ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGUYỄN THỊ HUYỀN

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH 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

NGUYỄN THỊ HUYỀN

QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH 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: TS. Phạm Công Toàn

THÁI NGUYÊN – 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan toàn bộ nội dung nghiên cứu trong Luận văn này do tôi thực hiện dưới sự dẫn dắt của giáo viên khoa học TS. Phạm Công Toàn và không trùng lặp với bất kỳ công trình nghiên cứu và luận văn nào khác. Tôi cũng xin cam kết các thông tin và số liệu thu thập trong luận văn này đều được thu thập từ nguồn đáng tin cậy.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2019

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Huyền

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực hiện đề tài luận văn ***"Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên"***, tôi đã may mắn nhận được sự giúp đỡ và đóng góp quý báu của nhiều tập thể và cá nhân.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu nhà trường cùng các Khoa, các Phòng và toàn thể các thầy cô giáo tại trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên đã giúp tôi hoàn thành chương trình đào tạo và thực hiện luận văn này.

Tôi xin bày tỏ lòng cảm ơn chân thành tới TS. Phạm Công Toàn đã tận tình giúp đỡ tôi trong suốt quá trình hoàn thiện luận văn.

Tôi xin bày tỏ sự biết ơn Ban giám đốc, các anh chị lãnh đạo Phòng, các đồng nghiệp đang công tác tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin cần thiết cho tôi trong suốt quá trình nghiên cứu thực hiện đề tài.

Xin cảm ơn sự động viên, hỗ trợ của gia đình và bạn bè đã tạo điều kiện mọi mặt trong suốt thời gian vừa qua.

Tôi xin chân thành cảm ơn./.

Thái Nguyên, tháng 9 năm 2019

Tác giả luận văn

Nguyễn Thị Huyền

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN i
LỜI CẢM ƠN ii
MỤC LỤC iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT vii
DANH MỤC CÁC BẢNG SỐ LIỆU ix
DANH MỤC HÌNH VẼ xi
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. Ý nghĩa khoa học của luận văn 3
5. Kết cấu của luận văn 3
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 4
1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại 4
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ ngân hàng thương mại 4
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm dịch vụ thẻ ngân hàng thương mại 6
1.1.3. Vai trò và lợi ích của dịch vụ thẻ ngân hàng hàng thương mại 7
1.1.4. Các hoạt động chính của dịch vụ thẻ ngân hàng thương mại 11
1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại 12
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ thẻ 12
1.2.2. Đặc điểm của chất lượng dịch vụ thẻ 14
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại 15
1.3. Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại 17
1.3.1. Khái niệm quản trị chất lượng dịch vụ thẻ 17
1.3.2. Đặc điểm quản trị chất lượng dịch vụ thẻ 18
1.3.3. Nội dung quản trị chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại 20

1.3.4. Các nguyên tắc quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ---------- 22
1.3.5. Các phương pháp quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ---------- 23
1.3.6. Quy trình quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ---------- 26
1.3.7. Các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị chất lượng dịch vụ thẻ ---------- 28
1.4. Bài học kinh nghiệm quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại và công ty tài chính ---------- 31
1.4.1. Kinh nghiệm trong nước ---------- 31
1.4.2. Bài học rút ra cho Vietcombank Thái Nguyên ---------- 33
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 35
2.1. Câu hỏi nghiên cứu ---------- 35
2.2. Phương pháp nghiên cứu ---------- 35
2.2.1. Phương pháp thu thập số liệu ---------- 35
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu ---------- 38
2.2.3. Phương pháp phân tích, xử lý số liệu ---------- 38
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu ---------- 41
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu định lượng ---------- 41
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu định tính ---------- 44
CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 46
3.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên ---------- 46
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển ---------- 46
3.1.2. Mô hình tổ chức của Vietcombank Thái Nguyên ---------- 48
3.1.3. Đặc điểm kết quả kinh doanh và quản lý tài chính của Vietcombank Thái Nguyên ---------- 50
3.2. Thực trạng về hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên 53
3.2.1. Các dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Thái Nguyên ---------- 53

