

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HCM**



**NGUYỄN THỊ MỸ XUYẾN**

***GIẢI I PHÁP MỞ RỘNG  
THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN TÂY NINH***

***LUẬN VĂN  
THẠC SĨ KINH TẾ***

**TP.HỒ CHÍ MINH, NĂM 2012**

## ***LỜI CAM ĐOAN***

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu khoa học của mình, các số liệu thu thập và kết quả phân tích trong báo cáo là trung thực, không sao chép từ bất cứ đề tài nghiên cứu khoa học nào. Những số liệu trong các bảng biểu được thu thập từ nhiều nguồn khác nhau được ghi trong phần phụ lục và tài liệu tham khảo.

Tôi xin cam đoan chịu trách nhiệm về nội dung luận văn: không trùng lặp với nội dung của các luận văn khác.

Tây Ninh, ngày 04 tháng 06 năm 2012

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Mỹ Xuyên

# MỤC LỤC

- ❖ Lời cam đoan
- ❖ Mục lục
- ❖ Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt
- ❖ Danh mục các bảng, biểu

## CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT QUA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

	<b>Trang</b>
<b>1.1 Khái niệm.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt.....</b>	<b>1</b>
<b>1.3 Vai trò của thanh toán không dùng tiền mặt.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 Các nguyên tắc trong thanh toán không dùng tiền mặt.....</b>	<b>3</b>
1.4.1 Qui định chung .....	3
1.4.2 Qui định đối với khách hàng .....	3
1.4.2.1 Khách hàng bên trả tiền .....	3
1.4.2.2 Đơn vị bên bán (bên thụ hưởng) .....	4
1.4.3 Quy định đối với Ngân hàng.....	4
<b>1.5 Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.....</b>	<b>5</b>
1.5.1 Thanh toán bằng séc.....	5
1.5.1.1 Khái niệm.....	5
1.5.1.2 Các chủ thể tham gia thanh toán séc.....	6
1.5.1.3 Phân loại séc.....	6
1.5.2 Thanh toán bằng ủy nhiệm chi hoặc lệnh chi.....	7
1.5.3 Thanh toán ủy nhiệm thu hoặc nhờ thu.....	8

1.5.4 Thẻ thanh toán.....	10
1.5.4.1 Phân loại thẻ theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ.....	10
1.5.4.2 Phân loại thẻ theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ.....	10
1.5.4.3 Các chủ thẻ trong thanh toán thẻ.....	11
<b>1.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng thương mại.....</b>	<b>11</b>
1.6.1 Môi trường kinh tế vĩ mô.....	11
1.6.2 Môi trường pháp lý.....	12
1.6.3 Khoa học công nghệ.....	13
1.6.4 Yếu tố con người.....	14
1.6.5 Hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng.....	15
<b>1.7 Sự cần thiết phải mở rộng TTKDTM và các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM.....</b>	<b>16</b>
1.7.1 Sự cần thiết phải mở rộng TTKDTM.....	16
1.7.2 Các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM.....	18

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH TÂY NINH**

<b>2.1 Giới thiệu về ngân hàng TMCP Á Châu.....</b>	<b>20</b>
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Á Châu. .	20
2.1.2 Sơ đồ bộ máy tổ chức.....	23
2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của ACB-CNTN.....	27
2.1.3.1 Tình huy động vốn.....	27
2.1.3.2 Tình hình tín dụng.....	28
2.1.3.3 Kết quả kinh doanh.....	29
<b>2.2 Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại ACB-CNTN.....</b>	<b>30</b>

2.2.1	Tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt.....	30
2.2.2	Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt.....	33
2.2.2.1	Hình thức thanh toán bằng séc.....	33
2.2.2.2	Thanh toán bằng ủy nhiệm chi hoặc lệnh chi.....	35
2.2.2.3	Thanh toán bằng ủy nhiệm thu hoặc nhờ thu.....	37
2.2.2.4	Thanh toán thẻ ngân hàng.....	38
2.2.3	Các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM tại ACB-CNTN.....	43
<b>2.3</b>	<b>Các nhân tố ảnh hưởng đến TTKDTM tại ACB-CNTN.....</b>	<b>45</b>
2.3.1	Môi trường kinh tế vĩ mô.....	45
2.3.2	Môi trường pháp lý.....	45
2.3.3	Khoa học công nghệ.....	46
2.3.4	Yếu tố con người.....	48
2.3.5	Hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng.....	48
<b>2.4</b>	<b>Đánh giá về tình hình TTKDTM tại ACB-CNTN.....</b>	<b>49</b>
2.4.1	Khó khăn.....	49
2.4.2	Thuận lợi.....	51
2.4.3	Nguyên nhân.....	54

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH TÂY NINH**

<b>3.1</b>	<b>Định hướng của Ngân hàng trong 10 năm (từ năm 2011 đến năm 2020) về công tác thanh toán không dùng tiền mặt.....</b>	<b>57</b>
<b>3.2</b>	<b>Giải pháp mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh.....</b>	<b>59</b>
3.2.1	Giải pháp về khoa học công nghệ.....	59
3.2.2	Giải pháp về yếu tố con người.....	60
3.2.3	Giải pháp trong hoạt động của ngân hàng.....	61

<b>3.3 Kiến nghị.....</b>	<b>64</b>
3.3.1 Đối với Chính phủ.....	64
3.3.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	70

- ❖ KẾT LUẬN
- ❖ TÀI LIỆU THAM KHẢO
- ❖ PHỤ LỤC

## DANH MỤC BẢNG, BIỂU

STT	Bảng	Nội dung
1	(2.1)	Sơ đồ tổ chức
2	(2.2)	Báo cáo huy động vốn
3	(2.3)	Báo cáo hoạt động tín dụng
4	(2.4)	Báo cáo kết quả kinh doanh
5	(2.5)	Bảng báo cáo tổng hợp tình hình thanh toán
6	(2.6)	Bảng báo cáo thanh toán séc
7	(2.7)	Bảng báo cáo thanh toán UNC
8	(2.8)	Bảng báo cáo tổng hợp thẻ
9	(2.9)	Báo cáo tổng hợp số lượng tài khoản
10	(2.10)	Báo cáo doanh số tài khoản
11	(2.11)	Tỷ trọng TTKDTM

## DANH MỤC ĐỒ THỊ

STT	Đồ thị	Nội dung
1	(2.1)	Biểu đồ về doanh số của các hình thức TTKDTM năm 2011
2	(2.2)	Biểu đồ về doanh số của các hình thức TTKDTM năm 2010



# ***LỜI MỞ ĐẦU***

## **1. Lý do chọn đề tài.**

Trong những năm qua, đất nước và cả con người Việt Nam đã có những thay đổi rất đáng kể, đó là tất yếu khách quan trong quá trình hội nhập quốc tế và khu vực.

Một trong số các vấn đề cần quan tâm hiện nay là cuộc “chạy đua” của các ngân hàng trong công cuộc đẩy nhanh tiến độ hiện đại hóa công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. TTKDTM là một phần quan trọng không thể thiếu đòi hỏi các ngân hàng phải đề ra các giải pháp để từng bước nâng cao TTKDTM tại đơn vị mình. Chính vì thế tôi đã chọn đề tài: **Giải pháp mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh** cho nghiên cứu khoa học của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài.**

Để hoàn thành tốt luận văn của mình tôi đã đặt ra một số mục tiêu cần đạt được trong khi nghiên cứu như sau:

- Trình bày cơ sở lý thuyết của TTKDTM.
- Khái quát được tình hình TTKDTM trên toàn lãnh thổ việc Nam nói chung và tại ACB-CNTN nói riêng.
- Tìm hiểu các giải pháp nhằm mở rộng TTKDTM đã và đang được thực hiện trước đây.
- Tìm ra nguyên nhân, thuận lợi và khó khăn làm cho TTKDTM chưa được phát triển rộng rãi.
- Đề ra các giải pháp phù hợp để mở rộng TTKDTM.
- Đề ra các kiến nghị, nhận xét đúc kết được khi hoàn thành công trình nghiên cứu khoa học.

### **3. Phương pháp nghiên cứu.**

Luận văn này được nghiên cứu dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử.

Đề tài sử dụng phương pháp thống kê, so sánh, phân tích và tổng hợp để đưa ra những kết luận theo mục tiêu, nhiệm vụ đặt ra.

### **4. Đối tượng và phạm vi.**

Số liệu để nghiên cứu đề tài chủ yếu từ nguồn số liệu báo cáo tổng kết của ACB-CNTN, tuy nhiên vì tính thống nhất nên ACB-CNTN tuân thủ theo chủ trương, chính sách, quy định toàn hệ thống nên các khó khăn hoặc các giải pháp đưa ra là của chung toàn hệ thống, chỉ có một số khác biệt riêng mang tính đặc thù của ACB-CNTN.

Lý thuyết và thực tiễn là hai phạm trù có mối liên hệ với nhau. Lý thuyết bổ sung, phát triển thực tiễn và thực tiễn không ngừng hoàn thiện lý thuyết. Chính vì mối quan hệ không thể tách rời này nên tôi đã nghiên cứu đề tài ở các phạm vi sau:

**Tổng quan về thanh toán không dùng tiền mặt**

**Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh**

**Giải pháp mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh**

### **5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn.**

Tôi hi vọng sau khi luận văn này được hoàn thành sẽ đưa ra được một số đóng góp nhằm thúc đẩy nhanh quá trình TTKDTM tại ACB-CNTN nói riêng và trong toàn hệ thống ACB nói chung. Trong luận văn đã đưa ra được một số giải pháp cụ thể và các định hướng phát triển trong thời gian sắp tới, chúng ta có thể tham khảo thêm để đưa ra các quyết định cho phù hợp.

Tôi muốn vận dụng lý thuyết vào thực tiễn và từ thực tiễn tôi sẽ có nền tảng để nghiên cứu, nhận định các vấn đề một cách khách quan và khoa học hơn.

# **CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT QUA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1 Khái niệm**

Thanh toán không dùng tiền mặt: 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, hoặc bằng cách bù trừ lẫn nhau thông qua vai trò trung gian của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

## **1.2 Đặc điểm của thanh toán không dùng tiền mặt**

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

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

Như vậy, vai trò của ngân hàng trong TTKDTM hết sức quan trọng, ngân hàng là một khâu trung gian để thực hiện giao dịch thanh toán thông qua lệnh chuyển tiền của các bên tham gia. Nếu ngân hàng thực hiện tốt vai trò của mình thì TTKDTM ngày càng phát triển mạnh mẽ và phát huy được vai trò to lớn của mình trong nền kinh tế hiện nay.

Chính vì thế TTKDTM có khá nhiều ưu điểm như:

Không có sự hiện diện của tiền mặt nên sẽ tiết kiệm được lượng tiền mặt trong lưu thông, đỡ tốn chi phí phát hành, bảo quản, thay thế tiền mới, tiền dễ

bị mất cắp, tiền giả...

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

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

Mặt khác, khi giao dịch qua ngân hàng thì Nhà nước có thể kiểm soát được nguồn tiền, làm tăng tính minh bạch của các giao dịch và hạn chế tình trạng “rửa tiền”.

### **1.3 Vai trò của TTKDTM trong NHTM**

Như chúng ta đã biết, trong TTKDTM các bên tham gia phải mở tài khoản và gửi tiền tại ngân hàng nên sẽ tạo ra được nguồn cung tiền khá lớn sẽ tạo điều kiện huy động vốn cho các ngân hàng.

Khi nguồn vốn huy động dồi dào, các ngân hàng sẽ tăng cường hoạt động tín dụng. Thông thường lợi nhuận từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng rất cao trong lợi nhuận của các ngân hàng (khoảng trên 60%).

TTKDTM góp phần mở rộng đối tượng thanh toán, tăng doanh số thanh toán: TTKDTM tạo điều kiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ một cách chính xác, an toàn, tiết kiệm tiền của và thời gian.

Vì vậy, mối quan hệ giữa ngân hàng và doanh nghiệp ngày càng thắt chặt, tạo điều kiện để doanh nghiệp sử dụng ngày càng nhiều các sản phẩm khác của ngân hàng như: thanh toán quốc tế, tiền gửi có kỳ hạn, tín dụng... Ngược lại ngân hàng sẽ thu được nhiều nguồn lợi từ các doanh nghiệp thông qua việc bán các sản phẩm, dịch vụ cũng như huy động được nguồn vốn nhàn rỗi từ các doanh nghiệp này.

Hơn nữa, thông qua các NHTM, Chính phủ có thể kiểm soát được lượng tiền khá lớn trong nền kinh tế. Do đó, khi Chính phủ sử dụng các biện pháp, các công cụ kinh tế để điều tiết nền kinh tế sẽ mang lại hiệu quả cao hơn.

#### **1.4 Các nguyên tắc trong TTKDTM**

##### **1.4.1 Qui định chung**

Các doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức, đoàn thể, đơn vị vũ trang, công dân Việt Nam và người nước ngoài hoạt động trên lãnh thổ Việt Nam (gọi chung là đơn vị và cá nhân) được quyền lựa chọn ngân hàng để mở tài khoản giao dịch và thực hiện thanh toán. Các đơn vị dự toán Ngân hàng Nhà nước mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước.

Việc mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng, Kho bạc Nhà nước và thực hiện thanh toán qua tài khoản được ghi bằng đồng Việt Nam. Trường hợp mở tài khoản và thanh toán bằng ngoại tệ phải thực hiện theo Quy chế quản lý ngoại hối của Chính phủ Việt Nam ban hành.

Ngân hàng, Kho bạc Nhà nước chỉ cung cấp số liệu trên tài khoản khách hàng cho các cơ quan ngoài ngân hàng, Kho bạc Nhà nước khi có văn bản của các cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Khi thực hiện các dịch vụ thanh toán cho khách hàng, ngân hàng được thu phí theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

##### **1.4.2 Qui định đối với khách hàng**

###### **1.4.2.1 Khách hàng bên trả tiền:**

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

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

ứng dịch vụ thanh toán.

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

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

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

#### 1.4.2.2 Đơn vị bên bán (bên thụ hưởng)

Thông thường chỉ áp dụng đối với trường hợp sử dụng hình thức UNT. Bên thụ hưởng phải giao hàng đầy đủ theo đúng hợp đồng đã ký kết, lập giấy đòi tiền theo đúng thể thức đã thỏa thuận ghi trong hợp đồng, kiểm soát chặt chẽ các chứng từ và nộp chứng từ thanh toán vào ngân hàng phục vụ mình đúng thời gian qui định. Nếu vi phạm điều khoản ghi trong hợp đồng về chứng từ đều không có giá trị thanh toán.

#### **1.4.3 Quy định đối với ngân hàng**

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

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

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

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

## **1.5 Hình thức TTKDTM**

### **1.5.1 Thanh toán bằng séc**

1.5.1.1 Khái niệm: séc là lệnh trả tiền của người phát hành séc trả cho người thụ hưởng. Trong thời hạn hiệu lực thanh toán của tờ séc, người phát hành séc có nghĩa vụ thanh toán cho người thụ hưởng và phải thanh toán ngay khi người thụ hưởng nộp séc vào Ngân hàng. Séc được áp dụng cho cả



cá nhân và tổ chức.

### 1.5.1.2 Các chủ thể tham gia thanh toán séc:

- Người ký phát (người phát hành): là người lập và ký 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 ký phát chỉ định có quyền hưởng hoặc chuyển nhượng quyền hưởng đối với số tiền ghi trên tờ séc.
- Người thụ hưởng: là người cầm tờ séc mà tờ séc đó :  
Có ghi tên người được trả tiền là chính mình; hoặc  
Không ghi tên người được trả tiền hoặc ghi cụm từ "Trả cho người cầm séc"; hoặc  
Đã được chuyển nhượng bằng ký hậu cho mình thông qua dãy chữ ký chuyển nhượng liên tục.
- Người thực hiện thanh toán: là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán nơi người ký phát được sử dụng tài khoản thanh toán với một khoản tiền để ký phát séc theo thỏa thuận giữa người ký 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 phát hành đến hết ngày mà tờ séc được xuất trình để thanh toán.

### 1.5.1.3 Phân loại séc

- Séc bảo chi: là loại séc được ngân hàng xác nhận có đủ tiền bảo chứng và đảm bảo chi trả tờ séc khi xuất trình cho ngân hàng.
- Séc chuyển khoản: là loại séc mà người ký phát séc ra lệnh cho ngân hàng trích tiền từ tài khoản của mình để chuyển trả sang một tài khoản khác của một người khác trong hoặc khác ngân hàng. Séc chuyển khoản không thể chuyển nhượng được và không thể lĩnh tiền mặt được.

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

➤ Séc du lịch: Séc du lịch là loại séc do ngân hàng phát hành và được trả tiền tại bất cứ một chi nhánh hay đại lý của ngân hàng đó. Ngân hàng phát séc đồng thời cũng là ngân hàng trả tiền. Người hưởng lợi là khách du lịch có tiền tại ngân hàng phát hành séc. Trên séc du lịch phải có chữ ký của người hưởng lợi. Khi lĩnh tiền tại ngân hàng được chỉ định, người hưởng lợi phải ký tại chỗ để ngân hàng kiểm tra, nếu đúng, ngân hàng mới trả tiền. Thời gian của séc du lịch có hiệu lực do ngân hàng phát hành séc và người hưởng lợi thỏa thuận, có thể có hạn và có thể vô hạn. Trên séc du lịch có ghi rõ khu vực các ngân hàng trả tiền, ngoài khu vực đó, séc không có giá trị lĩnh tiền.

**1.5.2 Thanh toán bằng UNC hoặc lệnh chi:** ủy nhiệm chi là lệnh chi tiền của chủ tài khoản được lập theo mẫu in sẵn của ngân hàng yêu cầu ngân hàng phục vụ mình (nơi mở tài khoản tiền gửi) trích tài khoản của mình để trả cho người thụ hưởng.

UNC được dùng để thanh toán các khoản trả tiền hàng hóa, dịch vụ; được chuyển tiền trong cùng hệ thống và khác hệ thống ngân hàng.

➤ Lệnh chi hoặc UNC bao gồm các yếu tố sau:

Chữ lệnh chi hoặc ủy nhiệm chi, số sê ri;

Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản người trả tiền;

Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền;

Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản người thụ hưởng;

Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người thụ hưởng;

Số tiền thanh toán bằng chữ và bằng số;

Nơi, ngày tháng năm lập lệnh chi hoặc ủy nhiệm chi;

Chữ ký của chủ tài khoản hoặc người được chủ tài khoản uỷ quyền;  
 Các yếu tố khác do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán quy định không trái pháp luật.

➤ Quy định: Đối với khách hàng

Người trả tiền phải có tài khoản tại ngân hàng

Các chủ tài khoản bên trả tiền bắt buộc phải có đủ số dư trên tài khoản.

Khi có nhu cầu chi trả, khách hàng đến ngân hàng phục vụ mình lập UNC theo quy định.

Nếu khách hàng có ký hợp đồng sử dụng các phương thức giao dịch thông qua Internet hoặc điện thoại thì khách hàng có thể tự chuyển tại nhà không cần đến ngân hàng.

➤ Quy định: Đối với ngân hàng

NH tiếp nhận và kiểm tra tất cả các yếu tố trên UNC, số dư TK của bên trả tiền.

NH tiếp nhận UNC và thực hiện ngay trong ngày làm việc nếu UNC hợp lệ.

Điều kiện, thủ tục thanh toán, thời hạn thực hiện lệnh chi hoặc UNC do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thỏa thuận với người sử dụng dịch vụ thanh toán.

➤ **Ưu điểm:** Giảm chi phí in ấn, vận chuyển, kiểm đếm, bảo quản tiền mặt, ngân hàng sẽ huy động thêm vốn để đầu tư cho nền kinh tế, thanh toán nhanh, thủ tục đơn giản.

➤ **Nhược điểm:** Quyền lợi người bán bị ảnh hưởng do việc chi trả tùy thuộc vào thiện chí bên mua, người bán bị chiếm dụng vốn và khả năng kiểm soát của ngân hàng bị hạn chế.

### **1.5.3 Thanh toán UNT (nhờ thu)**

UNT: là giấy uỷ nhiệm đòi tiền do người thụ hưởng lập và gửi vào ngân

hàng phục vụ mình nhờ thu hộ tiền theo số lượng hàng hóa đã giao, dịch vụ đã cung ứng.

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

UNT được áp dụng thanh toán giữa các khách hàng mở tài khoản trong cùng một chi nhánh ngân hàng hoặc các chi nhánh ngân hàng cùng hệ thống hoặc khác hệ thống. Khách hàng mua và bán phải thống nhất thỏa thuận dùng hình thức UNT đối với những điều kiện cụ thể đã ghi trong hợp đồng kinh tế, đồng thời phải thông báo bằng văn bản cho ngân hàng phục vụ người thụ hưởng biết làm căn cứ để thực hiện các UNT. Sau khi giao hàng hoặc hoàn tất dịch vụ cung ứng, bên thụ hưởng lập giấy UNT theo mẫu của ngân hàng, kèm theo hóa đơn gửi tới ngân hàng phục vụ mình hoặc gửi trực tiếp đến ngân hàng phục vụ bên trả tiền yêu cầu thu hộ. Khi nhận được giấy UNT trong vòng một ngày làm việc, ngân hàng bên trả tiền trích tài khoản của khách hàng mình trả ngay cho bên thụ hưởng để hoàn tất việc thanh toán.

