline, EVNTelecom.

VnMart có nhiều loại dịch vụ như: mua mã thẻ trả trước, mua vé máy bay, thanh toán hóa đơn, mua bảo hiểm BIC, SMS VnMart.

Hiện nay, VnMart đang cho ra mắt sản phẩm mới đó chính là sim đa năng:

Dịch vụ sim đa năng cho phép nạp tiền/mua mã thẻ trả trước cho tất cả các mạng di động, các loại tài khoản/thẻ game…với chiết khấu cao, thao tác nạp tiền nhanh chóng, thuận tiện.

Với sim đa năng, người bán có thể bán hàng mọi lúc mọi nới với hình thức nạp tiền qua tin nhắn SMS từ sim đa năng và qua website www.vnmart.vn, không sợ thiếu hàng, không phải quản lí mã thẻ.

Người sử dụng có thể thực hiện tra cứu số dư tài khoản sim đa năng, tra cứu các giao dịch đã thực hiện hoặc chuyển khoản cho các sim đa năng khác bằng tin nhắn SMS hoặc trên website www.vnmart.vn.

Không cần nhiều sim, không cần nhiều tài khoản, chỉ với một sim đa năng ứng với một tài khoản bạn đã có thể nạp tiền/bán nhiều loại thẻ cào với mức chiết khấu cạnh tranh với tất cả các hình thức nạp tiền khác.

1.3.2. Ví điện tử Mono trực tuyến

Từ ngày 22/8/2015, Vietcombank phối hợp với Công ty Cổ Phần Dịch Vụ Di Động Trực Tuyến (M_Service) chính thức triển khai dịch vụ Thanh toán Ví điện tử MoMo trực tuyến. Đây là dịch vụ cho phép khách hàng nạp tiền từ tài khoản Vietcombank vào Ví MoMo và rút tiền từ Ví MoMo sang tài khoản tại Vietcombank thông qua kênh Ngân hàng trực tuyến của Vietcombank (VCB-iB@nking) và các quầy giao dịch của Vietcombank trên toàn quốc.

Cách thức để đăng ký và kích hoạt ví điện tử MoMo:

Sở hữu MaxSim 128K của VinaPhone, kích hoạt ví MoMo bằng cách soạn "MOMO ON gửi 9224".

Sở hữu Sim 64K của VinaPhone (Sim thường, chưa có ứng dụng ví điện tử MoMo) và chiếc điện thoại hỗ trợ Java có cài đặt GPRS, khách hàng thực hiện theo các bước để kích hoạt ví điện tử MoMo:

- *Bước 1: Soạn tin nhắn theo cú pháp: MOMO gửi 9024*

- *Bước 2: Sau đó, Khách hàng sẽ nhận được tin nhắn SMS với nội dung như sau: "MoMo 9024 Application http://jme.mservice.com.vn:8081/MoMo9x24.1.1.jad"*
- *Bước 3: Khách hàng vào đường dẫn trong tin nhắn để tải ứng dụng về máy và cài đặt.*
- *Bước 4 : Khách hàng kích hoạt ví điện tử theo cú pháp "MOMO ON gửi 9224".*

Ngoài ra, Khách hàng có thể sử dụng tất cả các ứng dụng của dịch vụ Ví điện tử MoMo ngay trên website www.payment.mono.vn ngay sau khi khách hàng kích hoạt thành công Ví điện tử MoMo bằng số điện thoại của mình. Mọi thông tin của khách hàng và những thông tin tài khoản, giao dịch, thanh toán… sẽ được hiển thị ngay trên website để khách hàng có thể tiện theo dõi và chỉnh sửa những thông tin bảo mật của mình.

1.3.3. Ví điện tử BIDV – VnMart

Theo như thông tin từ ngân hàng BIDV, từ 01/6/2010, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt nam (BIDV) và Công ty Cổ phần Giải pháp thanh toán Việt Nam (VNPAY) ra mắt Ví điện tử BIDV - VnMart tại tất cả các chi nhánh của BIDV trên toàn quốc.

Ví điện tử BIDV- VnMart là dịch vụ cho phép khách hàng nạp tiền vào tài khoản ví điện tử Vnmart qua kênh ATM hoặc SMS hoặc kênh quầy giao dịch của BIDV để mua sắm online, nạp tiền điện thoại di động cho thuê bao trả trước, mua vé máy bay...và nhiều tiện ích khác. Khách hàng cũng có thể rút tiền từ ví điện từ VnMart sang tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng mở tại BIDV qua kênh SMS.

Với dịch vụ Ví điện tử BIDV - VnMart cá nhân, khách hàng không bị mất phí ngân hàng khi sử dụng mà lại có thêm một kênh thanh toán mới nhanh chóng, chính xác, an toàn và bảo mật. Việc tiết kiệm tối đa thời gian mua sắm trong nhịp sống hối hả bận rộn là tiện ích nổi bật Ví điện tử BIDV - VnMart đem lại cho khách hàng. Với mạng lưới các website của doanh nghiệp đã kết nối VnMart, khách hàng có thể lựa chọn các danh mục hàng hóa/dịch vụ phong phú đa dạng để mua sắm online cùng cơ hội nhận được nhiều khuyến mãi hấp dẫn trên các website bán hàng cũng

như các ưu đãi của BIDV và VnPAY.. Ngoài ra, khách hàng còn có thể dễ dàng sử dụng các dịch vụ gia tăng trên Ví BIDV - VnPAY như dịch vụ mua vé máy bay, nạp

tiền điện thoại di động cho thuê bao trả trước, mua thẻ Game, nạp Vcoin…

Để bắt đầu sử dụng dịch vụ Ví điện tử BIDV - VnMart, khách hàng chỉ cần đăng ký 01 tài khoản ví điện tử tại website www.vnmart.vn. Có đến 3 kênh cho khách hàng lựa chọn để nạp tiền vào tài khoản ví điện tử của mình và thỏa sức mua sắm online: Nếu muốn nạp tiền qua kênh thanh toán tại quầy, khách hàng chỉ cần tới các quầy giao dịch của BIDV và yêu cầu nạp tiền vào ví điện tử BIDV - VnMart tại các Chi nhánh của BIDV trên toàn quốc; Nếu khách hàng đã sẵn có tài khoản thanh toán tại BIDV và một tài khoản ví điện tử, hãy tới bất kỳ máy ATM nào của BIDV để nạp tiền và đắm mình vào thế giới hàng hóa online thật phong phú; Nếu khách hàng dùng thuê bao di động của các mạng viễn thông: Vinaphone, Mobiphone, Viettel, S-Fone, EVNTelecom, Vietnamobile, Beeline và đã đăng ký sử dụng dịch vụ ví điện tử BIDV - VnMart, hãy nhắn tin qua SMS để nạp tiền vào ví điện tử và sở hữu ngay những món hàng mà mình yêu thích.

1.4. Phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại các NHTM

1.4.1. Khái niệm về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt

Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt không chỉ được hiểu là sự tăng lên về doanh số thanh toán, về khối lượng khách hàng, về các phương thức, hình thức thanh toán được sử dụng mà còn là sự thay đổi trong quy trình, công nghệ thanh toán sao cho phù hợp với sự phát triển kinh tế xã hội và đảm bảo sự tồn tại phát triển của ngân hàng.

Như vậy, phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là một tập hợp các chỉ tiêu, phản ánh sự thích nghi của của NHTM và sự thay đổi của môi trường bên ngoài, thể hiện được sự cạnh tranh của NHTM trong quá trình hội nhập.

Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt được thể hiện qua nhiều yếu tố: thu hút được khách hàng, thủ tục đơn giản, thuận tiện, an toàn, nhanh chóng, tiền phí thấp…

Phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là một quá trình nỗ lực, là sự phối hợp hoạt động giữa con người trong cùng một tổ chức, giữa các đơn vị với nhau vì mục đích chung.

1.4.2. Các tiêu chí phản ánh sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Sự phát triển các hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt được đánh giá qua một số chỉ tiêu định lượng và định tính như sau:

1.4.2.1. Chỉ tiêu định tính

a. Đánh giá qua quá trình thanh toán

Tính an toàn và chính xác: đó là hai yêu cầu đối với hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Do đặc thù của nghiệp vụ này là hoạt động trong môi trường có rủi ro cao, đối tượng chính của nó là tiền tệ, một hàng hóa được coi như là sự nhạy cảm lớn đối với sự biến động của môi trường. Rủi ro xuất phát từ nhiều nguyên nhân: có thể do cán bộ ngân hàng, do sự không hiểu biết tình hình tài chính của khách hàng… Khách hàng đến với ngân hàng là mong muốn giảm đi những rủi ro của thanh toán dùng tiền mặt, tăng tốc độ an toàn trong thanh toán.

Giảm thiểu rủi ro trong thanh toán: các rủi ro trong hoạt động thanh toán có thể xảy ra như rủi ro về mặt pháp lý, rủi ro hoạt động, rủi ro thanh toán và các rủi ro khác về kinh tế xảy ra khi người thanh toán không có khả năng trả nợ do hoạt động kinh doanh kém hiệu quả hoặc bị phá sản trước khi kết thúc quá trình thanh toán. Để đảm bảo sự ổn định và phát triển của hoạt động thanh toán, đảm bảo cho các ngân hàng mà quan trọng nhất đảm bảo cho người tham gia thanh toán, việc giảm rủi ro liên quan đến hoạt động thanh toán qua ngân hàng là điều đặc biệt có ý nghĩa quan trọng và là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng.

Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: thời gian thực hiện một món thanh toán và chuyển tiền là khoảng thời gian kể từ khi chỉ định thanh toán được khách hàng (bên trả tiền) đưa ra cho đến khi khách hàng (bên nhận tiền) nhận được đủ số tiền trên tài khoản. Thời gian thanh toán được các chủ thể tham gia thanh toán đặc biệt quan tâm vì nó tác động trực tiếp đến hoạt động sản xuất kinh doanh, đến khả năng quản lý và sử dụng vốn của các doanh nghiệp, tổ chức, dân cư.

b. Đánh giá qua sự hài lòng của khách hàng

Khách hàng là đối tượng chủ yếu tạo doanh thu cho mọi hoạt động của ngân hàng. Khó có thể đánh giá được chính xác mức độ hài lòng của khách hàng vì mức độ hài lòng của mỗi quý khách hàng là khác nhau. Tuy nhiên, trong khả năng có thể, mỗi ngân hàng phải cố gắng nỗ lực hết sức để thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách

hàng. Nếu mức độ hài lòng của khách hàng càng cao, khách hàng sẽ tín nhiệm ngân hàng và tiếp tục hợp tác với ngân hàng. Khi đó, uy tín của ngân hàng sẽ tăng lên và thu hút được thêm nhiều khách khách hàng mới.

1.4.2.2. Chỉ tiêu định lượng

a. Số lượng khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng

Thông qua số lượng khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng để sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua các năm chúng ta có thể nhận thấy phương thức thanh toán không dùng tiền mặt trong ngân hàng diễn biến theo chiều hướng nào, tăng hay giảm. Chính phủ luôn để ra phương án "đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2015-2015" cùng kì vọng sẽ nâng cao tỉ lệ người dân có tài khoản tại ngân hàng lên tới 35-40% dân số vào năm 2015. Chú trọng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt ở nông thôn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán của nền kinh tế. Đồng thời, để án giúp giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, rõ rệt về thói quen cũng như tập quán thanh toán trong xã hội.

b. Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt

Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt là số tiền mà ngân hàng đã thực hiện qua dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng của mình. Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là con số tuyệt đối, phản ánh tổng giá trị thanh toán trong một kỳ (thường là 1 năm). Khi xem xét chỉ tiêu này, ta không xem xét trong từng thời kì riêng rẽ mà xem xét trong một quá trình, xem xét so sánh với các ngân hàng khác trên cơ sở phân tích các yếu tố tác động bên ngoài để chỉ số này phản ánh một cách tốt nhất thực tế sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Nếu doanh số thanh toán không dùng tiền mặt thấp cho thấy hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng không phát triển và chỉ ra rằng ngân hàng ít có khả năng phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và ngược lại.

Số món thanh toán: đây cũng là một chỉ tiêu để đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, nó phần nào phản ánh được số lượng khách hàng thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng. Số món thanh toán nhiều thì tốt nhưng giá trị thanh toán trên mỗi món là nhỏ thì cũng không phản ánh được sự phát

triển của hoạt động này.

Sự tăng giảm tuyệt đối là mức chênh lệch về qui mô thanh toán giữa hai kì cần so sánh với nhau. Công thức:

$$n(t) - n(t\text{-}1)$$

Sự tăng giảm tương đối là sự chênh lệch giữa quy mô thanh toán ở năm hiện tại so với năm liền trước rồi chia cho năm liền trước, được tính bằng đơn vị %. Công thức:

$$\frac{n(t) - n(t-1)}{n(t-1)}$$

Với **n(t)** là doanh số thanh toán không dùng tiền mặt ở năm hiện tại

n(t-1) là doanh số thanh toán không dùng tiền mặt ở năm liền trước

$$Tỷ\ trọng\ TTKDTM = \frac{Tổng\ khối\ lượng\ TTKDTM}{Tổng\ khối\ lượng\ thanh\ toán\ của\ ngân\ hàng}$$

Đây là chỉ tiêu quan trọng nhất trọng nhất để đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng. Chỉ tiêu phản ánh được khách hàng của ngân hàng sử dụng hoạt động TTKDTM ở mức độ nào. Khi tỷ trọng này thấp chứng tỏ khách hàng ít sử dụng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Do đó, ngân hàng cần có những biện pháp để nâng cao tỷ trọng này, khi tỷ trọng này cao thì tổng số phí thu được sẽ lớn, lượng khách hàng tham gia lớn thì ngân hàng lại có điều kiện đầu tư công nghệ, trang thiết bị hiện đại để phát triển hoạt động TTKDTM lên một mức cao hơn nữa.

Mục tiêu của các NHTM làm làm sao cho tỷ trọng này càng cao thì càng tốt. Ở các nước phát triển như Mỹ, Nhật Bản…thì tỷ trọng này chiếm khoảng 95%, còn ở các NHTM như ở Việt Nam hiện nay thì tỷ trọng này dao động trong khoảng từ 55% đến 75%. Chỉ tiêu này chịu ảnh hưởng nhiều từ chính sách ngân hàng, nếu các ngân hàng đầu tư phát triển dịch vụ trở thành ngân hàng đa năng hiện đại thì tỷ trọng này cao,

ngược lại ngân hàng chỉ hoạt động như ngân hàng truyền thống thì tỷ lệ này thấp.

c. Chỉ tiêu về phí (thu nhập của ngân hàng) từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Ngân hàng hoạt động với mục tiêu quan trọng là tối đa hóa lợi nhuận nhưng đối với hoạt động dịch vụ thì đó là tối đa hóa tổng số phí thu được. Tổng số phí thu được cũng chính là thu nhập của ngân hàng, nó cũng được dùng để phản ánh sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng, số món thanh toán càng nhiều, số phí thu được càng lớn.

Đó là đối với ngân hàng, còn đối với khách hàng sẽ sử dụng chỉ tiêu phí suất. Phí suất là số tiền mà khách hàng phải trả trên mỗi món thanh toán. Để thu hút khách hàng

thì phí suất phải thấp. Khi mà điều kiện thanh toán tại các ngân hàng là như nhau thì phí suất của ngân hàng nào thấp hơn sẽ thu hút được khách hàng nhiều hơn.

Chỉ tiêu đánh giá thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt:

$$\frac{Thu\ nhập\ từ\ hoạt\ động\ thanh\ toán\ không\ dùng\ tiền\ mặt}{Tổng\ thu\ nhập\ của\ ngân\ hàng}$$

Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nói chung. Trong 100 đồng là thu nhập của ngân hàng, có bao nhiêu đồng thu được từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Chỉ tiêu này càng cao càng tốt. Nếu chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt càng phát triển và ngược lại, nếu chỉ tiêu này thấp thì hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt kém phát triển, khách hàng không chuộng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt này.

1.4.2.3. Cơ cấu thanh toán không dùng tiền mặt

Cơ cấu thanh toán không dùng tiền mặt là tỷ trọng của các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt trong tổng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng như: tỷ trọng thanh toán bằng séc; tỷ trọng thanh toán bằng UNT, UNC; tỷ trọng thanh toán bằng L/C…

a. Tỷ trọng thanh toán bằng séc

$$\frac{Doanh\ số\ thanh\ toán\ bằng\ séc}{Tổng\ thanh\ toán\ không\ dùng\ tiền\ mặt}\ (\%)$$

Hệ số này cho ta biết trong 100 đồng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt có bao nhiêu đồng là doanh số thanh toán bằng séc. Hệ số này càng cao chứng tỏ khách hàng sử dụng công cụ thanh toán bằng séc càng lớn và ngược lại.

b. Tỷ trọng thanh toán bằng UNT

$$\frac{Thanh\ toán\ bằng\ UNT}{Tổng\ thanh\ toán\ không\ dùng\ tiền\ mặt}\ (\%)$$

Hệ số này cho biết có bao nhiêu đồng là doanh số thanh toán bằng UNT trong 100 đồng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt. Hệ số này càng cao càng tốt. Hệ số này cao chứng tỏ phương thức thanh toán bằng UNT khá phát triển, khách hàng ưa chuộng sử dụng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt này và ngược lại.

c. Tỷ trọng thanh toán bằng UNC

$$\frac{Thanh\ toán\ bằng\ UNC}{Tổng\ thanh\ toán\ không\ dùng\ tiền\ mặt}\ (\%)$$

Hệ số này cho biết trong 100 đồng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt, có bao nhiêu đồng là doanh số thanh toán bằng UNC. Hệ số này thấp cho thấy hoạt động thanh toán bằng UNC không được ưa chuộng hoặc thanh toán bằng UNC không đem lại hiệu quả cũng như sự hài lòng cho khách hàng. Ngược lại, thanh toán bằng UNC chiếm tỷ trọng càng lớn thì hiệu quả sử dụng phương thức thanh toán này càng cao.

d. Tỷ trọng thanh toán bằng thư tín dụng L/C

$$\frac{Thanh\ toán\ bằng\ thư\ tín\ dụng\ L/C}{Tổng\ thanh\ toán\ không\ dùng\ tiền\ mặt}\ (\%)$$

Cũng giống như ý nghĩa của hệ số thanh toán bằng séc, thanh toán bằng UNT và UNC, hệ số này cũng cho biết trong 100 đồng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt, có bao nhiêu đồng là doanh số thanh toán bằng thư tín dụng L/C. Hệ số này càng cao thì hoạt động thanh toán bằng thư tín dụng càng phát triển và ngược lại.

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại

1.5.1. Các nhân tố chủ quan

1.5.1.1. Công nghệ ngân hàng

Công nghệ ngân hàng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh nói chung và thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng của các ngân hàng hiện nay. Việc ứng dụng thành tựu công nghệ tin học và tự động hóa thanh toán sẽ đáp ứng được yêu cầu nhanh chóng, chính xác, an toàn và tiết kiệm được chi phí trong thanh toán.

1.5.1.2. Mạng lưới thanh toán

Mạng lưới thanh toán của ngân hàng ảnh hưởng đến khả năng lựa chọn ngân hàng của khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt. Mạng lưới thanh toán càng rộng lớn càng tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ của ngân hàng ở nhiều nơi khác nhau.

1.5.1.3. Nhân tố con người

Các ngân hàng với xu hướng ứng dụng khoa học kỹ thuật cao vào lĩnh vực hoạt động của mình thì yếu tố con người không mất đi vai trò của mình mà ngược lại ngày càng đóng vai trò quan trọng hơn. Công nghệ cao cho phép giảm số lượng cán bộ hoạt động trong hệ thống ngân hàng, nhưng đòi hỏi rất cao về trình độ nghiệp vụ và kỹ năng công tác của mỗi cán bộ. Bởi vì, một công nghệ có hiện đại nhất cũng không thể thay thế con người trong tất cả các hoạt động, đặc biệt là trong những vấn đề cần tới tư duy sáng tạo của con người mà không máy móc nào có được. Ứng dụng công nghệ cao thì các vấn đề nảy sinh trong quá trình hoạt động càng phức tạp và hậu quả của những sai sót càng lớn đòi hỏi phải có sự can thiệp một cách sáng tạo và linh hoạt của con người. Sự kết hợp tốt giữa con người và máy móc là điều kiện tiên quyết để một ngân hàng hoạt động mạnh và có hiệu quả. Yếu tố con người là điều kiện để các máy móc phát huy hết hiệu quả hoạt động của mình.

Thanh toán không dùng tiền mặt là một mặt hoạt động của ngân hàng trong đó ứng dụng các công nghệ cao nhất trong các công nghệ ngân hàng do đó yếu tố con người tỏ ra vô cùng quan trọng.

