

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

---

**ĐỖ THỊ THU HƯƠNG**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI  
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN TỈNH PHÚ THỌ**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**Thái Nguyên, 2012**

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

---

**ĐỒ THỊ THU HƯƠNG**

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI  
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN TỈNH PHÚ THỌ**

**Chuyên ngành : QUẢN LÝ KINH TẾ  
Mã số : 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SỸ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. TRẦN ĐÌNH THAO**

**Thái Nguyên, 2012**

## LỜI CAM ĐOAN

Tác giả luận văn: Tôi, Đỗ Thị Thu Hương, học viên cao học khóa 2010 - 2012, chuyên ngành: Quản lý kinh tế, Trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên, xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng.

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

*Phú Thọ, ngày 19 tháng 11 năm 2012*

**TÁC GIẢ**

***Đỗ Thị Thu Hương***

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành bản đề tài này ngoài sự cố gắng, sự nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều cá nhân và tập thể.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS.Trần Đình Thao, người đã tận tình chỉ bảo, hướng dẫn giúp đỡ tôi thực hiện và hoàn thành đề tài này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Quản lý đào tạo sau đại học cũng như các khoa chuyên môn, phòng ban của Trường Đại học Kinh tế & Quản trị kinh doanh đã tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của tập thể các phòng nghiệp vụ Ngân hàng nông nghiệp & phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ nơi tôi đang công tác đã tạo mọi điều kiện giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn tốt nghiệp này.

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè, đồng nghiệp và gia đình đã chia sẻ những khó khăn và động viên tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi xin bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc đối với mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Phú Thọ, ngày 19 tháng 11 năm 2012*

**TÁC GIẢ**

***Đỗ Thị Thu Hương***

## MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT</b> .....	vii
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	viii
<b>DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ</b> .....	ix
<b>DANH MỤC CÁC MÔ HÌNH</b> .....	x
<b>PHẦN MỞ ĐẦU</b> .....	1
<b>I/ TÍNH CẤP THIẾT CỦA ĐỀ TÀI</b> .....	1
<b>II/ MỤC TIÊU CỦA ĐỀ TÀI:</b> .....	2
1/ Mục tiêu chung .....	2
2/ Mục tiêu cụ thể .....	2
3/ Đối tượng và phạm vi nghiên cứu: .....	3
4/ Ý nghĩa thực tiễn của đề tài .....	4
5/ Những đóng góp mới về khoa học của luận văn .....	4
6/ Bố cục của luận văn .....	4
<b>CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ THẺ TRÊN THẾ GIỚI VÀ VIỆT NAM</b> .....	5
<b>1.1. Tổng quan quá trình phát triển sản phẩm thẻ trên thế giới và tại Việt Nam</b> .....	5
1.1.1. Tổng quan về quá trình phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ trên thế giới .....	5
1.1.2. Tổng quan về sản phẩm dịch vụ thẻ tại Việt Nam .....	10
1.1.2.1. Thuận lợi, khó khăn .....	14
1.1.2.2. Kết quả triển khai sản phẩm dịch vụ thẻ tại Việt Nam giai đoạn 2005 -2011 ...	15
<b>1.2. Xu hướng phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ trên thế giới và Việt Nam</b> .....	21
1.2.1. Xu hướng phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ trên thế giới .....	21
1.2.2. Xu hướng phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ tại Việt Nam .....	27

1.3. Một số kinh nghiệm phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ .....	33
1.4. Một số bài học kinh nghiệm.....	39
<b>CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>41</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	41
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	41
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	41
2.2.2. Phương pháp thống kê mô tả.....	45
2.2.3. Phương pháp phân tích so sánh.....	45
2.2.4. Phương pháp phân tích cơ cấu: .....	46
2.2.5. Phương pháp phân tích cho điểm:.....	46
2.2.6. Phương pháp phân tổ thống kê:.....	46
2.2.7. Phương pháp phân tích các vấn đề:.....	46
2.2.8. Phương pháp phân tích SWOT .....	46
2.3 Chỉ tiêu phân tích .....	49
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN SẢN PHẨM DỊCH VỤ THẺ</b>	
<b>    AGRIBANK PHÚ THỌ GIAI ĐOẠN 2009 - 2011.....</b>	<b>51</b>
3.1. Giới thiệu sơ lược về Agribank Phú Thọ. Lịch sử hình thành và phát triển.....	51
3.1.1. Sơ lược về Agribank Phú Thọ.....	51
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển Agribank Phú Thọ: .....	51
3.2. Thực trạng hoạt động nghiệp vụ thẻ Agribank .....	53
3.2.1. Mô hình tổ chức, chức năng nhiệm vụ.....	53
3.3. Về phát triển Sản phẩm dịch vụ thẻ Agribank Phú Thọ .....	56
3.3.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ tại Agribank Phú Thọ.....	56
3.3.3. Trang thiết bị, cơ sở hạ tầng công nghệ.....	63
3.3.4. Marketing tiếp thị sản phẩm dịch vụ.....	64
3.3.5. Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	65
3.4. Đánh giá kết quả phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ giai đoạn 2009 -2011.....	66
3.4.1. Kết quả đạt được .....	66
3.4.2. Nguyên nhân của tồn tại hạn chế .....	73