3.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Thái Nguyên---------- 55
3.2.3. Quy trình các hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ---------- 62
3.2.4. Thị phần kinh doanh dịch vụ thẻ của Vietcombank Thái Nguyên trên địa bàn ---------- 64
3.2.5. Công nghệ thực hiện dịch vụ thẻ của Vietcombank Thái Nguyên --------- 64
3.3. Thực trạng quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên ---- 66
3.3.1. Hoạch định chương trình cải tiến chất lượng dịch vụ thẻ---------- 66
3.3.2. Tổ chức thực hiện ---------- 70
3.3.3. Giám sát và đánh giá việc thực thi chương trình cải tiến chất lượng dịch vụ thẻ---------- 79
3.3.4. Tiến hành điều chỉnh nhằm không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ----- 82
3.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Thái Nguyên ---------- 88
3.4.1. Nhân tố chủ quan---------- 88
3.4.2. Nhân tố khách quan---------- 90
3.5. Đánh giá công tác quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên ---------- 91
3.5.1. Thành tựu đạt được ---------- 91
3.5.2. Những hạn chế, tồn tại cần khắc phục---------- 92
3.5.3. Nguyên nhân của hạn chế---------- 93
CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN 96
4.1. Mục tiêu, phương hướng quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng Vietcombank Thái Nguyên ---------- 96
4.1.1. Định hướng về dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Thái Nguyên---------- 96

4.1.2. Định hướng hoạt động quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Vietcombank Thái Nguyên ---------- 97
4.2. Một số giải pháp hoàn thiện quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên ---------- 98
4.2.1. Đơn giản hóa và hiện đại hóa thủ tục, quy trình ---------- 98
4.2.2. Giải pháp liên quan đến giá, lãi suất, phí ---------- 98
4.2.3. Chính sách quản lý và đào tạo nguồn nhân lực ---------- 99
4.2.4. Tăng cường hiệu quả phát triển khách hàng ---------- 100
4.2.5. Tập trung thỏa mãn nhu cầu khách hàng ---------- 101
4.2.6. Xây dựng các công cụ cảnh báo, đo lường rủi ro ---------- 102
4.3. Một số kiến nghị nhằm thực hiện hiệu quả công tác quản trị chất lượng dịch vụ thẻ đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt nam – Chi nhánh Thái Nguyên ---------- 103
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ ---------- 103
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước ---------- 104
4.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam ---------- 105
KẾT LUẬN 109
TÀI LIỆU THAM KHẢO 111
PHỤ LỤC 113

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nội dung
1	ATM	Máy giao dịch tự động
2	Billing	Thanh toán cước phí, hóa đơn, hàng hóa, dịch vụ tiện ích qua phương tiện và kênh giao dịch của ngân hàng thành viên Napas
3	BIN	Mã ngân hàng
4	CLDV	Chất lượng dịch vụ
5	Corebanking	Công nghệ phầm mềm lõi
6	DSTT	Doanh số thanh toán
7	DSSD	Doanh số sử dụng
8	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
9	EDC	Thiết bị đọc thẻ điện tử
10	ISO	Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế
11	KDDVT	Kinh doanh dịch vụ thẻ
12	KHBM	Khách hàng bí mật
13	KHCN	Khách hàng cá nhân
14	KPI	Chỉ số đo lường hiệu quả công việc
15	LNTT	Lợi nhuận trước thuế
16	mPOS	Thanh toán thẻ tại POS bằng điện thoại thông minh
17	Napas	Công ty cổ phần thanh toán quốc gia Việt Nam
18	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
19	PGD	Phòng giao dịch
20	POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
21	QR code	Mã vạch ma trận
22	QTCLDVT	Quản trị chất lượng dịch vụ thẻ
23	Samsung pay	Dịch vụ thanh toán bằng thiết bị di động độc quyền của Samsung

STT	Từ viết tắt	Nội dung
24	TCPH	Tổ chức phát hành
25	TCTD	Tổ chức tín dụng
26	TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
27	TMCP	Thương mại cổ phần
28	Vietcombank	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương việt Nam
29	Vietcombank Thái Nguyên	Ngân hàng TMCP Ngoại Thương việt Nam – Chi nhánh Thái Nguyên