➤ Nhờ thu hoặc ủy nhiệm thu bao gồm các yếu tố sau đây:

Chữ nhờ thu hoặc uỷ nhiệm thu, số sê ri;

Họ tên, địa chỉ, số hiệu tài khoản người nhờ thu;

Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ phục vụ người nhờ thu;

Họ tên, địa chỉ, số tài khoản người trả tiền;

Tên, địa chỉ tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ người trả tiền;

Số hợp đồng (hoặc đơn đặt hàng, thỏa thuận) làm căn cứ để nhờ thu; số lượng chứng từ kèm theo;

Số tiền nhờ thu bằng chữ và bằng số;

Nơi, ngày tháng năm lập chứng từ nhờ thu hoặc uỷ nhiệm thu;

Ngày tháng năm tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên trả tiền thanh toán;

Ngày tháng năm tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phục vụ bên nhờ thu nhận được khoản thanh toán;

**1.5.4 Thẻ thanh toán:** 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.

1.5.4.1 Phân loại thẻ theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: Thẻ nội địa và thẻ quốc tế.

➤ Thẻ nội địa: là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong lãnh thổ nước Việt Nam.

➤ Thẻ quốc tế: là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Việt Nam; hoặc là thẻ được tổ chức nước ngoài phát hành và giao dịch trong lãnh thổ nước Việt Nam.

1.5.4.2 Phân loại thẻ theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng và thẻ trả trước.

➤ Thẻ ghi nợ (Debit card): là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ mở tại một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán được phép nhận tiền gửi không kỳ hạn.

➤ Thẻ tín dụng (Credit card): là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ.

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

#### 1.5.4.3 Các chủ thẻ trong thanh toán thẻ

➤ 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.

➤ Chủ thẻ: là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

➤ Đơn vị chấp nhận thẻ: là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa và dịch vụ; cung cấp dịch vụ nộp, rút tiền mặt bằng 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.

### **1.6 Các nhân tố ảnh hưởng tới thanh toán không dùng tiền mặt của các ngân hàng thương mại**

#### **1.6.1 Môi trường kinh tế vĩ mô:**

Sau 5 năm Việt Nam gia nhập WTO (2007), chúng ta đã gặt hái được khá nhiều thành công đáng kể như: tăng tốc độ tăng trưởng GDP, thị trường xuất khẩu mở rộng, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, thu hút đầu tư nước ngoài ... đặc biệt là có sự chuyển biến mạnh trong nhận thức và tư duy. Nói chung nền kinh tế của chúng ta đã từng bước theo kịp tốc độ tăng trưởng của nền kinh tế thế giới.

Theo số liệu của Tỉnh ủy Tây Ninh, trên địa bàn tỉnh đã hình thành được 8 khu công nghiệp, với tổng diện tích là 5.644 ha; 2 khu kinh tế cửa khẩu, với diện tích là 55.283 ha và 20 cụm công nghiệp, với diện tích là 1.996,8 ha.

Với các khu, cụm công nghiệp, khu kinh tế cửa khẩu này, tỉnh Tây Ninh đáp ứng được yêu cầu về mặt bằng sản xuất, kinh doanh cho các doanh

nghiệp. Cụ thể, trong 8 khu công nghiệp đã được Chính phủ cho phép thành lập, hiện có 4 khu công nghiệp đang đi vào hoạt động và đang triển khai đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng mời gọi các nhà đầu tư. Trong đó có 131 dự án đầu tư nước ngoài, với vốn đăng ký là 982,93 triệu USD và 41 dự án đầu tư trong nước, với vốn đăng ký 3.089 tỷ đồng. Hiện nay đã có 149 dự án đi vào hoạt động, thu hút được khoảng 49.000 lao động, trong đó 70% lao động của Tây Ninh, số còn lại từ các tỉnh khác đến.

Trong đó, 4 khu công nghiệp đã đi vào hoạt động là Khu Công nghiệp Trảng Bàng, Khu Liên hợp Công nghiệp-Đô thị-Dịch vụ Phước Đông-Bờ Lờ, Khu Công nghiệp-dịch vụ Bourbon An Hoà và Khu Công nghiệp Chà Là. Khu Công nghiệp Trảng Bàng có diện tích 393 ha, đã thu hút được 117 dự án đầu tư nước ngoài và 32 dự án đầu tư trong nước, với tổng vốn đăng ký 431,34 triệu USD và 2.240,75 tỷ đồng. Đến nay diện tích đất đã cho thuê là 221,2 ha, tỷ lệ lấp đầy 83,4%. Khu Liên hợp Công nghiệp-Đô thị-Dịch vụ Phước Đông - Bờ Lờ có diện tích đất công nghiệp là 2.200 ha. Đến nay đã đền bù giải phóng mặt bằng 1.300 ha. Hiện nay nhà đầu tư đang tiến hành xây dựng hạ tầng và đã thu hút được 3 dự án đầu tư nước ngoài, 3 dự án đầu tư trong nước, với vốn đầu tư 460 triệu USD và 611 tỷ đồng; diện tích đất đã cho thuê 89 ha. Khu Công nghiệp-dịch vụ Bourbon An Hoà có diện tích đất công nghiệp 760 ha, đến nay cơ bản đã đền bù xong. Nhà đầu tư đang tiến hành xây dựng cơ sở hạ tầng và đã thu hút được 9 nhà đầu tư nước ngoài và 6 dự án đầu tư trong nước, với vốn đăng ký 38,59 triệu USD và 237,34 tỷ đồng; diện tích đất đã cho thuê 20,7 ha. Khu Công nghiệp Chà Là đã có 2 nhà đầu tư nước ngoài, với vốn đăng ký 53 triệu USD; diện tích đất cho thuê 20,35 ha.

4 khu công nghiệp còn lại là Khu Công nghiệp Bàu Hai Năm, có diện tích 200 ha, Khu Công nghiệp Hiệp Thạnh có diện tích 250 ha; Khu Công nghiệp Gia Bình có diện tích 200 ha và Khu Công nghiệp Ninh có diện tích



300 ha. Đến nay 4 khu công nghiệp này đã có nhà đầu tư và đang thực hiện thủ tục để triển khai xây dựng hạ tầng. Trong 20 cụm công nghiệp đã được quy hoạch, thì có 7 cụm đã có chủ đầu tư hạ tầng (diện tích 704,9 ha) và đã có 5 dự án đầu tư (3 nước ngoài, 2 trong nước), với vốn đăng ký 13 triệu USD và 173,9 tỷ đồng.

Về phát triển kinh tế cửa khẩu, Khu Kinh tế cửa khẩu Mộc Bài có diện tích quy hoạch là 21.283 ha. Trong đó Khu Đô thị -Thương mại - Công nghiệp cửa khẩu Mộc Bài là 1.356 ha. Đến nay thu hút được 43 dự án đầu tư trong nước và 3 dự án đầu tư nước ngoài, với tổng vốn đăng ký 100,125 triệu USD và 6.468,5 tỷ đồng. Khu Kinh tế cửa khẩu Xa Mát diện tích được quy hoạch là 34.000 ha, trong đó khu đô thị trung tâm là 728 ha. Đến nay đã thu hút được 11 dự án đầu tư trong nước, với số tổng vốn đăng ký 343, 16 tỷ đồng. Mục tiêu hiện nay của tỉnh là tập trung đầu tư để phát triển hai khu kinh tế cửa khẩu này, với vai trò là trung tâm hạt nhân, cùng với các cửa khẩu khác, tạo ra một không gian thương mại đồng bộ, hợp lý nhằm phát triển mạnh lợi thế thương mại qua các cửa khẩu với Campuchia.

Tây Ninh có nhiều tiềm năng và lợi thế phát triển đa dạng về kinh tế-xã hội. Lãnh đạo Tây Ninh mời gọi và luôn tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư đến với Tây Ninh.

Hiện nay, xuất nhập khẩu phát triển mạnh, đòi hỏi các phương thức thanh toán ngày càng đa dạng nên việc mở tài khoản tại các ngân hàng để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ trở nên phổ biến. Mọi người sẽ có khuynh hướng xem ngân hàng như một trung gian thanh toán bởi vì ngân hàng cung cấp các tiện ích cho phép các khách hàng như: sử dụng các phương thức thanh toán hiện đại (thẻ, ủy nhiệm chi, séc...), giảm được chi phí vận chuyển bảo quản tiền....

Ngược lại nếu một nền kinh tế không ổn định, những biến động lớn của

nền kinh tế có thể dẫn tới sự sụp đổ của nhiều ngân hàng và ảnh hưởng thường mang tính hệ thống như sự sụp đổ của các ngân hàng Mỹ trong năm 2009 và 2010. Đây là một yếu tố hết sức nhạy cảm làm ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng và TTKDTM vì trong quan niệm của hầu hết mọi người thì ngân hàng là một nơi cất trữ tài sản an toàn nhất thế mà ngân hàng còn sụp đổ thì chúng ta có nên gửi tài sản vào ngân hàng nữa hay không?

Chính vì thế, môi trường kinh tế vĩ mô có tác động rất lớn đến toàn bộ hoạt động của các ngân hàng nói chung và TTKDTM nói riêng.

### **1.6.2 Môi trường pháp lý**

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ - một lĩnh vực khá nhạy cảm và có vai trò quan trọng trong nền kinh tế nên được sự quan tâm của nhiều cơ quan ban ngành như: Quốc hội, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước... Vì thế ngành ngân hàng phải tuân thủ theo các luật như: luật Ngân hàng Nhà nước, luật tổ chức tín dụng,... hoặc nhận sự chỉ đạo, hướng dẫn trực tiếp từ Chính phủ. Do đó đã tạo hành lang pháp lý cơ bản cho hệ thống ngân hàng hoạt động và phát triển.

Nếu tính trên GDP theo tiêu chuẩn quốc tế để đánh giá thì tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt tại Việt Nam trong những năm gần đây khoảng 20%, tức là cao gấp 2,5 lần Thái Lan, gấp 4 lần Malaysia và gấp hơn 5 lần so với các nước Châu Âu

Như vậy hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng đều bị chi phối của pháp luật và TTKDTM là một trong những nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng nên cũng chịu ảnh hưởng lớn của pháp luật. Đánh dấu bước ngoặt quan trọng trong TTKDTM là sự kiện ngày 29 tháng 12 năm 2006, Thủ tướng Chính phủ đã ký quyết định số 291/2006/QĐ-TTg về việc “Phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến

năm 2020 tại Việt Nam”.

Trong đề án nêu ra hai vấn đề lớn là Đề án hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế (Ngân hàng Nhà nước Việt Nam chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan thực hiện từ năm 2006 đến năm 2010);

Và Nhóm đề án TTKDTM trong khu vực công. Theo đề án này, mọi giao dịch thanh toán của các tổ chức kinh tế và dân cư đều được thực hiện qua ngân hàng đặc biệt là chúng ta bắt đầu cải cách TTKDTM từ khu vực công như: quản lý chi tiêu trong khu vực Chính phủ, chi trả lương cho cán bộ công chức, chi trả trợ cấp xã hội, nộp thuế...

Như vậy, sau hơn hai mươi năm chuyển đổi nền kinh tế theo định hướng kinh tế thị trường – một khoảng thời gian không quá dài cũng không quá ngắn để chúng nhận ra sự biến chuyển của môi trường pháp lý cho hoạt động ngân hàng ở Việt Nam đang từng bước được xây dựng và ngày càng tiến gần đến các chuẩn mực pháp lý quốc tế. Tuy nhiên, trước những đổi thay lớn lao của nền kinh tế đang trên đà tăng trưởng mạnh mẽ, cùng với sức ép của xu hướng toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, chúng ta đã gặt hái được khá nhiều thành công cũng như thừa nhận sự tồn tại của những yếu tố không phù hợp để đưa ra các giải pháp khắc phục.

### **1.6.3 Khoa học công nghệ**

Khoa học công nghệ ngân hàng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động kinh doanh nói chung và TTKDTM nói riêng của các ngân hàng hiện nay. Hầu như các quy trình trong ngân hàng đã được vi tính hóa, sử dụng nhiều phần mềm chuyên trách nên các công việc thủ công không nhiều, do đó sẽ tiết kiệm được nhiều chi phí trong sử dụng lao động, thời gian làm việc và mức độ sai sót trong công việc cũng giảm đáng kể. Đặc biệt hiện nay hầu hết các ngân hàng đều đã “online” trên toàn quốc nên khách hàng ở tỉnh

này có thể giao dịch ở tỉnh khác hoặc ở nhà có thể tiến hành một số giao dịch chuyển tiền mà không cần phải đến ngân hàng thông qua việc kết nối Internet hoặc sử dụng điện thoại di động, điện thoại bàn, fax...

Mặc khác các ngân hàng quảng bá thương hiệu cũng như các sản phẩm của mình thông qua các trang web. Đây cũng là hình thức quảng cáo đỡ tốn kém chi phí mà hiệu quả mang lại khá cao.

Không chỉ dừng lại ở đó các ngân hàng còn cung cấp cho chúng ta khá nhiều tiện ích như: nộp hồ sơ vay, yêu cầu cấp thẻ, truy vấn số dư, các giao dịch chuyển khoản...ngay tại nhà thông qua hệ thống Internet.

Ngày nay các ngân hàng còn liên kết với nhau để cùng sử dụng mạng công nghệ nhằm phục vụ cho khách hàng một cách chuyên nghiệp và thuận tiện hơn như: kết nối hệ thống thẻ (thẻ của ngân hàng này có thể rút tiền ở ngân hàng khác với mức phí khá rẻ), truy vấn số dư qua máy ATM của ngân hàng bạn...Chính vì thế các ngân hàng vừa cạnh tranh vừa hợp tác lẫn nhau để các bên cùng có lợi, cùng tiến xa hơn trong việc ứng dụng các công nghệ mới vào hoạt động của ngân hàng mình, thúc đẩy nhau ngày càng phát triển vững mạnh.

#### **1.6.4 Yếu tố con người**

Theo nhiều nghiên cứu, con người là nguồn tài nguyên vô giá của một doanh nghiệp, nếu biết tận dụng và khai thác tiềm năng này tốt thì doanh nghiệp ngày càng phát triển vững mạnh.

Việc ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến nhất, hiện đại nhất vào trong hoạt động của các ngân hàng cần đặc biệt chú trọng đến yếu tố con người. Ngày nay máy móc đã thay thế dần các thao tác thủ công, ứng dụng các phần mềm chuyên trách...đòi hỏi người sử dụng phải có trình độ nghiệp vụ cao và khả năng xử lý tình huống linh hoạt. Như vậy vấn đề con người ở đây không đòi hỏi về số lượng mà yêu cầu cao về chất lượng. Tại các ngân hàng trình độ

học vấn, hiểu biết của nhân viên ngày càng được nâng cao góp phần thúc đẩy và nâng cao ứng dụng các thành tựu khoa học kỹ thuật vào trong công việc và đời sống.

Ngày nay TTKDTM không còn mới mẽ gì với chúng ta nhưng để thực sự am hiểu và sử dụng các phương tiện của TTKDTM thành thạo nhằm phục vụ trong công việc hàng ngày đòi hỏi các ngân hàng phải giới thiệu, phổ biến sao cho khách hàng có thể sử dụng được các tiện ích mà TTKDTM đem lại.

Như vậy đây là một quan hệ hai chiều, ngân hàng phải không ngừng nâng cao trình độ nhân viên, ứng dụng các công nghệ mới mà chúng ta cũng cần phải cập nhật thông tin để nâng cao sự hiểu biết của mình cũng như vận dụng chúng vào cuộc sống hàng ngày.

### **1.6.5 Hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng**

Sau ngày 1/4/2007 các ngân hàng 100% vốn nước ngoài được thành lập góp phần mở rộng thành phần ngân hàng trong nước, giúp người dân có thêm sự chọn lựa sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình.

Ngày nay các ngân hàng không những mở rộng về các sản phẩm dịch vụ mà còn tăng quy mô hoạt động kinh doanh. Không chỉ dừng lại ở các ngân hàng trong nước mà các ngân hàng nước ngoài cũng tăng cường mạng lưới hoạt động kinh doanh.

Hệ thống thanh toán liên ngân hàng ngày càng phát triển mạnh mẽ hỗ trợ cho TTKDTM được sử dụng rộng rãi.

Việc ứng dụng thành tựu khoa học vào trong hoạt động của ngân hàng đã đem lại khá nhiều tiện ích cho cả ngân hàng lẫn khách hàng, khách hàng tìm đến với ngân hàng ngày càng nhiều, ngân hàng thu được nhiều lợi nhuận để mở rộng quy mô kinh doanh, đa dạng hóa sản phẩm phục vụ lợi ích tối đa cho khách hàng. Đây là một chu trình khép kín mà lợi ích của các bên tham gia đều được đảm bảo.

Ngân hàng huy động vốn nhân rồi từ dân cư như: gửi tiết kiệm, mở tài khoản, phát hành trái phiếu, kỳ phiếu, tín phiếu... để kinh doanh ngoại hối, chiết khấu, cho vay.... đối với những người có nhu cầu. Như vậy ngân hàng đã thực hiện được chức năng trung gian tài chính của mình

Với chức năng thứ hai, ngân hàng sẽ đứng ra làm trung gian thanh toán thông qua các phương thức TTKDTM là chủ yếu. Hầu như các bên tham gia thanh toán đều có tài khoản tại ngân hàng, khi có nhu cầu thanh toán thì các bên yêu cầu ngân hàng thực hiện theo lệnh của mình. Như vậy, giữa các chức năng của NHTM có mối liên hệ mật thiết với nhau. Khi vai trò trung gian thanh toán làm tốt, khách hàng sẽ gửi tiền vào ngân hàng để thực hiện thanh toán nhiều, như thế việc huy động vốn được lại tăng lên, ngân hàng có thêm vốn để cho vay và chức năng trung gian tài chính của ngân hàng lại càng được thể hiện rõ.

Như vậy, NHTM thực hiện chức năng trung gian thanh toán có ý nghĩa rất to lớn đối với toàn bộ nền kinh tế. Với chức năng này, các ngân hàng thương mại cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, UNC, UNT, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng,...

Với chức năng trung gian thanh toán và trung gian tài chính trong nền kinh tế các NHTM đã góp phần tăng khối lượng tiền tệ thông qua thanh toán chuyển khoản. Do đó, hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng sẽ ảnh hưởng khá mạnh mẽ tới TTKDTM của ngân hàng.

## **1.7 Sự cần thiết phải mở rộng TTKDTM và các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM**

### **1.7.1 Sự cần thiết phải mở rộng TTKDTM**

Trong thời đại khoa học công nghệ ngày nay, hầu như các phương thức giao dịch, giao tiếp đều thông qua các phương tiện hiện đại như điện thoại bàn, điện thoại di động, mail, chat... Chính vì thế các ngân hàng phải biết ứng

dụng các công nghệ tiên tiến này vào các sản phẩm của mình để tiếp cận và phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Và phát triển các sản phẩm về TTKDTM là 1 cách thu hút lượng khách hàng đến giao dịch qua ngân hàng mang lại hiệu quả cao nhất.

Xã hội ngày càng phát triển, người dân am hiểu các nghiệp vụ của ngân hàng ngày càng nhiều. Các ngân hàng có các chức năng, nhiệm vụ, các sản phẩm truyền thống là tương đương nhau vì vậy các ngân hàng cạnh tranh lẫn nhau chủ yếu là về chất lượng phục vụ và các tiện ích từ các dòng sản phẩm mang lại. Chính vì thế TTKDTM được các ngân hàng khá quan tâm đẩy mạnh mở rộng phát triển để thu hút khách hàng.

Để đánh giá sự mở rộng TTKDTM ta cần đưa ra các tiêu chí để đánh giá giữa số lượng TTKDTM hiện tại với con số trong tương lai mà chúng ta cần đạt tới ví dụ như: Nhằm đa dạng hóa dịch vụ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thanh toán điện tử và chú trọng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, cuối tháng 12/2011, Thủ tướng Chính phủ đã phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015. Đề án đã chỉ rõ mục tiêu cần phải đạt được đến cuối năm 2015 là tỷ lệ tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán dưới 11% đồng thời tăng mạnh số người dân được tiếp cận dịch vụ thanh toán, nâng tỷ lệ người dân có tài khoản ngân hàng lên 35-40%. Đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán thẻ mà trọng tâm là phát triển thanh toán qua điểm chấp nhận thẻ (POS), phấn đấu đến năm 2015, toàn thị trường có khoảng 250.000 POS được lắp đặt với số lượng trên 200 triệu giao dịch/năm.

Trên đây là một vài con số cụ thể do Chính phủ đưa ra, còn nhiều con số khác mà chúng ta cần phải quan tâm đến để mở rộng TTKDTM.

