

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

**NGUYỄN MINH HOÀN**

**QUẢN LÝ CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI  
DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**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**

**NGUYỄN MINH HOÀN**

**QUẢN LÝ CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC ĐỐI VỚI  
DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**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: PGS.TS. ĐỖ THỊ THÚY PHƯƠNG**

**THÁI NGUYÊN - 2018**

## **LỜI CAM ĐOAN**

Tôi xin cam đoan những thông tin, số liệu được sử dụng trong chuyên đề này là xác thực đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực và chưa được dùng để bảo vệ một học vị nào khác. Đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi, vì vậy mọi đánh giá, nhận xét được đưa ra dựa trên quan điểm cá nhân tôi. Các thông tin, trích dẫn trong luận văn đều đã được ghi rõ nguồn gốc./.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Minh Hoàn**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“Quản lý ngân hàng nhà nước đối với dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên”*, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của các cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Quản lý Đào tạo sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **PGS.TS. Đỗ Thị Thúy Phương**

Tôi xin cảm ơn sự giúp đỡ, đóng góp nhiều ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại các địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn các bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã tạo điều kiện mọi mặt để tôi hoàn thành nghiên cứu này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ.

*Thái Nguyên, tháng 5 năm 2018*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Minh Hoàn**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	x
<b>MỞ ĐẦU .....</b>	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	3
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ CỦA NHNN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA CÁC NHTM.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM .....	5
1.1.1. Khái niệm NHNN, NHTM và dịch vụ thanh toán thẻ của các ngân hàng thương mại.....	5
1.1.2. Quy trình và các hoạt động của dịch vụ thanh toán thẻ tại các Ngân hàng thương mại .....	11
1.1.3. Vai trò của dịch vụ thanh toán thẻ .....	14
1.1.4. Nội dung quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM.....	19
1.1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM .....	25

1.2. Cơ sở thực tiễn về quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM .....	34
1.2.1. Kinh nghiệm quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM của thế giới .....	34
1.2.2. Bài học kinh nghiệm về quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM tại một số NHNN chi nhánh tỉnh.....	39
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....</b>	<b>42</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	42
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	42
2.2.1. Khung nghiên cứu của luận văn.....	42
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	43
2.2.3. Phương pháp tổng hợp và xử lý thông tin.....	46
2.2.4. Phương pháp phân tích thông tin .....	46
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	47
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định tính.....	47
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định lượng .....	48
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ CỦA NHNN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>50</b>
3.1. Thực trạng dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	50
3.1.1. Thực trạng các NHTM - chủ thẻ kinh doanh thẻ .....	50
3.1.2. Thực trạng phát hành thẻ.....	51
3.1.3. Tình hình dịch vụ thanh toán thẻ .....	54
3.2. Thực trạng quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	56
3.2.1. Thực trạng khung pháp luật về dịch vụ thanh toán thẻ NHTM.....	56

3.2.2. Thực trạng thực hiện chính sách hỗ trợ phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	61
3.2.3. Thực trạng hỗ trợ phát triển hạ tầng thanh toán thẻ.....	67
3.2.4. Thực trạng thanh tra, kiểm tra, giám sát dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM.....	68
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	72
3.3.1. Nhân tố khách quan.....	72
3.3.2. Nhân tố chủ quan .....	81
3.4. Đánh giá khái quát về quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	84
3.4.1. Kết quả đạt được .....	84
3.4.2. Hạn chế, trở ngại trong quản lý nhà nước đối với thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	92
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế .....	98
<b>Chương 4: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUẢN LÝ CỦA NHNN ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA NHTM TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>101</b>
4.1. Mục tiêu, phương hướng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	101
4.1.1. Mục tiêu phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	101
4.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	102
4.2. Giải pháp hoàn thiện quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán của NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	104
4.2.1. Hoàn thiện quy trình, thủ tục quản lý nhà nước đối với dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh .....	104

4.2.2. Tăng cường các chính sách hỗ trợ đối với dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh .....	106
4.2.3. Đẩy mạnh thanh tra, kiểm tra, giám sát dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại .....	108
4.2.4. Tăng cường ứng dụng khoa học công nghệ vào công tác quản lý hoạt động thanh toán thẻ ngân hàng.....	110
4.3. Một số kiến nghị với Chính phủ, NHNN Việt Nam, Hiệp hội thẻ .....	111
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>114</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>116</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>118</b>



**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

ATM	:	Máy giao dịch tự động
DSSD	:	Doanh số sử dụng
DSTT	:	Doanh số thanh toán
ĐVCNT	:	Đơn vị chấp nhận thẻ
KBNN	:	Kho bạc nhà nước
NHNN	:	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng Thương mại
NHTW	:	Ngân hàng Trung ương
NSNN	:	Ngân sách nhà nước
POS	:	Điểm chấp nhận thẻ
QLNN	:	Quản lý nhà nước
TCTD	:	Tổ chức tín dụng

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Sơ đồ 2.1: Khung nghiên cứu của luận văn .....	42
Bảng 2.1. Tổng hợp kết quả chọn mẫu nghiên cứu .....	46
Bảng 3.1. Số lượng thẻ phát hành trên địa bàn Thái Nguyên giai đoạn 2015 - 2017 .....	52
Bảng 3.2. Các sản phẩm thẻ được cung ứng bởi một số ngân hàng trên địa bàn Thái Nguyên tính đến 31/12/2017 .....	53
Bảng 3.3. Doanh số thanh toán và Doanh số sử dụng thẻ phát sinh qua các năm .....	54
Bảng 3.4. Số lượng ATM, POS/EDC và tổ chức có trang bị ATM, POS/EDC trên địa bàn Thái Nguyên .....	55
Bảng 3.5. Kế hoạch áp dụng chuẩn về thẻ thanh toán ngân hàng .....	59
Bảng 3.6. Biểu khung mức phí dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa .....	62
Bảng 3.7. Bảng phí rút tiền tại cây ATM và Phí dịch vụ SMS tại các NHTM trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên .....	63
Bảng 3.8. Tình hình thanh tra, giám sát trực tiếp tại các đơn vị cung ứng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng trên địa bàn Thái Nguyên .....	69
Bảng 3.9. Số lượng sai phạm phát hiện qua công tác thanh tra giai đoạn năm 2015 - 2017 .....	70
Bảng 3.10. Bảng đánh giá mức độ ảnh hưởng của môi trường pháp lý đến sự quản lý của nhnn đối với dịch vụ thanh toán thẻ của nhtm trên địa bàn.....	74
Bảng 3.11. Bảng đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự phát triển khoa học, công nghệ đến sự quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn .....	77
Bảng 3.12. Bảng đánh giá mức độ ảnh hưởng của chính sách marketing đến sự quản lý của NHNN đối với dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM trên địa bàn.....	80