1.5.1.4. Chính sách, chiến lược kinh doanh của ngân hàng

Đây là yếu tố quan trọng quyết định sự nghiệp phát triển nghiệp vụ kinh tế đối ngoại của ngân hàng. Chiến lược đúng đắn sẽ phát triển, ngược lại nó sẽ ảnh hưởng lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, chính sách của ngân hàng thể hiện qua: chính sách phí và chính sách chăm sóc ngân hàng, thủ tục đăng kí tài khoản.

1.5.1.5. Môi trường Marketing

Hoạt động Marketing ngân hàng, đặc biệt là Marketing trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt cũng là một trong những yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Đối với dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, Marketing ngân hàng thể hiện qua việc giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt hiện có của ngân hàng. Để thu hút được khách hàng sử dụng các công cụ thanh toán hiện đại và mới mẻ thì ngân hàng phải có giải pháp tuyên truyền, khuyến mại thích hợp.

1.5.2. Các nhân tố khách quan

1.5.2.1. Môi trường kinh tế-xã hội

Môi trường văn hóa xã hội được hình thành từ những tổ chức và nguồn lực khác nhau có ảnh hưởng đến giá trị của xã hội như cách nhận thức, trình độ dân trí, trình độ văn hóa, lối sống, thói quen sử dụng cất trữ tiền tệ và sự hiểu biết của dân chúng về các hoạt động thanh toán không qua ngân hàng. Trình độ văn hóa cao sẽ giúp cho hoạt động thanh toán của ngân hàng phát triển mạnh và ngược lại.

Mặt khác, ngân hàng là TCTD khá "nhạy cảm" với nền kinh tế. Những biến động lớn của nền kinh tế có thể dẫn tới sự sụp đổ của nhiều ngân hàng và ảnh hưởng thường mang tính hệ thống. Khi môi trường kinh tế vĩ mô không ổn định, một mặt tác động trực tiếp tới hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt, mặt khác ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng nhưng nó lại tác động gián tiếp tới thanh toán không dùng tiền mặt.

Một nền kinh tế phát triển ổn định sẽ là môi trường thuận lợi cho sự phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt. Nền kinh tế phát triển mạnh, hàng hóa được sản xuất

ra và tiêu thụ với khối lượng lớn mọi người sẽ có khuynh hướng ưa chuộng sử dụng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng như là một người trung gian thanh toán bởi vì ngân hàng cung cấp các tiện ích cho phép các khách hàng tham gia thanh toán có thể giảm được các chi phí vận chuyển, bảo quản, kiểm đếm khi sử dụng hình thức thanh toán bằng tiền mặt, đồng thời làm cho quá trình thanh toán được nhanh chóng, chính xác và an toàn hơn.

1.5.2.2.Môi trường pháp lý

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, có vai trò cực kỳ quan trọng trong nền kinh tế được sự quan tâm và chỉ đạo sát sao từ Chính phủ nên ảnh hưởng trực tiếp của pháp luật. Trong điều kiện hiện nay ngành ngân hàng đã có các luật riêng như luật Ngân hàng Nhà nước, luật tổ chức tín dụng… do đó đã tạo hành lang pháp lý cơ bản cho hệ thống ngân hàng hoạt động và phát triển.

Hiện nay mọi hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng đều bị chi phối của pháp luật, một sự thay đổi nhỏ của pháp luật sẽ tạo cơ hội và thách thức mới cho các ngân hàng. Thanh toán không dùng tiền mặt là một trong những nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng nên cũng phải chịu ảnh hưởng lớn của pháp luật. Trong một nền kinh tế phát triển, mọi giao dịch thanh toán của các tổ chức kinh tế và dân cư đều được thực hiện qua ngân hàng, khi đó mọi trục trặc sẽ ảnh hưởng tới toàn hệ thống. Do đó một sự thay về pháp luật sẽ làm cho ngân hàng phải có thời gian để thích ứng và chi phí để thích ứng nhiều khi rất lớn, nếu không giải quyết tốt ngân hàng dễ mất uy tín với khách hàng, hoạt động kinh doanh của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng và kém hiệu quả.

Trong điều kiện tình hình chính trị, pháp luật ổn định các tổ chức kinh tế và dân cư có điều kiện phát triển kinh tế do đó tiền gửi thanh toán tại ngân hàng và tỷ trọng thanh toán qua ngân hàng tăng lên tạo điều kiện cho ngân hàng thu hút được lượng tiền mặt ngoài xã hội . Từ đó, ngân hàng có thêm nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh trong nền kinh tế và mở rộng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng.

1.5.2.3. Môi trường khoa học công nghệ

Công nghệ ngân hàng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng lớn tới hoạt động kinh doanh nói chung và thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng của các ngân hàng hiện

nay. Công nghệ ngân hàng tiên tiến sẽ góp phần thúc đẩy nhanh quá trình chu chuyển vốn xã hội, thu hút được nhiều hơn vốn nhàn rỗi trong dân cư phục vụ cho việc đầu tư phát triển kinh tế, để đất nước tiến nhanh trên con đường công nghiệp hoá hiện đại hoá.

Việc ứng dụng các thành tựu công nghệ tin học và tự động hóa vào thanh toán sẽ đáp ứng được yêu cầu nhanh chóng, chính xác, an toàn và tiết kiệm được chi phí trong thanh toán. Các hoạt động huy động, chi trả tiền gửi cho khách hàng và thanh toán có thể được thực hiện trên các máy vi tính, vừa chính xác, an toàn lại vừa nhanh chóng, tiện lợi. Các ngân hàng cũng có thể mở rộng các dịch vụ của mình qua các mạng máy vi tính, đây là một cách tiếp cận, quảng bá và cung cấp các dịch vụ ngân hàng tới hàng triệu người với chi phí rất thấp. Để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt, các ngân hàng có thể đưa vào sử dụng hệ thống máy rút tiền tự động, tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng…

Công nghệ hiện đại cho phép các ngân hàng vươn xa hơn ngoài trụ sở ngân hàng, liên kết với nhau để cùng sử dụng mạng công nghệ,… Điều này tạo cơ hội cho các ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động của mình và ảnh hưởng lẫn nhau nhiều hơn trong thanh toán không dùng tiền mặt và cả trong những mặt hoạt động khác của ngân hàng.

Theo xu thế phát triển hiện nay, các thành tựu khoa học kỹ thuật mới nhất luôn được ưu tiên ứng dụng vào lĩnh vực ngân hàng để sáng chế và đưa vào sử dụng các phương tiện thanh toán hiện đại nhất, vừa đảm bảo thanh toán tức thì, vừa đảm bảo chính xác, an toàn và bí mật.

Hiện nay, công nghệ ngân hàng đang được xem là một thứ vũ khí cực mạnh trong cạnh tranh. Với chức năng trung gian thanh toán của mình các ngân hàng luôn coi trọng cải tiến đổi mới công nghệ để hoàn thiện hệ thống thanh toán của mình, bởi vì ai cũng ý thức được rằng, trong môi trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay, công nghệ lạc hậu sẽ dẫn tới chỗ diệt vong.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH BÌNH THẠNH

2.1. Tổng quan ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam Aribank - Chi Nhánh Bình Thạnh

2.1.1. Giới thiệu chung về ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam Aribank

2.1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Tên pháp định : Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam

- Tên viết tắt : AGRIBANK
- Website : http://www.agribank.com.vn/
- Ngày thành lập : 26/03/1988

Năm 1988: Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam được thành lập theo Nghị định số 53/HĐBT ngày 26/3/1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ) về việc thành lập các ngân hàng chuyên doanh, trong đó có Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

Năm 1990: Đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam.

Năm 1995: Đề xuất thành lập Ngân hàng phục vụ người nghèo, nay là Ngân hàng Chính sách xã hội.

Năm 1996: Đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Năm 2003: Được phong tặng danh hiệu Anh hùng Lao Động thời kỳ đổi mới.

Năm 2005: Mở Văn phòng đại diện tại Campuchia.

Năm 2006: Đạt Giải thưởng Sao Vàng đất Việt.

Năm 2007: Được UNDP (Chương trình Phát triển Liên hiệp quốc) xếp hạng là Doanh nghiệp số 1 Việt Nam.

Năm 2008: Đảm nhận chức Chủ tịch APRACA (Hiệp hội Tín dụng Nông nghiệp và Nông thôn châu Á – Thái Bình Dương); Đạt Top 10 Giải thưởng Sao Vàng đất Việt.

Năm 2009: Khai trương hệ thống IPCAS II, kết nối trực tuyến toàn bộ 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn hệ thống. Vinh dự được đón Tổng Bí thư tới thăm

và làm việc. Là ngân hàng đầu tiên lần thứ 2 liên tiếp đạt Giải thưởng Top 10 Sao Vàng đất Việt.

Năm 2010: Top 10 trong 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam, tiếp tục là Định chế tài chính có vốn điều lệ lớn nhất Việt Nam. Agribank bứt phá vươn lên vị trí Ngân hàng số 1 Việt Nam trong lĩnh vực phát triển chủ thẻ.

Năm 2015: Chuyển đổi hoạt động theo mô hình Công ty Trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Nhà nước làm chủ sở hữu. Ngân hàng đã được chọn là một trong 17 Ngân hàng tại Việt Nam nhận Giải thưởng Doanh nghiệp có sản phẩm dịch vụ tốt nhất năm 2015.

Năm 2016: Là ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất hiện nay đạt 29.606 tỷ đồng

2.1.1.2. Logo, sứ mạng, tầm nhìn, mục tiêu

Logo:

Sứ mạng:

- Mang phồn thịnh đến với khách hàng
- Lựa chọn mở rộng và đa dạng khách hàng
- Quan hệ hợp tác, bình đẳng, đôi bên cùng có lợi
- Quan hệ bền vững, gắn bó lâu dài
- Sát cánh cùng khách hàng ngay cả khi khách hàng gặp khó khăn.

Tầm Nhìn:

Với phương châm **Agribank – Mang phồn thịnh tới khách hàng**, thì Giải thưởng Doanh nghiệp có sản phẩm dịch vụ tốt nhất 2015 do người tiêu dùng bình chọn ghi nhận những kết quả mà Agribank luôn nỗ lực cố gắng hướng đến phát triển bền vững và là Ngân hàng hàng đầu cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ tiện ích, hiện đại, chất lượng tới đông đảo khách hàng.

Mục tiêu:

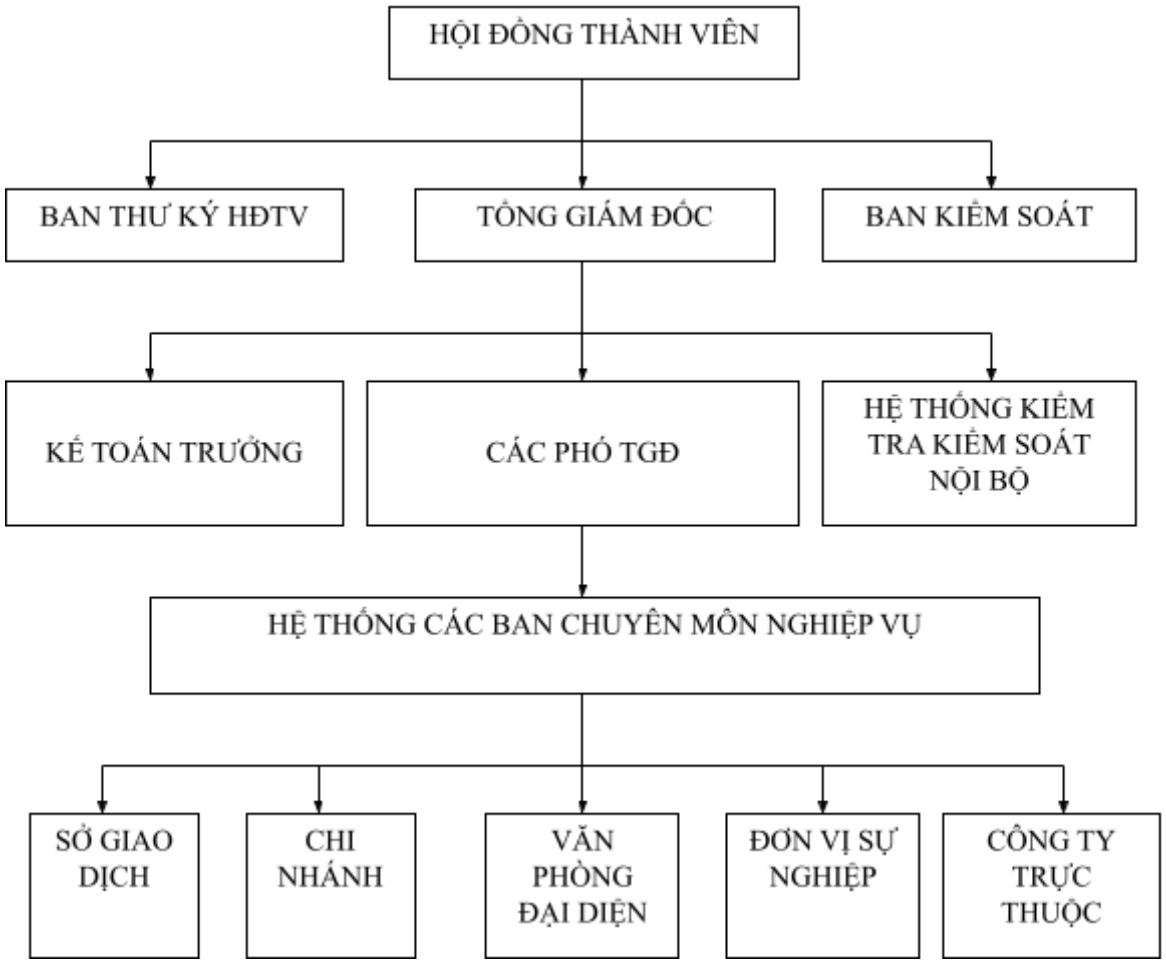
Năm 2017 được xác định là năm có ý nghĩa quan trọng trong lộ trình thực hiện Đề án

chiến lược kinh doanh giai đoạn 2016- 2022, tầm nhìn năm 2030. Mục tiêu được Agribank đề ra là giữ vững vị trí Ngân hàng Thương mại hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo mô hình NHTM do Nhà nước nắm cổ phần chi phối; Có nền tảng công nghệ, mô hình quản trị hiện đại, tiên tiến và năng lực tài chính cao; hoạt động kinh doanh an toàn, hiệu quả, phát triển ổn định và bền vững; Giữ vững vai trò chủ lực trong đầu tư, hỗ trợ phát triển và cung cấp các dịch vụ tài chính, tín dụng cho khu vực nông nghiệp, nông thôn.

Agribank sẽ tiếp tục có những bước đi vững chắc, hoạt động kinh doanh an toàn hiệu quả, đạt được các mục tiêu đã đề ra, hoàn thành tốt nhiệm vụ chính trị được Đảng và Nhà nước giao, góp phần tích cực trong việc thực thi chính sách tiền tệ, tháo gỡ khó khăn, cải thiện môi trường đầu tư kinh doanh, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, đặc biệt trong phát triển kinh tế khu vực nông nghiệp, nông thôn.

2.1.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức

HĐTV là bộ phận có quyền lực cao nhất, ban điều hành bao gồm Tổng giám đốc, các phó Tổng giám đốc và các bộ phận tác nghiệp được lập ra giúp HĐTV thực hiện hoạt động kinh doanh, ngoài ra còn có Ban kiểm soát trực thuộc HĐTV nhằm kiểm tra giám sát các hoạt động của ngân hàng, đảm bảo sự ổn định và an toàn của ngân hàng thông qua hoạt động thanh tra kiểm soát và báo cáo về cho HĐTV.



Hình 2.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam

2.1.1.4. Lĩnh vực hoạt động

a. Nghiệp vụ huy động vốn:

- Nhận tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm bằng VNĐ, USD, Euro không kỳ hạn, có kỳ hạn từ các tổ chức kinh tế, cá nhân.
- Tiền gửi tiết kiệm bậc thang.

b. Nghiệp vụ bảo lãnh:

- Bảo lãnh thanh toán.
- Bảo lãnh dự thầu.
- Bảo lãnh thực hiện hợp đồng.
- Các loại bảo lãnh khác theo quy định của pháp luật.

c. Tín dụng chứng từ L/C.

d. Nghiệp vụ tín dụng:

Cho vay ngắn, trung, dài hạn đối với các thành phần kinh tế, đặc biệt ưu tiên cho khách hàng kinh tế hộ gia đình, doanh nghiệp vừa và nhá, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, lĩnh vực phát triển nông nghiệp nông thôn.

e. Các dịch vụ khác

- Thanh toán chuyển tiền điện tử trong nước. Dịch vụ Kiều hối qua Western Union.
- Phát hành thẻ ghi nợ, ATM và nhận thanh toán thẻ Visa card, Master card, séc du lịch,…
- Thu đổi ngoại tệ.
- Thực hiện dịch vụ ngân quỹ.

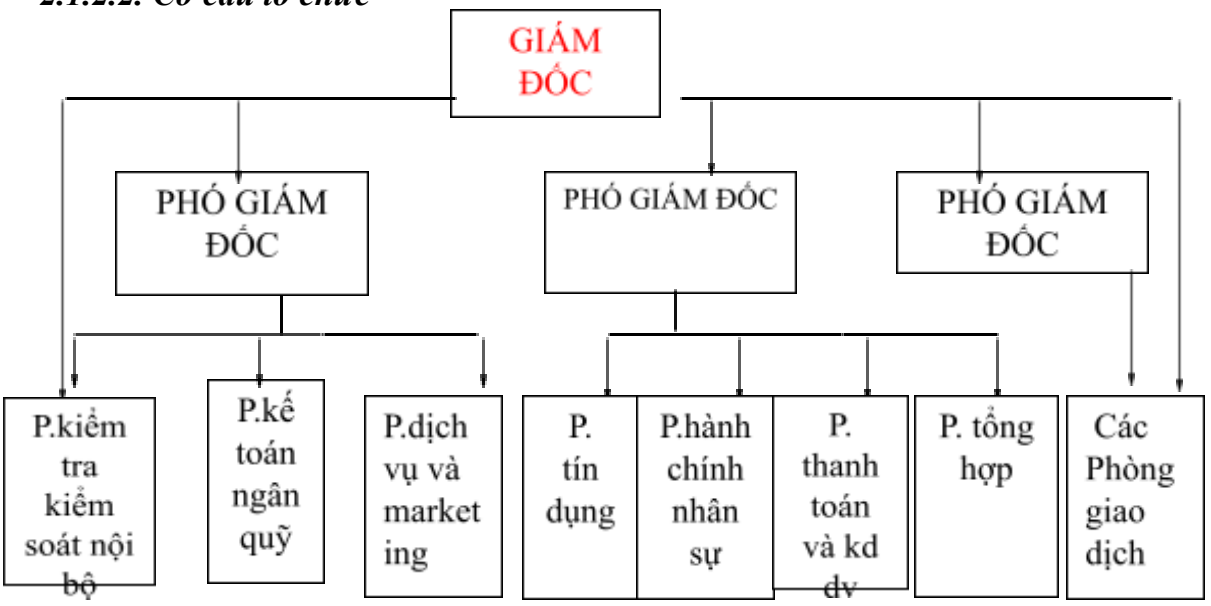
2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng Nông Nghiệp Và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam Aribank - Chi nhánh Bình Thạnh

2.1.2.1. Hoàn cảnh ra đời

Được thành lập tháng 06/2003 theo quyết định số 153/QĐ/HĐQT - TCCB của Hội đồng quản trị NHNo & PTNT Việt Nam. Là đơn vị được xếp hạng doanh nghiệp Nhà nước hạng I, trực thuộc Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.

Hoà cùng nhịp độ phát triển của đất nước, qua 7 năm xây dựng và trưởng thành; đặc biệt từ khi mới thành lập trở lại đây thực hiện đề án phát triển hoạt động kinh doanh trên địa bàn đô thị loại I. Chi nhánh NHNo&PTNT Bình Thạnh đã có những bước đi vững chắc trên con đường đổi mới hoạt động, chuẩn bị hội nhập và đã gặt hái được những thành quả đáng mừng trên mọi phương diện

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Chi nhánh NHNo&PTNT Bình Thạnh

2.1.2.3. Chức năng nhiệm vụ của các phòng ban

❖ **Giám đốc** (một GĐ):

Là đại diện pháp nhân của Agribank Bình Thạnh, chịu trách nhiệm về kết quả kinh doanh của chi nhánh và việc chi tiêu tài chính, trích lập quỹ theo quy định của Nhà Nước, của Hội đồng Quản trị, và của Tổng Giám Đốc.

- Tổ chức chỉ đạo thực hiện các chính sách, chế độ nhiệm vụ và kế hoạch kinh doanh.
- Chịu trách nhiệm toàn diện về tài sản, vốn liếng của tổ chức và điều hành cán bộ của chi nhánh.
- Quyết định kế hoạch hoạt động của chi nhánh.
- Quyết định đầu tư cho vay, trong giới hạn Tổng Giám đốc ủy quyền.
- Kí kết các văn bản tín dụng, tiền tệ, thanh toán trong phạm vi hoạt động của chi nhánh.
- Tổ chức nghiên cứu, học tập hướng dẫn thi hành các chế độ, thể lệ, nhiệm vụ của Agribank.

