

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

NGUYỄN THỊ THANH NGÀ

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Ngành: Quản lý kinh tế

THÁI NGUYÊN, NĂM 2019

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

NGUYỄN THỊ THANH NGÀ

**VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC
TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM
CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

**Ngành: Quản lý kinh tế
Mã số: 8.34.04.10**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn: PGS.TS HOÀNG THỊ THU

THÁI NGUYÊN, NĂM 2019

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của riêng cá nhân tôi. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng, kết quả trong luận văn là trung thực và kết luận khoa học của luận văn chưa từng công bố bất kỳ công trình nghiên cứu khoa học nào trước đây.

Thái Nguyên, tháng 02 năm 2019

Tác giả

Nguyễn Thị Thanh Nga

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, các giảng viên Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên đã nhiệt tình giảng dạy, truyền đạt kiến thức trong quá trình tác giả theo học tại Trường. Cảm ơn toàn thể cán bộ, nhân viên Trường đã tạo điều kiện thuận lợi nhất cho tác giả trong thời gian học tập và nghiên cứu nhằm hoàn thành chương trình Cao học.

Tác giả Luận văn xin bày tỏ tình cảm trân trọng, sự cảm ơn chân thành, sâu sắc tới **PGS.TS. Hoàng Thị Thu** vì sự tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tác giả trong quá trình thực hiện luận văn.

Xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Vietcombank Phú Thọ đã tạo điều kiện để tác giả theo học chương trình đào tạo thạc sĩ và hoàn thành bản luận văn được thuận lợi.

Cảm ơn gia đình, những người bạn đã cùng đồng hành, hỗ trợ, giúp đỡ tác giả trong suốt quá trình học tập và hoàn thiện bản luận văn này.

Sau cùng, xin được cảm ơn các Thầy, Cô trong Hội đồng bảo vệ và kính mong nhận được sự quan tâm, nhận xét của các Thầy, Cô để tác giả có điều kiện hoàn thiện tốt hơn những nội dung của luận văn nhằm đạt được tính hiệu quả, hữu ích khi áp dụng vào trong thực tiễn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Tác giả
Nguyễn Thị Thanh Nga

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.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	4
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	4
4. Những đóng góp của đề tài	5
5. Kết cấu của luận văn	5
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	7
1.1. Một số vấn đề về thẻ ngân hàng:.....	7
1.1.1. Khái niệm thẻ ngân hàng:	7
1.1.2. Phân loại thẻ ngân hàng:	7
1.1.3. Các chủ thể tham gia hoạt động dịch vụ thẻ	9
1.1.4. Vai trò và lợi ích của dịch vụ thẻ ngân hàng	10
1.1.5. Một số chính sách của ngân hàng nhà nước có liên quan đến phát triển dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại	12
1.2. Vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại	17
1.2.1. Khái niệm phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng	17
1.2.2. Nội dung vận dụng các chính sách phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng nhà nước	17

1.2.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước về phát triển dịch vụ thẻ.....	25
1.3. Kinh nghiệm vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước về phát triển dịch vụ thẻ tại một số ngân hàng thương mại và bài học kinh nghiệm đối với Vietcombank Phú Thọ	28
1.3.1. Kinh nghiệm vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước về phát triển dịch vụ thẻ tại một số ngân hàng thương mại.....	28
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho Vietcombank Phú Thọ	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 thông tin	35
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin.....	37
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	37
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	39
2.3.1. Chỉ tiêu đánh giá vận dụng chính sách về phát hành thẻ.....	39
2.3.2. Chỉ tiêu đánh giá vận dụng chính sách về sử dụng thẻ.....	40
2.3.3. Chỉ tiêu đánh giá vận dụng chính sách về thanh toán thẻ.....	40
2.3.4. Chỉ tiêu đánh giá vận dụng chính sách phát triển thẻ qua các phương tiện chấp nhận thẻ.....	41
2.3.5. Chỉ tiêu đánh giá vận dụng chính sách phí dịch vụ thẻ	41
Chương 3: THỰC TRẠNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI VIETCOMBANK PHÚ THỌ	42
3.1. Khái quát về Vietcombank Phú Thọ	42
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	42
3.1.2. Cơ cấu bộ máy.....	44
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh chính	49

