

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH**

NGUYỄN THỊ LIỄU

**MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH NINH THUẬN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

TP. HỒ CHÍ MINH – NĂM 2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC VIỆT NAM
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGÂN HÀNG TP. HỒ CHÍ MINH**

NGUYỄN THỊ LIỄU

**MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH TỈNH NINH
THUẬN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng

Mã số : 8 34 02 01

Người hướng dẫn khoa học: GVCC; TS. LÊ HÙNG

TP. HỒ CHÍ MINH – NĂM 2019

TÓM TẮT

Cách mạng khoa học công nghệ 4.0 ảnh hưởng mọi khía cạnh của nền kinh tế nước ta, trong đó có tác động tới hoạt động ngân hàng, do đó yêu cầu, đòi hỏi đổi mới hoạt động ngân hàng trong đó có thanh toán qua ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ ngày càng đa dạng và phong phú, người viết chọn đề tài “Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Ninh Thuận” với mục đích nghiên cứu đưa ra các giải pháp góp phần mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Ninh Thuận trong thời gian tới. .

Thu thập thông tin từ phiếu khảo sát khách hàng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, nghiên cứu các cơ chế, chính sách, người viết đã tổng hợp nền tảng cơ sở lý thuyết và tiến hành phân tích, đánh giá những tiềm năng, khả năng, nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Ninh Thuận (Agribank Ninh Thuận). Từ đó đề xuất các giải pháp mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt hướng đến Agribank Ninh Thuận ngày càng phát triển.

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là: **Nguyễn Thị Liễu**

Sinh ngày 31 tháng 7 năm 1977 tại Ninh Thuận

Quê quán: Bình Hòa – Bình Sơn – Quảng Ngãi

Hiện công tác tại: Agribank Chi nhánh thành phố Phan Rang – Tháp Chàm tỉnh Ninh Thuận

Hiện là học viên cao học khóa 19 của Trường Đại học Ngân hàng TP. HCM

Mã số học viên: 020119170075

Cam đoan đề tài: “Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Tỉnh Ninh Thuận”

Là luận văn thạc sĩ chuyên ngành tài chính ngân hàng

Mã ngành: 8 34 02 01

Luận văn được thực hiện tại Trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh

Người hướng dẫn khoa học: **GVCC; TS. Lê Hùng**

Luận văn này chưa từng được trình nộp để lấy học vị thạc sĩ tại bất cứ một trường đại học nào. Luận văn này là công trình nghiên cứu riêng của tác giả, kết quả nghiên cứu là trung thực, trong đó không có các nội dung đã được công bố trước đây hoặc các nội dung do người khác thực hiện ngoại trừ các trích dẫn được dẫn nguồn đầy đủ trong luận văn.

Tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan danh dự của tôi.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 8 năm 2019

Người cam đoan

Nguyễn Thị Liễu

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thiện luận văn này tôi đã nhận được nhiều sự quan tâm, giúp đỡ, động viên, khích lệ từ Quý Thầy, Cô, gia đình, bạn bè, đồng nghiệp. Tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành đến:

- GVCC; TS. Lê Hùng, người trực tiếp hướng dẫn tận tình, chỉ bảo tôi trong suốt thời gian tôi hoàn thành luận văn cao học.
- Ban lãnh đạo Agribank Ninh Thuận, Agribank chi nhánh Đông Mỹ Hải cùng các đồng nghiệp đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong thời gian học tập và thực hiện luận văn.
- Gia đình, đồng nghiệp, bạn bè những người thân yêu đã động viên, khích lệ, giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong thời gian học tập và hoàn thành luận văn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn và kính chúc Ban lãnh đạo, quý Thầy, Cô Trường Đại học Ngân hàng Thành phố Hồ Chí Minh, GVCC; TS. Lê Hùng, Ban lãnh đạo Ngân hàng các cấp cùng gia đình, đồng nghiệp, bạn bè những người thân yêu nhiều sức khỏe, nhiều niềm vui, hạnh phúc và luôn thành công trong cuộc sống.

Học viên

Nguyễn Thị Liễu

MỤC LỤC

MỤC LỤC	
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	
DANH MỤC BẢNG	
DANH MỤC HÌNH	
MỞ ĐẦU	1
* Mục tiêu tổng quát	3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	9
1.1. Cơ sở lý luận chung về thanh toán không dùng tiền mặt	9
1.1.1. Định nghĩa về thanh toán không dùng tiền mặt	9
1.1.2. Nguồn gốc thanh toán không dùng tiền mặt	11
1.1.3. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt	11
1.1.4. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt	12
1.1.4.1. Đối với nền kinh tế	13
1.1.4.2. Đối với xã hội	13
1.1.4.3. Đối với ngân hàng	13
1.1.4.4. Đối với khách hàng	14
1.2. Nguyên tắc thanh toán không dùng tiền mặt	15
1.3. Các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	16
1.3.1. Thanh toán bằng séc	16
1.3.2. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi	17
1.3.3. Thanh toán bằng ủy nhiệm thu	18
1.3.4. Thanh toán thu hộ và chi hộ	18

1.3.5. Dịch vụ chuyển tiền	19
1.3.6. Thanh toán bằng thẻ	19
1.3.7. Thanh toán qua dịch vụ ngân hàng điện tử	20
1.4. Lý thuyết cơ bản về mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt	21

1.4.1. Khái niệm mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt	21
1.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt	22
<i>1.4.2.1. Môi trường kinh tế - xã hội</i>	22
<i>1.4.2.2. Môi trường pháp lý</i>	22
<i>1.4.2.3. Khoa học công nghệ</i>	23
<i>1.4.2.4. Yếu tố con người</i>	23
<i>1.4.2.5. Yếu tố tâm lý</i>	24
<i>1.4.2.6. Quy trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng</i>	25
1.4.3. Các tiêu chí phản ánh mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt	25
<i>1.4.3.1. Quy mô cung ứng dịch vụ</i>	25
<i>1.4.3.2. Đa dạng về sản phẩm dịch vụ</i>	26
<i>1.4.3.3. Mức độ tăng trưởng trong doanh thu thanh toán</i>	26
<i>1.4.3.4. Mức độ gia tăng kiểm soát rủi ro</i>	26
<i>1.4.3.5. Mức độ gia tăng thị phần</i>	27
<i>1.4.3.6. Chất lượng dịch vụ</i>	28
1.4.4. Kinh nghiệm mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của một số nước	28
1.4.5. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam	31
Kết luận chương 1	33
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG MỞ RỘNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI AGRIBANK NINH THUẬN	34
2.1. Giới thiệu về Agribank và Agribank Ninh Thuận	34
2.1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển Agribank	34
2.1.2. Tổng quan về Agribank Ninh Thuận	35
<i>2.1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển</i>	35

2.2. Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận giai đoạn (2016 – 2018)	41
2.2.1. Thực trạng chung về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận	41

2.2.2. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận	43
2.2.3. Kết quả khảo sát khách hàng tại Ninh Thuận	45
Qua khảo sát 450 khách hàng là cá nhân tại Ninh Thuận (Phụ lục 1) có kết quả như sau:	45
2.2.3.1. Thông tin khách hàng	45
2.2.3.2. Đo lường mức độ chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng tại Agribank Ninh Thuận	47
2.2.4. Kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân hạn chế đối với việc mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận	52
2.2.4.1. Kết quả đạt được	52
2.2.4.2. Những hạn chế	54
2.2.4.3. Nguyên nhân hạn chế mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt từ bản thân Agribank Ninh Thuận	54
* Nguyên nhân hạn chế trong việc mở rộng khách hàng	54
* Nguyên nhân về đầu tư cơ sở vật chất	56
* Nguyên nhân từ hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	57
* Nguyên nhân từ phát triển công nghệ thông tin	58
Kết luận chương 2	58
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI AGRIBANK NINH THUẬN	60
3.1. Định hướng thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ Việt Nam	60
3.2. Định hướng chiến lược của Agribank	62
3.3. Định hướng của Agribank Ninh Thuận	63
3.4. Giải pháp mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh	

Thuận	64
3.4.1. Giải pháp về mở rộng khách hàng	64
3.4.2. Giải pháp về đầu tư cơ sở vật chất	65
3.4.3. Giải pháp về nguồn nhân lực	66

3.4.4. Mở rộng hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt	68
3.4.5. Đẩy mạnh phát triển công nghệ thông tin	70
3.5. Kiến nghị	71
3.5.1. Kiến nghị đối với Chính phủ	71
3.5.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	72
3.5.3. Kiến nghị đối với Agribank	72
Kết luận chương 3	74

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
Agribank	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam
NHNo & PTNT	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
CN	Chi nhánh
NH	Ngân hàng
NHTW	Ngân hàng trung ương
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHĐT	Ngân hàng điện tử
UNT	Ủy nhiệm thu
UNC	Ủy nhiệm chi
CNTT	Công nghệ thông tin
NĐ	Nghị định
CP	Chính phủ
CBNV	Cán bộ nhân viên
KKH	Không kỳ hạn
TKTT	Tài khoản thanh toán
Đvt	Đơn vị tính
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
KBNN	Kho bạc Nhà nước
NSNN	Ngân sách nhà nước

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank Ninh Thuận giai đoạn 2016-2018	
38 Bảng 2.2 Tình hình thanh toán dùng TM và TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận..	
42	
Bảng 2.3 Tỷ trọng TTKDTM của Agribank Ninh Thuận tại tỉnh Ninh Thuận	43
Bảng 2.4 Các sản phẩm dịch vụ tại Agribank Ninh Thuận	43
Bảng 2.5 Khảo sát thông tin khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại Agribank Ninh Thuận	45
Bảng 2.6 Khảo sát môi trường kinh kế xã hội ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận	47
Bảng 2.7 Khảo sát khoa học công nghệ ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận	48
Bảng 2.8 Khảo sát yếu tố nhân sự ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận	48
Bảng 2.9 Khảo sát hoạt động thanh toán ảnh hưởng hoạt động thanh toán KDTM tại Agribank Ninh Thuận	49
Bảng 2.10 Khảo sát yếu tố từ phía khách hàng ảnh hưởng hoạt động thanh toán KDTM tại Agribank Ninh Thuận	50
Bảng 2.11 Đo lường mức độ chấp nhận TT KDTM của khách hàng	51

DANH MỤC HÌNH

Hình 2.1: Cơ cấu, tổ chức Agribank Chi nhánh Ninh Thuận	37
Hình 2.2 Nguồn vốn huy động và tốc độ tăng trưởng	39
Hình 2.3 Tình hình dư nợ, tốc độ tăng trưởng và tỷ lệ nợ xấu	40
Hình 2.4 Tình hình doanh thu và thu dịch vụ	41
Hình 2.5 Doanh số thanh toán dùng TM và TTKDTM	43

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Những năm đầu thập niên thế kỷ 21, Việt Nam là một trong những quốc gia có sự phát triển kinh tế ở mức độ tăng trưởng khá cao và kinh tế nước ta đang hội nhập vào kinh tế thế giới ngày càng sâu rộng, với nhiều cơ hội và thách thức. Đặc biệt là cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư đang tiếp cận và ảnh hưởng mọi khía cạnh của nền kinh tế nước ta, trong đó có tác động to lớn tới các hoạt động ngân hàng. Khi trở thành thành viên chính thức của tổ chức thương mại thế giới WTO, Việt Nam đã bước sang một giai đoạn mới với nhiều thành tựu vượt bậc về kinh tế và khoa học công nghệ, mức sống của người dân từ đó cũng dần được cải thiện hơn, nhu cầu tiêu dùng và thanh toán ngày một gia tăng. Hệ thống ngân hàng cũng vì thế mà phát triển không ngừng về hình thức lẫn số lượng, mở ra nhiều cơ hội và thách thức mới. Đối mặt với những thách thức cũng như để nắm bắt lấy cơ hội, các ngân hàng ngày một trang bị cho mình nhiều dịch vụ, sản phẩm tiện ích nhằm thu hút nhiều khách hàng hơn, một trong số đó là dịch vụ thanh toán qua ngân hàng.

Là một trong những ngành đứng đầu trong việc ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) để phát triển các sản phẩm dịch vụ mới đến khách hàng. Các sản phẩm dịch vụ ngày càng đa dạng và phong phú, việc thanh toán không dùng tiền mặt đem lại nhiều lợi ích cho quốc gia cũng như cho doanh nghiệp và cá nhân về mặt thời gian, tiền bạc... Số liệu thống kê của ngân hàng nhà nước (NHNN) gần đây cho thấy chỉ có khoảng 12% giao dịch sử dụng thanh toán bằng tiền mặt, tức là khoảng 88% các giao dịch đang thanh toán hóa đơn hàng hóa không trả bằng tiền mặt. Thanh toán không dùng tiền mặt được đánh giá là cách sử dụng tiền thông minh, vừa tiết kiệm chi phí in tiền, phát hành tiền cho Ngân hàng Trung ương (NHTW), tránh được những rủi ro trong quá trình vận chuyển tiền mặt lại vừa giúp dòng chảy tiền được lưu thông rõ ràng và trơn tru hơn. Đối với mạng lưới CNTT phát triển và hiện đại như hiện nay cùng xu hướng toàn cầu hóa, mỗi cá nhân sẽ càng thấy được những tiện lợi và sự thiết thực mà TTKDTM mang lại. Việc sử

dùng các loại thẻ trong thanh toán, sử dụng internet banking, mobile banking ... giúp cho việc thực hiện các giao dịch nhanh chóng tiện lợi, tạo chuyển biến mới trong nhận thức và thói quen của khách hàng. Có thể thấy rằng thanh toán không dùng tiền mặt là xu hướng tất yếu của sự phát triển. Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2016 - 2020 đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt với mục tiêu đến cuối năm 2020, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức thấp hơn 10% trên tổng phương tiện thanh toán.

2. Tính cấp thiết của đề tài:

Hiện nay, với sự bùng nổ của công nghệ thông tin, giao dịch thương mại kéo theo sự gia tăng của dịch vụ thanh toán trực tuyến trên các thiết bị điện tử đòi hỏi hình thức thanh toán không dùng tiền mặt không ngừng hoàn thiện và ngày càng phát triển. Bên cạnh việc phát triển và mở rộng các phương thức truyền thống như ủy nhiệm chi (UNC), ủy nhiệm thu (UNT), nhiều dịch vụ, phương thức mới, hiện đại và tiện ích dựa trên nền tảng ứng dụng công nghệ thông tin đã xuất hiện và đang đi dần vào cuộc sống, phù hợp với xu thế thanh toán của các nước trong khu vực và trên thế giới như thẻ ngân hàng, mobile banking, Internet Banking

Thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) góp phần hạn chế lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế, giảm thiểu chi phí xã hội đồng thời tạo nguồn thu cho ngân hàng. Việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, trong đó có dịch vụ TTKDTM là một lĩnh vực rõ ràng có nhiều tiềm năng, đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng của xã hội sẽ đem lại nguồn thu nhập ổn định và ít rủi ro hơn. Agribank đã và đang triển khai nhiều biện pháp để đẩy nhanh tốc độ phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định thương hiệu, đáp ứng nhu cầu thị trường, góp phần đẩy nhanh tiến độ thực hiện đề án TTKDTM của Chính phủ, đồng thời đa dạng hóa nguồn thu, góp phần đảm bảo ổn định mục tiêu lợi nhuận. Các sản phẩm dịch vụ ngày càng đa dạng và phong phú, nhưng thực tế triển khai các sản phẩm, dịch vụ TTKDTM tại Chi nhánh còn có những hạn chế

bởi tính đa dạng và ổn định của dịch vụ chưa cao, chưa thu hút được nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ... Từ thực trạng đó, trên cơ sở lý luận đã học cùng với quá trình tìm hiểu, nghiên cứu về các sản phẩm, dịch vụ thanh toán của các NHTM trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận, tôi lựa chọn đề tài “Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh tỉnh Ninh Thuận” làm luận văn.

3. MỤC TIÊU CỦA ĐỀ

TÀI * Mục tiêu tổng quát

Nghiên cứu thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận.

Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến việc mở rộng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận .

*** Mục tiêu cụ thể**

Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến TTKDTM của khách hàng tại Agribank Ninh Thuận.

Đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến việc mở rộng TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

Đề xuất giải pháp mở rộng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

4. CÂU HỎI NGHIÊN CỨU

- Các yếu tố nào ảnh hưởng đến việc mở rộng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận?
- Thực trạng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận cung cấp cho khách hàng như thế nào?

- Cần làm gì và làm như thế nào để mở rộng TTKDTM tại Agribank
Ninh Thuận?

- Kiến nghị đến các cấp nhằm hỗ trợ việc mở rộng TTKDTM.

5. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

*** Đối tượng nghiên cứu**

Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận

*** Phạm vi nghiên cứu**

Nội dung: Thực trạng TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận;

Không gian: Agribank Ninh Thuận

Thời gian: Trong khoảng thời gian từ năm 2016 đến hết năm 2018 và đề xuất giải pháp mở rộng dịch vụ TTKDTM tại chi nhánh thời gian (2019-2023).

6. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

- Nghiên cứu dựa trên phương pháp nghiên cứu định tính là chủ yếu. Trong đó tập trung sử dụng phương pháp thống kê mô tả, so sánh, tổng hợp, phân tích, vẽ bảng, biểu đồ nhằm phân tích, so sánh, đánh giá, minh họa làm rõ thêm những ảnh hưởng khách quan, chủ quan, kết quả hoạt động trong lĩnh vực TTKDTM của ngân hàng.

- Phương pháp thu thập số liệu, tham khảo các tài liệu liên quan, các báo cáo thống kê của ngân hàng, nghiên cứu cơ chế, chính sách, các quyết định về TTKDTM của NHNN và NHNo & PTNT Việt Nam.

- Phương pháp điều tra, khảo sát: phát phiếu khảo sát đối với khách hàng chưa, đã và đang sử dụng dịch vụ TTKDTM trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận để thu thập thông tin về các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ TTKDTM.

7. NỘI DUNG NGHIÊN CỨU

- Các vấn đề lý luận chung về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt như khái niệm, nguồn gốc, đặc điểm, vai trò, nguyên tắc, các dịch vụ TTKDTM, các

yếu tố, các tiêu chí ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM tại ngân hàng thương mại.

- Khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ tại Ninh Thuận từ đó đánh giá thực trạng mở rộng dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận để làm rõ các điểm mạnh, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế.

- Dựa trên cơ sở lý thuyết nghiên cứu, kết quả khảo sát thực tế đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

8. ĐÓNG GÓP CỦA ĐỀ TÀI

- Về mặt lý luận

Hệ thống những vấn đề lý luận về TTKDTM tại NHTM nói chung.

- Về mặt thực tiễn

Phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận. Đề xuất những giải pháp cơ bản nhằm mở rộng dịch vụ TTKDTM tại

Agribank Ninh Thuận.

9. TỔNG QUAN VỀ LĨNH VỰC NGHIÊN CỨU

Đã có nhiều công trình nghiên cứu liên quan đến hoạt động TTKDTM tại ngân hàng thương mại. Một số nghiên cứu chính được kể đến như:

- Luận án tiến sỹ: “Phát triển dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam” của tác giả Đào Lê Kiều Oanh năm 2012, Học viện ngân hàng. Nội dung nêu những vấn đề bên cạnh duy trì thế mạnh của một ngân hàng bán buôn, BIDV cần mở rộng và phát triển mảng kinh doanh bán lẻ trong đó nhóm khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ sẽ là ưu tiên lựa chọn phục vụ.

- Luận án tiến sỹ: “Phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại Việt Nam” của tác giả Đặng Công Hoàn năm 2015, Trường Đại học kinh tế - ĐHQG

Hà Nội. Đề tài đã đánh giá được thực trạng phát triển của dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại nước ta hiện nay, làm rõ vai trò của các chính sách của Nhà

nước trong việc thúc đẩy và phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư.

- Lê Thị Hồng Phượng; Giải pháp mở rộng phương thức TTKDTM đối với khách hàng cá nhân tại Việt Nam; Luận văn Thạc sỹ ngành Tài chính và Ngân hàng năm 2012 Trường Đại học Kinh tế, người hướng dẫn: PGS.TS. Trần Anh Tài. Nội dung luận văn đề cập tới kiến thức lý luận cơ bản về TTKDTM. Trong phần phân tích thực trạng TTKDTM ở Việt Nam, tác giả đã tiến hành khảo sát thực tế và sử dụng mô hình phân tích để định lượng các nhân tố ảnh hưởng. Và cuối cùng là các nhóm giải pháp của người viết nhằm nâng cao hiệu quả TTKDTM đối với khách hàng cá nhân.

- Lê Thị Mỹ Xuyên; Giải pháp mở rộng TTKDTM tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh; Luận văn Thạc sỹ kinh tế năm 2012 Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh. Nội dung luận văn đề cập tới kiến thức lý luận cơ bản về TTKDTM như đặc điểm, vai trò, nguyên tắc, các hình thức... ngoài ra tác giả có nghiên cứu về lý thuyết các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng TTKDTM của ngân hàng thương mại. Trong phần phân tích thực trạng, tác giả lấy bối cảnh TTKDTM tại một chi nhánh ngân hàng thương mại cụ thể là Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh. Và cuối cùng là các nhóm giải pháp của người viết nhằm nâng cao hiệu quả TTKDTM tại chi nhánh ngân hàng thương mại này.

