

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

**NGUYỄN THỊ CHUNG THÀNH**

**PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

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

**NGUYỄN THỊ CHUNG THÀNH**

**PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TẠI  
NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM  
CHI NHÁNH 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: PGS.TS. NGÔ THỊ TUYẾT MAI**

**THÁI NGUYÊN - 2014**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn “*Phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*” là trung thực, là kết quả nghiên cứu của riêng tôi.

Các tài liệu, số liệu sử dụng trong luận văn do Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp và do cá nhân tôi thu thập từ các giáo trình, sách, báo cáo của Ngân hàng nhà nước, các ngân hàng TMCP, Hiệp hội thẻ ..., các kết quả nghiên cứu có liên quan đến đề tài đã được công bố. Các trích dẫn trong luận văn đều đã được chỉ rõ nguồn gốc.

Ngày      tháng      năm 2014

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Chung Thành**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: “*Phát triển thể thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên*”, tôi đã nhận được sự hướng dẫn, giúp đỡ, động viên của nhiều cá nhân và tập thể. Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn sâu sắc nhất tới tất cả các cá nhân và tập thể đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi trong học tập và nghiên cứu.

Tôi xin trân trọng cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học, các khoa, phòng của Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện giúp đỡ tôi về mọi mặt trong quá trình học tập và hoàn thành luận văn này.

Tôi xin trân trọng cảm ơn sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn PGS.TS. Ngô Thị Tuyết Mai.

Tôi xin cảm ơn các nhà khoa học, các thầy, cô giáo trong Trường Đại học Kinh tế và Quản trị Kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã trang bị cho tôi những kiến thức quý báu.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các anh chị bạn bè đồng nghiệp tại địa điểm nghiên cứu. Tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên...

Tôi xin cảm ơn sự động viên, giúp đỡ của bạn bè và gia đình đã giúp tôi thực hiện luận văn này.

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

*Thái Nguyên, ngày tháng năm 2014*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Chung Thành**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT .....	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	ix
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ.....	x
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	<b>1</b>
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của đề tài .....	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	3
5. Những đóng góp mới của đề tài .....	3
6. Bố cục của luận văn .....	4
<b>Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN THẺ</b>	
<b>          THANH TOÁN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Cơ sở lý luận về phát triển thẻ thanh toán tại các Ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm và phân loại thẻ thanh toán.....	5
1.1.2. Lợi ích của thẻ thanh toán .....	9
1.1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển thẻ thanh toán .....	14
1.1.4. Rủi ro và quản lý rủi ro khi phát hành và sử dụng thẻ thanh toán .....	19
1.2. Cơ sở thực tiễn về phát triển thẻ thanh toán .....	24
1.2.1. Lịch sử ra đời và phát triển thẻ thanh toán trên thế giới và Việt Nam.....	24
1.2.2. Kinh nghiệm của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên (BIDV Thái Nguyên).....	28
1.2.3. Kinh nghiệm của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên (Agribank Thái Nguyên) .....	30
1.2.4. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - chi nhánh Thái Nguyên .....	32

<b>Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	33
2.1. Những câu hỏi nghiên cứu đặt ra .....	33
2.2. Các phương pháp nghiên cứu.....	33
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin .....	33
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin .....	35
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	36
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá kết quả phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	39
2.3.1. Phát triển số lượng thẻ và khách hàng sử dụng thẻ.....	39
2.3.2. Phát triển doanh thu và lợi nhuận kinh doanh thẻ.....	40
2.3.3. Phát triển thị phần thẻ.....	41
2.3.4. Phát triển mạng lưới máy ATM và khách hàng .....	42
2.3.5. Phát triển uy tín chi nhánh do dịch vụ thẻ mang lại.....	42
<b>Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN</b> .....	42
3.1. Sơ lược về lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	42
3.1.1. Lịch sử ra đời và phát triển.....	42
3.1.2. Chức năng và nhiệm vụ.....	43
3.1.3. Tình hình hoạt động của Vietinbank Thái Nguyên .....	49
3.2. Thực trạng phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	56
3.2.1. Giới thiệu dịch vụ thẻ Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam cung cấp.....	56
3.2.2. Thực trạng phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	62

3.3. Đánh giá thực trạng phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	75
3.3.1. Những kết quả đạt được và nguyên nhân.....	75
3.3.2. Những tồn tại và nguyên nhân .....	82
<b>Chương 4. ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP, KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>85</b>
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	85
4.1.1. Định hướng phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	85
4.1.2. Mục tiêu phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	87
4.2. Nhận định về cơ hội và thách thức đối với việc phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên hiện nay .....	88
4.2.1. Cơ hội .....	88
4.2.2. Thách thức .....	90
4.3. Một số giải pháp nhằm phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	91
4.3.1. Đa dạng hoá sản phẩm, dịch vụ thẻ.....	91
4.3.2. Đầu tư nâng cấp công nghệ, cơ sở hạ tầng và phát triển mạng lưới.....	92
4.3.3. Chú trọng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	96
4.3.4. Đẩy mạnh chính sách marketing và chăm sóc khách hàng, xây dựng hình ảnh thương hiệu mạnh.....	97
4.3.5. Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, mô hình tổ chức.....	100
4.3.6. Tăng cường công tác quản trị rủi ro .....	101

4.4. Một số kiến nghị nhằm phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên .....	103
4.4.1. Đối với chính phủ và Ngân hàng Nhà nước .....	103
4.4.2. Đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam .....	108
4.4.3. Đối với hiệp hội thẻ .....	109
<b>KẾT LUẬN</b> .....	111
<b>DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	113
<b>PHIẾU ĐIỀU TRA</b> .....	116



## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

<b>Từ viết tắt</b>	<b>Nghĩa tiếng Anh</b>	<b>Nghĩa tiếng Việt</b>
ATM	Automatic Teller Machine	Máy rút tiền tự động
BIDV	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
ĐVCNT		Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	Electronic Data Capture	Thiết bị đọc thẻ điện tử
NHCT		Ngân hàng Công thương
NHNN		Ngân hàng Nhà nước
NHNo & PTNT /Agribank	Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
NHPH		Ngân hàng phát hành
NHTM		Ngân hàng thương mại
NHTT		Ngân hàng thanh toán
PGD		Phòng giao dịch
PIN	Personal Identification Number	Mã số bảo mật của chủ thẻ
POS	Point of Sales	Máy thanh toán tại quầy
SPDV		Sản phẩm dịch vụ
TCTQT		Tổ chức thẻ quốc tế
TDQT		Tín dụng quốc tế
TMCP		Thương mại cổ phần
TTKDTM		Thanh toán không dùng tiền mặt
Vietcombank	Joint Stock Commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam	Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	Vietnam Joint Stock Commercial Bank for Industrial and Trade	Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam

