

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

TRẦN THỊ THU HẰNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Chuyên ngành: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2015

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

TRẦN THỊ THU HẰNG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
CHI NHÁNH TỈNH BẮC 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. TẠ THỊ THANH HUYỀN

THÁI NGUYÊN - 2015

LỜI CAM ĐOAN

Tác giả cam đoan rằng Luận văn thạc sĩ kinh tế: “*Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT Việt Nam - chi nhánh tỉnh Bắc Ninh*” được hoàn thành là quá trình nghiên cứu nghiêm túc của tác giả cùng với sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn **TS. Tạ Thị Thanh Huyền**.

Tác giả cam đoan các số liệu, trích dẫn trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng và trung thực, kết quả nghiên cứu này chưa được công bố trong những công trình được nghiên cứu từ trước đến nay.

Thái Nguyên, Ngày tháng năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thị Thu Hằng

LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập và nghiên cứu từ năm 2013 đến năm 2015, tôi đã hoàn thành luận văn thạc sỹ kinh tế với đề tài: “*Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT Việt Nam - chi nhánh tỉnh Bắc Ninh*”. Để có được luận văn này, ngoài sự nỗ lực của bản thân còn có sự hướng dẫn, giúp đỡ và chỉ bảo vô cùng lớn lao từ phía các Thầy, Cô của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn sự hướng dẫn của Quý Thầy, Cô đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt thời gian học tập khóa học cao học K10A - Quản lý kinh tế tại trường.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới **TS. Tạ Thị Thanh Huyền** - người đã hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin được gửi lời biết ơn tới Ban giám hiệu cũng như các Quý thầy cô Phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành tốt khóa học này.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Bắc Ninh cũng như các Quý khách hàng của NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận văn của mình.

Mặc dù đã có sự nỗ lực, cố gắng hết sức của bản thân nhưng luận văn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp trân thành từ quý thầy cô và các bạn.

Thái Nguyên, tháng 06 năm 2015

Tác giả luận văn

Trần Thị Thu Hằng

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ.....	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu của đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Ý nghĩa khoa học và đóng góp của luận văn	3
5. Bố cục của luận văn	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Cơ sở lý luận dịch vụ thẻ, chất lượng dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại.....	5
1.1.1. Thẻ ngân hàng và các chủ thể tham gia trong phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ	5
1.1.2. Dịch vụ thẻ của NHTM	7
1.1.3. Chất lượng dịch vụ thẻ.....	12
1.1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ	18
1.2. Cơ sở thực tiễn về chất lượng dịch vụ thẻ của các nhtm khác.....	20
1.2.1. Khái quát thị trường thẻ Việt Nam	20
1.2.2. Kinh nghiệm của NHTMCP Công thương Việt Nam - Vietinbank.....	21
1.2.3. Kinh nghiệm của NHTMCP Đông Á - DongA Bank	22

1.2.4. Bài học rút ra cho NHNo & PTNT Việt Nam nói chung và cho NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh nói riêng	23
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	25
2.1. Câu hỏi nghiên cứu được đặt ra	25
2.2. Phương pháp nghiên cứu.....	26
2.2.1. Phương pháp thu thập thông tin.....	26
2.2.2. Phương pháp xử lý thông tin	31
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin.....	31
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu	32
2.3.1. Nhóm chỉ tiêu đánh giá định lượng	32
2.3.2. Nhóm chỉ tiêu đánh giá định tính	34
Chương 3. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NHNo & PTNT CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH	36
3.1. Khái quát địa bàn nghiên cứu.....	36
3.1.1. Khái quát điều kiện tự nhiên, kinh tế xã hội tỉnh Bắc Ninh	36
3.1.2. Sơ lược về sự hình thành và phát triển của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	38
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bắc Ninh giai đoạn 2012-2014	41
3.2. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh	45
3.2.1. Giới thiệu chung về sản phẩm thẻ của Agribank	46
3.2.2. Quy trình phát hành và thanh toán thẻ tại chi nhánh.....	49
3.2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	51

