

MỞ ĐẦU

1 Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm qua nền kinh tế giới nói chung và kinh tế Việt Nam nói riêng đã đạt được những kết quả rất khả quan, với tốc độ phát triển trong những năm gần đây luôn đạt 7% nền kinh tế Việt nam đang được coi là phát triển ổn định. Ở bất kỳ quốc gia nào trên thế giới, Ngân hàng cũng có vai trò là trung gian thanh toán quan trọng trong nền kinh tế. Bằng các nghiệp vụ thanh toán, Ngân hàng đã thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán giá trị hàng hoá và dịch vụ. Trong đó TTKDTM đóng vai trò hết sức quan trọng trong quá trình tuần hoàn và luân chuyển tiền tệ, nhằm hạn chế bớt những tổn thất mà thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt có thể gây ra. Tuy nhiên, với tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt luôn ở mức 23-25%, Việt Nam vẫn được xem là một “Nền kinh tế tiền mặt”. Hoạt động mua - bán trong nền kinh tế sử dụng tiền mặt khá phổ biến giữa các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hoá và cung ứng dịch vụ, đặc biệt thanh toán giữa các cá nhân đa số là sử dụng tiền mặt. Việc sử dụng tiền mặt để thanh toán đã làm cho các hoạt động kinh tế bị kéo dài, không tiện dụng đã góp phần kìm hãm tốc độ phát triển của nền kinh tế

Đối với các quốc gia có nền kinh tế phát triển, việc sử dụng phương tiện TTKDTM đã được áp dụng từ lâu trong toàn bộ hoạt động của nền kinh tế từ các doanh nghiệp, tổ chức cho đến từng cá nhân và đã thu được hiệu quả rất lớn. Việt Nam với một nền kinh tế đang phát triển, cơ sở hạ tầng chưa đầy đủ, đồng bộ nên hoạt động TTKDTM chưa phát huy hết tác dụng trong quá trình phát triển kinh tế.

Cùng với xu thế phát triển của nền kinh tế thế giới, hệ thống Ngân hàng của Việt Nam cũng đang ngày càng lớn mạnh và phát triển, bên cạnh những Ngân hàng quốc doanh, các Ngân hàng TMCP được thành lập và đang ngày càng phát triển khẳng định vị trí của mình trong nền kinh tế trong đó có SHB-HN

Năm 2007, Việt Nam chính thức gia nhập Tổ chức thương mại thế giới WTO – đây là sân chơi lớn vừa mang lại cho nền kinh tế Việt Nam những cơ hội song cũng có nhiều thách thức. Hoạt động kinh tế không còn ở phạm vi trong nước hay khu vực nữa mà bao gồm toàn cầu. Hệ thống ngân òang trong nước sẽ có những cơ hội với các đối tác nước ngoài nhưng cũng phải cạnh tranh với hệ thống ngân hàng đã phát triển của các nước trên thế giới. Hoạt động thanh toán bằng tiền mặt sẽ không còn phù hợp nữa.

SHB-HN là một Ngân hàng được nâng cấp chuyển đổi từ Ngân hàng địa phương sang Ngân hàng đô thị, với mục tiêu trở thành một Ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại hàng đầu tại Việt Nam, phấn đấu đến năm 2010 trở thành một tập đoàn tài chính để cung cấp sản phẩm dịch vụ đa dạng cho các thị trường có chọn lựa, một Ngân hàng hoạt động vững mạnh và an toàn, phát triển bền vững đáp ứng các yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế. Vì vậy, để khẳng định vị trí của mình SHB-HN còn rất nhiều vấn đề phải hoàn thiện hệ thống từ các sản phẩm dịch vụ, cơ sở hạ tầng, tuyển chọn, đào tạo cán bộ công nhân viên... Trong đó, việc phát triển hoạt động TTKDTM đang là vấn đề đặt ra cấp thiết để SHB-HN phát triển không chỉ là thương hiệu tin cậy đối với hoạt động kinh tế trong nước mà cả nước ngoài.

Xuất phát từ yêu cầu cấp thiết đó, tôi đã chọn đề tài này nhằm góp phần giúp cho hoạt động TTKDTM tại SHB-HN ngày càng hoàn thiện và phát triển, góp phần trong sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam.

2. Mục đích nghiên cứu của luận văn

Luận văn nhằm mục đích làm rõ cơ sở lý luận khoa học của các hình thức TTKDTM chung nhất. Trên cơ sở đó, phân tích, phát hiện những tồn tại, nguyên nhân của những tồn tại của hoạt động TTKDTM tại SHB-HN. Qua đó đưa ra những giải pháp kiến nghị nhằm phát triển TTKDTM tại SHB-HN

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đề tài lấy quá trình thanh toán qua Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội Chi nhánh Hà nội làm đối tượng nghiên cứu. Chỉ nghiên cứu trong phạm vi một NHTM

4. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng phương pháp duy vật biện chứng và duy vật lịch sử làm phương pháp luận cơ bản.

Sử dụng phương pháp hệ thống, thống kê khảo cứu và phân tích để tiến hành phân tích thực hiện luận văn.

5. Kết cấu luận văn

Tên đề tài: ***“Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội Chi nhánh Hà nội”***

Ngoài lời nói đầu và kết luận, Luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Thanh toán không dùng tiền mặt và phát triển thanh toán không dùng tiền mặt của NHTM.

Chương 2: Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội Chi nhánh Hà nội

Chương 3: Giải pháp phát triển Thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội Chi nhánh Hà Nội.

CHƯƠNG 1: THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT VÀ PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CỦA NHTM

1.1 Hoạt động TTKDTM của NHTM

1.1.1. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng là một doanh nghiệp cung cấp dịch vụ cho công chúng, doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế. Bất kỳ một Ngân hàng nào cũng bao gồm những hoạt động cơ bản sau:

1.1.1.1 Nhận tiền gửi

Cho vay được coi là hoạt động sinh lời cao, do đó các Ngân hàng tìm mọi cách để huy động được nguồn tiền để đáp ứng mục đích công việc của Ngân hàng. Một trong những nguồn quan trọng là các khoản tiền gửi thanh toán và tiết kiệm của khách hàng. Ngân hàng mở dịch vụ tiền gửi để bảo quản hộ người có tiền với cam kết hoàn trả đúng hạn. Trong cuộc cạnh tranh để tìm và giành các khoản tiền gửi, các Ngân hàng đã trả lãi cho tiền gửi như là phần thưởng cho khách hàng về việc sẵn sàng hi sinh nhu cầu tiêu dùng trước mắt và cho phép Ngân hàng sử dụng tạm thời số tiền nhàn rỗi để kinh doanh trong tương lai.

Hoạt động nhận tiền gửi, sử dụng số tiền này để cấp tín dụng và cung ứng các dịch vụ thanh toán là nội dung thường xuyên của hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ Ngân hàng, với nội dung kinh tế là: Nhận các khoản tiền gửi của khách hàng với nhiều hình thức khác nhau (phân chia theo loại kỳ hạn và tính chất của tiện ích), có trả lãi hoặc, cũng có thể bao gồm, cung ứng dịch vụ tiện ích theo hình thức huy động; đồng thời NHTM được quyền sử dụng nguồn vốn huy động ấy để cho vay lại hoặc để cung ứng dịch vụ tiện ích

nhằm mục tiêu thụ lợi nhuận. Khi tiếp nhận tiền gửi, NHTM và khách hàng đã mặc nhiên thoả thuận nội dung: NHTM được toàn quyền sử dụng tiền gửi để đầu tư cho các mục đích kinh doanh hợp pháp của mình với điều kiện có hoàn trả theo phương thức đã thoả thuận (vốn, lãi, dịch vụ), số dư trên tài khoản tiền gửi là khoản Nợ phải trả của Ngân hàng đối với khách hàng. Như vậy, đối với Ngân hàng quyền sử dụng tiền gửi để đầu tư là một quyền năng của quyền sở hữu được xác lập theo hợp đồng nhận tiền gửi, hay nói cách khác, xuất phát từ hợp đồng nhận tiền gửi Ngân hàng và khách hàng đã thoả thuận để chuyển giao, xác lập cho nhau quyền sở hữu (cho Ngân hàng) và quyền chủ nợ (cho khách hàng). Ngay cả trường hợp mở tài khoản tiền gửi thanh toán hoặc tài khoản tiết kiệm không kỳ hạn, mặc dù khách hàng được quyền yêu cầu Ngân hàng thực hiện thanh toán hoặc trả lại tiền tại bất kỳ thời điểm nào (mà không bị chế tài) thì điều đó cũng không phải là dấu hiệu để loại trừ quyền sở hữu của Ngân hàng trong trường hợp này. Về tính chất, hành vi phát lệnh thanh toán hay rút tiền khỏi Ngân hàng chẳng qua là việc chủ nợ đang thực hiện quyền thanh toán, quyền đòi nợ đã được dự liệu theo điều kiện đã thoả thuận trong hợp đồng mở tài khoản với Ngân hàng là sự xác lập lại quyền sở hữu cho mình và khi tất toán tài khoản thì quyền chủ nợ sẽ tự mất đi.

1.1.1.2 Cho vay

Cho vay, còn gọi là **tín dụng**, là việc một bên (bên cho vay) cung cấp nguồn tài chính cho đối tượng khác (bên đi vay) trong đó bên đi vay sẽ hoàn trả tài chính cho bên cho vay trong một thời hạn thỏa thuận và thường kèm theo lãi suất.

Do hoạt động này làm phát sinh một khoản nợ nên bên cho vay còn gọi là *chủ nợ*, bên đi vay gọi là *con nợ*.

Cho vay thương mại: Ngay ở thời kỳ đầu, các Ngân hàng đã chiết khấu thương phiếu, thực tế là cho vay đối với những người bán (người bán chuyển các khoản phải thu cho Ngân hàng để lấy tiền trước). Sau đó, Ngân hàng cho vay trực tiếp đối với các khách hàng (là người mua), để giúp họ có vốn để mua hàng dự trữ nhằm mở rộng sản xuất kinh doanh.

Cho vay tiêu dùng: Trong giai đoạn đầu, hầu hết các Ngân hàng không tích cực cho vay đối với cá nhân và hộ gia đình bởi vì họ tin rằng các khoản cho vay tiêu dùng rủi ro vỡ nợ tương đối cao. Sự gia tăng thu nhập của người tiêu dùng và sự cạnh tranh trong cho vay đã hướng các Ngân hàng tới người tiêu dùng như một khách hàng tiềm năng.

Bên cạnh cho vay truyền thống là cho vay ngắn hạn, các Ngân hàng ngày càng trở nên năng động trong việc tài trợ trung, dài hạn cho các dự án, tài trợ xây dựng nhà máy, phát triển ngành công nghệ cao, một số Ngân hàng

còn cho vay đầu tư vào đất đai, bất động sản. Tài trợ các hoạt động của chính phủ, thực hiện bảo lãnh hợp đồng, ủy thác cho thuê cho khách hàng.

1.1.1.3 Các hoạt động khác: Mua bán ngoại tệ; Bảo quản vật có giá; Quản lý ngân quỹ; Tài trợ các hoạt động của Chính phủ; Bảo lãnh; Cho thuê thiết bị trung và dài hạn (Leasing); Cung cấp dịch vụ ủy thác và tư vấn; Cung cấp các tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán

1.1.2 Hoạt động thanh toán của NHTM

1.1.2.1 Khái niệm, ý nghĩa của hoạt động thanh toán.

*** Khái niệm:**

Hoạt động thanh toán là hoạt động chuyển giao các phương tiện tài chính từ một bên sang một bên khác

*** Ý nghĩa:** Hoạt động thanh toán có ý nghĩa quan trọng trong nền kinh tế

+ Giúp cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp diễn ra trôi chảy bằng việc luân chuyển vốn giữa các tổ chức giao dịch mua bán hàng hoá.

+ Đối với hình thức TTKDTM nó thể hiện chức năng tập trung thanh toán của ngân hàng đối với nền kinh tế quốc dân và điều hoà vốn trong nội bộ ngân hàng. Đặc biệt là khi thực hiện tốt nghiệp vụ thanh toán giữa các ngân hàng chính là thực hiện được yêu cầu của công tác TTKDTM: nhanh chóng, chính xác, an toàn tài sản, tăng nhanh vòng quay của vốn. Ngoài ra, còn giảm được chi phí lưu thông do không phải vận chuyển tiền mặt từ nơi này đến nơi khác; giảm chi phí kiểm đếm, giao nhận tiền; tạo điều kiện để các ngân hàng sử dụng vốn tiếp kiệm.

+ Hỗ trợ cho việc điều hành các công cụ thực hiện chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước.

1.1.2.2 Các phương thức thanh toán qua Ngân hàng

*** Thanh toán bằng tiền mặt**

Thanh toán tiền mặt là việc chi trả trực tiếp bằng tiền mặt trong các quan hệ thanh toán thu chi giữa nhân dân với nhau, giữa các xí nghiệp, tổ chức kinh tế, cơ quan nhà nước với nhân dân (1)

Tiền là phương tiện thực hiện trao đổi hàng hoá, đồng thời việc kết thúc quá trình trao đổi. Lúc này tiền thực hiện chức năng phương tiện thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt. Sự vận động của tiền tệ có thể tách rời hay độc lập tương đối với sự vận động của hàng hoá. Thực hiện chức năng làm phương tiện thanh toán, tiền không chỉ sử dụng để trả các khoản nợ về mua chịu hàng hoá, mà chúng còn được sử dụng để thanh toán những khoản nợ vượt ra ngoài phạm vi trao đổi như nộp thuế, trả lương, đóng góp các khoản chi dịch vụ ...

Trong lưu thông hàng hoá, người bán và người mua gặp nhau ở một điểm đó là: Tiêu thụ hàng hoá, nhờ có tiền tệ với chức năng phương tiện trao đổi và phương tiện thanh toán nên đã giải quyết tốt mối quan hệ này. Nhưng việc thanh toán ở đây được thực hiện theo công thức (H-T).

*** Thanh toán không dùng tiền mặt**

TTKDTM là các quá trình tiền tệ thực hiện chức năng phương tiện lưu thông và phương tiện thanh toán không trực tiếp bằng tiền mặt mà thực hiện bằng cách trích chuyển trên các tài khoản ở Ngân hàng, tổ chức tín dụng hoặc bù trừ lẫn nhau giữa những người phải thanh toán và những người thụ hưởng.

TTKDTM chỉ được phát triển và hoàn thiện trong nền kinh tế thị trường và được áp dụng rộng rãi trong lĩnh vực kinh tế tài chính đối nội cũng như đối ngoại. Sự phát triển rộng khắp của TTKDTM hiện nay là do yêu cầu phát triển vượt bậc của nền kinh tế hàng hoá phát triển càng cao, khối lượng hàng hoá trao đổi trong nước và ngoài nước càng lớn thì cần có những các thức trả tiền thuận tiện, an toàn và tiết kiệm. Hiện nay, có các hình thức thanh toán qua Ngân hàng như sau:

Ủy nhiệm chi: là một hình thức thanh toán khá phổ biến trong môi trường kinh tế các nước khi bắt đầu chuyển sang kinh tế thị trường. Việc chuyển nợ có uỷ quyền như các các doanh nghiệp nhờ Ngân hàng trả lương vào tài khoản của công nhân, việc nộp các loại phí bảo hiểm... cũng là một dịch vụ thanh toán mới tương tự như uỷ nhiệm chi

Ủy nhiệm thu: do người hưởng lập gửi vào Ngân hàng phục vụ mình để thu tiền hàng đã giao hay dịch vụ đã cung ứng, thông thường là các dịch vụ điện, nước, điện thoại.

Các loại séc chuyển khoản, bảo chi, định mức, chuyển tiền do người mua phát hành để trả tiền hàng hoá và dịch vụ

Ngân phiếu thanh toán: Thực chất là một lệnh trả tiền đặc biệt của chủ sở hữu nào đó, việc trả tiền thực hiện theo đúng chứng từ thanh toán có tên Ngân phiếu thanh toán.

Thư tín dụng: đối với thanh toán trong nước được sử dụng ít, chủ yếu được sử dụng trong việc thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh xuất nhập khẩu hàng hoá và dịch vụ

Các loại thẻ thanh toán: do Ngân hàng phát hành bán cho khách hàng sử dụng để trả tiền hàng hoá, dịch vụ, các khoản thanh toán khác, rút tiền mặt tại các Ngân hàng đại lý thanh toán hay các quầy rút tiền tự động.

Thanh toán trong nội bộ Ngân hàng: Trong các loại nghiệp vụ Ngân hàng, vai trò làm trung gian thanh toán cho nền kinh tế là một nghiệp vụ rất quan trọng, nó gắn với sự phát triển lưu thông hàng hoá. Các giao dịch thanh toán của khách hàng và nội bộ Ngân hàng thực hiện dưới hình thức tiền mặt,

chuyển khoản trong hệ thống hoặc chuyển tiền liên Ngân hàng. Trước đây, do điều kiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật khó khăn, việc thanh toán của khách hàng trong một hệ thống Ngân hàng thường được quản lý và xử lý phân tán luân chuyển qua bưu điện. Khi có điện thoại và telex, các Ngân hàng sử dụng việc chuyển tiền bằng điện báo của bưu điện. Những giao dịch này bắt đầu và kết thúc không đồng thời, do đó các Ngân hàng phải tổ chức hệ thống thanh toán trong nội bộ (intrabank payment). Khi máy tính ra đời, nhiều NHTM lớn đã thực hiện việc kết nối máy tính giữa trụ sở chính với các Chi nhánh, sử dụng máy tính lớn (mainframe) và trạm làm việc (terminal). Đồng bộ với nó là hệ thống quản lý và xử lý tập trung các giao dịch của khách hàng. Các nghiệp vụ thanh toán giữa các khách hàng trong một hệ thống Ngân hàng được thực hiện dưới hình thức chuyển khoản (books transfer), ghi “Nợ” và ghi “Có” tức thì cho khách hàng. Việc quản lý tài khoản khách hàng, xử lý giao dịch tập trung cho phép thực hiện các giao dịch trực tuyến (online), tức thời (real time), giảm tối đa các rủi ro trong thanh toán và tối ưu hoá trong quản lý vốn của Ngân hàng và khách hàng. Ngày nay, do tài khoản của khách hàng được quản lý tập trung nên khách hàng có thể đến bất kỳ chi nhánh nào, đến bất kỳ quầy giao dịch nào để thực hiện bất kỳ giao dịch nào. Thậm chí, khách hàng có thể tự thực hiện giao dịch trên các máy trạm của Ngân hàng hay sử dụng các loại thẻ thanh toán tại các điểm bán lẻ POS, máy ATM, PC, Telephone, Internet để thực hiện các giao dịch với khách hàng khác có mở tài khoản tại hệ thống Ngân hàng đó hay ở hệ thống Ngân hàng khác một cách linh hoạt và tiện lợi.

Thanh toán liên Ngân hàng: Trong quan hệ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế, các Ngân hàng có thể ký kết các văn bản thoả thuận về việc thanh toán bù trừ giữa hai bên hoặc nhiều bên về thanh toán tiền nội địa hay thanh toán bù trừ về ngoại tệ. Các Ngân hàng mở tài khoản tại tiền gửi thanh toán cho nhau quy định về loại tiền, hạn mức thấu chi, thời gian thấu chi, tất toán theo định kỳ, cách tính lãi... Đặc điểm thuận lợi là có thể tận dụng các thế mạnh trong thanh toán cho nhau ở những nơi Ngân hàng này chưa có chi nhánh nhưng Ngân hàng khác có, lợi thế về ngoại tệ của mỗi Ngân hàng khác nhau, đảm bảo thanh toán nhanh chóng. Nó rất thuận lợi cho nhóm Ngân hàng lớn trong việc quản lý điều hành vốn tập trung tại trụ sở chính trong khi chưa thể mở rộng thanh toán bù trừ đa biên, tăng khả năng đảm bảo thanh toán, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn với mức tối ưu trước khi phải vay mượn trên thị trường tiền tệ hay vay chiết khấu tại Ngân hàng Trung ương.

Hiện nay, việc tổ chức thanh toán bù trừ song biên do các Ngân hàng tự thoả thuận và quyết toán thanh toán qua tài khoản tại NHNN. NHNN chịu trách nhiệm chính trong tổ chức thanh toán bù trừ chứng từ và bù trừ điện tử liên Ngân hàng.

Thanh toán quốc tế:

Trong việc tổ chức thanh toán giữa các tổ chức tín dụng ở các quốc gia khác nhau để thực hiện các khoản thu chi liên quan đến hoạt động kinh tế chính trị - Xã hội đều diễn ra qua việc xử lý các giấy tờ thanh toán nhất định gọi là nghiệp vụ thanh toán quốc tế

TTQT bao gồm:

- Phương thức uỷ thác hay nhờ thu: là phương thức thanh toán trong đó người xuất khẩu sau khi hoàn tất nghĩa vụ xuất chuyển hàng hoá cho người nhập khẩu thì uỷ thác cho Ngân hàng phục vụ mình thu hộ số tiền ở người nhập khẩu trên cơ sở hối phiếu do mình lập ra.

- Phương thức tín dụng chứng từ

Trên cơ sở hợp đồng Thương mại đã ký kết, người nhập khẩu lập thủ tục xin mở thư tín dụng

Ngân hàng mở thư tín dụng thông báo nội dung và chuyển thư tín dụng qua Ngân hàng phục vụ người xuất khẩu là Ngân hàng thông báo

Ngân hàng thông báo, báo tin cho người xuất khẩu về nội dung thư tín dụng đã mở

Người xuất khẩu nếu thấy nội dung thư tín dụng phù hợp yêu cầu cần thì tiến hành xuất hàng hoá cho người nhập khẩu

Sau khi xuất chuyển hàng hoá, người xuất khẩu lập bộ chứng từ thanh toán gửi Ngân hàng mở thư tín dụng (qua Ngân hàng thông báo)

Ngân hàng mở thư tín dụng kiểm tra toàn bộ chứng từ, nếu thấy phù hợp thì thanh toán cho người xuất khẩu.

Ngân hàng mở thư tín dụng đòi tiền người nhập khẩu và chuyển giao bộ chứng từ cho người nhập khẩu

Người nhập khẩu kiểm tra bộ chứng từ, nếu thấy phù hợp với thư tín dụng thì hoàn trả tiền cho Ngân hàng, nếu không, có quyền từ chối trả tiền.

- **Thư tín dụng:** Là một sự thoả thuận, trong đó một Ngân hàng theo yêu cầu của khách hàng, sẽ trả một số tiền nhất định, cho một người thứ ba hoặc chấp nhận hối phiếu do người thứ ba ký phát trong phạm vi số tiền đó, khi người thứ ba xuất trình cho Ngân hàng bộ chứng từ thanh toán phù hợp với những quy định đã đề ra trong thư tín dụng. Các loại thư tín dụng Thương mại chủ yếu gồm: Thư tín dụng có thể huỷ ngang, Thư tín dụng không thể huỷ ngang; Thư tín dụng không thể huỷ bỏ có xác nhận; Thư tín dụng chuyển nhượng. Đây là một nghiệp vụ được các Ngân hàng đặc biệt quan tâm nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh của khách hàng trong điều kiện quốc tế hoá thị trường hiện nay.

Ngoài những phương thức trên, Ngân hàng còn thực hiện các nghiệp vụ thanh toán khác hoặc thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh thanh toán, chiết khấu bộ chứng từ thanh toán ...

1.1.3 Thanh toán không dùng tiền mặt của NHTM

1.1.3.1 Khái niệm

Tiền mặt theo nghĩa hẹp, đó là tiền do Ngân hàng Trung ương phát hành ra và nằm trong tay công chúng hay ngoài hệ thống Ngân hàng. Còn theo nghĩa rộng nhất, tiền mặt có thể được hiểu là “những thứ có thể sử dụng trực tiếp để thanh toán các giao dịch và bao gồm cả tiền gửi Ngân hàng”. Như vậy, trong trường hợp này khái niệm tiền mặt được dùng để chỉ dạng có khả năng thanh toán cao nhất của tài sản, bao gồm các đồng tiền do Ngân hàng Trung ương phát hành ra và được công chúng giữ để chi tiêu, tiền gửi ở tài khoản vãng lai hay tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, có thể rút ra bất cứ lúc nào bằng cách viết giấy rút tiền mặt hay séc.

Đối với các NHTM khái niệm tiền mặt bao gồm các đồng tiền cất trong két sắt và số dư của họ tại Ngân hàng Trung ương. Do được dùng với nhiều nghĩa khác nhau như vậy, nên khi gặp khái niệm này, chúng ta phải lưu ý xem nó được dùng theo nghĩa nào trong một khung cảnh nhất định (Tư điển kinh tế học)

Tiền mặt là hình thức tiền tệ, theo đó, trong thời gian giao dịch, chức năng lưu thông và cất trữ giá trị được thực hiện mà không cần sự tham gia của các định chế tài chính trung gian đặc thù.

Thanh toán, trong các mối quan hệ kinh tế, được hiểu một cách khái quát nhất là việc thực hiện chi trả bằng tiền giữa các bên trong những quan hệ kinh tế nhất định. Tiền ở đây được hiểu là bất cứ cái gì được chấp nhận chung trong việc thanh toán để nhận hàng hóa hoặc dịch vụ hoặc trong việc trả nợ

“TTKDTM là cách thức thanh toán không có sự xuất hiện của tiền mặt mà được tiến hành bằng cách trích tiền từ tài khoản của người chi trả để chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng mở tại Ngân hàng, hoặc bằng cách bù trừ lẫn nhau thông qua vai trò trung gian của Ngân hàng”.

