

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

NGUYỄN VĂN TUYỀN

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THỂ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2018

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

NGUYỄN VĂN TUYÊN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THỂ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 8.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khóa học: TS. Nguyễn Thanh Minh

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của bản thân và không sao chép các công trình nghiên cứu của người khác để làm sản phẩm của riêng mình. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, tuân thủ đúng nguyên tắc và kết quả trình bày trong luận văn được thu thập trong quá trình nghiên cứu là trung thực chưa từng được ai công bố trước đây. Tác giả hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính xác thực và nguyên bản của luận văn.

Bắc Kạn, ngày 18 tháng 01 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Văn Tuyên

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian nghiên cứu, tìm hiểu tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn, em đã nỗ lực, cố gắng vận dụng những kiến thức đã được học trong nhà trường để hoàn thành luận văn với tên đề tài: ***“Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn”***.

Để hoàn thành luận văn này, em xin chân thành cảm ơn các thầy, cô giáo đã truyền đạt những tri thức bổ ích, tạo điều kiện giúp đỡ trong thời gian em học tập tại trường.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến tập thể lãnh đạo và cán bộ nhân viên Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Bắc Kạn đã tạo điều kiện, giúp đỡ em hoàn thành luận văn đúng thời hạn quy định của nhà trường.

Cuối cùng em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới TS. Nguyễn Thanh Minh, người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn !

Bắc Kạn, ngày 18 tháng 01 năm 2018

Tác giả

Nguyễn Văn Tuyên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ.....	vii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng, phạm vi nghiên cứu	3
4. Ý nghĩa khoa học của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận	5
1.1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại	5
1.1.2. Phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại	14
1.2. Cơ sở thực tiễn	24
1.2.1. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ thẻ của một số ngân hàng thế giới .	24
1.2.2. Kinh nghiệm về phát triển dịch vụ thẻ của một số ngân hàng ở Việt Nam	27
1.2.3. Bài học kinh nghiệm cho Agribank Chi nhánh Bắc Kạn.....	31
Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	34
2.1. Hệ thống câu hỏi nghiên cứu	34
2.2. Cách tiếp cận	34
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	35
2.3.1. Phương pháp thu thập thông tin	35
2.3.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	37

2.3.3. Phương pháp xử lý số liệu.....	37
2.3.4. Phương pháp phân tích.....	37
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	39
Chương 3: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN.....	42
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT - Chi nhánh Bắc Kạn.....	42
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn - Chi nhánh Bắc Kạn	42
3.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	43
3.1.3. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng	46
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT- Chi nhánh Bắc Kạn.....	56
3.2.1. Thực trạng cung ứng dịch vụ thẻ tại ngân hàng.....	56
3.2.2. Thực trạng sử dụng thẻ tại Agribank Bắc Kạn	67
3.2.3. Hoạt động Marketing và quan hệ khách hàng	74
3.2.4. Hoạt động quản lý rủi ro	75
3.2.4. Phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ thẻ tại Agribank Bắc Kạn	78
3.2.5. Đánh giá của khách hàng về hoạt động phát triển dịch vụ thẻ của Chi nhánh Agribank Bắc Kạn.....	83
3.3. Đánh giá chung về phát triển dịch vụ thẻ	86
3.3.1. Kết quả đạt được	86
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	87
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH BẮC KẠN	90

4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ tại Agribank Bắc Kạn	90
4.1.1. Triển vọng phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam trong những năm tới	90
4.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Agribank Bắc Kạn trong thời gian tới	91
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Agribank Bắc Kạn.....	93
4.2.1. Giải pháp Marketing về dịch vụ thẻ.....	93
4.2.2. Nâng cao chất lượng phục vụ của hệ thống ATM và hệ thống chấp nhận thẻ	98
4.2.3. Nâng cao trình độ đội ngũ cán bộ	99
4.2.4. Đổi mới kỹ thuật, hiện đại hoá công nghệ.....	100
4.3. Kiến nghị.....	100
4.3.1. Đối với Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.....	101
4.3.2. Đối với các Ngân hàng thương mại và các tổ chức phát hành thẻ	101
KẾT LUẬN	103
TÀI LIỆU THAM KHẢO	105
PHỤ LỤC	107

DANH MỤC VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nghĩa
1	ATM	Máy rút tiền tự động
2	BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển
3	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
4	NH	Ngân hàng
5	NHNN	Ngân hàng nhà nước
6	NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn
7	NHPH	Ngân hàng phát hành
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	NHTT	Ngân hàng thanh toán
10	POS	Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
11	TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
12	Vietinbank	Ngân hàng Công thương Việt Nam

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1.	Bộ máy tổ chức và quản lý của chi nhánh	44
Bảng 3.1:	Kết quả huy động vốn của Chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2012 - 2016	48
Bảng 3.2:	Kết quả dư nợ của Chi nhánh Bắc Kạn giai đoạn 2012 - 2016	52
Bảng 3.3:	Kết quả hoạt động kinh doanh của Chi nhánh giai đoạn 2012 - 2016	55
Bảng 3.4:	Hạn mức giao dịch ngày	61
Bảng 3.5:	Số lượng thẻ Chi nhánh phát hành giai đoạn 2012 - 2016 .	62
Bảng 3.6:	Thị phần thẻ của Chi nhánh Agribank Bắc Kạn so với các đối thủ cạnh tranh giai đoạn 2012-2016	65
Bảng 3.7:	Tỷ lệ thẻ hoạt động của Chi nhánh Agribank Bắc Kạn so với các đối thủ cạnh tranh giai đoạn 2012-2016.....	66
Bảng 3.8.	Số lượng máy ATM&POS của Agribank Bắc Kạn.....	68
Bảng 3.9:	Doanh số thanh toán thẻ tại Agribank Bắc Kạn.....	71
Bảng 3.10.	Thu nhập từ dịch vụ thẻ thanh toán	72
Bảng 3.11:	Kết quả đánh giá độ tin cậy của dịch vụ thẻ Agribank Bắc Kạn	83
Bảng 3.12:	Kết quả đánh giá về thái độ, trách nhiệm của nhân viên ngân hàng	84
Bảng 3.13:	Đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ	85