- Luận văn thạc sỹ kinh tế, “Mở rộng TTKDTM tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam”, của Diệp Tuyết Phương (2013), Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. Nghiên cứu việc mở rộng TTKDTM tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam

- Luận văn thạc sỹ tài chính – ngân hàng, “Phát triển dịch vụ TTKDTM tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Cao Bằng”, của Lãnh Thị Phi (2016), Trường Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội; nghiên cứu việc phát triển dịch vụ TTKDTM tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Cao Bằng”

- Payment Behaviour in Poland – The Benefits and Cost of Cash and Other Non-Cash Payment Instruments của Jakub Gosrka, tháng 02/2012 đề cập vấn đề những lợi ích và chi phí bằng tiền mặt, thẻ và phương tiện TTKDTM, tuy nhiên những phân tích này chỉ mang tính chung chung, chưa đi vào phân tích cụ thể.

- Petter Hernon và Ellen Altman năm 2010, Assessing Service Quality: Satisfying the Expectation of library customers, American Library Assosiation. Cuốn sách bao gồm các nội dung liên quan đến việc đánh giá chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng các kỳ vọng của khách hàng, biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn khách hàng trong các khoảng thời gian khác nhau, cách thức phát triển, cải thiện chất lượng dịch vụ, cung cấp các tiêu chí đánh giá chất lượng, đề xuất những thay đổi nhằm nâng cao chất lượng trong tương lai thông qua một số khảo sát thực tế của nhóm tác giả.

- Dineshwar Ramdhony & Ashvin Ramjee (2010) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng ngân hàng điện tử tại Mauritius. Kết quả nghiên cứu cho thấy, đối với người sử dụng dịch vụ IB thì động lực họ sử dụng dịch vụ là: dễ sử dụng, sẵn có của cơ sở hạ tầng, nâng cao nhận thức, an ninh, và cảm nhận tính hữu dụng. Còn đối với những người không sử dụng IB, những rào cản chính đối với việc áp dụng là: thiếu an ninh (thiếu an toàn), thiếu sự hỗ trợ, mức độ nhận thức thấp, và không có nhận thức dễ sử dụng. Nghiên cứu này đặt được ở chỗ là việc nghiên cứu có sự tách bạch giữa những nhân tố nào tác động đến người sử dụng dịch vụ IB và nhân tố nào tác động đến việc người tiêu dùng không sử dụng dịch vụ IB. Tuy nhiên nghiên cứu này cũng đề cập đến một mảng dịch vụ của hoạt động TTKDTM tại NHTM, toàn bộ hoạt động TTKDTM chưa được phân tích đầy đủ, toàn diện và sâu sắc.

- Wendy Ming-Yen Teoh và cộng sự (2013) nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến nhận thức của người tiêu dùng về việc thanh toán điện tử, một hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Kết quả hồi quy cho thấy ba yếu tố lợi ích,

sự hiệu quả và dễ sử dụng có liên quan đáng kể đến nhận thức của người tiêu dùng về thanh toán điện tử. Tuy nhiên, trong nghiên cứu cũng mới chỉ đề cập đến một phần của dịch vụ TTKDTM mà chưa phân tích toàn bộ hoạt động TTKDTM.

Qua nghiên cứu các đề tài trên, mỗi đề tài đã có chung cơ sở lý luận TTKDTM. Tuy nhiên, chưa có đánh giá, nghiên cứu về mở rộng TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

10. BỐ CỤC CỦA LUẬN VĂN

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

Chương 3: Giải pháp mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận chung về thanh toán không dùng tiền mặt

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại và vai trò của ngân hàng thương mại đối với thanh toán không dùng tiền mặt

1.1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một định chế tài chính trung gian có vị trí quan trọng trong nền kinh tế thị trường nói chung và trong hệ thống ngân hàng trung gian nói riêng. Đề cập về khái niệm NHTM, có nhiều cách phát biểu như sau:

Ở Pháp: NHTM là những doanh nghiệp và cơ sở nào thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức ký thác hay hình thức khác các số tiền mà họ dùng cho chính họ vào nghiệp vụ tín dụng, chứng khoán hay dịch vụ tài chính.

Ở Mỹ: NHTM là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính.

Ở Ấn Độ: NHTM là cơ sở chuyên nhận các khoản ký thác để cho vay hay tài trợ đầu tư.

Ở Việt Nam: NHTM là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán.

Như vậy, có thể hiểu NHTM là một tổ chức tín dụng chuyên kinh doanh tiền tệ và các hoạt động ngân hàng vì mục tiêu lợi nhuận. NHTM luôn được xem là loại hình ngân hàng quan trọng nhất trong các ngân hàng trung gian. [9, tr 74]

1.1.1.2. Vai trò của ngân hàng thương mại đối với thanh toán không dùng tiền mặt

NHTM thay mặt cho khách hàng trích tiền trên tài khoản trả cho người được hưởng, chuyển tiền vào tài khoản theo ủy nhiệm của khách hàng.

Vai trò làm trung gian thanh toán có ý nghĩa lớn đối với nền kinh tế vì đã tạo điều kiện thuận lợi giúp khách hàng thanh toán nhanh chóng, hiệu quả an toàn. Từ đó đẩy nhanh quá trình lưu thông hàng hóa, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Là tiền đề và cơ sở để các NHTM tạo ra tiền ghi sổ, góp phần tăng quy mô tín dụng cho nền kinh tế, vừa tiết kiệm tiền mặt lưu thông dẫn đến tiết kiệm chi phí lưu thông tiền tệ lại vừa tạo điều kiện thuận lợi cho nhiều dịch vụ ngân hàng khác phát triển. Mặc khác vai trò trung gian thanh toán sẽ làm tăng uy tín của ngân hàng lên thông qua các dịch vụ được khuyến khích tương.

1.1.2. Định nghĩa về thanh toán không dùng tiền mặt

Tiền mặt ở đây được hiểu là tiền nội tệ, ngoại tệ; vàng bạc, kim quý đá quý theo đúng tài khoản hạch toán kế toán.

TTKDTM là hình thức thanh toán thông qua các phương tiện khác không phải tiền mặt như tài sản, chứng chỉ có giá trị tương đương. Nghĩa rằng người tiêu dùng có thể sử dụng các giấy tờ có giá (chứng khoán, chứng chỉ tiền gửi...), tài sản hữu hình (không phải vàng, bạc) hoặc sử dụng công cụ để thanh toán, nhưng chủ yếu thông qua các tổ chức tín dụng thay vì người tiêu dùng và người bán trực tiếp trao đổi với nhau hiện nay.

TTKDTM là cách thức thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ không có sự xuất hiện của tiền mặt mà được tiến hành bằng cách trích tiền từ tài khoản của người chi trả chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng bằng cách bù trừ lẫn nhau thông qua vai trò trung gian của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán [7, tr.196]

Từ những luận giải trên có thể đưa ra định nghĩa tổng quát về TTKDTM sau: TTKDTM (thường gọi là thanh toán chuyển khoản) là một phạm trù kinh tế - xã hội chỉ phương thức chi trả được thực hiện bằng cách trích một số tiền từ tài khoản theo yêu cầu của chủ tài khoản là người chi trả chuyển sang tài khoản người thụ hưởng thông qua hoạt động của các tổ chức được phép kinh doanh dịch vụ này.

Khi TTKDTM được khuyến khích và trở thành phương thức thanh toán chính yếu trong xã hội, sẽ đem lại nhiều lợi ích để thúc đẩy nền kinh tế phát triển bền vững. Đồng thời tạo sự minh bạch trong các khoản chi tiêu và giao dịch của chính phủ cũng như các đơn vị kinh doanh và cá nhân.

1.1.3. Nguồn gốc thanh toán không dùng tiền mặt

Sản xuất hàng hóa ngày càng phát triển, hàng hóa đưa vào lưu thông càng nhiều, đòi hỏi phải có thêm lượng tiền đưa vào thêm đáp ứng nhu cầu của hàng hóa đưa vào lưu thông. Hơn nữa người ta thấy trong mua bán chịu, tờ giấy ghi nợ cũng có giá trị như tiền. Tiền giấy ra đời và nó đã giúp cho việc trao đổi hàng hóa thuận lợi. Nhưng sản xuất không ngừng phát triển, khối lượng tiền đưa vào lưu thông ngày một lớn, đặc biệt là khi có lạm phát. Tiền giấy bộc lộ những hạn chế nhất định như: Chi phí in ấn, bảo quản, kiểm đếm....

Dưới sự phát triển của các dịch vụ và tín dụng ngân hàng là cơ sở để phát triển phương thức TTKDTM. Bởi vì nhu cầu tiêu dùng và sản xuất luôn tăng trưởng, không còn gói gọn trong phạm vi một khu vực nhỏ mà mở rộng ra toàn lãnh thổ, toàn thế giới thì việc thanh toán bằng tiền mặt trở nên phức tạp, chậm chạp và chứa đựng nhiều rủi ro khi các tệ nạn cướp giật, làm tiền giả ngày một nghiêm trọng, tinh vi hơn. Chính vì lẽ đó, phương thức TTKDTM đã được ra đời để giải quyết cho bài toán đó, giúp việc thanh toán trở nên an toàn và đơn giản hơn.

1.1.4. Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt

Trong TTKDTM sự vận động của tiền tệ độc lập so với sự vận động của vật

tư hàng hóa về cả thời gian và không gian, vốn thường không có sự ăn khớp nhau. Khác với thanh toán bằng tiền mặt do khách hàng thường thực hiện một cách trực tiếp theo kiểu “giao hàng, nhận tiền”, dịch vụ TTKDTM cho phép việc giao hàng được tiến hành ở nơi này nhưng thanh toán ở nơi khác hay giao hàng trước hoặc sau khi nhận tiền. Đặc điểm này cho phép dịch vụ TTKDTM có thể thực hiện với khối lượng không hạn chế trên cơ sở tài khoản tại ngân hàng góp phần thúc đẩy lưu chuyển hàng hóa và dịch vụ.

Vật trung gian trao đổi trong TTKDTM không xuất hiện như trong hình thức thanh toán dùng tiền mặt theo kiểu H-T-H mà chỉ xuất hiện dưới hình thức tiền kế toán hay tiền ghi sổ và được ghi chép trên các chứng từ, sổ sách kế toán. Mỗi bên tham gia thanh toán bắt buộc phải mở tài khoản tại ngân hàng và người thanh toán phải có tiền trên tài khoản, nếu không việc thanh toán sẽ không thể tiến hành được. Ngân hàng cần kiểm soát trong việc tổ chức thanh toán để đảm bảo đặc điểm kỹ thuật và tính chuyên nghiệp của dịch vụ này.

Ngân hàng đóng vai trò rất quan trọng, vừa là người tổ chức vừa là người thực hiện các khoản thanh toán mà khách hàng ủy nhiệm. Với nghiệp vụ này, ngân hàng trở thành một trung tâm thanh toán đối với khách hàng.

Ngoài ra, dịch vụ TTKDTM còn có đặc điểm phổ biến như các dịch vụ khác của nền kinh tế: trừu tượng, không thể dự trữ, chỉ xuất hiện khi nhận được yêu cầu của khách hàng.

Với những đặc điểm nêu trên, TTKDTM nếu được tổ chức và thực hiện tốt sẽ phát huy được tác dụng tích cực của nó. Trong tương lai, theo đà phát triển của xã hội và theo nhu cầu của thị trường, thanh toán không dùng tiền mặt sẽ giữ một vị trí cực kỳ quan trọng trong việc lưu chuyển tiền tệ và trong thanh toán giá trị của nền kinh tế.

1.1.5. Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt

TTKDTM đã tạo ra những thuận lợi to lớn đối với toàn xã hội, thúc đẩy nền

kinh tế phát triển nhờ những ưu điểm vượt trội của nó so với thanh toán dùng tiền mặt. TTKDTM ngày càng đóng góp vai trò quan trọng trong hoạt động của nền kinh tế thị trường.

1.1.5.1. Đối với nền kinh tế

TTKDTM giúp thúc đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ chu chuyển vốn, chu kỳ sản xuất được rút ngắn, đẩy nhanh quá trình tái sản xuất và tác động trực tiếp đến toàn bộ nền kinh tế quốc dân. Nó được coi là khâu đầu tiên và cũng là khâu cuối cùng trong quá trình sản xuất và liên quan đến toàn bộ lĩnh vực lưu thông hàng hóa, tiền tệ của các tổ chức, cá nhân trong xã hội. Đồng thời, TTKDTM cũng góp phần mở rộng các quan hệ kinh tế khác trong xã hội. Do đó, TTKDTM có vai trò rất to lớn đối với nền kinh tế, đặc biệt là với nền kinh tế thị trường như hiện nay.

1.1.5.2. Đối với xã hội

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

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

1.1.5.3. Đối với ngân hàng

Cung cấp dịch vụ TTKDTM cho khách hàng và nền kinh tế tạo điều kiện cho

ngân hàng gia tăng thêm thu nhập từ việc thu phí dịch vụ. Từ đó thay đổi cơ cấu thu nhập trong tổng thu nhập, nâng cao khả năng tài chính, khả năng cạnh tranh và tạo sự phát triển bền vững.

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

Thông qua hoạt động TTKDTM, ngân hàng nắm được những thông tin về tình hình thanh toán, hoạt động của khách hàng, là những thông tin có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động tín dụng và các hoạt động khác của ngân hàng.

1.1.5.4. Đối với khách hàng

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

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

Sự đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng trong hoạt động thanh toán (nhất là các loại thẻ ngân hàng), tạo điều kiện cho khách hàng có nhiều sự chọn lựa

trong việc sử dụng các dịch vụ sao cho có lợi nhất: tiện ích và chi phí giao dịch thấp nhất. Khách hàng là pháp nhân, TTKDTM sẽ đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ luân chuyển vốn và quá trình sản xuất trong hoạt động kinh doanh, đảm bảo an toàn về vốn và tài sản, tránh được rủi ro.

1.2. Nguyên tắc thanh toán không dùng tiền mặt

1.2.1. Quy định chung

Thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ phản ánh mối quan hệ kinh tế, pháp lý, do đó các bên tham gia thanh toán phải bảo đảm các nguyên tắc có tính pháp lý sau:

Người sử dụng dịch vụ thanh toán là tổ chức cá nhân thực hiện giao dịch thanh toán đều phải mở tài khoản thanh toán ở các ngân hàng hoặc các tổ chức khác làm dịch vụ thanh toán và có quyền lựa chọn ngân hàng để mở tài khoản, được quyền lựa chọn sử dụng các dịch vụ thanh toán.

1.2.2. Quy định đối với ngân hàng

Là trung gian thanh toán giữa người mua và người bán, ngân hàng và các tổ chức làm dịch vụ thanh toán phải thực hiện đúng vai trò trung gian thanh toán. Chỉ trích tiền từ tài khoản của chủ tài khoản chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng khi có lệnh của chủ tài khoản. Các trung gian thanh toán phải có trách nhiệm hướng dẫn, giúp đỡ khách hàng mở tài khoản. Lựa chọn các phương tiện thanh toán phù hợp với đặc điểm sản xuất kinh doanh, phương thức giao nhận hàng, vận chuyển hàng hoá. Tổ chức hạch toán luân chuyển chứng từ thanh toán một cách nhanh chóng, chính xác an toàn tài sản. Nếu ngân hàng và các tổ chức làm dịch vụ thanh toán để chậm trễ hay hạch toán thiếu chính xác gây thiệt hại cho khách hàng thì phải chịu phạt để bồi thường cho khách hàng.

1.2.3. Quy định đối với khách hàng

Khi tiến hành thanh toán phải thực hiện thanh toán thông qua tài khoản đã

mở theo đúng chế độ quy định của ngân hàng và tổ chức làm dịch vụ thanh toán. Trường hợp đồng tiền thanh toán là ngoại tệ thì phải tuân thủ quy chế quản lý ngoại hối của Nhà nước.

Số tiền thanh toán phải dựa trên cơ sở lượng hàng hoá, dịch vụ đã chuyển giao giữa người mua và người bán, người mua phải chuẩn bị đầy đủ phương tiện thanh toán để đáp ứng yêu cầu thanh toán đầy đủ, kịp thời khi xuất hiện yêu cầu thanh toán. Nếu người mua chậm trễ thanh toán hoặc vi phạm chế độ thanh toán thì phải chịu phạt theo chế tài hiện hành. Người bán hay người cung cấp dịch vụ là người được hưởng số tiền do người chi trả chuyển vào tài khoản của mình nên phải có trách nhiệm giao hàng hay cung cấp dịch vụ kịp thời và đúng với lượng giá trị mà người mua đã thanh toán, đồng thời phải kiểm soát kỹ càng các chứng từ phát sinh trong quá trình thanh toán như kiểm soát các tờ séc của người mua giao hàng khi nhận hàng.

1.3. Các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

1.3.1. Thanh toán bằng séc

Séc là một tờ mệnh lệnh vô điều kiện của chủ tài khoản tiền gửi ra lệnh cho ngân hàng trích từ tài khoản của mình một số tiền nhất định để trả cho người cầm séc hoặc cho người có tên trên séc hoặc trả theo lệnh của chủ tài khoản [8, tr.282]

Các bên tham gia:

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

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

Người thụ hưởng: là người cầm tờ séc có ghi tên người được trả tiền là chính mình hoặc không ghi tên người được trả tiền nhưng ghi cụm từ “trả cho người cầm séc” hoặc đã chuyển nhượng bằng việc kí hậu cho mình thông qua dãy chữ kí

chuyển nhượng liên tục.

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

Người thu hộ: là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán làm dịch vụ thu hộ séc. Thời hạn xuất trình là khoảng thời gian tính từ ngày kí phát ghi trên tờ séc đến ngày tờ séc được thanh toán không điều kiện khi xuất trình. Thời hạn xuất

trình của tờ séc là 30 ngày kể từ ngày kí phát, trường hợp bất khả kháng thì thời hạn xuất trình được kéo dài cho tới khi kết thúc sự kiện bất khả kháng nhưng tối đa không quá 6 tháng kể từ khi kí phát.

Các loại séc được sử dụng trong thanh toán như: Séc bảo chi; Séc chuyển khoản; Séc rút tiền mặt; Séc du lịch.

1.3.2. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi

Dịch vụ thanh toán lệnh chi, ủy nhiệm chi (gọi chung là dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi) là việc ngân hàng thực hiện yêu cầu của bên trả tiền trích một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của bên trả tiền để trả hoặc chuyển tiền cho bên thụ hưởng. Bên thụ hưởng có thể là bên trả tiền [14].

Chứng từ dùng trong dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi là “lệnh chi” hoặc “ủy nhiệm chi”. Chữ ký trên chứng từ có thể sử dụng chữ ký tay đối với chứng từ giấy và chữ ký điện tử đối với chứng từ điện tử. Ngân hàng được quy định thêm các yếu tố trên ủy nhiệm chi cho phù hợp với yêu cầu quản lý và đặc thù hoạt động của đơn vị mình nhưng phải đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

Ngân hàng phục vụ bên trả tiền và bên thụ hưởng có thể trong cùng hoặc khác hệ thống. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, trong phạm vi một ngày làm việc các ngân hàng phải thực hiện lệnh chi của khách hàng với tư cách là ngân hàng trả tiền, còn các ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng phải kịp thời chuyển số

tiền vào tài khoản hoặc chi trả cho người hưởng lợi theo quy định.

1.3.3. Thanh toán bằng ủy nhiệm thu

Dịch vụ thanh toán nhờ thu, ủy nhiệm thu (gọi chung là dịch vụ thanh toán ủy nhiệm thu) là việc ngân hàng thực hiện theo đề nghị của bên thụ hưởng thu hộ một số tiền nhất định trên tài khoản thanh toán của bên trả tiền để chuyển cho bên thụ hưởng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản về việc ủy nhiệm thu giữa bên trả tiền và bên thụ hưởng [14].

Chứng từ dùng trong dịch vụ thanh toán ủy nhiệm thu là “giấy nhờ thu” hoặc “ủy nhiệm thu”. Chữ ký trên chứng từ có thể sử dụng chữ ký tay đối với chứng từ giấy và chữ ký điện tử đối với chứng từ điện tử. Ngân hàng được quy định thêm các yếu tố trên ủy nhiệm thu cho phù hợp với yêu cầu quản lý và đặc thù hoạt động của đơn vị mình nhưng phải đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

Ngân hàng phục vụ bên thụ hưởng và bên trả tiền có thể trong cùng hoặc khác hệ thống. Người thụ hưởng phải thông báo cho ngân hàng phục vụ mình những điều kiện thanh toán ghi trong hợp đồng mua hàng, đồng thời phải lập và nộp ủy nhiệm thu kèm với các chứng từ hàng hóa, dịch vụ trong thời hạn quy định đến ngân hàng phục vụ mình hoặc ngân hàng phục vụ người trả tiền. Nếu chứng từ hợp lệ, trong vòng một ngày làm việc ngân hàng phục vụ người trả tiền phải hoàn tất thủ tục trích tài khoản và chuyển số tiền cho bên thụ hưởng.

1.3.4. Thanh toán thu hộ và chi hộ

Dịch vụ thu hộ là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện ủy nhiệm của bên thụ hưởng thu tiền của bên trả tiền trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và bên thụ hưởng [14].

Để thực hiện dịch vụ thu hộ, bên thụ hưởng phải cung cấp cho tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán các văn bản, tài liệu cần thiết liên quan làm điều kiện để tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện việc thu hộ tiền theo đúng nội dung

văn bản thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với bên thụ hưởng và phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

Dịch vụ chi hộ là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện ủy nhiệm của bên trả tiền thay mặt mình để chi trả cho bên thụ hưởng trên cơ sở thỏa thuận bằng văn bản giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và bên trả tiền [14].