TTKDTM còn được định nghĩa là “sự chuyển dịch giá trị từ tài khoản này sang tài khoản khác trong hệ thống tài khoản kế toán của các tổ chức tín dụng để thanh toán việc mua hàng hóa hoặc sử dụng dịch vụ của người thanh toán”. Khi nhận được “giấy báo có” hoặc “giấy báo nợ” do NHTM gửi đến cơ quan, doanh nghiệp hay cá nhân, sau khi hạch toán vào tài khoản thích hợp sẽ đồng thời ghi tăng hay ghi giảm tài khoản tiền gửi kỳ hạn của mình mở tại đơn vị thanh toán.

1.1.3.2 Sự cần thiết của phương thức thanh toán không dùng tiền mặt trong xã hội hiện đại.

Trong giai đoạn nền kinh tế thị trường hiện nay, hệ thống Ngân hàng phát triển rất mạnh, cùng với sự phát triển của hệ thống Ngân hàng và những ứng dụng thành tựu công nghệ thông tin, tự động hoá, ... có rất nhiều hình thức TTKDTM tiện lợi, an toàn đã, đang được sử dụng phổ biến ở nhiều nước trên thế giới. Phương tiện thanh toán tiền mặt là không thể thiếu, song ngày nay, thanh toán bằng tiền mặt không còn là phương tiện thanh toán tối ưu trong các giao dịch thương mại, dịch vụ nữa, đặc biệt là giao dịch có giá trị và khối lượng lớn như là phương tiện thanh toán dùng trong việc chi trả thanh toán đối với các doanh nghiệp hoạt động trong nước và các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu, thanh toán quốc tế ... Các hoạt động thương mại dịch vụ, hàng hóa ngày nay diễn ra mọi lúc, mọi nơi, vượt qua cả giới hạn về khoảng cách. Xét trên nhiều góc độ, khi hoạt động thanh toán trong xã hội còn thực hiện phổ biến bằng tiền mặt, nhất là trong thanh toán các khoản có giá trị lớn có thể dẫn đến một số bất lợi và rủi ro như: Chi phí của xã hội để tổ chức hoạt động thanh toán (như chi phí của Chính phủ cho việc in tiền; chi phí vận chuyển, bảo quản, kiểm, đếm tiền của hệ thống Ngân hàng, của các chủ thể tham gia giao dịch thanh toán) là rất tốn kém; Việc thực hiện giao dịch thanh toán bằng tiền mặt với khối lượng lớn dễ bị các đối tượng phạm pháp lợi dụng để gian lận, trốn thuế, trì hoãn hoặc không thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với Ngân hàng hoặc các chủ nợ; Vấn đề an ninh trong thanh toán, bảo quản, vận chuyển tiền mặt luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro, nguy hiểm; Sử dụng nhiều tiền mặt trong giao dịch thanh toán của xã hội sẽ là môi trường thuận lợi cho tội phạm lưu hành tiền giả, đe dọa trực tiếp đến lợi ích của các tổ chức, cá nhân và tình hình an ninh quốc gia.

Các bất lợi và rủi ro trên đây là vấn đề xảy ra với bất kỳ quốc gia nào trong đó có Việt Nam song với các nước mà thanh toán bằng tiền mặt còn ở mức phổ biến trong xã hội, tình hình sẽ càng phức tạp và khó kiểm soát hơn. TTKDTM cần thiết được mở rộng vì những lí do sau đây:

- * Phục vụ tích cực cho quá trình tái sản xuất, thực hiện sự tuần hoàn vốn tiền tệ, làm tăng nhanh tốc độ chu chuyển vốn cho nền kinh tế.

- * Có vai trò trong việc huy động vốn, tích tụ các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi, chưa sử dụng trong dân cư.

- * TTKDTM còn giúp tăng cường sự kiểm tra lẫn nhau giữa các cá nhân, các tổ chức kinh tế, giúp Ngân hàng trung ương quản lý, kiểm soát chặt chẽ, thường xuyên lượng tiền cung ứng cần thiết cho nền kinh tế. Sử dụng chính sách tiền tệ là công cụ hữu hiệu để quản lý lượng cung tiền trong nền kinh tế.

* TTKDTM giúp Ngân hàng giảm bớt nguy cơ mất khả năng thanh toán

* Công tác TTKDTM càng phát triển bao nhiêu thì càng có ý nghĩa quan trọng trong việc tiết kiệm khối lượng tiền mặt trong lưu thông bấy nhiêu.

* TTKDTM an toàn, thuận lợi, nhanh chóng và chính xác.

* Nâng cao sức cạnh tranh cho Ngân hàng qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán cho Ngân hàng, tạo nguồn thu nhập cho Ngân hàng trong việc thu phí dịch vụ, đồng thời tạo được nguồn vốn cho vay ngắn hạn.

Có ý kiến cho rằng, “TTKDTM không chỉ là vấn đề của ngành Ngân hàng. Nhìn từ nguyên tắc thanh toán đã thấy Ngân hàng chỉ là tổ chức trung gian. TTKDTM chỉ có thể thực hiện được khi các chủ thể thanh toán mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại Ngân hàng. Việc mở tài khoản này lại phụ thuộc vào thu nhập và nhu cầu thanh toán của chính chủ thể thanh toán”(1) là một ý kiến cần được làm sáng tỏ nhiều khía cạnh khác nhau.

Trong ý kiến trên thì quan điểm cho rằng “Việc mở tài khoản này lại phụ thuộc vào thu nhập và nhu cầu thanh toán của chính chủ thể thanh toán” là một quan điểm cần làm rõ. Khi chủ thể đó là “Các cơ quan, tổ chức sử dụng Ngân sách Nhà nước và các tổ chức sử dụng vốn Nhà nước khi trả tiền cho bên thụ hưởng phải sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt để chi trả, trừ những khoản được phép chi trả bằng tiền mặt qua Kho bạc Nhà nước” (Điều 3 Nghị định 161). Vấn đề đặt ra ở đây là, ngoài các cơ quan, tổ chức sử dụng Ngân sách Nhà nước và các tổ chức sử dụng vốn Nhà nước là tất cả các doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế còn lại (trừ các doanh nghiệp nhà nước) với một số lượng rất lớn (cả nước có hơn 500.000 doanh nghiệp) thì họ có phải chịu một ràng buộc pháp lý nào về TTKDTM hay không. Điều này chưa được nói rõ trong Nghị định 161. Chính vì vậy, một câu hỏi đã được đặt ra mà các nhà hoạch định chính sách cần đặc biệt quan tâm là “Tại sao lại không thể là 100% các khoản thanh toán giữa các doanh nghiệp với nhau được thực hiện qua tài khoản tại Ngân hàng thay vì phải vận chuyển hàng bao tải tiền mặt vừa tốn kém lại không an toàn”(2).

1.1.3.3 Các phương thức TTKDTM

Cùng với quá trình phát triển của nền kinh tế thị trường, hoạt động thanh toán của Ngân hàng có quy mô rộng khắp và ngày càng phát triển. Hiện nay, tồn tại các hình thức và phương thức thanh toán qua Ngân hàng như sau:

1.1.3.3.1 Thanh toán bằng Lệnh chi hay uỷ nhiệm chi (UNC)

UNC (hoặc lệnh chi) là phương tiện thanh toán mà người trả tiền lập lệnh thanh toán theo mẫu do Ngân hàng quy định, gửi cho Ngân hàng nơi

mình mở tài khoản yêu cầu trích một số tiền nhất định trên tài khoản của mình để trả cho người thụ hưởng.

UNC không có nghĩa là ủy nhiệm cho Ngân hàng chi hộ mà ủy nhiệm chi phải do Khách hàng lập, ký và Ngân hàng chỉ căn cứ vào lệnh đó để trích tiền từ tài khoản khách hàng chuyển trả cho người thụ hưởng. Việc Ngân hàng tự động trích tài khoản của khách là không được phép trừ trường hợp đã có thỏa thuận trước bằng văn bản.

Trong quan hệ mua bán hàng hóa, người mua có thể dùng UNC để ứng trước tiền hàng cho người bán và cũng có thể thanh toán ngay sau khi nhận đủ hàng hóa, hoặc sau một thời gian nào đó, Việc dùng UNC đảm bảo thanh toán nhanh gọn, đảm bảo quyền lợi kinh tế cho người bán.

Hình thức thanh toán này được sử dụng trong quan hệ kinh tế tin tưởng lẫn nhau.

Phạm vi thanh toán của UNC khá rộng, bao gồm:

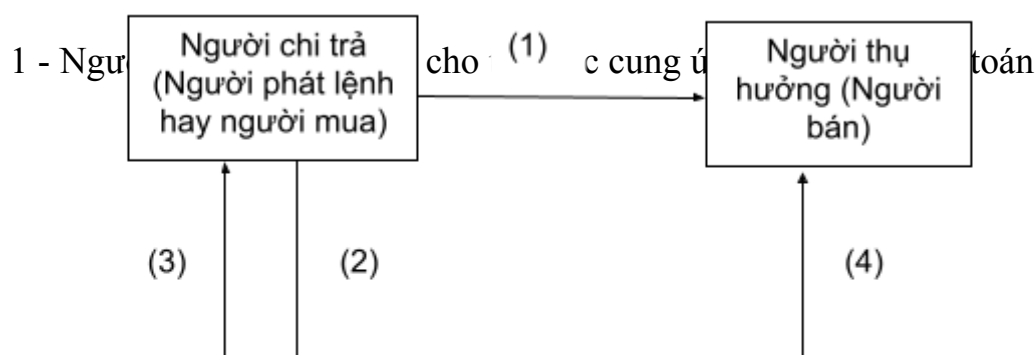
- Thanh toán trong cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán
- Thanh toán giữa hai tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cùng hệ thống.
- Thanh toán giữa hai tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán khác hệ thống có tham gia thanh toán bù trừ.
- Thanh toán qua tài khoản tiền gửi tại NHNN.

Thời gian thực hiện lệnh chi hay UNC do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng dịch vụ thanh toán, Khi kiểm soát, hạch toán lệnh chi, các bên phải thực hiện đúng thời hạn đã quy định để đảm bảo thanh toán nhanh lệnh chi.

Lệnh chi hay UNC dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ nên khi thực hiện lệnh chi, số tiền của lệnh chi được chuyển thẳng vào tài khoản thanh toán của người thụ hưởng. Trường hợp dùng lệnh chi để chuyển tiền đứng tên người thụ hưởng thì chuyển qua hệ thống bưu điện (gửi thư) hoặc mạng nội bộ chuyển tiền điện tử online hay chuyển bằng séc chuyển tiền cầm tay. Số tiền chuyển đứng tên cá nhân người thụ hưởng được hạch toán vào tài khoản có “chuyển tiền phải trả” tại tổ chức nhận chuyển tiền.

Quy trình thanh toán lệnh chi hay UNC

+ Thanh toán cùng tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

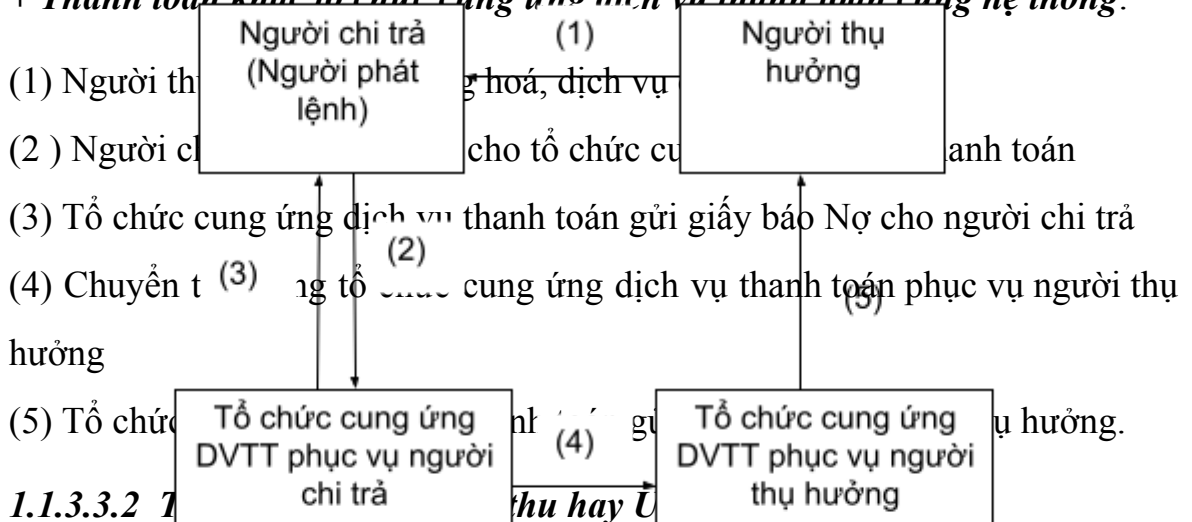


2 - Người bán giao hàng cho người mua

3 - Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi giấy báo nợ cho người mua

4 - Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi giấy báo có cho người bán

+ **Thanh toán khác tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cùng hệ thống:**



1.1.3.3.2 Nhờ thu

Nhờ thu hay Ủy nhiệm thu (UNT) được áp dụng trong giao dịch thanh toán giữa những người sử dụng dịch vụ thanh toán có mở tài khoản trong nội bộ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán hoặc giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, trên cơ sở có thỏa thuận hoặc hợp đồng về điều kiện thu hộ giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng.

Thực chất của nhờ thu hay UNT là giấy tờ thanh toán do người bán lập 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.

Ngoài ra, chứng từ UNT còn được hiểu như sau: Khi người mua trả tiền doanh nghiệp, họ lập ra một “UNC” lệnh chi đề nghị thanh toán từ Ngân hàng của họ. Người mua sau khi nhận được bản “UNC” đã đóng dấu của Ngân hàng, họ chuyển cho doanh nghiệp và trong trường hợp này đó chính là “UNT” của doanh nghiệp. Ngân hàng của doanh nghiệp sau khi nhận được

khoản tiền được ghi trên đó sẽ thông báo cho doanh nghiệp bằng “Bản sao kê Ngân hàng” (Sổ phụ tài khoản chi tiết).

“Bản sao kê Ngân hàng” là bản kê các giao dịch trong ngày của Ngân hàng đối với một tài khoản của doanh nghiệp đặt tại Ngân hàng này. Trên Bản sao kê Ngân hàng có liệt kê đầy đủ tất cả các chứng từ liên quan đến việc biến động tiền gửi của doanh nghiệp tại tài khoản tiền gửi Ngân hàng.

“Giấy báo có” là thông báo của Ngân hàng về việc trên tài khoản của doanh nghiệp đã được ghi tăng một số giao dịch mà không liên quan tới UNT. Ví dụ như ghi tăng tiền trên tài khoản do lãi gửi tiết kiệm trong Ngân hàng.

“Giấy báo nợ” là việc thông báo của Ngân hàng về việc ghi giảm một số tiền trên tài khoản của doanh nghiệp mà không liên quan đến UNC hay lệnh chi ví dụ: trả tiền phí dịch vụ Ngân hàng hàng kỳ ...

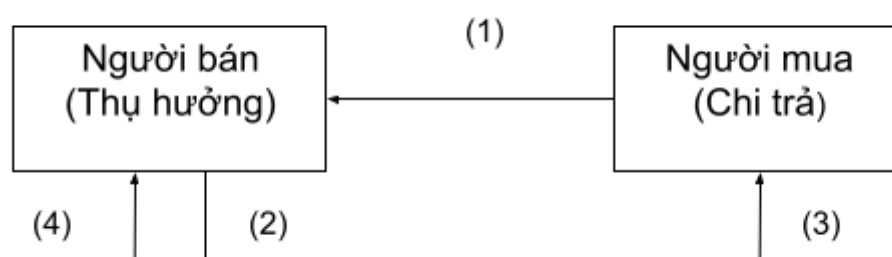
Thời hạn thực hiện nhờ thu hay UNT do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng dịch vụ thanh toán.

Trong thời gian không quá một ngày làm việc kể từ thời điểm nhận được UNT do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người thụ hưởng gửi đến, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người chi trả nếu trên tài khoản của người trả đó có đủ điều kiện để thực hiện giao dịch thanh toán, hoặc thông báo cho người trả tiền biết nếu trên tài khoản của người đó không có đủ tiền để thực hiện giao dịch thanh toán, đồng thời theo dõi để thanh toán khi tài khoản của người trả tiền có đủ tiền.

Quy trình thanh toán UNT

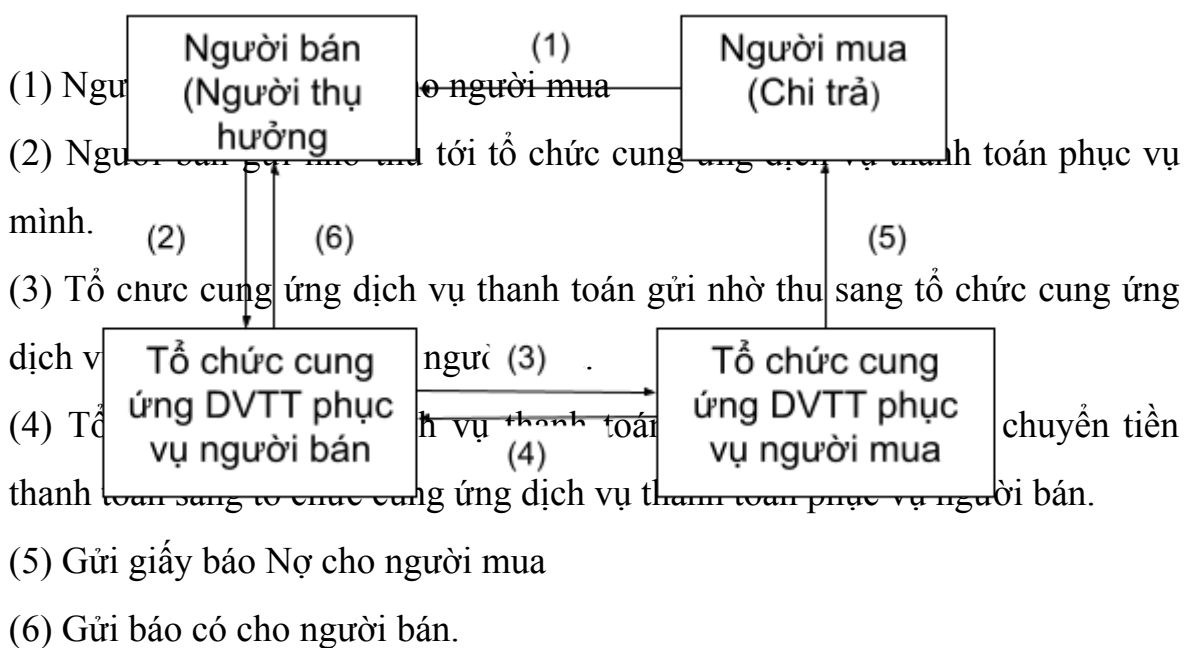
+ *Thanh toán cùng một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán*

(1) Người bán giao hàng cho người mua



- (2) Người bán lập nhờ thu gửi tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.
- (3) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi báo Nợ cho người mua.
- (4) Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán gửi báo Có cho người bán

+ Thanh toán khác tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán cùng hệ thống



1.1.3.3.3 Thanh toán bằng Séc.

Séc là chứng từ khẳng định người được ghi tên trên đó có quyền đến ngân hàng đã chỉ định để nhận tiền mặt từ tài khoản của người viết Séc.

Người thụ hưởng chỉ nhận được tiền khi trên tài khoản của doanh nghiệp còn có đủ tiền, nếu không thì phải chờ cho đến khi tài khoản được nạp thêm tiền

Séc là lệnh của chủ tài khoản tiền gửi ra lệnh cho ngân hàng trích từ tài khoản của mình để trả cho người có tên trong séc hoặc nhận bằng tiền mặt hay bằng chuyển khoản.

Séc ra đời từ chức năng phương tiện thanh toán của tiền tệ và được sử dụng rộng rãi ở hầu hết tất cả các nước trên thế giới. Ngày nay, Séc được sử dụng phổ biến cho doanh nghiệp trong quá trình thanh toán hàng hóa và dịch vụ rất tiện ích.

Séc có giá trị trực tiếp thanh toán như tiền tệ do đó séc phải có những quy định về nội dung và hình thức theo luật định. Điều cơ bản trong việc thành lập séc là người phát hành séc phải có tiền trên tài khoản mở tại ngân hàng, số tiền trên tờ séc không được vượt quá số dư trên tài khoản tiền gửi. Séc có thể phát hành để trả tiền cho một tổ chức, một cơ quan hay một cá nhân.

Séc là một phương tiện thanh toán tiện lợi vì những lý do sau:

Với số tiền lớn không ảnh hưởng đến việc kiểm đếm, mang vác.. vì chỉ việc ghi số tiền cần thanh toán lên tờ séc mà thôi

Mất séc nếu kịp thời thông báo cho ngân hàng có liên quan thì vẫn không bị mất tiền, còn đối với tiền mặt thì sẽ có rủi ro

Tuy nhiên, nếu số tiền ghi trên Séc nhiều hơn so với số dư tiền gửi của người mua dẫn đến rất khó khăn trong khâu thanh toán cho người bán. Séc bao gồm các loại:

Séc ghi tên: Là loại séc ghi rõ tên người thụ hưởng, loại séc này không thể chuyển nhượng, chỉ có người thụ hưởng được ghi trên tờ séc mới có quyền lĩnh tiền ở ngân hàng.

Séc vô danh: Là loại séc không ghi tên người thụ hưởng, bất cứ ai cầm séc này cũng có thể lĩnh tiền trên séc ở Ngân hàng. Loại séc này không cần qua thủ tục ký hậu cũng có thể chuyển nhượng được bằng cách trao tay trực tiếp.

Séc tiền mặt: Là loại séc mà chủ tài khoản có thể dùng để nhận tiền mặt tại Ngân hàng từ tài khoản tiền gửi của mình.

Séc chuyên dùng để chuyển khoản: là loại séc không được dùng để rút tiền mặt, chỉ dùng để thanh toán chuyển khoản qua Ngân hàng.

Séc bảo chi: là loại séc được Ngân hàng bảo đảm khả năng chi trả của tờ séc.

Séc định mức: Là loại séc được Ngân hàng bảo đảm khả năng chi trả của một quyển séc gồm nhiều tờ séc với tổng số tiền được xác định trước. Người phát hành séc cũng chỉ được phép phát hành séc trong phạm vi số tiền đã được bảo đảm chi trả.

Séc du lịch (còn gọi là séc lữ hành): Là loại séc được sử dụng rất rộng rãi và phổ biến, phục vụ trực tiếp cho các hoạt động du lịch trong phạm vi quốc gia và phạm vi quốc tế, và đảm bảo cho khách đi du lịch có thể lĩnh tiền ở nhiều nơi đáp ứng nhu cầu chi tiêu của họ.

Về nguyên tắc, bất cứ một loại séc nào người phát hành séc cũng chỉ được phép phát hành trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi của mình. Trường hợp tờ séc được phát hành mà tài khoản tiền gửi của người phát hành séc

không có tiền trả thì tờ séc vẫn có giá trị thanh toán, nhưng người phát hành séc phải chịu trách nhiệm trước pháp luật

Điều kiện cần thiết để các Ngân hàng có thể thanh toán các tờ séc và tiến hành thanh toán với nhau trên cơ sở các tờ séc là:

- Phải có một cơ chế thống nhất về sử dụng séc.
- Có cơ chế đảm bảo tính pháp nhân của người sử dụng séc.
- Có cơ chế đảm bảo khả năng thanh toán số tiền trên tờ séc của người phát hành séc.

Thanh toán bằng séc đơn giản, dễ dàng và tiện lợi, nên nó được sử dụng rộng rãi ở nhiều nước và trên phạm vi thế giới. Tuy nhiên, thanh toán bằng séc không phải bao giờ cũng an toàn, do sự xuất hiện của những tờ séc giả. Chính vì vậy, người ta đã không ngừng hoàn thiện kỹ thuật thanh toán bằng séc trên tất cả các phương tiện. Đồng thời các phương pháp loại trừ séc giả, đảm bảo thanh toán séc an toàn và nhanh chóng. Từ đó đã xuất hiện Card Séc.

Thanh toán bằng Card Séc là hình thức thanh toán bằng séc phải dùng tấm card do Ngân hàng phát hành và cấp cho người sử dụng séc nhằm khắc phục hiện tượng séc giả. Người sử dụng séc phải xuất trình card và ghi các yếu tố của Card vào tờ séc trước sự kiểm soát của người được hưởng séc.

Đặc điểm của hình thức thanh toán card séc là:

Có thể nhận tiền mặt hoặc thanh toán bằng chuyển khoản trong một giới hạn nhất định.

Được dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trong nước và ngoài nước (trong phạm vi các nước cùng tham gia thanh toán card séc với nhau).

Người phát hành séc có thể phát hành quá số dư ở mức độ nhất định, với điều kiện trong thời hạn quy định phải trả vào Ngân hàng đủ số tiền đó.

Người nhận séc có thể có hoặc không có tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng. Trường hợp không có tài khoản tại Ngân hàng họ sẽ nhận tiền mặt.

