

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

NGUYỄN THU AN

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG
VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH**

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 TIẾN MẠNH

THÁI NGUYÊN - 2014

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan: Luận văn “ *Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh 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 2014

Tác giả luận văn

Nguyễn Thu An

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 Tiến Mạnh, 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 Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh 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 và gia đình đã động viên, nhiệt tình giúp đỡ 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 2014

Tác giả luận văn

Nguyễn Thu An

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	vii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Ý nghĩa khoa học và những đóng góp của luận văn	3
5. Kết cấu luận văn.....	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	5
1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ ngân hàng	5
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của dịch vụ thẻ ngân hàng	5
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm của thẻ ngân hàng	7
1.1.3. Phân loại thẻ ngân hàng	8
1.1.4. Các chủ thể tham gia hoạt động dịch vụ thẻ	11
1.1.5. Các công cụ thanh toán thẻ	13
1.1.6. Vai trò lợi ích của dịch vụ thẻ	14
1.1.7. Các hoạt động kinh doanh thẻ của các ngân hàng thương mại.....	17
1.2. Chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại	19
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ thẻ	19
1.2.2. Nội dung nghiên cứu của chất lượng dịch vụ thẻ	20
1.2.3. Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ	23
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ.....	23
Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – Đại học Thái Nguyên	http://www.lrc-tnu.edu.vn/

1.3.1. Các nhân tố khách quan	23
1.3.2. Các nhân tố chủ quan	25
1.4. Kinh nghiệm cung ứng dịch vụ thẻ tại một số nước trên thế giới và bài học với Việt Nam	27
1.4.1. Kinh nghiệm cung ứng dịch vụ thẻ tại một số nước trên thế giới	27
1.4.2. Bài học với Việt Nam	28
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	30
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	30
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin	30
2.2.2. Phương pháp xử lý số liệu	33
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin	33
2.3. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	35
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH	37
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Quảng Ninh	37
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	37
3.1.2. Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Quảng Ninh trong những năm gần đây	40
3.2. Thực trạng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh.....	45
3.2.1. Khái quát thị trường thẻ trên địa bàn thành phố	45
3.2.2. Các sản phẩm thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam Chi nhánh Quảng Ninh	46
3.2.3. Thực trạng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh	49

3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Quảng Ninh.....	54
3.3.1. Nhân tố chủ quan	54
3.3.2. Nhân tố chủ quan	56
3.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ	57
3.4.1. Những kết quả đạt được	61
3.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân.....	63
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH QUẢNG NINH.....	69
4.1. Quan điểm và định hướng mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng TMCP Ngoại thương trong thời gian tới.....	69
4.2. Những giải pháp nâng cao dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh	70
4.2.1. Tăng cường hệ thống ATM và mạng lưới ĐVCNT	70
4.2.2. Phát triển hoạt động Marketing cho dịch vụ thẻ.....	73
4.2.3. Nâng cao tính tiện ích và sự an toàn trong sử dụng thẻ.....	74
4.2.4. Phát triển hệ thống Phòng giao dịch	76
4.2.5. Nâng cao hoạt động tổ chức cung cấp các sản phẩm thẻ.....	77
4.2.6. Đa dạng hoá danh mục sản phẩm và tính năng của nó	78
4.3. Một số kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quảng Ninh	80
4.3.1. Kiến nghị đối với Vietcombank Trung ương.....	80
4.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan chức năng.....	83
KẾT LUẬN	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	88

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
APEC	: Diễn đàn Hợp tác kinh tế châu Á-Thái Bình dương (Asia-Pacific Economic Cooperation)
ATM	: Máy rút tiền tự động (Automatic Tellers Machine)
Bank Card	: Thẻ ngân hàng
BIDV	: Ngân hàng Đầu tư Phát triển Việt Nam
Card	: Thẻ
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	: Thiết bị đọc thẻ (Electronic Data Capture)
JCB	: Ngân hàng thẻ Nhật Bản (Japan Card Bank)
HĐKD	: Hoạt động kinh doanh
HĐV	: Huy động vốn
HMTD	: Hạn mức tín dụng
LC	: Tín dụng thư (Letter of Credit)
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng nhà nước
NHPHT	: Ngân hàng phát hành thẻ
NHTTT	: Ngân hàng thanh toán thẻ
NHTM	: Ngân hàng Thương mại
PIN	: Mật mã cá nhân (Personal Identification Number)
POS	: Điểm bán hàng (Point of Sale)
TCTQT	: Tổ chức thẻ Quốc tế
TKTG	: Tài khoản tiền gửi
TMCP	: Thương mại cổ phần
TTT	: Trung tâm thẻ
Vietcombank	: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam
WSBA	: Western Sates Bankcard Asociation