Đối với dịch vụ chi hộ, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện theo đúng yêu cầu của bên trả tiền trong văn bản thỏa thuận giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với bên trả tiền và phù hợp quy định pháp luật có liên quan.

Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán xây dựng, ban hành quy trình nội bộ để thực hiện dịch vụ thu hộ và dịch vụ chi hộ cho khách hàng phù hợp với quy định của pháp luật có liên quan.

1.3.5. Dịch vụ chuyển tiền

Dịch vụ chuyển tiền là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện theo yêu cầu của bên trả tiền nhằm chuyển một số tiền nhất định cho bên thụ hưởng. Bên thụ hưởng có thể là bên trả tiền. Dịch vụ chuyển tiền bao gồm dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán và không qua tài khoản thanh toán của khách hàng [14].

Quy trình dịch vụ chuyển tiền qua tài khoản thanh toán của khách hàng được thực hiện như quy trình dịch vụ thanh toán ủy nhiệm chi. Quy trình dịch vụ chuyển tiền không qua tài khoản thanh toán của khách hàng do các ngân hàng tự xây dựng, ban hành quy trình nội bộ, đảm bảo xử lý nhanh chóng, chính xác, an toàn và đầy đủ các bước theo quy định.

1.3.6. Thanh toán bằng thẻ

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận [12].

Phân loại thẻ

- Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ nội địa và thẻ quốc tế.
- Theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước.

Các chủ thể tham gia phát hành và thanh toán thẻ

- Chủ thẻ: là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng.
- Tổ chức phát hành thẻ: là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép phát hành thẻ.
- Tổ chức thanh toán thẻ: là ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ.
- Đơn vị chấp nhận thẻ: là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng thẻ.
- Tổ chức chuyển mạch thẻ: là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ cho các tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.
- Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ: là tổ chức trung gian thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

1.3.7. Thanh toán qua dịch vụ ngân hàng điện tử

Dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic banking viết tắt là E-banking), hiểu theo nghĩa trực quan đó là một loại dịch vụ ngân hàng được khách hàng thực hiện nhưng không phải đến quầy giao dịch gặp nhân viên ngân hàng. Hiểu theo nghĩa

rộng hơn đây là sự kết hợp giữa một số hoạt động dịch vụ ngân hàng truyền thống với công nghệ thông tin và điện tử viễn thông. E-banking là một dạng của thương mại điện tử (electronic commerce hay e-commerce) ứng dụng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Cũng có thể hiểu cụ thể hơn, E-banking là một hệ thống phần mềm tin học cho phép khách hàng có thể tìm hiểu thông tin hay thực hiện một số giao dịch ngân hàng thông qua phương tiện điện tử (công nghệ thông tin, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự).

Dịch vụ ngân hàng trên Internet (Internet Banking) là các dịch vụ ngân hàng và dịch vụ trung gian thanh toán được các đơn vị cung cấp thông qua mạng Internet [13].

1.4. Lý thuyết cơ bản về mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt

1.4.1. Khái niệm mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt

Mở rộng hoạt động TTKDTM là việc các ngân hàng thương mại áp dụng các phương thức, biện pháp, kỹ thuật nhằm gia tăng số lượng tầng lớp dân cư, các tổ chức kinh tế sử dụng hình thức thanh toán qua ngân hàng nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng dịch vụ mà ngân hàng đã cung cấp.

Mở rộng TTKDTM là một quá trình bao gồm các nội dung có quan hệ tương hỗ với nhau bao gồm:

- Sự tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ
- Nội dung sản phẩm dịch vụ
- Sự tăng trưởng thu nhập từ TTKDTM
- Hoàn thiện kiểm soát rủi ro

1.4.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán không dùng tiền mặt

1.4.2.1. Môi trường kinh tế - xã hội

Môi trường kinh tế xã hội bao gồm các nhân tố: chính trị, kinh tế, văn hoá, giáo dục, ... xoay quanh con người, là nơi để con người thể hiện các mối quan hệ giữa người và người. Một đất nước có một môi trường xã hội tốt, các mối quan hệ giữa người với người được đảm bảo bằng niềm tin; có một nền kinh tế ổn định, phát triển là điều kiện thuận lợi để hoạt động TTKDTM trở thành một phương tiện thanh toán cần thiết của mọi tổ chức kinh tế cũng như các tầng lớp dân cư. Bởi lẽ, khi nền kinh tế trong nước đang trong giai đoạn tăng trưởng, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển sẽ kéo theo khối lượng sản xuất hàng hoá phát triển mạnh, nhu cầu trao đổi mở rộng, quá trình mua bán diễn ra thường xuyên hơn. Do đó phải cần đến phương thức TTKDTM để quá trình thanh toán được diễn ra nhanh chóng, chính xác và an toàn, giúp cho quá trình tái sản xuất được tiến hành bình thường.

Bên cạnh đó, hoạt động TTKDTM chủ yếu được thực hiện thông qua hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, ngành ngân hàng là một lĩnh vực 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 thường ảnh hưởng đến toàn hệ thống. Khi môi trường kinh tế vĩ mô không ổn định sẽ ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng từ đó tác động gián tiếp tới TTKDTM.

1.4.2.2. Môi trường pháp lý

Hoạt động kinh doanh ngân hàng là một lĩnh vực hết sức quan trọng và nhạy cảm trong nền kinh tế, do đó được sự giám sát và chỉ đạo chặt chẽ từ Chính phủ. Hiện nay mọi hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng tại các quốc gia đều bị chi phối bởi pháp luật liên quan đến ngân hàng, tín dụng, ... Một sự thay đổi nhỏ của pháp luật sẽ tạo cơ hội và thách thức mới cho các ngân hàng. TTKDTM là một

trong những nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng nên cũng phải chịu ảnh hưởng lớn của pháp luật.

Một đất nước có tình hình chính trị ổn định, hành lang pháp lý vững chắc sẽ tạo sự an tâm cho các tổ chức kinh tế và dân cư phát triển sản xuất kinh doanh và tiêu dùng. Từ đó khối lượng giao dịch và tỷ trọng thanh toán trong nền kinh tế cũng tăng theo, tạo điều kiện cho TTKDTM phát triển.

1.4.2.3. Khoa học công nghệ

Hiện nay, vai trò của khoa học công nghệ trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ngày càng chiếm vị trí quan trọng. Đối với lĩnh vực ngân hàng, công nghệ đang được xem là một thứ vũ khí chiến lược trong cạnh tranh. Công nghệ ngân hàng tiên tiến sẽ góp phần thúc đẩy các hoạt động thanh toán của ngân hàng, từ đó làm đẩy nhanh quá trình chu chuyển vốn xã hội, quá trình tái sản xuất được diễn ra nhanh hơn, tạo ra nhiều sản phẩm, dịch vụ phục vụ đời sống sinh hoạt của các tầng lớp dân cư.

Việc ứng dụng các thành tựu khoa học công nghệ và tự động hóa vào thanh toán như: hệ thống liên ngân hàng; máy ATM, POS; hệ thống thanh toán trên mạng internet bằng máy vi tính, điện thoại di động; ... đã thay thế cho các phương thức hạch toán thủ công ngày xưa. Điều này mang lại những bước tiến vượt bậc về thời gian thanh toán, khối lượng thanh toán và chất lượng thanh toán. Quá trình thanh toán trở nên đơn giản, nhanh chóng, chính xác, an toàn hơn, tiết kiệm được chi phí trong giao dịch, sẽ khuyến khích các tầng lớp dân cư và các tổ chức kinh tế tích cực tham gia hoạt động thanh toán qua ngân hàng.

1.4.2.4. Yếu tố con người

Khi nền khoa học kỹ thuật ngày càng phát triển sẽ thay thế dần cho hoạt động con người, nhưng không vì thế mà tầm quan trọng của con người trong xã hội bị giảm đi. Ngược lại, để sử dụng được các công nghệ hiện đại đó phải cần đến

một đội ngũ cán bộ có trình độ nghiệp vụ chuyên môn và kỹ năng làm việc cao. Bởi lẽ, dù máy móc thiết bị có hiện đại đến đâu cũng không thể tự thân nó vận hành hết tất cả mọi việc, đặc biệt là trong những vấn đề cần tới sự tư duy sáng tạo mà chỉ có con người mới có được. Nếu một nhân viên thiếu kỹ năng làm việc, trình độ nghiệp vụ còn non yếu dễ dẫn ra sai sót trong quá trình tác nghiệp, hoặc thao tác làm việc không nhanh nhẹn.

Do đó, sự kết hợp tốt giữa con người và máy móc là điều kiện hàng đầu để một ngân hàng hoạt động tốt, có hiệu quả. TTKDTM là hoạt động rất cần đến các ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến, vì thế yếu tố con người là vô cùng quan trọng cho sự phát triển của hoạt động này.

1.4.2.5. Yếu tố tâm lý

Tâm lý là toàn bộ những hiện tượng tinh thần nảy sinh, bao gồm ý thức, tình cảm, nguyện vọng, thị hiếu, ... được biểu hiện thông qua hoạt động và cử chỉ của mỗi người. Tâm lý hình thành nên thói quen, tập quán, ... vì thế, mỗi hành vi ứng xử, thói quen của con người đều chịu tác động của yếu tố tâm lý.

Trong một nền sản xuất nhỏ, lạc hậu con người thường có xu hướng thích tiền mặt, do đó thanh toán dùng tiền mặt phổ biến, trở thành thói quen. Ngược lại, trong một nền sản xuất lớn, hiện đại, con người ý thức được sự cần thiết của TTKDTM trong chu chuyển vốn của nền kinh tế.

Việc thanh toán bằng thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ rất nhanh chóng và tiện lợi nhưng cũng tạo ra tâm lý e ngại cho người sử dụng khi họ khó kiểm soát được việc chi tiêu của mình. Đối với người thụ hưởng khi nhận được một khoản thanh toán được thực hiện qua hệ thống ngân hàng, họ thường có tâm lý lo ngại do sợ chịu thuế thu nhập cá nhân, vì dòng tiền chuyển về tài khoản của họ sẽ bị cơ quan thuế theo dõi được, đặc biệt là các tổ chức kinh tế phải báo cáo tình hình kinh doanh hàng tháng cho cơ quan thuế. Ngoài ra, khi họ nhận thức được nền kinh tế nơi họ đang sống tiềm ẩn những nguy cơ cao của thế giới ngầm. Trong trường hợp này,

để đảm bảo sự bí mật và an toàn cá nhân, con người thường sử dụng tiền mặt nhiều hơn trong thanh toán. Bên cạnh đó, trình độ dân trí thấp cũng nảy sinh ra tâm lý e ngại khi sử dụng các phương tiện hiện đại có độ phức tạp cao, do đó TTKDTM không phát triển.

1.4.2.6. Quy trình hoạt động kinh doanh của ngân hàng

Hoạt động ngân hàng là một lĩnh vực đặc biệt, huy động vốn nhân rồi từ các tầng lớp dân cư, các tổ chức kinh tế và cho vay lại những nơi cần vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Từ những nơi này, họ sẽ sử dụng nguồn vốn vay từ ngân hàng để thanh toán các khoản giao dịch phát sinh trong quá trình kinh doanh của mình bằng phương thức chuyển khoản. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng càng phát triển mạnh, khả năng thu hút nguồn vốn nhân rồi càng lớn, sẽ kéo theo khả năng cho vay tăng trưởng. Cùng với xu hướng phát triển đó, sẽ có nhiều tầng lớp dân cư, các tổ chức kinh tế tiếp cận được nguồn vốn vay của ngân hàng, qua đó tiếp cận được phương thức TTKDTM.

Quy trình hoạt động của ngân hàng cũng ảnh hưởng đến hoạt động TTKDTM. Một ngân hàng có quy trình đơn giản, nhưng vẫn đảm bảo được sự chặt chẽ và an toàn sẽ giúp cho việc thanh toán diễn ra nhanh chóng. Bên cạnh đó, một ngân hàng có mức phí hợp lý cũng sẽ thu hút được mọi thành phần xã hội quan tâm đến việc TTKDTM. Từ đó giúp cho phương thức này phát triển và trở thành thói quen thanh toán của mọi người dân và tổ chức kinh tế.

1.4.3. Các tiêu chí phản ánh mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt

1.4.3.1. Quy mô cung ứng dịch vụ

Quy mô cung ứng dịch vụ trong hoạt động TTKDTM tại các ngân hàng thương mại bao gồm: mạng lưới phòng giao dịch; hệ thống máy ATM, POS; số lượng nhân viên phục vụ. Quy mô cung ứng dịch vụ cho thấy khả năng cung cấp

các sản phẩm dịch vụ đến tay người tiêu dùng như thế nào. Một ngân hàng có quy mô lớn, mạng lưới phòng giao dịch nhiều; khối lượng máy ATM, POS lớn; số lượng nhân viên phục vụ trong dịch vụ thanh toán qua ngân hàng nhiều sẽ tiếp cận được nhiều khách hàng.

1.4.3.2. Đa dạng về sản phẩm dịch vụ

Sản phẩm dịch vụ đa dạng, nhiều chủng loại sẽ giúp cho ngân hàng có nhiều cơ hội tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng, nắm bắt được nhiều nhu cầu thị hiếu khác nhau trong xã hội. Khi ngân hàng gia tăng thêm một loại sản phẩm hay dịch vụ thanh toán qua ngân hàng với nhiều đặc điểm, tiện ích và khuyến mãi kèm theo sẽ thu hút được một bộ phận tầng lớp dân cư, tổ chức kinh tế sử dụng. Từ đó làm gia tăng số lượng khách hàng sử dụng phương thức TTKDTM. Phân tích mức độ gia tăng về sản phẩm dịch vụ trong một thời gian sẽ đánh giá được khả năng mở rộng hoạt động TTKDTM tại ngân hàng thương mại.

1.4.3.3. Mức độ tăng trưởng trong doanh thu thanh toán

Doanh thu là tổng giá trị các lợi ích kinh tế mà ngân hàng thu được từ các hoạt động sản xuất, kinh doanh thông thường của ngân hàng. Đối với hoạt động TTKDTM, doanh thu là giá trị tiền tệ thanh toán mà ngân hàng đã thực hiện theo lệnh của khách hàng sử dụng dịch vụ. Sự gia tăng về số lượng khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ TTKDTM nhưng không làm gia tăng doanh thu của ngân hàng cũng không được xem như là đã mở rộng thành công phương thức thanh toán này. Bởi vì mức độ tăng trưởng doanh thu trong TTKDTM sẽ cho thấy sự sụt giảm trong việc sử dụng tiền mặt của các tầng lớp dân cư và tổ chức kinh tế.

1.4.3.4. Mức độ gia tăng kiểm soát rủi ro

Một cỗ máy càng lớn sẽ kéo theo sự khó khăn về việc quản lý cũng như vận hành nó, hoạt động thanh toán qua ngân hàng cũng không thể thoát khỏi quy luật

đó. Khi một ngân hàng mở rộng hoạt động thanh toán qua ngân hàng, ngân hàng phải đối mặt với những rủi ro tiềm ẩn trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình.

Rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại bao gồm: rủi ro thanh khoản, rủi ro lãi suất, rủi ro tỷ giá, rủi ro tín dụng và cuối cùng là rủi ro tác nghiệp. Do hoạt động TTKDTM là một dịch vụ thể hiện chức năng trung gian thanh toán của ngân hàng, do đó hầu như không chịu ảnh hưởng bởi các loại rủi ro trên ngoại trừ rủi ro tác nghiệp.

Theo Basel II: Rủi ro tác nghiệp là nguy cơ xảy ra tổn thất trực tiếp hay gián tiếp do các quy trình, con người và hệ thống nội bộ không đạt yêu cầu hoặc thất bại hay do các sự kiện bên ngoài.

Do đó, việc gia tăng kiểm soát rủi ro sẽ góp phần giảm thiểu được sai sót, giúp cho các giao dịch thanh toán được thực hiện chính xác, an toàn và hiệu quả hơn. Từ đó tạo niềm tin vững chắc ở khách hàng vào dịch vụ mà ngân hàng đã cung cấp.

1.4.3.5. Mức độ gia tăng thị phần

Trong bối cảnh hội nhập sâu rộng vào nền kinh tế thế giới, sự cạnh tranh thị phần trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng trở nên gay gắt hơn. Muốn mở rộng được hoạt động kinh doanh của mình, ngân hàng phải không ngừng tìm kiếm lượng khách hàng mới, khai thác được mọi tầng lớp dân cư, tổ chức. Thị phần của ngân hàng là tổng thể các đối tượng hoạt động trong một nền kinh tế, bao gồm: khách hàng cá nhân; khách hàng doanh nghiệp; các đơn vị chấp nhận thẻ; đơn vị hành chính sự nghiệp, đào tạo. Gia tăng thị phần là việc ngân hàng chiếm lĩnh được mọi thành phần kinh tế của xã hội, tiếp đến làm gia tăng số lượng khách hàng của từng nhóm đối tượng đó sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Do đó, mức độ gia tăng thị phần được xem như là một trong những tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM.

1.4.3.6. Chất lượng dịch vụ

Mở rộng là làm tăng về số lượng nhưng không vì thế mà chất lượng bị lãng quên. Đảm bảo được chất lượng dịch vụ trong quá trình mở rộng hoạt động TTKDTM tại ngân hàng cũng là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá. Bởi vì TTKDTM cũng là một sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng thương mại. Để có thể mở rộng, tìm kiếm được khách hàng mới, thì bên cạnh đó, ngân hàng phải luôn quan tâm, kiểm soát chất lượng dịch vụ của mình, đảm bảo được sự thoả mãn cao nhất cho các khách hàng đang giao dịch với ngân hàng. Khi lượng khách hàng cũ hài lòng, họ cũng là một trong những cửa ngõ giúp cho ngân hàng tiếp cận được nguồn khách hàng mới.

1.4.4. Kinh nghiệm mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt của một số nước

Thụy Điển

Cùng với sự xuất hiện của các ứng dụng thanh toán hiện đại nhờ làn sóng thương mại điện tử trong những năm gần đây, người tiêu dùng tại Thụy Điển dễ dàng chi trả mọi khoản tiền sau ít giây chỉ bằng vài thao tác trên điện thoại thông minh. Trong giai đoạn 2007-2015, lượng tiền mặt lưu thông trên thị trường nước này đã giảm gần 15%. Bước sang thập niên thứ hai của thế kỷ XXI, số lượng các giao dịch thanh toán bằng tiền mặt trong các cửa hàng đã giảm từ 39% xuống còn 20%, đi kèm với đó là sự gia tăng chóng mặt của thanh toán điện tử. Có tới 90% người dân Thụy Điển sử dụng thẻ ghi nợ hoặc thẻ tín dụng, với trung bình 290 lần thanh toán thẻ mỗi năm. Con số này cao hơn mức trung bình 104 lần của Liên minh Châu Âu (EU). Trong năm 2016, chỉ 1% giá trị của các khoản thanh toán tại Thụy Điển được trả bằng tiền mặt.[16]

Không có gì đáng ngạc nhiên khi người dân Thụy Điển ưa chuộng các hình thức thanh toán điện tử. Quốc gia này hội đủ mọi điều kiện lý tưởng cho việc áp

dụng hình thức này, như cơ sở hạ tầng hiện đại, dân số tương đối nhỏ, dân trí cao. Hầu như bất kỳ người dân Thụy Điển nào cũng sở hữu một chiếc điện thoại thông minh hay máy tính bảng và sẵn lòng sử dụng chúng trong các giao dịch tài chính. Việc có khá ít ngân hàng lớn tại quốc gia này đồng nghĩa với việc các hoạt động hợp tác thanh toán liên ngân hàng càng trở nên đơn giản hơn. Ngoài ra, mức độ tin tưởng của khách hàng đối với các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán ở mức khá cao, khiến người dân dễ dàng chấp nhận ứng dụng công nghệ hiện đại này. Thanh toán điện tử đã len lỏi vào mọi mặt trong đời sống hằng ngày của quốc gia

10 triệu dân này, từ việc chi trả cho các mặt hàng có giá trị cho tới đồ ăn vặt, bưu thiếp, thậm chí là quyên góp từ thiện. Các nhà bán lẻ cũng bắt đầu nhảy vào cuộc chơi bằng cách sử dụng các sản phẩm công nghệ tiên tiến như đầu đọc thẻ tín dụng di động. Ngày càng nhiều cửa hàng tại thủ đô Stockholm và các thành phố lớn khác treo biển “Không nhận tiền mặt”.

Theo một khảo sát do nhóm nghiên cứu của Giáo sư Arvidsson tiến hành với gần 800 nhà bán lẻ, 2/3 số người được hỏi cho biết họ hy vọng việc thanh toán bằng tiền mặt sẽ biến mất hoàn toàn vào năm 2030.