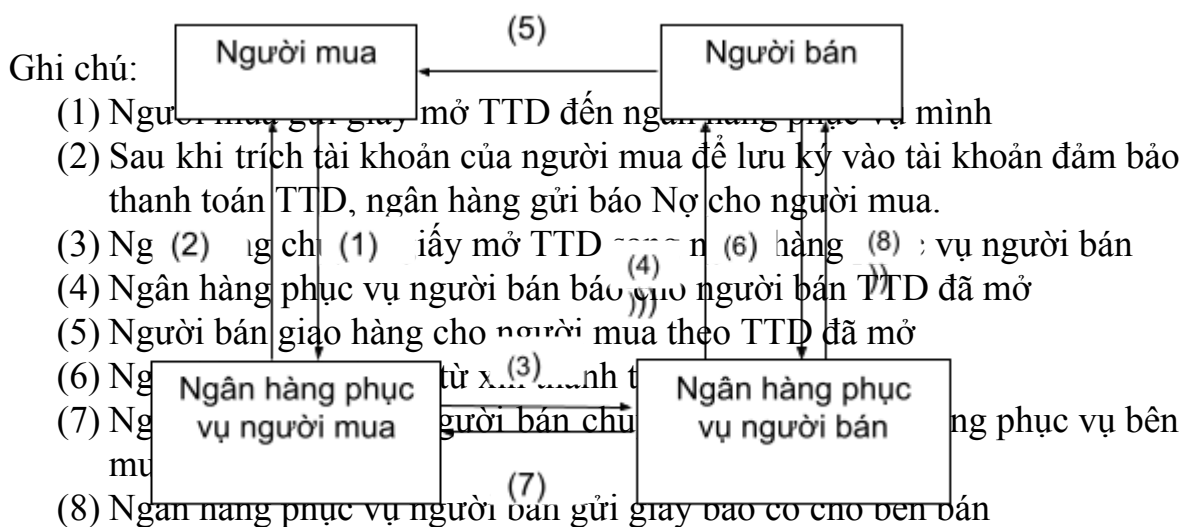
Sử dụng card séc dễ dàng và tiện lợi, nên nó được dùng rất phổ biến ở nhiều nước và nhiều quốc gia đã liên kết với nhau để sử dụng card séc, như các nước Châu Âu đã cùng nhau hình thành lên hệ thống séc Châu Âu.

1.1.3.3.4 Thanh toán bằng thư tín dụng.

Là hình thức thanh toán được ngân hàng bên đơn vị mua cam kết trả tiền cho đơn vị bán khi đơn vị bán thực hiện đúng các điều kiện của thư tín dụng.

Người mua muốn được ngân hàng đồng ý mở thư tín dụng để đi mua hàng thì phải dùng tiền của mình hoặc vay ngân hàng lưu ký riêng để đảm bảo thanh toán cho thư tín dụng.

Quy trình thanh toán theo hình thức thư tín dụng được thể hiện theo sơ đồ dưới đây:



Áp dụng hình thức thanh toán này, quyền lợi của bên bán sẽ được bảo đảm. Vì nó đòi hỏi bên mua phải chuẩn bị trước phương tiện thanh toán mới

nhận được hàng. Do đặc điểm an toàn và chuẩn xác cao nên được sử dụng khá phổ biến trong quan hệ thanh toán quốc tế.

1.1.3.3.5 Thanh toán bằng thẻ thanh toán.

Thẻ thanh toán là một phương tiện TTKDTM do các tổ chức tài chính phát hành cho các tổ chức, cá nhân sử dụng được dùng trong thanh toán chi tiêu hàng hoá, dịch vụ hoặc các giao dịch tài chính khác.

Thẻ thanh toán là một công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành và bán cho khách hàng của mình để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, thanh toán công nợ hay lĩnh tiền mặt tại các ngân hàng đại lý thanh toán hay các quầy trả tiền mặt tự động. Ở một số nước, các khách hàng hay các công ty kinh doanh lớn cũng phát hành thẻ thanh toán để thu tiền bán hàng của mình. Thẻ thanh toán có nhiều loại nhưng có một số loại thẻ sau được sử dụng phổ biến:

Thẻ ghi nợ: Người sử dụng loại thẻ này không phải lưu ký tiền vào tài khoản “Đảm bảo thanh toán thẻ” mà sử dụng tiền của chính mình khi thanh toán. Căn cứ để thanh toán thẻ là số dư tài khoản tiền gửi của chủ sở hữu thẻ tại Ngân hàng và hạn mức thanh toán tối đa do ngân hàng phát hành thẻ quy định. Hạn mức của thẻ được ghi vào bộ nhớ của thẻ nếu là thẻ điện tử hoặc được ghi vào dải băng từ nếu là thẻ từ.

Loại thẻ này áp dụng cho những khách hàng có quan hệ tốt, thường xuyên và có tín nhiệm với ngân hàng.

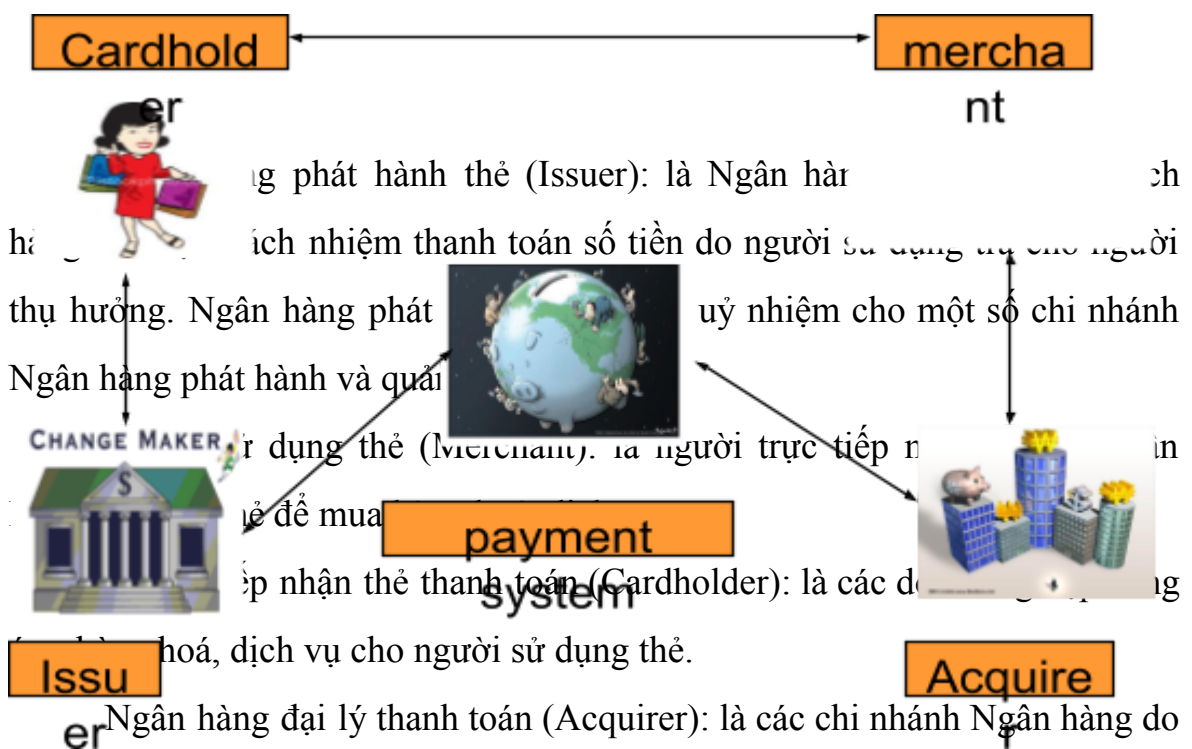
Thẻ ký quỹ thanh toán (thẻ loại B): là loại thẻ mà để được sử dụng thẻ, khách hàng phải lưu ký một số tiền nhất định vào tài khoản “Đảm bảo thanh toán thẻ” thông qua việc tính tiền gửi hoặc nộp tiền mặt. Số tiền ký quỹ là hạn mức của thẻ và được ghi vào bộ nhớ của thẻ. Thẻ này áp dụng rộng rãi cho mọi khách hàng.

Thẻ tín dụng (loại thẻ C): áp dụng với những khách hàng có đủ điều kiện được ngân hàng đồng ý cho vay tiền để mua bán hàng hoá. Mức tiền cho vay được coi như hạn mức tín dụng và được ghi vào bộ nhớ của thẻ, khách hàng chỉ được thanh toán số tiền trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được ngân hàng chấp thuận.

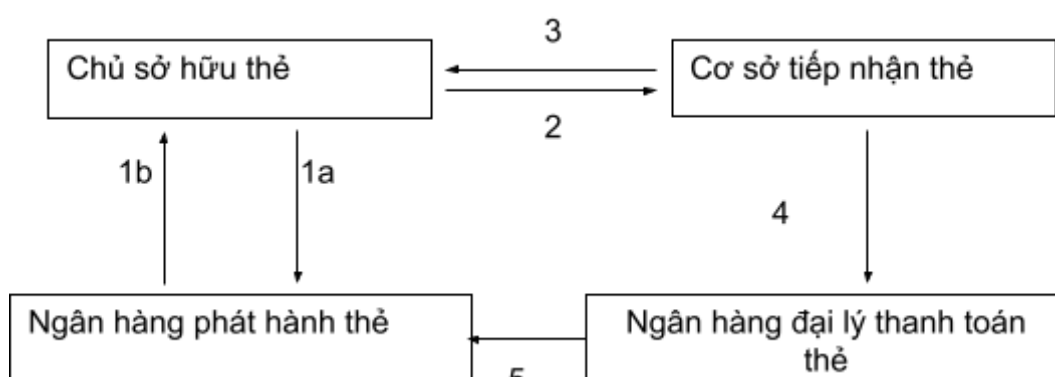
Thẻ trả trước: là loại thẻ người sử dụng được sử dụng một khoản tiền nhất định trong mệnh giá thẻ. Mua ngay trả trước. Loại thẻ này không yêu cầu khách hàng phải có tài khoản tại Ngân hàng

Thẻ thanh toán dù dưới hình thức nào cũng phải có đầy đủ các yếu tố: Tên chủ thẻ, tên ngân hàng phát hành thẻ, số thẻ, nhãn hiệu thương mại và thời hạn sử dụng thẻ.

Trong thanh toán thẻ bao gồm các chủ thể sau:



Chu trình thanh toán thẻ:



(1a): Khách hàng lập và gửi đến ngân hàng phát hành thẻ giấy đề nghị phát hành thẻ thanh toán (Nếu là thẻ ký quỹ thanh toán, khách hàng phải nộp thêm UNC trích tài khoản của mình hoặc nộp tiền mặt để lưu ký tiền vào tài khoản thẻ thanh toán tại ngân hàng phát hành thẻ).

(1b): Căn cứ với đề nghị phát hành thẻ của khách hàng, sau khi kiểm tra thủ tục lập chứng từ và các điều kiện sử dụng thẻ của khách hàng, nếu thấy đủ điều kiện, ngân hàng sẽ phát hành thẻ để cấp cho khách hàng và hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ khi thanh toán.

Ngân hàng phát hành thẻ phải quản lý và giữ bí mật tuyệt đối mật mã sử dụng thẻ của khách hàng.

(2) Chủ sở hữu thẻ giao thẻ cho cơ sở tiếp nhận để kiểm tra, đưa thẻ vào máy thanh toán thẻ, máy tự động ghi số tiền thanh toán và in biên lai thanh toán.

(3) Cơ sở tiếp nhận thẻ giao thẻ và một biên lai thanh toán cho chủ sở hữu thẻ.

(4) Cơ sở tiếp nhận thanh toán thẻ lập bảng kê biên lai thanh toán và gửi cho ngân hàng đại lý thanh toán để thanh toán.

(5) Ngân hàng đại lý thanh toán thẻ với ngân hàng phát hành qua thủ tục thanh toán giữa các ngân hàng.

1.1.3.3.6 Hình thức thanh toán khác: Internet Banking, E – banking, Home – banking, Phone Banking, Mobile Banking, SMS banking, chuyển tiền điện tử, thanh toán qua tài khoản cá nhân, thanh toán online.

“INTERNET BANKING” là dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng để thực hiện việc truy vấn thông tin tài khoản, theo dõi các giao dịch tài khoản hay in sổ phụ kế toán tài khoản của mình trên Website của một ngân hàng nào đó, tại bất kỳ điểm truy cập Internet nào và vào bất kỳ thời điểm nào

“SMS BANKING” là dịch vụ mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng để thực hiện việc truy vấn thông tin ngân hàng, thông tin tài khoản hoặc thực hiện thanh toán chuyển khoản thông qua dịch vụ nhắn tin SMS qua mạng điện thoại di động

Như vậy, ta thấy rằng TTKDTM với rất nhiều hình thức, có vị trí và vai trò rất quan trọng đối với nền kinh tế thị trường. Vấn đề đặt ra là trong công tác thanh toán còn một số tồn tại đòi hỏi ta phải xem xét tùy từng ngân hàng cụ thể để có thể đưa ra những biện pháp hợp lý nhằm nâng cao hiệu quả của công tác TTKDTM.

1.2 Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt của NHTM

1.2.1 Quan niệm về phát triển TTKDTM

Phát triển TTKDTM là mở rộng và phát triển các dịch vụ thanh toán qua các kênh thanh toán điện tử, nhằm thay thế hoạt động thanh toán bằng tiền mặt, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông

Phát triển là một quá trình lâu dài, Sự phát triển các dịch vụ TTKDTM làm gia tăng thu nhập cho NHTM bằng việc thu phí từ hoạt động thanh toán

này. Việc phát triển TTKDTM là xu thế phát triển của thời đại, phát triển hình thức TTKDTM tại một tổ chức kinh tế sẽ thúc đẩy nền kinh tế phát triển trong nước phát triển

1.2.2 Các tiêu chí đánh giá sự phát triển TTKDTM

1.2.2.1 Hệ thống chi nhánh rộng khắp

Khi khách hàng nộp giấy tờ yêu cầu ngân hàng thực hiện lệnh chi trả của mình từ tài khoản thanh toán, chuyển tiền từ tài khoản của mình để trả cho người thụ hưởng tại một tỉnh thành phố nào đó. Nếu NHTM đó có mạng lưới rộng, họ chỉ cần làm một bút toán chuyển tiền trong cùng hệ thống, điều này giảm thiểu được chi phí chuyển tiền cho khách hàng. Tuy nhiên, khi các NHTM hiện đại hoá dần công nghệ và sử dụng dịch vụ ngân hàng online, khi đó khách hàng có thể gửi tiền ở một chi nhánh nào đó và có thể rút tiền ở bất kỳ chi nhánh nào khác trong phạm vi cả nước và không cần phải làm giao dịch chuyển tiền từ ngân hàng này sang ngân hàng khác.

1.2.2.2 Sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng hiện đại.

Công nghệ đã làm thay đổi căn bản dịch vụ thanh toán ngân hàng. Tiến bộ công nghệ mới đã ảnh hưởng mạnh mẽ đến các cách thức thanh toán truyền thống như chuyển tiền điện tử, xuất trình chứng từ bằng điện tử, lưu trữ thông tin bằng điện tử...Điều này, đã làm nâng cao hiệu quả của hệ thống thanh toán ngân hàng. Một ngân hàng có hệ thống TTKDTM phát triển thì phải có dịch vụ ngân hàng hiện đại phù hợp với xu thế hiện nay

* Thanh toán bằng thẻ điện tử

Sản phẩm này đang phát triển với tốc độ cao, đặc biệt ở các nước đang phát triển. Các ngân hàng tổ chức phát hành thẻ không ngừng ứng dụng

những công nghệ cao nhất vào lĩnh vực này. Nhiều loại thẻ với công nghệ mới đang đưa vào ứng dụng như thẻ EMV. Sự phát triển mạnh mẽ, các ngân hàng triển khai mạng lưới máy rút tiền tự động ATM, điểm chấp nhận thẻ POS. Việc đặt ATM là một giải pháp quan trọng góp phần phát triển TTKDTM vì nó NHTM có thể đặt máy ATM ở tất cả các trung tâm thương mại lớn, các điểm giao dịch tập trung đông khách hàng để quảng bá thương hiệu và hình ảnh của ngân hàng mình thay thế cho việc mở các chi nhánh, giảm bớt chi phí hoạt động. Đồng thời, lắp đặt các điểm giao dịch thẻ POS đồng loạt nhằm thúc đẩy mở rộng mạng lưới. Hệ thống ATM,POS cũng đang duy trì vai trò linh hoạt của mình trong hệ thống phân phối sản phẩm ngân hàng bán lẻ. Với sự tiện dụng, có mặt tại rất nhiều điểm thanh toán trên phạm vi rộng lớn. POS và ATM không chỉ là kênh phân phối hiệu quả của các ngân hàng mà còn là sự lựa chọn hàng đầu của khách hàng trong các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Thay vì phải giao dịch trực tiếp với ngân hàng, khách hàng thông qua hệ thống POS có thể mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ thanh toán một cách đơn giản, dễ dàng. Khách hàng thông qua hệ thống mạng lưới rộng sẽ kích thích hoạt động thanh toán phát triển.

* Thanh toán điện tử liên ngân hàng.

Thanh toán giữa các ngân hàng trong nội bộ quốc gia thường được thực hiện thông qua các mạng thanh toán điện tử tự động trực tuyến. Để thanh toán trên các mạng thanh toán này, thông thường các ngân hàng sẽ phải đăng ký với Ngân hàng trung ương hoặc các công ty quản lý mạng thanh toán để nhận được địa chỉ nhận và chuyển điện thanh toán, testkey. Mỗi khi chuyển tiền ngân hàng lập lệnh thanh toán và gửi tới ngân hàng nhận tiền, phân loại theo địa chỉ của ngân hàng nhận trên điện. Ưu điểm, là tốc độ truyền lệnh thanh

toán nhanh, an toàn, thuận tiện cho khách hàng đồng thời đảm bảo nhu cầu thanh toán trên thị trường liên ngân hàng của các ngân hàng nói riêng.

* Ngân hàng điện tử (e-banking): Là sự kết hợp giữa việc cung cấp dịch vụ ngân hàng với internet, điện thoại... đưa dịch vụ ngân hàng tới khách hàng thông qua ứng dụng của công nghệ thông tin. Đây vừa là một kênh phân phối rất hiện đại, kết hợp cả các ứng dụng công nghệ gồm mobile banking, phone banking, home banking, internet banking, vừa là sản phẩm mới đem lại giá trị gia tăng cho khách hàng. Sử dụng dịch vụ này khách hàng không còn phải mất thời gian đến ngân hàng giao dịch mà có thể trực tiếp thực hiện yêu cầu của mình thông qua website điện tử của ngân hàng. Việc sử dụng sản phẩm này thể hiện sự phát triển TTKDTM.

1.2.2.3 Công nghệ thông tin.

Để triển khai và phát triển mạnh tất cả các sản phẩm dịch vụ TTKDTM cần phải đầu tư vốn vào trang thiết bị công nghệ hiện đại an toàn và khả năng bảo mật thông tin hệ thống, phòng ngừa rủi ro. Nếu hệ thống công nghệ thông tin không an toàn và không phát triển thì có khả năng tội phạm ngân hàng sẽ xuất hiện và gây tổn thất lớn cho cả khách hàng và ngân hàng. Vì vậy, Công nghệ thông tin trong thanh toán hiện đại là một trong những tiêu chí đánh giá sự phát triển TTKDTM.

1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển TTKDTM

1.2.3.1 Môi trường kinh tế vĩ mô

Ngân hàng hoạt động trong nền kinh tế rất nhạy cảm với các yếu tố từ môi trường 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, ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng từ đó tác động gián tiếp tới TTKDTM.

Một môi trường kinh tế vĩ mô không ổn định như hiện nay: tình hình lạm phát trong nước tăng cao; TTCK trong nước sụt giảm mạnh; Đô thị hoá đất canh tác, dẫn đến khủng hoảng về lương thực... Để kiềm chế lạm phát, NHNN đã đưa ra chính sách thắt chặt tiền tệ bằng cách buộc các NHTM mua tín phiếu bắt buộc, điều này đã ảnh hưởng rất lớn đến nguồn vốn kinh doanh chung của các NHTM, ảnh hưởng đến tính thanh khoản của các ngân hàng này, đây là nguyên nhân dẫn tới sụt giảm hoạt động 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 TTKDTM. Nền kinh tế phát triển mạnh, hàng hoá được sản xuất ra và tiêu thụ với khối lượng lớn. Các cá nhân, doanh nghiệp sẽ có khuynh hướng ưa chuộng việc sử dụng Ngân hàng như là một 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.

1.2.3.2 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 thông qua NHNN nên chịu ảnh hưởng trực tiếp từ pháp luật. Hiện nay, Ngân hàng đã có những luật riêng: Luật NHNN, 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 ngành Ngân hàng. TTKDTM là một trong những nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng nên cũng 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, một sự thay đổi hay trục trặc nhỏ cũng sẽ ảnh hưởng tới toàn hệ thống. Vì vậy, khi có sự thay đổi về pháp luật, ngành Ngân hàng phải có thời gian để thích ứng và chi phí để thích ứng nhiều khi là 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 của khách hàng.

1.2.3.3 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 TTKDTM 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, thu hút được nhiều nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư phục vụ cho việc đầu tư phát triển kinh tế, phát triển nhanh trên con đường CNH-HDH.

Việc ứng dụng các thành tựu công nghệ tin học và tự động hoá 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 chương trình phần mềm máy tính vừa chính xác, an toàn, nhanh chóng và tiện lợi. Các ngân hàng có thể mở rộng các dịch vụ của mình qua các trang Web 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 TTKDTM các ngân hàng tham gia thanh toán điện tử liên ngân hàng, đưa vào sử dụng hệ thống máy rút tiền tự động

Công nghệ hiện đại cho phép các ngân hàng vươn xa hơn, liên kết với nhau để cùng sử dụng mạng công nghệ, tạo cơ hội cho các ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động của mình và ảnh hưởng lẫn nhau nhiều hơn trong TTKDTM và cả trong những mặt hoạt động khác của ngân hàng.

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.

1.2.3.4 Yếu tố con người.

Các ngân hàng với xu hướng ứng dụng khoa học kỹ thuật cao vào lĩnh vực hoạt động của mình, yếu tố con người không mất đi vai trò của mình mà ngược lại 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 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, rủi ro và sai sót nảy sinh trong quá trình hoạt động 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.

1.2.3.5 Yếu tố tâm lý.

Tâm lý là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM. Hoạt động ý thức diễn ra trong bộ não người, một dạng tổ chức đặc biệt của vật chất. Tâm lý là sự phản ánh của hiện thực khách quan vào ý thức con người bao gồm: nhận thức, tình cảm, lý chí, biểu hiện trong cử chỉ, hoạt động của mỗi người. Tâm lý cũng chính là nguyện vọng, ý thích, thị hiếu.. của mỗi người. Tâm lý hình thành nên thói quen, tập quán của mỗi cá nhân. Như vậy, mỗi hành vi ứng xử của con người đều chịu tác động của yếu tố tâm lý. Điều này ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM của ngân hàng.

Tâm lý lại chịu tác động rất lớn từ môi trường con người sống và làm việc. Trong một nền sản xuất nhỏ, lạc hậu con người có xu hướng thích tiền mặt, do đó TTKDTM là không phổ biến, từ đó hạn chế tới TTKDTM của các Ngân hàng. Ngược lại trong nền sản xuất lớn hiện đại, hoạt động TTKDTM rất phát triển.

Trình độ dân trí thấp sẽ sinh ra tâm lý “ngại” khi sử dụng các phương tiện hiện đại có độ phức tạp cao, do đó TTKDTM không phát triển.

Thuế đánh quá cao sẽ dẫn tới con người có hành vi trốn thuế, từ đó sinh ra tâm lý thích tiền mặt.

1.2.3.6 Hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng.

Hoạt động kinh doanh của các NHTM trong những năm qua thay đổi thích ứng với những điều kiện kinh tế năng động và sự điều chỉnh của pháp luật.

NHTM có ba chức năng trung gian tài chính, trung gian thanh toán và chức năng tạo tiền, chức năng này có mối quan hệ chặt chẽ và hỗ trợ với nhau. Khi NHTM là trung gian tài chính thì NHTM sẽ huy động vốn bằng nhiều hình thức như: huy động từ các tổ chức kinh tế, dân cư qua hình thức tiết kiệm, kỳ phiếu hay phát hành trái phiếu với kỳ hạn khác nhau. Qua đó, Ngân hàng sẽ tập trung được một lượng vốn nhàn rỗi từ các thành phần kinh tế khác nhau và Ngân hàng cho vay đối với những người có nhu cầu vay vốn. Khi các bên có nhu cầu thanh toán, chi trả ngân hàng sẽ đứng ra làm trung gian thanh toán. Khi vai trò trung gian thanh toán làm tốt, tạo được lòng tin đối với khách hàng, khách hàng sẽ giao dịch tại ngân hàng khi đó huy động sẽ tăng lên đáp ứng nhu cầu đi vay và chức năng trung gian tài chính lại được phát huy tác dụng. Với chức năng trung gian thanh toán và trung gian tài chính trong nền kinh tế quốc dân, hệ thống các NHTM đã tăng khối lượng tiền tệ lên gấp bội thông qua cơ chế thanh toán chuyển khoản. Điều này đã làm cho các chức năng của NHTM ngày càng liên hệ chặt chẽ với nhau. Sự phát triển của mỗi chức năng sẽ thúc đẩy các chức năng khác phát triển theo. Do đó, hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng sẽ ảnh hưởng lớn tới TTKDTM của ngân hàng.

1.3 Kinh nghiệm TTKDTM của một số nước trên thế giới

1.3.1 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Đức.