3.2. Thực trạng vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	57
3.2.1. Vận dụng chính sách về phát hành thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	57
3.2.2. Vận dụng chính sách về sử dụng thẻ tại Vietcombank Phú Thọ ..	63
3.2.3. Vận dụng chính sách về thanh toán thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	66
3.2.4. Vận dụng chính sách phát triển thẻ qua phương tiện chấp nhận thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	67
3.2.5. Vận dụng chính sách về phí dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	70
3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	75
3.3.1. Nhân tố bên ngoài	75
3.3.2. Nhân tố bên trong	81
3.4. Đánh giá chung về khả năng vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	85
3.4.1. Kết quả đạt được	85
3.4.2. Những hạn chế	86
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	88
Chương 4: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG VẬN DỤNG CHÍNH SÁCH CỦA NGÂN HÀNG NHÀ NƯỚC TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI VIETCOMBANK PHÚ THỌ.....	90
4.1. Quan điểm và mục tiêu về vận dụng chính sách của NHNN trong phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	90
4.2. Một số giải pháp nhằm tăng cường vận dụng chính sách của ngân hàng nhà nước trong phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ ..	91
4.2.1. Đa dạng hóa dịch vụ thẻ.....	91
4.2.2. Điều chỉnh nhóm phí linh hoạt, cạnh tranh trên địa bàn.....	93

4.2.3. Mở rộng và phát triển mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ, hệ thống máy ATM	94
4.2.4. Hoàn thiện hệ thống công nghệ cho dịch vụ thẻ	96
4.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho mảng dịch vụ thẻ của chi nhánh	98
4.2.6. Đẩy mạnh công tác quản lý rủi ro	101
4.3. Kiến nghị	103
4.3.1. Đối với Ngân hàng nhà nước	103
4.3.2. Đối với Vietcombank Việt Nam	104
4.3.3. Đối với Vietcombank Phú Thọ	103
KẾT LUẬN	106
TÀI LIỆU THAM KHẢO	108
PHỤ LỤC	110

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
ATM	Máy rút tiền tự động
BGD	Ban giám đốc
BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CBNV	Cán bộ nhân viên
CMND	Chứng minh nhân dân
CN	Chi nhánh
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	Thiết bị chấp nhận thẻ điện tử
KH	Khách hàng
KHBB	Khách hàng bán buôn
NHĐT	Ngân hàng điện tử
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHNT	Ngân hàng ngoại thương
NHPHT	Ngân hàng phát hành thẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTTT	Ngân hàng thanh toán thẻ
NHTTT	Ngân hàng thanh toán thẻ
NQ-CP	Nghị quyết Chính phủ
PGD	Phòng giao dịch
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
QĐ	Quyết định
SMEs	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TCCB	Tổ chức cán bộ
TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
TT	Thông tư
TTg	Thủ tướng
TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam
Vietcombank	Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam chi nhánh
Phú Thọ	Phú Thọ
XNK	Xuất nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Thanh điểm bình quân	37
Bảng 3.1: Kết quả huy động nguồn vốn tại Vietcombank Phú Thọ	51
Bảng 3.2: Kết quả hoạt động tín dụng tại Vietcombank Phú Thọ	53
Bảng 3.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Phú Thọ	56
Bảng 3.4: Quy mô thẻ theo mạng lưới hoạt động tại Vietcombank Phú Thọ	58
Bảng 3.6: Chung loại thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	61
Bảng 3.7: Kết quả đánh giá về chính sách phát hành thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	62
Bảng 3.8: Chất lượng thẻ hoạt động tại Vietcombank Phú Thọ giai đoạn 2015-2017.....	64
Bảng 3.9: Kết quả đánh giá về chính sách sử dụng thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	65
Bảng 3.10: Thống kê hoạt động thanh toán thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	66
Bảng 3.11: Thống kê số lượng các phương tiện chấp nhận thẻ của Vietcombank trên địa bàn Phú Thọ.....	68
Bảng 3.12: Kết quả đánh giá về chính sách thanh toán thẻ tại Vietcombank Phú Thọ	69
Bảng 3.13: Ví dụ về biểu phí dịch vụ áp dụng cho khách hàng cá nhân tại hệ thống Vietcombank.....	71
Bảng 3.14: Kết quả đánh giá về phí dịch vụ thẻ tại Vietcombank Phú Thọ.....	74
Bảng 3.15: Quy mô thẻ của các ngân hàng thương mại trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	80