

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA SAU ĐẠI HỌC**



**TRẦN THỊ MINH NGUYỆT**

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG  
THANH TOÁN KHÔNG DỪNG TIỀN MẶT  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
SÀI GÒN - HÀ NỘI  
CHI NHÁNH CẦN THƠ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ  
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
MÃ SỐ: 8340101**

**Cần Thơ, tháng 03 năm 2024**

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ  
KHOA SAU ĐẠI HỌC

HỌ VÀ TÊN: TRÂM THỊ MINH NGUYỆT  
MSSV: 2111183

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG  
THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN  
SÀI GÒN - HÀ NỘI  
CHI NHÁNH CẦN THƠ

LUẬN VĂN THẠC SĨ  
NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH  
MÃ SỐ: 8340101

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN:  
PGS.TS NGUYỄN TRI KHIÊM

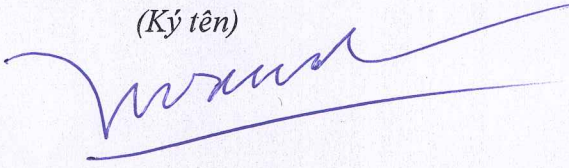
Cần Thơ, tháng 03 năm 2024

## CHẤP THUẬN CỦA HỘI ĐỒNG

Luận văn này, với đề tài là “Giải pháp hoàn thiện hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân Hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Cần Thơ”, do học viên **Trần Thị Minh Nguyệt** thực hiện theo sự hướng dẫn của Nguyễn Tri Khiêm. Luận văn đã báo cáo và được Hội đồng chấm luận văn thông qua ngày 30/12/2023.

Ủy viên – Thư ký

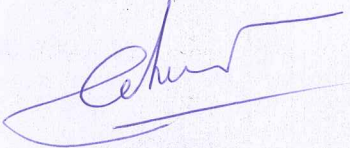
(Ký tên)



**TS. Nguyễn Hồng Gám**

Phản biện 1

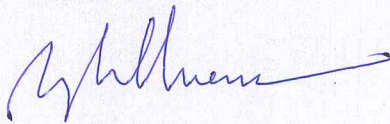
(Ký tên)



**TS. Lưu Tiến Thuận**

Cán bộ hướng dẫn

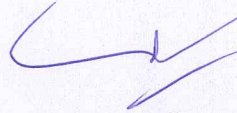
(Ký tên)



**Nguyễn Tri Khiêm**

Ủy viên

(Ký tên)



**TS. La Nguyễn Thùy Dung**

Phản biện 2

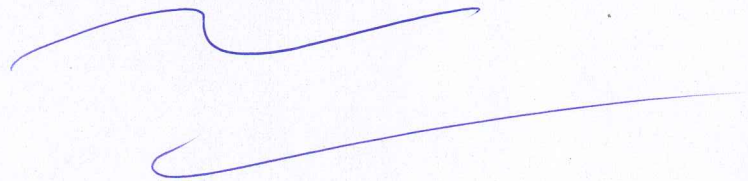
(Ký tên)



**TS. Nguyễn Minh Tiến**

Chủ tịch Hội đồng

(Ký tên)



**PGS. TS. Đào Duy Huân**

**NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN KHOA HỌC**

Đồng ý thông qua luận văn và các chỉnh sửa  
theo yêu cầu

Cần Thơ, ngày 20 tháng 3 năm 2024

**Người hướng dẫn khoa học**



**PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm**

## LỜI CẢM TẠ

Tôi xin chân thành cảm ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Nam Cần Thơ, quý Thầy, Cô Khoa Kinh Tế - Trường Đại học Nam Cần Thơ đã giúp đỡ, hỗ trợ tôi trong suốt quá trình học tập.

Tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc đến PGS.TS Nguyễn Tri Khiêm đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ tận tình, truyền đạt những kiến thức từ cơ bản đến nâng cao, cung cấp những kinh nghiệm cũng như kiến thức chuyên môn, luôn luôn động viên và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tác giả trong suốt thời gian thực hiện đề tài nghiên cứu.


Đồng thời, tôi cũng xin cảm ơn đến Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ đã hỗ trợ, giúp đỡ tôi tiếp cận được các thông tin cần thiết phục vụ trong quá trình nghiên cứu.

Xin chúc Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ hoạt động ngày càng phát triển, hiệu quả. Kính chúc quý Thầy, Cô luôn dồi dào sức khỏe, luôn thành công trong sự nghiệp giảng dạy và nghiên cứu.

Trân trọng cảm ơn!

Cần Thơ, ngày 20 tháng 3 năm 2024

Tác giả luận văn



Trâm Thị Minh Nguyệt

## TÓM TẮT

Để có thể hỗ trợ cho Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ tìm ra các giải pháp xác thực nhằm nâng cao chất lượng hoạt động, đề tài được thực hiện với mục tiêu tìm ra các giải pháp phù hợp nhất nhằm hoàn thiện hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ.

Để đạt được mục tiêu trên, nghiên cứu tiến hành phương pháp nghiên cứu định tính: phân tích thống kê so sánh, phân tích và tổng hợp để đưa ra những kết luận theo mục tiêu, nhiệm vụ đề ra.

Nghiên cứu đã thu thập số liệu thực tế, phân tích, đánh giá thực trạng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Cần Thơ, qua đó xác định rõ ưu điểm, nhược điểm của các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, để từ đó đề xuất các chiến lược phát triển phù hợp với tình hình thực tế và khả năng của Ngân hàng.

Nghiên cứu đưa ra những giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của Ngân hàng, khắc phục được những hạn chế còn tồn tại, đồng thời đề xuất những kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội nhằm giúp Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Cần Thơ nâng cao hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong thời gian sắp tới.

Từ khóa: Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội chi nhánh Cần Thơ, Thanh toán không dùng tiền mặt

## **ABSTRACT**

To be able to support Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Can Tho Branch to find solutions to improve the quality of operations, the research was carried out with the goal of finding the most suitable solutions to improve non-cash payment activities of Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Can Tho Branch.

The study used qualitative research methods, statistical analysis and synthesis to draw conclusions according to the set objectives and tasks. On that basis, the study has collected actual data to analyze and evaluate the current status of non-cash payment services at Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Can Tho Branch. Thereby clearly identifying the advantages and disadvantages of non-cash payment services to propose development strategies suitable to the actual situation and capabilities of the bank.

Research and propose solutions to improve non-cash payment activities of bank to overcome existing limitations and at the same time propose recommendations to the Government, the State Bank of Vietnam, Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank aims to help Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Can Tho Branch improve the Bank's business activities in the near future.

**Key words:** Saigon Hanoi Commercial Joint Stock Bank, Can Tho Branch, non-cash payment activities

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng Luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh nghiên cứu đề tài: “Giải pháp hoàn thiện hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn – Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ ” là kết quả của quá trình học tập, nghiên cứu độc lập, nghiêm túc. Các thông tin, dữ liệu được sử dụng trong luận văn này là trung thực, có nguồn gốc rõ ràng. Kết quả nghiên cứu chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình khoa học nào.

