

ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ & QUẢN TRỊ KINH DOANH

HÁN THỊ PHƯƠNG THẢO

**PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THỂ
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 SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Phạm Thái Quốc

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả luận văn: Tôi, Hán Thị Phương Thảo, học viên cao học khóa 2012-2014, 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.

Thái Nguyên, tháng 03 năm 2014

Tác giả luận văn

Hán Thị Phương Thảo

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận này, Tác giả xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới **PGS.TS Phạm Thái Quốc** cùng các Thầy giáo, Cô giáo đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ hoàn thành luận văn này. Xin gửi lời cảm ơn tới Ban lãnh đạo Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ, các đồng nghiệp đã tạo điều kiện cho tác giả được học hỏi, trao đổi kiến thức, kinh nghiệm và thu thập số liệu trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu để hoàn thành luận văn..

Thái Nguyên, tháng 03 năm 2014

Tác giả luận văn

Hán Thị Phương Thảo

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp mới của đề tài	3
5. Bố cục của luận văn	4
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Cơ sở lý luận về kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	5
1.1.1. Khái niệm về thẻ ngân hàng	5
1.1.2. Sự hình thành và phát triển của kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	7
1.1.3. Vai trò của kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	18
1.2. Những yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	22
1.2.1. Yếu tố khách quan	22
1.2.2. Yếu tố chủ quan	24
1.3. Cơ sở thực tiễn về kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	25
1.3.1. Kinh nghiệm kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng của một số nước trên thế giới	25
1.3.2. Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam về kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng	29

Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	32
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	32
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	32
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	32
2.2.2. Phương pháp thống kê mô tả.....	34
2.2.3. Phương pháp phân tích so sánh.....	34
2.2.4. Phương pháp phân tích SWOT	34
2.3. Chỉ tiêu phân tích	35
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ GIAI ĐOẠN 2010 - 2013	36
3.1. Giới thiệu chung về Agribank Phú Thọ	36
3.1.1. Sơ lược về Agribank Phú Thọ.....	36
3.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	36
3.1.3. Mạng lưới giao dịch của chi nhánh.....	37
3.2. Thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại Agribank Phú Thọ giai đoạn 2010 - 2013.....	38
3.2.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ	38
3.2.2. Mạng lưới chấp nhận thẻ.....	44
3.2.3. Nghiệp vụ thanh toán qua thẻ	45
3.2.4. Công tác Marketing tiếp thị sản phẩm dịch vụ thẻ	46
3.3. Đánh giá sự phát triển của kinh doanh dịch vụ thẻ tại Agribank Phú Thọ giai đoạn 2010 - 2013.....	47
3.3.1. Những kết đạt được	47
3.3.2. Những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân.....	53
3.4. Những yếu tố ảnh hưởng đến phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại Agribank Phú Thọ	55
3.4.1. Yếu tố khách quan.....	55

3.4.2. Yếu tố chủ quan	58
3.5. Đánh giá điểm mạnh, điểm yếu của Agribank Phú Thọ so với các NHTM khác trên địa bàn	60
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK PHÚ THỌ GIAI ĐOẠN 2014 - 2020.....	63
4.1. Mục tiêu - định hướng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ.....	63
4.1.1. Mục tiêu phát triển	63
4.1.2. Định hướng phát triển	63
4.2. Một số giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại Agribank Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2020.....	65
4.2.1. Đầu tư, cải tiến kỹ thuật công nghệ	65
4.2.2. Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ thẻ	67
4.2.3. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ.....	71
4.2.4. Phát triển nguồn nhân lực	72
4.2.5. Tăng cường công tác Marketing, chăm sóc khách hàng.....	75
4.3 Một số kiến nghị.....	79
4.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	79
4.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	83
4.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ ngân hàng Việt Nam	85
4.3.4. Kiến nghị với Agribank Việt Nam.....	86
4.3.5. Kiến nghị đối với chi nhánh Agribank Phú Thọ	87
KẾT LUẬN	88
TÀI LIỆU THAM KHẢO	90
PHỤ LỤC	91

