

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

**LÊ VŨ THU THỦY**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRẢ LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN  
TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ  
PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN TỈNH THÁI NGUYÊN**

**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 LÝ KINH DOANH**

**LÊ VŨ THU THỦY**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRẢ LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN  
TẠI CHI NHÁNH 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: PGS.TS. BÙI HUY NHƯỢNG**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

**LỜI CAM ĐOAN**

Tôi cam đoan rằng, luận văn thạc sỹ kinh tế “*Phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Chi nhánh Thái Nguyên*” là công trình nghiên cứu của tôi.

Những số liệu được sử dụng được chỉ rõ nguồn trích dẫn trong danh mục tài liệu tham khảo. Kết quả nghiên cứu này chưa được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào từ trước đến nay.

*Thái Nguyên, tháng 8 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Lê Vũ Thu Thủy**

## LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình nghiên cứu làm luận văn, tôi đã nhận được sự giúp đỡ, ủng hộ của thầy giáo hướng dẫn, tập thể cán bộ công nhân tại công ty xăng dầu Bắc Thái, các đồng nghiệp, bạn bè và gia đình tôi đã tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thiện luận văn này.

Trước tiên, tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS Bùi Huy Nhượng, thầy giáo hướng dẫn luận văn cho tôi, thầy đã giúp tôi có phương pháp nghiên cứu hợp lý, nhìn nhận vấn đề một cách khoa học, logic, qua đó đã giúp cho đề tài của tôi có ý nghĩa thực tiễn và có tính khả thi.

Tiếp theo, tôi xin chân thành cảm ơn ban lãnh đạo, tập thể cán bộ Agribank chi nhánh tỉnh Thái Nguyên đã giúp tôi nắm bắt được thực trạng phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại Ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thái Nguyên cũng như những vướng mắc và đề xuất để phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại chi nhánh.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn ban lãnh đạo và các đồng nghiệp đã góp ý và tạo điều kiện cho tôi để tôi có thể hoàn thành luận văn.

Ngoài ra, bên cạnh sự giúp đỡ của thầy giáo hướng dẫn, các đồng nghiệp, tôi còn nhận được sự ủng hộ, giúp đỡ của bạn bè và gia đình để hoàn thành bài luận văn.

Một lần nữa tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu, Phòng Đào tạo, các Thầy, Cô giáo Trường Đại học Kinh tế và Quản lý kinh doanh Thái Nguyên, PGS.TS Bùi Huy Nhượng, cảm ơn ban lãnh đạo, tập thể cán bộ Agribank chi nhánh Thái Nguyên đã hướng dẫn, giúp đỡ và tạo điều kiện để tôi có thể hoàn thành luận văn tốt nghiệp này.

*Tôi xin chân thành cảm ơn!*

*Thái Nguyên, tháng 8 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Lê Vũ Thu Thủy**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN .....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	viii
<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.....	3
4. Những đóng góp của luận văn .....	3
5. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1: TỔNG QUAN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRẢ LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN THẺ ATM CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>	<b>5</b>
1.1. Tổng quan về thẻ thanh toán của ngân hàng thương mại .....	5
1.1.1. Khái niệm và đặc điểm thẻ thanh toán.....	5
1.1.2. Phân loại thẻ ngân hàng .....	7
1.1.3. Tiện ích của thẻ thanh toán .....	8
1.2. Dịch vụ trả lương qua thẻ và phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ của ngân hàng thương mại.....	14
1.2.1 Khái niệm, quy trình và tiện ích của dịch vụ trả lương qua thẻ của ngân hàng thương mại.....	14
1.2.2. Phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ của ngân hàng thương mại .....	20
1.3.Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ của ngân hàng .....	25

1.3.1. Nhân tố chủ quan .....	25
1.3.2. Nhân tố khách quan.....	28
1.4. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ tại các ngân hàng thương mại khác .....	31
1.4.1. Ngân hàng Vietinbank.....	31
1.4.2. Ngân hàng Vietcombank.....	32
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU .....</b>	<b>33</b>
2.1. Câu hỏi nghiên cứu .....	33
2.2. Phương pháp thu thập thông tin .....	33
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	34
2.3.1. Phương pháp thống kê mô tả.....	34
2.3.2. Phương pháp so sánh.....	34
2.3.3. Phương pháp phân tích.....	34
2.3.4. Phương pháp tổng hợp .....	35
2.2.5. Phương pháp khảo sát, điều tra chọn mẫu .....	36
2.2.6. Phương pháp thiết kế bảng hỏi.....	37
2.3. Một số chỉ tiêu nghiên cứu cơ bản.....	37
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TRẢ LƯƠNG QUA TÀI KHOẢN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>39</b>
3.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu và NH No&PTNT tỉnh Thái Nguyên .....	39
3.1.1. Khái quát về địa bàn nghiên cứu.....	39
3.1.2. Khái quát về Ngân hàng No&PTNT tỉnh Thái Nguyên .....	42
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại chi nhánh Ngân hàng No&PTNT tỉnh Thái Nguyên .....	49
3.2.1. Thực trạng dịch vụ trả lương qua tài khoản của Chi nhánh.....	49
3.2.2. Kết quả phát triển dịch vụ trả lương qua thẻ.....	58

