

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

DƯƠNG MINH TÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

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

THÁI NGUYÊN - 2018

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

DƯƠNG MINH TÂN

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM -
CHI NHÁNH SÔNG CÔNG**

**Ngành: Quản trị kinh doanh
Mã ngành: 8.34.01.02**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Đình Hợi

THÁI NGUYÊN - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu của riêng tôi, chưa công bố tại bất kỳ nơi nào, mọi số liệu sử dụng trong luận văn này là những thông tin xác thực.

Tôi xin chịu mọi trách nhiệm về lời cam đoan của mình.

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Minh Tân

LỜI CẢM ƠN

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **TS. Nguyễn Đình Hợi**, người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành luận văn.

Tôi xin trân trọng cảm ơn các thầy giáo, cô giáo khoa Kinh tế, khoa Sau Đại học - Trường Đại học Kinh tế & Quản trị Kinh doanh Thái Nguyên - Đại học Thái Nguyên đã đóng góp nhiều ý kiến quý báu giúp đỡ tôi trong quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn.

Tôi xin chân thành cảm ơn tới Ban lãnh đạo, các bạn bè đồng nghiệp, đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn này.

Do bản thân còn nhiều hạn chế nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót, tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô giáo và các bạn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Thái Nguyên, tháng 4 năm 2018

Tác giả luận văn

Dương Minh Tân

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	viii
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 và thực tiễn của luận văn	2
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ CỦA 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.....	4
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ thẻ ngân hàng.....	6
1.1.3. Vai trò và lợi ích của dịch vụ thẻ ngân hàng.....	12
1.1.4. Nội dung nghiên cứu chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại	16
1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ ngân hàng	18
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ thẻ ngân hàng	18
1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại	19
1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại.....	22
1.3. Cơ sở thực tiễn về chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại	26
1.3.1. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ của một số ngân hàng trên thế giới	26
1.3.2. Kinh nghiệm về nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ của một số ngân hàng ở Việt Nam	27
1.3.3. Bài học kinh nghiệm cho Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	29

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	31
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	31
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	31
2.2.1. Phương pháp thu thập dữ liệu	31
2.2.2. Phương pháp xử lý dữ liệu	33
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	33
2.3. Mô tả mẫu khảo sát	34
2.3.1. Về giới tính.....	35
2.3.2. Về độ tuổi.....	35
2.3.3. Về trình độ học vấn	35
2.4. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	36
Chương 3: THỰC TRẠNG NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH SÔNG CÔNG	38
3.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công	38
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của NHCT Việt Nam - Chi nhánh Sông Công...38	
3.1.2. Lĩnh vực kinh doanh chủ yếu của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	41
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam- Chi nhánh Sông Công giai đoạn 2015 - 2017	42
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công.....	46
3.2.1. Các loại thẻ phát hành của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	46
3.2.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công dựa trên các chỉ tiêu định lượng	49
3.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công dựa trên các chỉ tiêu định tính	55
3.2.4. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công.....	64
3.3. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công	69

3.4.1. Những thành công đạt được	69
3.4.2. Những hạn chế	71
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	73
Chương 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH SÔNG CÔNG	77
4.1. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công	77
4.2. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - chi nhánh Sông Công	79
4.2.1. Tăng cường và nâng cao chất lượng hệ thống ATM và mạng lưới ĐVCNT	79
4.2.2. Xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ thẻ chuyên nghiệp	80
4.2.3. Cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	81
4.2.4. Xây dựng chiến lược Marketing cụ thể, đồng bộ	84
4.2.5. Phát triển mạng lưới kênh phân phối truyền thống	85
4.2.6. Tăng cường kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ thẻ tại Chi nhánh	86
4.2.7. Tăng cường hiện diện thương hiệu của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công trên địa bàn	86
4.2.8. Tiến hành đổi mới về công nghệ	87
4.3. Kiến nghị	88
4.3.1. Đối với Chính phủ, Ngân hàng nhà nước Việt Nam	88
4.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam	88
KẾT LUẬN	90
TÀI LIỆU THAM KHẢO	92

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
NHPH	: Ngân hàng phát hành
NHPHT	: Ngân hàng phát hành thẻ
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTTT	: Ngân hàng thanh toán thẻ
TCTQT	: Tổ chức thẻ quốc tế
TMCP	: Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Phân loại khách hàng theo giới tính	35
Bảng 2.2. Phân loại khách hàng theo độ tuổi.....	35
Bảng 2.3. Phân loại khách hàng theo trình độ học vấn.....	36
Bảng 3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	42
Bảng 3.2. Số lượng phát hành các loại thẻ của NHCT Việt Nam - Chi nhánh Sông Công trong giai đoạn 2015 - 2017.....	49
Bảng 3.3. Số lượng đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công giai đoạn 2015 - 2017.....	50
Bảng 3.4. Thị phần thẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Sông Công theo số lượng phát hành giai đoạn 2015 - 2017.....	53
Bảng 3.5. Tổng hợp đánh giá thực trạng về sự tin cậy của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	55
Bảng 3.6. Tỷ lệ khách hàng gặp sự cố với máy ATM của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	57
Bảng 3.7. Tổng hợp đánh giá thực trạng về khả năng đáp ứng của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	58
Bảng 3.8. Tình trạng hoạt động của hệ thống ATM của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	59
Bảng 3.9. Số lượng lao động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công	59
Bảng 3.10. Tổng hợp đánh giá thực trạng về sự đảm bảo của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	60
Bảng 3.11. Tổng hợp đánh giá thực trạng về sự cảm thông của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	61
Bảng 3.12. Tổng hợp đánh giá thực trạng về các yếu tố hữu hình của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công.....	63

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1. Doanh số sử dụng và thanh toán thẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công giai đoạn 2015 - 2017	50
Biểu đồ 3.2. Số lượng máy ATM và máy POS của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Sông Công giai đoạn 2015 - 2017	52
Biểu đồ 3.3. Thị phần thẻ của Vietinbank so với các đơn vị khác trên địa bàn.....	53
Biểu đồ 3.4. Thị phần theo doanh số thanh toán và doanh số sử dụng thẻ trên địa bàn của chi nhánh năm 2016	54