❖ **Phó Giám đốc** (ba PGĐ):

- Giúp giám đốc chỉ đạo và điều hành một số lĩnh vực công tác.
- Tham gia với Giám đốc trong việc chuẩn bị, xây dựng, và quyết định về kế hoạch kinh doanh, phương hướng hoạt động.
- Thay mặt Giám đốc giải quyết và ký kết các văn bản thuộc lĩnh vực được phân công.
- Điều hành mọi công tác của chi nhánh theo sự ủy nhiệm của Giám đốc khi Giám đốc vắng mặt.

❖ **Phòng Ngân Quỹ**:

Với hai nhiệm vụ chính là thu và chi tiền

- Về thu: Tiếp nhận tiền gởi và tiền trả nợ vay của khách hàng. Trả nợ bằng tiền mặt VND hay ngoại tệ theo chứng từ, nhờ thu đã được phòng nghiệp vụ kiểm tra...
- Về chi: Chi tiền vay cho khách hàng, thanh toán séc du lịch ngân phiếu, theo chứng từ đã được phòng nghiệp vụ kiểm tra và giám đốc duyệt, tiếp quỹ cho máy ATM, phòng giao dịch....

❖ **Phòng Kế Toán ngân quỹ**

- Chịu trách nhiệm mở, quản lí tài khoản, thực hiện các yêu cầu thanh toán, thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn phù hợp với chính sách huy động vốn chung của chi nhánh đầu mối. Ngoài ra, còn thực hiện việc mua bán ngoại tệ và theo dõi việc chấp hành hạn mức mua bán ngoại tệ trong phạm vi được uỷ quyền.
- Ghi chép toàn bộ các công việc phát sinh trong ngày, lưu trữ chứng từ cho cả chi nhánh; Hướng dẫn khách hàng, các đơn vị nội bộ sử dụng chứng từ, biểu mẫu theo quy định của Ngân Hàng.
- Thực hiện các bút toán liên quan đến quá trình thanh toán như: ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, kế toán các khoản thu chi trong ngày.

❖ **Phòng Thanh toán và kinh doanh dịch vụ**:

- Bảo lãnh hàng hóa trả ngay, trả chậm. Thực hiện các hoạt động có liên quan đến quá trình thanh toán xuất nhập khẩu của khách hàng với các đơn vị nước ngoài. Thanh toán tiền hàng bằng các phương thức thanh toán quốc tế: L/C, chuyển tiền, nhờ thu... Thực hiện nhanh chóng, bảo mật và tiết kiệm khoản chi phí lớn nhờ có mối quan hệ đại lý mật thiết với các Ngân hàng trên thế giới.
- Kinh doanh dịch vụ thẻ, thanh toán lương (thẻ thanh toán và thẻ tín dụng).

❖ **Phòng Hành chính nhân sự**:

- Phụ trách lương, xét khen thưởng; chăm lo đời sống vật chất, tinh thần cho toàn thể cán bộ công nhân viên trong Ngân hàng ...
- Phòng quản lý tập trung chi tiêu hành chính, sửa chữa, mua sắm các thiết bị phục vụ các hoạt động của chi nhánh, thực hiện công tác văn thư lưu trữ theo đúng quy định của nhà nước, quản lý con dấu của Chi nhánh B theo chế độ quy định.

❖ **Phòng Phòng tín dụng**

- Nghiên cứu thực hiện các nhiệm vụ tín dụng cho vay theo đúng quy định của Ngân hàng, thể lệ của Nhà nước; Trực tiếp theo dõi những khoản nợ của khách hàng trong suốt thời gian vay (kể từ lúc vay đến lúc thu hồi nợ vay), tư vấn tài chính và đầu tư ...

- Phối hợp với các phòng liên quan để đàm phán ký kết các hợp đồng dịch vụ với khách hàng; thu thập và cung cấp thông tin liên quan đến khách hàng theo yêu cầu các phòng nghiệp vụ có liên quan.

❖ **Phòng Tổng hợp**:

- Giám sát việc chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của NHNN, thực hiện các chức năng kiểm toán nội bộ, cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn, tổng hợp phân tích kinh doanh của chi nhánh, nghiên cứu đề xuất chiến lược khách hàng, chiến lược huy động vốn, chuyên đảm đương các báo cáo tổng hợp và có một bộ phận quản lý phần mềm vi tính....

- Kiểm tra và giám sát tất cả các hoạt động của Ngân hàng. Cụ thể là kiểm tra, đánh giá việc chấp hành các quy định của chi nhánh và đưa ra các kiến nghị, đề xuất để phòng ngừa rủi ro cũng như hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ.

2.1.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông Thôn - CN Bình Thạnh.

Hoạt động cho vay tiêu dùng hàng ngày càng thu hút được nhiều khách hàng hơn với doanh số cho vay ngày càng lớn. Nắm bắt nhu cầu của khách hàng và cũng nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn nữa, bên cạnh các khoản vay tiêu dùng thông thường, ngân hàng đã triển khai các chương trình mới như cho vay "ô tô xịn", cho vay "nhà mới" và cho vay "du học" đây có thể coi là những chương trình lớn, chiếm đa số các khoản cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

2.1.3.1. Cho vay "Ô tô xịn".

Ngày 04/12/2015, Tổng giám đốc Agribank đã ra Quyết định số 022123/AGRIBANK -QĐ ban hành thể lệ chương trình tài trợ mua ô tô xịn cho các cá nhân (và cả các pháp nhân) có nhu cầu vay vốn mua ô tô để thực hiện việc mua ô tô theo hình thức vay trả góp, giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm, tạo điều kiện hỗ trợ cho các cá nhân nâng cao chất lượng cuộc sống.

*** Đối tượng khách hàng**

- Các cá nhân là nước công dân Việt Nam cư trú tại Việt Nam có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

- Người nước ngoài cư trú tại Việt Nam có thời gian còn lưu trú phù hợp với thời hạn vay vốn, đáp ứng đủ các điều kiện trong quy chế cho vay của ngân hàng và các quy định của pháp luật.

*** Điều kiện vay vốn**

- Khách hàng phải tự có vốn tối thiểu theo quy định

- Phải có nguồn thu nhập ổn định để đảm bảo thanh toán nợ vay cho ngân hàng.

- Có hộ khẩu thường trú tại các tỉnh thành nơi AGRIBANK có trụ sở và một số vùng lân cận được AGRIBANK chấp nhận.

- Có tài sản đảm bảo cho khoản vay theo đúng quy định của Agribank và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định trong quy chế cho vay của Agribank và tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật.

- Xe ô tô muốn mua phải là chiếc xe còn tốt và có nguồn gốc rõ ràng.

*** Hạn mức cho vay và thời hạn vay**

Tùy từng đối tượng khách hàng và độ rủi ro của từng phương án vay cụ thể, ngân hàng sẽ xem xét mức cho vay phù hợp.

- Trường hợp khách hàng dùng tài sản đảm bảo là nhà và quyền sử dụng đất, mức cho vay tối đa là 70% tổng nhu cầu vốn, thời hạn vay tối đa là 48 tháng.

- Trường hợp khách hàng dùng tài sản đảm bảo là chính chiếc xe muốn mua, xe mới 100%, mức cho vay tối đa là 60% tổng giá trị của chiếc xe, thời hạn vay tối đa là 36 tháng.

- Trường hợp khách hàng dùng tài sản đảm bảo là chính chiếc xe định mua nhưng xe đã qua sử dụng, mức cho vay không quá 50% tổng giá trị của chiếc xe, thời hạn vay tối đa 36 tháng.

*** Lãi suất vay**

- Lãi suất vay được xác định trên cơ sở lãi suất huy động tiết kiệm 12 tháng tiết kiệm thường của Agribank loại lĩnh lãi cuối kỳ cộng với biên độ từ 0,2-0,35%/tháng

tùy theo thời hạn và mức độ rủi ro của từng khoản vay cụ thể.

- Lãi suất vay được cố định theo nguyên tắc trên cho đến hết ngày 31/12 của năm mà khoản vay được thực hiện từ năm thứ hai trở đi lãi suất được xác định bằng lãi suất của tiết kiệm 12 tháng loại lĩnh lãi cuối kỳ đang có hiệu lực của ngày 1/1 năm đó cộng với biên độ quy định.

Các trường hợp điều chỉnh về thời hạn và lãi suất vay phải trình Tổng giám đốc xem xét quyết định.

*** Đảm bảo cho khoản vay**

- Tài sản thế chấp cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn
- Tài sản đảm bảo là chính chiếc xe muốn mua
- Được bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

Trường hợp khách hàng dùng tài sản cầm cố là xe ô tô muốn mua

- Việc đánh giá tài sản đảm bảo phải căn cứ vào giá trị thực tế của chiếc xe, giá trị thực tế của chiếc xe được căn cứ vào giá hợp đồng mau bán và hóa đơn bán hàng của đơn vị bán xe.
- Đối với xe còn mới 100%, AGRIBANK chỉ cho vay tối đa là 60% giá trị của tài sản được định giá.
- Trường hợp chiếc xe cầm cố đã qua sử dụng, AGRIBANK chỉ nhận cầm cố những chiếc xe có giá trị sử dụng còn lại tối thiểu 80%. Mức cho vay tối đa đối với trường hợp này là 50% giá trị còn lại của xe ô tô.
- Xe do khách hàng sử dụng làm tài sản cầm cố phải mua bảo hiểm vật chất trong suốt thời hạn vay. Số tiền bảo hiểm tối thiểu bằng 160% giá trị khoản vay (áp dụng cho lần mua đầu tiên), từ năm thứ hai trở đi, khách hàng phải mua mức bảo hiểm tối thiểu là 160% tổng dư nợ khoản vay.

2.1.3.2. Cho vay mua nhà

Ngày 18/07/2001 Tổng giám đốc Agribank đã ra Quyết định số 01065 AGRIBANK /QĐ-TGĐ quyết định ban hàng thể lệ cho vay mua nhà trả góp.

*** Điều kiện vay:** giống như điều kiện vay để mua ô tô xịn, khách hàng phải tự có vốn tối thiểu 30%.

*** Thời hạn vay:** tối đa 10 đối với mua nhà chuyển quyền sử dụng đất, 5 năm đối

với xây, sửa nhà.

*** Lãi suất vay:** linh hoạt và được xác định giống trường hợp lãi suất may mua ô tô.

*** Tài sản đảm bảo**

- Các tài sản cầm cố, thế chấp

- Có thể dùng chính căn nhà định xây, mua, sửa chữa để làm tài sản đảm bảo hoặc được bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

2.1.3.3. Cho vay "Du học nước ngoài"

Ngày 16/9/2002, Tổng giám đốc Agribank đã ban hàng Quyết định số 00938/AGRIBANK – QĐ.TGĐ ban hành thể lệ cho vay du học nước ngoài cho đối tượng khách hàng vay vốn sử dụng vào việc trang trải chi phí cho thân nhân đi du học nước ngoài nhằm thực hiện việc đa dạng hóa sản phẩm, tạo điều kiện cho việc nâng cao dân trí, góp phần vào sự nghiệp xã hội hóa giáo dục của Nhà nước.

*** Đối tượng khách hàng**

Là các cá nhân, nước công dân cư trú tại Việt Nam có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

*** Điều kiện vay vốn**

- Khách hàng phải tự có tối thiểu 30% tổng nhu cầu vốn

- Phải có nguồn thu nhập ổn định để đảm bảo thanh toán nợ vay cho ngân hàng.

- Có tài sản đảm bảo cho khoản vay theo đúng quy định của Agribank và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Cam kết thực hiện đầy đủ các quy định trong quy chế cho vay của Agribank và tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật.

- Có thân nhân đi du học nước ngoài và đã được cơ sở đào tạo nước ngoài xác nhận là đủ điều kiện nhập học.

*** Loại tiền cho vay và hạn mức vay**

- Agribank cho khách hàng vay vốn bằng VNĐ và một số ngoại tệ khác như EUR, USD…

- Trường hợp khách hàng vay vốn bằng ngoại tệ thì phải thực hiện việc chuyển tiền trực tiếp ra nước ngoài của Agribank .

- Agribank cho vay tối đa 70% tổng chi phí của khóa học gồm: tiền vé máy bay, tiền học phí, tiền ký quỹ, chi phí làm visa, hộ chiếu, tiền bảo hiểm… và tiền ăn ở sinh hoạt trong suốt quá trình học.

*** Thời hạn vay**

Trong từng trường hợp cụ thể của từng lưu học sinh, và theo thời gian đào tạo tại nước ngoài cũng như tình hình tài chính của người đứng ra vay vốn, AGRIBANK sẽ xem xét và xác định thời hạn cho vay đối với khách hàng nhưng tối đa không quá 60 tháng.

*** Lãi suất vay**

- Lãi suất vay VNĐ được xác định trên cơ sở lãi suất huy động tiết kiệm 12 tháng tiết kiệm thường của Agribank loại lĩnh lãi cuối kỳ cộng với biên độ từ 0,2-0,35%/tháng tùy theo thời hạn và mức độ rủi ro của từng khoản vay cụ thể.

- Lãi suất vay VNĐ được cố định theo nguyên tắc trên cho đến hết ngày 31/12 của năm mà khoản vay được thực hiện. Từ năm thứ hai trở đi lãi suất được xác định bằng lãi suất của tiết kiệm 12 tháng loại lĩnh lãi cuối kỳ đang có hiệu lực của ngày 1/1 năm đó cộng với biên độ quy định.

- Đối với lãi suất cho vay ngoại tệ: được tính trên cơ sở lãi suất Sibor 12 tháng cộng với biên độ từ 2,5-4%/năm. Lãi suất cho vay ngoại tệ được cố định theo nguyên tắc trên cho đến hết ngày 31/12 của năm mà khoản vay được thực hiện. Từ năm thứ hai trở đi lãi suất được xác định bằng lãi suất nhận tiền gửi quốc tế tại thị trường ngân hàng Singapor (Sibor) kỳ hạn của ngày 1/1 năm đó cộng với biên độ quy định.* Tài sản đảm bảo

Tài sản thế chấp cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

2.1.3.4. Cho vay "Du học tại chỗ".

Chương trình cho vay du học tại chỗ của Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam được thực hiện từ ngày 6/11/2001 theo Quyết định số 01848/AGRIBANK -QĐ/HĐQT của Hội đồng quản trị AGRIBANK. Phạm vi thực hiện là các chương trình cao học của nước ngoài tại các trường Đại học và các Trung tâm đào tạo có danh tiếng tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh.

*** Điều kiện vay vốn**

- Người đã trúng tuyển vào các khóa học cao học của nước ngoài tại Việt Nam.
- Đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Được sự đồng ý, giới thiệu của cơ quan quản lý khóa học
- Có khả năng tự thanh toán tối thiểu 50% học phí
- Có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú dài hạn tại TPHCM và các vùng lân cận.

*** Hạn mức:** số tiền cho vay không quá 50% học phí của khoa học.

*** Thời gian vay vốn**

- Tối đa 48 tháng
- Trong thời gian học, học viên không phải trả gốc vay nhưng hàng tháng phải trả tiền lãi vay.
- Học viên phải trả gốc vay sau khi kết thúc khóa học, thời gian trả không quá 24 tháng kể từ khi kết thúc khóa học.

*** Lãi suất cho vay**

- Cố định trong năm đầu tiên
- Các năm tiếp theo lãi suất dựa trên lãi suất huy động tiết kiệm 12 tháng của Agribank (loại hình nhận lãi cuối kỳ) cộng thêm biên độ 0,2%/tháng. Nếu học viên tham gia trả gốc tiền vay hàng tháng trong quá trình học, biên độ cộng thêm là 0,18%/tháng trong thời gian học.

*** Tài sản đảm bảo.**

- Bảo lãnh của cơ quan cử đi học (các Tổng Công ty 90-91, các doanh nghiệp lớn).
- Bảo lãnh của cơ quan quản lý khoa học
- Bảo lãnh của người thứ ba
- Sổ tiết kiệm, vàng, chứng từ có giá (trái phiếu, ngân phiếu, hối phiếu…) theo danh mục quy định của Agribank .
- Bất động sản và các tài sản có giá khác theo quy định của Agribank

Sau khi kết thúc khóa học cơ quan quản lý lưu giữ bằng tốt nghiệp của Học viên cho đến khi học viên hoàn thành mọi nghĩa vụ liên quan đến khoản vay học phí trả góp với ngân hàng.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn trong giai đoạn 2015,2016,2017

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016 so với năm 2015		Chênh lệch năm 2017 so với năm 2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng vốn huy động	**1.480.186**	**1.889.854**	**1.758.166**	**409.668**	**27,68**	**(131.608)**	**(6,97)**
Huy động vốn theo nguồn							
Nội tệ	1.334.391	1.732.890	1.667.838	398.499	29,86	(65.052)	(3,75)
Ngoại tệ quy đổi	145.795	156.964	80.328	11.169	7,66	(76.636)	(48,82)
Huy động theo thành phần kinh tế							
Tiền gửi của dân cư	787.025	1.343.042	1.289.373	556.017	70,64	(53.669)	(3,99)
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	693.161	546.812	468.793	(146.349)	(21,11)	(78.019)	(14,27)
Tiền gửi của TCTD	0	0	0	0	0	0	0
Huy động theo kì hạn							
Tiền gửi không kì hạn	338.759	266.910	217.086	(71.849)	(21,21)	(49.824)	(18,67)
Tiền gửi có kì hạn ngắn hạn	684.934	1.029.701	1.160.531	344.767	50,33	130.830	12,71
Tiền gửi có kì hạn trung hạn	182.356	260.016	97.710	77.660	42,59	(162.306)	(62,42)
Tiền gửi có kì hạn dài hạn	274.237	333.227	282.839	58.990	21,51	(50.388)	(15,12)

(Nguồn: Phòng kinh doanh NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh)

Thứ nhất, xét về hình thức huy động theo nguồn vốn

Tổng huy động vốn có sự cải thiện rõ rệt trong năm 2016, tăng 27,68% so với năm 2015. Tuy nhiên, tổng huy động vốn năm 2017 lại giảm sút do cả 2 nguồn huy động vốn từ nội tệ và ngoại tệ đều suy giảm. Đặc biệt có sự biến động lớn trong nguồn vốn huy động từ ngoại tệ: giảm mạnh từ xấp xỉ 157 tỷ xuống còn hơn 80 tỷ đồng.

Về cơ cấu, ngoại tệ vẫn chiếm một tỷ trọng khá khiêm tốn, không vượt quá 10%. Năm 2016, ngoại tệ qui đổi có sự tăng nhẹ so với năm 2015, nhưng năm 2017 lại sụt mạnh (sụt 48,82%) so với năm 2016. Điều này phù hợp với điều kiện của địa bàn hoạt động là quận thuộc TP.HCM, sản xuất nông nghiệp, doanh nghiệp sản xuất tư nhân nhỏ lẻ là chủ yếu. Tuy nhiên, thời gian tới, chi nhánh cần có chiến lược và chính sách hấp dẫn hơn nhằm giữ vững thị phần của mình về thu hút nguồn vốn ngoại tệ từ các doanh nghiệp nước ngoài trong khu công nghiệp Nội Bài, các đơn vị trong khu vực sân bay quốc tế Nội Bài và một phần nhỏ từ lực lượng lao động xuất khẩu. Như thế, chi nhánh sẽ cân đối được cơ cấu nguồn vốn, chủ động hơn trong việc cho vay ngoại tệ và duy trì được sức cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Thứ hai, xét về cơ cầu huy động vốn theo thành phần kinh tế

Qua bảng 2.1, ta thấy nguồn vốn huy động được chủ yếu là từ tiền gửi của dân cư và tiền gửi của các tổ chức kinh tế. Tiền gửi của dân cư luôn là nguồn lực chủ yếu của chi nhánh trong suốt những năm qua. Trong khi đó, tiền gửi của các tổ chức kinh tế có xu hướng giảm dần qua các năm về cả số tuyệt đối và tương đối. Năm 2016 giảm 21,11% so với năm 2015, năm 2017 giảm 14,27% so với năm 2016. Hiện tượng có thể được lý giải do điều kiện kinh tế trong nước bị ảnh hưởng lớn từ nền kinh tế khó khăn, môi trường kinh doanh bị tác động tiêu cực. Bên cạnh đó, chi phí lãi vay cũng thay đổi do lãi suất thay đổi liên tục gây ảnh hưởng tới kết quả hoạt động của doanh nghiệp.

