

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

---

**HOÀNG THỊ HẠNH**

**NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ THỂ  
CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN  
NÔNG THÔN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản lý kinh tế  
Mã số: 60.34.04.10**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN ĐÌNH HỘI**

**THÁI NGUYÊN - 2013**

## LỜI CAM ĐOAN

Tác giả luận văn: Hoàng Thị Hạnh, học viên cao học khoá 2011-2013, chuyên ngành: Quản lý kinh tế, Trường Đại học kinh tế và quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên xin cam đoan rằng nội dung của bản luận văn này chưa được nộp cho bất kỳ một chương trình cấp bằng cao học nào, luận văn này là nỗ lực của cá nhân tôi, các kết quả phân tích, kết luận trong bản luận văn này (ngoài các phần trích dẫn) đều là kết quả làm việc của cá nhân tôi.

*Thái Nguyên, ngày      tháng      năm 2013*

**TÁC GIẢ**

**Hoàng Thị Hạnh**

## LỜI CẢM ƠN

Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện luận văn này ngoài sự cố gắng, nỗ lực của bản thân, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ tận tình của nhiều tập thể và cá nhân.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban giám hiệu, Phòng Quản lý đào tạo sau đại học cũng như các khoa chuyên môn của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh – Đại học Thái Nguyên cùng các thầy cô giáo đã trang bị kiến thức và tạo điều kiện thuận lợi cho tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu tại trường.

Tôi xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn nhiệt tình và trách nhiệm của thầy giáo – TS.Nguyễn Đình Hợi – Trường Đại học Công nghệ và quản lý Hữu Nghị, đã hướng dẫn, tạo điều kiện tốt nhất cho tôi trong quá trình nghiên cứu để hoàn thành bản luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Thái Nguyên đã tạo điều kiện cung cấp tài liệu, thông tin trong quá trình khảo sát, nghiên cứu đề tài.

Tôi xin chân thành 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 tốt khoá học.

Do thời gian nghiên cứu có hạn, luận văn của tôi 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!

*Thái Nguyên, ngày      tháng      năm 2013*

**TÁC GIẢ**

**Hoàng Thị Hạnh**

## MỤC LỤC

Lời cam đoan.....	i
Lời cảm ơn .....	ii
Mục lục.....	iii
Danh mục các chữ viết tắt.....	vi
Danh mục các bảng .....	vii
Danh mục biểu đồ, hình ảnh .....	viii
<b>LỜI MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	2
5. Kết cấu của luận văn .....	2
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ NĂNG LỰC CẠNH</b>	
<b>TRANH DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG</b> .....	<b>3</b>
1.1. Cơ sở lý luận về năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ ngân hàng .....	3
1.1.1. Cạnh tranh .....	3
1.1.2. Năng lực cạnh tranh .....	7
1.1.3. Năng lực cạnh tranh của ngân hàng thương mại.....	9
1.1.4. Những nét chung về dịch vụ thẻ ngân hàng .....	15
1.2. Cơ sở thực tiễn về năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ ngân hàng .....	20
1.2.1. Kinh nghiệm về nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ trên thế giới và ngân hàng tại Việt Nam.....	20
1.2.2. Bài học đối với Việt Nam .....	25
<b>CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	<b>28</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	28
Số hóa bởi trung tâm học liệu	<a href="http://www.lrc-tnu.edu.vn/">http://www.lrc-tnu.edu.vn/</a>

2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	28
2.2.1. Phương pháp chọn điểm nghiên cứu.....	28
2.2.2. Phương pháp thu thập số liệu.....	28
2.2.3. Phương pháp tổng hợp, phân tích số liệu.....	30
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	35
2.3.1. Chỉ tiêu định lượng .....	35
2.3.2. Chỉ tiêu định tính.....	39
<b>CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển của Agribank Thái Nguyên.....	41
3.1.1. Lịch sử ra đời của Agribank Thái Nguyên.....	41
3.1.2. Chức năng nhiệm vụ .....	42
3.1.3. Tình hình hoạt động của Agribank Thái Nguyên .....	47
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ sản phẩm thẻ Agribank Thái Nguyên.....	55
3.2.1. Giới thiệu dịch vụ thẻ Agribank cung cấp .....	55
3.2.2. Hoạt động thẻ tại Agribank Thái Nguyên.....	61
3.3. Phân tích, đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Agribank Thái Nguyên.....	68
3.3.1. Thị phần, khả năng duy trì và mở rộng thị phần dịch vụ thẻ của Agribank Thái Nguyên với đối thủ .....	68
3.3.2. Giá bán sản phẩm, dịch vụ .....	70
3.3.3. Các loại sản phẩm thẻ và dịch vụ tiện ích.....	77
3.3.4. Đánh giá về kết quả điều tra, khảo sát, nghiên cứu thị trường .....	82
3.3.5. Phân tích SWOT về nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Agribank Thái Nguyên.....	93
3.3.6. Đánh giá chung .....	99
<b>CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO NĂNG LỰC CẠNH TRANH DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>105</b>