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	73
3.3.1. Nhân tố bên ngoài ngân hàng	77
3.3.2. Nhân tố bên trong ngân hàng.....	79
3.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	80
3.4.1. Những kết quả đạt được.....	80
3.4.2. Những hạn chế.....	82
3.4.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	87
Chương 4. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NHNo & PTNT CHI NHÁNH TỈNH BẮC NINH	91
4.1. Quan điểm và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.....	91
4.1.1. Mục tiêu định tính.....	91
4.1.2. Mục tiêu định lượng	92
4.2. Quan điểm và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh tỉnh Bắc Ninh	92
4.3. Các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại NHNo & PTNT chi nhánh tỉnh Bắc Ninh.....	93
4.3.1. Đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ thẻ theo hướng nâng cao chất lượng và tăng tiện ích cho khách hàng	94
4.3.2. Phát triển thêm các chức năng, tiện ích mới tích hợp trong sản phẩm thẻ nhằm không ngừng gia tăng dịch vụ cho khách hàng	96
4.3.3. Đẩy mạnh phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ	97
4.3.4. Xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ thẻ chuyên nghiệp.....	98
4.3.5. Đẩy mạnh công tác Marketing, tiếp thị, chăm sóc khách hàng.....	99
4.3.6. Nâng cao hiệu quả, chất lượng giao dịch của khách hàng tại ATM.....	102
4.3.7. Tích cực hỗ trợ xử lý phát sinh, hạn chế rủi ro cho khách hàng	102
4.3.8. Xây dựng cơ chế khoán phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ.....	103
4.4. Kiến nghị.....	103
4.4.1. Kiến nghị với Công ty cổ phần chuyển mạch tài chính quốc gia Việt nam (Banknetvn).....	103

4.4.2. Kiến nghị với Nhà nước	104
4.4.3. Kiến nghị với Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.....	104
KẾT LUẬN	108
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	110
PHỤ LỤC	113

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
GDP	Tổng thu nhập quốc nội
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NSNN	Ngân sách nhà nước
TCKT	Tổ chức kinh tế
TCTD	Tổ chức tín dụng
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
UBND	Ủy ban nhân dân
VNĐ	Việt Nam đồng
EDC/POS	Đơn vị chấp nhận thẻ, tại quầy giao dịch
ATM	Máy rút tiền tự động

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1:	Bảng mã hóa các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ	29
Bảng 2.2:	Bảng mã hóa các biến ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ	29
Bảng 3.1:	Một số chỉ tiêu về huy động vốn giai đoạn 2012 - 2014	43
Bảng 3.2:	Một số chỉ tiêu về dư nợ tín dụng giai đoạn 2012-2014.....	43
Bảng 3.3:	Kết quả kinh doanh giai đoạn 2012-2014.....	45
Bảng 3.4:	So sánh sự đa dạng chủng loại, tiện ích sản phẩm thẻ giữa Agribank, Vietcombank và Viettinbank	52
Bảng 3.5:	Thống kê máy ATM của các NHTM trên địa bàn.....	55
Bảng 3.6:	Số lượng máy POS của các NHTM trên địa bàn	57
Bảng 3.7:	Tỷ lệ tăng trưởng POS từ năm 2012 đến 2014	57
Bảng 3.8:	Số lượng thẻ phát hành của chi nhánh từ khi triển khai	59
Bảng 3.9:	Số dư bình quân tài khoản phát hành thẻ ghi nợ nội địa.....	60
Bảng 3.10:	Số lượng thẻ bình quân/ 1 máy ATM	61
Bảng 3.11:	Dư nợ thẻ tín dụng và thấu chi tài khoản.....	62
Bảng 3.12:	Tình hình trả lương qua tài khoản thẻ.....	63
Bảng 3.13:	Doanh số sử dụng và doanh số thanh toán thẻ qua ATM	64
Bảng 3.14:	Doanh số thanh toán, doanh thu phí chiết khấu đại lý ĐVCNT.....	65
Bảng 3.15:	Thu dịch vụ thẻ của ngân hàng	67
Bảng 3.16:	Đánh giá của khách hàng về các dịch vụ thẻ của ngân hàng	67
Bảng 3.17:	Đánh giá của khách hàng về phí, thời gian, tiện ích của dịch vụ thẻ.....	67