Thứ ba, xét về cơ cấu nguồn vốn huy động theo kì hạn

Đối với tiền gửi có kì hạn bao giờ cũng chiếm vai trò chủ đạo. Như vậy, nguồn vốn huy động được là tương đối ổn định, tạo cơ sở và điều kiện thuận lợi để ngân hàng xây dựng được chiến lược kinh doanh, cho vay và đầu tư cho riêng mình, mà ít chịu rủi ro do nguồn vốn bị biến động liên tục. Đây là một ưu điểm mà ngân hàng cần tận

dụng. Tuy nhiên, tiền gửi có kì hạn ngắn hạn là bộ phận lớn của tiền gửi có kì hạn. Do đó, để thời hạn tín dụng phù hợp với thời hạn của huy động vốn, đảm bảo an toàn trong kinh doanh, chi nhánh có ưu thế hơn trong việc cho vay ngắn hạn.

Năm 2016 là năm có tỷ trọng tiền gửi có kì hạn là cao nhất trong cả giai đoạn. Năm 2017, tỷ lệ này có giảm một chút nhưng không đáng kể. Điều này cho thấy niềm tin của dân cư và các tổ chức kinh tế vào ngân hàng là rất lớn mặc dù năm 2017 là năm có biến động mạnh mẽ và tiêu cực về môi trường đầu tư: chứng khoán giảm sút, bất động sản đóng băng, các dự án sản xuất cũng trì trệ hoặc hoãn lại do sức tiêu thụ của nền kinh tế giảm một cách kỉ lục.

2.1.3.5. Tình hình sử dụng vốn

Bảng 2.2: Tình hình sử dụng vốn giai đoạn 2015-2017

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016 so với năm 2015		Chênh lệch năm 2017 so với năm 2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Dư nợ tín dụng cho vay	806.631	1.030.101	1.006.374	223.470	27,70	(23.727)	(2,3)
Doanh số cho vay	3.512.010	3.873.117	3.890.124	361.107	10,28	17.007	0,44
Doanh số thu nợ	3.338.929	3.649.135	3.860.602	310.206	9,29	211.467	5,79

(Nguồn: Theo BCTC của Chi nhánh trong năm 2015,2016,2017)

Trong giai đoạn 2015-2017, dư nợ tín dụng có chiều hướng biến động theo mức tăng trưởng của nguồn vốn huy động, tuy nhiên, vẫn nhỏ hơn doanh số huy động vốn trong kì. Doanh số cho vay năm 2016 tăng 361.107 triệu đồng so với năm 2015 (tương

ứng với tăng 10,28%). Tuy nhiên đến năm 2017 doanh số cho vay có phần bị chững lại. Vậy nguyên nhân là từ đâu? Nguyên nhân một phần là do ảnh hưởng từ nền kinh tế nói chung. Sự khó khăn của nền kinh tế cũng ảnh hưởng đến phần lớn các doanh nghiệp trong và ngoài nước. Kinh doanh gặp nhiều khó khăn khiến cho các doanh nghiệp cũng không dám vay vốn để đầu tư, đồng nghĩa với việc doanh số cho vay của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Mặt khác, doanh số thu nợ liên tục tăng một cách ổn định. Đây lại là một điều đáng mừng trong hoàn cảnh kinh tế không thuận lợi, trong bức tranh chung của ngành ngân hàng là khó khăn trong việc tìm đầu ra an toàn cho nguồn vốn huy động.

Khi nhìn vào bảng 2.2, một điều dễ dàng nhìn thấy là dư nợ tín dụng thì nhỏ nhưng doanh số cho vay và doanh số thu nợ lại lớn. Nguyên nhân chính khiến cho doanh số cho vay lớn như vậy một phần là do NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đã đầu tư cho vay ngắn hạn vào các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh có hiệu quả, tạo điều kiện giúp cho các doanh nghiệp có đủ vốn để nhập nguyên vật liệu cho sản xuất kinh doanh, tạo việc làm cho người lao động, các sản phẩm sản xuất ra có sức cạnh tranh lớn trên thị trường. Và kết quả mang lại cho các doanh nghiệp khi đi vay vốn là rất tốt nên đó cũng là nguyên nhân khiến cho doanh số thu nợ cao. Mặt khác, dư nợ tín dụng là số vốn gốc khách hàng đang vay ngân hàng tại mỗi một thời điểm mà khách hàng đã trả cho ngân hàng. Tính đến thời điểm cuối mỗi năm 2015, 2016 và 2017, doanh số cho vay cao nhưng doanh số thu nợ cũng cao khiến cho số dư tín dụng là nhỏ.

2.1.3.6. Kết quả kinh doanh

Bảng 2.3: Kết quả kinh doanh qua 3 năm 2015 - 2017

Đơn vị tính: triệu đồng

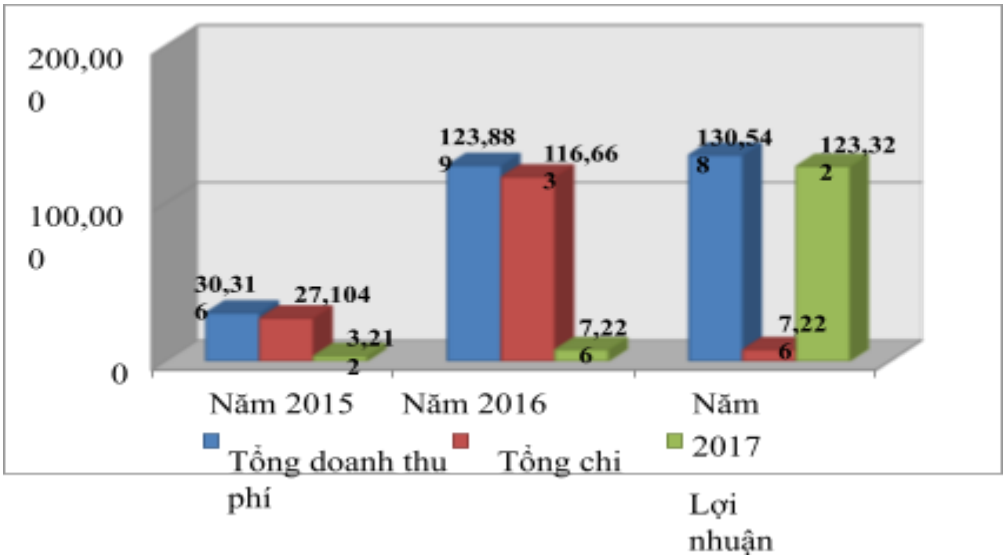
Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016 so với năm 2015		Chênh lệch năm 2017 so với năm 2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)

Tổng thu nhập	30.316	123.889	130.548	93.573	308,66	6.659	5,34
Tổng chi phí	27.104	116.663	121.796	89.559	330,42	5.133	4,40
Lợi nhuận	3.212	7.226	8.752	4.014	124,97	1.526	21,12

(Nguồn: từ Báo cáo kết quả kinh doanh)

Hình 2.3: Kết quả kinh doanh qua 3 năm 2015 - 2017

Đơn vị: Triệu đồng



(Nguồn: từ Báo cáo kết quả kinh doanh)

Kết quả kinh doanh là chỉ tiêu rất quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả hoạt động của cả chi nhánh. Trong giai đoạn nghiên cứu, kết quả kinh doanh biến động theo chiều hướng rất tích cực. Năm 2016, lợi nhuận đã tăng rất mạnh, tăng 4.014 triệu đồng, tương ứng tăng 308,66%. Đặc biệt năm 2016, doanh thu tăng rất nhiều từ hoạt động thu lãi cho vay tín dụng. Điều này cho biết khách hàng đã biết đến sự hiện diện của NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh. Tuy nhiên, năm 2017 lợi nhuận có tăng so với năm 2016 nhưng không mạnh như năm 2016 so với năm 2015.

Để có được kết quả như trên, NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đã thực hiện tốt công tác tiếp thị, quảng cáo, khuyến mại…đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Đặc biệt, hưởng ứng đề án thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ nên NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh rất chú trọng tới việc phát triển các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt như: việc chuyển đổi từ tiền mặt sang chuyển khoản và ngược lại rất dễ dàng…do vậy, khách hàng không phải tích trữ tiền mặt nữa mà gửi vào tài khoản và nhờ NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đứng ra thanh toán, chỉ khi nào cần thiết mới rút tiền mặt ra khỏi tài khoản. Các doanh nghiệp đều hướng tới thanh toán bằng chuyển khoản nên giảm áp lực về tiền mặt. Trong công tác thanh toán, NHNN&PTNT cũng đã có sự đổi mới, nắm bắt được các chủ trương của ngành, vận

dụng công nghệ tin học, máy móc hiện đại vào quy trình thanh toán để nâng cao chất lượng thanh toán…

2.2. Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt đang được áp dụng tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh

2.2.1. Phương thức và các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang được áp dụng tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh

Hiện nay, NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh sử dụng hình thức thanh toán chuyển tiền điện tử giữa các ngân hàng cùng hệ thống thanh toán với các NHTM khác, các tổ chức tín dụng đóng trên địa bàn Tp. HCM và thanh toán qua tiền gửi NHNN và hiện nay đã sử dụng hình thức thanh toán điện tử liên ngân hàng với các ngân hàng khác cùng hệ thống.

Xét về cơ cấu thanh toán không dùng tiền mặt, chủ yếu khách hàng vẫn sử dụng công nghệ truyền thống như Ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi, các loại séc…đối với hình thức thanh toán thư tín dụng trong nước ít được áp dụng. Tuy nhiên, riêng đối với thẻ thanh toán thì tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh khá phát triển và là loại hình khá phổ biến đối với các NHTM tại Việt Nam. Căn cứ chủ yếu mà khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán không dùng tiền mặt là:

- Qui định cụ thể của mỗi hình thức thanh toán
- Điều kiện sản xuất kinh doanh của mỗi đơn vụ hoặc cá nhân tham gia thanh toán
- Mức độ tín nhiệm bạn hàng
- Thói quen sử dụng hình thức thanh toán
- Trình độ cán bộ và trang thiết bị thanh toán của ngân hàng

Như đã thấy trong thời gian qua, hình thức thanh toán không dùng tiền mặt có xu hướng tăng cả về số món và số tiền trong tổng số thanh toán chung, được thể hiện qua việc sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh qua giai đoạn 2015-2017 như sau:

Bảng 2.4: Tình hình thanh toán tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016 so với năm 2015		Chênh lệch năm 2017 so với năm 2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Thanh toán dùng tiền mặt	181,01	215,05	349,01	34,04	18,8	133,96	62,3
Thanh toán không dùng tiền mặt	505,84	719,99	1703,99	214,15	42,33	984	136,67
Tổng doanh số thanh toán	**686,85**	**935,04**	**2053**	**266,15**	**38,75**	**1100**	**115,42**
Tỷ trọng thanh toán dùng tiền mặt (%)	26,35	22,99	17,00	(3,36)	-	(5,99)	-
Tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt (%)	73,65	77,01	83,00	3,36	-	5,99	-

(Nguồn:Từ BCTC của NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh)

Qua bảng trên ta thấy, thanh toán không dùng tiền mặt chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng doanh số thanh toán tại chi nhánh. Điều này cũng cho thấy thanh toán không dùng tiền mặt cũng dần được sử dụng nhiều hơn trong thanh toán.

Năm 2015, tỉ trọng thanh toán không dùng tiền mặt chiếm 73,65%, năm 2016 chiếm 77,01% (tăng 3,36% so với năm 2015), tiếp tục năm 2017 con số này chiếm tới 83%. Điều này chứng tỏ trong 100 đồng tổng doanh số thanh toán, doanh số thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng tăng lên, năm sau lớn hơn năm trước. Để đạt được kết quả như vậy, NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đã có một sự cố gắng đáng khen ngợi dành cho Ban lãnh đạo cũng như toàn thể cán bộ công nhân viên trong chi nhánh.

Các thanh toán viên đã làm tốt nhiệm vụ được giao của mình một cách xuất sắc, hướng dẫn, phục vụ khách hàng với thái độ nhiệt tình, vui vẻ, đảm bảo tuyệt đối tài sản của khách hàng và ngân hàng trong khâu thanh toán, khách hàng yên tâm mở tài khoản tại ngân hàng. Ngoài ra, sự hiểu biết của cán bộ công nhân viên trong chi nhánh

về tin học và ứng dụng công nghệ hiện đại đã được nâng lên đáng kể. Chi nhánh đã triển khai hệ thống thanh toán điện tử thay thế cho hệ thống thanh toán liên ngân hàng thông qua mạng máy tính trước đây với tốc độ thanh toán được rút ngắn. Do đó, tạo điều kiện cho thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng được sử dụng nhiều.

Các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh Bình Thạnh

Bảng 2.5: Xu hướng biến động của thanh toán không dùng tiền mặt

Đơn vị tính: số món hoặc giao dịch

Các hình thức thanh toán	**Năm 2015**	**Năm 2016**			**Năm 2017**		
	Số món hoặc giao dịch	**Số món hoặc giao dịch**	**Chênh lệch 2016/2015**		**Số món hoặc giao dịch**	**Chênh lệch 2017/2016**	
			Tuyệt đối	**Tương đối (%)**		**Tuyệt đối**	**Tương đối (%)**
Séc	512	1.073	516	109,57	1.052	(21)	(1,96)
UNC	54.859	66.367	11.508	20,98	78.547	12.180	5,84
UNT	8	12	4	50	15	3	25
Thẻ	12.480	15.816	3.336	26,73	16.586	770	4,89
Thư tín dụng (L/C)	5	6	1	20	8	2	33,33
Tổng	**67.854**	**83.274**	**15.420**	**22,72**	**96.208**	**12.934**	**15,53**
Số món TT bằng séc (%) *Tổng thanh toán*	0,75	1,29	0,54	-	1,09	**(0,2)**	

Số món TT bằng UNC (%) *Tổng thanh toán*	80,84	79,7	(1,14)	-	81,64	**1,94**	
Số món TT bằng UNT (%) *Tổng thanh toán*	0,011	0,014	(0,003)	-	0,015	**0,001**	
Số món TT bằng thẻ (%) *Tổng TTKDTM*	18,46	18,99	0,53	-	17,24	**(1,75)**	
Số món TT bằng L/C (%) *Tổng TTKDTM*	0	0	0	-	0	**0**	-

(Nguồn: Phòng Kế toán ngân quỹ)

Bảng 2.6: Doanh số thanh toán các hình thức TTKDTM tại Chi nhánh

Đơn vị: triệu đồng

Các hình thức thanh toán	**Năm 2015**	**Năm 2016**			**Năm 2017**		
	Doanh số	**Doanh số**	**Chênh lệch 2016/2015**		**Doanh số**	**Chênh lệch 2017/2016**	
			Tuyệt đối	**Tương đối (%)**		**Tuyệt đối**	**Tương đối (%)**
Séc	680,0	690,5	10,441	1,54	699,7	9,2	1,33
UNC	16.125,9	18.088,5	1.962,6	12,17	20.268,7	2.180,2	12,05
UNT	171,2	199,7	28,5	16,65	207,1	7,4	3,71
Thẻ	537,7	686,8	149,1	27,72	1239,9	553,1	80,83
Thư tín dụng (L/C)	453,1	400,9	(52,2)	(11,52)	407,8	6,9	1,72
Tổng TTKDTM	**17.967,9**	**20.066,4**	**2.098,5**	**11,68**	**22.823,2**	**2.756,8**	**13,74**
Doanh số *TT bằng séc* (%) *Tổng* TTKDTM	3,78	3,44	(0,34)	-	3,07	(0,37)	-

Doanh số $TT\ bằng\ UNC$ (%) $Tổng$ TTKDTM	89,75	90,14	0,39	-	88,8	(1,34)	-
Doanh số $TT\ bằng\ UNT$ (%) $Tổng$ TTKDTM	0,95	1,0	0,05	-	0,91	(0,09)	-
Doanh số $TT\ bằng\ thẻ$ (%) $Tổng$ TTKDTM	3,0	3,42	0,42	-	5,43	2,01	-
Doanh số $TT\ bằng\ L/C$ (%) $Tổng$ TTKDTM	2,52	2,0	(0,52)	-	1,79	(0,21)	-

(Nguồn: Phòng Kế toán ngân quỹ)

Việc sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh có sự chênh lệch lớn. Qua bảng 2.5 và bảng 2.6, ta dễ dàng nhận thấy hình thức thanh toán bằng UNC được các cá nhân và tổ chức kinh tế sử dụng nhiều nhất. Tuy nhiên, trong giai đoạn 2015-2017, thanh toán bằng UNC có sự biến động nhẹ cả về số món lẫn doanh số thanh toán nhưng không đáng kể. Năm 2015, doanh số chiếm 89,75%, năm 2016 chiếm 90,14%, năm 2017 chiếm 88,8%. Tuy nhiên, xét một cách chi tiết hơn, ta nhìn thấy năm 2016 số món thanh toán bằng UNC có giảm nhẹ so với năm 2015 song cũng không làm giảm đi doanh số thanh toán bằng UNC mà ngược lại doanh số thanh toán bằng UNC còn tăng so với năm 2015 (tăng 0,39%). Đến năm 2017, số món thanh toán lẫn doanh số thanh toán bằng UNC đều giảm so với năm 2016. Ta có thể lý giải được phần nào sự suy giảm của phương thức thanh toán bằng UNC (về số món) là do sự phát triển của hình thức thanh toán bằng thẻ. Thanh toán bằng thẻ cũng ngày càng chiếm tỉ lệ lớn cả về số giao dịch lẫn doanh số thanh toán trong phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Năm 2015, số giao dịch thanh toán bằng thẻ chiếm 3%, năm 2016 tăng 0,42% so với năm 2015 và tiếp tục tăng 2,01% so với năm 2017 và lên đến 5,43%. Điều này cũng tỉ lệ thuận với sự tăng trưởng về doanh số thanh toán bằng thẻ. Ngược lại với hình thức thanh toán bằng thẻ và thanh toán bằng UNC thì phương thức thanh toán bằng séc và thanh toán bằng UNT chiếm tỉ lệ nhỏ nhất trong phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Xét về số món

thanh toán, thanh toán bằng thư tín dụng L/C chiếm tỉ trọng nhỏ nhất nhưng giá trị thanh toán bằng thư tín dụng L/C lại lớn hơn so với giá trị thanh toán bằng UNT. Vậy nguyên nhân ở đâu dẫn đến tình trạng chênh lệch lớn trong các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt? Một trong những lý do lớn nhất phải kể đến là thói quen sử dụng hình thức thanh toán của khách hàng. Tiếp đến là quy định và điều kiện áp dụng của mỗi hình thức thanh toán. Hình thức thanh toán bằng UNC và bằng thẻ được áp dụng rộng rãi, giao dịch thực hiện nhanh và thuận tiện hơn so với hình thức thanh toán bằng séc và UNT.

2.2.2. Thực trạng phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh

2.2.2.1. Thanh toán bằng séc

Séc là công cụ lưu thông ra đời từ rất lâu và được sử dụng rộng rãi trong các giao dịch thanh toán. Ngày nay, tuy đã có nhiều hình thức thanh toán nhưng séc vẫn có một chỗ đứng khá ổn định trong thanh toán, vẫn được nhiều nước trên thế giới lựa chọn.

Xét về chỉ tiêu định tính

Tính an toàn chính xác: do có quá nhiều yếu tố trên tờ séc nên việc thanh toán bằng séc gặp không ít khó khăn, các cán bộ ngân hàng còn nhiều thiếu sót trong việc kiểm tra kĩ các thông tin ghi trên tờ séc nên độ an toàn và chính xác trong hoạt động thanh toán bằng séc là không cao, đồng thời, chính điều đó đã cho khách hàng tâm lý không thích sử dụng séc là công cụ thanh toán trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

Giảm thiểu rủi ro trong thanh toán: đối với thanh toán bằng séc trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, hoạt động này khá an toàn về mặt pháp lý, nhưng vẫn tồn tại những rủi ro hoạt động thanh toán (do sự bất cẩn của cán bộ ngân hàng).

Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: tuy vẫn còn mắc lỗi trong quá trình kiểm tra lại thông tin nhưng thời gian thanh toán bằng séc được NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đảm bảo nhanh chóng và kịp thời.

Xét về chỉ tiêu định lượng

Trong thanh toán không dùng tiền mặt, xét về chỉ tiêu định lượng, séc đã phát huy

được ưu điểm lớn nhất của mình là mức phí cạnh tranh.

Tuy nhiên, tỷ trọng thanh toán bằng séc trong NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh lại chiếm một tỷ trọng khá khiêm tốn. Nguyên nhân có thể do phạm vi thanh toán séc còn bị hạn chế, mất nhiều thời gian khi sử dụng séc, một tờ séc có quá nhiều yếu tố, gây khó khăn trong quá trình kiểm tra lại thông tin và gây tâm lý ngại sử dụng cho người phát hành trong việc ghi các yếu tố trên tờ séc…

Hiện nay, có 2 loại séc: séc chuyển khoản và séc bảo chi. NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh đều sử dụng cả 2 hình thức này.