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

AGRIBANK	:	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
AGRIBANK PHÚ THỌ	:	Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tỉnh Phú Thọ
ATM	:	Máy rút tiền tự động
CBCNV	:	Cán bộ công nhân viên
CMND	:	Chứng minh thư nhân dân
ĐVCNT	:	Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	:	POS quẹt thẻ
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NHTM	:	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	:	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMVN	:	Ngân hàng thương mại Việt Nam
NSNN	:	Ngân sách nhà nước
SPDV	:	Sản phẩm dịch vụ
TCTQT	:	Tổ chức thẻ quốc tế
TTKDTM	:	Thanh toán không dùng tiền mặt

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Một số sản phẩm thẻ của các NHTM tại Việt Nam	12
Bảng 1.2: Tình hình phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam giai đoạn 2006- 2012....	14
Bảng 1.3: Số liệu ATM/EDC của các NHTM đến 31/12/2012	16
Bảng 3.1: Mạng lưới hoạt động giao dịch của Agribank tỉnh Phú Thọ.....	38
Bảng 3.2: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ (lũy kế) giai đoạn 2010- 2013	38
Bảng 3.3: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ Success giai đoạn 2010 - 2013 ..	39
Bảng 3.4: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ “Plus Success” năm 2012-2013..	41
Bảng 3.5: Kết quả triển khai sản phẩm thẻ theo khu vực giai đoạn 2010 - 2013 ..	43
Bảng 3.6: Kết quả trang bị máy ATM, POS giai đoạn 2010-2013.....	44
Bảng 3.7: Doanh số sử dụng và thanh toán thẻ giai đoạn 2010 - 2013	45
Bảng 3.8: Số thẻ ATM phát hành trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2010 - 2013 ..	48
Bảng 3.9: Tổng hợp phân tích mô hình SWOT	60

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ

HÌNH

Hình 4.1: Mô hình chùm sản phẩm thẻ nội địa..... 68

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 1.1: Thị phần phát hành thẻ của các TCTQT năm 2012 8

Biểu đồ 1.2: Số lượng thẻ ATM toàn cầu 2007 - 2013..... 10

Biểu đồ 1.3: Tổng số thẻ phát hành(lũy kế) tại Việt Nam (2007 - 2012)..... 15

Biểu đồ 1.4: Tình hình phát triển máy ATM tại Việt Nam đến 31/12/2012 .. 17

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm qua nền kinh tế Việt Nam có nhiều chuyển biến mới, với nhiều sự kiện quan trọng, nổi bật nhất là sự kiện Việt Nam gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO). Bên cạnh những cơ hội và lợi thế có thể phát huy thì việc Việt Nam gia nhập WTO cũng đặt ra nhiều thách thức mới. Đặc biệt là áp lực cạnh tranh của các tập đoàn doanh nghiệp và tập đoàn tài chính xuyên quốc gia, đòi hỏi Việt Nam phải thúc đẩy cải cách để đảm bảo tăng trưởng nhanh và bền vững. Để thực hiện tốt nhiệm vụ khó khăn này, đi đôi với việc đào tạo con người thì hiện đại hóa công nghệ là chìa khóa đi đến thành công. Cùng với xu hướng phát triển ấy thì sự tham gia của các ngân hàng thương mại cũng giữ một vai trò rất quan trọng. Hiện đại hóa các công cụ thanh toán, thay đổi dần thói quen sử dụng tiền mặt trong chi tiêu của người dân sẽ góp phần tạo tiền đề cho thương mại điện tử phát triển. Dịch vụ thẻ ngân hàng xuất hiện là sự phát triển tất yếu của nền kinh tế hiện đại.

Trên thế giới từ những thập niên đầu tiên của thế kỷ 20 dịch vụ thẻ ngân hàng đã phát triển rất mạnh. Ở Việt Nam, thị trường thẻ mới ra đời trong vòng 20 năm trở lại đây nhưng phải tới năm 1999 thẻ thanh toán mới thực sự phát triển khi có sự tham gia của nhiều ngân hàng trong nước.

Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT (Agribank) Việt Nam là một trong những ngân hàng đã đi tiên phong trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ thẻ ở Việt Nam. Với hơn 10 năm kinh nghiệm, Agribank đã thu hút được một lượng khách hàng khá lớn sử dụng thẻ thanh toán, góp phần quan trọng trong sự phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam.

Trong những năm gần đây, dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT tỉnh Phú Thọ (Agribank Phú Thọ) đang trên đà phát triển. Tuy nhiên, trên địa bàn tỉnh Phú Thọ có hơn chục Ngân hàng thương mại cùng hoạt

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>