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1. Nguồn vốn huy động theo loại tiền giai đoạn 2010 - 2013	40
Bảng 3.2. Dư nợ tín dụng giai đoạn 2010-2013 tại NH TMCP Ngoại thương Quảng Ninh	42
Bảng 3.3. Bảng doanh số thanh toán xuất nhập khẩu giai đoạn 2010-2013...	43
Bảng 3.4. Bảng số lượng dịch vụ ngân hàng điện tử tăng thêm trong giai đoạn 2010-2013	44
Bảng 3.5. Tình hình phát hành thẻ của một số NHTM trên địa bàn TP Hạ Long đến 31/12/2013	46
Bảng 3.6. Số lượng các loại thẻ phát hành giai đoạn 2010-2013	50
Bảng 3.7. Doanh số sử dụng thẻ giai đoạn 2010-2013	53
Bảng 3.8. Kết quả tổng hợp ý kiến khách hàng	58
Bảng 3.9. Tỷ lệ khách hàng gặp sự cố với máy ATM của Vietcombank Quảng Ninh năm 2013	63
Bảng 3.10. Bảng so sánh biểu phí dịch vụ thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ tại một số Ngân hàng trên địa bàn	65

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 3.1. Mô hình tổ chức hoạt động của Vietcombank Quảng Ninh 39

BIỂU ĐỒ

Đồ thị 3.1. Số lượng thẻ phát hành giai đoạn 2010 - 2013 50

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Nền kinh tế nước ta trong những năm gần đây có sự tăng trưởng mạnh mẽ, đánh dấu những bước phát triển cả về chiều sâu và chiều rộng. Đặc biệt sau khi nước ta ra nhập Tổ chức Thương mại Quốc tế (WTO), Việt Nam trở thành điểm đến của các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Tất cả những thành công bước đầu đạt được đó không thể không kể đến sự đóng góp to lớn của hệ thống ngân hàng trên cả nước. Cùng với sự phát triển và hội nhập của nền kinh tế, ngành ngân hàng cũng đang có những bước chuyển mình lớn, từng bước đổi mới và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các khách hàng trong nước.

Để có thể tồn tại và phát triển một cách bền vững, các ngân hàng thương mại trong nước không chỉ ngày càng đổi mới về công nghệ, cải tiến phương thức quản lý, hiện đại hóa hệ thống thanh toán và còn phải ngày càng chú trọng hơn, nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ của mình. Nếu như trước những năm 2000, dịch vụ ngân hàng hầu như gói gọn trong dịch vụ nhận tiền gửi tiết kiệm, chuyển tiền và cho khách hàng vay tiền, thì gần đây, trong lĩnh vực dịch vụ bán lẻ của ngân hàng, thẻ ngân hàng đã nổi lên như một sản phẩm tài chính cá nhân đa chức năng, đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Thẻ có thể dùng để rút tiền, gửi tiền, cấp tín dụng, thanh toán hàng hóa dịch vụ hay để chuyển khoản. Thẻ cũng có thể sử dụng cho nhiều dịch vụ phi tài chính như tra cứu thông tin tài khoản, thông tin các chi phí sinh hoạt... Dịch vụ thẻ đã góp phần tích cực cải thiện văn minh thanh toán, tăng tính cạnh tranh của các ngân hàng trong quá trình hội nhập. Thực tế đã chứng minh vai trò của dịch vụ thẻ ngân hàng như một mũi nhọn chiến lược trong hiện đại hóa, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ ngân hàng, đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Tuy nhiên, nhìn nhận một cách khách quan, thị trường thẻ ngân hàng ở Việt Nam hiện nay còn đang trong giai đoạn sơ khai, các sản phẩm dịch vụ thẻ đã triển khai còn chưa đa dạng, bên cạnh nhiều cơ hội thuận lợi cũng như nhiều thách thức đòi hỏi các

Số hóa bởi Trung tâm Học liệu – Đại học Thái Nguyên <http://www.lrc-tnu.edu.vn/>