## **1.7.2 Các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM**

### **1.7.2.1 Số lượng khách hàng mở tài khoản**

Thông qua số lượng khách hàng mở tài khoản qua các năm chúng ta sẽ nhận biết được tình hình TTKDTM trong dân cư diễn biến như thế nào? Thông thường số lượng mở tài khoản năm sau phải tăng 50% so với năm trước đó. Chính phủ đưa ra đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015 cũng kỳ vọng sẽ nâng tỷ lệ người dân có tài khoản tại ngân hàng lên mức 35-40% dân số vào năm 2015. Chú trọng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong khu vực nông thôn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu thanh toán của nền kinh tế. Đồng thời, đề án giúp giảm chi phí xã hội liên quan đến tiền mặt, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, rõ rệt về tập quán thanh toán trong xã hội.

### **1.7.2.2 Doanh số thanh toán**

Ngày nay doanh số TTKDTM tăng đều qua các năm, tương tự như số lượng khách hàng mở tài khoản, doanh số thanh toán tối thiểu tăng 70% so với năm trước đó. Và chúng ta phải làm sao để TTKDTM không những tăng về doanh số mà còn phải tăng số lượng tiền trên một giao dịch.

### **1.7.2.3 Tỷ trọng TTKDTM trong hoạt động thanh toán**

Tỷ trọng TTKDTM trong hoạt động thanh toán chiếm tỷ trọng ngày càng cao. Ngân hàng Nhà nước kỳ vọng, Dự thảo Nghị định về thanh toán không dùng tiền mặt nếu sớm được ban hành sẽ là cơ sở để chúng ta phấn đấu đưa tỷ lệ tiền mặt so với tổng phương tiện thanh toán từ mức 13,5% vào cuối năm nay xuống thấp hơn 11% vào năm 2015, đó là một trong những mục tiêu của đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015 vừa được Thủ tướng phê duyệt.

Thông qua một vài tiêu chí Chính phủ đưa ra, chúng ta có thể lấy đó làm căn cứ để định hướng phát triển về TTKDTM trong thời gian sắp tới.



***Kết luận chương 1:***

Trên đây là nhận biết tổng quan về TTKDTM trong NHTM, thông qua tổng quan này chúng ta nắm được sơ lược về khái niệm, đặc điểm, các quy định, nguyên tắc... trong các phương thức TTKDTM, từ đó thấy được các nhân tố ảnh hưởng đến các phương thức này. Nhằm vận dụng các phương thức này vào trong hoạt động của ngân hàng để mang lại hiệu quả cao nhất.

Nhìn chung, tuy chịu tác động của nhiều nhân tố nhưng TTKDTM đã đang và sẽ phát triển rất mạnh mẽ trong 1 khoảng thời gian không xa và sẽ gần gũi với đời sống của người dân hơn.

Chúng ta cần nhận biết được sự cần thiết phải mở rộng TTKDTM, đưa ra các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM, nhằm tạo nền tảng cơ sở cho sự so sánh, đánh giá sự phát triển của phương thức thanh toán này qua từng năm. Thông qua đó chúng ta sẽ thấy được sự phát triển đi lên của xã hội.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - CHI NHÁNH TÂY NINH**

### **2.1 Giới thiệu về ngân hàng TMCP Á Châu**

#### **2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của ACB**

##### **2.1.1.1 Quá trình hình thành**

Pháp lệnh về Ngân hàng nhà nước và Pháp lệnh về ngân hàng thương mại, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính được ban hành vào tháng 5 năm 1990 đã tạo dựng một khung pháp lý cho hoạt động ngân hàng thương mại tại Việt Nam. Trong bối cảnh đó, Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu (ACB) đã được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 24/04/1993, Giấy phép số 553/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP.Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. Ngày 04/06/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động.

Ngay từ ngày đầu hoạt động, ACB đã xác định tầm nhìn là trở thành NHTM cổ phần bán lẻ hàng đầu Việt Nam. Trong bối cảnh kinh tế xã hội Việt Nam vào thời điểm đó “Ngân hàng bán lẻ với khách hàng mục tiêu là cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ” là một định hướng rất mới đối với ngân hàng Việt Nam, nhất là một ngân hàng mới thành lập như ACB.

##### **2.1.1.2 Quá trình phát triển**

**04/06/1993:** ACB chính thức hoạt động.

**27/04/1996:** ACB là ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB-Mastercard.

**15/10/1997:** ACB phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB-Visa.

**Năm 1997 – Tiếp cận nghiệp vụ ngân hàng hiện đại:** Công tác chuẩn bị nhằm nhanh chóng đáp ứng các chuẩn mực quốc tế trong hoạt động ngân

hàng đã được bắt đầu tại ACB, dưới hình thức của một chương trình đào tạo nghiệp vụ ngân hàng toàn diện kéo dài hai năm. Thông qua chương trình đào tạo này, ACB nắm bắt một cách hệ thống các nguyên tắc vận hành một ngân hàng hiện đại, các chuẩn mực trong quản lý rủi ro, đặc biệt trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, và nghiên cứu điều chỉnh trong điều kiện Việt Nam để áp dụng trong thực tiễn hoạt động ngân hàng.

**Thành lập Hội đồng ALCO:** ACB là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam thành lập Hội đồng Quản lý tài sản Nợ - Có (ALCO). ALCO đã đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hoạt động an toàn và hiệu quả của ACB.

**Mở siêu thị địa ốc:** ACB là ngân hàng tiên phong trong cung cấp các dịch vụ địa ốc cho khách hàng tại Việt Nam. Hoạt động này đã góp phần giúp thị trường địa ốc ngày càng minh bạch và được khách hàng ủng hộ. ACB trở thành ngân hàng cho vay mua nhà mạnh nhất Việt Nam.

**Năm 1999:** ACB bắt đầu triển khai chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng (TCBS) nhằm trực tuyến hóa và tin học hóa hoạt động của ACB.

**Năm 2000 – Tái cấu trúc:** Với những bước chuẩn bị từ năm 1997, đến năm 2000, ACB đã chính thức tiến hành tái cấu trúc (2000-2004). Cơ cấu tổ chức được thay đổi theo định hướng kinh doanh và hỗ trợ. Các khối kinh doanh gồm có Khối khách hàng cá nhân, Khối khách hàng doanh nghiệp, Khối ngân quỹ. Các đơn vị hỗ trợ gồm có Khối công nghệ thông tin, Khối giám sát điều hành, Khối phát triển kinh doanh, Khối quản trị nguồn lực và một số phòng ban. Hoạt động kinh doanh của Hội sở được chuyển giao cho Sở Giao dịch. Tổng Giám đốc trực tiếp chỉ đạo Ban Chiến lược, Ban kiểm tra – kiểm soát nội bộ, Ban Chính sách và quản lý rủi ro tín dụng. Cơ cấu tổ chức mới sau khi tái cấu trúc nhằm đảm bảo tính chỉ đạo xuyên suốt toàn hệ thống. Sản phẩm được quản lý theo định hướng khách hàng và được thiết kế phù hợp

với từng phân đoạn khách hàng. Phát triển kinh doanh và quản lý rủi ro được quan tâm đúng mức. Các kênh phân phối tập trung phân phối sản phẩm dịch vụ cho khách hàng mục tiêu.

**29/06/2000 – Tham gia thị trường vốn:** Thành lập ACBS. Với sự ra đời của công ty chứng khoán, ACB có thêm công cụ đầu tư hiệu quả trên thị trường vốn tuy mới phát triển nhưng được đánh giá là đầy tiềm năng. Rủi ro của hoạt động đầu tư được tách khỏi hoạt động ngân hàng thương mại.

**02/01/2002 – Hiện đại hóa ngân hàng:** ACB chính thức vận hành phần mềm TCBS.

**06/01/2003 – Chất lượng quản lý:** Đạt tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực huy động vốn, cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, thanh toán quốc tế và cung ứng nguồn lực tại Hội sở.

**14/11/2003 – Thẻ ghi nợ:** ACB là ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại Việt Nam phát hành thẻ ghi nợ quốc tế ACB-Visa Electron.

Trong năm 2003, các sản phẩm ngân hàng điện tử phone banking, mobile banking, home banking và Internet banking được đưa vào hoạt động trên cơ sở tiện ích của TCBS (phần mềm ứng dụng trong giao dịch ngân hàng).

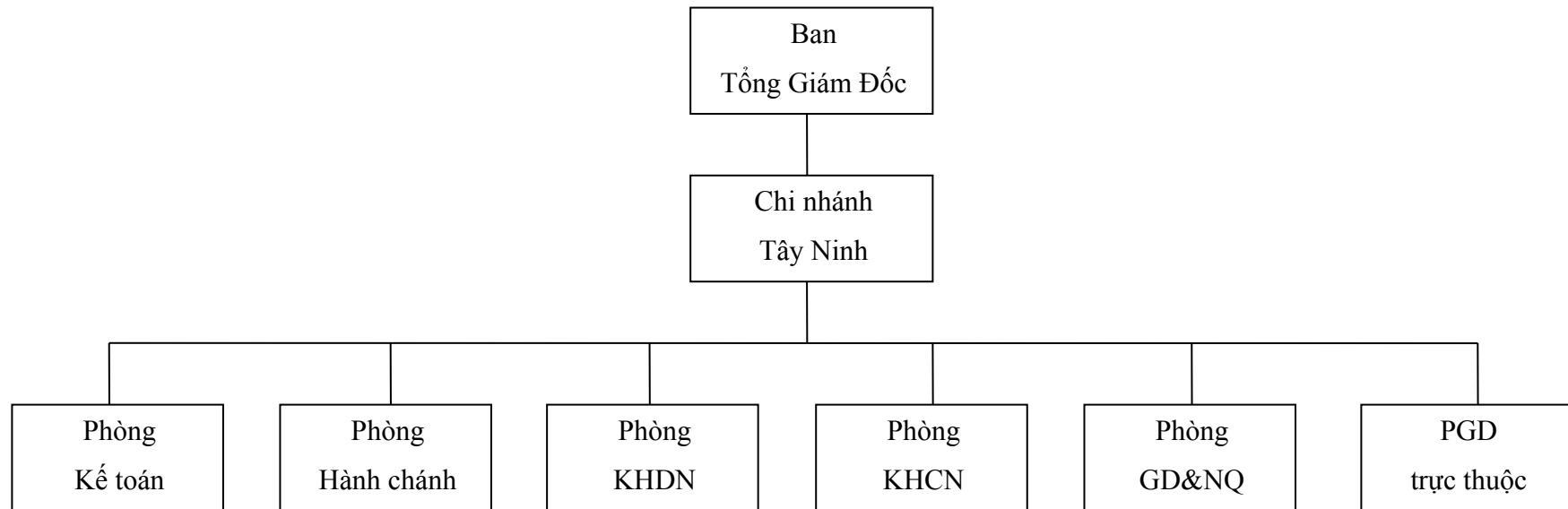
**10/12/2006 – Công nghệ sản phẩm cao:** Đưa sản phẩm quyền chọn vàng, quyền chọn mua bán ngoại tệ, ACB trở thành một trong các ngân hàng đầu tiên của Việt Nam được cung cấp các sản phẩm phái sinh cho khách hàng.

**17/06/2005 – Đối tác chiến lược:** Ngân hàng Standard Chartered (SCB) và ACB ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật. Cũng từ thời điểm này, SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB. Hai bên cam kết dựa trên thế mạnh của mỗi bên để khai thác thị trường bán lẻ đầy tiềm năng của Việt Nam.

### **2.1.2 Cơ cấu tổ chức của ACB-CNTN: Sơ đồ bộ máy tổ chức.**

Trên đà tăng trưởng mở rộng mạng lưới kinh doanh, ngày 17 tháng 09 năm 2009, ACB-CNTN được thành lập tại 366 Đường 30/4, Phường 3, Thị xã Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh, **Ngày 29/12/10, ACBTN đã khánh thành trụ sở mới tại Số 448 đường 30/4, khu phố 1, phường 3, Thị xã Tây Ninh, Tỉnh Tây Ninh. ACBTN.**

ACB-CNTN có 2 phòng giao dịch trực thuộc là: PGD Trảng Bàng (Nhà bưu điện Khu Công nghiệp Trảng Bàng, Ấp An Bình, Xã An Tịnh, Huyện Trảng Bàng, Tỉnh Tây Ninh) và PGD Long Hoa (53/1, Khu phố 1, Thị trấn Hòa Thành, Tỉnh Tây Ninh)

**SƠ ĐỒ TỔ CHỨC (2.1)**

Chức năng của các phòng ban:

➤ Phòng Kế toán: Phân tích đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh để trình ban lãnh đạo chi nhánh quyết định mức trích lập Quỹ Dự phòng rủi ro theo các hướng dẫn của ACB; thực hiện thanh toán liên ngân hàng; phê duyệt các khoản chi tiêu nội bộ trong chi nhánh.

➤ Phòng Giao dịch và Ngân quỹ: là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng, tổ chức hạch toán kế toán theo quy định của Nhà nước và của ACB. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng theo quy định của NHNN và ACB.

Quản lý hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt trong ngày, thực hiện an toàn kho quỹ, quản lý các máy ATM thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

Nhiệm vụ: Quản lý hệ thống giao dịch trên máy, thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng; thực hiện chức năng kiểm soát các giao dịch trong và ngoài quầy theo thẩm quyền, kiểm soát lưu trữ chứng từ, tổng hợp liệt kê giao dịch trong ngày, đối chiếu lập và in báo cáo, đóng sổ sách theo quy định; Đảm bảo an toàn bí mật các số liệu có liên quan theo quyết định của ngân hàng.

➤ Phòng Hành chính: là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ công nhân viên và lên danh sách đào tạo cho nhân viên tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách và quy định của ACB.

Thực hiện quy định của Nhà nước và của ACB có liên quan đến chính sách về tiền lương, Bảo hiểm xã hội, Bảo hiểm y tế...; Thực hiện quản lý lao động, tuyển dụng lao động phù hợp năng lực, trình độ và yêu cầu nhiệm vụ kinh doanh; mua sắm và sửa chữa, nâng cấp tài sản và công cụ lao động, máy móc thiết bị tại chi nhánh; tổ chức công tác văn thư, lưu trữ, quản lý hồ sơ

nhân viên theo đúng quy định của Nhà nước và ACB; Thực hiện nhiệm vụ thủ quỹ các khoản chi tiêu nội bộ cơ quan...

➤ Phòng Khách hàng doanh nghiệp (Phòng KHDN)

Chức năng: là phòng nghiệp vụ tổ chức thực hiện nghiệp vụ về tài trợ thương mại, thanh toán quốc tế, mua bán ngoại tệ, xử lý các nghiệp vụ liên quan đến cho vay, tổng hợp báo cáo lưu giữ tài liệu theo quy định; đảm bảo an toàn bí mật các số liệu có liên quan theo quy định; tổ chức học tập nâng cao trình độ, nghiệp vụ cho nhân viên, quản lý các sản phẩm cho vay phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của ACB.

Thẩm định và tính toán hạn mức tín dụng cho khách hàng, quản lý các hạn mức đã đưa ra theo từng đối tượng khách hàng; thực hiện nghiệp vụ cho vay và xử lý giao dịch, cập nhật thay đổi, phân tích toàn diện về thông tin khách hàng theo qui định, quản lý các khoản vay cho vay, bảo lãnh, quản lý tài sản đảm bảo, theo dõi trích lập dự phòng rủi ro theo qui định, phản ánh kịp thời những vướng mắc trong nghiệp vụ và những vấn đề mới nảy sinh, đề xuất biện pháp giải quyết trình giám đốc chi nhánh xem xét, giải quyết ....

➤ Phòng Khách hàng cá nhân (Phòng KHCN): chức năng và nhiệm vụ tương tự như phòng khách hàng doanh nghiệp nhưng đối tượng khách hàng là cá nhân và không có nhân viên thanh toán quốc tế mà có đội ngũ tư vấn tài chính cá nhân để tư vấn, tiếp thị và tìm kiếm khách hàng.

➤ Ngoài ra còn có 2 nhân viên thẩm định tài sản trực thuộc Công ty Thẩm Định Địa Ốc Á Châu chuyên định giá tài sản phục vụ công tác tín dụng tại chi nhánh, 2 kiểm toán nội bộ kiểm tra sự hợp lệ của các chứng từ cũng như việc tuân thủ các quy định của Nhà nước cũng như của ACB và 1 nhân viên công nghệ thông tin chuyên kiểm tra sự vận hành, xử lý các sự cố về mạng của hệ thống máy móc thiết bị, các máy ATM tại chi nhánh và các phòng giao dịch.



## 2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh của ACB-CNTN

### 2.1.3.1 Tình huy động vốn

*Bảng (2.2): Báo cáo huy động vốn*

ĐVT: triệu đồng

Chi tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch	Tỷ lệ
1. Tiền gửi thanh toán	125.421	270.495	145.074	115.67%
Việt Nam đồng	117.383	230.798	113.415	96.62%
Ngoại tệ	8.038	39.697	31.659	393.87%
2. Tiền gửi tiết kiệm	387.054	850.713	463.659	119.79%
Việt Nam đồng	187.915	374.355	186.440	99.22%
Ngoại tệ	8.605	24.393	15.788	183.47%
Vàng	190.534	460.751	270.217	141.82%
3. Tiền ký quỹ	142	202	60	42.25%
<b>Tổng huy động</b>	<b>512.617</b>	<b>1.121.410</b>	<b>608.793</b>	<b>118.76%</b>

(Nguồn: Báo cáo huy động vốn)

Nguồn vốn huy động của ACB-CNTN tính đến ngày 31/12/2010 là 512.617 triệu đồng và đến ngày 31/12/2011 là 1.121.410 triệu đồng, tăng 608.793 triệu đồng (tương đương tăng 118.67%) so với năm 2010.

Trong năm 2011, chi nhánh đã chủ động trong việc đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng nguồn vốn bằng các biện pháp tuyên truyền, quảng cáo và tiếp thị nên ACB-CNTN đã thu hút được một lượng khách hàng đáng kể mặc dù trên cùng địa bàn có nhiều ngân hàng thương mại khác cùng hoạt động với mức lãi suất cho vay thấp hơn và huy động cao hơn. Hiện nay ACB-CNTN đã áp dụng khá nhiều chương trình hấp dẫn và khá nhiều sản phẩm để đáp ứng nhu cầu của khách hàng như: tiền gửi tiết kiệm lãi suất thả nổi kèm quyền chọn, tiền gửi tiết kiệm có bảo hiểm con người, chứng chỉ huy động vàng, tiền gửi có kỳ hạn lãi suất linh hoạt, tiền gửi có kỳ hạn, các sản phẩm thẻ, ...

Đặc biệt là sản phẩm tiền gửi tiết kiệm lãi suất thả nổi kèm quyền chọn được nhiều người quan tâm vì nó có khá nhiều lợi ích như: kỳ hạn gửi là 36 tháng nhưng khách hàng có quyền chọn kỳ rút lãi như: 1, 2, 3, 6, 12 tháng tùy theo nhu cầu của khách hàng, lãi suất trần nhà nước quy định, chương trình xổ số may mắn kèm theo, Chứng chỉ huy động vàng có kỳ hạn 9, 10, 11 tháng kèm quyền chọn kỳ rút vốn 1, 2 và 3 tháng... Tiền huy động được theo hình thức này chiếm tỷ trọng khoảng 68% trong nguồn huy động từ tiết kiệm.

### 2.1.3.2 Tình hình tín dụng

**Bảng (2.3): Báo cáo hoạt động tín dụng**

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch	Tỷ lệ
1. Cho vay ngắn hạn	85.350	70.830	-14.520	-17.01%
2. Cho vay trung hạn	20.973	20.461	-0.512	-2.44%
3. Cho vay dài hạn	21.128	23.021	1.893	8.96%
4. Cho vay bằng vốn tài trợ ủy thác đầu tư	8.953	5.635	-3.318	-37.06%
5. Chiết khấu, cầm cố thương phiếu và giấy tờ có giá	4.924	12.865	7.941	161.27%
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>141.328</b>	<b>132.812</b>	<b>-8.516</b>	<b>-6.03%</b>

(Nguồn: Báo cáo hoạt động tín dụng)

Tổng dư nợ đến 31/12/2010 là 141.328 triệu đồng, thực hiện đến 31/12/2011 đạt 132.812 triệu đồng, trong đó:

\* Phân tích theo thời hạn cho vay: - Dư nợ ngắn hạn đến 31/12/2010 là 85.350 triệu đồng chiếm 60.39% trên tổng dư nợ, tổng dư nợ đến 31/12/2011 là 70.830 triệu đồng chiếm 53.33% trên tổng dư nợ.

- Dự nợ trung dài hạn đến 31/12/2010 là 42.101 triệu đồng chiếm 29.79% trên tổng dự nợ, tổng dự nợ đến 31/12/2011 là 43.482 triệu đồng chiếm 32.73% trên tổng dự nợ.

- Dự nợ khác đến 31/12/2010 là 13.877 triệu đồng chiếm 9.82% trên tổng dự nợ, tổng dự nợ đến 31/12/2011 là 18.500 triệu đồng chiếm 13.93% trên tổng dự nợ.