3.5. Phân tích, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ Agribank .....	74
3.6. Đánh giá về kết quả điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường .....	78
3.6.1. Đánh giá về kết quả điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường với đối tượng điều tra là ĐVCNT .....	78
3.6.2. Đánh giá về kết quả điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường với đối tượng điều tra là chủ thẻ .....	81
3.6.2.1. Nhóm câu hỏi thăm dò khách hàng (từ câu 01- 06 và từ câu 22-25).....	82
3.6.2.2. Nhóm câu hỏi về nhận xét đánh giá sản phẩm dịch vụ thẻ của Agribank (từ câu 07 đến câu 17) .....	86
3.6.2.3. Nhóm câu hỏi thăm dò về công tác Marketing, chất lượng dịch vụ thẻ (từ câu 18 đến câu 21) .....	90
3.6.2.4. Nhóm câu hỏi nghiên cứu về nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ thẻ (từ câu 26 đến câu 31) .....	93
<b>CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA AGRIBANK</b>	
<b>PHÚ THỌ GIAI ĐOẠN 2011 - 2015, TẦM NHÌN 2020 .....</b>	<b>96</b>
4.1. Định hướng, mục tiêu chiến lược và tầm nhìn 2020.....	96
4.1.1. Tầm nhìn đến năm 2020.....	96
4.1.2. Mục tiêu tổng quát .....	96
4.1.3. Mục tiêu cụ thể.....	97
4.1.3.1. Mục tiêu định tính .....	97
4.1.3.2. Mục tiêu định lượng.....	98
4.2. Chiến lược phát triển SPDV thẻ Agribank đến 2015.....	98
4.2.1. Đầu tư công nghệ hiện đại, tạo cơ sở để phát triển các SPDV .....	98
4.2.2. Tập trung phát triển các sản phẩm dịch vụ thẻ nội địa .....	100
4.2.3. Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ phù hợp với xu thế phát triển của thị trường .....	107
4.2.4. Xây dựng quảng bá thương hiệu thẻ .....	109
4.2.5. Xây dựng hệ thống quản trị rủi ro.....	115

4.2.6. Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ .....	119
4.2.7. Mô hình tổ chức hoạt động và nhân sự .....	123
4.2.7.1. Mô hình tổ chức .....	123
4.2.7.2. Đầu tư phát triển nguồn nhân lực .....	123
4.2.7.3. Tại, các chi nhánh Agribank loại 3: .....	125
4.3. Giải pháp thực hiện chiến lược phát triển Sản phẩm dịch vụ thẻ đến 2015 .....	125
4.3.1. Nghiên cứu đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ đáp ứng nhu cầu thị trường... 125	
4.3.2. Nghiên cứu ứng dụng công nghệ hiện đại .....	127
4.3.3. Marketing tiếp thị sản phẩm dịch vụ thẻ.....	128
4.3.3.1. Phát triển điểm chấp nhận thẻ.....	128
4.3.3.2. Đẩy mạnh việc Quảng bá nhằm nâng cao vị thế thương hiệu thẻ Agribank.....	130
4.3.3.3. Phát huy hiệu quả hoạt động xúc tiến hỗn hợp .....	131
4.3.3.4. Cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng .....	132
4.3.4. Tăng cường công tác quản trị rủi ro .....	134
4.3.5. Xây dựng, phát triển nguồn nhân lực.....	135
4.3.5.1. Tại Hội sở Agribank Phú Thọ.....	135
4.3.5.2. Tại chi nhánh Agribank loại 3.....	138
4.4. Một số kiến nghị, đề xuất.....	138
4.4.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	138
4.4.2. Đối với Ngân hàng Nông nghiệp & PTNT Việt Nam: .....	138
4.4.3. Đối với chi nhánh Agribank Phú Thọ .....	138
<b>KẾT LUẬN</b> .....	139
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>	



## DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

STT	Nội dung	Viết tắt
1	Sản phẩm dịch vụ	SPDV
2	Ngân hàng thương mại Việt Nam	NHTM
3	Ngân hàng thương mại Nhà nước	NHTMNN
4	Ngân hàng thương mại cổ phần	NHTMCP
5	Ngân hàng nhà nước Việt Nam	NHNN
6	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn	NHNo; Agribank
7	Ngân hàng thanh toán	NHTT
8	Ngân hàng phát hành	NHPH
9	Tổ chức thẻ quốc tế	TCTQT
10	Tổ chức thương mại thế giới	WTO
11	Europay, MasterCard and Visa	EMV
12	Đơn vị chấp nhận thẻ	ĐVCNT
13	Máy rút tiền tự động	ATM
14	Thiết bị đọc thẻ điện tử	EDC

## DANH MỤC CÁC BẢNG

	<i>Trang</i>
Bảng 1.1: Một số sản phẩm thẻ của các NHTM tại Việt Nam .....	13
Bảng 1.2: Tình hình phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam.....	16
Bảng 1.3: Số liệu ATM/EDC của các NHTM đến 31/12/2011 .....	19
Bảng 3.1: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ “Success” giai đoạn 2007 - 2011 .....	57
Bảng 3.2: Kết quả triển khai thẻ Lập nghiệp và thẻ liên kết Sinh viên .....	60
Bảng 3.3: Số lượng thẻ quốc tế phát hành qua các năm .....	61
Bảng 3.4: Kết quả chấp nhận thanh toán thẻ.....	62
Bảng 3.5: Kết quả trang bị máy ATM, EDC tại Agribank Phú Thọ giai đoạn 2009-2011 .....	64
Bảng 3.6: Bảng phân tích hiệu quả đầu tư 01 máy ATM .....	68
Bảng 3.7: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chủ thẻ từ câu 01- 06 và từ câu 22-25...82	82
Bảng 3.8: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chủ thẻ từ câu 07 đến câu 17.....86	86
Bảng 3.9: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chủ thẻ từ câu 18 đến câu 21 .....	90
Bảng 3.10: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chất lượng SPDV thẻ của Agribank.....91	91
Bảng 3.11: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chất lượng phục vụ.....92	92
Bảng 3.12: Bảng tổng hợp kết quả điều tra chính sách phí, lãi .....	93