Trong thanh toán, thanh toán tiền giấy và tiền kim loại là dạng truyền thống. Sau khi kết thúc chiến tranh Thế giới thứ II, đặc biệt là từ khi thống nhất nước Đức, kinh tế của họ được phục hồi và phát triển nhanh, đạt được những tiền đề quan trọng về thu nhập bình quân đầu người, về luật pháp, về công nghệ và mật độ ngân hàng. Vì vậy việc cải tạo, xoá bỏ tập quán dùng tiền mặt trong thanh toán của dân cư thực hiện tương đối dễ dàng, nhanh chóng: trong một ngày đã đồng loạt chuyển toàn bộ công việc trả lương của các doanh nghiệp, cơ quan vào tài khoản cá nhân do ngành ngân hàng đảm nhiệm. Đây là biện pháp hành chính, mạnh tính bắt buộc đối với mọi người dân phải có nghĩa vụ thực hiện nhiệm vụ chung của đất nước. Chính vì vậy, thúc đẩy TTKDTM phát triển nhanh chóng.

Séc là một trong những phương tiện thanh toán TTKDTM được khách hàng sử dụng phổ biến nhất so với các phương tiện khác, bởi nó có những ưu điểm, lợi thế riêng và được thực hiện theo luật. Luật Séc được xây dựng trên cơ sở Công ước Thế giới về Séc ban hành năm 1933. Hiệp hội ngân hàng là tổ chức phi Chính phủ, được phép ban hành các văn bản hướng dẫn nghiệp vụ Ngân hàng, trong đó có quy trình thanh toán bằng séc giữa các chi nhánh NHTM khác hệ thống và khác địa phương.

Ngân hàng Trung ương hoặc Hiệp hội ngân hàng có nhiệm vụ tổ chức các Trung tâm xử lý và thanh toán séc. Mỗi trung tâm được tổ chức thành hai bộ phận, một bộ phận xử lý séc trong hệ thống, một bộ phận xử lý séc ngoài hệ thống và khác địa phương. Quy trình tiếp nhận, xử lý và luân chuyển séc rất khoa học, chặt chẽ, thực hiện trên mạng máy tính thông qua việc truyền, nhận các bản chụp tờ séc giữa các ngân hàng liên quan với độ bảo mật cao.

Hiện nay Hiệp hội Ngân hàng đã tổ chức thanh toán séc bằng điện tử, rất nhanh chóng, chính xác.

1.3.2 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Hàn Quốc.

Hiện nay, Hàn quốc sử dụng thanh toán bằng tiền mặt chiếm tỷ lệ khoảng 20% trong tổng phương tiện thanh toán, TTKDTM chiếm 80%. Có được kết quả trên là do Hàn Quốc hoạch định được chiến lược tổng thể, dài hạn; đã xây dựng và tổ chức quản lý, vận hành được hệ thống thanh toán và các phương tiện thanh toán dựa trên nền tảng cơ sở pháp lý đồng bộ gồm Luật hối phiếu, Luật kinh doanh thẻ tín dụng, Luật séc cùng một số luật chuyên biệt điều chỉnh về lĩnh vực thanh toán. Hàn Quốc đã xây dựng Trung tâm thanh toán bù trừ đầu tiên tại Seoul, do cơ quan Thanh toán bù trừ và viễn thông tài chính Hàn Quốc (KFTC) trực tiếp vận hành, đến năm 1995 có 50 trung tâm trên toàn quốc. Tham gia vào hệ thống này là Ngân hàng Trung ương và những ngân hàng lớn cùng một số tổ chức phi tài chính. Tại các Trung tâm thanh toán bù trừ, các phương tiện séc, hối phiếu... được thanh toán bù trừ cho nhau bằng các nghiệp vụ với sự hỗ trợ đắc lực của mạng máy tính.

Việc ứng dụng CNTT vào hoạt động ngân hàng, nhất là trong lĩnh vực thanh toán được ngân hàng Trung ương rất quan tâm, thành lập Vụ Công nghệ thông tin, có các phòng chuyên môn để quản lý, vận hành, bảo trì máy tính và hệ thống thông tin. Hiện nay, tại trung tâm chính có các máy Mainframe và máy chủ Server với hệ điều hành UNIX và Windows 2000, XP... hệ quản trị cơ sở dữ liệu Oracle; ngoài ra có khoảng 2.500 máy tính cá nhân được sử dụng như các thiết bị đầu cuối.

1.3.3 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Thái Lan.

Thẻ Ngân hàng được phát triển mạnh và sử dụng phổ biến trong những năm gần đây (có khoảng trên 10 triệu chủ thẻ). Có nhiều loại thẻ với nhiều chức năng: rút tiền mặt, thanh toán, tín dụng... Việc sử dụng thẻ được phát triển mạnh là do các ngân hàng thương mại đã trang bị một hệ thống với gần 10.000 máy ATM tại các trung tâm kinh tế trên phạm vi cả nước, được liên kết với nhau thông qua Trung tâm chuyển mạch ATM quốc gia. Nhờ sự liên kết đó, khi chủ thẻ rút tiền hoặc thanh toán tại máy ATM của bất cứ Ngân hàng nào đã tham gia vào Trung tâm chuyển mạch quốc gia đều được xử lý nhanh chóng, thuận tiện.

Quản lý và vận hành Trung tâm chuyển mạch ATM quốc gia là do công ty Processing Center Co.Ltd đảm nhiệm. Công ty này được liên doanh giữa 2 Ngân hàng lớn nhất của Thái Lan là Bangkok Bank và Thai Famers Bank với

Công ty thương mại – Saha Union. Cùng với việc vận hành Trung tâm chuyển mạch ATM quốc gia, Processing Center Co.Ltd còn thực hiện việc quyết toán và đối chiếu các giao dịch ATM cho tất cả các Ngân hàng thành viên của mình, đồng thời cung cấp các dịch vụ khác như: chuyển tiền cá nhân trực tuyến, dịch vụ thông tin tín dụng, in ấn và chuyển giao sao kê thẻ... Để có được các dịch vụ cung cấp cho khách hàng với chất lượng cao, Processing Center Co.Ltd phải thường xuyên duy trì trên 120 kênh thuê bao Leased line tốc độ cao để xử lý các giao dịch trực tuyến Online.

1.3.4 Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Qua nghiên cứu kinh nghiệm của một số nước trong quá trình sử dụng và phát triển các phương tiện TTKDTM cũng như việc tổ chức hệ thống thanh toán trên các góc độ khác nhau. Mỗi nước nói trên đều có sự riêng biệt: ở Đức sử dụng séc, ở Hàn Quốc sử dụng đa dạng phương tiện, ở Thái Lan sử dụng Thẻ thanh toán... Nhưng tựu chung là họ đều sử dụng công nghệ mới – CNTT để phát triển.

Thứ nhất, cần xây dựng cơ chế chính sách về thanh toán một cách đồng bộ, nhất quán, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế xã hội và CNTT. Ngân hàng Trung ương đóng vai trò quyết định trong việc ban hành cơ chế chính sách, tạo hành lang pháp lý, môi trường thuận lợi, thông thoáng cho quá trình sử dụng, phát triển các phương tiện thanh toán và hệ thống thanh toán; là người trực tiếp quản lý việc đầu tư xây dựng hệ thống thanh toán thống nhất giữa các Ngân hàng; tổ chức, quản lý, kiểm tra giám sát hoạt động của hệ thống thanh toán liên Ngân hàng.

Thứ hai, cần xây dựng hệ thống thanh toán hiện đại dựa trên nền tảng CNTT. Chúng ta phải tận dụng cơ hội và thế mạnh của nước đi sau, thừa hưởng những thành tựu của khoa học công nghệ, vì vậy cần tranh thủ huy động tối đa các nguồn lực để đầu tư xây dựng hệ thống thanh toán hiện đại gồm trung tâm xử lý quốc gia và các trung tâm xử lý khu vực; trang bị máy móc hiện đại và đồng bộ, được quản lý, vận hành bởi đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp trình độ cao, có thể xử lý mọi tình huống, đảm bảo cho hệ thống thanh toán hoạt động thông suốt, không bị ách tắc.

Thứ ba, cải thiện thủ tục, quy trình thanh toán của phương tiện truyền thống. Khi CNTT được ứng dụng rộng rãi trong hoạt động Ngân hàng, quy trình tiếp nhận và xử lý chứng từ trong thanh toán và hạch toán kế toán cần được điều chỉnh cho phù hợp với giao dịch một cửa. Tích cực đầu tư cơ sở vật chất, máy móc thiết bị; lắp đặt hệ thống máy ATM trên toàn quốc, kết nối qua Trung tâm chuyển mạch tài chính quốc gia, đảm bảo thẻ của các NHTM đều sử dụng được ở tất cả các máy ATM. Tích cực tuyên truyền lợi ích của thẻ tới

mọi tầng lớp nhân dân, tạo sự đồng thuận, để thẻ được sử dụng rộng rãi trong cuộc sống.

Thứ tư, Nhà nước cần áp dụng các biện pháp mạnh, có quy định cụ thể đối với tổ chức và cá nhân được phép thanh toán bằng tiền mặt với mức tiền cụ thể, phù hợp với tình hình phát triển chung của nền kinh tế. Ví dụ, hiện nay nên quy định đối với cá nhân, thanh toán dưới 5 triệu đồng, đối với tổ chức dưới 10 triệu đồng được sử dụng tiền mặt, trên mức đó phải TTKDTM. Đồng thời phải xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI - CHI NHÁNH HÀ NỘI

2.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội. (SHB-HN)

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội (SHB) tiền thân là Ngân hàng TMCP Nông thôn Nhơn Ái được thành lập theo giấy phép số 0041/NH/GP ngày 13/11/1993 do Thống đốc Ngân hàng nhà nước cấp và chính thức đi vào hoạt động ngày 12/12/1993, với vốn điều lệ ban đầu là 400 triệu đồng, Trải qua 15 năm hoạt động, đến nay vốn điều lệ của SHB đã đạt 2 000 tỷ đồng, mạng lưới hoạt động kinh doanh đã có mặt tại các địa bàn TP Cần Thơ, TP Hồ chí minh, TP Hà nội, TP Đà nẵng, TP Quảng Ninh và ở Tỉnh Hậu Giang, với nhiều sản phẩm dịch vụ mới tiện ích. Đối tượng khách hàng của SHB đã đa dạng gồm nhiều thành phần kinh tế và hoạt động trong nhiều ngành nghề kinh doanh khác nhau. Hoạt động kinh doanh những năm qua, SHB luôn giữ được tỷ lệ an toàn vốn cao cùng với chính sách tín dụng thận trọng và quy trình hợp lý đảm bảo chất lượng và tài sản tốt với khả năng phát

triển danh mục tín dụng khả quan. Vì vậy, kết quả kinh doanh của SHB năm sau luôn cao hơn năm trước, các chỉ tiêu tài chính đều đạt và vượt kết hoạch đề ra, tạo tiền đề thuận lợi để Ngân hàng phát triển bền vững.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội – Chi Nhánh Hà Nội (gọi tắt là SHB - HN) ra đời vào ngày 10 tháng 10 năm 2006. Có trụ sở chính tại 86 Bà Triệu, Hoàn Kiếm Hà Nội. SHB Hà Nội ra đời nhằm phục vụ khách hàng trên địa bàn Hà Nội. Để khẳng định vị trí trong nền kinh tế và đẩy nhanh quá trình phát triển, theo kịp với sự phát triển của thời đại, SHB Hà Nội đã đưa ra những chiến lược của mình, trong đó SHB Hà Nội đã thành lập nhiều phòng giao dịch trên khắp địa bàn thành phố Hà nội nhằm đảm bảo hoạt động huy động vốn cũng như dư nợ cho vay tín dụng của Ngân hàng.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức

Tổng số cán bộ của SHB-HN là 88 người

Hoạt động của SHB-HN được điều hành bởi Ban giám đốc gồm

Giám đốc: là người quản lý và điều hành chung đồng thời trực tiếp quản lý Kinh doanh của SHB-HN.

Phó giám đốc phụ trách kế toán: là người hỗ trợ giám đốc trong quản lý và điều hành chung đồng thời trực tiếp quản lý phòng kế toán kho quỹ

Phó giám đốc phụ trách kinh doanh: là người hỗ trợ giám đốc trong công tác quản lý và điều hành chung đồng thời trực tiếp phụ trách hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng

Phó giám đốc phụ trách nguồn vốn: là người hỗ trợ giám đốc trong công tác quản lý và điều hành về nguồn vốn, huy động vốn trên thị trường

Đứng đầu các phòng nghiệp vụ là các Trưởng phòng

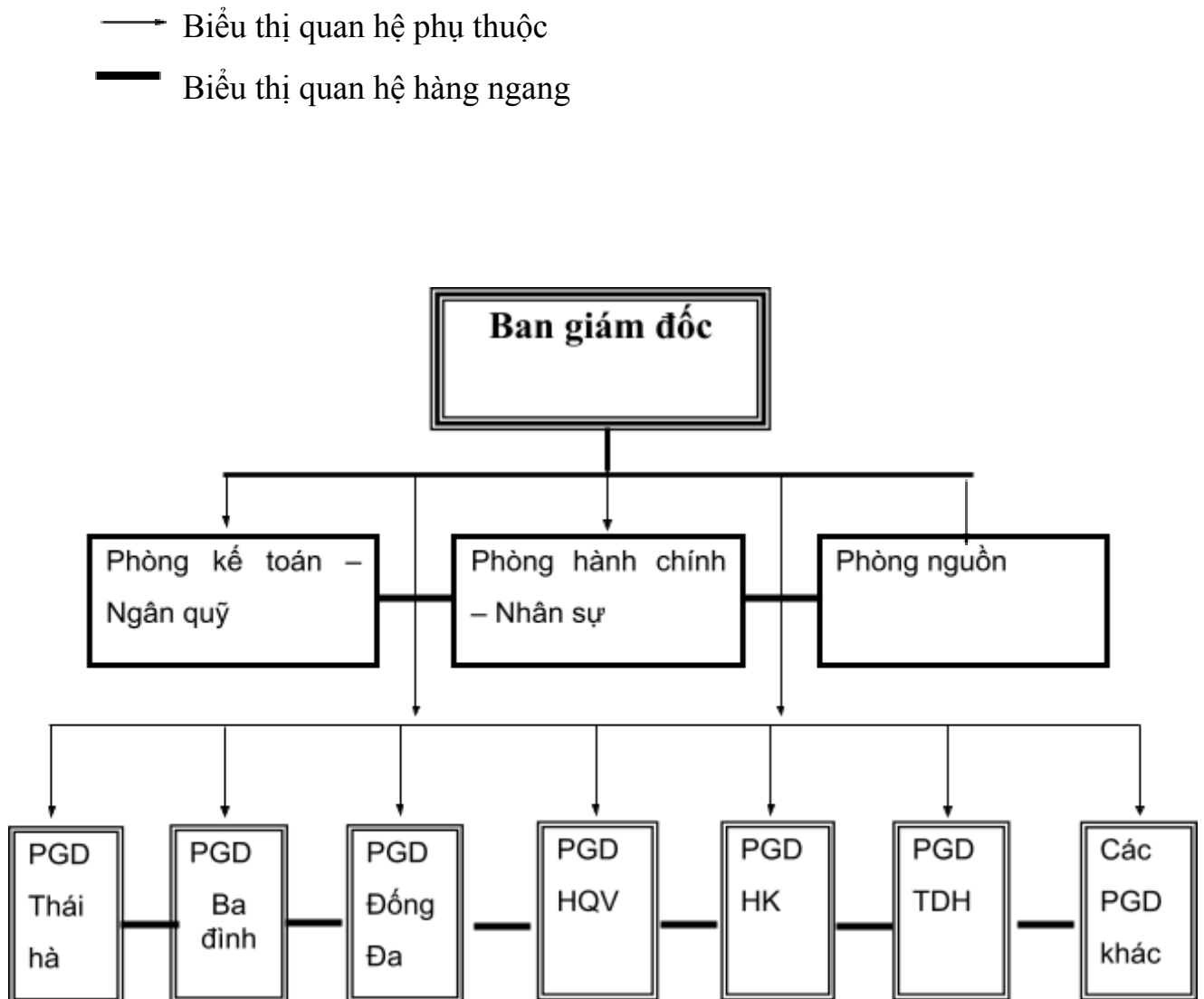
SHB-HN hiện tại có 10 phòng giao dịch gồm:

SHB-HN	86 Bà triệu-Hoàn kiếm – Hà nội
--------	--------------------------------

Phòng giao dịch Thái hà	162 Thái hà - Đống đa – Hà nội
Phòng giao dịch Ba đình	34 Giang văn minh – Ba đình – HN
Phòng giao dịch Đống Đa	154 Đường mới – Kim Liên- HN
Phòng giao dịch Hoàng Quốc Việt	335 Hoàng Quốc Việt – HN
Phòng giao dịch Hoàn Kiếm	61 Hàng Cót- Hà Mã - HN
Phòng giao dịch Bạch Mai	181 Bạch Mai – HN
Phòng giao dịch Trần Duy Hưng	21B Trần duy Hưng
Phòng giao dịch Hưng Yên	KCN Phố Nối B-Nghĩa Hiệp – HY
Phòng giao dịch Cầu Giấy	203 Xuân Thủy- Cầu giấy-HN
Phòng giao dịch Từ Liêm	18 Cầu Diễn-Từ Liêm-Hà Nội

Các Phòng giao dịch hạch toán độc lập, có doanh thu và chi phí. Hạch toán lỗ lãi riêng.

Sơ đồ 2.1 Tổ chức bộ máy của SHB-HN



2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh

2.1.3.1 Huy động vốn

Năm 2008, thị trường chứng kiến cuộc chạy đua lãi suất huy động của các NHTM. Sự cạnh tranh của các NHTM nhằm thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư diễn ra khá quyết liệt, thông qua các dịch vụ chăm sóc khách hàng, lãi suất cạnh tranh và các chương trình khuyến mại có giá trị lớn để thu

hút khách hàng. SHB-HN là một Ngân hàng mới, với số vốn điều lệ vừa tăng lên 2000 tỷ đồng, đứng trước nguy cơ sát nhập nếu như không đủ khả năng thanh khoản. SHB đã tự hoạch định cho mình một chiến lược thu hút khách hàng gửi tiết kiệm từ dân cư cũng như tổ chức kinh tế có nguồn tiền nhàn rỗi. Nguồn vốn huy động của SHB các năm qua đều tăng cao do SHB – Chi nhánh Hà nội đã không ngừng mở rộng mạng lưới các phòng giao dịch. Thời điểm 30/06/2007 nguồn vốn huy động là 350.412 triệu đồng, đến thời điểm 31/12/2007, tổng vốn huy động đạt 867.811 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng vốn huy động duy trì ở mức cao, đến cuối năm 2007 tăng 71,70 % so thời điểm 30/6/2007; tính đến 30/06/2008 tốc độ tăng 51,38 % so với thời điểm 31/12/2007. Nhưng trong giai đoạn này, Huy động dài hạn lại giảm hơn so với thời điểm 31/12/2007, giảm 0,8%

Đạt được những kết quả này là do SHB – HN đã đề ra những chính sách huy động tiết kiệm đa dạng, hấp dẫn thu hút cả tổ chức cũng như cá nhân tham gia gửi tiền tiền tiết kiệm tại SHB-HN. Đưa ra nhiều hình thức tiết kiệm linh hoạt với lãi suất cao, nhận ngay tiền lãi, thoả thuận lãi suất, chương trình tiết kiệm dự thưởng, tư vấn cho khách hàng thấy được lợi ích của việc gửi tiền tại SHB-HN cao hơn so với các Ngân hàng khác

Bảng 2.1: Nguồn vốn huy động năm 2007-30/6/2008

Đơn vị tính: Triệu đồng

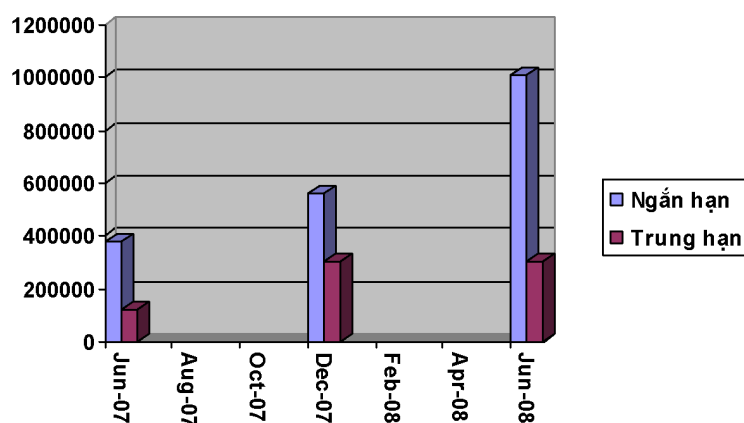
Chỉ tiêu	30/6/2007	31/12/2007		30/6/2008	
	Số dư	Số dư	Tốc độ (%)	Số dư	Tốc độ
Phân theo kỳ hạn	505.409	867.811	71,70	1.313.681	51,38
- Ngắn hạn	382.039	562.498	47,24	1.010.815	79,70
Tỷ trọng (%)	75,59	64,82		76,95	
- Trung. dài hạn	123.370	305.313	147,47	302.866	-0,8

Tỷ trọng (%)	24,41	35,18		23,05	
--------------	-------	-------	--	-------	--

(Nguồn từ BCTC đã được kiểm toán của SHB . năm 2007. và BCTC đến ngày 30/06/2008)

Biểu 2.1: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động năm 2007-2008

Đơn vị tính: Triệu đồng



Trong năm 2007, SHN-HN đã đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ, mặc dù phải đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các Ngân hàng trên địa bàn. Cụ thể là:

Nguồn vốn huy động phân theo kỳ hạn chủ yếu là huy động ngắn hạn. Nguồn vốn huy động ngắn hạn đạt 1.010.815 trđ đến 30/6/2008, chiếm 76,95% trong tổng nguồn vốn huy động. Đến thời điểm 31/12/2007 chiếm 64,82%. Trong giai đoạn biến động lãi suất hiện nay, rất ít khách hàng gửi tiết kiệm với kỳ hạn dài, mà chủ yếu gửi ngắn hạn vì tâm lý của họ là do lạm phát đang tăng cao cùng với sự biến động lãi suất liên tục trên thị trường tài chính. Việc khách hàng gửi tiết kiệm ngắn hạn như vậy sẽ làm tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc của SHB-HN tại NHNN.

Đạt được kết quả đáng mừng về huy động vốn nhưng SHB-HN đã gặp không ít khó khăn, thách thức.

Năm 2008, khởi đầu một chuỗi những khó khăn trong thị trường tài chính, tình hình lạm phát tăng cao, lạm phát đang ở mức 2 con số (5 tháng đầu năm 2008 tỷ lệ lạm phát đạt gần 16%, riêng tháng 6 năm 2008 tỷ lệ lạm phát là 26,8% , Lạm phát tăng đã ảnh hưởng rất lớn tình hình phát triển kinh tế Việt Nam, lĩnh vực Ngân hàng không phải là ngoại lệ. Để kiềm chế lạm phát Ngân hàng trung ương đưa ra chính sách thắt chặt tiền tệ nhằm giảm lượng tiền mặt trong lưu thông bằng cách bắt buộc các tổ chức tín dụng mua tín phiếu NHNN. Chính điều này đã tạo không ít khó khăn cho các NHTM trong đó SHB-HN nằm trong danh sách mua tín phiếu NHNN. Việc mua tín phiếu Ngân hàng Nhà nước đã tạo cho Ngân hàng thiếu nguồn vốn kinh doanh ngắn hạn dẫn đến nguy cơ giảm khả năng thanh khoản. Vì vậy để tăng khả năng thanh khoản của mình, SHB-HN đã đưa ra một số giải pháp hữu hiệu nhằm huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư và các tổ chức kinh tế với mức lãi suất tương đối cao so với mức lãi suất trần mà Ngân hàng Nhà nước công bố tại từng thời điểm. Điều này ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh chung của toàn hàng. Vì huy động với lãi suất cao dẫn đến chi phí cho những khoản tiền huy động này là rất lớn đã làm giảm thu nhập của SHB-HN.

SHB-HN là một Ngân hàng TMCP, đặt trên địa bàn quận Hoàn Kiếm, một khu vực có rất nhiều NHQD trong khi đó tâm lý người gửi tiền vẫn thích gửi tại NHQD vì cho rằng NHQD có nhà nước bảo trợ nên gửi ở đó an toàn hơn, còn gửi tiền ở Ngân hàng TMCP rủi ro cao hơn. Trong giai đoạn hiện nay, tình hình lạm phát cao, làm cho đồng tiền đồng mất giá, Tâm lý người

dân thích tích trữ vàng và mua ngoại tệ, điều này ảnh hưởng đến khả năng huy động vốn của các NHTM nói chung và SHB nói riêng.

2.1.3.2 Hoạt động tín dụng và đầu tư:

Theo công bố của Tổng cục Thống kê, tăng trưởng tổng sản phẩm trong nước (GDP) của Việt Nam năm 2007 là 8,3 % so với năm 2006 - mức cao nhất trong 10 năm qua – là một trong những nền kinh tế tăng trưởng hàng đầu Châu Á và thế giới. Do nền kinh tế tăng trưởng liên tục nên nhu cầu về vốn rất lớn thúc đẩy hệ thống các ngân hàng trong nước trong giai đoạn vừa qua phát triển khá nóng.