Qua bảng số liệu trên ta thấy dự nợ năm 2011 giảm 8.516 triệu đồng (tương đương 6.03%) so với năm 2010, điều này chứng tỏ tình hình tín dụng năm 2011 không khả quan bằng năm 2010, nguyên nhân là do năm 2011 nguồn vốn khan hiếm, thắt chặt cho vay nên cuối năm 2011 dự nợ tín dụng trên cả nước tăng 12%, dự tính năm 2012 dự nợ tín dụng tăng tối đa 17% so với năm 2011.

So với năm 2010, dự nợ tín dụng đã giảm nhiều đòi hỏi ACBTN phải thực hiện nhiều biện pháp thúc đẩy dự nợ tín dụng tăng trong các năm tiếp theo, đảm bảo tốc độ tăng tương đối giữa huy động và tín dụng.

### 2.1.3.3 Kết quả kinh doanh

*Bảng (2.4): Báo cáo kết quả kinh doanh*

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>1. Doanh thu</b>	<b>30,316</b>	<b>123,889</b>	<b>93,753</b>	<b>308%</b>
<i>Doanh thu từ lãi và các khoản tương tự</i>	<i>29,287</i>	<i>121,170</i>	<i>91,882</i>	<i>314%</i>
<i>Doanh thu từ hoạt động dịch vụ</i>	<i>840</i>	<i>1,663</i>	<i>823</i>	<i>98%</i>
<i>Doanh thu từ hoạt động kinh doanh ngoại hối</i>	<i>136</i>	<i>635</i>	<i>499</i>	<i>367%</i>
<i>Doanh thu khác</i>	<i>53</i>	<i>420</i>	<i>367</i>	<i>693%</i>
<b>2. Chi phí</b>	<b>27,104</b>	<b>116,663</b>	<b>89,559</b>	<b>330%</b>
<b>3. Lợi nhuận</b>	<b>3,212</b>	<b>7,226</b>	<b>4,014</b>	<b>308%</b>

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh)

Lợi nhuận năm 2011 tăng 4,014 triệu đồng (tương đương tăng 308%). Đặc biệt năm nay doanh thu tăng rất nhiều từ hoạt động thu lãi cho vay tuy tín dụng có giảm hơn so với năm 2010, điều này chứng tỏ khách hàng đã biết đến sự hiện diện của ACB-CNTN tương đối nhiều.

Để có được kết quả như trên ACB-CNTN đã thực hiện rất tốt công tác tiếp thị, quảng cáo, khuyến mại, ... đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Đặc biệt hưởng ứng đề án TTKDTM của Chính phủ nên ACB-CNTN rất chú trọng phát triển các phương thức TTKDTM như: việc chuyển đổi từ tiền mặt sang chuyển khoản và ngược lại rất dễ dàng, chú trọng phát triển các hình thức TTKDTM... do vậy khách hàng không phải tích trữ tiền mặt nữa mà gửi vào tài khoản và nhờ ACB-CNTN đứng ra thanh toán, chỉ khi nào cần thiết mới phải rút tiền mặt từ tài khoản. Các doanh nghiệp đều hướng tới thanh toán bằng chuyển khoản nên giảm áp lực về tiền mặt. Trong công tác thanh toán, ACB-CNTN luôn có sự đổi mới, nắm bắt kịp thời các chủ trương của ngành, vận dụng công nghệ tin học tiên tiến, hiện đại vào quy trình thanh toán để nâng cao chất lượng thanh toán..

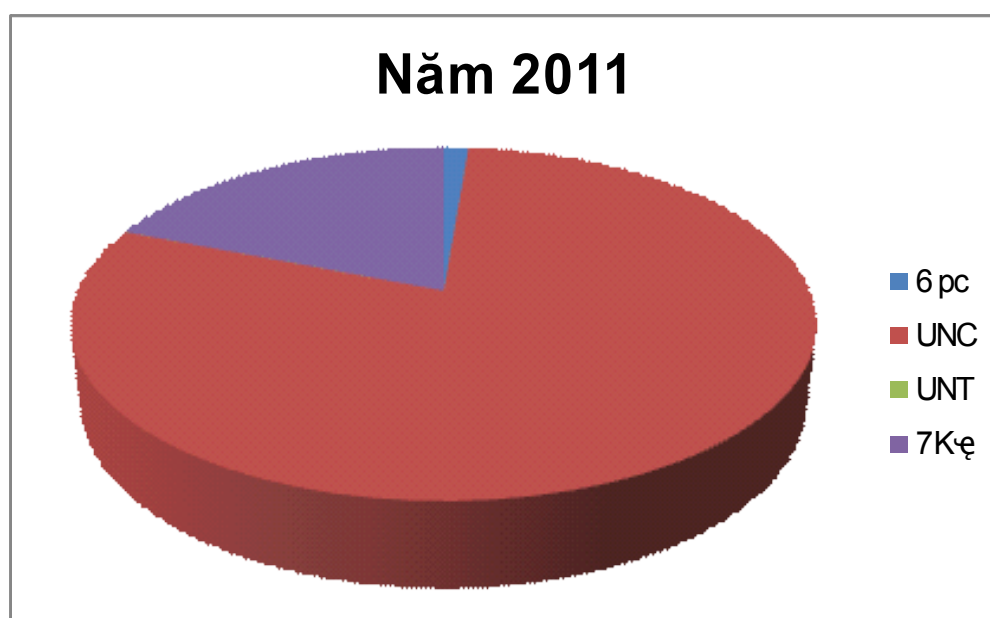
## **2.2 Thực trạng TTKDTM tại ACB-CNTN**

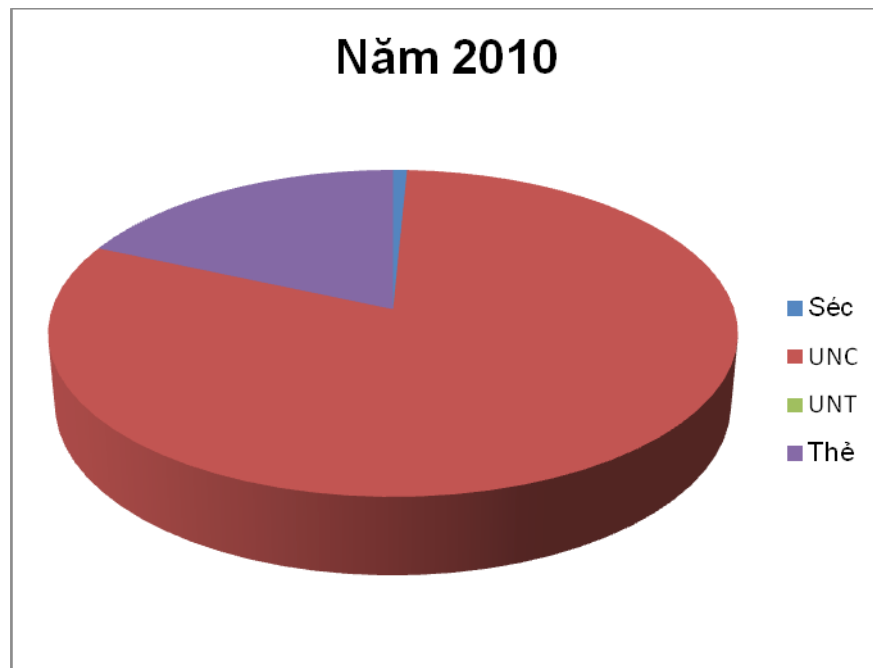
### **2.2.1 Tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt**

ACB-CNTN hoạt động tại địa bàn tập trung đông dân cư và có nhiều các tổ chức kinh tế. Vì thế ACB-CNTN thực hiện đầy đủ các phương thức TTKDTM.

**Bảng (2.5): Báo cáo tổng hợp tình hình thanh toán**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch	Tỷ lệ
I. Tổng bút toán GD	182.863	221.157	38.294	20.94%
1. Tiền mặt	127.492	153.705	26.213	20.56%
2. TTKDTM	67.581	83.268	15.417	22.81%
Séc (Món)	512	1.073	561	109.57%
UNC (Món)	54.859	66.367	11.508	20.97%
UNT (Món)	0	12	12	100%
Thẻ (giao dịch)	12.480	15.816	3.336	26.74%

*(Nguồn báo cáo tổng hợp)***Biểu đồ 2.1: BIỂU ĐỒ VỀ DOANH SỐ CỦA CÁC HÌNH THỨC  
TTKDTM NĂM 2011****(Séc: 0.76%, UNC: 81.17%, UNT: 0%, thẻ: 18.07%)**



(Séc: 1.29%, UNC: 79.7%, UNT: 0.01%, thẻ: 19%)

**Biểu đồ 2.2: BIỂU ĐỒ VỀ DOANH SỐ CỦA CÁC  
HÌNH THỨC TTKDTM NĂM 2010**

➤ Đối với các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác:

Việc mở tài khoản là yêu cầu bắt buộc đối với các tổ chức kinh tế có đăng ký kinh doanh. Trong tổng số dư của các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn tại ACB-CNTN thì tiền gửi của các tổ chức kinh tế là chủ yếu chiếm trên khoảng 95%. Hiện nay nhu cầu gửi tiền vào tài khoản và thực hiện thanh toán qua ACB-CNTN của các tổ chức kinh tế trên địa bàn khá cao, trong đó có việc TTKDTM. Hiện nay hầu như các giao dịch thanh toán giữa các doanh nghiệp đã thông qua ngân hàng. Đặc biệt hưởng ứng quyết định số 291/2006/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 29/12/2006 về việc **“Phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam”** nên TTKDTM đã trở nên khá phổ

biên trong giới cán bộ công chức của các cơ quan nhà nước cũng như trong các doanh nghiệp bên ngoài nhà nước. Điển hình như: nộp thuế bằng chuyển khoản, trả lương qua tài khoản, chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản, phát triển mạng lưới chấp nhận các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, thông tin, tuyên truyền và phổ biến kiến thức về TTKDTM ....

Nhu cầu mở và sử dụng tài khoản trước hết phụ thuộc vào việc ngân hàng có cung cấp được cho khách hàng các hình thức thanh toán và dịch vụ thanh toán thuận lợi, nhanh chóng, an toàn và kinh tế hay không. Phát triển các phương tiện, dịch vụ TTKDTM đáp ứng nhu cầu của dân cư và phù hợp với tiến trình hội nhập. Đây là yếu tố cơ bản, lâu dài đối với hệ thống NHTM nói chung và ACB-CNTN nói riêng trong việc thu hút các tổ chức kinh tế mở tài khoản tiền gửi và thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

➤ Đối với dân cư

Tại tỉnh Tây Ninh, dân số khá đông, tuy nhiên, việc mở tài khoản và sử dụng tài khoản với đối tượng khách hàng là dân cư ở đây không cao, tiền gửi không kỳ hạn của dân cư mới chỉ chiếm 5% trong tổng số dư của các tài khoản tiền gửi không kỳ hạn tại ACB-CNTN. Người dân ở đây rất ít biết đến việc sử dụng tài khoản, họ chỉ biết đến gửi tiết kiệm có kỳ hạn bằng tiền VND và bằng vàng. Các loại ngoại tệ cũng rất ít giao dịch.

## **2.2.2 Thực trạng thanh toán không dùng tiền mặt**

2.2.2.1 Hình thức thanh toán bằng séc: Ngoài việc sử dụng giấy lĩnh tiền thì séc là phương tiện thanh toán tương đối phổ biến tại ACB-CNTN nói riêng và toàn hệ thống ACB nói chung.

Để đảm bảo an toàn trong các giao dịch, việc rút tiền từ tài khoản công ty bắt buộc phải thực hiện bằng séc, quy định này được áp dụng từ ngày 01/09/2011, riêng đối với cá nhân có thể rút tiền bằng séc hoặc giấy lĩnh tiền

đều được. ACB khuyến khích khách hàng cá nhân và doanh nghiệp dùng séc khi thực hiện giao dịch như: các doanh nghiệp có số dư bình quân trên 50.000.000đ/ngày sẽ được ACB miễn phí cung ứng séc, trong tháng đầu tiên triển khai bắt buộc rút tiền bằng séc ACB giảm 50% phí cung ứng séc...

Số lượng séc phát hành qua 2 năm 2010 và 2011 như sau:

**Bảng (2.6): Doanh số thanh toán séc**

ĐVT: cuốn, 1 cuốn có 10 tờ séc

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch	Tỷ lệ
Séc cá nhân	10	49	39	39%
Séc doanh nghiệp	45	138	87	193%
<b>Tổng cộng</b>	<b>55</b>	<b>187</b>	<b>132</b>	<b>240%</b>

(Nguồn báo cáo tổng hợp)

Số lượng séc năm 2011 tăng khá nhiều so với năm 2010 là do chính sách khuyến khích sử dụng séc của ACB nói chung và ACB-CNTN nói riêng.

So với các phương thức thanh toán khác thì Séc là một phương thức có nhiều ưu điểm nổi bật như: thanh toán trực tiếp giữa hai đơn vị mua và bán được sử dụng một cách linh hoạt, thanh toán nhanh gọn, chính xác. Bên mua hàng không cần cầm theo tiền mà chỉ cần 1 tờ séc và tiền trong tài khoản là có thể thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ được. Tuy nhiên hình thức thanh toán bằng séc cũng có một số nhược điểm là nếu các bên mua bán không tin tưởng lẫn nhau thì tờ séc bắt buộc phải có ngân hàng thực hiện bảo chi.

Tại ACB-CNTN chưa phát sinh trường hợp bảo chi séc nào và séc chủ yếu là dùng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa dịch vụ cũng rất ít sử dụng. Chính vì thế, số lượng séc năm 2011 tăng 240% so với năm 2010 là do ACB khuyến khích khách hàng sử dụng séc và 1 số trường hợp bắt buộc sử dụng séc chứ không phải là do khách hàng thấy được tiện ích của séc mà sử dụng.



Đây cũng là một vấn đề mà chúng ta cần quan tâm để mở rộng phương thức thanh toán bằng séc.

Năm 2010: Phương thức thanh toán bằng séc có 512 món với doanh số 312.841 triệu đồng (tương đương 611 triệu đồng/món)

Năm 2011: Số món thanh toán bằng séc là 1.073 món tăng 561 món; so với năm 2010 doanh số là 847.962 triệu đồng (tương đương 790 triệu đồng/món), tăng 535.121 triệu đồng so với năm 2010. Điều này có nghĩa số tiền trên một món thanh toán bằng séc tăng lên (tương đương tăng 179 triệu đồng/món).

Thực tế cho thấy phương thức thanh toán bằng séc tại ACB-CNTN được khách hàng sử dụng ít hơn so với phương thức thanh toán bằng UNC. Đây cũng là tình hình chung của các NHTM hiện nay.

2.2.2.2 Thanh toán bằng ủy nhiệm chi hoặc lệnh chi: UNC được dùng khá rộng rãi trong các giao dịch chuyển tiền trong cùng hệ thống hay khác hệ thống ngân hàng. Các doanh nghiệp được khá nhiều ưu đãi khi sử dụng UNC như: miễn phí chuyển khoản trong cùng hệ thống, miễn giảm phí chuyển tiền đối với các khách hàng lớn... UNC chiếm khoảng 80% trong tổng các giao dịch TTKDTM và khoảng 30% trong tổng các giao dịch tại ACB-CNTN.

*Bảng (2.7): Doanh số thanh toán UNC*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm 2010</b>	<b>Năm 2011</b>	<b>Chênh lệch</b>	<b>Tỷ lệ</b>
UNC	45.731	53.949	8.218	17.97%
UNC liên ngân hàng	9.128	12.418	3.290	36.04%
<b>Tổng cộng</b>	<b>54.859</b>	<b>66.367</b>	<b>11.508</b>	<b>20.97%</b>

*(Nguồn: Báo cáo tổng hợp)*

UNC là hình thức thanh toán được sử dụng nhiều nhất, nó chiếm tỷ trọng cao nhất trong các hình thức TTKDTM. Năm 2010: Với số món 54.859 món

doanh số đạt 687,200 triệu đồng chiếm khoảng 81.17% trong tổng số lượng giao dịch trong TTKDTM. Năm 2011, về số món đạt 66.367 món, tăng 11.508 món so với năm 2010; về doanh số đạt được 997,850 triệu đồng tăng 310,650 triệu đồng. Tuy cả số món và doanh số đều tăng nhưng tỷ trọng UNC trong TTKDTM năm 2010 giảm so với năm 2011, nhưng bình quân số tiền trên một món thanh toán lại tăng. Điều này chứng tỏ trị giá mỗi khoản thanh toán của khách hàng ngày càng lớn.

Hình thức thanh toán bằng UNC chiếm tỷ trọng cao cả về số món và số tiền và không ngừng tăng lên là do có nhiều ưu điểm hơn các hình thức thanh toán khác như: thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, dùng để thanh toán công nợ, chuyển tiền cấp kinh phí, nộp lệ phí, chuyển tiền cá nhân, phạm vi thanh toán rộng, chuyển vốn trong cùng hệ thống hoặc khác hệ thống, khác ngân hàng trên cùng địa bàn tham gia thanh toán bù trừ, thủ tục thanh toán khá đơn giản, dễ sử dụng, người mua chỉ cần viết UNC gửi đến ngân hàng phục vụ mình để thanh toán cho người được hưởng. Việc thanh toán chi trả cũng rất nhanh chóng và thuận tiện.

Tại ACB-CNTN thực hiện thanh toán khi: Khách hàng gửi UNC cho ngân hàng, nhân viên Teller kiểm tra số dư, chữ ký và các thông tin cần thiết khác.

+ Nếu hai bên mua, bán có tài khoản tại ACB thì được chi trả ngay lập tức không phân biệt cùng địa bàn hay khác địa bàn.

+ Nếu khách hàng được hưởng mở tài khoản tại ngân hàng khác, cùng địa bàn hoặc khác địa bàn thì lệnh được cắt lúc 9 giờ sáng và 3 giờ chiều, thông thường tiền chuyển đi có liền trong ngày hoặc chậm nhất là sang ngày hôm sau. Thời gian đi lệnh hiện nay rất ngắn, rất an toàn và chính xác vì các ngân hàng đã tham gia thanh toán điện tử liên ngân hàng, thanh toán bù trừ...

Ngoài ra thanh toán bằng UNC được sử dụng phổ biến các hình thức

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

Tuy nhiên, hình thức UNC cũng có những tồn tại bởi vì: Hình thức này chỉ áp dụng giữa hai đơn vị tín nhiệm lẫn nhau và dùng để thanh toán hàng hóa hay dịch vụ đã hoàn thành. Vì thế bản thân nó chứa đựng chiếm dụng vốn lẫn nhau dẫn đến hiện tượng tín dụng thương mại gây rủi ro, thiệt thòi cho khách hàng bán. Mặc dù có những mặt hạn chế nhưng hình thức thanh toán này luôn đứng đầu về về số món thanh toán trong suốt thời gian qua và sẽ còn phát triển nhiều hơn nữa trong tương lai.

### 2.2.2.3 Thanh toán ủy nhiệm thu hoặc nhờ thu

UNT rất ít gặp tại ACB-CNTN, từ ngày khai trương chi nhánh tới nay chỉ có 1 hợp đồng duy nhất là Điện lực Tây Ninh nhờ ACB-CNTN thu hộ tiền điện của Công ty Cao Su Tân Thành. Số lượng lệnh UNT trong năm 2011 là 12 món, một con số khá khiêm tốn trong tổng số lượng giao dịch TTKDTM.

Có thể thấy ngay tình hình thanh toán bằng UNT qua các năm của ngân hàng chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng TTKDTM. UNT không phổ biến tại Tây Ninh là do: thói quen sử dụng tiền mặt trong sinh hoạt hàng ngày, việc thu tiền hóa đơn điện, nước, điện thoại, Internet, truyền hình cáp...đều có nhân viên đến tận nhà thu tiền và giao hóa đơn nên người mua hàng thấy thuận tiện và an tâm hơn.

Mặt khác khi ký hợp đồng nhờ ACB-CNTN thu hộ tiền dịch vụ thì đơn vị bên mua không biết rằng dịch vụ mình mua có đúng số thực tế không? Không chủ động được thời gian thanh toán, không nhận được hóa đơn khi thanh toán mà phải đợi ACB-CNTN gửi về.

Thanh toán bằng UNT chứng từ luân chuyển qua nhiều khâu và thực hiện bằng hình thức ghi Nợ trước và ghi Có sau. Nếu UNT thanh toán tiền hàng với khách hàng có tài khoản ở cùng ngân hàng với đơn vị bán thì quá trình đơn giản, nhanh chóng hơn, khách hàng chỉ cần nộp UNT theo mẫu in sẵn của ngân hàng kèm hoá đơn thanh toán, sau khi nhân viên kế toán giao dịch kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ UNT và tài khoản bên mua đủ tiền thì tiến hành ghi Nợ vào tài khoản bên mua và ghi Có vào tài khoản đơn vị bán.

Nhưng trong trường hợp hai bên mở tài khoản ở hai ngân hàng khác nhau, UNT sẽ được gửi sang ngân hàng bên mua bằng phương thức thanh toán điện tử hay bằng phương thức thanh toán bù trừ. Sau khi ngân hàng bên mua ghi Nợ vào tài khoản bên mua, chứng từ UNT quay về ngân hàng bên bán mới ghi Có vào tài khoản bên bán.