4.1. Quan điểm định hướng nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Thái Nguyên.....	105
4.2. Nhóm giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Thái Nguyên .....	108
4.2.1. Đa dạng và linh hoạt trong các chính sách giá.....	108
4.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ thẻ.....	109
4.2.4. Đẩy mạnh hoạt động Marketing tiếp thị sản phẩm dịch vụ thẻ .....	112
4.2.5. Tăng cường đầu tư cho công nghệ thông tin.....	116
4.2.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực .....	117
4.2.7. Phòng ngừa và xử lý rủi ro trong lĩnh vực thẻ .....	119
4.2.8. Cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng .....	120
4.2.9. Xây dựng quảng bá thương hiệu thẻ .....	121
4.3. Một số kiến nghị để thực hiện có hiệu quả các giải pháp trên.....	122
4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Thái Nguyên ....	122
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam ..	123
4.3.3. Kiến nghị với hiệp hội thẻ ngân hàng .....	124
4.3.4. Kiến nghị với ngân hàng nhà nước .....	125
4.3.5. Kiến nghị với Chính phủ.....	127
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>128</b>
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>	<b>130</b>
<b>Phụ lục.....</b>	<b>132</b>

**DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

AGRIBANK	: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
AMEX	: American Express
ATM	: Automated Teller Machine - Máy rút tiền tự động
BIDV	: Ngân hàng Đầu tư và phát triển
CBCNV	: Cán bộ công nhân viên
DSSD	: Doanh số sử dụng
DSTT	: Doanh số thanh toán
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	: Electronic Data Sale – Thiết bị đọc thẻ
EMV	: Europay, MasterCard and Visa
GDP	: Gross Domestic Product - Tổng sản phẩm quốc nội
HSBC	: Ngân hàng Hong Kong Thượng Hải
JCB	: Japan Credit Bureau
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHPHT	: Ngân hàng phát hành thẻ
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTMCP	: Ngân hàng thương mại cổ phần
PIN	: Mã số cá nhân
POS	: Point Of Sales - Điểm bán lẻ
SPDV	: Sản phẩm, dịch vụ
TCTQT	: Tổ chức thẻ quốc tế
VIETINBANK	: Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam
VIP	: Very Important Person - Người quan trọng

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Số hiệu	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Số mẫu điều tra tại các điểm nghiên cứu	28
Bảng 3.1	Kết quả tài chính của Agrbank Thái Nguyên 2009-2011	44
Bảng 3.2	Nguồn vốn huy động của của Agrbank Thái Nguyên 2009-2011	45
Bảng 3.3	Dư nợ của Agrbank Thái Nguyên 2009-2011	46
Bảng 3.4	Tình hình cho vay theo thành phần kinh tế giai đoạn 2009-2011	47
Bảng 3.5	Tình hình mua bán ngoại tệ của Agrbank Thái Nguyên 2009-2011	48
Bảng 3.6	Kết quả thanh toán hàng hoá xuất khẩu 2009-2011	49
Bảng 3.7	Kết quả thanh toán hàng hoá nhập khẩu 2009-2011	49
Bảng 3.8	Doanh số chi trả kiều hối 2009-2011	50
Bảng 3.9	Hạn mức giao dịch thẻ nội địa Success	51
Bảng 3.10	Hạn mức giao dịch thẻ ghi nợ quốc tế	54
Bảng 3.11	Hạn mức tín dụng thẻ tín dụng quốc tế	55
Bảng 3.12	Hạn mức giao dịch thẻ tín dụng quốc tế	55
Bảng 3.13	Tình hình phát hành thẻ giai đoạn 2009-2011	56
Bảng 3.14	Số máy ATM, POS, EDC của Agrbank Thái Nguyên	58
Bảng 3.15	Doanh số giao dịch tại máy ATM, POS 2009-2011	58
Bảng 3.16	Số dư tài khoản thẻ giai đoạn 2009-2011	59
Bảng 3.17	Lợi nhuận kinh doanh dịch vụ thẻ	61
Bảng 3.18	Thị phần thẻ của ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	62
Bảng 3.19	So sánh phí, lãi dịch vụ thẻ của một số ngân hàng lớn trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	64
Bảng 3.20	So sánh dịch vụ thẻ và tiện ích trực tuyến của một số ngân hàng lớn trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên	69



## DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH ẢNH

<b>Số hiệu</b>	<b>Tên sơ đồ, đồ thị</b>	<b>Trang</b>
Biểu đồ 1.1	Quy trình giao dịch thanh toán bằng thẻ	18
Biểu đồ 3.1	Cơ cấu tổ chức Agribank Thái Nguyên	40
Biểu đồ 3.2	Tình hình nhân sự Agribank Thái Nguyên	41
Biểu đồ 3.3	Cơ cấu nhân sự Agribank Thái Nguyên	41
Biểu đồ 3.4	Tốc độ tăng trưởng nguồn vốn Agribank Thái Nguyên	46
Biểu đồ 3.5	Tỷ trọng cho vay theo thành phần kinh tế 2009, 2010, 2011	47
Biểu đồ 3.6	Số lượng thẻ phát hành giai đoạn 2009-2011	57
Biểu đồ 3.7	Doanh số giao dịch tại máy ATM, POS năm 2009-2011	59
Biểu đồ 3.8	Kết quả điều tra khách hàng vừa sử dụng thẻ Agribank vừa sử dụng thẻ của ngân hàng khác	77
Biểu đồ 3.9	Kết quả điều tra công tác marketing SPDV thẻ Agribank Thái Nguyên	78
Biểu đồ 3.10	Kết quả điều tra đánh giá khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ	79
Hình ảnh 3.1	Thẻ ghi nợ nội địa	51
Hình ảnh 3.2	Thẻ liên kết sinh viên	52
Hình ảnh 3.3	Thẻ lập nghiệp	52
Hình ảnh 3.4	Thẻ ghi nợ quốc tế	53
Hình ảnh 3.5	Thẻ tín dụng quốc tế	54

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của việc nghiên cứu đề tài

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại và tiện ích, phổ biến rộng rãi trên thế giới. Việc phát triển thị trường thẻ ngân hàng là một trong những giải pháp hữu hiệu để thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia với mục tiêu hạn chế tiền mặt trong lưu thông, thu hút triệt để tiền nhàn rỗi của các tầng lớp dân cư, tăng nhanh tốc độ chu chuyển tiền mặt của nền kinh tế, tạo điều kiện cho người dân được hưởng nhiều tiện ích ngân hàng hiện đại.

Hiện nay, thị trường kinh doanh thẻ đang là một thị trường cạnh tranh gay gắt, vì thế, để có thể tồn tại, phát triển trong thời gian tới, các ngân hàng cần nhận rõ được những điểm mạnh, yếu, cơ hội và thách thức đối với dịch vụ thẻ nhằm tìm ra những đổi sách kinh doanh trong thời gian tới.

Gần đây, cùng với sự phát triển kinh tế, sự gia tăng thu nhập nên thành phố Thái Nguyên trở thành thị trường hấp dẫn đối với các nhà cung cấp dịch vụ thẻ ngân hàng khác như Vietinbank, BIDV... với dịch vụ thẻ đa dạng và hạn mức thẻ được phân theo nhiều nhóm đối tượng khách hàng, đặc biệt là dựa chủ yếu trên khả năng chi trả và sử dụng của khách hàng, đang dần trở thành lực cản lớn nhất cho Agribank tại thị trường này. Bên cạnh đó sự đe dọa xâm nhập từ phía các ngân hàng nước ngoài đã và đang đặt Agribank Thái Nguyên trước những thời cơ và thách thức to lớn, đòi hỏi ngân hàng phải tìm ra được các giải pháp phù hợp, thu hút lượng khách hàng trung thành, cải thiện lợi nhuận từ dịch vụ thẻ và phát triển dịch vụ thẻ nói chung trong đại bộ phận dân cư, từ đó tạo ra thói quen thanh toán không sử dụng tiền mặt.

Với ý nghĩa trên, dưới sự hướng dẫn của TS.Nguyễn Đình Hợi và sự đồng ý của khoa Sau đại học - Trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh tôi đã chọn đề tài: **“Nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Thái Nguyên ”** làm đề tài bảo vệ luận văn thạc sĩ nhằm tìm ra giải pháp nhằm giúp Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Thái Nguyên nâng cao năng lực cạnh tranh, gia tăng khoảng cách đối với các đối thủ cạnh tranh khác đang càng trở nên cấp thiết, có ý nghĩa to lớn đối với thực tiễn việc kinh doanh thẻ của ngân hàng.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

#### 2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá năng lực cạnh tranh dịch vụ thẻ của Ngân hàng nông nghiệp và