

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

ĐÀO VĂN TRÌNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2019

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

ĐÀO VĂN TRÌNH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆN NAM – CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN**

NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

Mã số: 8.34.01.01

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Đỗ Thị Bắc

THÁI NGUYÊN - 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan, Luận văn: *Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên* là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các nội dung nghiên cứu và kết quả trình bày trong luận văn là trung thực, rõ ràng. Những kết luận khoa học của luận văn chưa từng được ai công bố trong bất kỳ công trình nào khác.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2019

Tác giả luận văn

Đào Văn Trình

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình hành thực hiện đề tài: *Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.*

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các phòng ban và các thầy cô giáo Trường ĐH Kinh tế và Quản trị Kinh doanh đã giảng dạy và tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu, làm luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn cô giáo PGS.TS Đỗ Thị Bắc.- người đã trực tiếp hướng dẫn tôi nghiên cứu và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc, các đồng chí Trưởng phòng, Phó phòng, các đồng chí cán bộ, nhân viên cùng toàn thể người lao động trong Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ cho tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ tận tình và những ý kiến đóng góp của thầy, cô giáo, bạn bè, đồng nghiệp và gia đình trong quá trình làm luận văn.

Xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2019

Tác giả

Đào Văn Trình

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG	viii
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	x
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.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại	5
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Vai trò dịch vụ thanh toán thẻ tại ngân hàng thương mại	6
1.1.3. Phân loại thẻ Ngân hàng	8
1.1.4. Các chủ thẻ tham gia hoạt động dịch vụ thẻ	11
1.1.5. Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của Ngân hàng thương mại	13
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán thẻ Ngân hàng...	17
1.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của một số Ngân hàng trên thế giới và ở Việt Nam	22
1.2.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của một số Ngân hàng trên thế giới.....	22
1.2.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ ở một số Ngân hàng thương mại Việt Nam	25

1.2.3. Bài học kinh nghiệm rút ra về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ cho Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	28
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	30
2.2.2. Phương pháp thống kê mô tả.....	32
2.2.3. Phương pháp phân tích so sánh.....	33
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	33
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng	33
2.3.2. Chỉ tiêu định tính về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng	34
Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	36
3.1. Giới thiệu về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	36
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Tỉnh Thái Nguyên.....	38
3.1.3. Cơ cấu bộ máy tổ chức của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam – chi nhánh Tỉnh Thái Nguyên.....	39
3.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	43
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018	52
3.2.1. Phát triển quy mô dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	52

3.2.2. Phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	63
3.2.3. Nâng cao giá trị tiện ích của thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	71
3.2.4. Phát triển công nghệ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	72
3.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	76
3.2.6. Quảng bá, truyền thông cho hoạt động dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	78
3.3. Những yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại NH NN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	81
3.3.1. Các yếu tố môi trường bên ngoài NH NN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	81
3.3.2. Các yếu tố môi trường bên trong NHNN&PTNT VN – chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	84
3.4. Đánh giá chung về phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ tại NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	91
3.4.1. Những kết quả đạt được	91
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân	93
Chương 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM- CHI NHÁNH TỈNH THÁI NGUYÊN.....	96
4.1. Định hướng, mục tiêu phát triển hoạt động dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	96
4.1.1. Định hướng phát triển hoạt động dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt nam, chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	96
4.1.2. Mục tiêu	97

4.2. Đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại NHNN&PTNT VN - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	97
4.2.1. Giải pháp thứ 1: Phát triển và hoàn thiện sản phẩm, phát triển và quảng bá các sản phẩm thẻ mới nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng tạo lợi thế cạnh tranh....	97
4.2.2. Giải pháp thứ 2: Mở rộng và phát triển các kênh phân phối bán hàng của NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	100
4.2.3. Giải pháp thứ 3: Tuyển dụng, đào tạo và phát triển cán bộ kinh doanh thẻ, đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp tại NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	104
4.2.4. Giải pháp thứ 4: Tăng cường công tác quản lý và phòng ngừa rủi ro tại NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	105
4.3. Kiến nghị.....	106
4.3.1. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	106
4.3.2. Đối với các Ngân hàng thương mại và các tổ chức phát hành thẻ.....	107
4.3. Kiến nghị.....	107
4.3.1. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	107
4.3.2. Đối với các Ngân hàng thương mại và các tổ chức phát hành thẻ.....	108
KẾT LUẬN	109
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	111
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa
ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển
CNTT	Công nghệ thông tin
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
NH	Ngân hàng
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHNN&PTNT VN	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
NHPH	Ngân hàng phát hành
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTT	Ngân hàng thanh toán
POS	Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
Vietinbank	Ngân hàng Công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Kết quả huy động vốn của NHNN&PTNT Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018	45
Bảng 3.2: Kết quả cho vay của NHNN&PTNT Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 – 2018.....	48
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên giai đoạn 2016 - 2018.....	52
Bảng 3.4. Hạn mức giao dịch ngày của các loại thẻ NHNN&PTNT VN.....	54
Bảng 3.5: Danh sách Ngân hàng kết nối ATM với NHNN&PTNT VN	55
Bảng 3.6. Số lượng thẻ NHNN & PTNT Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên phát hành giai đoạn 2016 – 2018.....	58
Bảng 3.7: Thị phần thẻ của NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	60
so với các đối thủ cạnh tranh giai đoạn 2016-2018	60
Bảng 3.8: Tỷ lệ thẻ hoạt động của NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên so với các đối thủ cạnh tranh giai đoạn 2016-2018	62
Bảng 3.9: Kết quả đánh giá phát triển quy mô dịch vụ thanh toán thẻ NHNN&PTNT VN chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	63
Bảng 3.10: Tổng hợp số lượng máy ATM của 3 NHTM chính tại Thái Nguyên năm 2018	64
Bảng 3.11: Phí dịch vụ thanh toán qua máy POS Ngân hàng NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	66
Bảng 3.12: Doanh số thanh toán thẻ tại NHNN&PTNT VN.....	67
Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	67
Bảng 3.13. Thu nhập từ dịch vụ thẻ thanh toán NHNN&PTNT VN.....	69
Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	69
Bảng 3.14: Kết quả đánh giá phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên.....	70
Bảng 3.15: Kết quả đánh giá về nâng cao giá trị tiện ích cho thẻ NHNN&PTNT VN Chi nhánh tỉnh Thái Nguyên	72
Bảng 3.16: Kết quả đánh giá về phát triển công nghệ tại NHNN&PTNT VN.....	75