Do sự phức tạp về quy trình thanh toán nên UNT ít được các tổ chức kinh tế, các cá nhân sử dụng một cách rộng rãi và hình thức thanh toán này chỉ áp dụng đối với khoản chi phí dịch vụ có tính chất định kỳ thường xuyên như: tiền điện, tiền thuê nhà, nước, của các tổ chức kinh tế trên cùng địa bàn tỉnh, thành phố hoặc các khoản tiền thu bán hàng do người bán và người mua thỏa thuận trước, khi đã có sự tin cậy lẫn nhau, cho nên nó ít được sử dụng.

#### 2.2.2.4 Thanh toán thẻ ngân hàng

Thẻ tại ACBTN tăng khá nhanh qua các năm, chi tiết như sau:

*Bảng (2.8): Báo cáo tổng hợp thẻ*

ĐVT: thẻ

Loại thẻ	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch năm 2011/2010	Tỷ lệ
Thẻ ghi nợ	12	376	612	236	62.76%
Thẻ trả trước	5	537	242	-295	-54.93%
Thẻ tín dụng	2	12	43	31	258.33%

<b>Tổng cộng</b>	<b>19</b>	<b>925</b>	<b>897</b>	<b>-28</b>	<b>-3.03%</b>
------------------	-----------	------------	------------	------------	---------------

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp)

Năm 2009, số lượng thẻ phát hành khá ít là do ACB-CNTN mới khai trương (ngày 17/09/2009).

Năm 2010, số lượng thẻ tăng đột biến là do ACB-CNTN ký được hợp đồng chi hộ lương với Công ty xi măng FICO nên đã phát hành được 400 thẻ trả trước cho công nhân nhà máy.

Năm 2011, số lượng thẻ ghi nợ tăng 236 thẻ so với năm 2010 (tương đương tăng 62.76%). Năm 2011 số lượng thẻ tăng là do ACB-TN đã đi vào hoạt động được hơn 2 năm nên khách hàng giao dịch nhiều.

Tiếp theo là chính sách của trung tâm thẻ là chủ trương mở rộng phát triển mạng lưới kinh doanh thẻ qua nhiều kênh quảng cáo và nhiều hình thức khuyến mại hấp dẫn như: miễn phí thường niên trong năm đầu tiên cho khách hàng, được ưu đãi giảm giá khi mua sắm tại các shop bán hàng, đặt vé máy bay giá rẻ... Đối với nhân viên phát triển thẻ thì có nhiều phong trào thi đua trong việc gia tăng số lượng thẻ phát hành, chi hoa hồng trên số lượng thẻ mà nhân viên tiếp thị được...

Thẻ trả trước tại ACB-CNTN cũng được phát triển khá nhiều do ký được hợp đồng thanh toán lương cho các công ty; các khách hàng sử dụng thẻ chỉ với 2 mục đích là nộp tiền vào và rút tiền để tiêu dùng cá nhân; tại Tây Ninh số lượng học sinh, sinh viên đi du học khá nhiều...đây là những lý do chính làm cho số lượng thẻ tăng khá nhiều qua các năm.

Tại Tây Ninh hiện tại có 4 máy ATM và 50 máy cà thẻ - một số lượng quá ít so với số dân hiện tại của tỉnh (1.275.300 người).

Như chúng ta đã biết thì thẻ là phương tiện thanh khá phổ biến trong các tầng lớp nhân dân nhưng tại Tây Ninh con số này quá nhỏ bé, đòi hỏi các ngân hàng phải chú trọng phát triển tiềm năng ít được khai thác này.

ACB-CNTN không chủ trương gia tăng thêm số lượng máy ATM mà chỉ chú trọng đến việc gia tăng số lượng thẻ do mình phát hành vì theo tính toán, chi phí mua 1 máy ATM khoảng 1 tỷ đồng, chi phí tối thiểu cho một ATM hoạt động mỗi năm lên đến gần 400 triệu đồng. Trong đó, nặng nhất là chi phí khấu hao máy hơn 100 triệu đồng. Tiền bảo trì, bảo dưỡng cho máy mỗi năm cũng mất gần 70 triệu đồng. Tiền thuê mặt bằng và bảo vệ vào khoảng 50 triệu đồng, tiền lương cho nhân viên tiếp quỹ, lượng tiền mặt tồn quỹ khá lớn tại các máy ATM... Thêm vào đó hệ thống liên kết để giao dịch thẻ của các ngân hàng phát triển khá nhanh nên khách hàng chỉ cần dùng thẻ của ACB có thể đến giao dịch tại hầu hết các máy ATM hoặc các đơn vị chấp nhận thanh toán với mức phí khá ưu đãi.

Hiện tại, máy chấp nhận thẻ của ACB chấp nhận thanh toán 3 loại thẻ quốc tế là Visa, MasterCard, JCB và các loại thẻ tín dụng, thanh toán nội địa của ACB, do đó hàng triệu chủ thẻ Visa, MasterCard, JCB trên khắp thế giới và hơn 350,000 chủ thẻ ACB đều tận dụng được tiện ích này. Trong hoạt động thanh toán thẻ, ACB-CNTN luôn coi phát triển mạng lưới các đại lý chấp nhận thanh toán thẻ là mục tiêu hàng đầu trong chiến lược phát triển dịch vụ thẻ. Trước tình hình cạnh tranh mạnh mẽ của ngân hàng khác, ACB-CNTN đã đưa ra chương trình phát triển và mở rộng mạng lưới của mình. Cùng với tổ chức thẻ quốc tế Visa, Master Card và JCB ACBNTN có chương trình khuyến khích nhân viên Marketing nhằm mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ và gia tăng số lượng thẻ phát hành. Cụ thể như đội ngũ nhân viên tư vấn tài chính (PFC) đến tận nhà để tiếp thị khách hàng mở thẻ, giao thẻ tận nhà, đồng thời ngoài đội ngũ nhân viên hiện có, ngân hàng cũng có kế hoạch triển khai đội ngũ cộng tác viên trong tiếp thị mở rộng mạng lưới đại lý. Việc tiếp thị cho sản phẩm thẻ được chấp nhận tại thị trường Việt Nam của ACB trong thời gian đầu rất khó khăn.

Tuy nhiên với sự cố gắng không ngừng của ACB và kinh nghiệm hơn 10 năm cung cấp dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ ngân hàng, đến cuối năm 2011 đã phục vụ cho hơn 4,000 điểm kinh doanh khắp các Tỉnh/Thành trên cả nước. Điều đáng nói là mạng lưới các cơ sở chấp nhận thẻ đã được ACB mở rộng không chỉ về mặt số lượng mà mở rộng các loại hình chấp nhận thẻ. Mạng lưới đại lý thuộc Trung tâm thẻ ACB bao gồm đa dạng các loại hình như các điểm rút tiền mặt, khách sạn nhà hàng, dịch vụ du lịch, vận tải, giải trí, các cửa hiệu bán lẻ, các trung tâm thương mại, siêu thị,...tập trung chủ yếu ở những nơi có cường độ cạnh tranh cao như Thành phố Hồ Chí Minh, Hà Nội...thậm chí ở cả những nơi không có chi nhánh của ACB nhưng khách hàng sử dụng thẻ của ACB vẫn thanh toán và giao dịch thông qua hệ thống liên kết thẻ của các ngân hàng như Smartlink, Banknet, VNBC...

Để tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường, giảm chi phí nghiệp vụ và giảm rủi ro trong thanh toán thẻ. Tuy rằng ACB có nhiều đại lý chấp nhận thẻ hơn các ngân hàng khác (hơn 4.000 đại lý) nhưng hiện tại ACB phải đối mặt với rất nhiều khó khăn đó là áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng trong thanh toán thẻ. Thị phần của ACB bị chia sẻ với một số NHTM khác như: VCB, EAB, ANZ, EXIMBANK, TECHCOMBANK... Vì vậy, để chiến thắng trong cạnh tranh, đòi hỏi ACB phải có những chương trình hoạt động về dịch vụ thẻ tốt hơn và ngày càng đem lại nhiều tiện ích tối đa cho khách hàng hơn. Cụ thể:

Tiện lợi: Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ ngân hàng tại các cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ, máy ATM, các ngân hàng thanh toán thẻ trong và ngoài nước. Khi dùng thẻ thanh toán, chủ thẻ có thể chi tiêu trước, trả tiền sau (đối với thẻ tín dụng), hoặc có thể thực hiện dịch vụ mua bán hàng hóa tại các trung tâm mua sắm, mua hàng qua mạng,...

**An toàn:** Các loại thẻ thanh toán làm bằng công nghệ cao, chủ thẻ được cung cấp mã số cá nhân nên đảm bảo bí mật tuyệt đối, các khoản tiền được chuyển trực tiếp vào tài khoản cho nên tránh mất mát hoặc trộm cắp. Hiện tại ACB là ngân hàng đầu tiên ứng dụng hệ thống bảo mật 3D Secure, nghĩa là khi thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ thì hệ thống sẽ gửi tin nhắn mật mã thanh toán qua tin nhắn điện thoại, qua email hoặc qua thiết bị điện tử Token và mật mã này chỉ được sử dụng 1 lần duy nhất.

**Linh hoạt:** Khi sử dụng thẻ tín dụng có thể giúp khách hàng điều chỉnh các khoản chi tiêu một cách hợp lý trong một khoảng thời gian nhất định với hạn mức tín dụng, tạo nhiều điều kiện thuận lợi trong tiêu dùng, sinh hoạt cũng như sản xuất. Khách hàng có thể lập kế hoạch chi tiêu để sử dụng hợp lý nguồn tài chính của mình.

**Đối với cơ sở chấp nhận thẻ:** Cung ứng dịch vụ có chấp nhận thanh toán thẻ sẽ giúp bán được nhiều hàng hơn, do đó tăng doanh số, giảm chi phí bán hàng, tăng lợi nhuận. Đồng thời chấp nhận thanh toán bằng thẻ góp phần làm cho nơi bán hàng trở nên văn minh, hiện đại, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch, thu hút được nhiều khách hàng đến với cửa hàng. Các khoản tiền bán hàng được chuyển trực tiếp vào tài khoản ngân hàng. Do đó an toàn và thuận tiện hơn trong quản lý tài chính kế toán. Mặt khác, các cá nhân người nước ngoài đến nước ta rất thường sử dụng thẻ quốc tế để thanh toán hàng hóa dịch vụ (do thói quen không dùng tiền mặt), nên các đơn vị chấp nhận thẻ sẽ có được nhiều khách hàng hơn.

Thực hiện tham gia thanh toán thẻ, ngân hàng có thể đa dạng hóa các dịch vụ của mình, thu hút được những khách hàng mới làm quen với dịch vụ thẻ và các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp, vừa giữ được những khách hàng cũ. Mặt khác thông qua hoạt động phát hành, thanh toán thẻ ngân hàng có thể thu hút một nguồn vốn lớn để bổ sung vào nguồn vốn ngắn hạn từ hoạt



động thu phí và lãi do việc phát hành thẻ mang lại. Cũng thông qua đó, uy tín và danh tiếng của ngân hàng được nâng lên nhờ việc cung cấp các dịch vụ đa dạng, phù hợp nhu cầu khách hàng.

Ngân hàng thanh toán thẻ: Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng đến với ngân hàng mình, sử dụng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp. Từ đó làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận thông qua hoạt động thu phí chiết khấu đại lý từ hoạt động thanh toán đại lý. Qua đó cũng làm tăng uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế.

### 2.2.3 Các tiêu chí đánh giá sự mở rộng TTKDTM tại ACB-CNTN

#### 2.2.3.1 Số lượng khách hàng mở tài khoản

**Bảng (2.9): Báo cáo tổng hợp số lượng tài khoản**

DVT: Tài khoản

Tài khoản	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch năm 2011/2010	Tỷ lệ
Cá nhân	3.502	7.124	3.622	103%
Doanh nghiệp	403	805	402	100%
<b>Tổng cộng</b>	<b>3.905</b>	<b>7.929</b>	<b>4.024</b>	<b>103%</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp)

Qua bảng số liệu trên ta thấy số lượng tài khoản của cá nhân lẫn doanh nghiệp đều tăng hơn 100% so với năm trước. Đây là một tín hiệu đáng mừng chứng tỏ sự mở rộng của TTKDTM.

Tiêu chí đưa ra là TTKDTM tăng 50% so với năm trước đó nhưng số lượng tài khoản tại ACB-CNTN đã tăng gấp đôi tiêu chí đặt ra. Điều này chứng tỏ ACB-CNTN đã đi đúng hướng trong công tác mở rộng TTKDTM. Và chúng ta cần phát huy hơn nữa để ngày càng có nhiều người dân mở và sử dụng tài khoản.

## 2.2.3.2 Doanh số thanh toán

**Bảng (2.10): Báo cáo doanh số tài khoản**

ĐVT: Triệu đồng

Tài khoản	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch năm 2011/2010	Tỷ lệ
Doanh số	125.422	270.495	145.073	116%
Doanh số bình quân	32	34	2	6%

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp)

Ta thấy, doanh số tài khoản năm 2011 tăng 116% so với năm 2010, trong đó doanh số bình quân tăng 2 triệu, điều này chứng tỏ người dân đã biết đến việc sử dụng tài khoản nhiều hơn, số tiền gửi vào tài khoản ngày càng tăng, tỷ lệ TTKDTM ngày càng được mở rộng.

## 2.2.3.3 Tỷ trọng TTKDTM trong hoạt động thanh toán

**Bảng (2.11): Tỷ trọng TTKDTM**

ĐVT: Tài khoản

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch năm 2011/2010	Tỷ lệ
Tiền mặt	127.492	153.705	26.213	20%
TTKDTM	55.371	67.452	12.081	22%
<b>Tổng cộng</b>	<b>182.863</b>	<b>221.157</b>	<b>38.294</b>	<b>21%</b>

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp)

Dựa vào bảng số liệu trên, ta thấy TTKDTM năm 2011 chiếm tỷ trọng 31% trong tổng thanh toán, về số lượng giao dịch tăng 22% so với năm 2010, tỷ trọng. Đây là con số tăng đáng kể, thiết nghĩ ACB-CNTN nên phát huy thêm nữa để TTKDTM không những tăng về số lượng và còn chiếm tỷ trọng cao trong tổng giao dịch.

## 2.2.3.4 Tỷ lệ tài khoản của khách hàng trong dân cư

**Bảng (2.12): Tỷ lệ tài khoản trong dân cư**

Chỉ tiêu	Năm 2010	Năm 2011	Chênh lệch năm 2011/2010	Tỷ lệ
Tài khoản	3.905	7.929	4.024	103%
Dân số bình quân	1.075.300	1.080.700	5.400	0.5%
<b>Tỷ lệ</b>	<b>0.36%</b>	<b>0.73%</b>	<b>74.52%</b>	

(dân số bình quân: Nguồn từ Tổng Cục Thống kê Tây Ninh)

Ta thấy trong năm 2010, tỷ lệ người dân có tài khoản chỉ chiếm 0.36% trong tổng dân số của tỉnh Tây Ninh. Nhưng sang năm 2011 con số tài khoản này đã tăng 103%, trong khi đó dân số chỉ tăng 0.5%. Tỷ lệ người dân có tài khoản trong năm 2011 là 0.73%, tăng gấp đôi so với năm 2010.

Như vậy vấn đề cần đề cập ở đây là việc gia tăng số lượng tài khoản mở mới trong dân cư. Và làm sao để người dân biết và sử dụng tài khoản, tận dụng được những tiện ích của việc sử dụng tài khoản mang lại là 1 điều khá khó khăn. Đòi hỏi phải có sự hướng dẫn, chỉ đạo từ cấp có thẩm quyền cũng như sự cạnh tranh của các ngân hàng trong việc phục vụ khách hàng.

## 2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến TTKDTM tại ACB-CNTN

### 2.3.1 Môi trường kinh tế vĩ mô

Môi trường kinh tế vĩ mô có vai trò hết sức to lớn trong hoạt động của các ngân hàng.

Năm 2010 tình hình lạm phát quá cao làm cho nguồn vốn của các ngân hàng khan hiếm nên lãi suất huy động khá cao, có ngân hàng lên tới 18%/năm và lãi suất của tuần, tháng, năm... đều bằng nhau.

Cuối năm 2011 nguồn vốn đã bớt khan hiếm nhưng lãi suất huy động cũng còn khá cao: 14%/năm nên việc huy động cũng khá dễ dàng. Hiện nay nguồn vốn tại ACB-CNTN khá dồi dào.

Chính vì nguồn vốn khan hiếm nên các ngân hàng chỉ chú trọng đến huy động vốn để tăng khả năng thanh khoản còn tín dụng thì bị thắt chặt, lãi suất cho vay quá cao nên người dân khó có thể vay được.

Nguồn vốn huy động hiện nay của các ngân hàng đang bị thu hẹp lại bởi các điều tiết vĩ mô của nhà nước trong việc huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ vàng. Đặc biệt tại ACB-CNTN nguồn vàng huy động được từ tiết kiệm chiếm hơn 50% trong tổng huy động.

### **2.3.2 Môi trường pháp lý**

Như chúng ta đã biết thì ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, bị chi phối bởi rất nhiều quy định của các cơ quan như Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, luật của các định chế tài chính vì thế TTKDTM cũng không ngoại lệ khi bị chi phối bởi các cơ quan Bộ ngành trên... Cụ thể như:

Việc mở và sử dụng tài khoản trong các doanh nghiệp vì theo đề án TTKDTM của Thủ tướng Chính phủ quy định việc nộp thuế phải thông qua tài khoản hoặc quy định các cửa luật thuế giá trị gia tăng: Các giao dịch thanh toán trên 20 triệu phải được thanh toán qua ngân hàng mới được khấu trừ thuế...

Việc cải cách TTKDTM trong chi tiêu công như: trả lương cho cán bộ công chức, chi trả các khoản trợ cấp xã hội, nộp thuế...

Nhà nước ban hành các quy định, các thông tư hướng dẫn về TTKDTM ngày càng nhiều đã giúp cho người dân quen dần với khái niệm TTKDTM và từng bước thích nghi với các phương tiện thanh toán hiện đại.

Để tăng khả năng cạnh tranh, các ngân hàng tăng cường mở rộng mạng lưới hoạt động và Thống đốc Ngân hàng Nhà nước cũng nêu rõ chủ trương không hạn chế việc mở rộng mạng lưới của hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên, theo quy định, khi cấp phép mở mới chi nhánh, phòng giao dịch, Ngân hàng Nhà nước luôn xét đến rất nhiều yếu tố: kết quả kinh doanh, tỷ lệ nợ xấu, trích lập dự phòng rủi ro, bộ máy quản trị, điều hành, cơ sở vật chất... và ACB-

CNTN mới thành lập vào cuối năm 2009 nên chưa đủ điều kiện để thành lập thêm các phòng giao dịch. Hiện tại chi nhánh đang dự kiến khai trương thêm 3 phòng giao dịch nữa nhưng chưa thực hiện được.

### **2.3.3 Khoa học công nghệ**

Hiện nay, ACB là một trong những ngân hàng thương mại áp dụng hệ thống khoa học công nghệ tiên tiến nhất và điều này đã giúp ACB dẫn đầu trong công cuộc phát triển đa dạng hóa các sản phẩm nhằm phục vụ tối đa nhu cầu của khách hàng trong thời đại công nghệ hiện nay. Đặc biệt là các dòng sản phẩm trong TTKDTM

Đầu tiên phải kể đến đó là việc kết nối mạng của các ngân hàng trong việc sử dụng thẻ. Khách hàng chỉ cần mở thẻ tại ngân hàng và có thể rút tiền hay truy vấn số dư tài khoản ở các ngân hàng khác thông qua hệ thống chuyển mạch thẻ như Smartlink, Banknet....Hoặc khách hàng có thể dùng thẻ để thanh toán hóa đơn, mua hàng hóa tại các đơn vị chấp nhận thẻ, chuyển khoản cho chủ thẻ khác... Điều này là một bước chuyển khá lớn để khách hàng có thể làm quen với các phương tiện TTKDTM hiện đại.

Thứ hai là sự bùng nổ của công nghệ thông tin làm các giao dịch TTKDTM tăng lên đáng kể. Ngày nay khách hàng không cần phải đến ngân hàng để thực hiện các giao dịch (trừ giao dịch nộp, rút tiền mặt) mà chỉ cần đăng ký với ngân hàng là có thể thực hiện các giao dịch ngay tại nhà như: đăng ký mở thẻ, đăng ký vay, chuyển khoản trong hay khác hệ thống...

Thứ ba là việc ứng dụng các tiện ích của công nghệ viễn thông để thực hiện các giao dịch như qua điện thoại như: truy vấn số dư, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản...các giao dịch thực hiện qua fax...Để đảm bảo an toàn, khi thực hiện giao dịch, hệ thống sẽ nhắn tin mật khẩu qua số điện thoại di động mà khách hàng đã đăng ký trước với ngân hàng và mật khẩu này chỉ được sử dụng 1 lần duy nhất.