3.2.3. Các yếu tố để phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại Chi nhánh Ngân hàng No&PTNT tỉnh Thái Nguyên .....	64
3.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản tại Ngân hàng No&PTNT Thái Nguyên .....	70
3.3.1. Những ưu điểm trong phát triển dịch vụ trả lương qua tài khoản .....	70
3.3.2. Hạn chế và nguyên nhân .....	70
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TẠI NHNo&amp;PTNT TỈNH THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>74</b>
4.1. Mục tiêu phát triển của Ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thái Nguyên thời gian tới.....	74
4.2. Giải pháp phát triển sản phẩm dịch vụ tại NHNo&PTNT tỉnh Thái Nguyên .....	74
4.2.1. Đầu tư cơ sở vật chất tại Chi nhánh .....	74
4.2.2. Đầu tư và khai thác công nghệ thông tin hiệu quả.....	76
4.2.3. Tăng cường công tác marketing tại NHNo&PTNT tỉnh Thái Nguyên....	76
4.2.4. Phát triển nguồn nhân lực .....	78
4.2.5. Xây dựng mức phí hợp lý .....	79
4.2.6. Nâng cao năng lực quản trị phòng ngừa rủi ro. ....	80
4.2.7. Đa dạng hóa, nâng cao chất lượng các dịch vụ ngân hàng .....	80
4.3. Một số kiến nghị.....	81
4.3.1. Đối với ngân hàng Nhà nước .....	81
4.3.2. Đối với ngân hàng No&PTNT .....	82
<b>KẾT LUẬN .....</b>	<b>85</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>86</b>
<b>PHẦN PHỤ LỤC.....</b>	<b>88</b>

**DANH MỤC VIẾT TẮT**

Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn
CNTT	Công nghệ thông tin
DN	Doanh nghiệp
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
DVNH	Dịch vụ ngân hàng
HĐTV	Hội đồng thành viên
KBNN	Kho bạc Nhà nước
NH	Ngân hàng
NHCS - XH	Ngân hàng chính sách - xã hội
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNNVN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NHPH	Ngân hàng phát hành
NHPHT	Ngân hàng phát hành thẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMVN	Ngân hàng thương mại Việt Nam
NHTTT	Ngân hàng thanh toán thẻ
NHNo&PTNT	Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn
No&PTNT	Nông nghiệp và phát triển nông thôn
NSNN	Ngân sách Nhà nước
SGD	Sở giao dịch
SPDV	Sản phẩm dịch vụ
TDMN	Trung du miền núi



**DANH MỤC CÁC BẢNG**

Bảng 3.1: Kết quả phát triển dịch vụ thẻ của Agribank Thái Nguyên.....	48
Bảng 3.2. Mức phí dịch vụ trả lương qua thẻ tại một số ngân hàng cùng địa bàn tỉnh Thái Nguyên.....	55
Bảng 3.3: Số lượng đơn vị trả lương qua tài khoản tại các Chi nhánh của Agribank Thái Nguyên năm 2014.....	56
Bảng 3.4. Mạng lưới máy ATM tại Thái Nguyên .....	65
Bảng 3.5. Mạng lưới máy POS tại Thái Nguyên .....	66
Bảng 3.6. Cơ cấu nguồn nhân lực về giới tính và độ tuổi.....	69

**DANH MỤC CÁC HÌNH**

Sơ đồ 3.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức của Agribank Thái Nguyên .....	44
Biểu đồ 3.1: Tình hình nguồn vốn huy động của Agribank Thái Nguyên từ 2011 - 2013 .....	45
Biểu đồ 3.2: Tình hình nguồn tăng trưởng dư nợ tín dụng của Agribank Thái Nguyên từ 2011 - 2013 .....	46
Biểu đồ 3.3: Cơ cấu đơn vị trả lương qua thẻ tại Agribank Thái Nguyên.....	57
Biểu đồ 3.4: Tình hình khách hàng sử dụng dịch vụ trả lương qua thẻ tại Agribank Thái Nguyên từ 2011 - 2013 .....	59
Biểu đồ 3.5. Tăng trưởng tài khoản trả lương tại Agribank Thái Nguyên .....	60
Biểu đồ 3.6: Tăng trưởng số dư tài khoản trả lương tại Agribank Thái Nguyên.....	61
Biểu đồ 3.7. Phí thu từ dịch vụ trả lương qua thẻ của Chi nhánh.....	63
Biểu đồ 3.8. Thị phần dịch vụ trả lương qua thẻ của các ngân hàng trên địa bàn Thái Nguyên.....	63