Australia

Đứng thứ sáu trong số mười nền kinh tế ít sử dụng tiền mặt nhất trên thế giới, Úc có tỷ lệ TTKDTM trong tiêu dùng lên đến 86% [15]. Khó hình dung được rằng vào những năm 1980 quốc gia này đã từng có một hệ thống ngân hàng yếu về công nghệ, khả năng quản trị rủi ro kém, mật độ chi nhánh dày đặc và một phần lớn thị phần nằm trong tay các tổ chức phi ngân hàng. Để tăng cường sức cạnh tranh cho hệ thống ngân hàng, Chính phủ Úc đã thực hiện một loạt các chính sách nhằm khuyến khích các ngân hàng thương mại tại đây phát triển như mở rộng mạng lưới, áp dụng công nghệ thông tin hiện đại để nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Các ngân hàng tại Úc khuyến khích khách hàng sử dụng các kênh giao dịch điện tử thông qua chính sách phí, góp phần chuyển dịch từ các chi nhánh truyền

thống sang kênh giao dịch hiện đại hơn. Việc giảm số lượng chi nhánh đã mang lại lợi ích to lớn cho các ngân hàng (tiết kiệm được chi phí tiền lương, chi phí trang thiết bị, chi phí hoạt động...). Song, do địa hình nước Úc rộng lớn, nhiều đồi núi, các khách hàng ở nông thôn hoặc vùng xa xôi đã bị tác động nhất định khi dịch vụ ngân hàng truyền thống bị thu hẹp. Để khắc phục các tác động tiêu cực do đóng cửa các chi nhánh gây ra, hệ thống ngân hàng Úc đã sử dụng nhiều loại kênh phân phối dịch vụ mới thay thế như: ATM, POS, Phone banking và Internet banking. Nhiều ngân hàng đã mở thêm các chi nhánh đặt trong các cửa hàng, một số khác thì liên kết với hệ thống bưu điện, hợp tác với các hãng bán lẻ lớn và các hiệu thuốc. Các trung tâm giao dịch nông thôn cũng được thiết lập để hỗ trợ người dân vùng nông

thôn (Rural transaction centres - RTCs). Các RTCs cung cấp các giao dịch ngân hàng cơ bản, dịch vụ bưu điện, dịch vụ y tế, điện thoại và internet. Những dịch vụ này đáp ứng được nhu cầu của người dân ở các vùng xa có trình độ dân trí chưa cao.

Trung Quốc

Là nền kinh tế lớn thứ hai trên thế giới, Trung Quốc có tỷ trọng tiền mặt được sử dụng trong thanh toán so với tổng phương tiện thanh toán vào khoảng 10%. Trong khi khối lượng giao dịch bằng giấy tờ có giá ngày càng giảm thì các hình thức chuyển khoản bằng ủy nhiệm thu, ủy nhiệm chi và đặc biệt là thanh toán điện tử và thanh toán thẻ ngày càng phát triển. Trong lĩnh vực thẻ, Trung Quốc đã đạt được kết quả rất ấn tượng. Là quốc gia đông dân nhất thế giới nhưng ngay từ năm 2010 Trung Quốc đã đạt mức phát hành 2.3 tỷ thẻ, vượt qua dân số của nước này. Các ngân hàng đang tập trung vào chất lượng và hiệu quả của thẻ, đặc biệt chất lượng của các dịch vụ thẻ, thay vì chạy theo số lượng như trước đây. Môi trường chấp nhận thẻ ngân hàng tại Trung Quốc tiếp tục được cải thiện, tính tiện ích và tiện lợi đối với người dân đang ngày càng rõ ràng hơn. Có thể nói tại Trung

Quốc, việc sử dụng thẻ đã đi vào cuộc sống của người dân thành thị. Tuy nhiên, vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa vẫn còn những vấn đề cần được tiếp tục xử lý. Ngân hàng Trung ương Trung Quốc (PBOC) đã triển khai thực hiện các chính sách nhằm thúc đẩy thị trường thẻ phát triển phù hợp với điều kiện kinh tế, địa lý và đối tượng sử dụng đa dạng tại Trung Quốc; phối hợp cùng các ngân hàng thương mại Trung Quốc phát hành nhiều sản phẩm thẻ tiện ích, tiện lợi, phù hợp và chi phí hợp lý khác nhau phục vụ các đối tượng cụ thể. Một số loại sản phẩm thẻ đáng chú ý tại Trung Quốc hiện nay như: thẻ công nông, thẻ công vụ, thẻ giao thông, thẻ quân nhân... Ngoài ra, để khuyến khích phát triển thanh toán thẻ, PBOC đã tổ chức, xây dựng và đưa ra quyết sách xuất phát từ tình hình kinh tế đất nước; tranh thủ sự hỗ trợ của Chính phủ và các Bộ ngành liên quan; triển khai đồng bộ các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn hoạt động thẻ, phối hợp với Bộ Công nghệ thông tin và Công nghệ (MIIT) nghiên cứu các tiêu chuẩn kinh doanh, công nghệ thống nhất đối với thanh toán di động.

Để đẩy mạnh việc phát triển TTKDTM, vai trò của Chính phủ và các cơ quan quản lý nhà nước Trung Quốc được nâng cao; đồng thời áp dụng đồng bộ nhiều biện pháp, kể cả các biện pháp hành chính bắt buộc trong quan hệ thanh toán đối với một số lĩnh vực cụ thể, nhất là trong chi tiêu ngân sách Nhà Nước. Những giải pháp tích cực và biện pháp phối hợp chặt chẽ giữa các bộ, ngành có liên quan, nhất là Bộ Công an trong việc đối phó với các loại hình tội phạm thẻ đã tạo lập được lòng tin, sự yên tâm của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người dân trong việc sử dụng phương tiện thanh toán này.

1.4.5. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam

Từ kinh nghiệm phát triển dịch vụ TTKDTM của một số nước trên thế giới, những bài học đúc rút có thể phù hợp và vận dụng trong điều kiện môi trường kinh tế - xã hội tại Việt Nam như sau:

- Thực hiện kiên quyết, đúng tiến độ lộ trình tái cấu trúc ngành ngân hàng, áp dụng công nghệ thông tin hiện đại nhằm tăng cường sức cạnh tranh cho các ngân hàng trong nước. Song song với việc giảm số lượng các chi nhánh trực thuộc hoạt động không hiệu quả cần mở rộng nhiều kênh phân phối mới, đẩy mạnh liên kết, hợp tác với ngoại ngành (như bệnh viện, siêu thị, trung tâm thương mại, khách sạn, khu vui chơi giải trí...)
- Cần quan tâm, hỗ trợ, có các giải pháp đưa dịch vụ ngân hàng đến phục vụ người dân ở vùng nông thôn, vùng sâu, vùng xa.
- Nâng cao vai trò, sự phối hợp của Chính phủ và các cơ quan quản lý Nhà Nước trong đẩy mạnh phát triển TTKDTM. Triển khai áp dụng đồng bộ nhiều biện pháp: từ vận động, tuyên truyền cho đến các biện pháp hành chính bắt buộc, quy định không được dùng tiền mặt trong quan hệ thanh toán đối với một số lãnh vực cụ thể, nhất là trong chi tiêu, sử dụng vốn – ngân sách Nhà Nước.
- Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam phải thể hiện rõ nét hơn nữa vai trò đầu ngành, chủ động trong triển khai áp dụng các chính sách nhằm thúc đẩy sự phát triển của TTKDTM.
- Nghiên cứu, phát hành nhiều loại thẻ đặc trưng có tính năng, đặc điểm phù hợp với từng phân khúc, đối tượng khách hàng. Các ngân hàng cần tập trung nâng cao chất lượng và hiệu quả của thẻ, chất lượng dịch vụ thẻ thay vì chạy theo số lượng. Cải thiện môi trường chấp nhận thẻ, gia tăng các tiện ích, sự tiện lợi cung ứng qua dịch vụ thẻ.
- Triển khai đồng bộ các biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động thẻ và các hình thức giao dịch điện tử, nhất là vai trò của Bộ Công an trong việc đối phó với các loại hình tội phạm công nghệ cao nhằm tạo lập lòng tin, sự yên tâm cho cả nhà cung cấp lẫn người sử dụng dịch vụ.

- Ngân hàng Nhà Nước cần phối hợp chặt chẽ với Bộ Thông tin và truyền thông để nghiên cứu, ban hành các tiêu chuẩn kinh doanh, công nghệ thống nhất

đối với thanh toán di động.

Kết luận chương 1

Trong Chương 1, người viết đã trình bày một cách tổng quan về một số vấn đề mang tính lý luận và định hướng, có liên quan đến các chương tiếp theo của luận văn. Cụ thể:

Một là trình bày cô đọng một số nội dung lý thuyết về dịch vụ ngân hàng, các kênh phân phối dịch vụ ngân hàng và phân tích xu hướng mở rộng của dịch vụ ngân hàng trong giai đoạn hiện nay.

Hai là khái quát các vấn đề về TTKDTM. Sau khi đề cập đến khái niệm, nguyên tắc, đặc điểm, tác giả đã phân tích ý nghĩa của TTKDTM đối với các chủ thể trong nền kinh tế và đời sống xã hội, đồng thời trình bày tóm tắt về các dịch vụ TTKDTM thông dụng hiện nay.

Ba là trình bày và phân tích các nội dung liên quan đến mở rộng TTKDTM, bao gồm khái niệm, các tiêu chí đánh giá – đo lường, các yếu tố ảnh hưởng và kinh nghiệm phát triển tại một số quốc gia, rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Trong chương tiếp theo, người viết sẽ nêu lên thực trạng về tình hình sử dụng và mở rộng các dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận. Đây là nền tảng cơ sở để đánh giá, rút ra những kinh nghiệm từ thực tế, những điểm mạnh, điểm yếu, xây dựng hệ thống các giải pháp để tiếp tục mở rộng dịch vụ TTKDTM.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG MỞ RỘNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI AGRIBANK NINH THUẬN

2.1. Giới thiệu về Agribank và Agribank Ninh Thuận

2.1.1. Sơ lược về sự hình thành và phát triển Agribank

Năm 1986, Đại hội Đảng lần thứ VI khởi xướng đường lối đổi mới, xác định đổi mới hệ thống ngân hàng là khâu then chốt. Ngày 26/03/1988, Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ) ban hành Nghị định 53/HĐBT thành lập các ngân hàng chuyên doanh, trong đó có Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam - tiền thân của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank).

Hiện nay, Agribank là NHTM duy nhất do Nhà nước sở hữu 100% vốn điều lệ, giữ vai trò chủ lực trong việc thực hiện đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước về cung cấp tín dụng và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiện ích cho nền kinh tế nói chung và lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn và nông dân nói riêng. Đến 31/12/2016 Agribank có quy mô tổng tài sản trên 01 triệu tỷ đồng; nguồn vốn huy động 924 nghìn tỷ đồng; tổng dư nợ tín dụng 795 nghìn tỷ đồng, trong đó cho vay nông nghiệp nông thôn chiếm 70%/tổng dư nợ cho vay của Agribank và 51% tổng dư nợ cho vay của toàn ngành ngân hàng đầu tư cho lĩnh vực này.

Trong quá trình phát triển, với mạng lưới hơn 2300 chi nhánh và phòng giao dịch, gần 40.000 CBCNV, Agribank luôn chú trọng đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ ngân hàng, là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành Dự án Core Banking - hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Đến nay, Agribank đã thiết lập quan hệ với gần 1000 ngân hàng tại gần 100 quốc gia và vùng lãnh thổ, là đối tác truyền thống của các tổ chức tài chính uy tín trên thế giới.

2.1.2. Khái quát kinh tế xã hội tỉnh Ninh Thuận

Ninh Thuận là tỉnh được tách ra từ tỉnh Thuận Hải cũ vào tháng 4 năm 1992, thuộc vùng Duyên Hải Nam Trung Bộ, nằm trên trục giao thông chính xuyên Việt là quốc lộ 1. Với đường sắt Thống nhất Bắc Nam đi qua và quốc lộ 27B nối liền với Tây Nguyên Lâm Đồng. Phía Bắc giáp tỉnh Khánh Hòa, Nam giáp tỉnh Bình Thuận, phía tây giáp tỉnh Lâm Đồng và Đông giáp biển Đông, tạo thành một vùng có điều kiện phát triển kinh tế giữa các vùng và phát triển du lịch.

Theo số liệu của cục thống kê Ninh Thuận, năm 2018 dân số có 579.710 người. Diện tích 3.358km², tiềm năng đất đai, đất nông nghiệp đang sử dụng là 42.000 ha và có khả năng mở rộng diện tích khoảng 20.000 ha. Diện tích đất rừng chiếm 45% diện tích tự nhiên, giàu nguồn lợi lâm đặc sản, có điều kiện để phát triển kinh doanh nghề rừng và công nghiệp chế biến lâm sản đồng thời phát triển các ngành nghề tiểu thủ công nghiệp truyền thống từ lâm sản.

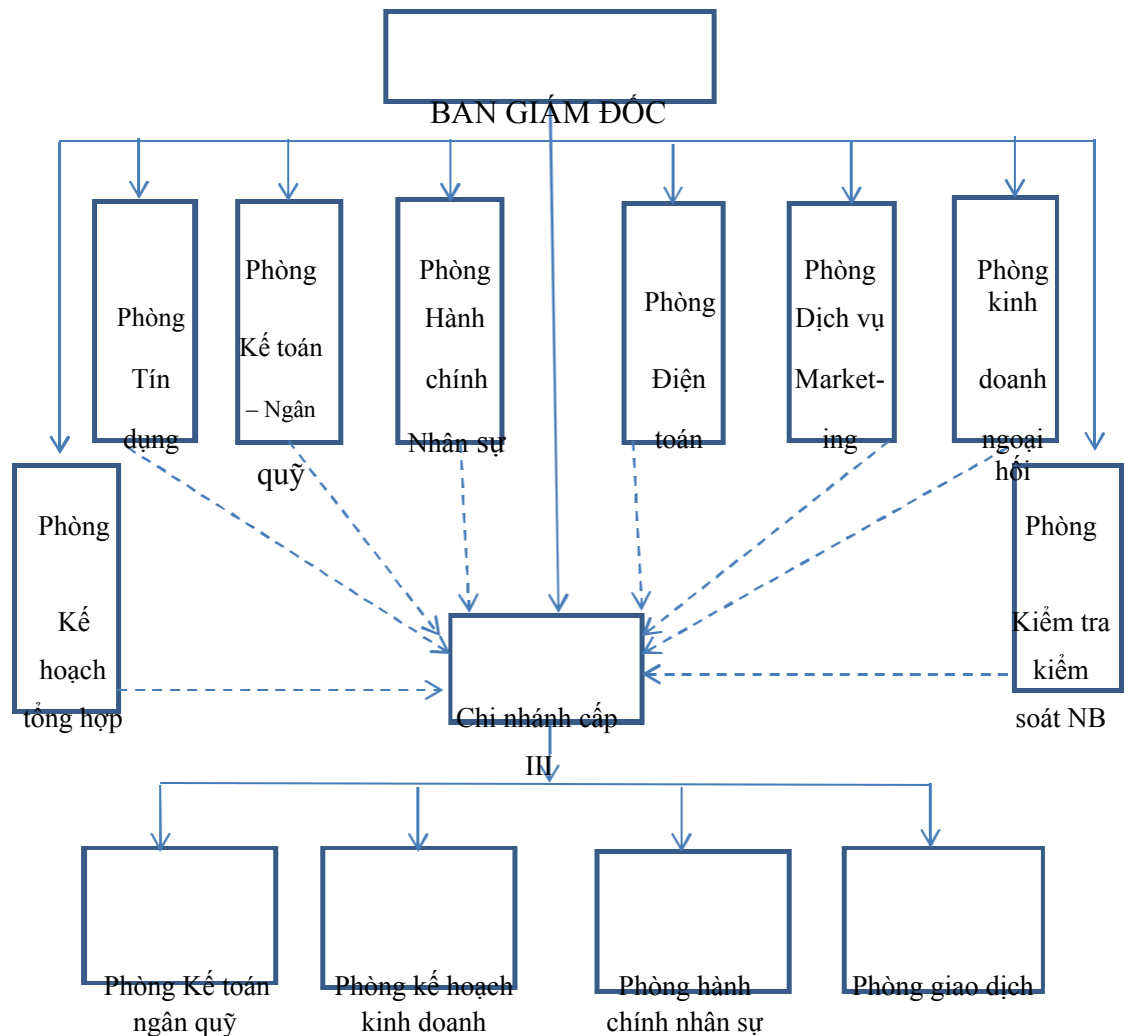
Bờ biển Ninh Thuận dài 105 km, vùng lãnh hải 18.000 km², cửa biển: Đông Hải, Cà Ná và Khánh Hải. Là một trong những ngư trường trọng điểm của Việt Nam. Tổng trữ lượng hải sản khoảng 360.000 tấn và có khả năng khai thác hàng năm từ 120.000 đến 180.000 tấn hải sản. Đặc thù Ninh Thuận đã và đang hiện diện những nguồn nguyên liệu nông sản có khả năng sản xuất vật liệu xây dựng, sản xuất muối công nghiệp, công nghiệp chế biến sản xuất hàng tiêu dùng và hàng xuất khẩu.

2.1.3. Tổng quan về Agribank Ninh Thuận

2.1.3.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Agribank Ninh Thuận được thành lập theo Quyết định số 198/QĐ-NHNN do Thống đốc NHNN Việt Nam ký ngày 01/4/1992, tách ra từ Agribank tỉnh Thuận Hải cũ. Trụ sở chính của Agribank Ninh Thuận đặt tại số 540-544 Thống Nhất, thành phố Phan Rang- Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận. Với mạng lưới hoạt

động 13 chi nhánh và phòng giao dịch trải rộng khắp toàn tỉnh, Agribank Ninh Thuận có đội ngũ CBNV tính đến thời điểm ngày 31/12/2018 là 220 người. Cán bộ làm công tác tín dụng là 95 người, 92 người làm công tác kế toán, số còn lại làm các bộ phận khác. Bộ máy của Agribank Ninh Thuận tại Hội Sở gồm Ban Giám đốc và 8 phòng nghiệp vụ: phòng kế toán - ngân quỹ, phòng tín dụng, phòng thanh toán quốc tế, phòng điện toán, phòng kiểm tra KSNB, phòng kế hoạch tổng hợp, phòng tổ chức hành chính, phòng dịch vụ - marketing và 01 phòng giao dịch trực thuộc. Agribank Ninh Thuận có 7 chi nhánh loại III trực thuộc, 1 phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh loại III đặt tại trung tâm của thành phố, 5 huyện và các xã vùng trên địa bàn tỉnh nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng giao dịch với ngân hàng.



Hình 2.1: Cơ cấu, tổ chức Agribank Chi nhánh Ninh Thuận

(Nguồn: Phòng Hành chính nhân sự Agribank Ninh Thuận)

Agribank Ninh Thuận thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng chủ yếu sau:

- Nhận tiền gửi thanh toán (TGTT), tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, để huy động vốn và thực hiện các hình thức huy động vốn khác;

- Cấp tín dụng bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ trong phạm vi phân cấp phán quyết và phê duyệt của Agribank theo quy định;
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng và cung ứng các dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế;
- Tham gia các hệ thống thanh toán nội bộ, thanh toán song phương, thanh toán liên ngân hàng, thanh toán quốc tế và các hệ thống thanh toán khác;
- Cung ứng dịch vụ ngoại hối cho khách hàng trong và ngoài nước;
- Ủy thác, nhận ủy thác, đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm, quản lý tài sản;
- Thực hiện quản lý tiền mặt, tư vấn ngân hàng, tài chính và các dịch vụ quản lý, bảo quản tài sản, cho thuê kết sắt. Ngoài ra còn thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh khác do cấp có thẩm quyền giao.

2.1.2.2. Đánh giá chung về kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Ninh Thuận giai đoạn 2016 – 2018

Nhìn chung hoạt động của Agribank Ninh Thuận trong những năm qua có những khởi sắc đáng kể cả trong huy động, cho vay và cung ứng các dịch vụ ngân hàng (xem bảng 2.1 và các hình dưới đây)

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank Ninh Thuận giai đoạn 2016-2018

Dvt: tỷ đồng, %

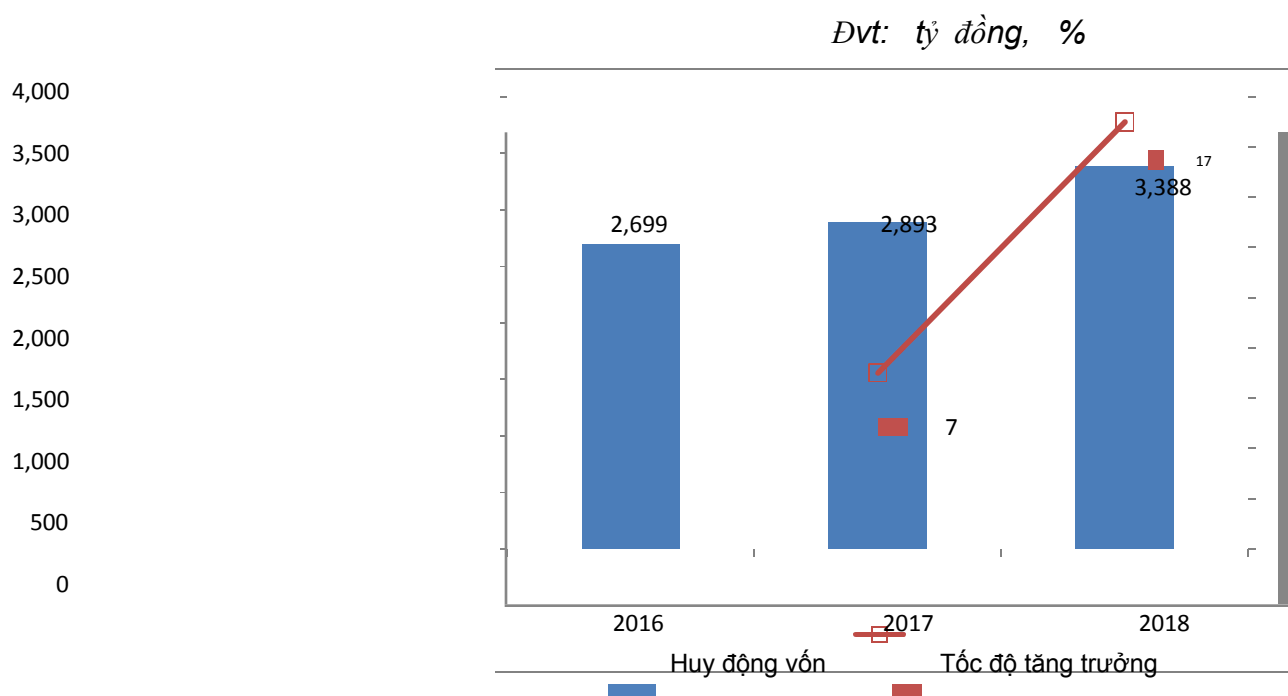
STT	Chỉ tiêu	Năm		
		2016	2017	2018
1	Huy động vốn	2,699	2,893	3,388
	<i>Trong đó: KKH</i>	424	520	605
2	Dư nợ	4,319	5,192	5,764
3	Tỷ lệ nợ xấu	1.08	0.87	0.84

4	Thu dịch vụ	11.5	14	16
5	Doanh thu	468	589	662

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh năm 2016, 2017, 2018 của Agribank Ninh Thuận[17]

Từ bảng 2.1 cho thấy

Do Agribank Ninh Thuận có nhiều sản phẩm tiết kiệm đồng Việt Nam và ngoại tệ với các kỳ hạn phong phú, với các sản phẩm huy động vốn linh hoạt, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng như: các sản phẩm tiết kiệm cho phép khách hàng chủ động lựa chọn phương thức nhận lãi, gốc; các loại chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu kèm theo nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn nên thu hút mạnh nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư và các tổ chức, nguồn vốn huy động của Agribank Ninh Thuận liên tục gia tăng trong các năm (xem hình 2.2).