Thứ tư là việc ứng dụng các phần mềm chuyên trách để đảm bảo thực hiện công việc hàng ngày như: Phần mềm ứng dụng TCBS để thực hiện giao dịch hàng ngày, phần mềm để xem các công văn, thủ tục, quy trình hướng dẫn, đường truyền để có thể “online” trên toàn quốc...

Các doanh nghiệp tại địa bàn Tây Ninh đã được công nghệ hóa khá nhiều, hầu như các doanh nghiệp đều đã kết nối Internet nên ACB-CNTN đã bán được khá nhiều các sản phẩm liên quan như homebanking, internetbanking, mobilebanking ... Khi sử dụng các sản phẩm này khách hàng có thể: truy vấn số dư, chuyển khoản cùng hay khác hệ thống, bán ngoại tệ chuyển khoản, tạo thẻ, tạo hồ sơ vay, mua hàng qua mạng...

Giao dịch qua fax được thực hiện với một số công ty lớn, có uy tín. Vì số lượng giao dịch của các công ty qua ngân hàng quá nhiều nên không thể thực hiện qua internet tại công ty được.

Ngân hàng đã ký hợp đồng chi lương cho 1 số công ty trên địa bàn nên cũng góp phần đáng kể trong việc tăng doanh số trong TTKDTM.

#### **2.3.4 Yếu tố con người**

Yếu tố con người có vai trò cực kỳ quan trọng trong tất cả các hoạt động của ngân hàng. Để đáp ứng công việc một cách tốt nhất đòi hỏi con người hay nói chính xác hơn là đội ngũ nhân viên ngân hàng phải qua trường lớp đào tạo, huấn luyện để thích ứng với công việc được giao.

Không những vậy, các nhân viên còn được đào tạo các nghiệp vụ khác khi có điều kiện sẽ luân chuyển công việc.

Hiện tại đội ngũ nhân viên ACB-CNTN được chia làm 2 bộ phận là bộ phận vận hành chịu trách nhiệm hạch toán các giao dịch, xử lý các trường hợp cụ thể trong các giao dịch với khách hàng. Thứ 2 là bộ phận kinh doanh chuyên tìm kiếm, khai thác khách hàng mới và chăm sóc các khách hàng cũ. Chính vì sự phân công công việc rõ ràng như thế nên các khâu trong thực hiện công việc

không bị chông chéo, thực hiện công việc nhanh chóng...tạo tính chuyên nghiệp rất cao.

### **2.3.5 Hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng**

Hoạt động kinh doanh chung của các NHTM khá tốt tuy nhiên số lượng ngân hàng trong các năm gần đây tăng lên đáng kể đòi hỏi phải có sự chọn lọc, sát nhập và hợp tác kinh doanh để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng như: ACB đã ký kết biên bản ghi nhớ với ngân hàng Standard Chartered (SCB). Nội dung ghi rõ là gia tăng tiện ích cho khách hàng VIP và chủ thẻ Visa Platium của ACB.

Theo đó, khách hàng cá nhân của ACB sẽ được hưởng thêm rất nhiều quyền lợi và dịch vụ của SCB với 9 trung tâm dịch vụ khách hàng ưu tiên tại Malaysia và 3 trung tâm dịch vụ khách hàng ưu tiên tại Singapore. Việc ACB và SCB liên kết được với nhau có ý nghĩa rất lớn. Một là ACB và SCB cùng nhau khai thác thị trường ngân hàng bán lẻ đầy tiềm năng của Việt Nam. Hai là SCB thực hiện các chương trình hỗ trợ về quản trị - điều hành, chuyển giao công nghệ quản lý ngân hàng hiện đại và hỗ trợ nhân sự có chuyên môn cao. Ba là cả hai có thể cùng nhau khai thác thế mạnh nhằm phục vụ khách hàng của nhau một cách trọn gói theo sản phẩm và mở rộng theo khu vực địa lý.

Trên thực tế, việc các ngân hàng nội địa ký những hợp tác thỏa thuận song phương, toàn diện nhằm liên kết với nhau là rất bình thường và vẫn được triển khai trước đây, đặc biệt trong thời điểm này nó lại trở nên quan trọng hơn để cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài.

Tuy mới thành lập được hơn 2 năm nhưng ACB-CNTN đã gặt hái được khá nhiều thành công, chỉ mới hơn 1 năm hoạt động là chi nhánh đã có lợi nhuận và bây giờ nguồn vốn huy động tương đối nhiều, dư nợ tín dụng cũng khá cao. Khách hàng tự tìm đến với ngân hàng ngày càng nhiều.

### **2.4 Đánh giá tình hình TTKDTM tại ACB-CNTN**

### 2.4.1 Khó khăn

So với các nước phát triển thì nước ta là nước dân số trẻ, số người trong độ tuổi lao động cao nhưng chủ yếu là lao động phổ thông, trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao chiếm tỷ lệ rất thấp, do đó để TTKDTM được sử dụng phổ biến trong các tầng lớp nhân dân đòi hỏi phải trải qua một khoảng thời gian khá lâu để mọi người cùng tiếp cận.

Mặt khác, Tây Ninh là một tỉnh biên giới nên có phần hạn chế so với các địa phương khác về nhiều phương diện như: cơ sở hạ tầng đều chưa được đầu tư tốt, trình độ dân trí không cao, ứng dụng các công nghệ khoa học mới chưa phổ biến....

Một trong các phương tiện thanh toán khá phổ biến hiện nay là thẻ thanh toán giao dịch qua máy ATM, máy POS; tuy số lượng thẻ, máy ATM, máy POS được lắp đặt ngày càng nhiều nhưng tác dụng giảm khối lượng tiền mặt vào lưu thông còn rất khiêm tốn, theo thống kê, khoảng 80% giao dịch qua ATM là để rút tiền mặt.

Còn đối với việc thanh toán tiền mua hàng, trả phí dịch vụ qua máy POS còn rất hạn chế vì không có đủ máy quét cho nhiều loại thẻ của nhiều ngân hàng. Để trả tiền mua hàng, khách hàng phải rút tiền mặt từ máy ATM lắp đặt tại các cửa hàng, siêu thị. Hệ thống POS lắp đặt tại các cửa hàng, siêu thị của các ngân hàng hiện nay chưa được kết nối với các hệ thống của ngân hàng khác, dẫn đến ít tiện ích cho các thẻ ATM nội địa của các ngân hàng Việt Nam. Chỉ một số ít máy chấp nhận thẻ của đa số các ngân hàng mà chủ yếu là thẻ thanh toán quốc tế Visa và Master.

Séc là một trong những phương tiện thanh toán đã có lâu đời và được sử dụng rất phổ biến ở các nước phát triển. Còn ở nước ta, thanh toán bằng séc đã ra đời từ những năm 1960 nhưng đến nay, phương tiện thanh toán này ngày càng giảm. Mặc dù thanh toán bằng séc có nhiều thuận lợi và nhanh



chóng trong giao dịch mua bán, người mua hàng ký séc đưa cho người bán và người bán chỉ cần cầm séc và chứng minh nhân dân ra ngân hàng là có thể nhận được tiền hoặc chuyển vào tài khoản nhưng hiện nay, tỷ lệ thanh toán bằng séc mới chiếm khoảng 1-2% trong tổng TTKDTM. Nguyên nhân thanh toán bằng séc bị hạn chế là do chưa có quy định bắt buộc về hạn mức phải thanh toán bằng séc, sự lo ngại của người bán hàng sợ tài khoản của người mua không còn tiền, séc giả, dễ dẫn đến rủi ro. Việc thanh toán séc cũng gặp không ít phiền phức nếu khách mua và khách bán không có tài khoản ở cùng một ngân hàng, buộc các NHTM phải thông qua hệ thống thanh toán bù trừ của NHNN nhưng hiện tại, NHNN chưa có Trung tâm thanh toán bù trừ séc.

Trong những năm gần đây, thương mại điện tử đã được ứng dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp, tỷ lệ doanh nghiệp có website chiếm khoảng 90% và hầu hết các doanh nghiệp đã kết nối internet. Tuy nhiên, do thói quen mua sắm của người tiêu dùng và khâu thanh toán khiến thương mại điện tử tại Việt Nam chậm phát triển; người mua và người bán vẫn giao dịch bằng tiền mặt vì người tiêu dùng lo ngại mua phải sản phẩm không dùng được, hàng kém chất lượng, thanh toán tiền đầy đủ nhưng không giao hàng... Hiện nay mua hàng qua Internet không còn lạ lẫm với người dân nhưng chủ yếu là các giao dịch nhỏ như mua quần áo, giày dép... còn các giao dịch lớn thì độ tin cậy giữa các bên chưa đủ lớn các bên có thể thực hiện được.

Hệ thống pháp lý bảo vệ thông tin cá nhân vẫn còn thiếu những quy định, chế tài cụ thể về bảo vệ đối tượng sử dụng thương mại điện tử. Nhìn chung, việc phát triển thương mại điện tử ở Việt Nam hiện còn mang tính tự phát, chưa được đầu tư đúng mực.

#### **2.4.2 Thuận lợi**

**Về mặt thuận lợi đầu tiên phải kể đến là việc đầu tư trang thiết bị kỹ thuật và khoa học công nghệ:**

Hiện nay ACB là một trong những ngân hàng được đầu tư trang thiết bị kỹ thuật, công nghệ hiện đại nhất. Hệ thống mạng nội bộ đã được phủ sóng toàn quốc tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và công tác thanh toán không dùng tiền mặt nói riêng. Hệ thống thanh toán trong nội bộ ngân hàng hiện nay tương đối phát triển so với trước đây. Thanh toán qua hệ thống máy vi tính khá hoàn chỉnh và thực hiện thanh toán báo có cho khách hàng ngay khi nhận được chứng từ đối với các khoản chuyển tiền trong nội bộ hệ thống.

Nhiều ứng dụng công nghệ tin học đã được áp dụng trong các nghiệp vụ ngân hàng, thanh toán bù trừ, thanh toán nội bộ giữa các ngân hàng, thông tin báo cáo phục vụ cho công tác quản lý và các nghiệp vụ khác. Công nghệ tin học cũng đã được áp dụng rộng rãi trong chuyển tiền điện tử, thông tin phòng ngừa rủi ro, thanh toán giám sát từ xa... vì thế tốc độ chu chuyển rất nhanh giảm thời gian đọng vốn trong thanh toán, rút ngắn đáng kể thời gian chờ đợi của khách hàng, đảm bảo bí mật, an toàn và chính xác.

**Thứ hai phải kể đến là hệ thống các văn bản pháp luật cũng như hành lang pháp lý trong hệ thống ngân hàng hiện nay:**

Hệ thống NHNN cũng đã xây dựng mới và sửa đổi các văn bản quy tắc nghiệp vụ phù hợp với điều kiện ứng dụng kỹ thuật mới, phù hợp với thông lệ quốc tế nhưng vẫn đảm bảo được tính chặt chẽ và thông thoáng. Không những vậy Chính phủ còn cấp kinh phí để nghiên cứu, xây dựng đề án TTKDTM với kinh phí được huy động từ 2 nguồn là:

- Nguồn ngân sách nhà nước 3.700.000.000 VND (Ba tỷ bảy trăm triệu đồng) được hạch toán vào chi phí nghiệp vụ của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Trong quá trình xây dựng, triển khai các đề án thành phần, nếu có phát sinh thêm những chi phí cần thiết và hợp lý, giao Thống đốc Ngân hàng Nhà

nước Việt Nam phối hợp với Bộ trưởng Bộ Tài chính xem xét và quyết định mức chi cụ thể;

- Nguồn hỗ trợ kỹ thuật, trên cơ sở liên hệ với một số tổ chức tài chính, tiền tệ quốc tế hoặc các dự án do chính phủ nước ngoài tài trợ để tìm kiếm nguồn hỗ trợ kỹ thuật bổ sung cho việc xây dựng và triển khai đề án.

Tiếp theo là chỉ thị số 20/2007/CT-TTg ngày 24/8/2007 về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương ngân sách Nhà nước. Song song với Quyết định này, NHNN đã ban hành Chỉ thị 05/2007/CT-NHNN ngày 11/10/2007 hướng dẫn thực hiện đã góp phần hỗ trợ đáng kể cho các ngân hàng trong việc đẩy mạnh hoạt động trả lương qua tài khoản tại các NHTM. Bên cạnh đó, thông qua các chỉ đạo điều hành khác, các hoạt động TTKDTM khác cũng được quan tâm thực hiện tạo điều kiện cơ bản cho thị trường phát triển

**Thứ ba là biện pháp tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng:**

Hưởng ứng các định hướng, chính sách của Nhà nước, các đơn vị, cơ quan và người dân đối với TTKDTM đã có sự gia tăng và cải thiện rất đáng kể. Nhờ sự tuyên truyền hiệu quả của các ngân hàng và sự hỗ trợ của các cơ quan truyền thông, TTKDTM ngày càng được phổ biến và đang dần trở thành công cụ thiết thực phục vụ nhu cầu đời sống ngày càng tiến bộ của nhiều người dân. Đặc biệt là sự quan tâm hưởng ứng của các đơn vị hưởng lương ngân sách thông qua tài khoản và thẻ ngày càng tăng lên nhanh chóng

**Thứ tư là sự hiện đại hóa trong hoạt động thanh toán thẻ:**

Đối với hoạt động thanh toán thẻ nội địa, các ngân hàng đã chú trọng đầu tư và tích cực mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ nội địa, đặc biệt trong lĩnh vực kinh doanh nhà hàng, khách sạn, trung tâm thương mại, siêu thị,...

nhằm tạo cơ sở thuận lợi và dễ dàng cho khách hàng sử dụng thẻ thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

Hiện nay, các dịch vụ tiện ích thanh toán cá nhân hàng ngày như taxi, mua vé tàu hỏa, vé máy bay... cũng bắt đầu được một số ngân hàng hợp tác với đơn vị cung cấp dịch vụ cho phép thanh toán bằng thẻ ghi nợ nội địa. Loại thẻ này đơn giản, dễ sử dụng, dễ dàng tạo thói quen và nâng cao nhận thức của người dân, góp phần đẩy mạnh hoạt động TTKDTM trong dân cư.

Đặc biệt trong giai đoạn hiện nay công tác phát triển mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ chính là hoạt động hợp tác kết nối mạng lưới ATM, POS. Trong thực tế, ngay từ khi triển khai hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, nói chung, các ngân hàng đều ý thức được tầm quan trọng của hoạt động kết nối liên thông, tận dụng cơ sở hạ tầng để nâng cao hiệu quả của hoạt động đầu tư.

Ngay từ những năm 2004 - 2005, liên minh thẻ do Vietcombank và 11 ngân hàng cổ phần và liên doanh đã chính thức đi vào hoạt động liên thông thẻ thông qua sự bảo trợ của Vietcombank để hình thành và xây dựng công ty chuyển mạch thẻ Smartlink hiện nay. Sau đó, tổ chức BanknetVn đã ra đời với mục tiêu xây dựng một hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam, có sự tham gia của các ngân hàng lớn như BIDV, Vietinbank, Agribank...đến nay đã có sự tham gia của hầu hết các ngân hàng trên cả nước.

Từ năm 2008, thực hiện chỉ đạo của NHNN về việc kết nối với các tổ chức chuyển mạch thẻ nhằm tạo ra mạng lưới chấp nhận thẻ thống nhất trên toàn quốc, các ngân hàng Việt Nam đã cùng với các công ty chuyển mạch như Smartlink, Banknet và VNBC liên tục mở rộng việc kết nối. Mạng lưới ATM đến nay gần như cơ bản đã liên thông toàn thị trường, chủ thẻ của các

ngân hàng đã có thể thực hiện các giao dịch trên ATM của các ngân hàng khác và ngược lại một cách dễ dàng, thuận lợi với mức phí rất hợp lý (khoảng 3.300 đồng/giao dịch).

Tiếp nối sự thành công kết nối mạng lưới ATM, bắt đầu từ tháng 10/2010, NHNN đã chỉ đạo và phối hợp với các ngân hàng, các công ty chuyển mạch mở rộng kết nối mạng POS trên địa bàn thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và Đà Nẵng đến nay đã phủ khắp toàn quốc. Các ngân hàng đã có thể sử dụng chung máy ATM và hệ thống POS cà thẻ. Điều này rất thuận tiện cho NHTM, tiết kiệm chi phí hoạt động và cả khách hàng sử dụng cũng vậy, mặt khác còn giúp hạn chế lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế, qua đó thúc đẩy hoạt động TTKDTM phát triển ...

### **2.4.3 Nguyên nhân**

TTKDTM còn nhiều hạn chế, mà các nguyên nhân chủ yếu đến từ nhiều phía bao gồm các nguyên nhân chủ quan lẫn khách quan.

Đầu tiên phải kể đến là người dân sống trong một khoảng thời gian dài trong nền sản xuất nhỏ, lẻ tẻ tạo cho các tầng lớp dân cư tâm lý ưa thích tiền mặt, cất trữ tài sản quý giá tại nhà, giao dịch bằng tiền mặt. Thói quen sử dụng tiền mặt là một thói quen lâu đời của người Việt Nam do đó khó có thể thay đổi trong một khoảng thời gian ngắn được.

Trình độ người dân nhìn chung còn chưa cao, không biết hoặc biết rất ít về các hoạt động của ngân hàng. Vì thế các dịch vụ, các tiện ích của các sản phẩm chưa đến được với với mọi tầng lớp nhân dân.

Hoạt động TTKDTM mới chỉ được sử dụng phần nhiều ở các doanh nghiệp và các cơ quan nhà nước. Khu vực tư nhân gần như nằm ngoài quá trình thanh toán không dùng tiền mặt, mà đây là một thị trường hứa hẹn nhiều tiềm năng mà chưa được khai thác đúng mực.

Mặt khác, theo nhận định của NHNN, trong quá trình triển khai hoạt

động TTKDTM ở khu vực công, bên cạnh mặt đạt được vẫn còn những tồn tại, hạn chế, hạ tầng công nghệ thông tin và viễn thông phục vụ thanh toán của các NHTM còn chưa đáp ứng được nhu cầu về hoạt động thanh toán trong nền kinh tế, quy định thu phí giao dịch bằng tiền mặt qua các tổ chức cung ứng dịch vụ nhằm hạn chế thanh toán bằng tiền mặt nhưng đến nay, hầu như chưa có NHTM nào thực hiện.

ACB-CNTN trực thuộc hệ thống của ACB nên phải tuân theo các chủ trương, chính sách của ACB để tạo tính nhất quán trong toàn hệ thống nên đôi khi có sự không phù hợp vì tình hình kinh tế chính trị xã hội ở mỗi địa phương mỗi khác, đòi hỏi chi nhánh phải có sự linh hoạt trong tuân theo các chủ trương, chính sách này.

Tất cả công việc hàng ngày đều có văn bản hướng dẫn rất cụ thể chi tiết, đôi khi có các trường hợp ngoại lệ không giống quy định phải gọi về Hội sở để giải quyết, Ban giám đốc tại chi nhánh không có thẩm quyền quyết định nên đôi khi gây chậm trễ trong công việc.

### ***Kết luận chương 2:***

Qua chương 2 ta thấy được tổng quan về tình hình hoạt động của ACB nói chung và ACB-CNTN nói riêng.

Ngoài một số thuận lợi về môi trường hoạt động, khoa học công nghệ, các biện pháp marketing ACB-CNTN cũng gặp không ít các khó khăn về trình độ hiểu biết của các tầng lớp dân cư, hạn chế của các phương thức TTKDTM... Nhưng ACB-CNTN đã biết tận dụng những lợi thế của mình, từng bước khắc phục được những khó khăn trước mắt, đưa lợi nhuận của chi nhánh tăng qua các năm khá cao, hình ảnh của ACB-CNTN ngày càng lớn.

Đồng thời thông qua các phân tích trên đòi hỏi ban lãnh đạo ACB-CNTN cần phải nắm được các điểm mạnh, điểm yếu về TTKDTM để từng bước làm cho ngân hàng kinh doanh ngày càng tốt hơn cũng như việc đẩy

mạnh hoạt động TTKDTM phát triển mạnh mẽ. Đây là vấn đề then chốt để cạnh tranh với các ngân hàng khác trong giai đoạn hiện nay.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH TÂY NINH**

#### **3.1 Định hướng của Ngân hàng trong 10 năm (từ năm 2011 đến năm 2020) về công tác thanh toán không dùng tiền mặt**

- Hạn chế cho vay bằng tiền mặt, tăng cường cho vay bằng chuyển khoản nhằm hướng khách hàng tới TTKDTM và dễ dàng trong việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay.

- Khuyến khích sử dụng tài khoản cá nhân.

- Tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng.

- Đẩy mạnh phương thức giao dịch qua ngân hàng điện tử cho cá nhân lẫn doanh nghiệp

- Phát triển và hoàn thiện các hình thức TTKDTM để nâng cao hiệu quả kinh doanh. Có nhiều chính sách ưu đãi, hỗ trợ để phát triển TTKDTM.

- Hiện đại hóa công nghệ thông tin, kế toán và xử lý thông tin của ngân hàng.

- Với mục tiêu tăng trưởng thông qua hợp tác, liên minh với các đối tác chiến lược: hiện nay, ACB đã xây dựng được mối quan hệ với các định chế tài chính khác, ví dụ như các tổ chức thẻ quốc tế (Visa, Master Card), các công ty bảo hiểm (Prudential, AIA, Bảo Việt, Bảo Long), chuyển tiền Western Union, các ngân hàng bạn (Banknet, Smartlink), các đại lý chấp nhận thẻ, đại lý chi trả kiều hối, v.v...

- Tăng trưởng thông qua hợp nhất và sáp nhập: ACB ý thức là cần phải xây dựng năng lực tiếp nhận đối với loại tăng trưởng không cơ học này và thực hiện chiến lược hợp nhất và sáp nhập khi điều kiện cho phép.



- Đa dạng hóa là một chiến lược tăng trưởng khác mà ACB quan tâm thực hiện, ACB đã có Công ty chứng khoán (ACBS), Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (ACBA) và Công ty Quản lý quỹ. Với vị thế cạnh tranh đã được thiết lập khá vững chắc trên thị trường, trong thời gian sắp tới, ACB có thể xem xét thực hiện chiến lược đa dạng hóa tập trung để từng bước trở thành nhà cung cấp dịch vụ tài chính toàn diện thông qua các hoạt động sau đây:

+ Cung cấp và tăng cường quan hệ hợp tác với các công ty bảo hiểm để phối hợp cung cấp các giải pháp tài chính cho khách hàng.

+ Nghiên cứu thành lập công ty thẻ (phát triển từ trung tâm thẻ hiện nay), công ty tài trợ mua xe.

Tuy ACB đã khẳng định được mình nhưng luôn nhận thức rằng thách thức vẫn còn phía trước và phải nỗ lực rất nhiều, đẩy nhanh hơn nữa việc thực hiện các chương trình trợ giúp kỹ thuật, các dự án nâng cao năng lực hoạt động, hướng đến áp dụng các chuẩn mực và thông lệ quốc tế để có khả năng cạnh tranh và hội nhập khu vực thành công. Do vậy, từ năm 2005, ACB đã bắt đầu cùng các cổ đông chiến lược xây dựng lại chiến lược mới. Đó là chương trình Chiến lược 5 năm (2006-2011) và tầm nhìn 2015

- ACB-CNTN kết hợp giữa hiện đại hóa về cơ sở vật chất kỹ thuật và không ngừng nâng cao trình độ nhân viên, để làm chủ công nghệ mới và phong cách làm việc phù hợp với yêu cầu đòi hỏi của cơ chế thị trường. Một nhân viên trước khi được làm việc tại ACB đã phải trải qua các khóa đào tạo rất chuyên nghiệp tương ứng với chức danh và công việc đảm trách. Mỗi khi có sự thay đổi hoặc phát triển thêm sản phẩm mới là các nhân viên được đưa đi học để cập nhật kiến thức rất bài bản.

### **3.2 Giải pháp mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt tại ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Tây Ninh:**

Vì ACBTN trực thuộc hệ thống ACB nên các giải pháp đưa ra được áp dụng cho toàn hệ thống và chỉ 1 phần nhỏ là ACBTN chủ động thực hiện được.

#### **3.2.1 Giải pháp về khoa học công nghệ**

ACB cần tăng cường đầu tư công nghệ, đặc biệt là các thiết bị thẻ và mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, đảm bảo hệ thống vận hành thông suốt, an toàn cũng như tiếp tục nghiên cứu phát triển sản phẩm thẻ và các dịch vụ gia tăng mang lại tiện ích thiết thực cho khách hàng, gia tăng nguồn thu cho các ngân hàng. Mở thêm nhiều địa điểm đặt máy ATM. Giải pháp này tuy cần một lượng đầu tư ban đầu lớn song tác dụng và hiệu quả của nó sẽ được phát huy trong thời gian dài, đặc biệt sẽ rất mạnh khi uy tín của ngân hàng lên cao. Đồng thời nó cũng làm tăng thêm uy tín của ngân hàng nói chung và trong TTKDTM nói riêng khi ngân hàng thỏa mãn được nhu cầu rút tiền của khách hàng. Mặt khác, việc làm này còn tạo thói quen và ý thức cho người dân trong việc sử dụng các hình thức TTKDTM. Song song với việc mở thêm nhiều điểm đặt máy ATM là việc làm sao để các máy ATM có thể phục vụ khách hàng 24/24 giờ trong ngày từ đó nâng cao khả năng phục vụ khách hàng. Ngoài ra, các hoạt động thẻ cần tập trung hướng vào khách hàng, cung cấp các dịch vụ tiện ích và thuận lợi nhất cho khách hàng. Hiện nay thẻ không chỉ được dùng để thanh toán mà 1 số loại thẻ ACB đã tăng tiện ích như: mua bảo hiểm cho chủ thẻ, bảo hiểm rút tiền tại ATM; ưu đãi giảm phí khi khách hàng tham gia mua hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ... từ đó, tác động dần vào các thói quen sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại. Từng bước giảm thói quen dùng tiền mặt khá phổ biến của người dân Việt Nam.

ACB-CNTN mở rộng địa bàn kinh doanh trên tỉnh Tây Ninh, hiện tại

mới có 2 PGD trực thuộc mở thêm các phòng giao dịch. Mở thêm các phòng giao dịch tuy làm tăng chi phí nhưng nó có tác dụng tạo ra hình ảnh của một ngân hàng có quy mô lớn từ đó tạo niềm tin cho khách hàng trong việc sử dụng ngân hàng như là một người trung gian trong thanh toán. Đồng thời, việc tăng số lượng các phòng giao dịch sẽ làm cho ngân hàng đến gần hơn với những người có tiềm năng về nhu cầu thanh toán, giúp họ hiểu và nhận thấy lợi ích của việc TTKDTM, mặt khác, tạo ra sự nhanh chóng và linh hoạt cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ TTKDTM của ngân hàng.

Đơn giản hóa thủ tục: Đây là một vấn đề gây không ít trở ngại không những cho khách hàng mà còn cho cả ngân hàng, khách hàng đến với ngân hàng ngoài các mục đích khác như lãi suất, an toàn và tiện lợi thì họ cũng cần các thủ tục đơn giản, nhanh chóng. Nếu ngân hàng bắt khách hàng phải làm thủ tục rườm rà quá lâu thì một phần họ ngại, phần khác họ không muốn mất quá nhiều thời gian vào công việc này. Vì vậy ngân hàng phải cải cách các thủ tục sao cho đơn giản, rõ ràng, thanh toán nhanh, hiệu quả nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn cho khách hàng. Để khách hàng thấy được sự thuận lợi của TTKDTM so với thanh toán bằng tiền mặt là cách tốt nhất tăng nhanh doanh số TTKDTM tại ngân hàng

Hiện nay, sản phẩm dịch vụ của ngân hàng còn hạn chế, khách hàng chỉ có một phương thức duy nhất là đến gặp cán bộ ngân hàng để mở tài khoản giao dịch, các thủ tục thường phiền hà, qua nhiều khâu và tốn nhiều thời gian. Trong khi đó, một số Ngân hàng nước ngoài lại rất nhạy bén, đưa ra nhiều loại dịch vụ đa dạng, thuận tiện cho khách hàng.

### **3.2.2 Giải pháp về yếu tố con người**

Tổ chức thêm các lớp tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên của chi nhánh để đáp ứng yêu cầu của các công nghệ mới trong TTKDTM nói riêng và của ngành ngân hàng nói chung. Ứng dụng các thành tựu khoa học kỹ

thuật trong lĩnh vực ngân hàng cao hơn ở bất cứ lĩnh vực nào trong nền kinh tế và chỉ chịu đứng vị trí thứ hai sau lĩnh vực quân sự nếu xét trên tất cả các lĩnh vực hoạt động của con người. Tuy nhiên, để các ứng dụng này phát huy hết hiệu quả thì cần có sự kết hợp của yếu tố con người. Các cán bộ nhân viên ngân hàng phải làm chủ được các thiết bị hiện đại và ngày càng hiện đại để bắt chúng phục vụ tốt nhất cho công việc của mình. Các thiết bị máy móc càng hiện đại thì những hậu quả từ những sai sót trong việc sử dụng nó là rất lớn.

### **3.2.3 Giải pháp trong hoạt động của ngân hàng**

Ngoài ra ACB-CNTN còn kí kết các hợp đồng với các công ty trong đó có các điều khoản thỏa thuận về việc các công ty này sẽ bán hàng hóa trả góp cho khách hàng của mình, các khách hàng sẽ đến ngân hàng thanh toán định kỳ trả nợ qua việc nộp tiền vào tài khoản của công ty mở tại ngân hàng; còn ngân hàng tiến hành thu phí trên số tiền nộp đồng thời cung cấp số tham chiếu để công ty dễ dàng kiểm tra, quản lý công nợ. Làm như vậy thì cả 2 bên cùng có lợi: ACB sẽ tăng nguồn vốn huy động, thu được phí dịch vụ còn khách hàng dễ dàng trong quản lý công nợ, tiết kiệm chi phí nhân công trong việc đôn đốc và thu hồi nợ đồng thời tăng uy tín và tính chuyên nghiệp trong kinh doanh.

Hiện tại Tây Ninh có khá nhiều khu công nghiệp. Các khu công nghiệp là những nơi tập trung nhiều người từ nhiều vùng khác nhau đến và làm việc. Nhu cầu về chuyển tiền giữa họ và gia đình là rất lớn và thường xuyên. Nếu khai thác được nhu cầu của các đối tượng này thì ngân hàng có thể có được một khoản thu nhập đáng kể thông qua việc thu phí chuyển tiền, chi hộ lương, tăng huy động... không những vậy ACB còn quảng bá thương hiệu của mình.

ACB – CNTN đã cho đội ngũ nhân viên đến làm việc với ban Giám đốc của các công ty trong khu công nghiệp để đàm phán ký hợp đồng chi lương

cho nhân viên với các điều kiện ưu đãi như: Lắp máy ATM tại khu công nghiệp tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao dịch của công nhân, miễn phí chuyển lương, ưu đãi phí thanh toán quốc tế, cộng thêm lãi suất tiền gửi của các công ty... Thông thường các công ty trong khu công nghiệp có nguồn USD rất lớn, nguồn vốn nhàn rỗi cũng khá nhiều. Đồng thời số lượng thẻ phát hành của chi nhánh cũng tăng lên đáng kể.

Vì các khu công nghiệp này nằm rải rác trên địa bàn tỉnh Tây Ninh và cách xa ACB-CNTN nên các giao dịch được thực hiện thông qua Fax, cuối mỗi tuần kế toán của các công ty này mới gửi chứng từ bản gốc cho ACB hoặc các công ty này có thể gửi chứng từ bản gốc tại các phòng giao dịch trực thuộc ACB-CNTN để các phòng giao dịch này chuyển về cho chi nhánh.

Có chính sách khuyến khích mở tài khoản cá nhân và sử dụng thanh toán qua ngân hàng đối với dân cư. Hiện nay ACB-CNTN đang miễn phí phát hành thẻ, khách hàng tới mở tài khoản sẽ được khuyến mãi mở thẻ kết nối với tài khoản để rút tiền ngoài máy ATM hoặc thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền khác.

Tạo thêm nhiều sản phẩm có mức lãi suất linh hoạt, kỳ hạn, mức phí ưu đãi phù hợp với nhiều đối tượng để kích thích người dân sử dụng các hình thức TTKDTM và sử dụng các tài khoản cá nhân..

Tăng cường làm đại lý thanh toán cho các ngân hàng khác. Hiện nay ACB đang làm trung gian thanh toán cho các tổ chức thẻ Visa, Master... Để thực hiện mục tiêu tăng trưởng, ACB đang quan hệ hợp tác với các định chế tài chính và doanh nghiệp khác để cùng nghiên cứu phát triển các sản phẩm tài chính mới và ưu việt cho khách hàng mục tiêu, mở rộng hệ thống kênh phân phối đa dạng. Đặc biệt, ACB đã có một đối tác chiến lược là Ngân hàng Standard Chartered, một ngân hàng nổi tiếng về các sản phẩm của ngân hàng bán lẻ. ACB đang nỗ lực tham khảo kinh nghiệm, kỹ năng chuyên môn cũng

như công nghệ của các đối tác để nâng cao năng lực cạnh tranh của mình cho quá trình hội nhập.

Kết hợp với các siêu thị, trung tâm thương mại để phát triển phương thức TTKDTM. Các siêu thị hiện rất nhiều hàng hóa bán ra lại chủ yếu thu bằng tiền mặt. Đây là thời cơ để các ngân hàng thương mại có điều kiện mở rộng dịch vụ TTKDTM đối với khách hàng. Khi phần lớn hoạt động TTKDTM được chấp nhận rộng rãi thì việc đầu tư trang thiết bị phục vụ cho công việc thanh toán sẽ trở nên rất có lợi, do đó các siêu thị, trung tâm thương mại sẽ rất sẵn sàng hợp tác với các ngân hàng thương mại trong việc thực hiện TTKDTM.

Tăng cường tuyên truyền và quảng cáo. Trong môi trường cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng hiện nay thì tuyên truyền và quảng cáo ngày càng quan trọng, được rất nhiều ngân hàng ưa chuộng và sử dụng để đánh bóng hình ảnh của mình. Để thực hiện giải pháp này ngân hàng có thể sử dụng các hình thức như phát tờ rơi, quảng cáo trên ti vi, internet, đào tạo đội ngũ nhân viên tư vấn tiếp thị, các nhân viên giao dịch có thể đồng thời đóng vai trò của các nhân viên tiếp thị giải thích và hướng dẫn cho khách hàng về các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp trong khi giao dịch với khách hàng...

Về chiến lược Marketing dịch vụ thanh toán: Chi nhánh cần khảo sát, nghiên cứu thị trường, từ đó có chiến lược Marketing phù hợp như: Chi nhánh phải xác định thị trường hiện tại, tương lai cho các dịch vụ thanh toán để phục vụ nhu cầu tốt nhất của khách hàng; tặng quà, áp dụng mức phí ưu đãi đối với những khách hàng thường xuyên sử dụng các hình thức TTKDTM hoặc thanh toán với khối lượng lớn; tăng cường quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng về những tiện ích mà TTKDTM mang lại để thu hút nhiều khách hàng hơn.

Bên cạnh đó công tác quản lý rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ cũng

như thanh toán điện tử, bảo vệ quyền lợi của ngân hàng và của khách hàng, tạo niềm tin đối với các phương tiện, các kênh thanh toán hiện đại cũng cần được chú trọng nhiều. Ngoài ra, các ngân hàng cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ cũng cần chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ sau bán hàng như dịch vụ giải quyết tra soát khiếu nại, hỗ trợ giải đáp thắc mắc,... liên quan đến các giao dịch thanh toán thẻ, điện tử của khách hàng, bao gồm khách hàng sử dụng thẻ và các đơn vị chấp nhận thẻ.

Các ngân hàng cần tích cực đầu tư mở rộng liên kết hợp tác trong thanh toán thẻ thông qua việc triển khai toàn diện hoạt động kết nối các hệ thống thẻ để khai thác tận dụng tối đa nguồn lực đầu tư đồng thời tăng cường dịch vụ phục vụ khách hàng sử dụng thẻ. Tích cực làm việc với các nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu như điện, nước, điện thoại, internet, truyền hình cáp... để mở rộng việc chấp nhận thanh toán các phí giao dịch cơ bản hàng ngày thông qua thẻ và thông qua ATM để nâng cao giá trị và tiện ích của thẻ để chủ thẻ có điều kiện thuận lợi hơn trong sử dụng thẻ.

### **3.3 Kiến nghị**

#### **3.3.1 Đối với Chính phủ**

Từ những thực trạng TTKDTM nói chung của ngành ngân hàng, đề hệ thống ngân hàng có thể đáp ứng tốt hơn vai trò trung tâm thanh toán của nền kinh tế, để khai thác thực hiện tốt chiến lược hiện đại hóa, công nghiệp hóa nền kinh tế, ngành ngân hàng từng bước hòa nhập với các nước trong khu vực và thế giới, Chính phủ cần phải có nhiều biện pháp hỗ trợ như:

Về môi trường pháp lý: Phải tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện và ban hành các văn bản pháp quy mang tính pháp lý cao hơn về công tác thanh toán, luật phát hành và sử dụng thẻ, séc để làm tiêu chuẩn cho hoạt động thanh toán. Đặc biệt trong thời gian tới đưa vào phổ biến hình thức thanh toán thẻ, chuyển tiền điện tử và những hình thức thanh toán hiện đại, tiên tiến, đồng thời

NHNN cần sớm ban hành các văn bản, thể lệ, thông tư hướng dẫn các NHTM thực hiện thống nhất, đảm bảo quy trình kỹ thuật an toàn nhanh chóng.

Ngày 24/08/2007 Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách nhà nước (Chỉ thị 20) để đưa chính sách trả lương qua tài khoản đối với nhóm cán bộ công chức hưởng lương từ ngân sách nhà nước trở thành hiện thực trong cuộc sống kinh tế - xã hội Việt Nam kể từ ngày 01/01/2008. Tuy là một mệnh lệnh hành chính, nhưng Chỉ thị 20 là một chủ trương hoàn toàn đúng đắn, được ban hành vào thời điểm thích hợp và được đưa vào triển khai thực hiện theo 1 lộ trình hợp lý khi điều kiện thực tế khả thi nên đã nhận được sự đồng thuận hưởng ứng của nhóm đối tượng hưởng lương ngân sách nhà nước cũng như dư luận xã hội nói chung và đã được đồng loạt triển khai thực hiện tại tất cả các Bộ ngành, cơ quan trung ương và tại Ủy ban Nhân dân 64 tỉnh, thành phố trên cả nước. Sau 4 năm triển khai thực hiện, cho đến nay hầu hết các Bộ, ngành đã triển khai thực hiện Chỉ thị 20 đạt gần 100% cán bộ công chức tại trụ sở chính và các đơn vị sự nghiệp trực thuộc; Ủy ban Nhân dân các tỉnh, thành phố cũng đã triển khai đạt gần 95% số cán bộ công chức làm việc tại trụ sở cơ quan đóng ở các thành phố và các thị xã.

Tuy nhiên trong quá trình triển khai Chỉ thị 20 đã nảy sinh một số vướng mắc, chất lượng dịch vụ trả lương qua tài khoản và chăm sóc khách hàng chưa tốt (máy ATM hết tiền, gặp trục trặc kỹ thuật, việc giải quyết khiếu nại, khiếu kiện chưa nhanh chóng, kịp thời. Một số đề án thành phần về TTKDTM chưa được triển khai như đề án chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản do phần lớn các đối tượng này hầu hết là người cao tuổi, thương binh, bệnh binh đi lại gặp nhiều khó khăn, các đề án thành phần khác như: đề án hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế; đề án TTKDTM trong khu vực doanh nghiệp; nhóm đề án TTKDTM trong khu



vực dân cư, nhóm đề án phát triển các hệ thống thanh toán, gồm một số tiêu đề án như xây dựng trung tâm thanh toán bù trừ tự động phục vụ cho các giao dịch bán lẻ; xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất; kết nối hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán với hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia đã được Chính phủ duyệt đến năm 2010 phải hoàn thành, nhưng đến nay vẫn chưa đi đến đâu. Vì vậy Chính phủ cần đưa ra các thông tư hướng dẫn, chỉ đạo phù hợp để TTKDTM tiến được những bước chuyển mới.

Sau hơn 5 năm triển khai đề án 291/2006/QĐ-TTg Phê duyệt “Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam”, TTKDTM tuy được cải thiện, nhưng thực tế cho thấy khối lượng tiền mặt ngoài lưu thông vẫn còn cao và tiền mặt vẫn là phương thức thanh toán chủ yếu, chiếm tỷ trọng lớn trong khu vực công, doanh nghiệp và dân cư. Chất lượng, tiện ích mới trong TTKDTM còn hạn chế, các tiện ích thiết thực và phổ biến (như thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp) đã được triển khai mạnh trên thực tế; các dịch vụ thanh toán trực tuyến như Mobile Banking, Internet Banking, Ví điện tử... đã được triển khai trên diện rộng nhưng chỉ số người am hiểu và có khả năng sử dụng khá khiêm tốn, vì vậy chúng ta cần phổ biến rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng để mọi người đều có thể sử dụng được.

Sau khi thực hiện công cuộc đổi mới kinh tế nói chung, đổi mới hoạt động ngân hàng nói riêng thì tất cả những quy định về quản lý tiền mặt đã từng được sử dụng trước đó đều bị loại bỏ hoặc các văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành nhưng không đi vào cuộc sống, cơ sở pháp lý còn nhiều lỗ hổng và thiếu đồng bộ. Do vậy, tiền mặt trở thành một công cụ thanh toán không hạn chế về đối tượng và phạm vi sử dụng. Đây cũng chính là nguyên nhân để tạo ra một thói quen ưa sử dụng tiền mặt trong dân chúng. Vì vậy

Chính phủ cần đưa ra các chiến lược lâu dài kèm theo các quy định, thông tư hướng dẫn trong từ khoảng thời gian cụ thể để theo kịp tiến độ lộ trình đã vạch ra, không thể để văn bản này chồng chéo lên văn bản khác hoặc văn bản sau ra đời phủ định văn bản trước.