Trong bối cảnh biến động của nền kinh tế xã hội, thị trường vốn và thị trường trong nước, SHB đã không ngừng nâng cao năng lực tái cơ cấu và hoàn thiện bộ máy hoạt động, sửa đổi quy chế và quy trình nghiệp vụ tín dụng nhằm thích ứng với điều kiện từng vùng miền, ngành nghề kinh doanh. Đưa các sản phẩm dịch vụ cho vay hấp dẫn linh hoạt đến nhiều đối tượng khách hàng. Ngoài ra, SHB luôn kiểm soát chất lượng tín dụng, tập trung đầu tư vốn trên cơ sở thận trọng an toàn. SHB-HN trong quá trình hoạt động tiến hành tuân thủ nghiêm ngặt nguyên tắc, quy chế chung của Ngân hàng Nhà nước và quy chế riêng của SHB, do đó hoạt động tín dụng của SHB-HN đã đạt được sự tăng trưởng và phát triển bền vững.

Tính đến cuối năm 2007, tổng dư nợ tín dụng của SHB đạt 962.400 triệu đồng, trong khi đó thời điểm 30/6/2007 tổng dư nợ đạt 548.200 triệu đồng và đến 30/06/2008 đạt 913.700 triệu đồng.

Có thể nói “Cho vay” là hoạt động cơ bản, tiêu biểu và quan trọng nhất tạo ra lợi nhuận của ngân hàng. Tuy nhiên một thực tế là môi trường đầu tư có nhiều khó khăn, nhiều dự án không có hiệu quả, nhiều dự án có hiệu quả nhưng lại chưa đủ điều kiện vay vốn. Thực hiện phương châm: “Phát triển, an toàn, hiệu quả”, công tác đầu tư cho vay của SHB-HN đã thực hiện đúng theo chỉ đạo của Tổng giám đốc SHB. SHN-HN tiến hành triển khai các biện pháp nhằm nâng bao hiệu quả và an toàn vốn, quyết tâm đưa dư nợ tăng trưởng một cách lành mạnh và bền vững. Nhiều biện pháp được triển khai một cách đồng bộ, chủ động bám sát doanh nghiệp, đồng thời tạo điều kiện hỗ trợ tích cực các doanh nghiệp vay vốn của ngân hàng. Công tác tiếp thị thu hút khách hàng cũng được chú ý đến.

- Cơ cấu nợ theo tổ chức kinh tế dân cư

Cơ cấu danh mục cho vay khách hàng của toàn bộ hệ thống SHB không ngừng được mở rộng theo hướng đa dạng hoá sản phẩm tín dụng và mở rộng

địa bàn cho vay, ngành nghề cho vay và đối tượng cho vay. Qua đó nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng và phù hợp với định hướng phát triển SHB thành Ngân hàng bán lẻ đa năng và hiện đại.

+ Theo hình thức cho vay

Bảng 2.3 : Cơ cấu dư nợ theo hình thức cho vay năm 2007-30/6/2008

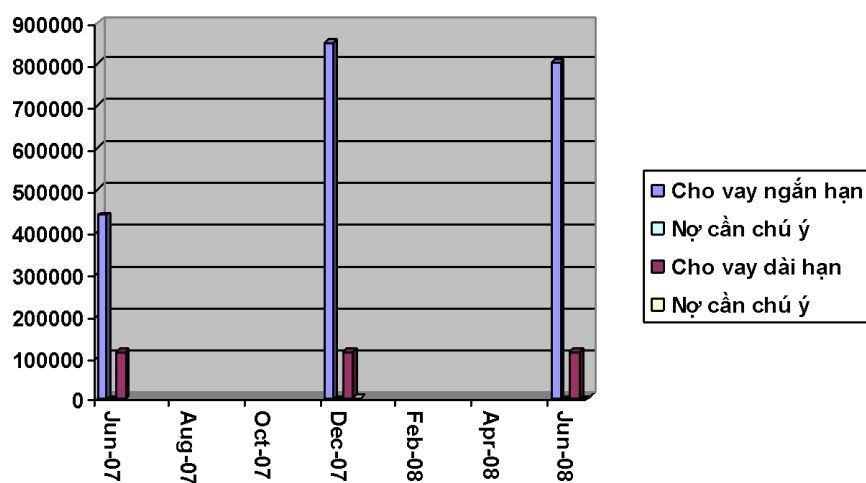
Đơn vị tính: triệu đồng

Khoản mục	30/6/2007	31/12/2007		30/6/2008	
	Số dư	Số dư	Tốc độ	Số dư	Tốc độ
Cho vay ngắn hạn	437.573	850.200	94,30	802.000	5,67
Tỷ trọng (%)	79,82	88,34		87,77	
Nợ cần chú ý	-	-		-	
Cho vay trung và dài hạn	110.627	111.100	0,43	111.100	0
Tỷ trọng (%)	20,18	11,54		12,16	
Nợ cần chú ý	-	1.100		600	-45,45
Tỷ trọng		0,12		0,07	
Tổng	548.200	962.400	75,56	913.700	5,06

(Nguồn từ BCTC năm 2007 và BCTC đến 30/06/2008

Biểu 2.3: Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng theo hình thức cho vay năm 2007-30/6/2008

Đơn vị tính: triệu đồng



Với mục tiêu hoạt động an toàn và hiệu quả, căn cứ vào cơ cấu nguồn vốn huy động ngắn hạn, trung và dài hạn SHB-HN đã đề ra phương châm cho vay hợp lý đối với những dự án trung và dài hạn. Phù hợp với cơ cấu nguồn vốn huy động để nhằm đảm bảo khả năng thanh khoản của mình.

+ Cho vay theo tiền tệ

Bảng 2.4: Dư nợ cho vay theo tiền tệ

Đơn vị tính: triệu đồng, triệu usd

Khoản mục	30/6/2007	31/12/2007	30/06/08
Cho vay bằng đồng Việt Nam	548.200	680.400	679.320
Cho vay bằng ngoại tệ	-	282.000	234.380
Tổng	548.200	962.400	913.700

(Nguồn từ BCTC năm 2006.2007 và BCTC đến 30/06/08)

Theo bảng số liệu trên ta thấy 6 tháng đầu năm 2008, dư nợ lại giảm do chính sách thu hồi dần nợ và không cho vay của SHB-HN nhằm mục đích

đảm bảo nguồn vốn do chính sách thắt chặt tiền tệ để kiềm chế lạm phát của NHNN. NHNN đưa ra mức trần lãi suất cho vay tương đối cao, đồng thời buộc các NHTM phải mua tín phiếu nhà nước nhằm kiềm chế lạm phát. Điều này ảnh hưởng rất lớn đến nguồn vốn và khả năng thanh khoản của Ngân hàng. Do đó ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay của Ngân hàng.

Một điểm đáng mừng, từ khi thành lập đến thời điểm này SHB-HN chưa có khoản nợ nào nằm trong diện nợ cần chú ý, ngay từ đầu quá trình cho vay Cán bộ tín dụng đã tiến hành đúng quy chế các bước phát vay đã được Ngân hàng nhà nước ban hành. Điều này đã hạn chế phần nào những món nợ cho vay mang tính rủi ro cao.

Để hỗ trợ đảm bảo nguồn vốn chung cho toàn hệ thống trong thời điểm khan hiếm vốn như hiện nay, SHB-HN đã tạm dừng cấp tín dụng đối với các cá nhân và doanh nghiệp mới. Chỉ duy trì cho vay đối với những khách hàng đang có quan hệ tín dụng đặc biệt là các khách hàng truyền thống. Khi thị trường lãi suất bớt nóng, nguồn vốn huy động ổn định SHB-HN dần dần mở rộng phát vay tới khách hàng.

2.1.3.3 Hoạt động kinh doanh ngoại tệ và thanh toán

Hoạt động thanh toán của SHB đến nay đã có sự thay đổi căn bản. Cùng với việc chuyển đổi mô hình Ngân hàng, hoạt động kinh doanh ngoại tệ và thanh toán của SHB trong năm 2006 đã được triển khai và bước đầu đem lại thu nhập. Năm 2007 SHB tiếp tục mở rộng quan hệ thanh toán, bảo lãnh với các Ngân hàng trong và ngoài nước.

- Hoạt động thanh toán

Thời điểm 30/6/2007 doanh số thu được từ hoạt động thanh toán trong và ngoài hệ thống SHB-HN là 5.163.710 triệu đồng, Đến cuối 2007, doanh số thanh toán đạt 10.700.000 triệu đồng Tính đến 30/06/2008, đạt 7.464.548 triệu đồng. Riêng 6 tháng đầu năm 2008, doanh số thanh toán quốc tế đạt được 2.484.000 triệu đồng

Bảng 2.5: Doanh số thanh toán năm 2007-30/6/2008

Đơn vị tính: triệu đồng

Khoản mục	30/6/2007	31/12/2007	30/06/2008
Doanh số mua ngoại tệ	0	73.600	50.610
Doanh số bán ngoại tệ		172.800	84.080
Lãi kinh doanh ngoại tệ	0	570	437
Hoạt động thanh toán	5.163.710	10.700.000	7.464.548
<i>Thanh toán nội địa</i>	3.313.217	6.560.000	4.980.548
- Doanh số chuyển tiền	3.312.979	5.559.320	4.980.000
- Phí chuyển tiền	238	680	548
<i>Thanh toán quốc tế</i>	1.850.493	4.140.000	2.484.000

(Nguồn từ BCTC năm 2006, năm 2007 và BCTC đến 30/06/2008)

2.1.3.4 Hoạt động kinh doanh ngoại hối

Nghiệp vụ kinh doanh ngoại hối ngày càng được phát triển có chất lượng, với một tiềm năng lớn, góp phần đáng kể vào sự phát triển của SHB-HN.

* Doanh số mua bán một số ngoại tệ chủ yếu (Quy ra USD)(năm 2007)

- Doanh số mua : 4,5 triệu USD

- Doanh số bán : 10,5 triệu USD

* Doanh số thanh toán quốc tế:

- Thanh toán nhập khẩu: 28 triệu USD

- Thanh toán xuất khẩu: 10,5 triệu USD

- Thanh toán chuyển tiền đi : 8 triệu USD

- Thanh toán chuyển tiền đến : 3,0 triệu USD

* Chi trả kiều hối:

- Số lượt chi trả: 100 lượt

- Doanh số (quy đổi USD) : 0,2 triệu USD (3,200 triệu VNĐ)

Hoạt động kinh doanh ngoại hối của SHB-HN đạt được kết quả đáng khích lệ. Tăng nguồn vốn ngoại tệ, tăng thêm thu nhập bằng việc thu từ hoạt động thanh toán quốc tế và bán ngoại tệ. Tuy nhiên, nguồn thu đó cũng chưa phải là lớn vì SHB thanh toán quốc tế các khoản L/C nhập, xuất gián tiếp thông qua các Ngân hàng như NH TMCP Hàng Hải, Ngân hàng TMCP Quân đội do đó phải chia xẻ các nguồn thu phí của các hợp đồng thanh toán quốc tế với các Ngân hàng thanh toán trung gian.

Kết quả này đã tạo đà cho SHB-HN có được quyết định thanh toán quốc tế trực tiếp ra nước ngoài.

2.2 Thực trạng hoạt động TTKDTM tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội, Chi nhánh Hà nội

SHB-HN là một Ngân hàng đô thị mới hoạt động tại địa bàn Hà nội, nơi tập trung đông dân cư, thành phố phát triển, tập trung nhiều tổ chức kinh tế của cả nước. Thực trạng TTKDTM của SHB-HN như sau:

Đối với các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác tham gia giao dịch tại SHB-HN thì việc mở tài khoản là yêu cầu bắt buộc đối với các tổ

chức kinh tế tín dụng có đăng ký kinh doanh. Trong tổng số dư của các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn thì tiền gửi của các tổ chức kinh tế là chủ yếu, chiếm trên 90%. Tuy nhiên, nhu cầu gửi tiền vào tài khoản và thực hiện thanh toán qua tài khoản vẫn chưa cao. Là một hình thức TTKDTM, đây là vấn đề chung của tất cả các NHTM hiện nay chứ không riêng gì SHB-HN. Thực tế có rất nhiều giao dịch thanh toán giữa các doanh nghiệp không thông qua Ngân hàng mà các doanh nghiệp vẫn thanh toán với nhau bằng tiền mặt. Vẫn có những khách hàng yêu cầu một tờ giấy rút tiền mặt và thanh toán cho khách hàng của mình ngay tại quầy giao dịch của Ngân hàng, tiến hành kiểm đếm ngay tại quầy trong khi đó họ chỉ cần làm một động tác dùng uỷ nhiệm chi hay bất kỳ hình thức TTKDTM nào khác để chi trả cho khách hàng của họ nhằm tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng của họ

Nhu cầu mở và sử dụng tài khoản trước hết phụ thuộc vào việc Ngân hàng có cung cấp được cho khách hàng các hình thức thanh toán và dịch vụ thanh toán thuận lợi, nhanh chóng, an toàn và kinh tế hay không. Đây là yếu tố cơ bản, lâu dài đối với hệ thống NHTM nói chung và SHB-HN nói riêng trong việc thu hút các tổ chức tín dụng mở tài khoản tiền gửi và thực hiện thanh toán qua ngân hàng. Đặc biệt đối với tình hình thực tế ở nước ta, việc mở và sử dụng tài khoản đối với đại bộ phận người dân còn xa lạ, ngại và chưa quen với giao dịch qua ngân hàng. Trong suốt thời kỳ đổi mới kinh tế, việc thực hiện thanh toán bằng tiền mặt luôn chiếm một tỷ lệ rất lớn. Các doanh nghiệp tư nhân giao dịch qua ngân hàng chiếm tỷ lệ hơn 50% trong khi các doanh nghiệp nhà nước thực hiện giao dịch thanh toán qua Ngân hàng chiếm tỷ lệ hơn 80%. Nhưng có một điều trong thời kỳ này, các doanh nghiệp

đều hoàn toàn trả lương bằng tiền mặt. Còn các hộ kinh doanh chỉ trả tiền hàng bằng hình thức tiền mặt.

Nếu việc sử dụng các công cụ thanh toán TTKDTM buộc khách hàng phải đi lại nhiều lần hoặc phải hoàn tất các thủ tục nặng nề, phức tạp, rườm rà, khách hàng sẽ không tự nguyện thực hiện các dịch vụ đó.

Tại địa bàn Hà nội vốn huy động trong dân cư là rất lớn. Chủ yếu là huy động tiền gửi có kỳ hạn. Việc mở tài khoản và sử dụng tài khoản thanh toán với đối tượng khách hàng dân cư là không cao, Tiền gửi không kỳ hạn của dân cư chỉ chiếm một lượng rất nhỏ trong tổng số dư của các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn tại SHB-HN, chiếm khoảng 10% trên tổng số tiền gửi không kỳ hạn. Phải nói rằng việc dùng uỷ nhiệm chi hay dùng thẻ để thanh toán hàng hoá và dịch vụ vẫn còn rất xa lạ.

Hiện tại SHB-HN chủ yếu thanh toán nội địa, thực hiện thanh toán trong phạm vi trong nước. Thanh toán quốc tế tạm thời tiến hành thanh toán gián tiếp qua một số Ngân hàng đã được NHNN cấp phép thanh toán trực tiếp: món thanh toán quốc tế phải chuyển lên SHB Hội sở thanh toán nhờ qua MB, Ngân hàng TMCP Hàng Hải, Ngân hàng Đầu tư và phát triển.

Việc chủ tài khoản dùng UNC hay Séc chuyển khoản để thanh toán cho người thụ hưởng có tài khoản tại SHB-HN khác tỉnh thành phố hoặc khác hệ thống Ngân hàng khách hàng sẽ phải thanh toán cho Ngân hàng một khoản phí theo biểu phí của SHB-HN quy định theo từng thời kỳ.

Để thuận lợi cho công tác thanh toán được hoạt động có hiệu quả, SHB-HN đã bố trí một bộ phận phụ trách về thanh toán bao gồm 2 người, chuyên phụ trách về mảng TTKDTM, chuyển tiền nội bộ, chuyển tiền đi

online, nhận tiền về từ các Ngân hàng khác chuyển đến. Cán bộ thanh toán mỏng nên đôi khi công việc thanh toán bị ứ đọng, xử lý không kịp thời

Hình thức thanh toán UNT chỉ áp dụng hạn chế trong việc thu tiền điện, tiền nước ... rất ít giao dịch.

Hình thức sử dụng thẻ, mới vừa triển khai rộng rãi năm 2008. SHB triển khai dịch vụ thẻ khi các Ngân hàng khác đã đi vào hoạt động ổn định Chủ yếu là thẻ thông thường. Chưa có máy ATM, khách hàng chỉ tham gia rút và thanh toán tiền thông qua các máy ATM của các Ngân hàng tham gia liên minh thẻ như VCB, VPB ... do vậy, sự cố liên tục xảy ra cho khách hàng dẫn đến mất uy tín với khách hàng. Việc phát hành thẻ chủ yếu tập trung vào đầu mối SHB, chưa có cán bộ chuyên trách về bộ phận thẻ nên chưa mang tính chuyên nghiệp cao. Việc cấp thẻ và Pin (Mã số cá nhân) của Ngân hàng hay bị lỗi, cho thẻ vào nhưng tiền không ra trong khi đó vẫn trừ tiền trong tài khoản của khách hàng dẫn đến phản ứng gay gắt từ phía khách hàng đối với ngân hàng. Mạng làm thẻ hay bị lỗi nên không hạch toán ngay được đôi khi phát hành thẻ chậm đến tay khách hàng.

Với thẻ thông thường theo hạn mức, người sử dụng thẻ có thể rút tiền mặt nhưng trong một ngày rút không quá 10 triệu đồng (đối với thẻ hạng chuẩn), không quá 15 triệu (đối với hạng thẻ vàng), không quá 20 triệu (đối với hạng thẻ đặc biệt). Nếu mất thẻ, người sử dụng phải thông báo ngay bằng văn bản cho ngân hàng phát hành thẻ biết để thông báo cho ngân hàng đại lý thanh toán thẻ, báo cho cơ sở tiếp nhận thẻ biết. Cơ sở tiếp nhận thẻ sẽ phong toả số tài khoản của khách hàng nhằm giảm rủi ro cho khách hàng.

Khi sử dụng hết hạn mức hoặc hết thời hạn sử dụng của thẻ, nếu có nhu cầu, người sử dụng thẻ phải đến ngân hàng phát hành thẻ làm thủ tục sử

dụng tiếp. Trong phạm vi mười ngày làm việc, kể từ ngày viết hoá đơn cung ứng hàng hoá, dịch vụ, người tiếp nhận thẻ phải nộp biên lai vào ngân hàng đại lý để đòi tiền, nếu quá thời hạn trên, ngân hàng không chấp nhận thanh toán. Trong phạm vi một ngày làm việc, kể từ khi nhận được biên lai thanh toán, ngân hàng đại lý phải thanh toán cho người tiếp nhận thanh toán thẻ.

Hiện nay SHB đã và đang cung cấp cho khách hàng một dịch vụ TTKDTM mới, hiện đại và rất nhiều tiện ích. Đó là dịch vụ Ebanking. Trong đó bao gồm cả việc nhận tin nhắn và gửi tin nhắn tra cứu số dư tài khoản Tiền gửi thanh toán qua SMS, qua internet và đặc biệt, khách hàng còn có thể chuyển khoản cho các tài khoản khác trong hệ thống SHB qua điện thoại hoặc Internet. Dịch vụ này đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, không làm tốn nhiều thời gian giao dịch của khách hàng, khách hàng có thể ngồi tại nhà, văn phòng... mà vẫn thực hiện chuyển khoản được. Việc thực hiện chuyển khoản Etransfer đảm bảo an toàn cho tài khoản của khách hàng, vì ngay khi khách hàng nhấn tin yêu cầu chuyển khoản, hệ thống sẽ gửi lại tin nhắn yêu cầu nhập một ký tự nào đó trong dãy password mà KH đã đặt ra. Tuy nhiên, dịch vụ Ebanking hiện nay chưa chiếm được một lượng lớn khách hàng tham gia, do đây là một dịch vụ mới, khách hàng chưa nắm rõ được những lợi ích của nó đem lại cần phải tiếp thị rộng rãi tới khách hàng.

Ngân hàng có nhiều nguồn thu nhập từ các hoạt động khác nhau, nhưng thu nhập từ hoạt động TTKDTM không nhiều lắm, chỉ chiếm khoảng 10% tổng thu nhập mà thôi trong khi đó chủ yếu tập trung thu từ phí thanh toán quốc tế. Nhưng thanh toán quốc tế của SHB-HN lại thực hiện thanh toán gián tiếp thông qua ngân hàng khác nên phải chia sẻ lợi nhuận với ngân hàng

trung gian thanh toán. Do vậy, lợi nhuận thu được từ hoạt động TTKDTM là không cao

Bảng 2.6 Các hình thức TTKDTM tại SHB-HN

Đơn vị tính: triệu đồng

STT	Các phương thức TTKDTM	31/12/2008			30/6/2008		
		Số món	Doanh số	Tỷ trọng (%)	Số món	Doanh số	Tỷ trọng (%)
I	Séc	245	105.060	0,98	198	118.560	1,40
1	Séc Tiền mặt	171	85.014	0,79	145	94.953	1,13
2	Séc chuyển khoản	54	15.254	0,14	40	18.957	0,21
3	Séc Bảo Chi	20	4.792	0,05	13	4.650	0,06
II	UNC	1.540	6.418.528	59,99	1320	7.913.263	93,76
III	UNT	48	36.412	0,34	37	28.420	0,34
IV	Thư tín dụng	200	4.140.000	38,69	20	380.000	4,50
	Tổng cộng		10.700.000	100		8.440.243	100

(Nguồn từ BCTC năm.2007, 30/6/2008)

Từ bảng số liệu trên ta thấy, trong các hình thức TTKDTM, giao dịch chủ yếu là UNC, còn các hình thức khác không phổ biến, doanh số UNC

chiếm tỷ trọng cao nhất, chiếm 59,99% tổng các hình thức thanh toán khác, doanh số chiếm tỷ trọng cao nhất. Thư tín dụng chiếm tỷ trọng 38,69%. Các hình thức thanh toán khác chỉ chiếm một tỷ trọng rất nhỏ. Tuy nhiên, đến 30/6/2008 UNC vẫn được sử dụng làm hình thức thanh toán chính, mặc dù số món không nhiều nhưng doanh số chiếm một tỷ trọng tương đối lớn 93,76% lớn hơn hẳn so với năm 2007.

Năm 2006, SHB-HN mới thành lập, giao dịch chưa phát sinh nhiều, chủ yếu là UNC. Các hình thức khác hầu như không có. Chưa có chuyển tiền online, chủ yếu đi thanh toán bù trừ giấy qua NHNN, mất rất nhiều thời gian. Sang năm 2007, mạng công nghệ máy tính phát triển. SHB-HN đã đầu tư trang thiết bị, tham gia thanh toán điện chuyển tiền online qua NHNN do đó đã tiết kiệm được thời gian cũng như chi phí cho doanh nghiệp.

Việc thanh toán chuyển tiền qua ngân hàng, doanh nghiệp phải nộp một khoản phí cho ngân hàng, nhưng phí để thanh toán chuyển tiền đối với điện chuyển tiền citad sẽ nhiều hơn so với hình thức thanh toán bù trừ giấy. Vì vậy, đôi khi có những khách hàng, để tiết kiệm chi phí của mình, họ chỉ thanh toán bằng hình thức thanh toán bù trừ giấy trực tiếp qua NHNN.

SHB-HN đang quản lý hơn 200 tài khoản của các tổ chức kinh tế. Các tổ chức doanh nghiệp đã tận dụng được những ưu thế của TTKDTM, thực hiện chuyển tiền thanh toán hợp đồng mua bán hàng hoá. Doanh nghiệp UNC yêu cầu Ngân hàng trích tiền từ tài khoản của họ để thanh toán cho khách hàng có tài khoản cùng hệ thống cũng như khách hàng có tài khoản khác hệ thống SHB. Quản lý hơn 1000 tài khoản cá nhân. Tài khoản khách hàng cá nhân giao dịch thường xuyên tại SHB-HN chỉ chiếm khoảng 36%, những tài khoản cá nhân còn lại rất ít giao dịch. Nhưng doanh số TTKDTM ở nhóm tài

khoản cá nhân là rất ít. Những giao dịch chuyển tiền hay thanh toán tiền bằng UNC để thanh toán mua hàng hoá, dịch vụ là rất hạn chế. Khách hàng cá nhân chủ yếu dùng giấy rút tiền để rút tiền mặt từ tài khoản thanh toán của họ để thanh toán và chi tiêu hàng hoá. Không tận dụng được ưu thế của hình thức TTKDTM.