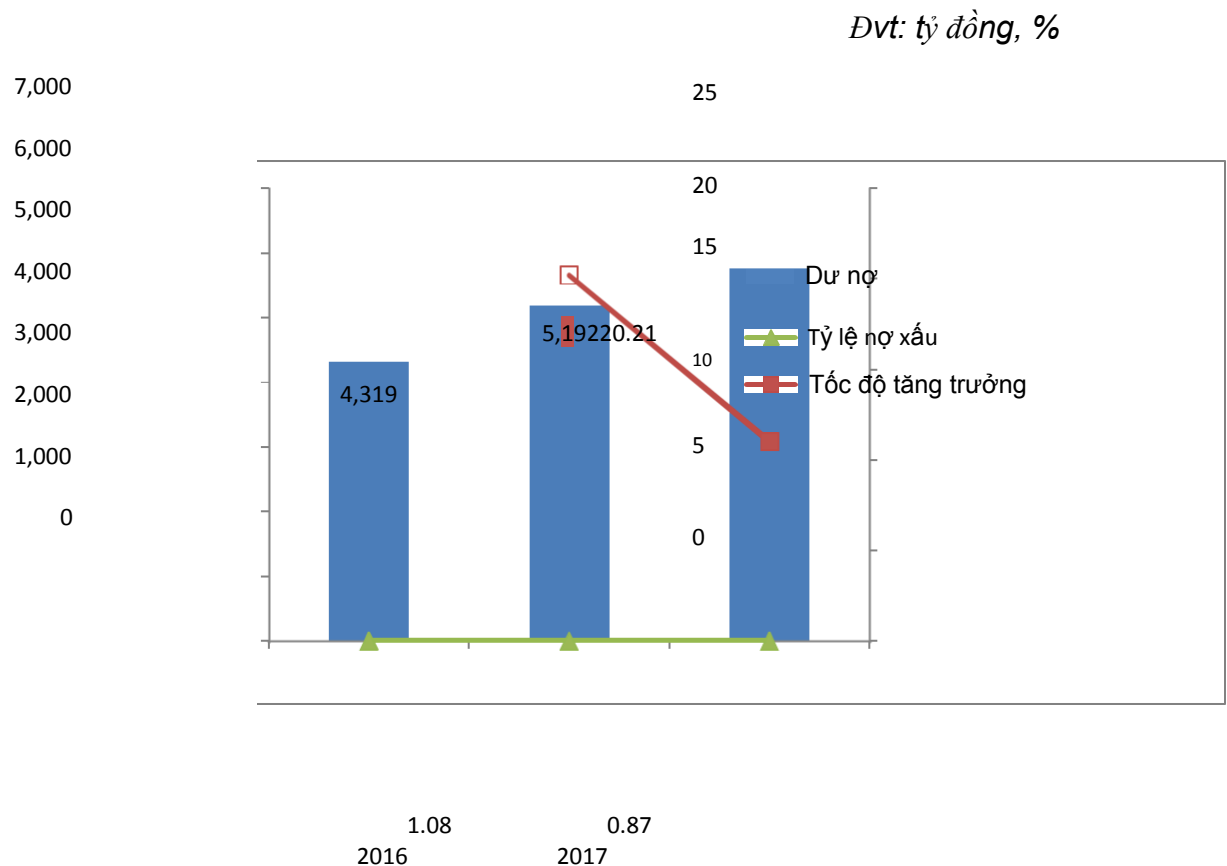


Hình 2.2 Nguồn vốn huy động và tốc độ tăng trưởng

Cùng với sự tăng trưởng của nguồn vốn là sự gia tăng về dư nợ tín dụng. Trong giai đoạn 2016 – 2018, dư nợ tín dụng của chi nhánh tăng từ 4.319 tỷ đồng năm 2016 đến 5.764 tỷ đồng vào năm 2018. Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng

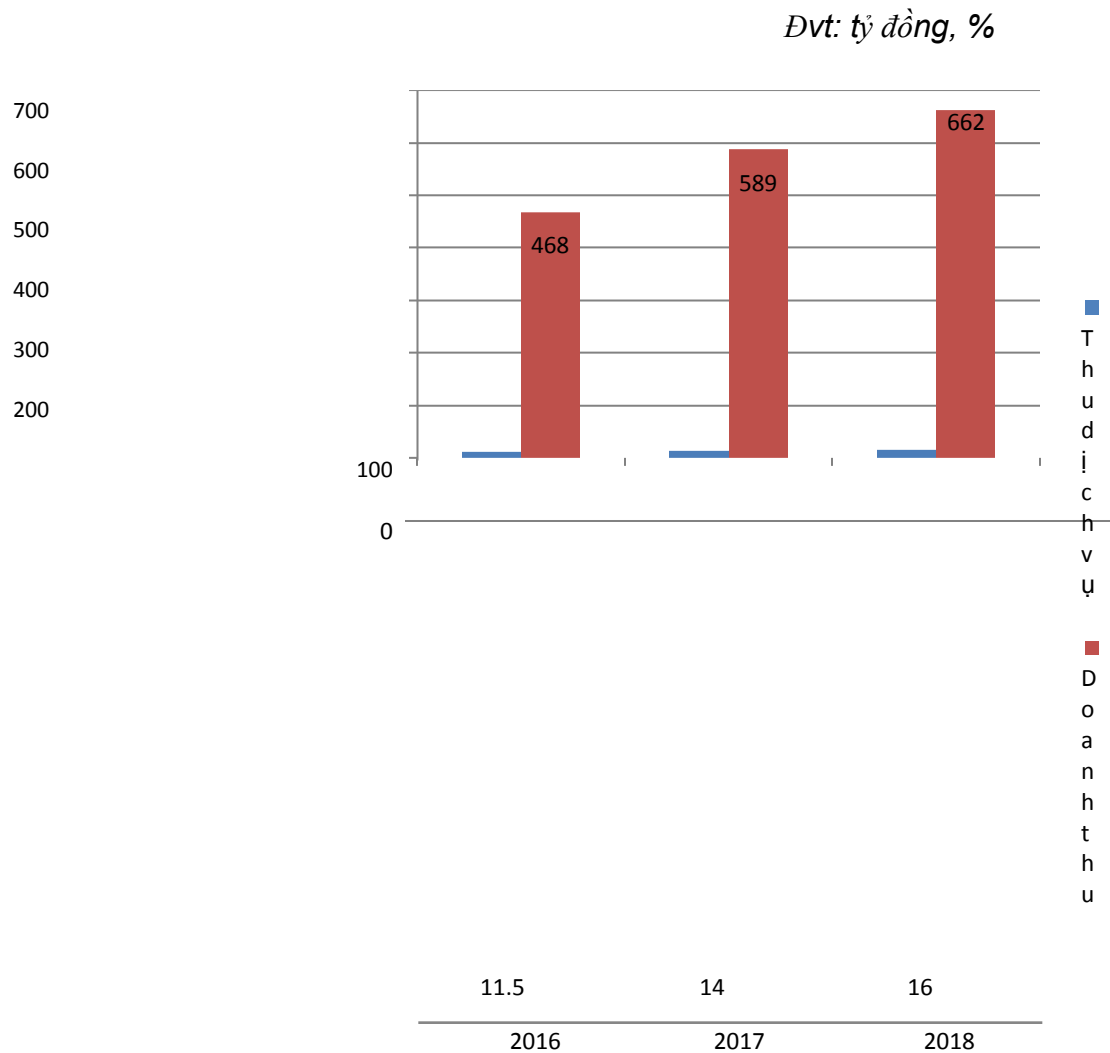
năm 2016 đạt 20,21% và thấp nhất vào năm 2018 đạt 11.02%. Cho vay Nông nghiệp nông thôn chiếm trên 75%/ dư nợ, thực hiện cho vay một số chương trình trọng điểm theo chủ trương của Chính phủ như: Cho vay Nông nghiệp nông thôn theo NĐ 55/2015/NĐ-CP của Chính phủ, cho vay theo chính sách hỗ trợ nhằm giảm tổn thất trong nông nghiệp theo quyết định 63/2010/QĐ-TTg của Thủ tướng chính phủ, cho vay theo Nghị định 67/2014/NĐ-CP ngày 07/07/2014.....

Mặc dù tín dụng tốc độ tăng trưởng nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát dưới 1% và có xu hướng giảm dần qua các năm. Tỷ lệ nợ xấu giảm là do chi nhánh đã có nhiều nỗ lực thu hồi nợ xấu, hỗ trợ khách hàng tiếp tục sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện để trả nợ, không để nợ xấu phát sinh và kiểm soát tốt chất lượng tín dụng. (xem hình 2.3)



Hình 2.3 Tình hình dư nợ, tốc độ tăng trưởng và tỷ lệ nợ xấu Về hoạt động dịch vụ

Hoạt động dịch vụ góp phần vào doanh thu của chi nhánh nhưng chưa đáng kể (xem hình 2.4)



Hình 2.4 Tình hình doanh thu và thu dịch vụ

Số liệu hình 2.4 cho thấy doanh thu năm 2016 từ 468 tỷ đồng tăng lên 662 tỷ đồng năm 2018 nhưng thu dịch vụ chiếm phần nhỏ trong doanh thu. Để tăng thêm thu nhập Agribank Ninh Thuận còn cần phải cố gắng nhiều hơn trong phát triển dịch vụ ngân hàng.

2.2. Thực trạng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận giai đoạn (2016 – 2018)

2.2.1. Thực trạng chung về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

Agribank chi nhánh Ninh Thuận đã sử dụng hình thức thanh toán chuyển tiền điện tử trong nước giữa các chi nhánh trong cùng hệ thống Agribank và giữa Agribank với các tổ chức khác qua các hệ thống thanh toán, bao gồm: hệ thống thanh toán nội bộ, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, hệ thống thanh toán song phương và thanh toán qua tiền gửi NHNN. TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (giai đoạn 2016-2018) đã có những chuyển biến nhất định (xem bảng 2.2)

Bảng 2.2 Tình hình thanh toán dùng TM và TTKDTM tại Agribank Ninh

Thuận

Đvt: món, tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm					
	2016		2017		2018	
	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số
Tổng số tiền thanh toán	1,716,540	33,964,312	1,879,618	37,056,418	2,021,259	41,459,938
Trong đó:						
Thanh toán dùng TM	796,996	15,696,415	895,993	17,162,889	945,348	18,840,258
Tỷ trọng TT dùng TM/ tổng số tiền thanh toán (%)	46.43	46.21	47.67	46.32	46.77	45.44
Thanh toán KDTM	919,544	18,267,897	983,625	19,893,529	1,075,911	22,619,680
Tỷ trọng TT KDTM/ tổng số tiền thanh toán (%)	53.57	53.79	52.33	53.68	53.23	54.56

(Nguồn Phòng Tổng hợp NHNN Ninh Thuận)

Từ bảng 2.2 cho thấy tỷ trọng thanh toán dùng tiền mặt trên tổng số tiền thanh toán từ 46.21% năm 2016 xuống 45.44% năm 2018, số món thanh toán KDTM tăng từ 919.544 món năm 2016 lên 1.075.911 món năm 2018 một phần là hầu hết các đơn vị trên địa bàn đều đã thực hiện trả lương qua tài khoản ngân hàng.

Mặc dù TTKDTM qua Aribank Ninh Thuận vẫn duy trì, tuy nhiên còn chiếm một tỷ trọng khiêm tốn trong tổng số tiền TTKDTM của cả tỉnh (xem bảng 2.3)

Bảng 2.3 Tỷ trọng TTKDTM của Agribank Ninh Thuận tại tỉnh Ninh Thuận

Đvt: món, tỷ đồng, %

Chỉ tiêu	Năm 2016		Năm 2017		Năm 2018	
	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số
Agribank	919,544	18,268	983,625	19,894	1,075,911	22,620
Toàn tỉnh	2,642,012	54,201	2,837,551	60,388	3,211,265	65,022
Tỷ trọng (%)	34.80	33.70	34.66	32.94	33.50	34.79

(Nguồn Phòng Tổng hợp NHNN Ninh Thuận)

Từ bảng 2.3 cho thấy tỷ trọng thanh toán KDTM của Agribank Ninh Thuận trong tổng số doanh số thanh toán KDTM của toàn tỉnh hàng năm chiếm trên 30%. Agribank Ninh Thuận có mạng lưới rộng khắp tỉnh trong khi đó các NHTM khác chỉ đóng trên địa bàn thành thị.

2.2.2. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

Agribank đã kết nối hệ thống thanh toán nội bộ và kế toán khách hàng của Agribank (IPCAS) trên toàn quốc (xem bảng 2.4)

Bảng 2.4 Các sản phẩm dịch vụ tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	Năm 2016	Năm 2017	Năm 2018
1	Chỉ tiêu chung				
1.1	Tổng số tài khoản thanh toán (TKTT)	tài khoản	49,174	50,594	51,950
	TKTT cá nhân	tài khoản	47,562	48,891	50,198
	TKTT tổ chức	tài khoản	1,612	1,703	1,752
1.2	Số dư TKTT	tỷ đồng	337	369	382

2	Dịch vụ thanh toán trong nước				
2.1	Tổng số giao dịch	món	290,652	291,449	292,461
2.2	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	17,913	19,748	23,374
3	Dịch vụ chuyển nhận tiền nhiều nơi (Agripay)				
	Số giao dịch	giao dịch	120	141	152
	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	2	1	2
4	Dịch vụ thanh toán hóa đơn				
	Số khách hàng	khách hàng	5,219	2,825	3,252
	Số giao dịch	giao dịch	25,630	30,263	32,362
	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	31	34	36
5	Dịch vụ thu NSNN				
	Số khách hàng	khách hàng	22,180	27,367	27,974
	Số giao dịch	giao dịch	32,180	34,721	33,061
	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	162	124	122
6	Thanh toán điện tử với KBNN				
6.1	Thu hộ				
	Số giao dịch	giao dịch	1,755	2,009	2,051
	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	120	198	212
6.2	Chi hộ				
	Số giao dịch	giao dịch	52,878	55,171	57,203
	Doanh số thanh toán	tỷ đồng	1,919	1,962	2,071
7	Nhóm SPDV				
7.1	Số lượng thẻ còn hiệu lực	thẻ	72,891	80,214	87,942

	Tổng số dư TK phát hành thẻ	tỷ đồng	164	188	198
	Doanh số sử dụng thẻ	tỷ đồng	1,985	2,027	2,223
7.2	Tổng số máy ATM	máy	17	20	20
7.3	Tổng số thiết bị POS/EDC	thiết bị	52	62	70

Nguồn: Báo cáo sản phẩm dịch vụ năm 2016, 2017, 2018 của Agribank Ninh Thuận[18]

Từ bảng 2.4 cho thấy số tài khoản thanh toán năm 2016 là 49.174 tài khoản, năm 2018 tăng lên 51.950 tài khoản, doanh số thanh toán trong nước năm 2018 là 23.374 tỷ đồng, các sản phẩm dịch vụ hàng năm có tăng nhưng tỷ lệ thấp như tổng số tài khoản thanh toán mỗi năm tăng gần 3%, số thẻ phát hành bình quân năm tăng 10%. Chi nhánh tăng cường công tác phát triển sản phẩm dịch vụ, mở rộng và đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ. Nhằm tăng thu dịch vụ, phấn đấu nâng cao tỷ trọng thu dịch vụ trong cơ cấu thu nhập.

2.2.3. Kết quả khảo sát khách hàng tại Ninh Thuận

Qua khảo sát 450 khách hàng là cá nhân tại Ninh Thuận (Phụ lục 1) có kết quả như sau:

2.2.3.1. Thông tin khách hàng

Kết quả khảo sát thông tin khách hàng (xem bảng 2.5)

Bảng 2.5 Khảo sát thông tin khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	Số khảo sát	Tỷ lệ (%)
1	Giới tính		
	Nam	214	47.6
	Nữ	236	52.4

2	Độ tuổi		
	Dưới 20	22	4.9
	Từ 20 – dưới 25	75	16.7
	Từ 25 – dưới 35	146	32.4
	Từ 35 – dưới 55	138	30.7
	Từ 55 trở lên	69	15.3
3	Nghề nghiệp		
	Học sinh, sinh viên	56	12.4
	Nhân viên	129	28.7
	Công nhân	77	17.1
	Tiểu thương	71	15.8
	Khác	117	26.0
4	Có sử dụng SPDV		
	Có	413	91.8
	Chưa	37	8.2
	Trải nghiệm	35	94.6
5	Thời gian sử dụng dịch vụ của Agribank		
	Dưới 1 năm	17	4.1
	Từ 1 năm - dưới 3 năm	52	12.6
	Từ 3 năm – dưới 5	119	28.8
	Từ 5 năm – dưới 10 năm	56	13.6
	trên 10 năm	169	40.9

Qua bảng 2.5 cho thấy độ tuổi sử dụng SPDV nhiều nhất từ 25 tuổi đến dưới 55 tỷ lệ trên 30%. Tỷ lệ học sinh, sinh viên sử dụng sản phẩm dịch vụ là 12.4% đây là đối tượng mới bắt đầu tiếp cận, nhân viên là 28.7% , công nhân

17.1% do địa bàn ít có các khu công nghiệp hoạt động, tiểu thương là 15,8% vì bà con đa phần sử dụng tiền mặt trong mua bán, đối tượng khác là 26.0%. Tỷ lệ sử dụng SPDV là 92%, số chưa sử dụng 8% và số này sẽ trải nghiệm trong tương lai. Đa phần thời gian khách hàng có quan hệ với Agribank Ninh Thuận trên 10 năm (41%) do uy tín của ngành, nhiệt tình của nhân viên.

2.2.3.2. Đo lường mức độ chấp nhận thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng tại Agribank Ninh Thuận

*** Môi trường kinh tế xã hội**

Kết quả khảo sát mức độ ảnh hưởng của môi trường kinh tế, xã hội đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.6)

Bảng 2.6 Khảo sát môi trường kinh tế xã hội ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp tập quán kinh tế Việt Nam	71	32	72	227	16
2	TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp trong xu thế phát triển hiện nay	13	59	27	292	27
3	TTKDTM là cần thiết khi xã hội gia tăng tệ nạn (trộm, cướp...)	8	89	63	199	59
4	Khi nền kinh tế ổn định, phát triển, khách hàng sẽ chuyển sang TTKDTM	2	8	31	312	65
5	Khi nền kinh tế có lạm phát cao, không ổn định, khách hàng vẫn sử dụng dịch vụ TTKDTM	12	180	54	66	106

1: Hoàn toàn không đồng ý ; 2: Không đồng ý; 3: Không ý kiến;

4: Đồng ý; 5: Hoàn toàn đồng ý

Bảng 2.6 cho thấy khách hàng phần lớn “đồng ý” TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp tập quán kinh tế Việt Nam (227/450 khách hàng), TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp trong xu thế phát triển hiện nay (292/450 khách hàng), TTKDTM là cần thiết khi xã hội gia tăng tệ nạn (trộm, cướp...) (199/450 khách hàng), khi nền kinh tế ổn định, phát triển, khách hàng sẽ chuyển sang TTKDTM do tính thuận tiện và nhanh chóng và khách hàng không đồng ý sử dụng dịch vụ khi nền kinh tế có lạm phát cao, không ổn định.

