

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HÀ THỊ THƠM

**PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG
THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA CÁC NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ CẨM PHẢ, TỈNH QUẢNG NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2018

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

HÀ THỊ THƠM

**PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG
THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA CÁC NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN
THÀNH PHỐ CẨM PHẢ, TỈNH QUẢNG NINH**

Ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. BÙI THỊ MINH HẰNG

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận văn là trung thực, khách quan và chưa từng dùng để bảo vệ lấy bất kỳ học vị nào.

Tôi xin cam đoan rằng mọi sự giúp đỡ cho việc thực hiện luận văn đã được cảm ơn, các thông tin trích dẫn trong luận văn này đều được chỉ rõ nguồn gốc.

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 8 năm 2018

Học viên

HÀ THỊ THƠM

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, chỉ bảo tận tình của các thầy cô giáo, sự giúp đỡ, động viên của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình.

Nhân dịp hoàn thành luận văn, cho phép tôi được bày tỏ lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc TS. Bùi Thị Minh Hằng đã tận tình hướng dẫn, dành nhiều công sức, thời gian và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện đề tài.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành tới Ban giám hiệu, Phòng đào tạo, Khoa Kinh tế - Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tận tình giúp đỡ tôi trong quá trình học tập, thực hiện đề tài và hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tập thể lãnh đạo, cán bộ viên chức Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Cẩm Phả, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư Việt Nam - Chi nhánh Cẩm Phả đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Xin chân thành cảm ơn gia đình, người thân, bạn bè, đồng nghiệp đã tạo mọi điều kiện thuận lợi và giúp đỡ tôi về mọi mặt, động viên khuyến khích tôi hoàn thành luận văn.

Thái Nguyên, ngày 20 tháng 8 năm 2018

Học viên

HÀ THỊ THƠM

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Đóng góp của Luận văn	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN	
KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA	
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC	4
1.1. Một số vấn đề chung về NHTM nhà nước	4
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại, ngân hàng thương mại nhà nước.....	4
1.1.2. Đặc điểm của ngân hàng thương mại nhà nước.....	5
1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại nhà nước trong nền kinh tế thị trường	7
1.2. Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ quốc tế của NHTM	7
1.2.1. Lịch sử ra đời của thẻ ngân hàng	7
1.2.2. Khái niệm thẻ ghi nợ quốc tế của NHTM.....	8
1.2.3. Đặc điểm và phân loại thẻ ghi nợ quốc tế của NHTM	9
1.3. Cơ sở lý luận về phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế	
của ngân hàng thương mại	16
1.3.1. Khái niệm khách hàng và phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ	
quốc tế của ngân hàng thương mại	16

1.3.2. Sự cần thiết của khách hàng và phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế đối với các ngân hàng thương mại.....	17
1.3.3. Nội dung phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng thương mại.....	18
1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng thương mại	23
1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của một số ngân hàng thương mại trong nước.....	26
1.4.1. Ngân hàng HSBC Việt Nam	26
1.4.2. Kinh nghiệm của ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank)	27
1.4.3. Bài học kinh nghiệm đối với các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	28
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu	30
2.2.1. Phương pháp điều tra, thu thập số liệu.....	30
2.2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu	32
2.2.3. Phương pháp phân tích.....	32
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
Chương 3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẨM PHẢ, TỈNH QUẢNG NINH	35
3.1. Khái quát nguồn nhân lực tại các ngân hàng TMNN trên địa bàn thành phố Cẩm Phả	35
3.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	36
3.2.1. Về công tác huy động vốn	36
3.2.2. Tình hình cho vay	39

3.3.	Thực trạng phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	40
3.3.1.	Thực trạng nghiên cứu khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng TMNN trên địa bàn thành phố Cẩm Phả	40
3.3.2.	Thực trạng phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	45
3.3.3.	Kết quả thực hiện hoạt động phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các NHTMNN trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	52
3.4.	Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế tại các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả	71
3.4.1.	Nhóm yếu tố khách quan	71
3.4.2.	Nhóm yếu tố chủ quan	74
3.5.	Đánh giá hoạt động phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	77
3.5.1.	Kết quả đạt được	77
3.5.2.	Hạn chế.....	79
3.5.3.	Nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động phát triển dịch vụ Thẻ ghi nợ quốc tế tại các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả	81
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ CẨM PHẢ, TỈNH QUẢNG NINH		84
4.1.	Định hướng phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	84
4.1.1.	Xu thế phát triển kinh doanh thẻ trên thế giới và ở Việt Nam	84

4.1.2. Thuận lợi và khó khăn trong phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh	87
4.1.3. Định hướng phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	91
4.2. Giải pháp phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Cẩm Phả, tỉnh Quảng Ninh.....	96
4.2.1. Thực hiện chiến lược marketing cho sản phẩm thẻ	96
4.2.2. Nâng cao tiện ích và đa dạng hóa các sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế... ..	100
4.2.3. Mở rộng và nâng cao chất lượng mạng lưới chấp nhận thẻ	101
4.2.4. Một số giải pháp khác	103
4.3. Một số kiến nghị	108
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	108
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	109
4.3.3. Kiến nghị với khách hàng	110
KẾT LUẬN	111
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	113
PHỤ LỤC	115

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CSCNT	Cơ sở chấp nhận thẻ
DN	Doanh nghiệp
DPRR	Dự phòng rủi ro
GNQT	Ghi nợ quốc tế
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDNVVN	Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ
NH	Ngân hàng
PGD	Phòng giao dịch
TTT	Trung tâm thẻ

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1:	Thống kê chất lượng nguồn nhân lực tại Vietinbank Cẩm Phả, BIDV Cẩm Phả, Agribank Cẩm Phả năm 2017	35
Bảng 3.2:	Các sản phẩm huy động vốn của các ngân hàng thương mại nhà nước trên địa bàn thành phố Hạ Long, tỉnh Quảng Ninh	37
Bảng 3.3:	Tình hình huy động vốn của BIDV Cẩm Phả, Vietinbank Cẩm Phả, Agribank Cẩm Phả giai đoạn 2015 - 2017	38
Bảng 3.4:	Kết quả tình hình cho vay của Vietinbank Cẩm Phả và BIDV Cẩm Phả, Agribank Cẩm Phả giai đoạn 2015 - 2017	39
Bảng 3.5:	Biểu phí dịch vụ áp dụng cho sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng Vietinbank	46
Bảng 3.6:	Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng BIDV	49
Bảng 3.7:	Biểu phí phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế của ngân hàng Agribank.....	50
Bảng 3.8:	Các sản phẩm thẻ của BIDV	54
Bảng 3.9:	Quy trình phát hành thẻ ghi nợ quốc tế tại BIDV - Chi nhánh Cẩm Phả	55
Bảng 3.10:	Kết quả khảo sát đánh giá của khách hàng về công tác phát triển thẻ ghi nợ quốc tế tại các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố Cẩm Phả	62
Bảng 3.11:	Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ quốc tế qua Vietinbank Cẩm Phả và BIDV Cẩm Phả, Agribank Cẩm Phả giai đoạn 2015 - 2017	64
Bảng 3.12:	So sánh lắp đặt mạng lưới ATM, POS của BIDV và Vietinbank, Agribank năm 2015 - 2017	69