Có thể thấy, thanh toán nói chung và TTKDTM nói riêng của Ngân hàng ngày một gia tăng và phát triển. Đây chính là một trong những bằng chứng chứng tỏ Ngân hàng dần trở thành trung tâm thanh toán có uy tín trong địa bàn. Trên cơ sở đó kiểm soát chặt chẽ tình hình biến động và sử dụng vốn của doanh nghiệp, các tổ chức đơn vị kinh tế có quan hệ tín dụng với ngân hàng, làm nền tảng cho việc thực hiện chức năng tạo tiền của ngân hàng. Bản thân ngân hàng đã góp phần làm giảm bớt khối lượng tiền mặt trong lưu thông, thực hiện công tác kế hoạch hoá và điều hoà khối lượng tiền mặt trong lưu thông, ổn định giá cả trên địa bàn, tránh tình trạng thừa thiếu vốn trong nền kinh tế. Để thấy được mặt ưu và tồn tại qua đó tìm giải pháp khắc phục, ta đi sâu và phân tích từng hình thức:

2.2.2.1 Hình thức thanh toán bằng Séc:

Thanh toán Séc là hình thức TTKDTM trực tiếp giữa người mua và người bán (Sau khi nhận hàng hoá, người phát hành séc sẽ giao séc trực tiếp cho người thụ hưởng). Như vậy, hình thức thanh toán này gắn liền với sự vận động của hàng hoá. Hình thức thanh toán Séc đang dần được khách hàng sử dụng rất nhiều. Việc Thanh toán bằng Séc ở SHB chưa được tận dụng triệt để, chủ yếu là Séc Tiền mặt, chủ tài khoản phát hành chi trả trực tiếp cho người thụ hưởng, doanh nghiệp thanh toán cho khách hàng, chủ tài khoản phát hành một tờ Séc do SHB phát hành ghi rõ số tiền cần thanh toán và người thụ

hưởng trên tờ Séc, đưa cho khách hàng. Khách hàng cầm tờ Séc mang đến bất cứ điểm giao dịch nào của SHB để lĩnh tiền mặt trong trường hợp trên tài khoản người phát hành séc có đủ số dư. Tiện ích của Séc tiền chi trả tiền mặt được các doanh nghiệp sử dụng rất phổ biến. Doanh nghiệp thanh toán không cần phải đến Ngân hàng làm thủ tục thanh toán, thủ tục đơn giản cho cả bên bán và bên mua.

Séc chuyển khoản chỉ được áp dụng thanh toán trong phạm vi giữa các khách hàng có tài khoản ở cùng hệ thống SHB, Kho bạc nhà nước. Trong bảng số liệu trên ta thấy rằng, 6 tháng đầu năm 2008 Doanh nghiệp sử dụng nhiều Séc tiền mặt để thanh toán hơn, số lượng Séc chuyển tiền tuy không nhiều nhưng doanh số chuyển khoản lại tăng lên, So với các công cụ thanh toán khác, thanh toán bằng Séc chỉ chiếm một tỷ lệ khiêm tốn

Séc Bảo Chi thì rất ít giao dịch, nhưng đối với người thụ hưởng, Séc bảo chi khẳng định sự chắc chắn về khả năng thanh toán nên nó được một số người ưa thích.

Thanh toán bằng Séc bảo chi người thụ hưởng không bị ứ đọng vốn. Đối với những người thanh toán cùng mở tài khoản tại một Ngân hàng hoặc khác Ngân hàng, người thụ hưởng được ghi có ngay trong ngày nộp Séc bảo chi. Ngược lại, người thanh toán bị ứ đọng vốn do phải ký quỹ một phần tiền tương ứng với lượng tiền ghi trên tờ séc bảo chi.

Khách hàng yêu cầu Ngân hàng bảo chi Séc, khách hàng chỉ cần làm thủ tục: Theo form biểu của SHB-HN yêu cầu bảo chi séc, Ngân hàng sau khi kiểm tra tính hợp lệ, tiến hành phong tỏa tài khoản và hạch toán vào tài khoản có liên quan. Ghi ngày tháng bảo chi, ký tên, đóng dấu bảo chi Séc lên trên tờ séc và trả lại cho khách hàng. Khi đó khách hàng cầm tờ séc đó đưa cho bên

bán, Bên bán đi nộp lại tờ Séc bảo chi cho Ngân hàng thụ hưởng Ngân hàng thụ hưởng ghi có luôn cho khách hàng ngay trong ngày nhận được Séc bảo chi, chuyển trả lại cho ngân hàng nhận bảo chi.

Bảng 2.7 Tình hình sử dụng Séc

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	31/12/2007			30/6/2008		
	Số món	Doanh số	Tỷ trọng(%)	Số món	Doanh số	Tỷ trọng (%)
Séc	245	105 060	100	198	118.560	100
Séc Tiền mặt	171	85.014	80,92	145	94.953	80,09
Séc chuyển khoản	54	15.254	14,52	40	18.957	15,99
Séc Bảo Chi	20	4.792	4,56	13	4.650	3,92

Báo cáo kết quả kinh doanh 2007,30/6/2008

2.2.2.2 Hình thức thanh toán Ủy nhiệm chi

Tại SHB-HN, ta thấy UNC là hình thức thanh toán chiếm tỷ trọng lớn nhất và có xu thế ngày càng tăng. Năm 2007 doanh số ủy nhiệm chi chiếm 59,99%, trong tổng doanh số TTKDTM. Đến 6 tháng đầu năm 2008, doanh số này cao hơn chiếm 93,76%. UNC đạt được kết quả như trên là do nó có những ưu điểm hơn các hình thức thanh toán khác như: Phạm vi thanh toán rộng, được dùng để trả tiền hàng hoá, dịch vụ và thanh toán khác. Chuyển vốn trong cùng hệ thống và khác hệ thống, khác Ngân hàng, cùng tỉnh và khác

tính tham gia thanh toán bù trừ hoặc chuyển tiền online... Thủ tục thanh toán khá là đơn giản, dễ sử dụng, người mua chỉ cần viết giấy uỷ nhiệm chi gửi đến Ngân hàng phục vụ mình để thanh toán cho người thụ hưởng. Việc chi trả cũng rất nhanh chóng và thuận tiện.

Quy trình hạch toán Uỷ nhiệm chi: Khách hàng viết Uỷ nhiệm chi và nộp vào ngân hàng. Sau khi kiểm soát xong

+ Nếu người thụ hưởng có tài khoản tại SHB-HN sẽ ghi có ngay vào tài khoản của khách hàng.

+ Nếu Ngân hàng thụ hưởng khác hệ thống, cùng tỉnh thành phố, Ngân hàng thụ hưởng sẽ nhận ngay món tiền ngay Vì hiện nay Shbank đang sử dụng thanh toán điện chuyển tiền online rất kịp thời, chính xác và an toàn.

Thanh toán UNC thuận lợi hơn Séc ở chỗ: Với UNC người mua nhận hàng xong mới gửi UNC tới Ngân hàng, thanh toán cho người thụ hưởng, Sẽ thuận lợi hơn cho người mua vì có thể chiếm dụng vốn của người bán trong trường hợp có thể

Thanh toán bằng UNC đảm bảo quyền lợi cho cả bên mua và bên bán, có thể kiểm soát được hàng hoá về số lượng cũng như về chất lượng cung ứng trước khi trả tiền. Hình thức này thường được áp dụng chủ yếu khi bên bán tin tưởng vào khả năng thanh toán của bên mua nên hàng được giao trước

Tuy nhiên, Hình thức này có một số nhược điểm tồn tại: Hình thức này chỉ xảy ra khi mà bên bán và bên mua có sự tín nhiệm lẫn nhau, dùng để thanh toán hàng hoá hay dịch vụ đã hoàn thành. Vì thế bản thân nó đã có sự chiếm dụng vốn của nhau dẫn đến hiện tượng tín dụng thương mại gây rủi ro, gây tổn thất cho người bán. Mặc dù có những mặt hạn chế nhưng thể thức thanh

toán này luôn đứng đầu về doanh số cũng như về số lượng thanh toán trong suốt thời gian qua và sẽ còn phát triển hơn nữa trong tương lai.

2.2.2.3 Hình thức thanh toán uỷ nhiệm thu (Nờr thu)

UNT chiếm một tỷ trọng rất nhỏ, Chỉ áp dụng đối với các khoản chi phí dịch vụ có tính chất định kỳ thường xuyên như: tiền điện, tiền thuê nhà, tiền nước của các tổ chức kinh tế hoặc các khoản thu bán hàng do người bán và người mua thoả thuận trước, khi đã có sự tin cậy lẫn nhau, cho nên nó ít được sử dụng trong thanh toán.

Thanh toán UNT chứng từ luân chuyển qua nhiều khâu và thực hiện bằng hình thức ghi Nợ trước và ghi có sau. Nếu UNT thanh toán tiền hàng với khách hàng có tài khoản ở cùng Ngân hàng với đơn vị bán thì quá trình đơn giản, nhanh chóng hơn, khách hàng chỉ cần nộp UNT theo mẫu in sẵn của Ngân hàng nhà nước kèm hoá đơn thanh toán, sau khi kế toán kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ UNT hoá đơn thanh toán và tài khoản bên mua đủ tiền thì tiến hành ghi Nợ vào tài khoản bên mua và ghi có vào tài khoản đơn vị bán nếu hai bên đều có tài khoản tại SHbank. Trường hợp hai bên mở tài khoản tại hai Ngân hàng khác nhau, UNT sẽ được gửi sang ngân hàng bên mua bằng phương thức thanh toán điện tử online hay phương thức thanh toán bù trừ giấy. Sau khi ngân hàng bên mua ghi Nợ vào tài khoản bên mua, chứng từ UNT sẽ được trả lại ngân hàng bên bán và ghi có vào tài khoản bên bán

Do sự phức tạp về quy trình thanh toán nên UNT ít được các tổ chức kinh tế, cá nhân sử dụng một cách rộng rãi. Chính vì vậy, khối lượng thanh toán UNT qua Ngân hàng năm 2007 đạt 0.34% tổng doanh số TTKDTM. Một con số khiêm tốn.

2.2.2.4 Thư tín dụng:

Năm 2007, SHB-HN phát sinh những món thanh toán thư tín dụng như là L/C nhập và L/C xuất. Do chưa được NHNN cấp phép thanh toán quốc tế do mới thành lập, vì vậy, SHB-HN phải thanh toán nhờ qua một Ngân hàng trung gian thanh toán. Việc thanh toán trung gian qua một Ngân hàng khác có hai mặt của nó. Một mặt, thông qua Ngân hàng này, SHB sẽ được Ngân hàng nước ngoài biết đến dần tăng uy tín cho SHB trên thị trường nước ngoài. Tuy nhiên, việc thanh toán qua trung gian sẽ mất rất nhiều thời gian đối với khách hàng nếu như người thụ lý trực tiếp không biết cân đối thời gian, Hồ sơ thanh toán L/C sẽ phụ thuộc vào quy chế, quy định TTQT của ngân hàng trung gian. Lợi nhuận cũng sẽ bị chia xẻ cho bên trung gian thanh toán.

2.2.2.5 Thẻ thanh toán

Cuối năm 2007 SHB-HN triển khai chương trình thẻ ATM, nhưng lượng thẻ phát hành ra cuối năm 2007 triển khai phát hành thử nghiệm đối với nhân viên của mình. Sang năm 2008 mới chính thức triển khai phát hành thẻ ra bên ngoài. Nhưng lượng thẻ phát hành ra trong 6 tháng đầu năm là tương đối ít chỉ phát hành được gần 300 thẻ chưa đạt 10% so với chỉ tiêu đề ra trong 6 tháng đầu năm mà toàn chi nhánh Hà nội phải đạt được.

Năm 2008 lượng thẻ phát hành ra rất ít, chủ yếu tập trung tại Chi nhánh. Còn các phòng giao dịch chỉ phát hành một số lượng rất nhỏ, mặc dù đã đưa ra nhiều chương trình khuyến mãi miễn phí phát hành thẻ ATM. Vẫn chưa thu hút được lượng khách hàng vào phát hành. 6 tháng đầu năm lượng thẻ phát hành chỉ đạt 6% so với kế hoạch đã đề ra (4600 thẻ / năm 2008).

Nguyên nhân: Thẻ của SHB hiện tại phát hành và sử dụng thông qua hệ thống của VCB, do vậy, ngoài các chức năng: rút tiền, truy vấn số dư, chuyển khoản, mua hàng hoá tại POS, thẻ của SHB chưa thể bổ sung các dịch vụ

khác nên khó có thể cạnh tranh được với Ngân hàng khác đã triển khai rất rộng rãi một cách độc lập. Thẻ của SHB-HN là thẻ ghi nợ nội địa nên tiện ích của nó cũng hạn chế

2.3 Đánh giá về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội

2.3.1 Kết quả đạt được

Từ khi thành lập đến nay, TTKDTM tại SHB-HN có những bước phát triển đáng mừng. Phát triển cùng với xu thế của thời đại, hình thức thanh toán đa dạng, phong phú, thái độ phục vụ khách hàng tốt... Đáp ứng nhu cầu của khách hàng doanh nghiệp cũng như cá nhân, thu hút thêm nhiều khách hàng mới, góp phần tăng doanh số TTKDTM. Về mặt kỹ thuật, đến nay SHB-HN đã được trang bị hệ thống mạng máy tính nối mạng Citad với Ngân hàng nhà nước, Thanh toán liên Ngân hàng với các Ngân hàng. Thanh toán trực tiếp thông qua NHNN hoặc thanh toán gián tiếp thông qua Ngân hàng Đầu tư hay Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn. Tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng cũng như công tác TTKDTM. Nhiều ứng dụng công nghệ đã được áp dụng trong các nghiệp vụ ngân hàng thanh toán bù trừ, thanh toán nội bộ giữa các ngân hàng. Thông tin báo cáo phục vụ cho công tác quản lý và các nghiệp vụ khác. Công nghệ tin học cũng đã được áp dụng rộng rãi trong chuyển tiền điện tử, thông tin phòng ngừa rủi ro, thanh toán giám sát từ xa... Do đó tốc độ chu chuyển rất nhanh giảm thời gian đọng vốn trong thanh toán. Rút ngắn đáng kể thời gian chờ đợi của khách hàng. Làm cho món tiền chuyển đến tay người thụ hưởng trong khoảng thời gian là

sớm nhất. Đảm bảo an toàn và chính xác. Về nghiệp vụ vẫn đảm bảo được tính chặt chẽ và thông thoáng.

Nhận thức được tầm quan trọng của yếu tố nhân lực. Con người quyết định sự thành công hay thất bại của ngân hàng. Do đó, Ngân hàng đã thường xuyên cử cán bộ đi đào tạo nhằm tiếp thu và nắm bắt những thay đổi kể cả về nghiệp vụ lẫn phương tiện thanh toán nhằm đáp ứng được nhu cầu công việc trong giai đoạn công nghệ phát triển mạnh như hiện nay. Trên cơ sở tổ chức biên chế sẵn có, liên tục tổ chức đào tạo lại và phân công công tác hợp lý nhằm tránh lãng phí nhân lực.

Việc chuyển tiền được thực hiện kênh chuyển tiền citad nối mạng trực tiếp với mạng máy tính của NHNN. chỉ online trực tiếp trong khoảng thời gian từ 9h đến 16h trong ngày. Nên làm một thanh toán viên phải là một người có tinh thần tốt và phong độ làm việc rất miệt mài thì mới có thể đảm nhiệm được vị trí thanh toán viên. Trong thời gian 6 tiếng làm việc trong trạng thái tâm lý căng thẳng và tập trung cao độ vì rủi ro của những món tiền chuyển là rất lớn. Vì vậy, Người làm thanh toán viên luôn là những người xuất sắc của ngân hàng.

SHB-HN còn thực hiện một kênh thanh toán đó là kênh thanh toán bù trừ giấy trực tiếp tại NHNN. NHNN mở cửa phiên bù trừ vào 9h sáng và 14h chiều hàng ngày trong tuần. Ưu điểm của hình thức bù trừ giấy là chi phí rất rẻ. Những món thực hiện bù trừ giấy là những món đi trong nội thành Hà Nội mà khách hàng chỉ mất một khoản phí là 5 500 đồng/món với bất kỳ số tiền là bao nhiêu nhưng người hưởng sẽ phải chờ đợi ít nhất là một ngày mới nhận được món tiền trong khi đó, thanh toán bằng điện tử online phí đắt hơn

nhưng người hưởng sẽ nhận được tiền ngay chỉ sau một vài tiếng, tức là có thể nhận ngay trong ngày.

SHB-HN thực hiện thanh toán bằng hệ thống máy vi tính khá hoàn chỉnh và thực hiện quyết toán ngay trong ngày và cân đối với SHB.

Qua việc phân tích, đánh giá thực trạng thanh toán nói chung và TTKDTM nói riêng, SHB-HN những năm gần đây ta có thể thấy rằng

Mặc dù phải đối mặt với nền kinh tế sôi động, chịu sự cạnh tranh gay gắt của các Ngân hàng khác trên địa bàn. Nhưng SHB-HN đã và đang từng bước khẳng định vị trí, vai trò của mình trong nền kinh tế. Với sự quyết tâm của Ban giám đốc cùng toàn thể cán bộ công nhân viên đã vượt qua những khó khăn trở ngại của những ngày đầu mới thành lập. Đặc biệt là năm 2008, một năm đầy biến động đối với ngành Ngân hàng. Giành thế chủ động hoà nhập với nền kinh tế thị trường, hoàn thành tốt nhiệm vụ mà SHB giao, góp phần vào công cuộc xây dựng và phát triển kinh tế chung.

Nhận thức được tầm quan trọng của TTKDTM, SHB-HN đã chủ động đầu tư hiện đại hoá trang thiết bị, đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công tác thanh toán tại Ngân hàng. Đồng thời, tích cực ứng dụng tin học vào hoạt động của Ngân hàng, từng bước xây dựng Ngân hàng theo hướng hội nhập và hiện đại hoá trang thiết bị, đưa công nghệ thông tin vào phục vụ công tác TTKDTM. Sắp tới triển khai đưa máy ATM vào hoạt động. Đã căn bản thực hiện chuyển đổi công tác thanh toán từ phương pháp thủ công sang phương pháp tin học hiện đại. chuyển hẳn từ thanh toán bằng thư qua bưu điện hoặc điện thoại sang phương thức thanh toán qua mạng vi tính đảm bảo an toàn, chính xác, thuận lợi...

Song song với việc hiện đại hoá về mặt vật chất, trình độ cán bộ nghiệp vụ thanh toán, trình độ khoa học để làm công nghệ mới và phong cách làm việc theo hướng cải cách hàng chính cho phù hợp với yêu cầu đòi hỏi của cơ chế thị trường

Hoạt động TTKDTM thực hiện có hiệu quả đã góp phần vào kết quả hoạt động chung của toàn bộ hệ thống. Tạo ra khoản thu nhập cho Ngân hàng bằng việc thu phí dịch vụ.

Hoạt động thanh toán của SHB-HN hiệu quả càng thu hút nhiều khách hàng mở tài khoản và giao dịch tại đây. Những nghiệp vụ phát sinh sẽ được hạch toán kịp thời, chính xác. Thực hiện nghiêm túc các quy chế về chứng từ, quỹ đảm bảo thanh toán, quỹ tiền mặt và khả năng thanh toán.

2.3.2 Những tồn tại và nguyên nhân trong hoạt động TTKDTM tại SHB-HN

2.3.2.1 Tồn tại

Qua phân tích thực trạng TTKDTM tại SHB-HN ta thấy: tỷ trọng doanh số TTKDTM chiếm khá cao (khoảng 75%) trong tổng doanh số thanh toán chung. Tuy nhiên so với một số các Ngân hàng khác thì chưa cao. Các hình thức thanh toán chưa phát huy hết được những ưu điểm vốn có của nó, có những thể thức như thẻ thanh toán chưa được phát hành nhiều, đặc biệt là thẻ tín dụng trong nước chưa được đưa vào sử dụng tại Ngân hàng mình. Hiện tại hình thức sử dụng chủ yếu là UNC và séc rút tiền mặt thông thường. Chưa tận dụng được ưu việt của Séc chuyển khoản và bảo chi. Hoạt động thanh toán chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

SHB-HN mới thành lập và đi vào hoạt động nên vẫn còn đang trong quá trình hoàn thiện cơ cấu tổ chức, chương trình hoạt động, khai thác và tìm kiếm thị trường. Do đó phần nào cũng ảnh hưởng đến công tác thanh toán nói chung và TTKDTM nói riêng của Ngân hàng. Thực tế, hoạt động TTKDTM mới chỉ được sử dụng phần nhiều ở các doanh nghiệp quốc doanh, Công ty cổ phần, các doanh nghiệp tư nhân lớn và các cơ quan nhà nước. Khu vực tư nhân gần như nằm ngoài quá trình TTKDTM mà đây là một thị trường nhiều tiềm năng và rộng lớn, chiếm 70% thu nhập quốc dân.

Bên cạnh đó, trang thiết bị còn hạn chế đặc biệt là phần mềm hạch toán (Smartbank , Phiên bản 3.5.5 mua của công ty FPT, nhưng sản xuất từ năm 1991) hạch toán chậm, thường trực trặc do đường truyền viễn thông, điện lưới đang hoạt động bị mất... do vậy, không hạch toán kịp thời được các giao dịch của khách hàng dẫn đến ách tắc. Đặc biệt, là hình thức thanh toán thẻ chưa được triển khai rộng, trong khi SHB đang bắt đầu triển khai hoạt động thẻ thì đối với các Ngân hàng thành lập từ trước đã đi vào ổn định nên việc quảng bá rất khó khăn. Máy rút tiền ATM đắt, chưa lắp đặt được đồng loạt, vẫn phải rút nhờ trong hệ thống liên minh thẻ.

Mặc dù đã đầu tư, nhưng công nghệ chưa hiện đại, phần mềm hạch toán chuyển tiền hay bị lỗi, và vẫn còn chậm đặc biệt là đường truyền dữ liệu từ NHNN hay bị ách tắc đôi khi không chuyển đi được, có những món chuyển tiền lớn làm từ sáng hoặc đầu giờ chiều nhưng do ách tắc đường truyền nên cuối giờ không kịp đẩy đi được. Đã gây tổn thất lớn cho doanh nghiệp trong quá trình thanh toán hàng hoá cũng như nộp Thuế vào NSNN.

SHB đã triển khai trương chình Internet Banking, SMS banking ... Ưu điểm của hình thức này là khách hàng có thể ngồi ở nhà nếu tham gia đăng ký

dịch vụ này nó sẽ thông báo số dư qua mạng Internet hay điện thoại di động của khách hàng đăng ký nhưng nhược điểm của hình thức này là mỗi một mã số khách hàng chỉ đăng ký được một tài khoản tham gia chương trình trong khi khách hàng có nhiều tài khoản cần theo dõi số phụ và sao kê thì lại không được.

2.3.2.2 Nguyên nhân

**Nguyên nhân khách quan:*

Nền kinh tế Việt Nam đang chuyển từ nền kinh tế sản xuất hàng hoá nhỏ, tập trung bao cấp sang nền kinh tế thị trường, tạo cho các tầng lớp dân cư thói quen thanh toán với nhau phổ biến là bằng tiền mặt, tâm lý khi giao dịch muốn sở hữu ngay, cầm chắc trong tay số tiền thanh toán. Thói quen sử dụng tiền mặt là một thói quen lâu đời của người Việt Nam, do đó khó có thể thay đổi trong “một sớm, một chiều” được. Lẽ đó, mọi sự tiếp cận với phương tiện thanh toán mới, công nghệ thanh toán mới đang ở mức ban đầu cả về tổ chức và thực hiện.

Thu nhập của dân cư chưa cao vì vậy việc mở tài khoản tiền gửi cá nhân chỉ là hình thức. Có tài khoản nhưng vẫn thực hiện những giao dịch rút tiền mặt ra để chi phí. Ngân hàng có thực hiện hình thức chi trả lương cho nhân viên, nhưng do mức lương chỉ đủ cho chi phí tối thiểu hàng ngày nên “Chủ tài khoản” lập tức rút tiền ra chi phí do đó không đem lại hiệu quả cho hoạt động TTKDTM.

Sự tác động từ nền kinh tế thế giới nói chung và Việt Nam nói riêng, trong đó có tình hình hoạt động của thị trường chứng khoán ở Việt Nam. Thị

trường chứng khoán là nơi diễn ra các hoạt động mua bán chứng khoán. Khối lượng giao dịch trên thị trường này là một kênh rất lớn phát triển TTKDTM, Giao dịch tài khoản chứng khoán chủ yếu được thực hiện bằng hình thức thanh toán chuyển khoản, sẽ thúc đẩy rất lớn tới TTKDTM tại các ngân hàng. Thị trường chứng khoán phát triển sẽ cho phép mọi người gần gũi hơn với các hình thức TTKDTM, nó có tác dụng tuyên truyền sâu rộng các phương thức TTKDTM tới mọi chủ thể tham gia thanh toán. Khi thị trường chứng khoán phát triển, các doanh nghiệp phải công khai tình hình tài chính của mình cho các cổ đông và phải tạo niềm tin cho các nhà đầu tư với hi vọng tăng giá trị của doanh nghiệp trên thị trường mà việc đầu tiên nên làm mà ai cũng biết đó là thực hiện giao dịch qua hệ thống tài khoản trong Ngân hàng. Thực tế, năm 2006 đến 2007, thị trường chứng khoán Việt Nam phát triển rất sôi động kéo theo đó TTKDTM cũng được sử dụng rất hữu hiệu. Các cổ đông đã sử dụng công cụ TTKDTM trong hoạt động mua bán chứng khoán cả trên sàn lẫn thị trường tự do OTC. Nhưng đến cuối năm 2007, thị trường chứng khoán Việt Nam xuống dốc kéo theo hoạt động TTKDTM qua Ngân hàng giảm sút đến nay vẫn chưa có dấu hiệu tăng trở lại.

Mặc dù, Chính phủ đã ban hành nhiều nghị định, nghị quyết về công tác TTKDTM nhưng vẫn chưa đạt đến sự thống nhất, hoàn thiện, còn gây nhiều bất cập trong thanh toán. Các văn bản pháp lý về TTKDTM vẫn còn nhiều hạn chế, chưa phù hợp với thực tế nên chưa tạo môi trường và hành lang vững chắc cho hoạt động TTKDTM tại Việt Nam.

Cơ chế, chính sách, môi trường và tổ chức quản lý thanh toán hiện đại trong điều kiện nền kinh tế ở Việt Nam, trước sự bùng nổ và phát triển thương mại điện tử, CNTT trên thế giới, thì còn khá nhiều bất cập.