Xây dựng hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật, tạo hành lang pháp lý hoàn chỉnh cho TTKDTM tại Việt Nam. Hiện nay, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật về TTKDTM còn chưa hoàn chỉnh và có nhiều bất cập gây khó khăn cho việc TTKDTM của các ngân hàng.

Luật Các công cụ chuyển nhượng có hiệu lực thi hành từ ngày 1/7/2006 nhưng đến nay, Chính phủ chưa ban hành Nghị định quy định thi hành, tuy NHNN đã ban hành Quyết định số 44/2006/QĐ-NHNN ngày 5/9/2006 quy định về thủ tục nhờ thu hối phiếu qua người thu hộ, đến nay trên thực tế, hối phiếu chưa được các tổ chức kinh tế sử dụng trong giao dịch thương mại và chiết khấu tại các NHTM. Hiện chỉ có hối phiếu trong các bộ chứng từ hàng hóa xuất nhập khẩu còn thanh toán trong nước thì chưa thấy sử dụng. Ngày 11/7/2006, Thống đốc NHNN ra Quyết định 30/2006/QĐ-NHNN về Quy chế cung ứng và sử dụng séc, nhưng đến nay, séc vẫn chưa được nhiều người sử dụng, vì NHNN vẫn chưa thành lập được các trung tâm bù trừ séc, qua đây có thể thấy Luật Các công cụ chuyển nhượng đã ban hành từ nhiều năm nhưng chưa đi vào cuộc sống. Vì vậy Chính Phủ cần đưa ra các thông tư hướng dẫn cụ thể để các công cụ chuyển nhượng phát huy được vai trò của mình.

Hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán chưa hoàn thiện, mặc dù ngày 19 tháng 11 năm 2005 vừa qua, luật giao dịch điện tử đã được Quốc hội thông qua và nghị định 35/2007/NĐ-CP của Thủ tướng Chính phủ ban hành ngày 07/05/2007 về Giao dịch điện tử trong hoạt động ngân hàng đã tạo hành lang pháp lý cho các nghiệp vụ, dịch vụ ngân hàng hiện đại, tạo điều kiện cho ngân hàng tham gia sâu rộng vào các hoạt động thương mại điện tử, cung cấp

các dịch vụ thanh toán cho các chủ thể tham gia kinh doanh trực tuyến trên mạng trong phạm vi toàn xã hội. Tuy nhiên, để Luật này đi vào cuộc sống không chỉ của riêng ngành ngân hàng mà của toàn xã hội. Hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực thanh toán vẫn còn những điểm cần phải tiếp tục được chỉnh sửa, thay thế để có thể phù hợp với thông lệ quốc tế và nhu cầu của người sử dụng.

Việc tổ chức thu tiền điện, nước, nhà, thuế thông qua hệ thống ngân hàng bằng cách Chính phủ yêu cầu các cơ quan đó phải thu tiền qua ngân hàng và yêu cầu người, đơn vị thanh toán nộp tiền thanh toán vào một ngân hàng thuận tiện nhất. Điều này vừa tạo điều kiện cho người nộp tiền không phải đến cơ quan thu tiền của các tổ chức nói trên để nộp tiền hay phải trực tại nhà để trả tiền mặt trực tiếp qua người đi thu. Cơ quan thụ hưởng cũng tiết kiệm được chi phí đi thu chi tiền đến từng hộ gia đình, từng cơ quan. Các ngân hàng quản lý các tài khoản của các cơ quan nói trên có thể sử dụng được số tiền gửi của các cá nhân, cơ quan này để tài trợ các khoản tín dụng ngắn hạn cho nền kinh tế mà khối lượng tiền mặt thanh toán cũng ít đi giảm được chi phí in ấn, vận chuyển, kiểm đếm cho các ngân hàng nói chung và cho NHNN nói riêng. Hiện nay các ngân hàng đã có dịch vụ thu tiền tại nhà vì thế có thể thực hiện giải pháp này nhằm giảm bớt chi phí về thời gian và tiền bạc của khách hàng. Do đó, khuyến khích người dân sử dụng hệ thống tài khoản của ngân hàng nói chung và hình thức TTKDTM nói riêng. Đồng thời tạo ra sự quản lý tập trung và tạo ra mối liên hệ mật thiết giữa ngành ngân hàng với ngành thuế.

Cơ sở hạ tầng về công nghệ chưa đáp ứng được yêu cầu về TTKDTM: Có một thực tế trong nhiều năm trước đây, cơ sở vật chất của nhiều NHTM còn nhiều yếu kém do không có nhiều vốn để đầu tư trang bị máy móc thiết bị và công nghệ nên khi thực hiện công tác thanh toán giữa các tổ chức kinh tế

thường chậm trễ, ảnh hưởng đến chu chuyển vốn của nền kinh tế nói chung và từng doanh nghiệp, cá nhân nói riêng, vì vậy họ lựa chọn phương thức thanh toán bằng tiền mặt. Thời gian gần đây, trước sự đòi hỏi của thị trường và cạnh tranh trong dịch vụ ngân hàng, tình hình đầu tư và ứng dụng công nghệ thông tin trong ngành ngân hàng đã được cải thiện.

Trả lương cho cán bộ công nhân viên thông qua hệ thống tài khoản. việc làm này có tác dụng hướng người dân bước đầu làm quen với việc sử dụng hệ thống tài khoản của ngân hàng từ đó tạo ra thói quen sử dụng các hình thức TTKDTM.

Có những quan điểm cho rằng trong kinh tế thị trường thì Nhà nước không thể bắt ép các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế phải sử dụng phương thức này hoặc phương thức khác trong thanh toán, việc sử dụng tiền mặt, séc hay UNC... để thanh toán cho nhau. Đây là quan điểm hết sức sai lầm, bởi dù là kinh tế thị trường nhưng vì lợi ích chung của nền kinh tế, mọi công dân, doanh nghiệp đều phải tuân thủ pháp luật, trong đó có pháp luật về thanh toán. Thực tế cho thấy rằng, sau khi thực hiện công cuộc đổi mới kinh tế, ngành ngân hàng đã có nhiều đổi mới rất quan trọng, nhưng trong lĩnh vực thanh toán thì không những chưa được đổi mới để phát triển mà còn gần như bị buông lỏng. Do vậy, tình trạng nền kinh tế tiền mặt ở Việt Nam đã kéo dài trong nhiều năm là do không có một hành lang pháp lý ngay từ đầu; Chính phủ không quản lý và cũng không kiểm soát việc thanh toán giữa các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế và giữa các tầng lớp dân cư với nhau. Ngày 20/3/2009 Bộ Tài chính đã ban hành công văn số 3046/BTC-TCT hướng dẫn thực hiện về thuế giá trị gia tăng thì điều kiện khấu trừ thuế giá trị gia tăng đầu vào đối với hàng hóa, dịch vụ mua vào từ 20 triệu đồng trở lên phải có chứng từ thanh toán qua ngân hàng được hiểu là có chứng từ chứng minh việc chuyển tiền từ tài khoản của bên mua sang tài khoản của bên bán mở tại các tổ chức cung

ứng dịch vụ thanh toán theo các hình thức thanh toán phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành. Đây là một bước chuyển khá lớn trong TTKDTM giữa các doanh nghiệp đồng thời thể hiện sự quản lý, kiểm soát của nhà nước đối với hoạt động thanh toán. Nhà nước nên có thêm nhiều các văn bản hướng dẫn cụ thể hơn nữa để hạn chế bớt các giao dịch tiền mặt trong thanh toán.

Có các chính sách khuyến khích các doanh nghiệp giao dịch thông qua hệ thống tài khoản tại ngân hàng. Đưa ra giới hạn về quỹ tiền mặt mà các doanh nghiệp được phép duy trì tùy theo quy mô của các doanh nghiệp và lĩnh vực mà doanh nghiệp hoạt động. Ngân hàng yếu kém nên việc rút tiền mặt từ ngân hàng khó khăn làm cho các tổ chức kinh tế luôn thiếu tiền mặt để chớp các cơ hội đầu tư nên Chính phủ đã bỏ lỏng hình thức này nhằm tạo sự linh hoạt cho các doanh nghiệp. Hiện nay, tình hình đã thay đổi, các doanh nghiệp có thể rút tiền ra khỏi hệ thống ngân hàng bất cứ lúc nào hoặc có thể thanh toán chuyển khoản dễ dàng, do đó giải pháp này đã có tính khả thi.

Đẩy nhanh tiến trình cổ phần hóa các doanh nghiệp đồng thời có các biện pháp để thúc đẩy sự hoạt động của thị trường chứng khoán trong đó có các văn bản hướng dẫn thi hành cụ thể. Các giao dịch trên thị trường chứng khoán thường có giá trị lớn và giao dịch chủ yếu thông qua việc trích chuyển khoản giữa các tài khoản nên một thị trường chứng khoán sôi động là điều kiện tốt để mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt. Mặt khác đây cũng là một kênh huy động vốn khá tốt mà các ngân hàng nên ưu tiên phát triển mạnh.

### **3.3.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam**

Về công nghệ: Tập trung đổi mới, hiện đại hóa công nghệ trong lĩnh vực thanh toán. Nghiên cứu và phát triển thí điểm chương trình phần mềm về thanh toán trong xử lý nghiệp vụ bảo mật đặc thù với Việt Nam. Từ đó phát triển trên diện rộng, xây dựng các trung tâm thanh toán và xử lý dữ liệu tập

trung tiến tới thanh toán nhanh chóng trên phạm vi toàn quốc.

Giải pháp về đào tạo: Tổ chức các lớp tập huấn về chủ trương, chính sách mới. Khảo sát, lấy ý kiến của người dân để đưa ra chủ trương, chính sách phù hợp với mọi người nhằm nâng cấp và hoàn thiện công tác thanh toán và cho mục tiêu phát triển lâu dài.

Về tuyên truyền, quảng cáo: Hệ thống ngân hàng phải tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo giới thiệu các hình thức TTKDTM cũng như lợi ích của nó làm cho mọi người dân ưu chuộng hình thức TTKDTM qua ngân hàng. Đồng thời có biện pháp khuyến khích như quay số, phần thưởng khuyến mại về việc mở tài khoản, sử dụng thẻ thanh toán, phổ biến các công cụ thanh toán hiện đại cho mọi người dân hiểu và nắm được những tiện ích của nó.

Kế tiếp NHNN cần tiếp tục đẩy nhanh việc kết nối liên thông mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ để tạo thuận lợi cho hoạt động thanh toán qua POS bằng thẻ nội địa trên diện rộng, trên khắp cả nước. Đồng thời, có thể xem xét làm việc với Bộ Kế hoạch và Đầu tư và Bộ Công thương để nghiên cứu áp dụng quy định bắt buộc chấp nhận thanh toán thẻ đối với các doanh nghiệp trong một số ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh như kinh doanh bán lẻ, du lịch, thương mại... trong giai đoạn trước mắt và sau đó, tiếp tục mở rộng ra đối với tất cả các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ, tạo cơ sở phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ.

Hợp tác nghiên cứu và tiếp thu công nghệ của nước ngoài để có thể liên kết các máy ATM các ngân hàng với nhau. Hiện nay đã có nhiều liên kết nhưng chưa đồng bộ hết của các ngân hàng mà chỉ là 1 nhóm các ngân hàng tạo thành 1 tổ chức nhỏ như Smartlink hay Banknet chứ chưa có sự chỉ đạo thống nhất từ một cơ quan chức năng có thẩm quyền nào. Đây là giải pháp nhiều bên cùng có lợi, vừa có lợi cho chính hệ thống ngân hàng thương mại

vừa mang lại hiệu quả cao cho cả hệ thống ngân hàng Việt Nam bởi vì sẽ tiết kiệm được chi phí trang bị, lắp đặt sửa chữa hệ thống và mở rộng được phạm vi hoạt động của mỗi ngân hàng mà không cần tăng thêm số lượng máy của mình. Có những nơi các máy ATM của hai hệ thống ngân hàng đặt rất gần nhau gây lãng phí nhưng cũng có những nơi, người có nhu cầu sử dụng máy lại phải đi rất xa mới có thể tìm được đúng máy của ngân hàng mình. Đồng thời, việc làm trên mang lại tính đồng bộ trong hệ thống ngân hàng ở Việt Nam tạo thuận lợi cho công việc quản lý, thống kê và bảo mật.

NHNN cần phối hợp với Hiệp hội ngân hàng thực thi các biện pháp giảm thiểu các hành vi cạnh tranh không lành mạnh giữa các ngân hàng trong việc phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, đặc biệt là biện pháp cạnh tranh giảm, miễn phí chiết khấu gây rối loạn thị trường. Áp dụng các quy định về việc cung cấp dịch vụ tiêu chuẩn phục vụ khách hàng với mức phí hợp lý nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng đầu tư đẩy mạnh hoạt động phát hành và thanh toán thẻ.

Ngoài ra NHNN làm đầu mối chuẩn hóa hoạt động thanh toán giữa ngân hàng với khách hàng và giữa ngân hàng với ngân hàng: đây là giải pháp nhằm tạo nền tảng cho việc ứng dụng cơ chế xử lý tự động các giao dịch thanh toán, tăng tốc độ xử lý giao dịch và qua đó giảm chi phí. Chuẩn hóa này cần được thực hiện từ khâu mẫu biểu, quy trình, cơ chế xử lý giữa các ngân hàng song song với ban hành tiêu chuẩn về các trang thiết bị (ATM, POS), tiêu chuẩn phần mềm, các thiết bị hỗ trợ theo tiêu chuẩn quốc gia, điều này rất quan trọng, sẽ phù hợp cho việc đẩy nhanh các hoạt động liên thông kết nối giữa các đơn vị chuyển mạch, giúp cho các ngân hàng có quyền tự chủ trong việc lựa chọn gia nhập các tổ chức chuyển mạch miễn là các trang thiết bị và cơ sở hạ tầng phải đảm bảo tiêu chuẩn thống nhất. Việc kết nối liên thông các hệ thống các công ty chuyển mạch thành một hệ thống thanh toán chung sẽ giúp

hướng các ngân hàng thu hẹp dần các kênh thanh toán song phương, qua đó giảm bớt rủi ro và gia tăng tính tiện lợi trong việc xử lý các giao dịch thanh toán.

Mặt khác NHNN cần chỉ đạo các ngân hàng, tổ chức chuyển mạch tiếp tục tăng cường hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế, các tổ chức thanh toán toàn cầu, các tổ chức cung ứng giải pháp thanh toán, các hiệp hội ngân hàng trong khu vực và trên thế giới để học hỏi kinh nghiệm và nâng cao trình độ, bắt kịp xu hướng phát triển các phương tiện thanh toán tiên tiến, hiện đại trên thế giới, ứng dụng vào Việt Nam một cách hiệu quả. Đồng thời cũng có các tác động phù hợp đến các tổ chức thẻ quốc tế trong việc áp dụng các mức phí xử lý giao dịch phù hợp với đặc điểm thị trường Việt Nam, bảo vệ lợi ích của các ngân hàng và khách hàng Việt Nam trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán quốc tế.

Tăng cường hợp tác với các tổ chức tín dụng quốc tế khác để tiếp thu các công nghệ mới và phương pháp mới trong quản lý ngân hàng. Ngành ngân hàng ở nước ta đang trong quá trình hiện đại hóa. Tuy đã đạt được một số thành tựu quan trọng song so với công nghệ ngân hàng của thế giới thì công nghệ ngân hàng ở nước ta còn tương đối lạc hậu, khoảng cách về công nghệ ngân hàng của nước ta so với các nước phát triển còn khoảng cách khá xa. Do đó, việc tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng để tiếp thu công nghệ mới là một việc làm vô cùng cần thiết. Nếu làm tốt vấn đề này, nền công nghệ ngân hàng nước ta có thể rút ngắn rất nhiều so với trình độ chung của thế giới, tạo tiền đề để nước ta có một nền công nghệ ngân hàng phát triển ngang bằng với sự phát triển của công nghệ ngân hàng của các nước tiên tiến nhất.

Việc thực hiện các giải pháp trên một cách đồng bộ, khắc phục những thiếu sót, yếu kém. Chắc chắn trong thời gian tới, hệ thống thanh toán của



ngân hàng sẽ phục vụ khách hàng tốt nhất, qua đó vững bước đưa nền kinh tế đất nước hội nhập nền kinh tế khu vực và trên thế giới.

***Kết luận chương 3:*** Trên đây là một số định hướng của ngân hàng trong khoảng thời gian từ năm 2011 đến 2020 về công tác TTKDTM, vấn đề ở đây là các định hướng này phải tuân theo sự phát triển đi lên của xã hội. Và để các định hướng này đi đúng hướng thì chúng ta cần phải đưa ra các giải pháp phù hợp trong từng giai đoạn, từng thời kỳ cụ thể. Chính vì thế đòi hỏi những cơ quan chức năng phải có những chủ trương, chính sách đúng đắn để TTKDTM ngày càng phát triển mạnh mẽ.

Bên cạnh các chủ trương, chính sách của các cơ quan chức năng đưa ra như của NHNN, Chính phủ..., chúng ta cần phải đưa ra các giải pháp của chính mình nhằm mở rộng TTKDTM và đi theo đúng các định hướng đã vạch ra. Chẳng hạn như các giải pháp về khoa học công nghệ, các giải pháp về yếu tố con người, giải pháp trong hoạt động của ngành ngân hàng...

Ngoài ra, các kiến nghị đối với Chính phủ và NHNN cũng khá quan trọng, chúng ta cần phải đưa ra các kiến nghị để các cơ quan chức năng có thể lấy đó làm cơ sở để ra các chủ trương, chính sách cho phù hợp.

# *KẾT LUẬN*

Qua phân tích trên ta thấy được tầm quan trọng của TTKDTM trong hoạt động của ngành ngân hàng nói riêng cũng như toàn bộ quá trình lưu thông tiền tệ của nền kinh tế nói chung.

Với những đặc điểm tiện lợi, an toàn và nhanh chóng các hình thức TTKDTM đang từng bước đi sâu vào cuộc sống của chúng ta. Chính vì thế chúng ta cần phải đưa ra các giải pháp nhằm phát huy được thế mạnh và tiềm lực sẵn có để thích nghi với nền kinh tế thị trường đang cạnh tranh gay gắt như hiện nay, đồng thời hòa nhập cùng các nước trong khu vực và thế giới.

Mặt khác, các ngân hàng có tồn tại và đứng vững trong nền kinh tế thị trường hay không phụ thuộc rất nhiều vào khả năng quản lý, kết quả ra quyết định của các nhà lãnh đạo. Để tổ chức, điều hành và quản lý tốt một ngân hàng thì một trong những điều quan trọng mà các nhà quản lý không thể thiếu được đó là đưa ra những định hướng, chính sách đúng đắn trong một khoảng thời gian xác định đồng thời đưa ra các giải pháp thực hiện phù hợp trong từng giai đoạn cụ thể nhằm đạt được kết quả hoạt động kinh doanh cao nhất.

Tôi mong rằng Ban lãnh đạo cùng toàn thể nhân viên Ngân hàng TMCP Á Châu nhận thấy được ý nghĩa và tầm quan trọng của TTKDTM nói chung cũng như việc đưa ra và áp dụng các giải pháp nhằm mở rộng TTKDTM tại ACBTN nói riêng một cách linh hoạt nhằm phục vụ công việc một cách tốt nhất.

Thay cho lời kết, một lần nữa tôi xin chân thành gửi đến Quý thầy cô trường Đại học Kinh Tế TP.Hồ Chí Minh và toàn thể Ban lãnh đạo và

nhân viên ACB-CNTN, những người đã cùng tôi xây dựng nên luận văn này lời biết ơn chân thành nhất.

Trân trọng.

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tình hình huy động vốn năm 2010, 2011 của ACB-CNTN
2. Báo cáo tình hình tín dụng năm 2010, 2011 của ACB-CNTN
3. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2010, 2011 của ACB-CNTN
4. Báo cáo tổng hợp năm 2010, 2011 của của ACB-CNTN
5. Quy chế Phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng (Ban hành kèm theo Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15 tháng 5 năm 2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
6. Quyết định 30/2006/QĐ-NHNN của Thủ tướng Chính phủ ký ngày 11/07/2006 Ban hành Quy chế cung ứng và sử dụng séc.
7. Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc Phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam.
8. Nguyễn Đăng Dờn (2011), *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, nhà xuất bản Đại học Quốc Gia TP.HCM.
9. Nguyễn Đăng Dờn (2009), *Nghiệp vụ ngân hàng Trung ương*, nhà xuất bản Đại học Quốc Gia TP.HCM.
10. Trương Quang Thông (2010), *Quản trị ngân hàng thương mại*, nhà xuất bản Tài Chính, Hà Nội.
11. Các trang thông tin điện tử: Nguồn từ các trang thông tin điện tử khác.  
<http://www.acb.com.vn>  
<http://www.sbv.gov.vn/wps/portal/vn>  
<http://www.danketoan.com/forum/tien-mat-tgnh>  
<http://www.thongtinphapluatdansu.wordpress.com/2008/03/14/3452/>