Bảng 2.7: Số món thanh toán bằng séc qua 3 năm 2015 - 2017

Đơn vị: số món

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016/2015		Chênh lệch năm 2017/2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Séc chuyển khoản	358	804	842	446	124,58	38	4,73
Séc bảo chi	154	269	210	115	74,68	(59)	(21,93)
Tổng	**512**	**1.073**	**1.052**	**561**	**109,57**	**(21)**	**(1,96)**
$\frac{\text{Số món TT Séc chuyển khoản}}{\text{Tổng thanh toán bằng séc}}$	69,92	74,93	80,04	5,01	-	5,11	-
$\frac{\text{Số món TT bằng Séc bảo chi}}{\text{Tổng thanh toán bằng séc}}$	30,08	25,07	19,96	(5,01)	-	(5,11)	-

(Nguồn: Phòng Hành chính tổng hợp)

Bảng 2.8: Doanh số thanh toán bằng séc qua 3 năm 2015 - 2017

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Năm 2017	Chênh lệch năm 2016/2015		Chênh lệch năm 2017/2016	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
Séc chuyển khoản (séc CK)	412,5	418,5	415,2	6	1,45	(3.3)	(0,8)
Séc bảo chi	267,5	272	284,5	4,5	1,68	12,5	4,6
Tổng thanh toán bằng séc	**680**	**690,5**	**699,7**	**10,5**	**1,54**	**9,2**	**1,33**
$\frac{\text{Doanh số TT bằng séc CK}}{\text{Tổng thanh toán bằng séc}}$ (%)	60,66	60,61	59,34	(0,05)	-	(1,27)	-
$\frac{\text{Doanh số TT bằng séc bảo chi}}{}$ (%)	39,34	39,39	40,66	0,05	-	1,27	-

Tổng thanh toán bằng séc							

(Nguồn:Phòng Hành chính tổng hợp)

Đối với séc chuyển khoản

Séc chuyển khoản được áp dụng trong 2 phạm vi thanh toán (trong phạm vi địa bàn một tỉnh, thành phố). Tuy vậy, với thủ tục đơn giản, không phải ký quỹ một khoản tiền, điều đó tạo cho người dùng linh động hơn trong việc sử dụng đồng tiền của mình. Có thể đó chính là nguyên nhân làm cho hình thức này ưa chuộng nhiều hơn so với séc bảo chi tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh.

Hệ số *Doanh số TT bằng Séc chuyển khoản/Tổng thanh toán bằng séc* cho ta biết trong 100 đồng thanh toán bằng séc, có bao nhiêu đồng là thanh toán bằng séc chuyển khoản. Qua bảng 2.7 và bảng 2.8 ta thấy, séc chuyển khoản được sử dụng nhiều hơn séc bảo chi. Sự vượt trội này thể hiện qua cả số món và doanh số thanh toán. Xét một cách chi tiết, số món thanh toán bằng séc chuyển khoản tăng đều qua các năm nhưng doanh số thanh toán bằng séc chuyển khoản lại có một chút sụt giảm qua các năm. Nguyên nhân là do số món thanh toán cao nhưng giá trị thanh toán lại nhỏ dẫn đến sự tăng trưởng không đồng đều trong phương thức thanh toán bằng séc chuyển khoản.

Mặt khác, việc phát hành séc chuyển khoản rất đơn giản nên với tư cách là người mua hàng, họ rất thích thanh toán bằng séc chuyển khoản

Đối với séc bảo chi

Séc bảo chi là một tờ séc được ngân hàng của người phát hành đảm bảo rằng tài khoản của người đó có đủ tiền để trích ra khi thanh toán. Trong trường hợp này, ngân hàng ghi hoặc đóng dấu bảo chi lên tờ séc.

Hệ số *Doanh số TT bằng Séc bảo chi/Tổng thanh toán bằng séc* cho biết trong 100 đồng thanh toán bằng séc, có bao nhiêu đồng là thanh toán bằng séc bảo chi. Tuy nhiên, đối với NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, số món thanh toán bằng séc bảo chi giảm dần qua các năm (năm 2015 chiếm tỉ lệ 30,08%, năm 2016 giảm 5,01% so với năm 2015 và năm 2017 giảm xuống chỉ còn 19,96%), doanh số thanh toán bằng séc bảo chi gần như không có sự biến động mặc dù phạm vi thanh toán séc bảo chi rộng hơn thanh toán bằng séc chuyển khoản và được đảm bảo, không xảy ra tình trạng phát hành quá số dư, nhưng có lẽ do đặc điểm quan hệ khách hàng của

NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh nên hệ số thanh toán bằng séc bảo chi luôn thấp hơn so với hệ số thanh toán bằng séc chuyển khoản qua các năm 2015, 2016, 2017. Để khắc phục sự mất cân đối này, tại chi nhánh khoản tiền lưu ký vào tài khoản thanh toán Séc bảo chi để được trả lãi, để giảm thiệt thòi cho khách hàng khi có một khoản tiền bị lưu ký không sinh lời.

2.2.2.2. Thanh toán bằng UNC

UNC được dùng khá phổ biến trong các giao dịch chuyển tiền trong cùng hệ thống hoặc khác hệ thống ngân hàng. Các doanh nghiệp nhận được khá nhiều ưu đãi khi sử dụng UNC: miễn chuyển khoản trong cùng hệ thống, miễn giảm phí chuyển tiền đối với các khách hàng lớn. UNC chiếm khoảng 80% trong tổng các giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh.

Xét về chỉ tiêu định tính

Tính an toàn và chính xác: tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, UNC là một trong những phương thức thanh toán không dùng tiền mặt được coi là có độ an toàn cao và tiết kiệm, ít xảy ra sai sót trong quá trình kiểm tra các thủ tục, đồng thời khách hàng cũng khá hài lòng với phương thức thanh toán bằng UNC nên phần lớn các giao dịch mua bán hiện nay đều sử dụng phương thức thanh toán này là chính.

Giảm thiểu rủi ro trong thanh toán: thủ tục thanh toán bằng UNC khá đơn giản, nhanh chóng, gọn nhẹ, các cán bộ ngân hàng không mắc lỗi trong nhiều trong phương thức thanh toán này nên rủi ro hoạt động, rủi ro thanh toán gần như là không có.

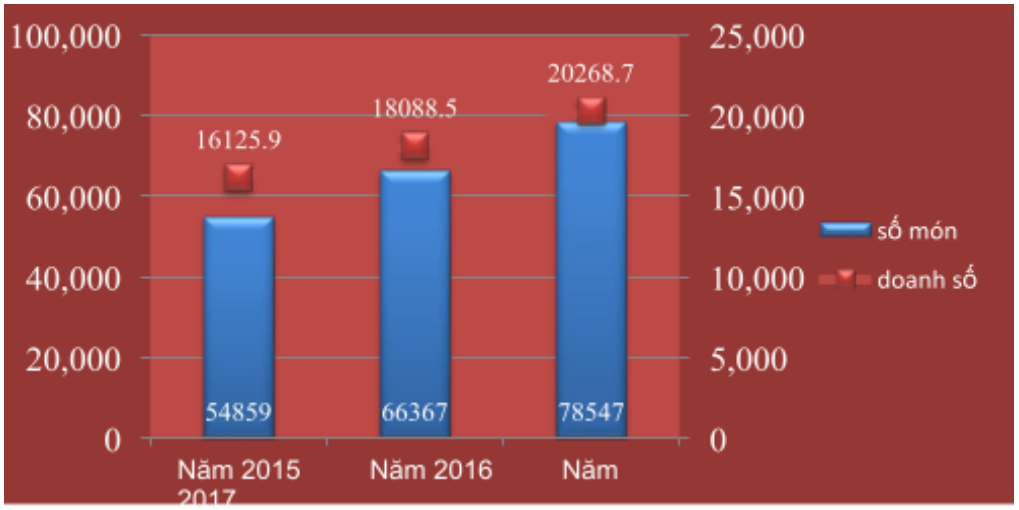
Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: do nhu cầu của khách hàng trong hoạt động thanh toán bằng UNC là khá lớn, để đáp ứng được điều đó, chi nhánh đã có những chính sách phù hợp, chuyên môn của các cán bộ ngân hàng cũng được nâng cao nên hoạt động thanh toán được đảm bảo nhanh chóng và kịp thời.

Xét về chỉ tiêu định lượng

Cũng giống như thanh toán bằng séc, mức phí thanh toán bằng UNC cũng là mức phí cạnh tranh. Hơn nữa, thanh toán bằng UNC chiếm tỷ trọng lớn nhất cả về số món thanh toán lẫn doanh số thanh toán trong tổng thanh toán không dùng tiền mặt. Điều đó chứng tỏ khách hàng rất ưa chuộng hình thức này trong thanh toán không dùng tiền mặt.

Hình 2.4: Thanh toán bằng UNC

Đơn vị tính:số món



(Nguồn: Số liệu từ bảng 2.5)

Dựa vào bảng 2.5, bảng 2.6 và hình 2.1, hệ số *Doanh số TT bằng UNC/Tổng thanh toán không dùng tiền mặt* cho ta biết trong 100 đồng thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán bằng UNC chiếm bao nhiêu đồng. Hệ số này càng cao càng tốt. Tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, hệ số này không có sự biến động lớn qua các năm. Tuy nhiên, xét về số món mà ngân hàng đã thực hiện, UNC tăng lên một cách đáng kể qua các năm. Năm 2015 là 54.859 món, năm 2016 tăng 11.508 món so với năm 2015 và năm 2017 tiếp tục tăng thêm 12.180 món so với năm 2016 là 78.547 món. Xét về doanh số thanh toán, UNC cũng tăng đều qua các năm. Điều này cho thấy khách hàng vẫn thích sử dụng phương thức thanh toán bằng UNC tổng thanh toán không dùng tiền mặt. Nguyên nhân do:

- Thời hạn thực hiện lệnh chi do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng dịch vụ thanh toán.
- Phạm vi thanh toán của lệnh chi được áp dụng khá rộng, thanh toán cùng ngân

hàng, thanh toán khác ngân hàng cùng hoặc khác hệ thống, thanh toán qua tài khoản tiền gửi tại NHNN.

− Thủ tục thanh toán đơn giản. Sau khi người mua hoàn tất việc nhận hàng thì sẽ lập lệnh chi yêu cầu ngân hàng trích tài khoản tiền gửi của mình để trả cho người bán.

− Nội dung thanh toán rất phong phú, thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, chuyển tiền, chuyển cấp vốn, làm nghĩa vụ với NHNN… nên doanh số thanh toán của UNC chiếm tỷ trọng cao và số món tham gia giao dịch cũng lớn.

2.2.2.3. Thanh toán bằng thư tín dụng L/C

Xét về chỉ tiêu định tính

Độ an toàn và chính xác: về mặt pháp lý, phương thức thanh toán bằng thư tín dụng L/C được các cán bộ ngân hàng đặc biệt chú trọng nên độ an toàn và chính xác là rất cao, ít xảy ra sai sót.

Giảm thiểu rủi ro trong thanh toán: do thủ tục thanh toán phức tạp, thường được sử dụng trong thanh toán quốc tế, nên các cán bộ ngân hàng kiểm soát các thủ tục thanh toán rất sát sao nên giảm thiểu được rủi ro về mặt pháp lý, rủi ro trong hoạt động.

Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: do thời gian thực hiện giao dịch này lâu hơn so với các hình thức thanh toán khác nên độ rủi ro cũng cao hơn. Tuy nhiên, trong phương thức thanh toán bằng thư tín dụng L/C, các cán bộ ngân hàng đặc biệt quan tâm và chú trọng nên các món thanh toán bằng thư tín dụng L/C được đảm bảo nhanh chóng và kịp thời.

Xét về chỉ tiêu định lượng

Hình thức thanh toán bằng thư tín dụng nội địa ít được sử dụng tại ngân hàng thương mại cũng như tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh. Số tiền và số món chiếm tỉ trọng rất rất nhỏ, không đáng kể so với thanh toán không dùng tiền mặt. Khi sử dụng hình thức này, khách hàng (người mua) phải lưu kí một số tiền vào tài khoản "Đảm bảo thanh toán thư tín dụng" mà không được hưởng lãi, gây ứ đọng vốn cho khách hàng. Đó là lý do vì sao thanh toán bằng thư tín dụng L/C rất ít được sử dụng trong thanh toán không dùng tiền mặt.

Số món thanh toán năm 2015 là 5 món, năm 2016 là 6 món nhưng năm 2017 lại

giảm xuống còn 1 món. Doanh số thanh toán cũng có sự biến động qua các năm. Năm 2015 là 453,1 triệu đồng, năm 2016 giảm 52,2 triệu đồng so với năm 2015 xuống còn 400,9 triệu đồng, năm 2017 lại tăng lên 407,8 triệu đồng. Như vậy, năm 2017 số món thanh toán bằng thư tín dụng L/C là rất ít, chỉ chiếm 1 món nhưng giá trị thanh toán

bằng thư tín dụng lại lớn gần bằng năm 2015 và năm 2016. Điều này cho thấy giá trị thanh toán bằng thư tín dụng L/C trong năm 2015 và năm 2016 là khá nhỏ.

2.2.2.4. Thanh toán bằng UNT

UNT là giấy tờ thanh toán do người bán lập ra để ủy thác cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thu hộ một số tiền ở người mua tương ứng với giá trị hàng hóa, dịch vụ đã cung ứng.

Xét về chỉ tiêu định tính

Độ an toàn và chính xác: thủ tục thanh toán đơn giản, các cán bộ ngân hàng làm tốt vai trò của mình trong công tác thanh toán nên ít xảy ra sai sót.

Giảm thiểu rủi ro trong thanh toán: do phương thức thanh toán bằng UNT chỉ áp dụng đối với khoản thanh toán nhỏ hoặc đối tác có uy tín và tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh nói chung và cán bộ ngân hàng nói riêng không đảm bảo được việc thanh toán đúng, đủ và kịp thời cho người xuất khẩu nên rủi ro trong hoạt động thanh toán là khá cao.

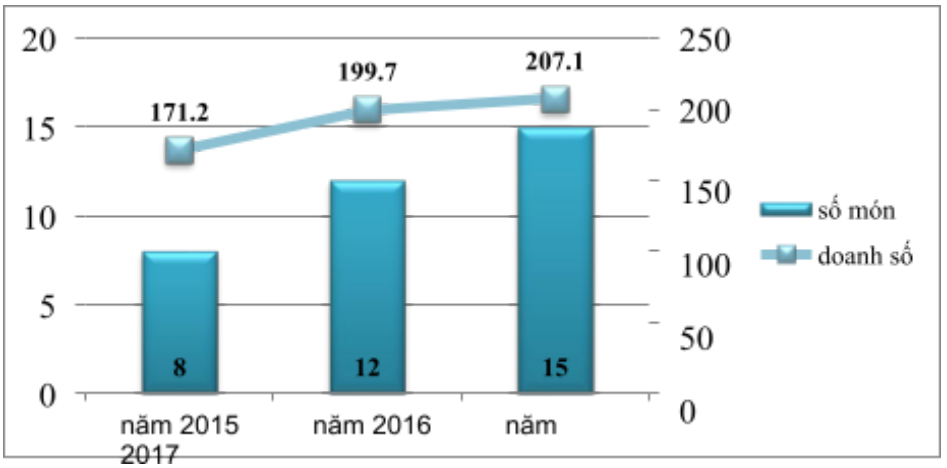
Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: do đặc thù của hoạt động thanh toán bằng UNT là dựa vào uy tín của đối tác nên chi nhánh không đáp ứng được mục tiêu đảm bảo nhanh chóng và kịp thời.

Xét về chỉ tiêu định lượng

Do ngân hàng không đảm bảo được quyền lợi cho người xuất khẩu, hơn nữa UNT chỉ áp dụng đối với những khoản thanh toán nhỏ hoặc đối tác có uy tín nên doanh số thanh toán không dùng tiền mặt thường rất nhỏ. Mặc dù mức phí khi sử dụng thanh toán bằng phương thức UNT là nhỏ nhưng cũng không đủ để thu hút được khách hàng sử dụng dịch vụ này nhiều hơn. Do đó, số món lẫn doanh số thanh toán bằng phương thức UNT thường chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng thanh toán không dùng tiền mặt.

Hình 2.5: Thanh toán bằng UNT

Đơn vị: triệu đồng



(Nguồn: dựa vào bảng2.5)

Hệ số *Doanh số TT bằng UNT/Tổng thanh toán không dùng tiền mặt* cho ta biết có bao nhiêu đồng là thanh toán bằng UNT trong 100 đồng thanh toán không dùng tiền mặt. Hệ số này càng cao càng tốt. Tuy nhiên, qua bảng 2.5 và bảng 2.6, ta thấy phương thức thanh toán bằng UNT tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh chiếm tỉ trọng rất rất ít trong tổng thanh toán không dùng tiền mặt cả về tỉ trọng thanh toán lẫn số món thanh toán (số món thanh toán rất ít, gần như là bằng 0%; doanh số thanh toán bằng UNT cũng không vượt quá 1% trong tổng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt tại chi nhánh).

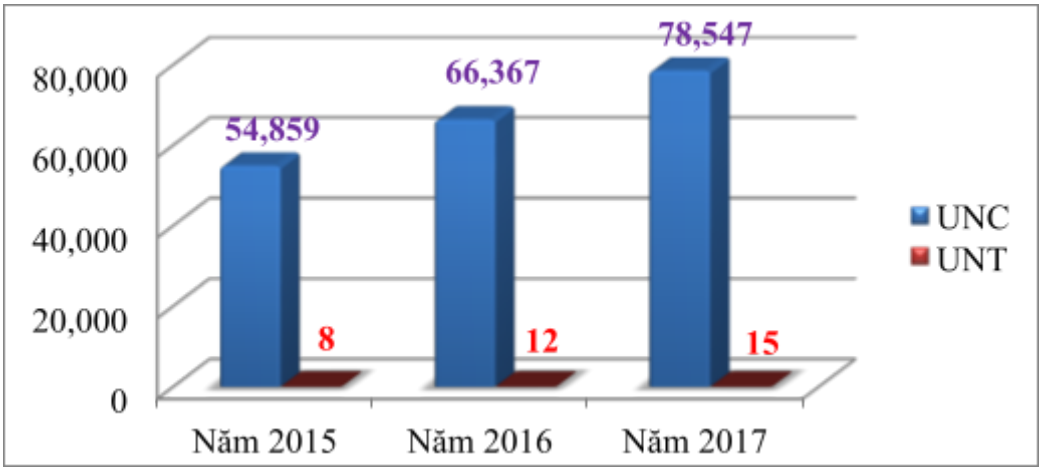
Thực tế ta thấy, hình thức này dùng để thu tiền hàng hóa, dịch vụ có tính chất định kì và có tác dụng đo chính xác điện, nước, điện thoại…Như vậy, đối tượng sử dụng

dịch vụ thường xuyên theo phương châm "sử dụng trước, trả tiền sau". Điều đó cũng một phần lý giải tại sao UNT được sử dụng ít trong thanh toán không dùng tiền mặt tại chi nhánh.

Ta có thể đưa ra hình so sánh về số món và doanh số thanh toán giữa UNC và UNT

Hình 2.6: So sánh số món thanh toán giữa UNC và UNT

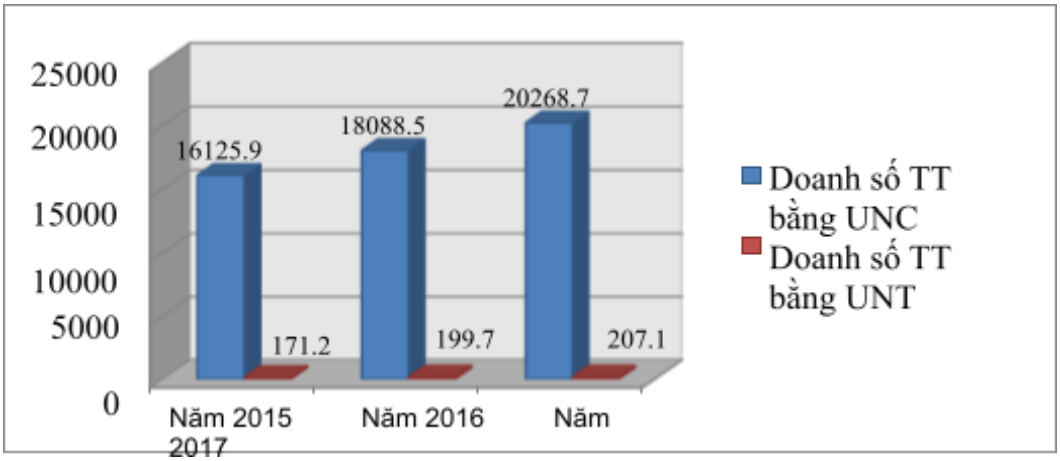
Đơn vị tính: Số món



(Nguồn: dựa vào bảng 2.5)

Hình 2.7: So sánh về doanh số thanh toán giữa UNC và UNT

Đơn vị: triệu đồng



(Nguồn: dựa vào bảng 2.5)

Qua hình trên ta nhận thấy sự chênh lệch rất lớn giữa UNT và UNC. Sở dĩ có sự chênh lệch lớn như vậy là vì UNT chỉ dùng trong các dịch vụ thu hộ giữa các đối tượng tiêu dùng hàng hóa, dịch vụ đối với những đối tượng sử dụng hàng hóa, dịch vụ đó (được phản ánh trên hợp đồng thỏa thuận trước giữa người cung cấp và người tiêu dùng). Hình thức này hết sức phức tạp và rườm rà, không phù hợp với hoạt động của ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, chỉ phù hợp với Kho bạc nhà nước hoặc là thủ tục áp dụng trong việc mua bán với nước ngoài. Do đó, phương thức thanh toán bằng UNT ít được áp dụng hơn so với phương thức thanh toán bằng UNC.