Nhà nước chưa có chính sách phối kết hợp các ngành liên quan trong quá trình thanh toán để đưa TTKDTM trở thành hình thức thanh toán có tính “Xã hội hoá” cao. Hiện nay, các cơ quan, doanh nghiệp mới chỉ coi tổ chức TTKDTM là trách nhiệm riêng của ngành Ngân hàng.

**Nguyên nhân chủ quan:*

Hệ thống cơ sở hạ tầng chưa phát triển tương xứng và đồng bộ ảnh hưởng đến công tác TTKDTM đặc biệt là đối với công tác thanh toán bằng thẻ. Thiếu vốn, công nghệ lạc hậu, trình độ quản lý của người Việt Nam còn kém. Cơ sở hạ tầng công nghệ thanh toán đang trong giai đoạn hình thành cùng với việc vận dụng các kỹ thuật, qui trình CNTT, thanh toán hiện đại...

Do mặt bằng xã hội chưa cao về mọi mặt, trình độ dân trí còn thấp làm cho hoạt động TTKDTM bị hạn chế. Trình độ hiểu biết của khách hàng có

hạn chế nên việc tiếp cận và sử dụng các hình thức TTKDTM chưa phát triển. Khách hàng không biết hoặc biết rất ít về các hoạt động thanh toán của Ngân hàng. Họ thường chỉ biết đến Ngân hàng là một tổ chức huy động tiết kiệm và cho vay.

Mặt khác thu nhập của dân cư nói chung còn ở mức thấp; nhu cầu thiết yếu người dân vẫn mua ở chợ "tự do" là chủ yếu; Các món chi tiêu thường nhỏ nên người dân vẫn ưa chuộng thanh toán bằng tiền mặt, chưa có thói quen giao dịch qua Ngân hàng. Thêm vào đó thói quen sử dụng tiền mặt, đơn giản, thuận tiện bao đời nay không dễ một sớm, một chiều thay đổi nhanh được; đồng thời muốn sử dụng phương tiện thanh toán hiện đại lại cũng cần có sự hiểu biết nhất định.

Công tác tuyên truyền, quảng cáo của Ngân hàng còn mang tính hình thức, chưa hiệu quả, còn ở tình trạng “đợi khách” chưa thực sự tiếp cận lôi cuốn khách hàng bằng những hình thức khuyến mại Marketing. Tại tiết đ, điểm 2, Điều 5 (Nhiệm vụ và quyền hạn của Ngân hàng Nhà nước) Luật Ngân hàng Nhà nước năm 1997 có quy định “Tổ chức hệ thống thanh toán qua Ngân hàng, làm dịch vụ thanh toán, quản lý việc cung ứng các phương tiện thanh toán”. Như vậy, theo Luật định thì chỉ có Ngân hàng Nhà nước là người được quyền tổ chức hệ thống thanh toán qua ngân hàng. Do vậy, việc thanh toán qua ngân hàng tốt hay không tốt thì trách nhiệm trước tiên phải là ngành Ngân hàng. Với cách đặt vấn đề như vậy thì, ngân hàng không “chỉ là tổ chức trung gian” một cách đơn thuần như ý kiến trên đây. Trong lĩnh vực thanh toán thì ngân hàng là người được giao nhiệm vụ đứng ra tổ chức thanh toán cho toàn bộ nền kinh tế. Theo đó, nếu cho rằng, “TTKDTM chỉ có thể thực hiện được khi các chủ thẻ thanh toán mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng” thì việc mở tài khoản của các chủ thẻ thanh toán nói ở đây cần được hiểu là một trong những điều kiện tiên quyết để tổ chức TTKDTM; chứ không phải Ngân hàng chỉ ngồi chờ các chủ thẻ thanh toán đến mở tài khoản rồi mới tổ chức thanh toán...Đó là nguyên nhân làm hạn chế sự hiểu biết của dân chúng về ngân hàng. Từ đó ảnh hưởng không nhỏ đến hiệu quả của TTKDTM.

Các ngân hàng chưa có cơ chế phối hợp thống nhất trong hoạt động TTKDTM với nhau, chủ yếu giao dịch trong hệ thống của mình thông qua Ngân hàng Nhà nước. Dẫn đến tốc độ thanh toán chậm, thủ tục rườm rà không khuyến khích khách hàng sử dụng.

Các hình thức thanh toán của Việt Nam bao gồm cả TTKDTM còn nhiều bất cập, nhiều chứng từ và thủ tục không cần thiết gây chậm chễ cho quá trình thanh toán. Bản thân các hình thức TTKDTM trong Ngân hàng nói

chung và SHB – HN nói riêng cũng chưa thực sự thuận tiện để người dân có thể sử dụng. Cụ thể:

UNC là hình thức thanh toán phổ biến nhưng đối với những món chuyển tiền ngoài hệ thống do hiện nay SHB-HN đang hạch toán tập trung tại chi nhánh Hà Nội, (SHB chuyển tiền qua chi nhánh Hà Nội, Chi nhánh Hà Nội làm đầu mỗi đẩy điện đi các chi nhánh và các PGD phía bắc) dẫn đến khối lượng công việc lớn quá tải trong khi bộ phận thanh toán mỏng chỉ có hai thanh toán viên nên xử lý công việc chậm dẫn đến có sự trậm chễ trong công tác thanh toán. Tuy nhiên, trong quá trình chuyển điện, đôi khi có sự thiếu hụt vốn tạm thời (đây là nguyên nhân của hầu hết các NHTM) cũng dẫn đến sự chậm chễ trong thanh toán.

SCK và SBC có phạm vi thanh toán còn hạn chế chỉ bó hẹp trong phạm vi địa bàn tỉnh, thành phố, chỉ áp dụng đối với những khách hàng có tài khoản ở cùng một Ngân hàng hoặc giữa các Ngân hàng khác hệ thống nhưng có tham gia TTBT trên địa bàn.

SCK ít được sử dụng vì trong trường hợp khách hàng không đảm bảo khả năng thanh toán ngay. Ngân hàng chưa cho phép khách hàng chi quá số dư khi tạm thời thiếu vốn. SCK ít sử dụng do thủ tục thanh toán không thuận tiện, Bên bán phải nộp Séc vào Ngân hàng, Ngân hàng làm thủ tục thanh toán bù trừ giấy tại NHNN dẫn đến thủ tục rườm rà làm cho quá trình thanh toán chậm lại.

SBC chỉ sử dụng trong trường hợp bên Bán và Bên mua không tin tưởng nhau, có thủ tục rườm rà, không thuận tiện, người mua phải lưu ký một số tiền bằng mệnh giá của tờ Séc vào một tài khoản riêng. Sau đó ngân hàng tiến hành phong tỏa số tiền này gây lên hiện tượng vốn doanh nghiệp bị ứ đọng. Thời gian thanh toán Séc bảo chi lâu.

UNT có nhiều hạn chế như thời gian luân chuyển chứng từ lâu do quy trình thanh toán còn lòng vòng, không thuận tiện, chỉ sử dụng cho các khoản thanh toán có giá trị thấp, chuyển khoản tiền định kỳ thường xuyên, cố định hàng tháng .

Về Thu tín dụng, SHB-HN thanh toán quốc tế chưa được thanh toán trực tiếp, phải thanh toán nhờ qua Ngân hàng khác nên thời gian xử lý hồ sơ phải nhân lên gấp đôi, do vậy vẫn còn tình trạng xử lý hồ sơ chậm. Làm cho khâu thanh toán của khách hàng bị ách tắc và chậm chễ. Mặt khác do thanh toán gián tiếp qua tổ chức trung gian khác nên SHB chỉ TTQT được bằng ngoại tệ USD bằng nguồn của mình, hợp đồng TTQT bằng loại ngoại tệ khác: EURO, Yên nhật ...khách hàng phải ký quỹ bằng VND theo tỷ giá tạm tính,

sau đó chuyển toàn bộ số tiền VND cần thanh toán sang Ngân hàng trung gian, mua ngoại tệ cần thiết để thanh toán, dẫn đến việc chênh lệch số tiền do tỷ giá biến động và SHB-HN sẽ chịu lỗ do việc chênh lệch tỷ giá mang lại.

SHB – HN cũng như nhiều Ngân hàng khác chưa đề ra những chính sách khách hàng phù hợp, chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các ban ngành trên địa bàn, chưa có biện pháp tuyên truyền, quảng cáo thường xuyên sâu rộng các hoạt động Ngân hàng cũng như tiện ích của việc TTKDTM qua Ngân hàng tới các bộ phận dân cư để khuyến khích người dân sử dụng.

Bên cạnh đó, kiến thức hiểu biết của các cán bộ Ngân hàng về hệ thống thanh toán hiện đại không đồng đều dẫn đến một số ít cán bộ Ngân hàng chưa nắm bắt kịp sự biến đổi của công nghệ TTKDTM.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TTKDTM TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI – CHI NHÁNH HÀ NỘI

3.1 Chiến lược phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội Chi nhánh Hà nội

3.1.1 Các mục tiêu, nhiệm vụ chiến lược chủ yếu

*** Mục tiêu chung**

SHB hướng đến mục tiêu trở thành một trong mười Ngân hàng bán lẻ đa năng hiện đại hàng đầu tại Việt Nam, phấn đấu đến năm 2015 trở thành một Tập đoàn tài chính cung cấp sản phẩm dịch vụ đa dạng cho các thị trường có lựa chọn, hệ thống Ngân hàng hoạt động an toàn, minh bạch, phát triển bền vững, áp dụng công nghệ thông tin hiện đại, đáp ứng các yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.

SHB HN là một trong chi nhánh của SHB nên tôn chỉ hoạt động mà toàn hệ thống đã đề ra. Tìm ra mọi giải pháp phát triển vì mục tiêu chung của SHB. Một Ngân hàng hướng tới khách hàng;

- Tổ chức tạo ra lợi ích cao nhất cho khách hàng, cổ đông và người lao động;
- Một tổ chức luôn luôn học hỏi;
- Một tổ chức xây dựng văn hóa Doanh nghiệp dựa trên các giá trị: Sự tin tưởng; Tính cam kết; Chuyên nghiệp; Minh bạch và Đổi mới.

3.1.2 Định hướng phát triển, mở rộng hoạt động kinh doanh bằng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt

TTKDTM đem lại một phần thu nhập cho Ngân hàng bằng việc thu phí từ dịch vụ này. Như ta đã phân tích lợi nhuận thu được từ hoạt động thanh toán này chiếm khoảng 10% thu nhập, do đó TTKDTM nằm trong chương trình phát triển kinh doanh của mình.

SHB-HN đưa ra định hướng nhằm phát triển TTKDTM:

Hạn chế cho vay bằng tiền mặt, tăng cường cho vay bằng hình thức chuyển khoản

Mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ chuyển tiền nhanh WU

Khuyến khích khách hàng sử dụng tài khoản cá nhân.

Đầu tư nâng cấp mạng thanh toán điện tử liên Ngân hàng

Nâng cấp dịch vụ SMS Banking bằng cách “một khách hàng có một mã số, mở nhiều tài khoản tại ngân hàng, Dịch vụ SMS Banking có thể sử dụng cho tất cả các tài khoản của khách hàng khi khách hàng yêu cầu”.

Thực hiện thanh toán điện chuyển tiền online và thanh toán quốc tế trực tiếp tại các phòng giao dịch

Nâng cao trình độ nghiệp vụ và chuyên môn cho các cán bộ phụ trách phần TTKDTM.

Lắp đặt thiết bị ATM tại các phòng giao dịch và những nơi tập trung đông dân cư nhằm đẩy mạnh phát triển thẻ.

3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội

Từ những thực trạng TTKDTM nói chung của NHTM, để hệ thống Ngân hàng có thể đáp ứng tốt hơn vai trò trung tâm thanh toán của nền kinh tế, trong điều kiện từng bước hoà nhập với các nước trong khu vực và thế giới, ngành Ngân hàng cần phải hiện đại hoá phát triển hệ thống thanh toán theo những định hướng đặt ra, Để khắc phục những tồn tại nhằm phát triển công tác TTKDTM tại SHB-HN tôi xin đưa ra một số giải pháp phát triển TTKDTM tại SHB-HN.

3.2.1 Phát triển công nghệ thông tin

Chức năng thanh toán của tiền tệ đang phát triển với nhiều mô thức đa dạng, hiện đại và ngày càng có vai trò quan trọng trong sản xuất, lưu thông hàng hoá và dịch vụ. Sự nhanh chóng, tiện ích, an toàn, hiệu quả trong thanh toán sẽ đẩy nhanh việc tập trung và phân phối các dòng vốn trong nền kinh tế xã hội, cung ứng vốn cho kinh tế phát triển. Ngược lại, sự chậm trễ, ách tắc không an toàn trong thanh toán sẽ là biểu hiện của sự trì trệ, kém phát triển của nền kinh tế. Đã đến lúc điều hành chính sách tài chính - tiền tệ phải thông qua “màn hình thanh toán quốc gia” với những phương tiện, kỹ thuật công nghệ thanh toán hiện đại để tập trung, phản ánh đầy đủ, nhanh và thường xuyên nhất mọi hoạt động của nền kinh tế xã hội. Công việc đó chỉ có thể thực hiện một cách hiệu quả nhất là phải đưa công nghệ thông tin (CNTT) nói chung, công nghệ thanh toán nói riêng vào vận hành và tất yếu tổ chức

TTKDTM trong nền kinh tế sẽ phát triển; hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong giao dịch, mua bán.

Nghiên cứu và phát triển thí điểm chương trình phần mềm về thanh toán trong xử lý nghiệp vụ bảo mật đặc thù của Việt Nam. Từ đó phát triển trên diện rộng, xây dựng các trung tâm thanh toán và xử lý dữ liệu tập trung tiến tới thanh toán nhanh chóng trên phạm vi toàn quốc.

Hình thành và xây dựng kết nối các mạng, hệ thống thanh toán thích ứng với các với các phương tiện và hệ thống thanh toán. Trên cơ sở đó mở rộng đối tượng và phạm vi thanh toán, các yêu cầu thanh toán, đáp ứng yêu cầu đòi hỏi của nền kinh tế xã hội; giảm chi phí, tăng hiệu quả thanh toán.

Sớm hình thành cổng thanh toán chung của quốc gia nhằm đảm bảo an toàn về thanh toán cho hệ thống thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế; giám sát có hiệu quả nguồn vốn ra vào đất nước, góp phần đảm bảo an ninh về kinh tế của quốc gia.

Dưới sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ hiện đại, thúc đẩy phát triển TTKDTM, cần triển khai nhanh các sản phẩm thẻ chip chuẩn EVM đưa vào ứng dụng thay thế thẻ từ nhằm đảm bảo an toàn và bảo mật cho khách hàng. Thẻ chip là loại thẻ nhựa có gắn một con chip vi xử lý như một máy tính nhỏ. Bộ xử lý và mô đun bảo mật phần cứng (HSM) của chip có tính năng xử lý thông tin, lưu giữ thông tin, xử lý mã hoá và thông tin đầu vào và đầu ra (I/O). Phần mềm bao gồm hệ điều hành, các ứng dụng, các khoá bảo mật, số liệu về chủ thẻ.

Liên quan đến việc đầu tư công nghệ phần cứng nhằm phát triển sản phẩm, dịch vụ thanh toán, khi đầu tư cần cân nhắc tính hiện đại của công nghệ, tránh tình trạng mua phải những máy móc công nghệ đã quá lạc hậu và

xác định chuẩn mực công nghệ tin học đối với các yêu cầu về thiết bị máy tính. Việc phát triển và ứng dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động kinh doanh là cả một quá trình phức tạp và rất khó khăn, không chỉ tốn rất nhiều chi phí, nhân lực và thời gian, mà đòi hỏi cả công tác tổ chức thực hiện từ phía nhà quản lý và hoạch định. Vì vậy, đòi hỏi phải có một chiến lược phát triển công nghệ mang tính dài hạn và chuyên sâu, sắp xếp và xây dựng một quy trình hợp lý, khoa học. Một dự án phát triển công nghệ mang tính dài hạn sẽ tốn rất nhiều chi phí ban đầu vì vậy, đòi hỏi phải có nguồn vốn đầu tư hợp lý nhằm mang lại hiệu quả kinh tế xã hội cao

Tiến hành nâng cấp phần mềm hạch toán Smartbank, thay đổi nơi cung cấp đường truyền, nhằm hạn chế lỗi và sự chậm trễ trong hạch toán phần mềm. Tuyển dụng thêm cán bộ ít phụ trách xử lý những sự cố xảy ra từ phần mềm hạch toán, hạn chế một cách tối đa sự cố do lỗi đường truyền, hoặc do phần mềm máy tính gây lên tránh ách tắc trong quá trình hạch toán. Cần có sự phối hợp đồng bộ trên nhiều phương diện: vốn, phương tiện thanh toán và kỹ thuật mới tiên tiến; lượng thời gian cần thiết, trình độ tổ chức vận hành, thực hiện v.v..

Tiến hành lắp đặt nhanh hệ thống máy ATM tại chi nhánh và các phòng giao dịch, những nơi đông dân cư: Siêu thị, Trung tâm thương mại lớn đảm bảo an ninh nhằm đẩy mạnh hình thức thanh toán thẻ phát triển.

3.2.2 Đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ:

Để có thể phát triển hoạt động kinh doanh và thu hút được nhiều đối tượng khách hàng khác nhau đòi hỏi các NHTM cần phải phát triển các sản phẩm dịch vụ TTKDTM theo hướng tăng số lượng, chất lượng và chủng loại

các sản phẩm dịch vụ thanh toán với độ tin cậy cao và với giá cả phù hợp. Xây dựng quy trình nghiệp vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong thanh toán; ứng dụng các phần mềm chuẩn theo thông lệ quốc tế, phát triển các chuẩn mực chung phù hợp với thông lệ quốc tế .

Thời gian qua SHB-HN đã có một số sản phẩm dịch vụ hấp dẫn, nhưng trong thời gian tới nên có thêm những sản phẩm dịch vụ khác để đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng như: các dịch vụ thanh toán nên có những sản phẩm mới thuận tiện hơn cho khách hàng, phát triển đa dạng một số dịch vụ như: đảm bảo cho khách hàng là bên mua chi trả tiền khi nhận được hàng,...

Séc: Hiện nay trên thế giới Séc là một công cụ được sử dụng rất phổ biến, nhiều nước đã có luật riêng về Séc, mới đây Chính phủ ban hành một số Nghị định về cung ứng và sử dụng Séc. Do thanh toán bằng Séc vẫn còn hạn chế nên tôi đưa ra một số giải pháp:

Séc chuyển khoản: Hiện nay, việc sử dụng Séc chuyển khoản vẫn bó hẹp trong phạm vi địa bàn một tỉnh, thành phố giữa các khách hàng có tài khoản tại cùng một Ngân hàng hoặc khác Ngân hàng nhưng có tham gia thanh toán bù trừ trên địa bàn. Tức là chưa áp dụng được trên toàn quốc. Trong điều kiện hiện nay, mạng máy tính ngày càng phát triển trong hệ thống Ngân hàng, sớm tạo điều kiện hình thành trung tâm thanh toán bù trừ Séc trên phạm vi toàn quốc khi đó ngành Ngân hàng nên mở rộng phạm vi thanh toán Séc chuyển khoản.

Để giảm thiểu ách tắc trong khâu luân chuyển chứng từ, Ngân hàng có thể cung ứng cho khách hàng một loại dịch vụ như “Mua séc ngoài địa bàn” đã được áp dụng tại Singapor. Theo cách này, khi người thụ hưởng nộp Séc vào Ngân hàng, Ngân hàng sẽ thoả thuận mua lại tờ Séc đó với giới hạn tối đa

và ghi Có ngay vào tài khoản người được hưởng số tiền tương ứng đồng thời trích phí hoa hồng thanh toán của Ngân hàng. Trường hợp tờ Séc bị từ chối thanh toán Ngân hàng sẽ ghi Nợ lại tài khoản của khách hàng, trả lại Séc cho khách hàng để xử lý theo luật định. Hình thức này giống như chiết khấu truy đòi một thương phiếu. Để đảm bảo an toàn, Ngân hàng khi nhận Séc sẽ ký kết một thoả thuận về hình thức mua lại Séc với những khách hàng có uy tín, luôn đảm bảo khả năng thanh toán, đồng thời Ngân hàng phải nắm được rõ thông tin về người phát hành Séc qua mạng máy tính của hệ thống

Ngân hàng nên cho phép khách hàng phát hành Séc trong một hạn mức tín dụng cho phép nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng hình thức thanh toán này. Đây được coi là một loại cho vay thanh toán đối với SCK. Đối với những khách hàng VIP, có khả năng tài chính tốt, nguồn thu ổn định, có uy tín trong quan hệ thanh toán nên tạo điều kiện áp dụng hình thức này.

Séc bảo chi: Theo quy định hiện hành, khách hàng muốn sử dụng SBC phải ký quỹ bằng tiền mặt tại Ngân hàng. Gây ứ đọng vốn cho doanh nghiệp, để hạn chế điều này, SHB-HN có thể cho phép doanh nghiệp sử dụng Tài sản đảm bảo để bảo lãnh cho tờ Séc bảo chi đó nhằm tránh ứ đọng vốn của doanh nghiệp, phần nào kích thích hình thức này phát triển. Tuy nhiên, trong điều kiện công nghệ thông tin phát triển như hiện nay, NHNN có thể cho phép các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán áp dụng hình thức SBC có lưu ký và SBC không lưu ký trong từng trường hợp cụ thể. Áp dụng loại hình SBC nào tùy thuộc vào sự tín nhiệm về mặt tài chính của người xin bảo chi Séc.

Uỷ nhiệm thu: NHNN nên quy định khi người bán cung ứng hàng hoá, dịch vụ cho người mua thì lập UNT gửi trực tiếp đến Ngân hàng phục vụ người mua để thu hộ. Làm cho quá trình diễn ra nhanh chóng hơn. Khi lập

UNT người bán có quyền ghi rõ thời hạn thanh toán và hình thức phạt chậm trả để đảm bảo lợi ích của mình và chủ động hơn trong thanh toán. NHNN khuyến khích các NHTM mở rộng phạm vi thanh toán: Thu phí bảo hiểm của các loại hình bảo hiểm (BHXH, BHYT), thu tiền trả góp, thu lãi vay, thu lợi nhuận từ đầu tư chứng khoán.

Uỷ nhiệm chi: Hiện nay, để khắc phục tình trạng lạm dụng vốn nên áp dụng “UNC có phạt trả chậm”. Cụ thể, sau khi nhận hàng hoá hay dịch vụ, chậm nhất sau 2 ngày người mua phải hoàn thành việc thanh toán tiền cho người bán. Nếu quá thời hạn trên sẽ tính tỷ lệ phạt (lãi suất phạt hiện nay là 150% lãi suất vay đang áp dụng cho doanh nghiệp). Trường hợp số dư tài khoản tiền gửi không đủ thanh toán, Ngân hàng lưu giữ UNC và theo dõi và sổ theo dõi UNC đồng thời tính lãi phạt chậm trả. Để có thể theo dõi được, phải có sự phối kết hợp giữa Ngân hàng và khách hàng

Hoạt động kinh doanh thẻ: Để khuyến khích khách hàng gửi tiết kiệm cũng như quảng cáo rộng rãi thẻ SHB, các chi nhánh, PGD phát hành miễn phí thẻ cho tất cả khách hàng gửi tiết kiệm tại SHB; Lắp máy ATM ở các khu công nghiệp, khu chế xuất phát hành thẻ SHB với số lượng lớn từ 1 000 thẻ trở lên. Liên kết các trung tâm giải trí để mời làm điểm ưu đãi thẻ cho chủ thẻ của SHB đặc biệt là tác động tới liên minh thẻ để thẻ SHB có thể được sử dụng được tốt ở tất cả các Ngân hàng trong liên minh thẻ. Đảm bảo an ninh khu vực đặt máy ATM để chống cướp giật.

Thư tín dụng: Tiếp tục trình NHNN cho phép SHB thanh toán quốc tế trực tiếp.

3.2.3 Phát triển và mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán

Một ngân hàng có thể đẩy nhanh giao dịch thanh toán của khách hàng với chi phí rẻ, hạn chế rủi ro khi ngân hàng đó có một mạng lưới thanh toán rộng khắp. Do đó, cùng với tiến trình phát triển, SHB – HN cần xin cấp phép khai trương đưa vào hoạt động các Phòng giao dịch tại các quận khu vực Hà nội và những khu vực lân cận nhằm mục đích khuếch trương các sản phẩm dịch vụ đến tay người tiêu dùng, giảm thiểu chi phí cho khách hàng, làm rút ngắn khoảng cách và thời gian thực hiện chuyển tiền của những món tiền. Đồng thời tại mỗi phòng giao dịch cần phải liên kết với Công ty cổ phần Eden triển khai dịch vụ nhận tiền nhanh Western Union nhằm mục đích quảng bá các dịch vụ này.

Bên cạnh đó, cần tiếp tục đầu tư phát triển mạng lưới chấp nhận phương tiện TTKDTM tại điểm bán (POS) và tập trung phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ ở hệ thống phân phối hàng hoá (các siêu thị, trung tâm thương mại, cửa hàng tự chọn ...)