*** Khoa học công nghệ**

Kết quả khảo sát khoa học công nghệ ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.7)

Bảng 2.7 Khảo sát khoa học công nghệ ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Việc TTKDTM tại quầy ngân hàng thì chính xác	15	12	43	282	66
2	Việc TTKDTM tại quầy ngân hàng thì nhanh chóng, tiện lợi	5	17	49	324	23
3	Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì đơn giản	7	16	68	268	59
4	Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì chính xác	21	15	41	295	46
5	Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì nhanh chóng	35	9	28	250	96

Số liệu từ bảng 2.7 cho thấy việc khách hàng đến giao dịch tại quầy hay thanh toán bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking đều chính xác, nhanh chóng, tiện lợi, đơn và chính xác.

*** Yếu tố nhân sự**

Kết quả khảo sát yếu tố nhân sự ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.8)

Bảng 2.8 Khảo sát yếu tố nhân sự ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Nhân viên tận tâm khi hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ TTKDTM	13	37	52	267	50

2	Nhân viên xử lý nhanh các tình huống phát sinh khi giao dịch TTKDTM	5	22	72	294	25
3	Nhân viên tư vấn các sản phẩm dịch vụ TTKDTM dễ hiểu	6	15	54	279	64
4	Nhân viên thực hiện các giao dịch TTKDTM nhanh chóng	14	9	23	304	68
5	Nhân viên thực hiện các giao dịch TTKDTM chính xác	21	6	24	259	108

Số liệu từ bảng 2.8 cho thấy nhân sự là một yếu tố quan trọng, khách hàng “đồng ý” với số lượng nhiều (trên 200 khách hàng), nhân viên xử lý nhanh các tình huống phát sinh khi giao dịch (294/450), nhân viên tận tâm khi hướng dẫn khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ TTKDTM (267/450), nhân viên tư vấn các sản phẩm dịch vụ TTKDTM dễ hiểu (279/450) và nhân viên thực hiện các giao dịch TTKDTM nhanh chóng và chính xác với tỷ lệ cao (trên 250 khách hàng).

*** Hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của Agribank**

Kết quả khảo sát hoạt động thanh toán ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.9)

Bảng 2.9 Khảo sát hoạt động thanh toán KDTM tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	Sản phẩm dịch vụ TTKDTM đa dạng	48	11	72	253	34
2	Sản phẩm dịch vụ TTKDTM đáp ứng nhu cầu KH	12	41	28	287	49
3	Biểu phí sản phẩm dịch vụ TTKDTM hợp lý	5	18	63	275	57
4	Thủ tục giao dịch TTKDTM đơn giản	12	8	37	291	70
5	Sản phẩm dịch vụ TTKDTM luôn có chương trình khuyến mãi hấp dẫn	16	13	43	257	89

Số liệu từ bảng 2.9 cho thấy sản phẩm dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận đa dạng (253/450), đáp ứng nhu cầu của khách hàng (287/450), Agribank nói chung và Agribank Ninh Thuận nói riêng luôn có chương trình khuyến mãi nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng các SPDV (257/450 khách hàng).

* Yếu tố từ phía khách hàng

Kết quả khảo sát yếu tố từ phía khách hàng ảnh hưởng đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.10)

Bảng 2.10 Khảo sát yếu tố từ phía khách hàng ảnh hưởng hoạt động thanh toán KDTM tại Agribank Ninh Thuận

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	KH có thói quen mua sắm hàng hoá dịch vụ không dùng tiền mặt	14	30	36	253	85
2	KH không ngại sự phức tạp của phương tiện thanh toán hiện đại	9	25	30	317	37
3	KH không ngại các khoản thu nhập được thanh toán dưới hình thức chuyển khoản qua ngân hàng	4	13	55	292	54
4	KH thấy thanh toán qua ngân hàng an toàn	4	20	33	325	36
5	KH thấy thanh toán qua ngân hàng nhanh chóng, thuận tiện	13	6	20	268	110

Số liệu từ bảng 2.10 cho thấy khách hàng “đồng ý” vẫn có thói quen mua sắm hàng hoá dịch vụ không dùng tiền mặt (253/450), không ngại sự phức tạp của phương tiện thanh toán hiện đại (317/450) đa phần là đối tượng học sinh, sinh viên và nhân viên, không ngại các khoản thu nhập được thanh toán dưới hình thức chuyển khoản qua ngân hàng (292/450), thấy thanh toán qua ngân hàng an toàn (325/450), thanh toán qua ngân hàng nhanh chóng, thuận tiện (268/450).

* Đo lường mức độ chấp nhận TT KDTM của khách hàng

Kết quả khảo sát mức độ chấp nhận TTKDTM của khách hàng ảnh hưởng

đến TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận (xem bảng 2.11)

Bảng 2.11 Đo lường mức độ chấp nhận TT KDTM của khách hàng

STT	Chỉ tiêu	1	2	3	4	5
1	KH thường xuyên mua bán hàng hoá dịch vụ qua mạng internet	27	24	52	250	65
2	KH sẽ thanh toán các giao dịch hàng ngày tại Agribank	13	26	34	307	38
3	KH vẫn sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank trong tương lai	9	25	54	256	74
4	KH giới thiệu người thân, bạn bè sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank	14	6	49	300	49
5	TTKDTM không thể thiếu trong các hoạt động thanh toán của KH	13	11	26	251	117

Số liệu từ bảng 2.11 cho thấy khách hàng “đồng ý” thường xuyên mua bán hàng hoá dịch vụ qua mạng internet (250/450), thanh toán các giao dịch hàng ngày tại Agribank (307/450), vẫn sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank trong tương lai (256/450), giới thiệu người thân, bạn bè sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank (300/450), TTKDTM không thể thiếu trong các hoạt động thanh toán của khách hàng (251/450).

Kết quả khảo sát số khách hàng nói trên cho ta thấy độ tuổi sử dụng SPDV nhiều nhất từ 25 tuổi đến dưới 55 tỷ lệ trên 30% đây là lượng khách hàng tiềm năng, số lượng khách hàng sử dụng SPDV nhiều là ủy nhiệm chi (110 khách hàng), Thẻ (353 khách hàng) và trên thiết bị di động (103 khách hàng). Từ đó mở rộng cơ sở khách hàng có tài khoản thanh toán tại Agribank Ninh Thuận, phát triển các giao dịch thanh toán điện tử. Khách hàng không ngại sự phức tạp của phương tiện thanh toán hiện đại sẽ nâng tỷ trọng TTKDTM. Qua đó Agribank Ninh Thuận cung cấp các sản phẩm dịch vụ phù hợp với mục đích sử dụng của từng khách hàng.

2.2.4. Kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân hạn chế đối với việc mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

2.2.4.1. Kết quả đạt được

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại luôn diễn ra quyết liệt, để đạt được kết quả như ngày hôm nay là một sự nỗ lực không ngừng của tập thể Agribank Ninh Thuận. Hiện nay, với mạng lưới hoạt động 13 chi nhánh và phòng giao dịch trải rộng khắp toàn tỉnh, Agribank Ninh Thuận có đội ngũ CBNV tính đến thời điểm ngày 31/12/2018 là 220 người và đạt được những kết quả nổi bật về dịch vụ TTKDTM như sau:

Thứ nhất, về quy mô cung ứng dịch vụ

Agribank Ninh Thuận đã góp phần cùng Agribank triển khai thành công dự án hiện đại hóa ngân hàng trên phạm vi cả nước với cơ chế dữ liệu tập trung toàn ngành. Đây là bước ngoặt lớn, là nền tảng cơ bản để Agribank xây dựng, đưa ra thị trường các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng chất lượng cao, đủ sức cạnh tranh với các hệ thống ngân hàng thương mại khác. Agribank Ninh Thuận trên cơ sở tiếp nhận và triển khai đã tích cực cung ứng đầy đủ các sản phẩm, dịch vụ của Agribank đến với khách hàng, trong đó các dịch vụ TTKDTM được đặc biệt quan tâm. Số lượng máy ATM, POS chi nhánh đã lắp đặt đều gia tăng qua các năm, mở rộng được thị phần khách hàng là các đơn vị chấp nhận thẻ thanh toán, giúp cho phương thức TTKDTM tiếp cận với người dân ngày một gần hơn, qua đó làm gia tăng hoạt động TTKDTM lên cả về số lượng và giá trị giao dịch. Số lượng nhân viên phục vụ về dịch vụ TTKDTM cũng gia tăng, giúp cho việc thực hiện các giao dịch của khách hàng được tiến hành trôi chảy và nhanh hơn.

Thứ hai, sự gia tăng về số lượng và chất lượng nhân viên phục vụ TTKDTM:

Agribank Ninh Thuận nhận thức rõ vai trò của nguồn lực là hết sức quan

trọng trong việc khẳng định vị thế, thương hiệu của Agribank, đã luôn chú trọng đào tạo đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên sâu về nghiệp vụ, phong cách giao dịch chuyên nghiệp, thân thiện và cởi mở đã thu hút ngày càng nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ của Agribank. Vì thế, chất lượng phục vụ của nhân viên được nâng lên được khách hàng tín nhiệm, việc xảy ra sai sót trong tác nghiệp được giảm đi đáng kể; quá trình thực hiện yêu cầu của khách hàng cũng được thực hiện nhanh hơn; việc tư vấn, hỗ trợ khách hàng về các đặc tính sản phẩm giúp khách hàng chọn đúng sản phẩm dịch vụ TTKDTM cũng được khách hàng đánh giá cao.

Thứ ba, về mức độ tăng trưởng trong doanh thu thanh toán:

Cùng với sự gia tăng về số lượng khách hàng giao dịch là sự gia tăng về giá trị giao dịch TTKDTM. Thanh toán bằng ủy nhiệm chi, chuyển tiền một nơi nhận nhiều nơi, thanh toán bằng thẻ và thanh toán qua ngân hàng điện tử đã gia tăng đều đặn về số lượng món giao dịch cũng như giá trị giao dịch qua từng năm, góp phần gia tăng lợi nhuận của Agribank Ninh Thuận.

Thứ tư, về cơ sở vật chất, hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho dịch vụ TTKDTM. Cơ sở hạ tầng phục vụ thanh toán:

Ngoài 13 điểm giao dịch có trụ sở làm việc được đầu tư xây dựng khang trang, sạch đẹp, trong những năm gần đây Agribank Ninh Thuận đang ở trong giai đoạn hoàn thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật phục vụ công tác thanh toán. Hệ thống mạng truyền thông đảm bảo yêu cầu cho các giao dịch trực tuyến 24/7 (24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần); máy móc, trang thiết bị hiện đại đạt chuẩn; đặc biệt là hệ thống ATM với số lượng nhiều nhất trong số các ngân hàng thương mại trên địa bàn (20 máy vào cuối năm 2018), POS (76 máy vào cuối năm 2018) được lắp đặt đến tận các huyện, thị và cả những xã kinh tế trọng điểm đã tạo thuận lợi rất lớn cho công tác phát triển dịch vụ TTKDTM.

Kết quả mở và sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán: với hơn 51 ngàn tài khoản đã được mở tại thời điểm cuối năm 2018, tài khoản tiền gửi thanh toán là

khởi nguồn của hầu hết các dịch vụ TTKDTM. Số dư trong TK TGTT là 382 tỷ đồng, việc phát triển khách hàng sử dụng tài khoản tiền gửi thanh toán đã giúp chi nhánh thu hút được một lượng vốn giá rẻ khá lớn. Trên cơ sở số lượng tài khoản có sẵn, chi nhánh dễ dàng và thuận lợi hơn trong phát triển dịch vụ cả về số lượng lẫn chất lượng

Có thể nói rằng chiến lược mở rộng sản phẩm dịch vụ của Agribank Ninh Thuận nói chung và dịch vụ TTKDTM nói riêng đã đi đúng hướng và phù hợp với thực tiễn, góp phần đa dạng hóa nguồn thu, giữ được mức tăng trưởng lợi nhuận ổn định và bền vững.

2.2.4.2. Những hạn chế

Ngoài một số kết quả đạt được hoạt động TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận vẫn còn một số hạn chế như sau:

Phạm vi và đối tượng ít, một phần do tính tuân thủ pháp luật về TTKDTM trong các doanh nghiệp và dân cư chưa cao. Chế tài không đảm bảo đủ mạnh, mặt khác do thói quen sử dụng tiền mặt trong dân cư vẫn còn nhiều.

Các dịch vụ TTKDTM có nhiều tiện ích và thuận lợi nhưng số người sử dụng còn khá khiêm tốn so với tổng dân số trong toàn Tỉnh (445.400 người trưởng thành) [28]

2.2.4.3. Nguyên nhân hạn chế mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt từ bản thân Agribank Ninh Thuận

*** Nguyên nhân hạn chế trong việc mở rộng khách hàng**

Theo truyền thống, việc sử dụng tiền mặt trong thanh toán đã là một thói quen từ lâu của mọi người dân Việt Nam, vì vậy để thay đổi không phải là một việc đơn giản. Ngoài ra, ở địa bàn nông nghiệp, nông thôn do một phần trình độ dân trí còn hạn chế, hiểu biết về ngân hàng và các lợi ích đem lại từ dịch vụ ngân

hàng chưa nhiều, chưa rõ ràng, nên đối với đa số người dân việc sử dụng tiền mặt trong thanh toán là hình thức đơn giản và tối ưu nhất.

Ninh Thuận là một tỉnh nghèo, phần lớn dân chúng trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận có thu nhập thấp, nhu cầu tiêu dùng, chi tiêu bằng các phương tiện TTKDTM chưa nhiều, chưa cấp thiết. Hơn nữa, khi tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng để thực hiện việc thanh toán đòi hỏi phải có những hiểu biết, thủ tục nhất định, phải tốn thời gian đi lại để giao dịch với ngân hàng. Mức độ cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn ngày càng gay gắt, không chỉ trong lĩnh vực huy động vốn, đầu tư tín dụng mà còn cả hoạt động dịch vụ, đặc biệt là tại các địa bàn trọng điểm, khu đô thị.

Agribank Ninh Thuận là một ngân hàng thương mại lớn trên địa bàn, ngoài thực hiện chức năng kinh doanh tiền tệ còn thực hiện thêm nhiệm vụ chính trị, xã hội là phát triển kinh tế trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn tại địa phương. Với địa bàn hoạt động chủ yếu là nông thôn và đối tượng khách hàng phục vụ chính là nông ngư diêm dân, hộ sản xuất, vốn là các thành phần kinh tế chưa tiếp cận nhiều với các dịch vụ - phương tiện thanh toán hiện đại của ngân hàng thì việc phát triển các dịch vụ TTKDTM sẽ gặp nhiều khó khăn.

Hiện nay số khách hàng có quan hệ vay vốn mở tài khoản TGTT tại Agribank Ninh Thuận chỉ chiếm 15% số khách hàng tiền vay (37.583 khách hàng vay vốn). phần lớn là các doanh nghiệp bắt buộc phải thanh toán qua ngân hàng.

Trên địa bàn tỉnh Ninh Thuận các dịch vụ như thu tiền điện, tiền nước, cước viễn thông, truyền hình cáp... còn sử dụng tiền mặt.

Đối tượng học sinh Trung học phổ thông là khách hàng tiềm năng để tiếp cận các sản phẩm dịch vụ hiện đại mà chưa biết để sử dụng. Nhóm tuổi này năng động, không ngại sử dụng các thiết bị hiện đại và các hình thức thanh toán mới

Số cán bộ hưu trí đang lĩnh lương hưu bằng tiền mặt vẫn còn rất nhiều, một phần do mức lương hưu thấp, một phần do ngại tiếp xúc, giao dịch với ngân hàng.

Đối tượng khách hàng tiểu thương đang kinh doanh, buôn bán tại hộ gia đình và các chợ: số tiền mà họ thu được qua giao dịch mua bán hàng ngày rất nhiều nhưng đa số đều cất giữ bằng tiền mặt.

*** Nguyên nhân về đầu tư cơ sở vật chất**

Trụ sở cơ quan Agribank Ninh Thuận được xây dựng trước năm 1975 và đã được sửa chữa nhiều lần nhưng chưa đủ thoáng, rộng để đáp ứng khối lượng khách hàng đến giao dịch. Một số logo, biển hiệu đã xuống cấp chưa được thay thế kịp thời.

Hiện nay khách hàng đến giao dịch chủ yếu đi bằng phương tiện cá nhân như xe máy, ô tô... mà chi nhánh chưa có chỗ đậu xe ô tô. Có những lúc cao điểm các loại xe phải đỗ trên lề đường dẫn đến khách hàng chưa yên tâm.

*** Nguyên nhân về nguồn nhân lực**

Nguồn nhân lực không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh là một đội ngũ cán bộ có trình độ chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng làm việc cao. Tuy nhiên, một bộ phận không nhỏ là cán bộ làm lâu năm, thao tác làm việc không nhanh nhẹn, theo lối mòn làm việc.

Một số giao dịch viên có kỹ năng bán hàng chưa tốt, chưa mạnh dạn tư vấn cho khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ, ít tạo sự thiện cảm và thân thiện với khách hàng.

Kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn của đa số nhân viên Agribank về các dịch vụ truyền thống khá chuyên sâu và dày dặn nhưng về các dịch vụ TTKDTM qua các kênh thanh toán hiện đại còn nhiều hạn chế, am hiểu chưa sâu, chưa tư vấn tốt được cho khách hàng. Trình độ, kỹ năng khai thác dịch vụ của cán bộ còn yếu. Thái độ, phong cách phục vụ của một số cán bộ nhân viên chưa chuyên nghiệp trong tiếp cận và phục vụ khách hàng, nhất là ở các địa bàn có ít cạnh tranh. Các

lớp tập huấn sản phẩm dịch vụ chỉ tập huấn cho cán bộ phòng dịch vụ mà chưa tổ chức cho tất cả cán bộ nhân viên. Năng lực làm việc của mỗi cá nhân là khác nhau, đôi lúc được bố trí làm tại các vị trí chưa phù hợp nên không phát huy được sở trường. Có những thời điểm lãnh đạo chưa bố trí cho cán bộ nhân viên nghỉ dưỡng, tham quan.

*** Nguyên nhân từ hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt**

Hiệu quả công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị liên quan đến sản phẩm, dịch vụ nói chung và các dịch vụ TTKDTM nói riêng chưa cao, chưa đáp ứng được yêu cầu. Hình thức tuyên truyền, quảng cáo chưa ấn tượng, chưa phong phú đa dạng, chưa làm nổi bật những sản phẩm, dịch vụ cũng như hình ảnh của Agribank Ninh Thuận; hoạt động marketing còn thiếu chiều sâu, chưa tạo điểm nhấn nên chưa thu hút, tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng. Có thể thấy đối tượng mở tài khoản, sử dụng các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng chủ yếu là các doanh nghiệp, cán bộ công chức, sinh viên... còn đối với tầng lớp dân cư khác thì vấn đề này vẫn còn xa lạ. Do vậy, chi nhánh chưa thu hút được tối đa lượng khách hàng trên địa bàn.

Các hình thức tiếp thị chưa đa dạng, phong phú về cả hình thức, mẫu mã, nội dung và hình ảnh rõ ràng, dễ hiểu nhằm thu hút được sự chú ý của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng. Chưa xác định được đâu là khách hàng mục tiêu; phân khúc thị trường cần hướng tới; sử dụng kênh phân phối nào; mức phí nào là hợp lý; và cách tiếp thị nào là phù hợp.

Chưa có cơ chế khuyến khích chăm sóc khách hàng có doanh số chuyển tiền lớn, thanh toán qua EDC/POS, sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ ..., chính sách khách hàng của Agribank Ninh Thuận chưa được thống nhất toàn tỉnh.

Các chi nhánh loại II cán bộ làm công tác dịch vụ Marketing còn kiêm

nhệm các công việc khác nên không phát huy được hết năng lực. Việc tham gia tài trợ các chương trình còn hạn chế.

*** Nguyên nhân từ phát triển công nghệ thông tin**

Công tác triển khai các dự án công nghệ thông tin có liên quan đến các loại hình dịch vụ hiện đại như Mobile banking, Internet banking, ATM... nhằm bổ sung, tăng cường thêm các chức năng, tiện ích cho dịch vụ thực hiện chậm và kéo dài đã làm giảm khả năng cạnh tranh của Agribank trong lĩnh vực này. Các dự án khác như nâng cấp, tăng cường năng lực xử lý cho hệ thống công nghệ thông tin nhằm đáp ứng nhu cầu tăng trưởng về số lượng giao dịch; chấp nhận thẻ chip tại các thiết bị chấp nhận thẻ của Agribank nhằm nâng cao mức độ an toàn, bảo mật... cũng không theo kịp xu thế và nhu cầu thực tiễn.

Vào những dịp cuối năm, khi nhu cầu thanh toán hàng hoá của dân cư và các tổ chức kinh tế gia tăng thì hệ thống IPCAS và NHĐT của Agribank còn bị gián đoạn do lỗi kỹ thuật cũng như đường truyền mạng viễn thông có lúc bị nghẽn, gây ứ đọng các lệnh chuyển tiền của khách hàng trong và ngoài hệ thống. Điều này ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ TTKDTM của Agribank nói riêng và ảnh hưởng lan truyền tới các dịch vụ khác của ngân hàng.

