

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

---

**LÊ THANH TÙNG**

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THỂ  
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP  
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN QUẢNG NINH**

Chuyên ngành: **QUẢN LÝ KINH TẾ**  
Mã số: **60-34-01**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS.Nguyễn Ngọc Hồng**

**Thái Nguyên - 2012**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Đề tài “ *Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh* ” là đề tài nghiên cứu của riêng tôi. Được đưa ra trên cơ sở tìm hiểu, phân tích, đánh giá quá trình hoạt động kinh doanh ở đơn vị-các số liệu, kết quả là trung thực và chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác.

*Quảng Ninh, ngày 30 tháng 05 năm 2012*  
**Tác giả**

***Lê Thanh Tùng***

## LỜI CẢM ƠN

*Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn này, tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình của các cơ quan, các tổ chức và các cá nhân. Tôi xin bày tỏ lời cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các tập thể, cá nhân đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu luận văn này.*

*Trước hết tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh Thái Nguyên, Phòng Đào tạo và Khoa Sau đại học của nhà trường cùng các thầy cô giáo, những người đã trang bị kiến thức cho tôi trong suốt quá trình học tập.*

*Với lòng biết ơn chân thành và sâu sắc nhất, tôi xin trân trọng cảm ơn TS.Nguyễn Ngọc Hồng – Viện khoa học công nghệ tỉnh Hoà Bình, người thầy đã trực tiếp chỉ bảo, hướng dẫn khoa học và giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu, hoàn thành luận văn này.*

*Tôi xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến các đồng nghiệp tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Quảng Ninh, Ngân hàng Nhà nước Quảng Ninh đã giúp đỡ tôi thu thập thông tin, số liệu trong suốt quá trình thực hiện nghiên cứu luận văn.*

*Xin chân thành cảm ơn tất cả các bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ nhiệt tình và đóng góp nhiều ý kiến quý báu để tôi hoàn thành luận văn này.*

*Do thời gian nghiên cứu có hạn, luận văn của tôi chắc hẳn không thể tránh khỏi những sơ suất, thiếu sót, tôi rất mong nhận được sự đóng góp của các thầy cô giáo cùng toàn thể bạn đọc.*

*Xin trân trọng cảm ơn!*

*Quảng Ninh, ngày 30 tháng 05 năm 2012*

**Tác giả**

**Lê Thanh Tùng**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH .....	viii
MỞ ĐẦU .....	1
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ 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 thẻ ngân hàng (Bank card).....	6
1.1.3. Phân loại thẻ ngân hàng.....	7
1.1.4. Các chủ thẻ tham gia hoạt động dịch vụ thẻ.....	9
1.1.5. Các công cụ thanh toán thẻ.....	11
1.1.6. Vai trò và lợi ích của dịch vụ thẻ ngân hàng.....	13
1.1.7. Các hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại.....	16
1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại.....	20
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ thẻ.....	20
1.2.2. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ.....	20
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ.....	22
1.3.1. Các nhân tố chủ quan.....	22
1.3.2. Các nhân tố khách quan.....	23
1.4. Kinh nghiệm cung ứng dịch vụ thẻ ngân hàng của một số nước trên thế giới và bài học với Việt Nam .....	25
1.4.1. Kinh nghiệm của các nước.....	25
1.4.2. Bài học đối với Việt Nam.....	28
CHƯƠNG 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....	30
2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	30
2.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	31
2.3. Phương pháp phân tích thống kê.....	31

2.3.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	31
2.3.2. Phương pháp thống kê so sánh.....	32
2.4. Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ.....	32
2.4.1. Chỉ tiêu định lượng.....	32
2.4.2. Chỉ tiêu định tính.....	34
<b>CHƯƠNG 3 THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN QUẢNG NINH.....</b>	<b>36</b>
3.1. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	36
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	36
3.1.2. Tình hình hoạt động của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh giai đoạn 2007-2011.....	37
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	42
3.2.1. Khái quát thị trường thẻ trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh.....	42
3.2.2. Các sản phẩm thẻ của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	44
3.2.3. Hoạt động phát hành thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	47
3.2.4. Hoạt động thanh toán thẻ của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	52
3.3. Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	57
3.3.1 Những kết quả đạt được.....	57
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	59
<b>CHƯƠNG 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN QUẢNG NINH.....</b>	<b>65</b>
4.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	65
4.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh.....	66

4.2.1. Xây dựng chiến lược kinh doanh hợp lý. ....	67
4.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thẻ. ....	67
4.2.3. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ. ....	68
4.2.4. Đẩy mạnh hoạt động Marketing. ....	69
4.2.5. Tăng cường đầu tư cho công nghệ thông tin. ....	71
4.2.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. ....	72
4.2.7. Phòng ngừa và xử lý rủi ro trong lĩnh vực thẻ. ....	73
4.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Quảng Ninh. ....	75
4.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam. ....	76
4.3.2. Kiến nghị với Hiệp hội các Ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ Việt Nam. ....	78
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. ....	79
KẾT LUẬN. ....	84
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO. ....	86

## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

No&PTNT	: Nông nghiệp và Phát triển nông thôn = Agribank
NH	: Ngân hàng
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHCSXH	: Ngân hàng chính sách xã hội
NHPHT	: Ngân hàng phát hành thẻ
NHTTT	: Ngân hàng thanh toán thẻ
TCTQT	: Tổ chức thẻ Quốc Tế
TTT	: Trung Tâm Thẻ
WTO	: Tổ chức Thương mại Quốc Tế
Card	: Thẻ
Bank Card	: Thẻ ngân hàng
IPCAS	: Dự án hiện đại hóa thanh toán và kế toán ngân hàng
PIN	: Mật mã cá nhân (Personal Identification Number)
ATM	: Máy rút tiền tự động (Automatic Tellers Machine)
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
POS	: điểm chấp nhận thanh toán thẻ
EDC	: thiết bị đọc thẻ
TKTG	Tài khoản tiền gửi

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 3.1. Nguồn vốn huy động theo loại tiền giai đoạn 2007-2011 .....	36
Bảng 3.2. Dư nợ tín dụng giai đoạn 2007-2011.....	37
Bảng 3.3. Tổng kim ngạch xuất nhập khẩu giai đoạn 2007-2011 .....	38
Bảng 3.4. Doanh số kinh doanh ngoại tệ giai đoạn 2007-2011 .....	39
Bảng 3.5. Tình hình phát hành thẻ của một số NHTM trên địa bàn đến 31/12/2011 .....	42
Đồ thị 3.1 Thị phần thẻ các NHTM trên địa bàn đến 31/12/2011. ....	43
Đồ thị 3.2. Tình hình phát hành thẻ giai đoạn 2007-2011. ....	46
Bảng 3.6. Số lượng thẻ phát hành giai đoạn 2007-2011.....	47
Đồ thị 3.3. Số lượng thẻ phát hành giai đoạn 2007-2011 .....	49
Bảng 3.7. Số thẻ phát hành tại các đơn vị giai đoạn 2007-2011.....	50
Bảng 3.8. Số máy ATM , máy POS của Ngân hàng No&PTNT Quảng Ninh giai đoạn 2007-2011.....	52
Đồ thị 3.4. Số lượng máy AMT , POS các NHTM trên địa bàn TP Hạ Long đến 31/12/2011 .....	52
Bảng 3.9. Doanh số giao dịch tại máy ATM , máy POS năm 2007- 2011 .....	53
Bảng 3.10. Doanh thu kinh doanh dịch vụ thẻ giai đoạn 2007-2011 .....	54
Bảng 3.11. Số dư tài khoản thẻ giai đoạn 2007-2011 .....	55



**DANH MỤC SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH**

Sơ đồ 1.1. Quy trình phát hành thẻ .....	17
Sơ đồ 1.2. Quy trình thanh toán thẻ .....	18
Hình ảnh 3.1. Thẻ ghi nợ nội địa .....	43
Hình ảnh 3.2. Thẻ liên kết sinh viên .....	44
Hình ảnh 3.3. Thẻ Lập nghiệp.....	44
Hình ảnh 3.4. Thẻ ghi nợ quốc tế.....	45
Hình ảnh 3.5. Thẻ tín dụng quốc tế.....	45

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế nước ta trong những năm gần đây có sự tăng trưởng mạnh cả về chiều rộng và chiều sâu. Đặc biệt từ sau khi gia nhập vào tổ chức thương mại thế giới (WTO) thì Việt Nam là một điểm đến đầy hứa hẹn thu hút sự đầu tư trong và ngoài nước. Trong tiến trình hội nhập kinh tế đó, ngành ngân hàng đóng một vai trò rất quan trọng thúc đẩy nền kinh tế phát triển mạnh mẽ. Cùng với sự phát triển, sự hội nhập của nền kinh tế đất nước vào nền kinh tế khu vực và thế giới, hoạt động ngân hàng của các ngân hàng thương mại Việt Nam (NHTM) từng bước đổi mới đáp ứng ngày càng cao đòi hỏi của khách hàng, của nền kinh tế và của tiến trình đổi mới và hội nhập.

Để tồn tại, phát triển trong cạnh tranh đòi hỏi các NHTM ngoài việc phải chủ động đầu tư đổi mới công nghệ, cải tiến phương thức quản lý, hiện đại hoá hệ thống thanh toán còn đặc biệt chú trọng phát triển các dịch vụ. Bởi việc cung cấp các dịch vụ mới với chất lượng cao, có nhiều tiện ích cho khách hàng là cơ sở chủ yếu để thắt chặt mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng, là một trong những thành tố quan trọng để quyết định đến khả năng sinh lời, độ phân tán rủi ro, vị thế, uy tín và sự thành công của ngân hàng

Ngoài những dịch vụ truyền thống, các NHTM không ngừng mở rộng các dịch vụ khác mang tính hiện đại trong đó có dịch vụ thẻ, một dịch vụ đang được coi là cơ hội mới cho các ngân hàng với số lượng khách hàng tiềm năng rất lớn.

Dịch vụ thẻ là một dịch vụ ngân hàng độc đáo, hiện đại ra đời và phát triển dựa trên sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ. Dịch vụ thẻ có ưu thế về nhiều mặt trong việc thoả mãn nhu cầu của khách hàng vì tính tiện dụng, an toàn, được sử dụng rộng rãi trên thế giới, đặc biệt ở những nước có nền kinh tế phát triển. Mỗi ngân hàng có những chiến lược riêng để chiếm