2.2.2.5. Thanh toán bằng thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là phương thức thanh toán được áp dụng rộng rãi cho nhiều đối tượng, đặc biệt là các cá nhân có tài khoản tại ngân hàng. Thẻ được dùng để lĩnh tiền mặt tại các máy rút tiền tự động (ATM) và thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ.

Xét về chỉ tiêu định tính

Độ an toàn và chính xác: do đặc thù của phương thức thanh toán bằng thẻ là tự động, thanh toán qua các máy rút tiền tự động ATM,… nên khá an toàn và chính xác. Tuy nhiên, do NHNN&PTNT nói chung và NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh nói riêng chưa hoàn thiện về công nghệ thanh toán nên thỉnh thoảng việc thanh toán bằng thẻ vẫn có chút gián đoạn. Các máy rút tiền tự động thỉnh thoảng hết tiền hoặc nuốt thẻ của khách hàng.

Đảm bảo nhanh chóng và kịp thời: cũng giống như các NHTM khác, NHNN&PTNT nói chung và chi nhánh Bình Thạnh nói riêng, chủ thẻ có thể tiếp cận tài khoản các nhân của mình tại ngân hàng mọi lúc, mọi nơi, 24/24h mỗi ngày và 7 ngày trong 1 tuần. Thẻ ATM đã cung cấp cho khách hàng sử dụng thẻ có khả năng giao dịch ngoài giờ làm việc, ngoài ngân hàng và có khả năng tự phục vụ. Đây là phương thức thanh toán gần như làm hài lòng khách hàng lớn nhất kể từ khi nó ra đời.

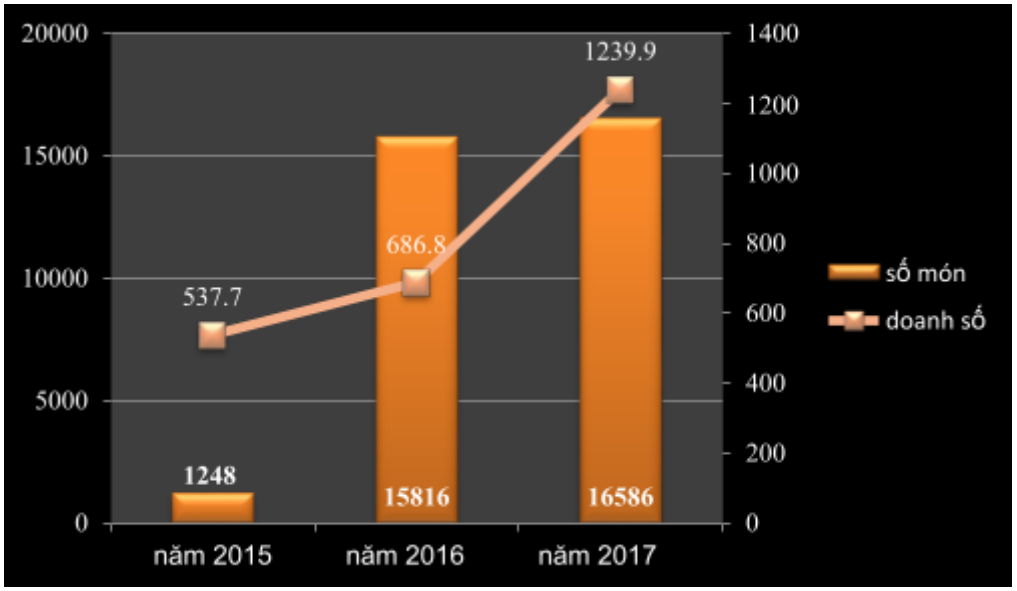
Xét về chỉ tiêu định lượng

Do tính năng an toàn, thuận tiện trong giao dịch nên số lượng khách hàng mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng ngày càng lớn. Qua bảng 2.5 và 2.6, ta thấy số giao dịch và doanh số thanh toán bằng thẻ tăng nhanh qua các năm. Điều đó chứng tỏ sự ra

đời của thẻ ngân hàng đã đánh dấu một bước ngoặt rất lớn trong thanh toán không dùng tiền mặt. Ngoài tính năng an toàn và thuận tiện, phí mở tài khoản cũng như phí sử dụng dịch vụ cũng không cao nên thu hút được rất nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ này.

Hình 2.8: Thanh toán bằng thẻ ngân hàng

Đơn vị tính: triệu đồng



(Nguồn: Dữ liệu từ bảng 2.5)

Hệ số *Doanh số TT bằng thẻ/Tổng thanh toán không dùng tiền mặt* cho ta biết trong 100 đồng thanh toán không dùng tiền mặt, có bao nhiêu đồng là thanh toán từ thẻ. Qua bảng 2.5, bảng 2.6 và hình 2.8, ta thấy hệ số này có sự biến động nhẹ nhưng không đáng kể.

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của thị trường thẻ Việt Nam những năm gần đây, trong số 50 ngân hàng thương mại tham gia thị trường thẻ, Agribank tiếp tục là 1 trong 3 ngân hàng hàng đầu về tổng số lượng thẻ phát hành và mạng lưới chấp nhận thẻ với số lượng và doanh số thanh toán thẻ của Agribank có tốc độ tăng trưởng cao hơn so với tốc độ tăng trưởng bình quân của thị trường, trong đó NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh có tỷ trọng đóng góp là rất lớn.

Hoạt động trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt, nhiều ngân hàng thương mại thực hiện nhiều chương trình miễn, giảm phí phát hành thẻ, song với sự nỗ lực không ngừng nghỉ, sự phối hợp chặt chẽ của các đơn vị trên toàn hệ thống trong quá trình triển khai nghiệp vụ thẻ, trên nền tảng hệ thống công nghệ thông tin hoạt động ổn định, an toàn, với lợi thế về mạng lưới rộng khắp cả nước, cơ sở khách hàng đa dạng v.v… NHNNo&PTNT nói chung và NHNNo&PTNT nói riêng tiếp tục phát triển bền vững trên thị trường thẻ Việt Nam và đem đến nhiều lợi ích cho khách hàng sử dụng

thẻ. Đó là lý do tại sao trong thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán bằng thẻ luôn chiếm một tỉ trọng khá cao.

2.2.2.6. Thanh toán bằng ví điện tử

Hiện nay, tại NHNN&PTNT Việt Nam đã xuất hiện hình thức thanh toán bằng ví điện tử VnPAY. Đây là dịch vụ giúp quý khách hàng cá nhân nạp tiền cho Ví điện tử VnMart (để mua hàng trực tuyến) từ tài khoản của mình tại Agribank bằng cách gửi tin nhắn SMS từ điện thoại di động. VnMart là mô hình thẻ trả trước đồng thương hiệu được VNPAY và các doanh nghiệp bán hàng cùng liên kết phát hành. Quý khách hàng dùng thẻ trả trước VnMart có thể dùng thẻ này để thực hiện thanh toán trực tuyến khi mua sắm các loại hàng hóa trên website của các doanh nghiệp.

Tuy nhiên, với hình thức này, tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh vẫn còn chưa phát triển, chưa được nhiều người biết đến nên tỷ trọng của nó là con số 0 trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và không được đưa vào bảng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại chi nhánh Bình Thạnh.

2.2.2.7. Thu nhập của ngân hàng

Mục tiêu của NHNN&PTNT nói chung và của chi nhánh Bình Thạnh nói riêng là tối đa hóa lợi nhuận, hay nói cách khác là tối đa hóa mức phí, do đó, hầu hết các dịch vụ của chi nhánh đều thu phí. Dưới đây là biểu phí của một số dịch vụ thanh toán tại chi nhánh NHNN&PTNT:

Bảng 2.9: Biểu phí thanh thanh toán dịch vụ tại NHNN&PTNT chi nhánh Bình Thạnh

Nội dung dịch vụ	Mức phí
Thông báo thư tín dụng	
Thông báo thư tín dụng qua một ngân hàng khác	20 USD
Thông báo thư tín dụng trực tiếp đến khách hàng	15 USD
NH nông nghiệp là ngân hàng thông báo thứ 2	8 USD/lần + phí thông báo lần 1 (nếu có)
Thông báo sửa đổi thư tín dụng	8 USD/lần + phí thông báo lần 1 (nếu có)
Hủy thư tín dụng theo yêu cầu của khách hàng	18 USD/lần
Phí kiểm tra chứng từ	
Phí kiểm tra chứng từ (nếu xuất trình tại NH nông nghiệp)	Miễn phí
Phí kiểm tra chứng từ (nếu xuất trình tại NH khác)	20-40 USD
Phí thanh toán bộ chứng từ	0,15%
Dịch vụ UNT gửi đi thanh toán qua kênh bù trừ trên địa bàn huyện, thị xã, TP	7.000đ/bộ
Dịch vụ UNT gửi đi thanh toán khác huyện, thị xã, tỉnh, TP	7.000đ/bộ + cước phí bưu điện
UNT trong cùng chi nhánh NHNN hoặc trong hệ thống cùng địa bàn	Miễn phí
Hủy UNT (theo yêu cầu)	10.000đ/bộ
Giao dịch bằng séc bảo chi	10.000đ/tờ
Đình chỉ thanh toán séc	10.000đ/tờ

(Nguồn: từ Biểu phí thanh toán dịch vụ tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh)

Ta thấy, tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, hầu hết các dịch vụ cung ứng đều được thu phí. Các cán bộ của ngân hàng lý giải cho hoạt động thu phí hầu hết các dịch vụ cung ứng của ngân hàng, đặc biệt là hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

như sau:

− Thứ nhất, mục đích của NHTM nói chung và của NHNN&PTNT là tối đa hóa lợi nhuận. Để làm được điều này, một trong những hoạt động cần đề cập tới chính là việc tối đa hóa mức phí thanh toán các dịch vụ cung ứng.

− Thứ hai, bất kì một việc làm nào cũng phải có "cái giá" của nó (mức phí), do đó việc thu phí đối với các dịch vụ cung ứng cho khách hàng là chuyện đương nhiên.

Tuy nhiên, nếu ta so sánh biểu phí của NHNN&PTNT với các NHTM khác, có lẽ biểu phí NHNN&PTNT dài gấp 2 hoặc 3 lần so với các NHTM khác. Các NHTM khác họ không đặt mục tiêu tối đa hóa chi phí lên đầu mà họ quan tâm đến sự phát triển của các hoạt động thanh toán đặc biệt là hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nên nhiều dịch vụ của họ là miễn phí. Ví dụ: với chiếc thẻ ATM của Vietin Bank, bạn rút tiền tại máy rút tiền tự động của ngân hàng Vietin Bank thì không mất phí, nhưng với chiếc thẻ ATM của NHNN&PTNT, bạn rút tiền tại cây rút tiền của chính NHNN&PTNT thì bạn vẫn sẽ mất phí,….

Một trong những chỉ tiêu quan trọng đánh giá sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt chính là chỉ tiêu đánh giá thu nhập từ hoạt động này. Dưới đây là bảng thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt.

Bảng 2.10: Thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2015	Năm 2016	Chênh lệch năm 2016 / 2015		Năm 2017	Chênh lệch năm 2017 / 2016	
			Tuyệt đối	Tương đối (%)		Tuyệt đối	Tương đối (%)
Tổng thu nhập từ hoạt động TTKDTM (1)	19.712	86.622	66.910	339,43	101.043	14.421	16,65
Tổng thu nhập (2)	30.316	123.889	93.573	308,66	130.548	6.659	5,34
$\frac{\textbf{TN từ hoạt động TTKDTM}}{\textbf{Tổng thu nhập}}$	65,02	69,95	4,93	-	77,40	7,45	-

(Nguồn: Phòng Kế toán ngân quỹ)

Qua bảng 2.10 ta thấy, tỷ trọng *Tổng thu nhập từ hoạt động thanh toán KDTM/Tổng thu nhập* tăng dần qua các năm. Năm 2015 chiếm 65,02%, năm 2016 tăng 4,93% so với năm 2015, năm 2017 tiếp tục tăng 7,45% so với năm 2016 lên tới 77,4%. Điều này cho thấy, thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập ngân hàng. Nhìn lại bảng 2.5 và 2.6, ta có thể dễ dàng lý giải được điều này. Do số món thanh toán cũng như doanh số thanh toán không dùng tiền mặt tăng dần qua các năm dẫn đến tổng thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt cũng tăng dần qua các năm. Và điều này không những đem lại lợi nhuận cho NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh mà còn thúc đẩy sự phát triển của chi nhánh, đặc biệt là sự phát triển của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại chi nhánh.

2.3. Đánh giá thực trạng chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Bình Thạnh

2.3.1. Kết quả đạt được

Qua tìm hiểu về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, có thể nói NHNNo&PTNT chi nhánh Bình Thạnh là một trong những Chi nhánh trong khoảng 2300 Chi nhánh và PGD hoạt động có hiệu quả nhất. Trong thành tích kinh doanh nói chung, hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt đã có những thành tích đáng khích lệ. Đó là:

a. Tăng về doanh số thanh toán không dùng tiền mặt

Doanh số của các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tăng dần qua các năm, cụ thể là năm 2015 là 505,84 tỷ đồng, năm 2016 là 719,99 tỷ đồng, năm 2017 là 1703,99 tỷ đồng. Trong đó đóng góp lớn vào tổng doanh số nói trên là hình thức thanh toán bằng UNC (chiếm gần 80%) bằng những ưu điểm trong thanh toán.

Một thành tích nữa đáng ghi nhận là hình thức thanh toán bằng thẻ đã có những bước phát triển lớn về doanh số. Năm 2015 chỉ có 12.480 giao dịch được thực hiện, năm 2016 tăng vọt lên với 15.816 giao dịch và năm 2017 đạt 16.586 giao dịch. Để đạt được như vậy phải kể đến việc mở tài khoản cá nhân gia tăng qua mỗi năm, cho thấy chi nhánh đã có sự quan tâm đúng mức tới hình thức này.

b. Ngày càng nâng cao chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt

Để đáp ứng được những mục đích và yêu cầu khác nhau của các chủ thể tham gia thanh toán, hệ thống thanh toán của chi nhánh đã không ngừng nâng cao về chất lượng. Với hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, các chứng từ bằng điện tử đã làm giảm thời gian thanh toán, giảm chi phí thanh toán, đồng thời đảm bảo quá trình thanh toán chính xác, ổn định, an toàn, bớt rủi ro.

c. Mở rộng mạng lưới thanh toán

Cùng với sự phát triển của cả hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam, chi nhánh Bình Thạnh nhắm đến khách hàng là đại chúng, đặc biệt là với giới trẻ, những học sinh, sinh viên của các trường cao đẳng, đại học. Đồng thời, triển khai trong đối tượng hưu trí có mức lương khá, các công ty liên doanh có đông đảo lực lượng công nhân và thu nhập ổn định…

NHNN&PTNT Việt Nam là thành viên của các tổ chức thẻ quốc tế như Visa, Mastercard…đồng thời là thành viên sang lập và chủ trì của công ty cổ phần chuyển mạch quốc gia, với sự tham gia của các NHTM khác, cho phép kết nối sử dụng máy ATM chung và thẻ ATM. Do đó, chi nhánh Bình Thạnh cũng có cơ hội mở rộng phạm vi khách hàng.

Trên đây là một số thành tựu mà Chi nhánh đạt được trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Việc ứng dụng công nghệ kĩ thuật và thông tin đóng vai trò hết sức quan trọng, nó tác động đến quy trình, thủ tục…trong hoạt động thanh toán, đặc biệt là thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, trong công tác thanh toán không dùng tiền mặt vẫn còn một số khó khăn và hạn chế, cần được khắc phục.

2.3.2. Một số tồn tại

Với những thành tựu đã đạt được trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt thì hoạt động này vẫn còn bộc lộ những khó khăn cần phải được khắc phục sớm. Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh mặc dù chiếm tỉ trọng khá cao qua các năm (khoảng 75%) nhưng vẫn còn có những khó khăn và tồn tại trong các vấn đề:

− Hình thức thanh toán chủ yếu vẫn là UNC (chiếm tỷ trọng gần 80% trong tổng thanh toán không dùng tiền mặt) trong khi các hình thức khác chưa được khai thác hết công dụng và tính năng vốn có (séc là công cụ thanh toán truyền thống nhưng lại

không được ưa chuộng vì tính phức tạp trong ghi sổ, sử dụng…). Đây không chỉ là hạn chế ở NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh mà ở hầu hết các NHTM hiện nay.

− Phạm vi thanh toán không dùng tiền mặt còn bị bó hẹp ở một số đối tượng nhất định.

● Các cán bộ, công nhân viên chức trong việc hình thức chuyển lương qua tài khoản cá nhân cũng chỉ được vài ngày là lại rút ra hết, từ đó "nội dung kinh tế" của tài khoản chưa được thể hiện và phát huy tác dụng. Điều đó có thể lý giải phần nào do thu nhập của họ chưa cao và việc tiêu dùng ngoài xã hội vẫn chưa tách ra khỏi tiền mặt.

● Một số đối tượng tham gia buôn bán lớn, những người có thu nhập cao lại chưa tham gia. Do việc tế nhị trong bí mật tài chính, kinh doanh, sợ đánh thuế vào thu nhập. Vì vậy, đây chính là đối tượng nằm ngoài tầm kiểm soát của ngân hàng.

● Bộ phận lớn dân cư vẫn cảm thấy chưa cần thiết, chưa thấy được lợi ích của chính họ và xã hội khi mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng.

− Việc tổ chức hạch toán kế toán còn nhiều sai sót. Quy trình làm việc đôi khi còn bị bỏ qua, các yếu tố trên chứng từ còn chưa rõ ràng dẫn đến chất lượng thanh toán không cao và mất nhiều thời gian.

− Văn minh giao tiếp khách hàng còn bị hạn chế, chưa chu đáo và lịch sự trong việc hướng dẫn khách hàng sử dụng các hình thức thanh toán nói riêng và các hình thức dịch vụ nói chung.

− Doanh số thanh toán không dùng tiền mặt chiếm tỷ trọng khá khiếm tốn (khoảng 75%) so với các nước khác. Ở Mỹ, Nhật Bản…và một số nước khác con số này lên tới 90%-95%. Do đó, dẫn tới thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt cũng chiếm tỷ trọng khá khiêm tốn.

2.3.3. Nguyên nhân của những khó khăn và tồn tại

2.3.3.1. Nguyên nhân chủ quan

Đây là những nguyên nhân từ chính bản thân ngân hàng. Ngân hàng phải tìm ra những nguyên nhân đó và tìm cách hạn chế, khắc phục, từ đó mới cải thiện được vị trí của mình trong các hoạt động kinh doanh cũng như hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Các nguyên nhân này làm cho hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

không phát triển, đó là:

Vận dụng Marketing ngân hàng vào trong thực tế còn hạn chế và chưa có sự đầu tư thỏa đáng.

Một thực tế cho thấy, hiện nay việc nghiên cứu và ứng dụng Marketing ngân hàng trong hoạt động kinh doanh của mỗi NHTM là một quá trình khó khăn, phức tạp và tốn kém. Không phải ngân hàng nào cũng có thể thực hiện được cũng bởi sự giới hạn về người và vốn.

Tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, hoạt động Marketing vẫn chưa được chú trọng như một chiến lược trong việc thu hút khách hàng và nghiên cứu thị trường. Có thể đưa ra nhận xét về hoạt động này là thụ động. Bởi lẽ, NH không chịu giới thiệu các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt đến khách hàng, tư vấn và đưa ra lời khuyên cho khách hàng, chưa chủ động tìm kiếm khách hàng, chưa tích cực trong việc tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, chưa quan tâm đến khách hàng tiềm năng. Nếu không có sự đầu tư vào Marketing ngân hàng thù chi nhánh khó có thể thu hút được khách hàng, những "Thượng đế" tương lai sử dụng các công cụ thanh toán hiện đại và mới mẻ của mình.

Trình độ của đội ngũ cán bộ là công tác thanh toán không dùng tiền mặt chưa thật đồng đều

Đây là vấn đề nhạy cảm và không dễ thay đổi trong thời gian ngắn. Nếu tính cả toàn NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh có 10 cán bộ có trình độ sau đại học, 88 cán bộ có trình độ đại học, 10 cán bộ có trình độ Cao đẳng và trung cấp.