3.2.4 Một số giải pháp hỗ trợ

Để thúc đẩy TTKDTM phát triển, các NHTM trên địa bàn cần phải có sự nỗ lực cao hơn trước hết tập trung cao cho công tác tuyên truyền, quảng cáo về chủ trương, lợi ích, tiện dụng của việc TTKDTM nói chung và mở tài khoản cá nhân nói riêng. Qua đó để các tổ chức, cá nhân nắm bắt được các tiện ích, hiểu rõ về các rủi ro biện pháp đảm bảo an toàn trong việc sử dụng các phương tiện, dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng, coi hình thức này như là một công cụ hữu hiệu trong hoạt động thanh toán của mình. Tiến hành quảng bá, đưa ra nhiều giải pháp về các hình thức khuyến mãi nhằm khuyến khích khách hàng mở tài khoản và sử dụng thẻ thanh toán. Phát triển mạnh nghiệp vụ thẻ ATM để góp phần chi trả lương qua tài khoản. Vận dụng các biện pháp

khuyến khích lợi ích kinh tế cho khách hàng mở tài khoản cá nhân. Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ để tránh sai sót lỗi và mất tiền của khách hàng.

** Chiến lược Marketing dịch vụ thanh toán:* SHB-HN cần lập ra một bộ phận chuyên môn nghiên cứu, khảo sát thị trường xây dựng nhu cầu của khách hàng nhằm đưa ra chiến lược Marketing đánh vào đúng tâm lý của khách hàng. Xác định rõ đâu là thị trường hiện tại và định hướng sự phát triển trong tương lai cho các dịch vụ thanh toán để phục vụ nhu cầu tốt nhất cho khách hàng; Tặng quà, áp dụng mức phí ưu đãi đối với khách hàng thường xuyên sử dụng hình thức TTKDTM hoặc thanh toán với khối lượng lớn; Tăng cường quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng về những tiện ích mà TTKDTM mang lại nhằm mục đích thu hút nhiều khách hàng giao dịch tại SHB

** Phát triển mạnh tài khoản tiền gửi cá nhân*

Khuyến khích khách hàng cá nhân mở tài khoản cá nhân bằng hình thức không thu tiền duy trì tài khoản trong một thời gian nhất định. Nếu tiến hành chuyển khoản từ tài khoản cá nhân sẽ được cung cấp đầy đủ các loại chứng từ miễn phí và không phải nộp phí thanh toán trong một thời gian nhất định. Tiến hành liên kết với những doanh nghiệp tại các khu công nghiệp, Đối với những doanh nghiệp có khoảng 200 công nhân trở lên khi ký kết hợp đồng mở tài khoản trả lương qua tài khoản tại SHB – HN thì sẽ được miễn không thu phí duy trì tài khoản trong suốt quá trình giao dịch tài khoản tại đây. Khi tài khoản cá nhân phát triển, kéo theo sự phát triển mạnh mẽ loại hình thẻ thanh toán.

** Đầu tư vốn phát triển thanh toán không dùng tiền mặt*

Tập trung nguồn vốn cần thiết để xây dựng và mở rộng cơ sở hạ tầng công nghệ thanh toán; Huy động mạnh vốn trên thị trường dân cư đồng thời tận dụng tối đa nguồn vốn không kỳ hạn của các doanh nghiệp có tài khoản tại SHB-HN

** Tăng cường nâng cao chất lượng nguồn nhân lực phục vụ công tác thanh toán*

Chú trọng đào tạo cán bộ có trình độ sử dụng tổ chức đào tạo mới, đào tạo lại đội ngũ cán bộ làm công tác thanh toán theo nội dung và yêu cầu mới vận hành các phương tiện kỹ thuật, công nghệ hiện đại mới để có thể đảm đương thực hiện nhiệm vụ thanh toán trong thời kỳ đổi mới.

Tiến hành rà soát lại cán bộ thanh toán, giúp bộ phận làm công tác thanh toán tiếp cận với công nghệ hiện đại, hiểu sâu hơn về nghiệp vụ TTKDTM. Bố trí công việc phù hợp với năng lực của từng cán bộ nhằm kích thích khả năng của cán bộ đó nhằm giúp cho công việc đạt hiệu quả cao. Đặc biệt đối với phòng dịch vụ khách hàng đặc biệt là bộ phận thanh toán cần thiết phải bố trí những người không chỉ quan tâm về nghiệp vụ chuyên môn đồng thời phải có hình thức giao tiếp tốt nhằm mục đích thu hút khách hàng. Mời chuyên gia am hiểu về công nghệ TTKDTM đến giảng giải và bổ sung kiến thức chuyên môn mới cho bộ phận thanh toán nhằm đáp ứng với công nghệ thanh toán đồng bộ.

** Mở rộng các loại dịch vụ Ngân hàng:*

Các Ngân hàng vì lợi ích của chính các Ngân hàng và cộng đồng phải có chiến lược phát triển dịch vụ, mang lại nhiều lựa chọn trong thanh toán cho các thành phần kinh tế. Đồng thời không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

Chính vì vậy, SHB-HN đưa ra những chiến lược phát triển sản phẩm cho mình để nhằm mục đích thu hút được đông đảo khách hàng tham gia giao dịch bằng cách đa dạng hoá các sản phẩm, đặc biệt là sản phẩm thẻ.

Để hoạt động dịch vụ sớm trở thành công cụ cạnh tranh trong việc thu hút khách hàng, tăng doanh thu cho SHB-HN, ngoài dịch vụ đã có, SHB-HN triển khai nhanh các dịch vụ: Phát hành thêm một số tiện ích của thẻ thanh toán: Master Card. Mở thêm loại hình dịch vụ phục vụ khách hàng tại nhà (Homebanking) tới mọi khách hàng. Tiến hành tiếp thị mạnh hình thức “Chuyển tiền nhanh Etransfer” qua mạng internet đến người tiêu dùng nhằm tận dụng được ưu việt của dịch vụ này.

Một số lĩnh vực dịch vụ có thể sẽ được thực hiện một cách triệt để thông qua các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt là: Thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, các loại phí, vé xe công cộng (ô tô buýt, vé xe khách, vé tàu hỏa, vé máy bay, trả tiền mua xăng dầu, hàng hoá, dịch vụ khác...). Vì vậy, cần tiến hành liên kết với những đơn vị thực hiện thanh toán (ngành Điện lực, ngành Xăng dầu ...)

** Tăng cường mở rộng mối quan hệ với các Ngân hàng trong hoạt động phát triển dịch vụ TTKDTM*

Để thúc đẩy phát triển TTKDTM cần phải có sự liên minh liên kết chặt chẽ với nhau giữa các tổ chức tín dụng, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay, khi mà các ngân hàng của Việt nam có quy mô còn nhỏ trước sức ép cạnh tranh ngày càng gia tăng của quá trình hội nhập kinh tế thế giới.

Hiện nay, các ngân hàng và các liên minh hiện nay vẫn đang hoạt động hoàn toàn độc lập với nhau trong quá trình triển khai hoạt động thanh toán gây ra sự thất thoát và lãng phí về cơ sở hạ tầng. Việt nam chưa có Trung tâm

chuyển mạch thẻ thống nhất vì vậy cần phát triển và củng cố các liên minh thẻ hiện có; tiến hành kết nối trung tâm chuyển mạch thẻ quốc gia với Trung tâm thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán; phổ biến kiến thức và tuyên truyền về TTKDTM; Tận dụng được những lợi thế về cơ sở hạ tầng thẻ của nhau trên cơ sở các bên cùng có lợi, tránh những lãng phí không cần thiết về đầu tư dàn trải. Sự liên kết giữa các NHTM sẽ tạo ra mạng lưới thanh toán thẻ thống nhất qua đó mang lại lợi ích tối đa cho khách hàng, cho nền kinh tế.

Tuy nhiên trong quá trình phát triển, cần phải tham gia liên kết hoạt động Banknetvn để thúc đẩy hoạt động thanh toán thẻ trong toàn bộ hệ thống các thành viên tham gia hệ thống này. Có chính sách ưu đãi về thuế, phí trong lĩnh vực thanh toán. Đặc biệt khuyến khích TTKDTM bằng chính sách thuế giá trị gia tăng; xây dựng cơ chế tính phí dịch vụ thanh toán hợp lý và các giải pháp về tài chính phục vụ phát triển TTKDTM.

3.3 Một số kiến nghị về vận dụng các hình thức TTKDTM

3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan, Bộ, Ngành

* Phải tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện và ban hành các văn bản pháp quy mang tính pháp lý cao hơn cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế: phân định rõ quyền hạn, trách nhiệm của các bên tham gia TTKDTM. Trên cơ sở đó, tiến hành kiểm soát rủi ro pháp lý thích hợp bảo đảm phù hợp với các chuẩn mực thông lệ quốc tế; tạo lập môi trường cạnh tranh công bằng, đảm bảo khả năng tiếp cận thị trường và dịch vụ của các chủ thẻ tham gia; hình thành cơ chế bảo vệ khách hàng hữu hiệu và bảo đảm quy trình giải quyết tranh chấp khách quan...

Sớm xác định và thống nhất quan niệm để hoàn thiện, xây dựng cơ chế chính sách về tổ chức, quản lý, điều hành hệ thống thanh toán trong toàn bộ nền kinh tế- xã hội; không chỉ dừng lại ở hệ thống thanh toán qua Ngân hàng; sớm ban hành luật thanh toán để xử lý tổng thể phạm vi và đối tượng thanh toán; các chủ thể tham gia thanh toán, các hệ thống thanh toán; các kích thích mang tính đòn bẩy khuyến khích TTKDTM; ứng dụng công nghệ thanh toán hiện đại, tập trung, tương thích, ngang tầm trong phạm vi toàn quốc, với trung tâm thanh toán quốc gia là Ngân hàng Trung ương. Đây là vấn đề hết sức quan trọng, mang tính quyết định về định hướng chiến lược xây dựng và phát triển hệ thống thanh toán quốc gia.

Các văn bản pháp qui có liên quan đến thanh toán trong nền kinh tế chẳng hạn như: về thương mại điện tử; thương phiếu, hối phiếu...; cần được ban hành đồng bộ với cơ chế thanh toán hiện đại phù hợp với xu thế hội nhập.

* Phát triển TTKDTM trong khu vực công: Thực hiện thí điểm TTKDTM tại một cơ quan Trung ương; phát triển thẻ thương mại trong khu vực Chính phủ sau đó mở rộng đối tượng thực hiện sang các Bộ, cơ quan ngang Bộ, ủy ban nhân dân các tỉnh, TP, sở, ban ngành địa phương lớn... dần dần tiến hành thực hiện trên phạm vi toàn quốc trên phạm vi toàn quốc... Chính phủ cần từng từng bước yêu cầu TTKDTM đối với những khoản chi tiêu của Chính phủ, tiến tới áp dụng dần từng bước phương thức TTKDTM đối với hầu hết các khoản chi tiêu thường xuyên và chi đầu tư xây dựng cơ bản.

Ngày 24/8/2007, Thủ tướng chính phủ hành chỉ thị về việc triển khai trả lương qua tài khoản cho cán bộ, công chức thuộc các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị, tổ chức kinh tế - xã hội và các đối tượng khác hưởng lương từ ngân sách Nhà nước.

* Phát triển TTKDTM trong khu vực doanh nghiệp: nghiên cứu xác định nhu cầu và khả năng TTKDTM của các doanh nghiệp từ đó đưa ra hình thức TTKDTM phù hợp.

* Phát triển TTKDTM trong khu vực dân cư: chủ yếu tập trung phát triển các phương tiện, dịch vụ TTKDTM đáp ứng nhu cầu thanh toán tại các trung tâm thương mại, dịch vụ, khách sạn, nhà hàng... Đến năm 2010, triển khai phổ biến các giao dịch thanh toán định kỳ qua tài khoản như thanh toán tiền điện, nước, dịch vụ công cộng khác...

Cần có một bộ máy tổ chức, quản lý, điều hành hệ thống thanh toán toàn quốc tại Ngân hàng Trung ương đủ tầm để thực hiện có hiệu quả chức năng, nhiệm vụ thanh toán.

Đề ra quy định, tất cả những cá nhân từ 18 tuổi trở lên đều có tài khoản tại Ngân hàng với mục đích trước mắt là tạo thói quen sử dụng dịch vụ thanh toán của Ngân hàng. Về dài hạn, nhà nước có thể quản lý tài khoản cá nhân, thu nhập nhằm chống tiêu cực trong nền kinh tế

Chính phủ cần sớm ban hành Chỉ thị chỉ đạo việc chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản trong khi đó đối tượng hưởng trợ cấp và lương hưu của Việt Nam rất đông đảo.

* Chính phủ cần thúc đẩy sự phát triển TTKDTM bằng các chính sách ưu đãi về thuế, phí trong lĩnh vực thanh toán, giá thuê đất, thuê mặt bằng cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Bộ tài chính cần tham mưu cho Chính phủ xây dựng các chính sách thuế phù hợp theo hướng tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán, mở rộng và phát triển sản phẩm, dịch vụ TTKDTM.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

3.3.2.1 Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý trong hoạt động thanh toán

* Ngân hàng Nhà nước cần có sự can thiệp kịp thời, có những chính sách hợp lý để tạo cho các Ngân hàng hoạt động hiệu quả nhất, tạo môi trường cạnh tranh công bằng, tránh tình trạng Ngân hàng tranh giành khách của nhau. Phân định rõ quyền hạn, trách nhiệm của các bên tham gia hoạt động TTKDTM, trên cơ sở đó kiểm soát rủi ro pháp lý thích hợp, đảm bảo phù hợp với các chuẩn mực thông lệ quốc tế. Ban hành cơ chế bảo vệ khách hàng hữu hiệu và bảo đảm quy trình giải quyết tranh chấp hiệu quả và khả quan.

* NHNN chấp thuận cho phép SHB được TTQT trực tiếp. Khi đã được cấp phép TTQT trực tiếp

* Đơn giản về thủ tục thanh toán nhất là thanh toán bù trừ, nhanh chóng về thời gian.

3.3.3.2 Phát triển các kênh thanh toán

* Hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng vì đây là hệ thống thanh toán nòng cốt của nền kinh tế trong giai đoạn công nghệ thông tin phát triển hiện nay. Các giải pháp phần mềm hệ thống thanh toán cần đảm bảo độc lập, xử lý kịp thời các số liệu truyền tin, đảm bảo tính bảo mật thông tin, tích hợp dữ liệu và mang tính liên tục trong hệ thống thông tin.

* Mở rộng phạm vi thanh toán (hiện tại chỉ có 5 kênh thanh toán: Hà Nội, Đà Nẵng, Hồ Chí Minh, Hải phòng, Cần thơ). Khi đó khả năng thanh toán trên toàn quốc diễn ra nhanh hơn.

* Xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất

Trong giai đoạn hiện nay, tránh thất thoát trong đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng thẻ, NHNN đóng vai trò là cơ quan chủ quản nhanh chóng định hướng và phối hợp với Liên minh thẻ, và các NHTM xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất, Kết nối các hệ thống ATM của các liên minh thẻ thành một hệ thống thống nhất nhằm tăng khả năng tiện ích cho khách hàng sử dụng thẻ.

NHNN cần triển khai nghiên cứu mô hình Trung tâm chuyển mạch thẻ trên cơ sở học hỏi áp dụng những nước đã đi trước nhằm giảm thiểu chi phí.

3.3.3 Kiến nghị đối với SHB

Trong thời gian qua Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội đã có nhiều thay đổi, đã có nhiều chính sách và giải pháp để đáp ứng nhu cầu khách hàng, và nâng cao được vị thế. Ngân hàng đã không ngừng đổi mới để bắt kịp và đi trước. Để hoạt động của Ngân hàng được tốt hơn tôi xin trình bày một số kiến nghị sau

* Nên đầu tư một lần cho công nghệ hiện đại bao gồm cả phần mềm hạch toán cũng như là phần mềm thanh toán nhằm giảm thiểu sự ách tắc, chậm chạp trong quá trình hạch toán.

* Đôi khi các văn bản chỉ đạo tới còn chậm, cán bộ cấp dưới đôi khi còn bị động, chưa đủ thời gian chuẩn bị, làm cho quá trình triển khai thực hiện còn chưa được tốt.

KẾT LUẬN

TTKDTM có vai trò hết sức quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế thị trường hiện đại. Sự ra đời của nó là bước phát triển tất yếu của quá trình thanh toán, đánh dấu một bước tiến mới của nền văn minh nhân loại.

Trong thời gian qua, TTKDTM của SHB-HN đã đạt được một số kết quả đáng khích lệ, Doanh số cũng như tỷ trọng của TTKDTM ngày càng tăng, góp phần đẩy nhanh tốc độ thanh toán, đảm bảo sự an toàn và tiện lợi cho khách hàng. Tuy nhiên, so với các nước trong khu vực và trên thế giới thì tỷ lệ này vẫn còn rất thấp xuất phát từ nhiều nguyên nhân, có những nguyên nhân từ phía nhà nước, phía Ngân hàng và khách hàng. Nhận biết được những nguyên nhân này từ đó đưa ra giải pháp nhằm giải quyết những tồn tại là nhiệm vụ trước mắt và lâu dài của mọi cấp, mọi ngành và đặc biệt là của toàn ngành Ngân hàng.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, TTKDTM cần phải đổi mới, hoàn thiện và mở rộng hơn nữa, phần đầu đưa TTKDTM là một trong những công cụ bắt buộc dân chúng sử dụng nhằm hạn chế những tiêu cực mà cơ chế thanh toán bằng tiền mặt đã, đang phải đối mặt trong giai đoạn hiện nay.

Qua thời gian tìm hiểu và nghiên cứu luận văn tại SHB-HN, tôi đã đưa ra một số giải pháp nhằm phần nào giúp SHB-HN phát triển hình thức TTKDTM.

Với thời gian có hạn, trình độ và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế. Luận văn khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Kính mong được sự góp ý của các thầy cô giáo, Cán bộ công tác tại SHB-HN và toàn thể các bạn để Luận văn được hoàn thiện hơn.

Qua đây, tôi xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo, các phòng ban nghiệp vụ đã giúp tôi hoàn thành bài Luận văn này

Xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Edward wreed và Edward K.Gile (1993), *Ngân hàng thương mại*, NXB Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Phan Thị Thu Hà (2007), *Giáo trình Ngân hàng Thương mại*, NXB Thống kê Hà nội,
3. Cẩn Quốc Hưng (1996), *Hoàn thiện công tác thanh toán không dùng tiền mặt ở nước ta hiện nay*, Luận văn thạc sỹ, Đại học kinh tế quốc dân Hà nội.
4. TS.Nguyễn Minh Kiều (2005), *Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại*, NXB Thống kê
5. NHNNVN (1989), *Chế độ thanh toán séc*.
6. Quốc hội (1997), *Luật các tổ chức tín dụng*.
7. PGS.TS Nguyễn Thị Quy (2008), *Dịch vụ ngân hàng hiện đại*, NXB Khoa học Xã hội.
8. SHB-HN (2007), *Báo cáo kết quả kinh doanh*.
9. SHB-HN (2008), *Báo cáo kết quả kinh doanh*, (01/01/2008-30/6/2008)
10. Vũ Thiện Thập (2002), *Giáo trình Kế toán Ngân hàng*, NXB Thống kê.
11. Thống đốc NHNNVN (1994), *Quyết định 22/QĐ-NH1*.
12. Tạ Quang Tiên (1994), *Một số ý kiến về thanh toán bù trừ*, Tạp chí ngân hàng .
13. GS.TS Lê Văn Tư (1995), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Tài chính.

Danh mục các chữ viết tắt
Danh mục Bảng, Biểu, Sơ đồ

Tóm tắt luận văn

MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT VÀ PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CỦA NHTM	4
1.1 Hoạt động TTKDTM của NHTM	4
1.1.1. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại	4
1.1.1.1 Nhận tiền gửi	4
1.1.1.2 Cho vay	5
1.1.1.3 Các hoạt động khác:	6
1.1.2 Hoạt động thanh toán của NHTM	6
1.1.2.1 Khái niệm, ý nghĩa của hoạt động thanh toán.	6
1.1.2.2 Các phương thức thanh toán qua Ngân hàng	7
1.1.3 Thanh toán không dùng tiền mặt của NHTM	13
1.1.3.1 Khái niệm	13
1.1.3.2 Sự cần thiết của phương thức thanh toán không dùng tiền mặt trong xã hội hiện đại.	14
1.1.3.3 Các phương thức TTKDTM	17
1.1.3.3.1 Thanh toán bằng Lệnh chi hay uỷ nhiệm chi (UNC)	17
1.1.3.3.2 Thanh toán bằng nhờ thu hay Uỷ nhiệm thu.	20
1.1.3.3.3 Thanh toán bằng Séc.	23
1.1.3.3.4 Thanh toán bằng thư tín dụng.	27
1.1.3.3.5 Thanh toán bằng thẻ thanh toán.	28
1.1.3.3.6 Hình thức thanh toán khác: .	32

1.2 Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt của NHTM	32
1.2.1 Quan niệm về phát triển TTKDTM	32
1.2.2 Các tiêu chí đánh giá sự phát triển TTKDTM	33
1.2.2.1 Hệ thống chi nhánh rộng khắp	33
1.2.2.2 Sản phẩm dịch vụ ngân hàng đa dạng hiện đại.	33
1.2.2.3 Công nghệ thông tin.	35
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển TTKDTM	35
1.2.3.1 Môi trường kinh tế vĩ mô	35
1.2.3.2 Môi trường pháp lý	36
1.2.3.3 Khoa học công nghệ.	37
1.2.3.4 Yếu tố con người.	38
1.2.3.5 Yếu tố tâm lý.	38
1.2.3.6 Hoạt động kinh doanh chung của Ngân hàng.	39
1.3 Kinh nghiệm TTKDTM của một số nước trên thế giới	40
1.3.1 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Đức.	40
1.3.2 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Hàn Quốc.	41
1.3.3 Tổ chức thanh toán của các Ngân hàng Thái Lan.	42
1.3.4 Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam	43
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI, CHI NHÁNH HÀ NỘI	45
2.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội. (SHB-HN)	45
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển	45
2.1.2 Cơ cấu tổ chức	46
2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh	48
2.1.3.1 Huy động vốn	48

2.1.3.2 Hoạt động tín dụng và đầu tư:	51
2.1.3.3 Hoạt động kinh doanh ngoại tệ và thanh toán	54
2.1.3.4 Hoạt động kinh doanh ngoại hối	55
2.2 Thực trạng hoạt động TTKDTM tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội, Chi nhánh Hà nội	57
2.2.2.1 Hình thức thanh toán bằng Séc:	64
2.2.2.2 Hình thức thanh toán Ủy nhiệm chi	66
2.2.2.3 Hình thức thanh toán ủy nhiệm thu (Nhờ thu)	67
2.2.2.4 Thư tín dụng:	68
2.2.2.5 Thẻ thanh toán	68
2.3 Đánh giá về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội	69
2.3.1 Kết quả đạt được	69
2.3.2 Những tồn tại và nguyên nhân trong hoạt động TTKDTM tại SHB-HN	72
2.3.2.1 Tồn tại	72
2.3.2.2 Nguyên nhân	74
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TTKDTM TẠI NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN HÀ NỘI – CHI NHÁNH HÀ NỘI	80
3.1 Chiến lược phát triển của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội Chi nhánh Hà nội	80
3.1.1 Các mục tiêu, nhiệm vụ chiến lược chủ yếu	80
3.1.2 Định hướng phát triển, mở rộng hoạt động kinh doanh bằng hình thức thanh toán không dùng tiền mặt	80
3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà nội – Chi nhánh Hà nội	81

3.2.1 Phát triển công nghệ thông tin	82
3.2.2 Đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ:	84
3.2.3 Phát triển và mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán	
3.2.3 Một số giải pháp hỗ trợ	
3.3 Một số kiến nghị về vận dụng các hình thức TTKDTM	91
3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan, Bộ, Ngành	91
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	93
3.3.2.1 Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý trong hoạt động thanh toán	93
3.3.3.2 Phát triển các kênh thanh toán	94
3.3.3 Kiến nghị đối với SHB	95
KẾT LUẬN	96
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	97
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	

CNTT	: Công nghệ thông tin
CNH-HDH	: Công nghiệp hoá - Hiện đại hoá
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHTM	: Ngân hàng Thương mại
PGD HK	: Phòng giao dịch Hoàn Kiếm
PGD HQV	: Phòng giao dịch Hoàng quốc Việt
PGD TDH	: Phòng giao dịch Trần Duy Hưng
SBC	: Séc Bảo chi
SCK	: Séc chuyển khoản
SHB	: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội
SHB-HN	: Ngân hàng TMCP Sài Gòn Hà Nội Chi nhánh Hà Nội
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt
TTQT	: Thanh toán quốc tế

UNT	: Ủy nhiệm thu (Lệnh thu)
UNC	: Ủy nhiệm chi (Lệnh chi)

DANH MỤC BẢNG, BIỂU ,SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1	: Tổ chức bộ máy của SHB-HN
Bảng 2.1	: Nguồn vốn huy động năm 2007-30/6/2008
Biểu 2.1	: Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động năm 2007-30/6/2008
Bảng 2.2	: Dư nợ tín dụng năm 2007-30/6/2008
Biểu 2. 2	: Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng năm 2007-20/6/2008
Bảng 2.3	: Cơ cấu dư nợ theo hình thức cho vay năm 2007-30/6/2008
Biểu 2.3	: Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng thức hình thức cho vay năm 2007-30/6/2008
Bảng 2.4	: Dư nợ cho vay theo tiền tệ
Bảng 2.5	: Doanh số thanh toán năm 2006-30/6/2008
Bảng 2.6	: Các hình thức TTKDTM tại SHB-HN
Bảng 2.7	: Tình hình sử dụng Séc năm 2007-30/6/2008