Cần Thơ, ngày 20 tháng 5 năm 2024

Tác giả luận văn



**Trâm Thị Minh Nguyệt**



## MỤC LỤC

	Trang
<b>TỔNG QUAN ĐỀ TÀI NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>1</b>
1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI.....	1
2. MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	2
3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU.....	3
4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	3
5. TỔNG QUAN TÀI LIỆU NGHIÊN CỨU.....	3
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT .....</b>	<b>6</b>
1.1 KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI .....	6
1.1.1 Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	6
1.1.2 Hoạt động thanh toán của Ngân hàng thương mại.....	7
1.1.3 Thanh toán không dùng tiền mặt của Ngân hàng thương mại.....	9
1.2 PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	20
1.2.1 Khái niệm về phát triển thanh toán không dùng tiền mặt.....	20
1.2.2 Các tiêu chí phản ánh sự phát triển của hoạt động thanh toán không tiền mặt ..	20
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Ngân hàng thương mại .....	24
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NHTMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI CHI NHÁNH CẦN THƠ .....</b>	<b>28</b>
2.1 GIỚI THIỆU VỀ NHTMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI CN CẦN THƠ .....	28
2.1.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội (SHB) .....	28
2.1.2 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ (SHB Cần Thơ) .....	32
2.2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI NHTMCP SÀI GÒN - HÀ NỘI CHI NHÁNH CẦN THƠ .....	34
2.2.1 Phương thức và các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang được áp dụng tại NHTMCP Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ.....	34

2.2.2 Thực trạng phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại NHTMCP Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ.....	40
<b>2.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI SHB CẦN THƠ.....</b>	<b>56</b>
2.3.1 Kết quả đạt được.....	56
2.3.2 Một số tồn tại.....	57
2.3.3 Nguyên nhân của những khó khăn và tồn tại .....	58
<b>CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI SHB CẦN THƠ.....</b>	<b>62</b>
3.1 MỤC TIÊU VÀ PHƯƠNG HƯỚNG PHÁT TRIỂN THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT QUA SHB CẦN THƠ .....	62
3.2 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT TẠI SHB CẦN THƠ.....	65
3.2.1 Tăng cường hoạt động Marketing ngân hàng.....	65
3.2.2 Tăng cường nâng cao chất lượng nguồn lực phục vụ công tác thanh toán .....	66
3.2.3 Tăng cường mở rộng mối quan hệ với các Ngân hàng trong hoạt động phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt .....	67
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ VỀ VẬN DỤNG CÁC HÌNH THỨC THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT .....	67
3.3.1 Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan, Bộ, Ngành .....	67
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	68
3.3.3 Kiến nghị đối với NHTMCP Sài Gòn - Hà Nội .....	69
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>73</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>76</b>

**DANH MỤC BẢNG**

Bảng 2.1: Tình hình thanh toán tại SHB Cần Thơ .....	35
Bảng 2.2: Số món thanh toán các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt .....	36
Bảng 2.3: Doanh số thanh toán các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt .....	37
Bảng 2.4: Số món thanh toán bằng séc qua 3 năm 2020 – 2022 .....	41
Bảng 2.5: Doanh số thanh toán bằng séc qua 3 năm 2020 – 2022 .....	41
Bảng 2.6: Thu nhập từ hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt .....	55

**DANH MỤC HÌNH**

Hình 2.1 Logo ngân hàng .....	28
Hình 2.2 Sự phát triển của SHB giai đoạn 2018-2022 .....	29
Hình 2.3 Cơ cấu bộ máy quản lý SHB .....	30
Hình 2.4 Cơ cấu bộ máy quản lý SHB Cần Thơ .....	33
Hình 2.5 Tỷ trọng số món thanh toán các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt .	37
Hình 2.6 Tỷ trọng doanh số thanh toán các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt .....	38
Hình 2.7 Thanh toán bằng UNC .....	44
Hình 2.8 Thanh toán bằng UNT .....	47
Hình 2.9 Thanh toán bằng thư tín dụng.....	48
Hình 2.10 Thanh toán bằng thẻ .....	50

**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT****Từ viết tắt****Viết đầy đủ**

NH	Ngân hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
SHB	Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội
SHB Cần Thơ	Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn - Hà Nội Chi nhánh Cần Thơ
TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
UNT	Ủy nhiệm thu
UNC	Ủy nhiệm chi
CMCN 4.0	Cách mạng công nghiệp lần thứ tư
CNTT	Công nghệ thông tin