Trình độ của đội ngũ cán bộ làm công tác thanh toán không dùng tiền mặt chưa thật đồng đều mặc dù ban lãnh đạo rất quan tâm đào tạo cũng như tạo mọi điều kiện thuận lợi nhưng không phải cán bộ nào cũng làm việc có hiệu quả như mong muốn. Trình độ chuyên môn và trình độ ngoại ngữ còn hạn chế. Nhân viên ở chi nhánh còn e dè, họ chưa có sự sáng tạo trong công nghệ. Điều này cản trở rất nhiều sự xâm nhập các thị trường mới, ứng dụng các sản phẩm mới như thẻ, dịch vụ chi trả lương qua tài khoản cá nhân. Một số nhân viên còn chơi chứng khoán, nhiều khi bỏ bê công việc làm chậm trễ công tác thanh toán.

Trong xu hướng hội nhập, một ngân hàng hiện đại và lớn không chỉ thể hiện ở số

cán bộ làm việc tại ngân hàng mà còn ở trình độ và kiến thức đủ để tự tin, sáng tạo, thái độ nghiêm túc trong nghiệp vụ thanh toán nếu không chủ động và chịu khó tiếp cận, tìm hiểu các hình thức thanh toán hiện đại thì sẽ là một trong những trở ngại cho ngân hàng nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới.

Cơ sở vật chất và công nghệ còn đang trong quá trình hoàn tất

Khu giao dịch, hệ thống trang thiết bị máy móc là một trong những nhân tố quan trọng để nâng cao hình ảnh của ngân hàng. Vị trí đẹp và tiện lợi như NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh thì đó quả là một lợi thế. Với hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại và việc áp dụng những công nghệ xử lý thanh toán hiện đại giúp cho ngân hàng thực hiện công tác xử lý các hình thức thanh toán được nhanh chóng, an toàn và chính xác với khối lượng lớn, giúp chi nhánh phát triển ngày một thịnh vượng hơn. Tuy nhiên, hệ thống cơ sở vật chất và công nghệ đang trong quá trình hoàn thiện nên chi nhánh chưa thực sự phát huy được hết lợi thế của mình.

Chiến lược, chính sách kinh doanh của ngân hàng

Mặc dù NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh cũng có những chiến lược, chính sách kinh doanh riêng trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nhưng chưa thực sự có hiệu quả. Ngân hàng còn thu quá nhiều loại phí khiến cho tâm lý khách hàng ngại sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Mặt khác, chính sách chăm sóc khách hàng còn hạn chế, chưa phát triển. Ngân hàng mới chỉ biết giữ chân khách hàng chứ chưa biết cách để đến với họ.

2.3.3.2. Nguyên nhân khách quan

Đây cũng chính là những nguyên nhân gây nên khó khăn mà không chỉ NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh gặp phải trong thanh toán không dùng tiền mặt.

Thói quen dùng tiền mặt trong dân cư và nhận thức về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Thanh toán và chi tiêu bằng tiền mặt đã ăn quá sâu vào thói quen trong dân cư không chỉ đối với những người có thu nhập thấp mà còn cả đối với những người có thu

nhập cao. Đa số dân chúng chưa thực sự có hiểu biết về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Họ chưa cảm nhận được lợi ích của dịch vụ này cũng như chưa hiểu khi nào có thể dùng séc, thẻ… Sự thiếu hiểu biết này cũng như chính sách về thuế chưa khuyến khích hoặc tạo điều kiện cho cá nhân tự giác nộp thuế làm cho tâm lý ngại giao dịch với ngân hàng để sử dụng dịch vụ chậm giải tỏa.

Tâm lý của mọi người, nhất là các hộ kinh doanh, các tiểu thương, cán bộ công nhân viên chức còn ngần ngại không muốn dùng séc, thậm chí họ ngại tới ngân hàng. Bởi những chi tiêu của cán bộ, công nhân viên chức thường nhỏ, chỉ vài chục ngàn đồng một ngày, còn ở những nơi chợ nhỏ, chợ cóc còn "buôn thúng bán bưng" thì khó có thể thực hiện được bằng séc.

Thói quen trên gây ra một sự lãng phí lớn: chậm quay vòng vốn của cho nền kinh tế, tốn chi phí bảo quản tiền mặt trong dân chúng, chi phí in ấn tiền mặt…

Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý chưa được đảm bảo: hệ thống pháp lý hiện hành đã tạo ra một số cơ sở cho hệ thống thanh toán nhưng chưa đầy đủ. Việc xây dựng luật và quy chế, kể cả mức độ chắc chắn trong việc xác định và xác lập các quyền cần thiết để giảm tối thiểu tranh chấp cũng như các quyền khi tranh chấp xảy ra còn nhiều hạn chế. Thực tế, cho thấy thiếu hụt đáng kể về môi trường pháp lý nói chung: chưa có luật séc, luật phá sản không được hỗ trợ bằng các quy chế, quyền bồi thường bị hạn chế. Một số quy định cho các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt còn chưa phù hợp với yêu cầu phát triển của nền kinh tế cũng như thông lệ quốc tế quy định.

Nhà nước chưa có quy định về việc bắt buộc công dân phải mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng. Các ngành như điện, nước, viễn thông, thuế…có nhiệm vụ thanh toán chưa mặn mà với chủ trương này, chưa ủng hộ tích cực, chưa tạo điều kiện cần thiết cho các dịch vụ cần thiết cho các dịch vụ thanh toán cá nhân qua tài khoản ngân hàng.

Môi trường kinh tế

Các khách hàng là doanh nghiệp chưa tích cực thanh toán qua hệ thống ngân hàng. Đối với các doanh nghiệp, nhất là các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh chưa chấp hành nghiêm chỉnh chế độ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Nguyên

nhân do việc phải minh bạch của Bộ Tài chính và thuế thu nhập. Đây cũng là thực trạng chung của các doanh nghiệp hiện nay. Thậm chí cả các doanh nghiệp cũng chỉ sử dụng một hoặc hai công cụ thanh toán nào đó chỉ theo thói quen mà chưa có sự lựa chọn cho phù hợp với đặc điểm quan hệ kinh tế cụ thể.

Môi trường khoa học công nghệ

Việc ứng dụng khoa học công nghệ vào hoạt thanh toán không dùng tiền mặt chưa đạt hiệu quả như mong muốn. Các máy rút tiền tự động vẫn còn trục trặc, do đó việc tự động hóa trong thanh toán cũng bị gián đoạn.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI CHI NHÁNH BÌNH THẠNH

3.1. Mục tiêu và phương hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong các năm (từ năm 2018 đến năm 2022)

Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt là hoạt động không thể thiếu đối với các NHTM hiện nay, nhận thức được tầm quan trọng đó, NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh luôn đề ra phương hướng và mục tiêu cụ thể cho năm sau trên cơ sở những kết quả đạt được.

Mục tiêu trong 5 năm (từ năm 2018-2022)

Phát triển mạng lưới thương mại dịch vụ, phát triển các dịch vụ, phương án thanh toán phục vụ cho việc mua bán hàng hóa, dịch vụ tại các trung tâm thương mại, siêu thị, cửa hàng tự chọn. Đến cuối năm 2022, 100% các trung tâm thương mại, các siêu thị và cửa hàng tự chọn tại các thành phố lớn trở thành các đơn vị chấp nhận thanh toán các phương tiện thanh toán hiện đại và được lắp đặt các thiết bị ngoại vi nhằm phục vụ cho hoạt động thanh toán hiện đại. Giai đoạn 2018 - 2022, sẽ mở rộng phạm vi triển khai trên toàn quốc, phấn đấu đến năm 2022, tỷ lệ này đạt 100%. Đối với các giao dịch thanh toán từ xa thông qua các thiết bị điện tử như thanh toán qua điện thoại di động, Internet… cần hoàn thiện cơ sở pháp lý nhằm tạo điều kiện về mặt cơ chế chính sách cho loại hình thanh toán này phát triển, dự kiến thực hiện đến năm 2022.

Các phương hướng cụ thể:

Thứ nhất, xây dựng hệ thống cung cấp dịch vụ ngân hàng đủ lớn và đảm bảo yêu cầu của hệ thống thanh toán tiêu chuẩn.

Chi nhánh cần phải xây dựng một quy mô cung cấp các dịch vụ ngân hàng đủ lớn, tạo ra tính đa dạng và thuận tiện khi giao dịch với công chúng. Muốn vậy phải tiến hành hợp tác trong việc phát triển và liên kết mạng lưới để tăng các điểm cung cấp dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Đồng thời đa dạng các dịch vụ để mỗi lần đến ngân hàng, khách hàng có thể sử dụng nhiều dịch vụ, cải thiện và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng để họ cảm thấy thực sự là "thượng đế" khi giao dịch với ngân hàng.

Để thỏa mãn tối đa lợi ích của khách hàng, trước tiên hệ thống thanh toán của ngân hàng phải đảm bảo thực hiện được yêu cầu cơ bản thanh toán nhanh, ổn định để các chủ thể tham gia có thể quản lý và sử dụng hiệu quả nguồn vốn của mình. Trong giao dịch tài chính, các chủ thể phải tính toán chi phí và lợi ích thu được khi tham gia thanh toán để lựa chọn dịch vụ và phương tiện thanh toán có lợi nhất với chi phí thấp nhất. Do vậy, chi nhánh cần đặc biệt quan tâm tới việc giảm chi phí thanh toán. Đồng thời, phải đảm bảo quá trình thanh toán chính xác, an toàn và ổn định, giảm thiểu được rủi ro trong thanh toán và phải là một hệ thống thanh toán mở.

Thứ hai, xúc tiến khách hàng.

Với thói quen sử dụng tiền mặt phổ biến trong dân cư, có thể nói dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt được ít người dân biết đến và sử dụng, nhất là việc mở tài khoản cá nhân để giao dịch với ngân hàng. Đối với khách hàng sử dụng sản phẩm thanh toán, điều cốt yếu là họ thấy được lợi ích khi sử dụng sản phẩm đó. Chi nhánh phải tích cực tuyên truyền tiếp thị với các đối tượng khách hàng với các sản phẩm cụ thể phù hợp với họ. Do vậy, thực tế phải đòi hỏi NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh phải đẩy mạnh công tác xúc tiến với khách hàng hơn nữa, ngoài việc xây dựng các chương trình quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, chi nhánh phải tăng cường bồi dưỡng cán bộ Marketing tiến tới thành lập bộ phận thông tin khách hàng của toàn chi nhánh.

Thứ ba, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Đổi mới phương thức giao dịch dựa trên công nghệ hiện đại không chỉ đơn thuần

là về kĩ thuật mà còn là vấn đề giao tiếp trong ngân hàng. Để phát triển nghiệp vụ giao dịch, thanh toán hiện đại, chi nhánh cần xây dựng được một cơ sở vật chất hoàn hảo, có đội ngũ cán bộ công nhân viên giàu kinh nghiệm với kiến thức khoa học đầy đủ, thái độ nhiệt tình, cởi mở, phục vụ khách hàng chu đáo dựa trên hệ thống quy trình nghiệp vụ được tiêu chuẩn hóa.

Hiện đại hóa công nghệ thanh toán giúp Chi nhánh xử lý khối lượng công việc liên quan đến dịch vụ thanh toán một cách nhanh chóng và chính xác cũng như tạo cơ sở cho việc áp dụng các hình thức thanh toán hiện đại.

3.2. Giải pháp phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt qua NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh

3.2.1. Tăng cường hoạt động Marketing ngân hàng

Để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của mình nói chung và các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng, chi nhánh phải nhận thấy được tầm quan trọng của Marketing ngân hàng. Hiện nay, hầu hết các ngân hàng thương mại đều tích cực cạnh tranh đưa ra các sản phẩm tiện ích cao và hấp dẫn. Khách hàng giờ đây đã trở thành những "Thượng đế" của ngân hàng. Do đó, nếu không có sự đầu tư vào Marketing ngân hàng thì chi nhánh khó có thể thu hút được khách hàng sử dụng các công cụ thanh toán hiện đại và mới mẻ của mình. Muốn khuyến khích mọi người sử

dụng phương tiện thanh toán qua ngân hàng cần phải có giải pháp tuyên truyền, khuyến mại thích hợp. Ví dụ như người có tài khoản thanh toán qua ngân hàng thanh toán thường xuyên các dịch vụ như điện, nước, trả phí bưu điện, điện thoại…trong thời gian 6 tháng trở lên được tham gia quay số trúng thưởng; hoặc những khách hàng thanh toán qua ngân hàng với những thanh khoản lớn và đều đặn sẽ nhận được những món quà có giá trị hoặc được miễn phí thanh toán trong thời gian là 1 tháng.

Chi nhánh phải đề ra chiến lược phát triển mạng lưới, mở rộng khách hàng, thành lập bộ phận tiếp thị ngân hàng nhằm tiếp cận thị trường. Qua đó, thu thập và phân tích đầy đủ thông tin thị trường nhằm phân loại đối tượng khách hàng, tìm hiểu và nắm được các nhu cầu của khách hàng để tạo thêm các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng

để tạo thêm sản phẩm dịch vụ đáp ứng cho khách hàng.

Hiện tại, chi nhánh cần tập trung vào việc mở tài khoản cá nhân bởi đây là cơ sở để ứng dụng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng.

Với một tài khoản cá nhân tại ngân hàng, khách hàng có thể sẽ được hưởng nhiều lợi ích như: thực hiện thanh toán qua ngân hàng rất dễ dàng, gửi tiền cho người thân ở xa, vừa là nơi cất trữ tiền và sinh lãi, vừa có điều kiện sử dụng các loại dịch vụ liên quan đến tài khoản ngân hàng… Ngoài mang lại lợi ích cho khách hàng mở tài khoản tại ngân hàng, ngân hàng sẽ có thể thu hút được một lượng tiền lớn trong dân cư, tăng thêm thu nhập về dịch vụ, đa dạng hóa các sản phẩm của mình.

Để đạt được điều này, công tác Marketing của chi nhánh hiện nay và trước mắt là tập trung vào giá cả dịch vụ (phí mở tài khoản) và xúc tiến khách hàng (quảng cáo và khuếch trương sản phẩm đến khách hàng):

− Bước đầu có thể miễn phí dịch vụ mở tài khoản và thẻ để khuyến khích các giao dịch bằng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt qua chi nhánh.

Mục tiêu lợi nhuận của chi nhánh trong giai đoạn đầu cần đặt sau mục tiêu khách hàng để phát triển số lượng khách hàng. Những chi phí chi nhánh bỏ ra trong giai đoạn đầu của chiến lược mở rộng thị trường có thể bù đắp bởi lợi nhuận thu được từ sử dụng một tỷ lệ nhất định tiền gửi thanh toán.

− Sau một thời gian khi các dịch vụ của ngân hàng được khách hàng ưa chuộng, trở thành tiện nghi sinh hoạt trong đời sống của đại bộ phận dân cư, đó chính là thời kì để chi nhánh chuyển sang thu phí về mở tài khoản, xử lý thông tin và tư vấn khách hàng. Trong giai đoạn này thực hiện thu phí dịch vụ, mục tiêu lợi nhuận của chi nhánh và lợi ích của khách hàng đươc chú trọng ngang nhau và có cơ hội để cải thiện, nâng cao.

Tham gia tài trợ các chương trình lớn và có nhiều khách hàng tham gia, đến nơi tập trung nhiều đối tượng khách hàng tiềm năng để khuếch trương sản phẩm. Chi nhánh cần chú trọng làm tốt công tác tiếp thị tới các trường đại học, cao đẳng, trung cấp bao gồm cả nhà trường và nhu cầu của cán bộ, sinh viên…đầu tư máy móc, thiết bị, bố trí cán bộ, mở quầy giao dịch riêng cho các trường; thậm chí có thể lắp đặt máy ATM ngay trong các trường. Ngoài ra chi nhánh đẩy mạnh truyền thông qua các áp

phích, buổi hội thảo…đồng thời có thể miễn giảm phí dịch vụ chuyển tiền cho sinh viên, đặc biệt là nộp tiền học phí.

Phát triển mạnh dịch vụ hỗ trợ khách hàng như phát sách hướng dẫn và tư vấn khách hàng miễn phí, thường xuyên cung cấp cho khách hàng tiềm năng giá cả của các loại hình dịch vụ và sự ưu đãi của ngân hàng. Cần có chính sách rõ ràng, ưu tiên các khách hàng có hoạt động thường xuyên, có số dư tài khoản thanh toán ổn định. Chi nhánh nên đưa ra các hình thức bốc thăm trúng thưởng trên các số hiệu tài khoản của khách hàng nhằm tạo động lực vật chất để thu hút khách hàng.

3.2.2. Cải tiến và hoàn thiện các hình thức thanh toán

Chi nhánh cần xây dựng chế độ thanh toán sao cho phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Chọn lựa phương thức thanh toán cho phù hợp với đối tượng khách hàng là một vấn đề khó cần phải tìm hiểu sâu khả năng sử dụng của các loại chứng từ của từng lớp dân cư. Thậm chí phải thay đổi, thêm bớt một số chi tiết sao cho để thực hiện và đảm bảo an toàn cho khách hàng và ngân hàng. Ví dụ như UNT, UNC phù hợp với các doanh nghiệp mà không phù hợp với cá nhân; thẻ thanh toán, séc phù hợp với giới có học vấn nhưng không phù hợp với nông dân, công nhân…

Về séc

Séc là hình thức thanh toán được Chính phủ và NHNN quan tâm thúc đẩy trong thanh toán không dùng tiền mặt. Nhìn chung thì những thay đổi về nội dung, hình thức và các quy định ban hành theo Nghị định 159/CP đã có nhiều cải tiến, góp phần tạo thuận lợi cho người sử dụng. Tuy vậy, so với tiêu chuẩn quốc tế và yêu cầu của nền kinh tế thị trường ở nước ta hiện nay thì hình thức thanh toán bằng séc vẫn còn chậm tiến bộ. Do vậy, quy chế về séc cần phải thay đổi để có thể phát huy tác dụng.

Khi chủ tài khoản dùng séc để rút tiền mặt thì nên cho phép chỉ cần ghi trả cho "chính mình", không cần ghi đầy đủ các yếu tố như khi phát hành cho người khác, tạo sự thoải mái và tiện ích cho người sử dụng.

Quy định cho phép tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán séc được quyền xác định mức độ thấu chi đối với chủ tài khoản phát hành séc trên cơ sở mức độ tín nhiệm dựa trên khả năng thu nhập thực tế của chủ tài khoản hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba.

Cần tạo lập rõ hơn nữa một môi trường pháp lý rõ ràng, bình đẳng giữa ngân hàng

và các bên phát hành, bên chuyển nhượng, thụ hưởng séc, chấm dứt sự can thiệp phân xử của ngân hàng trong xử lý tranh chấp vi phạm.

Về ủy nhiệm thu

Người thụ hưởng có thể lập UNT định kì nhờ chi nhánh thu hộ những khoản thu có tính chất định kì, thường xuyên mà bên trả tiền chưa áp dụng hình thức UNC định kì.

Hình thức thanh toán bằng UNT chỉ có lợi cho người cung ứng dịch vụ với điều kiện mọi người dân đều có mở tài khoản tại ngân hàng. Xây dựng quy trình chuyển thu nhập của khách hàng vào tài khoản một cách tiện lợi cho khách hàng, để khách hàng định kì lĩnh lương không phải đến ngân hàng làm thủ tục nộp tiền và mất thời gian. Chi nhánh nên liên hệ với các cơ quan chi trả thu nhập của khách hàng thương lượng để thực hiện hợp đồng thu hộ. Bên cạnh đó, ngân hàng cần thương lượng với khách hàng thụ hưởng như bưu điện, cơ sở thuế, cấp nước thực hiện các hợp đồng thu hộ. Nếu ngân hàng làm được những việc này thì khách hàng thanh toán qua ngân hàng sẽ thấy tiện ích rất lớn. Một điều quan trọng hơn là cần phải đơn giản hóa các thủ tục thanh toán bằng UNT.

Về Ủy nhiệm chi

UNC ở Chi nhánh là hình thức được sử dụng nhiều nhất về doanh số, tuy nhiên, khách hàng luôn thích thanh toán bằng UNC với các món có doanh số lớn và khá xa. Chi nhánh nên áp dụng thanh toán các khoản mang tính chất ổn định thường xuyên như: nộp thuế, bảo hiểm, tiền điện… Định kì các đơn vị này phải thay vì phải đến tận doanh nghiệp, tổ chức thanh toán để thanh toán tiền điện, tiền nước, tiền điện thoại…thì họ gửi hóa đơn trực tiếp tới Chi nhánh mở tài khoản nhờ thanh toán hộ. Chi nhánh sau khi kiểm tra sẽ tự động trích tài khoản tiền gửi của khách hàng để thanh toán. Định kì Chi nhánh phải gửi giấy báo thanh toán cho khách hàng, thông báo về số tiền thanh toán và số dư tài khoản.