Kết luận chương 2

Nội dung chương 2 giới thiệu vài nét về Agribank chi nhánh Ninh Thuận, các dịch vụ như huy động vốn, cho vay, dịch vụ thanh toán. Trong chương tóm lược khái quát về tình hình hoạt động của chi nhánh, về tình hình tăng trưởng huy động vốn và dư nợ cho vay. Chương 2 đã giới thiệu được các sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện nay của Agribank. Đồng thời thông qua các số liệu về doanh thu hoạt động dịch vụ, tỷ trọng đóng góp thu dịch vụ trong tổng thu nhập đã mô tả về tình hình hoạt động dịch vụ thanh toán của Agribank Ninh Thuận hiện nay, kết quả khảo sát từ khách hàng. Luận văn phân tích, đánh giá rút ra những tồn tại hạn chế

và nguyên nhân hạn chế khách quan, chủ quan của TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận. Những kết quả trên là cơ sở khoa học để luận văn đưa ra các giải pháp góp phần mở rộng dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG DỊCH VỤ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI AGRIBANK NINH THUẬN

3.1. Định hướng thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ Việt Nam

**** Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định Phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020 ngày 30/12/2016. Mục tiêu của đề án là:**

Mục tiêu tổng quát

- Tạo sự chuyển biến rõ rệt về TTKDTM trong nền kinh tế, làm thay đổi dần tập quán sử dụng các phương tiện thanh toán trong xã hội, giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt, giảm tỷ lệ tiền mặt trong lưu thông tính trên GDP, tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán.
- Đảm bảo an ninh, an toàn và hiệu quả hoạt động của các hệ thống thanh quyết toán, các dịch vụ, phương tiện TTKDTM; tạo lập cơ chế hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng các dịch vụ TTKDTM.
- Thúc đẩy việc sử dụng thanh toán điện tử, giảm sử dụng tiền mặt trong các giao dịch thanh toán giữa cá nhân, doanh nghiệp và Chính phủ.
- Nâng cao hiệu quả quản lý, giám sát của các cơ quan quản lý nhà nước, minh bạch hóa các hoạt động thanh toán trong nền kinh tế và thu nhập cá nhân trong xã hội, góp phần vào công tác phòng chống tham nhũng, tiêu cực và tội phạm kinh tế.
- Đến cuối năm 2020, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức thấp hơn 10%.

- Phát triển mạnh thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán; nâng dần số lượng, giá trị giao dịch thanh toán thẻ qua các thiết bị chấp nhận thẻ.

Đến năm 2020, toàn thị trường có trên 300.000 thiết bị chấp nhận thẻ POS được lắp đặt với số lượng giao dịch đạt khoảng 200 triệu giao dịch/năm.

- Thúc đẩy thanh toán điện tử trong thương mại điện tử, thực hiện mục tiêu của kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giao đoạn 2016-2020 (100% các siêu thị, trung tâm mua sắm và cơ sở phân phối hiện đại có thiết bị chấp nhận thẻ và cho phép người tiêu dùng thanh toán KDTM khi mua hàng; 70% các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, viễn thông và truyền thông chấp nhận thanh toán hóa đơn của các cá nhân, hộ gia đình qua các hình thức TTKDTM; 50% cá nhân, hộ gia đình ở các thành phố lớn sử dụng phương tiện TTKDTM trong mua sắm, tiêu dùng).

- Tập trung phát triển một số phương tiện và hình thức thanh toán mới, hiện đại, phục vụ cho khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, góp phần thúc đẩy Tài chính toàn diện (Financial Inclusion); tăng mạnh số người dân được tiếp cận các dịch vụ thanh toán, nâng tỷ lệ người dân từ 15 tuổi trở lên có tài khoản tại ngân hàng lên mức ít nhất 70% vào cuối năm 2020.

**** Quyết định số 241/QĐ-TTg ngày 23/02/2018 của Thủ tướng Chính phủ về Phê duyệt đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng đối với các dịch vụ công: thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội. Mục tiêu của đề án là:**

Mục tiêu chung

Đẩy mạnh thanh toán dịch vụ công và chi trả an sinh xã hội qua ngân hàng, góp phần xây dựng Chính phủ điện tử, nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng của nền kinh tế và phát triển TTKDTM.

Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2020 đạt được các mục tiêu chủ yếu sau:

- Đối với dịch vụ thu ngân sách: 80% giao dịch nộp thuế tại các thành phố trực thuộc trung ương, thành phố thuộc tỉnh thực hiện qua ngân hàng; 100% Kho

bạc Nhà nước (KBNN) các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; KBNN quận, thành phố, thị xã thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có thiết bị chấp nhận thẻ ngân hàng phục vụ việc thu ngân sách Nhà nước (NSNN);

- Đối với dịch vụ thanh toán tiền điện: 70% công ty điện lực chấp nhận thanh toán hóa đơn tiền điện qua ngân hàng; tại địa bàn thành phố, quận, thị xã thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương phần đầu 70% số tiền điện được thanh toán qua ngân hàng;

- Đối với dịch vụ thanh toán tiền nước: 70% công ty nước chấp nhận thanh toán hóa đơn tiền nước qua ngân hàng; 50% cá nhân, hộ gia đình ở các thành phố lớn thực hiện thanh toán tiền nước qua ngân hàng;

- Đối với dịch vụ thanh toán tiền học phí: 100% trường đại học, cao đẳng chấp nhận thanh toán học phí qua ngân hàng và 80% số sinh viên tại các trường đại học, cao đẳng nộp học phí qua ngân hàng;

- Đối với dịch vụ chi trả an sinh xã hội: tại địa bàn thành phố, quận, thị xã thuộc tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, phần đầu 20% số tiền chi trả an sinh xã hội được thực hiện qua ngân hàng.

3.2. Định hướng chiến lược của Agribank

Agribank giữ vững vị trí NHTM hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo mô hình NHTM do Nhà nước nắm cổ phần chi phối; có nền tảng công nghệ, mô hình quản trị hiện đại, tiên tiến và năng lực tài chính cao; hoạt động kinh doanh đa năng, an toàn, hiệu quả, phát triển ổn định bền vững; đảm bảo thực hiện tốt nhiệm vụ giữ vai trò nòng cốt, chủ đạo về cung ứng tín dụng, cung cấp các dịch vụ, tiện ích ngân hàng trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn với bốn khâu đột phá chiến lược:

Thứ nhất, khắc phục triệt để các tồn tại, nâng cao hiệu quả hoạt động, chuyển đổi mô hình hoạt động sang NHTM cổ phần.

Thứ hai, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại, tiên tiến; phát triển, mở rộng các kênh phân phối sản

phẩm dịch vụ tới khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường; tích cực tìm kiếm các giải pháp khả thi để nâng cao năng lực tài chính, đảm bảo điều kiện về an toàn hoạt động theo quy định của Nhà nước và thông lệ quốc tế.

Thứ ba, hoàn thiện, chuẩn hóa mô hình quản trị điều hành, quản trị rủi ro, các quy trình nghiệp vụ hướng tới các chuẩn mực của Ủy ban Basel và lộ trình áp dụng Basel II tại Việt Nam, phù hợp với thực tiễn hoạt động Agribank.

Thứ tư, nâng cao năng suất, chất lượng nguồn nhân lực; phát triển đội ngũ cán bộ quản lý và kinh doanh ngân hàng có trình độ cao, ý thức tuân thủ pháp luật, có đạo đức và tinh thần trách nhiệm nghề nghiệp tốt, đáp ứng yêu cầu cạnh tranh và hội nhập.

3.3. Định hướng của Agribank Ninh Thuận

Tích cực triển khai các hoạt động đẩy mạnh và phát triển sản phẩm, dịch vụ nói chung và các dịch vụ TTKDTM nói riêng theo định hướng chiến lược toàn hệ thống.

Trên cơ sở chỉ đạo của Agribank, Chi nhánh xây dựng kế hoạch phát triển dịch vụ TTKDTM trên địa bàn với mục tiêu đẩy mạnh hoạt động cung ứng, triển khai thêm các dịch vụ thanh toán mới dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại song song với việc nâng cao chất lượng và mở rộng tiện ích của các dịch vụ thanh toán hiện có, mức tăng trưởng thu dịch vụ TTKDTM hàng năm từ 20% trở lên.

Xây dựng các chính sách về cơ chế giao chỉ tiêu kế hoạch, cơ chế khuyến khích... nhằm tạo ra động lực cho đội ngũ nhân viên trong hoạt động mở rộng cung ứng, phát triển thị phần sản phẩm, dịch vụ trên địa bàn.

Xây dựng và triển khai các nhóm giải pháp, phân tích và có chiến lược cụ thể đối với từng phân khúc khách hàng nhằm tận dụng triệt để cơ hội kinh doanh mọi lúc, mọi nơi.

3.4. Giải pháp mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Agribank Ninh Thuận

Trên cơ sở tình hình kinh doanh cũng như khả năng về tài chính, nguồn lực của Agribank; kết hợp với kết quả khảo sát về mức độ chấp nhận TTKDTM tại chi nhánh; tác giả xin đề ra một số giải pháp giúp mở rộng hoạt động TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận

3.4.1. Giải pháp về mở rộng khách hàng

Xây dựng chiến lược phân khúc khách hàng phù hợp với tình hình của Agribank Ninh Thuận, ngoài việc tập trung vào các khách hàng truyền thống, cần mở rộng đối tượng khách hàng. Khai thác nguồn dữ liệu khách hàng sẵn có của Agribank, tìm kiếm và phát triển khách hàng mới. Thường xuyên liên hệ nắm bắt, cập nhật những thông tin về khách hàng, những biến động trong nhu cầu của khách hàng với sản phẩm dịch vụ của Agribank, đưa ra những đề nghị, chào mời phù hợp. Củng cố và phát triển mối quan hệ gắn kết khách hàng nhằm khai thác tối đa nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng.

Vận động 80% khách hàng tiền vay mở tài khoản tiền gửi thanh toán và sử dụng các dịch vụ TTKDTM khi giải ngân để thanh toán các khoản chi phí cho bên bán hàng, trả lương cho nhân viên, trả nợ thông qua tài khoản tiền gửi thanh toán...

Hiện nay Agribank đang miễn phí hoàn toàn đối với dịch vụ giải ngân chuyển tiền đi hoặc là chuyển tiền để trả nợ vay, lãi cho các chi nhánh trong hệ thống Agribank. Khuyến khích khách hàng sử dụng từ hai sản phẩm trở lên.

Tăng cường ký kết thỏa thuận hợp tác với các nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ như: Điện lực, Công ty Viễn thông, Bưu điện, Truyền hình cáp, Công ty cấp nước Ninh Thuận, cơ quan thuế, ... để đẩy mạnh phát triển các dịch vụ thanh toán Ủy nhiệm thu, Ủy nhiệm chi, thu hộ. Để thực hiện được giải pháp này Agribank Ninh Thuận có thể liên kết với các đơn vị trên để hàng năm luân phiên kết hợp với

nhau cùng tổ chức Hội nghị khách hàng tiêu biểu chung của các đơn vị thay vì tự mở Hội nghị khách hàng của riêng Agribank Ninh Thuận hàng năm. Qua đó cùng nhau tìm hiểu tâm tư, nguyện vọng, ước muốn của khách hàng để có thể cùng nhau mở thêm các sản phẩm dịch vụ đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Chủ động hợp tác với các trường Trung học Phổ thông trên địa bàn để tiếp cận với các đối tượng học sinh cuối cấp và vận động gia đình các em học sinh mở tài khoản tiền gửi thanh toán, sử dụng dịch vụ thẻ của Agribank để chuẩn bị cho việc bước vào đại học và tương lai của con em mình. Để thu hút tiền gửi tiết kiệm của gia đình học sinh Agribank Ninh Thuận có thể dùng một phần tiền trong quỹ làm chính sách xã hội hàng năm của mình làm phần thưởng động viên nhập học cho những học sinh đậu vào các trường đại học, trung học chuyên nghiệp, trường nghề trong năm đó.

Phối hợp với đơn vị Bảo hiểm xã hội Ninh Thuận để nắm được số lượng cán bộ hưu trí chưa sử dụng dịch vụ trả lương qua tài khoản, từ đó có kế hoạch tiếp cận, vận động họ sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Nhanh chóng tiếp cận với các đối tượng tiểu thương kinh doanh, buôn bán ở các hộ gia đình, các chợ mà đã có quan hệ giao dịch với Agribank Ninh Thuận, vận động họ mở tài khoản và sử dụng dịch vụ của Agribank, điều quan trọng là làm sao để họ có thể thấy được những thuận tiện, lợi ích thật sự từ các dịch vụ ngân hàng. Có thể sử dụng cách tính điểm ưu tiên tín dụng cho những đối tượng mở tài khoản, sử dụng nhiều dịch vụ (từ 2 trở lên) của Agribank Ninh Thuận khi họ có nhu cầu vay vốn ngân hàng.

3.4.2. Giải pháp về đầu tư cơ sở vật chất

Chi nhánh cần trang bị cơ sở vật chất khang trang, sạch đẹp. Trụ sở cơ quan khang trang, hiện đại có thể tạo cho khách hàng niềm tin khi đến giao dịch, thu hút khách hàng hơn. Agribank Ninh Thuận xây dựng trụ sở cơ quan làm việc, logo, bảng hiệu, đèn, áp phích quảng cáo..vừa đẹp mắt, vừa thể hiện đúng tiêu chuẩn

nhận diện thương hiệu Agribank. Đối với các chi nhánh, phòng giao dịch có trụ sở cơ quan làm việc có dấu hiệu xuống cấp, cần phải có kế hoạch sửa chữa ngay tránh gây cảm giác không hài lòng cho khách hàng. Việc quảng cáo cũng phải được thực hiện đồng bộ và nhất quán trong toàn hệ thống Agribank. Mục đích nhằm vừa thu hút khách hàng, vừa phát triển thương hiệu Agribank.

Agribank Ninh Thuận cần bố trí nơi để xe thuận tiện, an toàn cho khách hàng. Nơi để xe cần bố trí thuận tiện sao cho khách hàng có thể dễ dàng di chuyển đến gửi xe trước khi giao dịch và lấy xe ra về sau khi giao dịch xong với ngân hàng. Nơi để xe phải đảm bảo an toàn giúp cho khách hàng có thể yên tâm giao dịch. Đồng thời, Agribank Ninh Thuận có thể bố trí thêm đội ngũ nhân viên bảo vệ và giữ xe chuyên nghiệp cho khách. Ngoài ra, có thể lắp đặt thêm hệ thống các máy quay camera để theo dõi góp phần tăng cường an ninh khu vực nơi để xe. Từ đó tạo sự yên tâm cho khách hàng ngay từ khi bước chân vào giao dịch với ngân hàng.

3.4.3. Giải pháp về nguồn nhân lực

Chi nhánh cần đề ra những chính sách hợp lý về đào tạo nguồn nhân lực để tạo ra nội lực phát triển cho chi nhánh nói chung và cho sự phát triển của hệ thống thanh toán nói riêng. Đối với giao dịch viên phải có đủ năng lực trình độ, chuyên môn vững chắc. Ngoài việc hiểu biết các nghiệp vụ của ngân hàng, giao dịch viên cần phải nắm chắc các thể lệ thanh toán, các quy định của từng hình thức thanh toán và sử dụng thành thạo máy tính và ngoại ngữ. Kỹ năng giao tiếp của giao dịch viên là một trong những yếu tố quan trọng tạo ấn tượng tốt đẹp, sự tin tưởng nhất định của khách hàng đối với ngân hàng, quyết định đến việc họ trở thành khách hàng của ngân hàng. Do vậy bên cạnh việc đào tạo nghiệp vụ, việc đào tạo kỹ năng cho đội ngũ giao dịch viên là hết sức cần thiết, chi nhánh cần tạo điều kiện để mỗi giao dịch viên đều được tham gia các lớp đào tạo marketing.

Trong quá trình làm việc lâu dài, nhân viên cũ tuy có nhiều kinh nghiệm nhưng thường làm việc theo một thói quen, ít nâng cao, hoàn thiện bản thân để theo kịp xu thế phát triển chung của toàn hệ thống ngân hàng. Do đó cần tổ chức các cuộc kiểm tra nghiệp vụ định kỳ ít nhất 1 năm 1 lần dành cho nhân viên. Thường xuyên nên tổ chức các buổi tập huấn về các sản phẩm mới, marketing để nhân viên có một kiến thức tổng quát về thuyết phục khách hàng, tìm kiếm đúng đối tượng khách hàng giao dịch thanh toán.

Bố trí các cán bộ vào các công việc thích hợp với khả năng của từng người nhằm phát huy thế mạnh của họ. Muốn như vậy phải thường xuyên theo dõi sát sao để nhận định và đánh giá được chính xác khả năng của từng người. Phát huy vai trò chủ động sáng tạo của cán bộ, tích cực lắng nghe ý kiến của họ, khuyến khích họ nêu ra các sáng kiến mới

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

Để nhân viên phục vụ khách hàng bằng niềm đam mê thì lãnh đạo ngân hàng là người có trách nhiệm thổi thục niềm đam mê kinh doanh trong mỗi nhân viên, tạo cho họ có cảm giác là họ thuộc về ngân hàng và làm việc cho ngân hàng chính là làm cho họ. Lãnh đạo cần quan tâm đến đời sống của nhân viên, tìm hiểu hoàn cảnh gia đình của nhân viên, trực tiếp giúp đỡ gia đình có bố mẹ đau yếu, có hoàn cảnh khó khăn bằng những hiện vật và dịch vụ đang có. Đối với những nhân viên vừa mới làm việc tại ngân hàng một thời gian mà lập gia đình thì nên tạo điều kiện cho họ vay vốn để họ giải quyết được những vấn đề khó khăn trước mắt. Bên cạnh chế độ lương thưởng thì các chế độ về bảo hiểm, chăm sóc sức khỏe, tham quan

nghi mát hàng năm cũng là một trong những yếu tố góp phần động viên và tạo nên sự gắn bó lâu dài của nhân viên với ngân hàng.

3.4.4. Mở rộng hoạt động tiếp thị, quảng bá sản phẩm dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt

Để thu hút khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của mình nói chung và các hình thức TTKDTM nói riêng, chi nhánh phải nhận thấy được tầm quan trọng của Marketing ngân hàng. Hiện nay, hầu hết các NHTM đều tích cực cạnh tranh đưa ra các sản phẩm tiện ích cao và hấp dẫn. Khách hàng giờ đây đã trở thành những “Thượng đế” của ngân hàng. Do đó, nếu không có sự đầu tư vào Marketing ngân hàng thì chi nhánh khó có thể thu hút được khách hàng sử dụng các công cụ thanh toán hiện đại và mới mẻ của mình. Muốn khuyến khích mọi người sử dụng phương tiện thanh toán qua ngân hàng cần phải có giải pháp tuyên truyền, khuyến mại thích hợp. Chăm sóc khách hàng luôn luôn là một yêu cầu cần thiết trong công việc kinh doanh của các doanh nghiệp nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Với cùng một loại sản phẩm có chất lượng và mức giá như nhau thì yếu tố quyết định cho sự lựa chọn của khách hàng chính là chiến lược chăm sóc khách hàng. Ngoài sự phục vụ tận tình, chu đáo còn phải có những chính sách chăm sóc phù hợp đối với từng nhóm đối tượng khách hàng. Có chính sách ưu đãi nhất định đối với nhóm khách hàng lớn như miễn, giảm phí dịch vụ, ưu tiên xử lý trong giao dịch, ưu đãi trong sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác, tặng quà. Với khách hàng giao dịch lần đầu có chính sách khuyến mãi như miễn phí dịch vụ khi sử dụng lần đầu, miễn phí phát hành thẻ lần đầu, ưu đãi về phí dịch vụ nếu sử dụng sản phẩm dịch vụ chéo

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

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

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

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

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

Các hình thức tiếp thị cần đa dạng, phong phú về cả hình thức, mẫu mã, nội dung và hình ảnh rõ ràng, dễ hiểu nhằm thu hút được sự chú ý của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng. Cần xác định được đâu là khách hàng mục tiêu; phân khúc thị trường cần hướng tới; sử dụng kênh phân phối nào; mức phí nào là hợp lý; và cách tiếp thị nào là phù hợp.

Tham gia tài trợ các chương trình lớn và có nhiều khách hàng tham gia, đến nơi tập trung nhiều đối tượng khách hàng tiềm năng để khuyến khích sản phẩm.

Ngoài ra chi nhánh đẩy mạnh truyền thông qua các áp phích, buổi hội thảo...đồng thời có thể miễn giảm phí dịch vụ chuyển tiền cho sinh viên, đặc biệt là nộp tiền học phí. Phát triển mạnh dịch vụ hỗ trợ khách hàng như phát sách hướng dẫn và tư vấn khách hàng miễn phí, thường xuyên cung cấp cho khách hàng tiềm năng giá cả của các loại hình dịch vụ và sự ưu đãi của ngân hàng. Có chính sách rõ ràng, ưu tiên các khách hàng có hoạt động thường xuyên, có số dư tài khoản thanh toán ổn định.

Nghiên cứu kỹ các chương trình khuyến mãi, các hình thức ưu đãi thống nhất trong toàn tỉnh, nhất là kết hợp với các tổ chức kinh doanh, thương mại trên địa bàn tỉnh có giao dịch với ngân hàng để cùng liên kết quảng bá sản phẩm, quảng bá thương hiệu tạo nên hình thức phục vụ khách hàng cùng lúc có hai, ba tiện ích trong cùng những sản phẩm của ngân hàng (như kiểu quảng bá xà bông với máy giặt) để thu hút khách hàng, tăng sức cạnh tranh với các NHTM khác, tránh cạnh tranh nội bộ. Khuyến khích cán bộ nhân viên sử dụng sản phẩm dịch vụ Agribank, từ đó hiểu rõ sản phẩm dịch vụ.