Với một quy trình thanh toán qua ngân hàng được khép kín, thu nhập của khách hàng được chuyển thẳng vào tài khoản của khách hàng, sau đó ngân hàng nhận các hóa đơn của các cơ quan tổ chức thụ hưởng thì trích từ tài khoản của khách hàng để chuyển trả vào tài khoản của người thụ hưởng. Sau đó, ngân hàng theo cam kết gửi các

hóa đơn đã thanh toán cho khách phải chi trả và báo cáo cho khách hàng thụ hưởng. Đến đây quy trình thanh toán kết thúc.

Về thanh toán thẻ

Nghiệp vụ thẻ là một trong những nghiệp vụ ngân hàng bán lẻ khá mới mẻ, phát triển với tốc độ lớn, quy mô rộng. Hầu hết các NHTM hiện nay đều xây dựng một chiến lược cụ thể để phát triển loại hình dịch vụ này. Nhận thức được xu hướng nói trên, chi nhánh phải có một chủ trương đúng đắn để có thể triển khai và tham gia vào thị trường vốn rất cạnh tranh này.

− Chi nhánh cần tăng cường hệ thống máy ATM và các điểm chấp nhận thẻ.

Việc nâng hệ thống máy ATM và các điểm thanh toán sẽ đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu sử dụng thuận tiện cho chủ thẻ. Chi nhánh cần tăng cường sự liên kết hợp tác với các ngân hàng khác để phát triển thị trường thẻ nói chung của Việt Nam.

− Hiện đại hóa công nghệ thẻ

Các loại thẻ thanh toán tại chi nhánh chủ yếu vẫn sử dụng công nghệ thẻ từ, công nghệ này có ưu điểm là sản xuất đơn giản, giá thành rẻ nhưng dễ bị xâm nhập, không đảm bảo an toàn cho chủ thẻ. Vì vậy ngân hàng nên chuyển sang dùng thẻ điện tử. Dòng thẻ này chống được các sao chép thông tin vì thế sẽ đảm bảo được cho cả ngân hàng và cho cả chủ thẻ.

− Cần có sự phối hợp với ngành Bưu chính viễn thông trong hoạt động thanh toán thẻ

Chi nhánh Bình Thạnh nói riêng và hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam nói chung cần phải tích cực chủ động phối hợp với ngành Bưu chính viễn thông để phát triển công nghệ thanh toán thẻ, tích hợp những dịch vụ mới đem lại cho khách hàng sử dụng thẻ những tiện ích thiết thực. Trước mắt là đảm bảo không bị gián đoạn, nghẽn mạch đường truyền của hệ thống ATM với lúc cao điểm.

− Cần tuyên truyền lợi ích của việc sử dụng thẻ ngân hàng

Dịch vụ kinh doanh thẻ ngân hàng là một sản phẩm tương đối mới. Vì vậy cần được xem như là một thứ hàng hóa để tuyên truyền quảng cáo. Chính vì vậy, chi nhánh cần phải quảng cáo trên website cũng như quảng cáo trên truyền hình.

− Việc phát hành thẻ đa dạng, nhiều chủng loại

Trong cơ chế thị trường, nhà sản xuất không thể bán cái mình có mà phải bán cái người mua cần. Thẻ ngân hàng cũng vậy, các ngân hàng phát hành phải quan tâm đến nhiều đối tượng khách hàng để có thể phát hành đa dạng nhiều chủng loại thẻ. Các loại thẻ phải có mệnh giá khác nhau, có loại thẻ ghi danh, có loại thẻ vô danh. Với một tấm thẻ vô danh có thể trờ thành một món quà rất văn hóa, rất có ý nghĩa để tặng bạn bè và người thân. Thẻ phải có thiết kế trang trí màu sắc bắt mắt để phục vụ cho giới trẻ

nhưng cũng cần có những chủng loại sang trọng, lịch sự để phục vụ cho những khách hàng VIP. Thẻ nên có ảnh của chủ thẻ để trong một số trường hợp có thể thay thế giấy tờ tùy thân cho chủ thẻ.

Chi nhánh có thể đưa ra sản phẩm đặc biệt, mới lạ để đa dạng danh mục thẻ hiện có của chi nhánh:

- Sản phẩm thẻ ghi nợ kết hợp với các dịch vụ khác như: bảo hiểm (sản phầm mà Vietcombank đã rất thành công)
- Thêm một số tính năng mới vào thẻ như: rút tiền mặt, chuyển khoản, xem số dư…tại mạng lưới ATM
- Phân loại thẻ theo các mức: Vàng, chuẩn, đặc biệt

Phát triển các dịch vụ mới

− Online Banking: ngân hàng trực tuyến. Theo đó, khách hàng khi đăng kí tham gia sử dụng sẽ được ngân hàng cấp cho một "Usename" tên sử dụng và "Password" mật khẩu. Khách hàng trước tiên nối mạng vào trang Web của ngân hàng rồi sử dụng các tiện ích như trong hướng dẫn.

− Phone-Banking: ngân hàng tự động qua điện thoại. Chi nhánh có một số điện thoại riêng để khách hàng của mình gọi tới, cung cấp thông tin qua điện thoại về lãi suất, tỷ giá, số dư tài khoản…cho khách hàng mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng.

− Home-Banking: ngân hàng giao dịch tại nhà. Theo đó, máy tính của khách hàng nối mạng Internet, từ đó kết nối mạng với ngân hàng phục vụ mình, khách hàng được cung cấp một Password, chữ kí điện tử, có thể ngồi tại nhà, tại công ty, thực hiện giao dịch chuyển tiền, thanh toán.

− Mobile-Banking: thanh toán bằng dịch vụ điện thoại di động. Theo đó, người có điện thoại di động mở tài khoản tại chi nhánh được cấp một mã số truy cập và mật

khẩu có thể thực hiện thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ ở bất kì nơi nào có phủ sóng điện thoại di động.

3.2.3. Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng và công nghệ xử lý thanh toán

Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng công nghệ xử lý thanh toán có vai trò quan trọng trong tiến trình cơ cấu lại hệ thống NHTM. Với giải pháp nâng cao trình độ công nghệ của ngân hàng, sẽ từng bước hiện đại hóa công nghệ thanh toán giúp cho ngân hàng thực hiện được những khối lượng thanh toán lớn và áp dụng cho các hình thức thanh toán hiện đại.

3.2.3.1. Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng của ngân hàng

Hiện đại hóa cơ sở hạ tầng là một trong những chủ trương ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin theo chỉ thị số 58/CT-TW: "Đẩy mạnh ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin phục vụ sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa". NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh nói riêng và hệ thống NHNN&PTNT Việt Nam nói chung đã xác định rõ đây là một trong những nhiệm vụ quan trọng ưu tiên hàng đầu trong chiến lược phát triển và đổi mới hoạt động ngân hàng, là phương tiện chủ lực để đi tắt đón đầu, rút ngắn khoảng cách phát triển so với ngân hàng các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới. Bên cạnh những thành tựu đạt được sau hơn 10 năm triển khai, chi nhánh vẫn còn những khó khăn và tồn tại cần được khắc phục. Có thể đưa ra một số giải pháp chính sau:

- Hoàn thiện và nâng cấp mạng cục bộ tại chi nhánh theo hướng ứng dụng các kĩ thuật mới và hiện đại.
- Tập trung nghiên cứu thiết kế và xây dựng các chiến lược triển khai công nghệ viễn thông hiện đại.
- Đầu tư trang thiết bị hiện đại, đổi mới hoàn thiện kĩ thuật, công nghệ ngân hàng nhằm phục vụ mục tiêu tự động hóa của ngân hàng.
- Mở rộng mạng lưới ATM và cơ sở chấp nhận thẻ gắn với việc thanh toán qua ngân hàng 24/24 với mọi sinh hoạt của người dân.

3.2.3.2. Áp dụng những công nghệ xử lý thanh toán hiện đại

Áp dụng những công nghệ xử lý thanh toán hiện đại giúp cho ngân hàng thực hiện công tác xử lý các hình thức thanh toán được nhanh chóng, an toàn và chính xác với

khối lượng lớn. Từ đó nâng cấp và triển khai có hiệu quả các dịch vụ liên quan đến các công cụ thanh toán. Cụ thể:

− Chi nhánh có thể nghiên cứu và xây dựng đề án trung tâm thanh toán bù trừ séc với trung tâm điều hành NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh.

− Triển khai mở rộng việc vận hành hệ thống thanh toán giá trị thấp, xây dựng kho dữ liệu tập trung và hệ thống thanh toán dự phòng để kịp xử lý sự cố, giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra trong thanh toán.

− Tập trung nguồn vốn cần thiết để xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ thanh toán.

− Hình thành và xây dựng kết nối các mạng, hệ thống thanh toán thích ứng với các ngân hàng khác.

3.2.4. Đào tạo nguồn nhân lực cho hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt

Chi nhánh cần đề ra những chính sách hợp lý về đào tạo nguồn nhân lực để tạo ra nội lực phát triển cho chi nhánh nói chung và cho sự phát triển của hệ thống thanh toán nói riêng. Đối với thanh toán viên phải có đủ năng lực trình độ, chuyên môn vững chắc. Ngoài việc hiểu biết các nghiệp vụ của ngân hàng, thanh toán viên cần phải nắm chắc các thể lệ thanh toán, các quy định của từng hình thức thanh toán và sử dụng thành thạo máy tính và ngoại ngữ.

− Cử các cán bộ tham gia lớp học về "Hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán" do NHNN&PTNT Việt Nam tổ chức. Đồng thời, chi nhánh cũng tự tổ chức các lớp học nghiệp vụ ngắn hạn và dài hạn để đào tạo sâu hơn về hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, mời các chuyên gia giỏi về giảng dạy để các thanh toán viên có điều kiện trau dồi về nghiệp vụ và kinh nghiệm.

− Cử người tham gia các cuộc hội thảo, hội nghị chuyên môn về thanh toán trong nước cũng như nước ngoài để tiếp cận với thanh toán hiện đại. Tổ chức các đợt tham quan các ngân hàng trong nước cũng như nước ngoài để học tập những điểm mạnh của họ.

− Bố trí các cán bộ vào các công việc thích hợp với khả năng của từng người nhằm phát huy thế mạnh của họ. Muốn như vậy phải thường xuyên theo dõi sát sao để nhận định và đánh giá được chính xác khả năng của từng người. Phát huy vai trò chủ

động sáng tạo của cán bộ, tích cực lắng nghe ý kiến của họ, khuyến khích họ nêu ra các sáng kiến mới.

− Ngoài ra, một vấn đề cũng hết sức quan trọng là không ngừng nâng cao tính trung thực và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ, nhân viên ngân hàng. Muốn vậy, phải có chế độ thưởng phạt phân minh, kiên quyết xử lý các trường hợp vi phạm quy định gây tổn hại tới tài sản và uy tín của khách hàng. Đồng thời khen thưởng, khuyến khích những cán bộ hoàn thành tốt công việc, có sáng tạo, có tinh thần trách nhiệm.

Như ta đã biết hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt phải dựa trên nền tảng tin học. Do đó, muốn phát triển các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, chi nhánh phải tập trung đào tạo sử dụng và phát triển nguồn nhân lực công nghệ thông tin:

− Kiểm tra, đánh giá lại việc sử dụng lực lượng cán bộ tin học trong phạm vi toàn ngành, có kế hoạch tuyển dụng và sử dụng một cách hợp lý.

− Cần đầu tư nguồn kinh phí khi phải đi thuê giáo viên ngoài ngành đào tạo nâng cao kiến thức cho đội ngũ kĩ sư tin học.

3.3. Một số kiến nghị với các ban ngành liên quan

Để phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt trước yêu cầu ngày càng khắt khe của nền kinh tế, không chỉ mình NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh có thể làm được mà cần có sự phối hợp từ nhiều phía, từ NHNN&PTNT Việt Nam, NHNN, Chính phủ đến các ban ngành có liên quan. Chỉ có sự phối hợp như vậy mới có thể phát triển và nâng cao chất lượng thanh toán không dùng tiền mặt của ngành Ngân hàng nói chung và của NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh nói riêng. Dưới đây là một số kiến nghị với cơ quan quản lý vĩ mô liên quan đến vấn đề này

3.3.1. Với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh là chi nhánh cấp I trực thuộc NHNN&PTNT Việt Nam, nên để đảm bảo cho sự phát triển của các chi nhánh nói riêng và của NHNN&PTNT Việt Nam cần có sự chỉ đạo cũng như sự hỗ trợ kịp thời về các mặt ngoài khả năng tài chính:

− Đối với dự án lớn về phát triển dịch vụ mới như phát hành thẻ tín dụng, hoàn thiện hệ thống ATM…NHNN&PTNT Việt Nam nên hỗ trợ một phần kinh phí để đảm bảo khả năng tài chính cho các dự án đó.

− Để đảm bảo hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt được thuận lợi, NHNN&PTNT Việt Nam tạo điều kiện thuận lợi cho chi nhánh được quyền chủ động hơn nữa trong quá trình hoạt động như: cho phép chi nhánh thành lập thêm các phòng giao dịch tại các khu công nghiệp, các khu chế xuất...nếu thấy cần thiết.

− Hỗ trợ chi nhánh trong công tác đào tạo thêm cán bộ (ngắn hạn, dài hạn, trong nước, ngoài nước) nhằm nâng cao trình độ kĩ thuật , kĩ năng hoạt động trong nền kinh tế thị trường.

3.3.2. Với Ngân hàng nhà nước

Với vai trò là ngân hàng của các ngân hàng, NHNN vừa là người đề ra các quy định, vừa là người giám sát và kiểm tra tình hình thực hiện các quy định đó. Đồng thời, với vị trí là Ngân hàng đầu mối của các NHTM, NHNN cũng thực hiện vai trò là trung gian thanh toán cho các NHTM, các TCTD cũng như lập ra các trung tâm thanh toán bù trừ. Để thúc đẩy vai trò đó của mình, NHNN cần giải quyết một số vấn đề:

3.3.2.1. Từng bước hoàn thiện hệ thống thanh toán

NHNN cần mở rộng thực hiện dự án hiện đại hóa về hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng. Theo dõi mô hình mới, hệ thống thanh toán điện tử được thực hiện ở tất cả các chi nhánh và tại Hội sở chính. Tuy nhiên, hệ thống thanh toán chưa thực sự

được hoàn thiện nên hiệu quả thu lại vẫn chưa được cao. Do đó, cần phải khắc phục tình trạng này.

3.3.2.2. Tiếp tục hoàn thiện môi trường pháp lý

Hoàn thiện về môi trường pháp lý là yêu cầu bức xúc đối với hoạt động thanh toán ngân hàng và thanh toán điện tử trước yêu cầu của hội nhập AFTA (khu vực mậu dịch tự do ASEAN) và sự gia nhập WTO (Tổ chức thương mại thế giới) của Việt Nam, đặc biệt là trước thách thức và nhu cầu phát triển thương mại điện tử. Cụ thể là:

− Tiếp tục hoàn thiện các quy định về quản lý, lưu trữ chứng từ điện tử, chữ ký điện tử trong các hoạt động thanh toán của các ngân hàng và TCTD, tổ chức kinh tế và cá nhân.

− Xác định các hình thức thanh toán, thủ tục mở tài khoản và thanh toán của dân cư với phương châm nhanh chóng, đơn giản, an toàn, chi phí thấp.

− Cần tiến hành xây dựng và hoàn thiện về Luật thương mại điện tử, chứng từ điện tử, chữ kí điện tử…nhằm đảm bảo cho sự ra đời và ứng dụng trong thực tế của các dịch vụ ngân hàng điện tử như: thẻ thanh toán, E-Banking, Internet Banking…

Bên cạnh đó, NHNN cần trao đổi quyền tự chủ tài chính lớn theo nguyên tắc thị trường cho các NHTM, để các ngân hàng có chính sách thu hút nhân tài cho lĩnh vực công nghệ thông tin.

3.3.3. Kiến nghị với Chính phủ và các ban ngành có liên quan

Chính phủ và các ngành hữu quan nên đầu tư cho hệ thống viễn thông quốc gia đạt tiêu chuẩn quốc tế nhằm cung cấp các dịch vụ viễn thông với giá cước đa dạng và hợp lý. Từ đó, thúc đẩy việc các NHTM ứng dụng công nghệ thông tin trong hệ thống thanh toán.

Cần suy nghĩ và thực hiện một cách nghiêm túc, xác đáng hơn nữa về chế độ tiền lương, về thu nhập của người lao động ở nước ta, để có thể có đủ mức thu nhập cần thiết phù hợp với chi tiêu tối thiểu như chi cho tiền ăn uống, học phí cho con cái, tiền điện, tiền nước, chi cho sức khỏe…thì việc mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng của họ khi đó mới có ý nghĩa thiết thực. Tiền lương và thu nhập của người dân quyết định mức sống của họ. Do vậy, để dân cư có điều kiện sử dụng dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng, vấn đề đặt ra là Chính phủ cần đưa ra chính sách tiền lương phù hợp với thực tế khi mà giá cả các mặt hàng không ngừng tăng lên.

Đối với các đối tượng là doanh nghiệp và các thương nhân. Hiện nay, các đối tượng này phần lớn đã mở tài khoản tại ngân hàng, nhưng do nhiều lý do khác nhau nên vẫn thương xuyên thanh toán bằng tiền mặt. Vì vậy, Chính phủ có thể quy định các khoản thanh toán từ một mức nào đó trở lên phải thanh toán qua ngân hàng.

Các khoản nộp thuế và các khoản nộp vào Kho bạc Nhà nước cũng có thể áp dụng quy định bắt buộc thanh toán qua ngân hàng. Đối với các khoản này có thể quy định ngân hàng thu phí. Phí này có thể bù đắp bằng tiền lương tiết kiệm được của một số lượng lớn các nhân viên thu tiền tại Chi cục thuế và Kho bạc Nhà nước có thể giảm nhờ áp dụng quy định này.

Các khoản học phí, tiền điện, nước, điện thoại, các khoản phải nộp có tính chất định kì đối với các hộ, các tổ chức kinh tế, xã hội ở các thành phố, thị xã phải thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

Tuy vậy, các kiến nghị trên chỉ mang ý nghĩa nâng cao chất lượng và mở rộng việc thanh toán không dùng tiền mặt trong xã hội. Bởi vì việc thanh toán bằng tiền mặt là không bị hạn chế trong thanh toán, ngoài ra theo luật pháp của Nhà nước ta cũng quy định, đồng tiền Việt Nam là đồng tiền pháp định, không một tổ chức, cá nhân nào được từ chối nhận thanh toán bằng đồng Việt Nam. Do vậy, điều khiến mọi tổ chức, cá nhân hạn chế sử dụng tiền mặt trong thanh toán chỉ xuất hiện khi họ nhận thức được rằng, thanh toán không dùng tiền mặt tiện lợi, an toàn hơn chứ không phải là biện pháp hành chính, ra lệnh.

KẾT LUẬN

Trong những năm qua, công tác thanh toán không dùng tiền mặt đã khẳng định được vai trò to lớn trong quá trình thanh toán giữa các đơn vị kinh tế nói riêng cũng như trong toàn bộ nền kinh tế nói chung. Hoạt động ngân hàng gắn kết và đem lại lợi ích thiết thực cho hoạt động kinh tế - xã hội và là một ngành cần được ưu tiên phát triển. Công tác thanh toán không dùng tiền mặt là một trong những nghiệp vụ của NHTM với những đặc điểm an toàn, tiện lợi và nhanh chóng đã làm tăng chu trình lưu chuyển vốn, giảm thời gian ứ đọng vốn của các doanh nghiệp, đồng thời giúp ngân hàng tăng khả năng kiểm soát của mình đối với quá trình lưu thông tiền tệ.

Đối với NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, trong nhiều năm qua đã nỗ lực trong hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt. Với sự gia tăng về doanh số thanh toán, cho thấy hoạt động của Chi nhánh đem lại hiệu quả. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số khó khăn và hạn chế mà Chi nhánh cần phải khắc phục.

Qua thời gian thực tập tại NHNNo&PTNT Chi nhánh Bình Thạnh, xuất phát từ mục tiêu nghiên cứu và các vấn đề về lý thuyết mà em đã được học tập tại trường Đại học Thăng Long, em đã đi sâu nghiên cứu công tác thanh toán không dùng tiền mặt tại chi nhánh. Nhờ đó, em có cơ hội tìm hiểu những hạn chế của hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Chi nhánh.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mai Văn Bạn, 2009. *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại.* Nhà xuất bản thống kê
2. Nguyễn Văn Tiến , 2010. *Hỏi – Đáp thanh toán quốc tế*. Nhà xuất bản thống kê
3. Nguyễn Văn Tiến , 2009. *Ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản thống kê
4. Nguyễn Văn Tiến, 2010. *Kinh tế- tiền tệ ngân hàng.* Nhà xuất bản thống kê