3.4.5. Đẩy mạnh phát triển công nghệ thông tin

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

Để hoạt động dịch vụ thanh toán tại ngân hàng được tiến hành thông suốt và nhanh chóng, Agribank cần khắc phục lỗi đường truyền mạng viễn thông của hệ thống IPCAS, tạo sự hài lòng của khách hàng đang giao dịch thanh toán tại ngân hàng, thiết lập mối quan hệ bền lâu giữa khách hàng và ngân hàng. Việc phát triển, cải thiện công nghệ thông tin trong hoạt động kinh doanh là cả một quá trình phức

tạp, tốn nhiều chi phí, nhân lực và thời gian, đòi hỏi Agribank phải có một chiến lược mang tính dài hạn, chuyên sâu với nguồn vốn đủ lớn để dự án được tiến hành tốt, hoàn thành được mục tiêu đã đề ra.

3.5. Kiến nghị

3.5.1. Kiến nghị đối với Chính phủ

Xây dựng môi trường pháp lý hoàn chỉnh tạo điều kiện đảm bảo cho hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử, thương mại điện tử phát triển phù hợp với thông lệ và chuẩn mực quốc tế. Tăng cường các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn cho các hệ thống thanh toán điện tử quan trọng, các dịch vụ thanh toán dựa trên công nghệ cao để đối phó với tình trạng gia tăng của tội phạm thanh toán hiện nay. Đẩy mạnh công tác thông tin tuyên truyền, quảng bá, phổ biến, hướng dẫn về TTKDTM, giáo dục tài chính để tạo sự chuyển biến căn bản của người dân về TTKDTM và giảm thói quen sử dụng tiền mặt

Chính phủ cần có chiến lược đầu tư phát triển công nghệ trên phạm vi cả nước, đặc biệt là vùng sâu vùng xa do chênh lệch về hạ tầng công nghệ giữa khu đô thị và khu vực nông thôn còn cao cũng gây khó khăn cho ngân hàng trong việc tăng khả năng thâm nhập của các dịch vụ ngân hàng điện tử. Mạng viễn thông là một trong những điều kiện để có thể tham gia các giao dịch điện tử, do đó chính phủ cũng cần có chính sách ưu đãi về phí sử dụng để tạo điều kiện cho mọi người dân đều có thể tiếp cận với các giao dịch này. Hiện nay, phí sử dụng các mạng viễn thông như Internet, 3G, 4G ở Việt Nam vẫn còn cao so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Có chính sách khuyến khích phù hợp khi nộp thuế qua ngân hàng, việc này sẽ động viên và khuyến khích các đơn vị kinh doanh tích cực hơn trong việc làm nghĩa vụ thuế.

3.5.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Giữ vai trò chủ chốt trong triển khai thực thi các đề án không dùng tiền mặt của Chính phủ, Ngân hàng Nhà Nước cần quan tâm hơn nữa đến chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tại địa phương. Thông qua công tác quản lý, Ngân hàng Nhà Nước nắm bắt tình hình chung và định hướng hoạt động phát triển sản phẩm, dịch vụ cho các ngân hàng phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội, nhiệm vụ được giao bằng các chỉ thị, mục tiêu chiến lược, nhiệm vụ của toàn Ngành ngân hàng. Ngân hàng Nhà Nước tỉnh Ninh Thuận cần xem xét đưa chỉ tiêu tăng trưởng về dịch vụ ngân hàng nói chung và chỉ số phát triển TTKDTM nói riêng vào danh mục xếp hạng thi đua bên cạnh những chỉ tiêu cơ bản khác như tăng trưởng nguồn vốn, dư nợ, chất lượng tín dụng. Bên cạnh đó Ngân hàng Nhà nước cần có những biện pháp chỉ đạo, ban hành quy chế thưởng – phạt phân minh nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong hoạt động cung ứng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng; khuyến khích các ngân hàng thương mại cạnh tranh bằng chất lượng sản phẩm, dịch vụ, thương hiệu, không sử dụng giá, phí và các hình thức không lành mạnh khác như một công cụ để giành giật thị phần; có biện pháp chế tài cụ thể đối với những biểu hiện tiêu cực trong lĩnh vực này.

Tăng cường hoạt động thanh tra, giám sát đối với các hoạt động thanh toán trong nền kinh tế, bảo đảm tính tuân thủ các quy định và duy trì kỷ luật thanh toán; tổ chức việc giám sát các hệ thống thanh toán, đảm bảo hệ thống thanh toán hoạt động an toàn, hiệu quả.

3.5.3. Kiến nghị đối với Agribank

Mẫu biểu, chế độ chứng từ, hồ sơ, thủ tục đối với các nghiệp vụ của Agribank hiện nay còn rườm rà, chưa khoa học, gây khó khăn cho khách hàng. Do vậy Agribank cần nghiên cứu cải thiện thủ tục, quy trình nghiệp vụ theo hướng đơn giản hóa, tự động hóa, ứng dụng công nghệ thông tin vào tất cả các nghiệp vụ

ngân hàng nhằm giảm thời gian xử lý nghiệp vụ và đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng. Để cho việc sử dụng các phương tiện TTKDTM an toàn tuyệt đối, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng đặc biệt là đối với các đối tượng khách hàng lớn tuổi, khách hàng nông dân, những người có chữ ký không chuẩn xác,...

ngoài việc dùng chữ ký để nhận dạng chủ tài khoản trong thanh toán như hiện nay, Agribank cần nghiêm cứu thêm việc nhận dạng bằng sinh trắc học.

Công nghệ sản xuất thẻ hiện nay của Agribank là công nghệ thẻ từ, do vậy tính an toàn, bảo mật của sản phẩm thẻ Agribank còn rất hạn chế, dễ phát sinh rủi ro trong thanh toán và sử dụng thẻ, gây thiệt hại không chỉ cho khách hàng mà còn cho ngân hàng. Để hạn chế những rủi ro trên, Agribank cần nhanh chóng đẩy nhanh tiến độ chuyển đổi từ công nghệ thẻ từ sang công nghệ sản xuất hiện đại hơn, tiên tiến hơn, đó là công nghệ sản xuất thẻ Chip.

So với các ngân hàng thương mại khác thì các chức năng, tiện ích đối với một số dịch vụ TTKDTM của Agribank là chưa phong phú, đa dạng đặc biệt là với các kênh phân phối hiện đại. Do vậy Agribank cần đẩy nhanh tốc độ nghiên cứu, phát triển thêm nhiều chức năng, tiện ích mới để tăng cường khả năng cạnh tranh, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Cần nghiên cứu, phát triển các sản phẩm dịch vụ có tính khác biệt, tận dụng được lợi thế của Agribank và phù hợp với từng phân khúc khách hàng.

Việc nghẽn mạng, mất kết nối vẫn thường xảy ra, ảnh hưởng tiêu cực đến tính liên tục và ổn định của các dịch vụ thanh toán, vì vậy cần đầu tư và nâng cao chất lượng các thiết bị công nghệ nhằm đảm bảo cho hệ thống được hoạt động thông suốt.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo về chuyên đề cho cán bộ, nhân viên đặc biệt là kỹ năng phát triển quan hệ khách hàng, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

Kết luận chương 3

Chương 3, người viết đã tiến hành đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận và đưa ra các giải pháp để mở rộng TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận. Để có thể hoàn thành được định hướng, mục tiêu đã vạch ra cần có sự tiến hành nhanh các biện pháp cải thiện tình hình TTKDTM của Agribank; cũng như sự hỗ trợ từ phía Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan chức năng. Hi vọng những giải pháp trong chương 3 sẽ mở rộng được hoạt động TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận, tạo được bước phát triển bền vững; hoàn thành được mục tiêu và định hướng mà Agribank đã đề ra, góp phần đưa TTKDTM vào cuộc sống của người dân Ninh Thuận nói riêng và người Việt Nam nói chung.

KẾT LUẬN

Phát triển dịch vụ thanh toán theo hướng mở rộng các dịch vụ, tiện ích là cung ứng các giải pháp thanh toán đồng bộ cho các đối tượng khách hàng. Cùng với sự cạnh tranh ngày càng mạnh mẽ trong môi trường kinh doanh, việc tìm hiểu về nhu cầu của khách hàng, các yếu tố ảnh hưởng đến TTKDTM càng trở nên cần thiết. Vì thế, luận văn hữu ích trong việc đề ra các giải pháp, chiến lược mở rộng TTKDTM của ngân hàng.

Trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh ngân hàng, việc khách hàng sử dụng nhiều SPDV của ngân hàng và ngân hàng thỏa mãn nhu cầu khách hàng càng có ý nghĩa quan trọng xuất phát từ tính chất tương tác giữa khách hàng và ngân hàng cũng như những tác động tích cực mà ngân hàng có được. Cụ thể hơn, nếu ngân hàng đem đến cho khách hàng sự hấp dẫn và thuận tiện thì khách hàng sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ, ủng hộ các dịch vụ mới của ngân hàng, giới thiệu ngân hàng cho các khách hàng khác nữa và trở thành khách hàng trung thành của ngân hàng. Từ đó, góp phần gia tăng doanh số, thị phần, lợi nhuận và vị thế của ngân hàng trên thị trường. Đó là mục tiêu mà bất cứ ngân hàng nào cũng mong muốn đạt được.

Với đề tài “Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Ninh Thuận”, luận văn nghiên cứu việc mở rộng TTKDTM của ngân hàng đối với các sản phẩm dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung ứng cho khách hàng. Luận văn được trình bày thông qua việc khảo sát lấy ý kiến khách hàng một cách khách quan. Cùng với việc xem xét các định hướng, chiến lược phát triển của ngân hàng, luận văn đưa ra một số giải pháp, kiến nghị nhằm mở rộng TTKDTM của ngân hàng. Kết quả khảo sát là nguồn dữ liệu đầu vào đáng tin cậy, giúp ngân hàng có cơ hội hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng, đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thanh

toán của ngân hàng. Từ đó có cơ sở để ngân hàng nâng cao chất lượng các SPDV thanh toán và nâng cao sự hài lòng của khách hàng một cách hiệu quả hơn.

TTKDTM là xu hướng tất yếu của sự phát triển, mở rộng TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận hết sức cần thiết phù hợp xu thế phát triển nền kinh tế hiện nay, đáp ứng nhịp độ phát triển kinh tế. Vì thế, việc mở rộng hoạt động TTKDTM giữ một vai trò quan trọng. Nó đã và đang là nhiệm vụ hàng đầu của ngành ngân hàng hiện nay. Để thực hiện được nhiệm vụ này, việc cải tiến đưa ra các công cụ thanh toán linh hoạt, phù hợp với yêu cầu của nền kinh tế, và thực hiện các biện pháp hữu hiệu thu hút khách hàng tới mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng có ý nghĩa rất quan trọng.

Đối với Agribank Ninh Thuận, trong nhiều năm qua đã nỗ lực trong hoạt động TTKDTM. Với sự gia tăng về doanh số thanh toán cho thấy hoạt động của ngân hàng đã có hiệu quả. Tuy nhiên bên cạnh đó cũng có nhiều hạn chế cần khắc phục.

Qua quá trình làm việc, xuất phát từ cơ sở lý luận và các nghiên cứu thực tế, tác giả đã đưa ra một số giải pháp để mở rộng hoạt động TTKDTM tại Agribank Ninh Thuận.

Trong quá trình nghiên cứu, thực hiện đề tài, mặc dù đã rất cố gắng, nhưng do trình độ và kiến thức còn nhiều hạn chế, nội dung luận văn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý Thầy, Cô, cơ quan chủ quản và các bạn đồng nghiệp để tiếp tục hoàn thiện đề tài, đem lại tính khả thi cao khi áp dụng vào thực tiễn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Luận án tiến sỹ: “Phát triển dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam” của tác giả Đào Lê Kiều Oanh năm 2012, Học viện ngân hàng.
2. Luận án tiến sỹ: “Phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại Việt Nam” của tác giả Đặng Công Hoàn năm 2015, Trường Đại học kinh tế - ĐHQG Hà Nội.
3. Luận văn Thạc sỹ ngành Tài chính và Ngân hàng: “Giải pháp mở rộng phương thức TTKDTM đối với khách hàng cá nhân tại Việt Nam” của Lê Thị Hồng Phụng năm 2012 Trường Đại học Kinh tế TP.Hồ Chí Minh.
4. Luận văn Thạc sỹ kinh tế: “Giải pháp mở rộng TTKDTM tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh” của Lê Thị Mỹ Xuyên năm 2012 Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
5. Luận văn thạc sỹ kinh tế, “Mở rộng TTKDTM tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam”, của Diệp Tuyết Phương năm 2013, Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
6. Luận văn thạc sỹ tài chính – ngân hàng, “Phát triển dịch vụ TTKDTM tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Cao Bằng”, của Lã Thị Phi năm 2016, Trường Đại học kinh tế - Đại học quốc gia Hà Nội.
7. Vũ Thiện Thập và Nguyễn Thị Thanh Hương (2010), *Giáo trình kế toán ngân hàng*, NXB Thống Kê, Hà Nội
8. Lý Hoàng Ánh và Lê Thị Mận (2013), *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*

9. Lê Thị Tuyết Hoa và Nguyễn Thị Nhung (2007), Tiền tệ ngân hàng,
NXB Thống Kê

10. Nghị quyết số 02/NQ-CP ngày 01/01/2019 của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021.

11. Quyết định số 2545/QĐ-TTg ngày 30/12/2016 của Thủ tướng chính phủ về Phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016-2020.

12. Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016 của NHNN Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.

13. Thông tư số 35/2016/TT-NHNN ngày 29/12/2016 của NHNN Quy định về an toàn, bảo mật cho việc cung cấp dịch vụ ngân hàng trên Internet.

14. Thông tư số 46/2014/TT-NHNN ngày 31/12/2014 của NHNN về Hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

15. Thời báo tài chính Việt Nam (08-05-2015), Mười nền kinh tế ít sử dụng tiền mặt nhất trên thế giới

16. Báo Hà Nội mới ngày 24/09/2017

17. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Ninh Thuận, *Báo cáo hoạt động kinh doanh các năm 2016, 2017, 2018*

18. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Ninh Thuận, *Báo cáo sản phẩm dịch vụ các năm 2016, 2017, 2018*

19. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chi nhánh tỉnh Ninh Thuận, *Báo cáo kết quả triển khai Đề án nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế,*

đề án phát triển TTKDTM và tình hình thanh toán qua ngân hàng trên địa bàn Ninh Thuận.

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

20. Payment Behaviour in Poland – The Benefits and Cost of Cash and Other Non-Cash Payment Instruments của Jakub Gosrka, tháng 02/2012.

21. Petter Hernon và Ellen Altman năm 2010, Assessing Service Quality: Satisfying the Expectation of library customers, American Library Assosiation.
 22. Dineshwar Ramdhony & Ashvin Ramjee, 2010, Factors influencing the use of internet banking in Mauritius, The 9th International Conference on e-Business (iNCEB2010) November 18th – 19th, 2010.
 23. Wendy Ming-Yen Teoh và cộng sự, 2013, Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis, *Internet Research*, Vol. 23 No. 4, 2013pp. 465-48
 24. Bản tin Agribank Việt Nam
- TRANG WEB**
25. Website Agribank: <https://www.agribank.com.vn>
 26. Website NHNN: <http://www.sbv.gov.vn> (Minh Yến – VCB. Bài viết đăng tại website NHNN ngày 29/9/2017)
 27. Website tạp chí tài chính: <http://tapchitaichinh.vn>
 28. <https://w.w.w.ninhthuan.gov.vn>
 29. <http://voer.edu.vn/m/su-can-thiet-cua-viec-thanh-toan-khong-dung-tien-mat-va-vai-tro-cua-no-trong-nen-kinh-te-thi-truong/d51daecf>.

PHỤ LỤC 1

BẢNG CÂU HỎI KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG

Kính chào Quý khách hàng!

Tôi tên **Nguyễn Thị Liễu**, là học viên trường Đại học Ngân hàng TP. Hồ Chí Minh, hiện đang nghiên cứu đề tài “**Mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt**

tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam Chi nhánh Tỉnh Ninh Thuận”. Tôi rất mong nhận được sự hỗ trợ từ Quý khách bằng việc trả lời những câu hỏi trong bảng khảo sát. Dữ liệu thu thập được trong quá trình khảo sát chỉ sử dụng cho nghiên cứu đề tài này. Trân trọng cảm ơn sự hợp tác của Quý khách.

PHẦN I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

1. Giới tính ☐ Nam ☐ Nữ
2. Độ tuổi ☐ Dưới 20 ☐ Từ 20 – dưới 25 ☐ Từ 25 – dưới 35
☐ Từ 35 – dưới 55 ☐ Từ 55 trở lên
3. Nghề nghiệp ☐ Học sinh ☐ Sinh viên ☐ Nhân viên
☐ Công nhân ☐ Nông, ngư, diêm dân ☐ Tiểu thương
☐ Khác
4. Có sử dụng các sản phẩm dịch vụ (SPDV) thanh toán qua ngân hàng của ngân hàng Agribank chưa? ☐ Có ☐ Chưa, ☐ Nếu chưa thì sẽ sử dụng trong tương lai
5. Nếu đang sử dụng các SPDV của Agribank thì đó là dịch vụ nào? (có thể đánh dấu nhiều ô)
☐ Séc ☐ Ủy nhiệm thu ☐ Ủy nhiệm chi ☐ Thẻ
☐ Thanh toán điện, nước, học phí... qua ngân hàng ☐ Dịch vụ ngân hàng qua Internet

☐ Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại di động (Card điện thoại, thẻ game, mua sắm online..

☐ Nộp vào ngân sách Nhà Nước (thuế, phí...)

☐ Chuyển tiền

6. Nếu có sử dụng dịch vụ của Agribank thì từ khi sử dụng đến nay:

☐ Dưới 1
năm

☐ Từ 1 năm - dưới 3 năm

☐ Từ 3 năm – dưới 5 năm

☐ Từ 5 năm – dưới 10 năm

☐ Từ trên 10 năm

PHẦN II. ĐO LƯỜNG MỨC ĐỘ CHẤP NHẬN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT CỦA KHÁCH HÀNG

Vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Quý khách đối với các phát biểu dưới đây.

1- Hoàn toàn không đồng ý;

2- Không đồng ý;

3- Không ý kiến;

4- Đồng ý;

5- Hoàn toàn đồng ý

* Thanh toán không dùng tiền mặt:

Séc, Ủy nhiệm thu, Ủy nhiệm chi, Thẻ, Ngân hàng điện tử

A. Môi trường kinh tế xã hội	1	2	3	4	5
1. TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp tập quán kinh tế Việt Nam					
2. TTKDTM là phương thức thanh toán phù hợp trong xu thế phát triển hiện nay					
3. TTKDTM là cần thiết khi xã hội gia tăng tệ nạn (trộm, cướp...)					
4. Khi nền kinh tế ổn định, phát triển, khách hàng sẽ chuyển sang TTKDTM					
5. Khi nền kinh tế có lạm phát cao, không ổn định, khách hàng vẫn sử dụng dịch vụ TTKDTM					
B. Khoa học công nghệ	1	2	3	4	5
1. Việc TTKDTM tại quầy ngân hàng thì chính xác					
2. Việc TTKDTM tại quầy ngân hàng thì nhanh chóng, tiện lợi					
3. Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì đơn giản					
4. Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì chính xác					
5. Việc TT bằng thẻ, internet banking, E-mobile banking thì nhanh chóng					

C. Yếu tố Nhân sự	1	2	3	4	5
1. Nhân viên tận tâm khi hướng dẫn khách hàng sử dụng sản					

phẩm dịch vụ TTKDTM					
2. Nhân viên xử lý nhanh các tình huống phát sinh khi giao dịch TTKDTM					
3. Nhân viên tư vấn các sản phẩm dịch vụ TTKDTM dễ hiểu					
4. Nhân viên thực hiện các giao dịch TTKDTM nhanh chóng					
5. Nhân viên thực hiện các giao dịch TTKDTM chính xác					
D. Hoạt động TTKDTM của Agribank	1	2	3	4	5
1. Sản phẩm dịch vụ TTKDTM đa dạng					
2. Sản phẩm dịch vụ TTKDTM đáp ứng nhu cầu KH					
3. Biểu phí sản phẩm dịch vụ TTKDTM hợp lý					
4. Thủ tục giao dịch TTKDTM đơn giản					
5. Sản phẩm dịch vụ TTKDTM luôn có chương trình khuyến mãi hấp dẫn					
E. Yếu tố từ phía Khách hàng	1	2	3	4	5
1. KH có thói quen mua sắm hàng hoá dịch vụ không dùng tiền mặt					
2. KH không ngại sự phức tạp của phương tiện thanh toán hiện đại					
3. KH không ngại các khoản thu nhập được thanh toán dưới hình thức chuyển khoản qua ngân hàng					
4. KH thấy thanh toán qua ngân hàng an toàn					
5. KH thấy thanh toán qua ngân hàng nhanh chóng, thuận tiện					
F. Đo lường mức độ chấp nhận TTKDTM của khách hàng	1	2	3	4	5
1. KH thường xuyên mua bán hàng hoá dịch vụ qua mạng internet					
2. KH sẽ thanh toán các giao dịch hàng ngày tại Agribank					
3. KH vẫn sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank trong tương lai					
4. KH giới thiệu người thân, bạn bè sử dụng dịch vụ TTKDTM của Agribank					
5. TTKDTM không thể thiếu trong các hoạt động thanh toán của KH					

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác nhiệt tình của Quý khách.

Kính chúc Quý khách nhiều sức khỏe và thành công