

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

**NGUYỄN THỊ HUỆ ANH**

**GIẢI PHÁP QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN**  
**DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ**  
**PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH 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 TRỊ KINH DOANH**

**NGUYỄN THỊ HUỆ ANH**

**GIẢI PHÁP QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN  
DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ  
PHÁT TRIỂN 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: TS. Đặng Thị Phương Hoa**

**THÁI NGUYÊN - 2015**

## LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, kết quả đã nêu trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng, trung thực, xuất phát từ tình hình thực tế tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển chi nhánh Thái Nguyên (BIDV chi nhánh Thái Nguyên).

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Huệ Anh**

## LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài “*Giải pháp quản lý và phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên*” tôi đã nhận được sự giúp đỡ nhiệt tình, những ý kiến đóng góp quý báu của nhiều cơ quan, cá nhân. Trước hết tôi xin được gửi lời cảm ơn tới Ban giám hiệu, Ban chủ nhiệm khoa và các thầy cô giáo khoa sau đại học Trường Đại học kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên - những người đã tạo điều kiện, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình học tập. Đặc biệt, tôi xin trân trọng cảm ơn TS. Đặng Thị Phương Hoa - người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo, giúp đỡ tôi trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện luận văn. Tôi xin chân thành cảm ơn Lãnh đạo, các đồng nghiệp và đại diện BIDV Thái Nguyên đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi khi điều tra, thu thập số liệu để nghiên cứu luận văn. Với tấm lòng chân thành, tôi xin cảm ơn mọi sự giúp đỡ quý báu đó.

*Thái Nguyên, ngày 20 tháng 09 năm 2015*

**Tác giả luận văn**

**Nguyễn Thị Huệ Anh**

## MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.....	i
LỜI CẢM ƠN .....	ii
MỤC LỤC .....	iii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....	vi
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH.....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Tổng quan nghiên cứu.....	1
3. Mục tiêu của đề tài .....	3
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
5. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài .....	4
6. Kết cấu của luận văn .....	4
<b>Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI</b> .....	5
1.1. Tổng quan về thẻ và dịch vụ thẻ ngân hàng .....	5
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ .....	5
1.1.2. Khái niệm và phân loại thẻ Ngân hàng.....	6
1.1.3. Các nghiệp vụ dịch vụ thẻ .....	10
1.2. Lý luận về quản lý và phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại ....	16
1.2.1. Quan niệm về quản lý và phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại .....	16
1.2.2. Các tiêu chí đánh giá quản lý và phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại.....	18
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến quản lý và phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng....	20
<b>Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	26
2.1 Câu hỏi nghiên cứu .....	26

2.2 Quy trình nghiên cứu.....	26
2.3 Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.3.1. Phương pháp thu thập dữ liệu nghiên cứu .....	27
2.3.2. Phương pháp tổng hợp dữ liệu .....	28
2.3.3. Phương pháp phân tích dữ liệu .....	28
2.4 Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	29
2.4.1 Chỉ tiêu định lượng .....	29
<b>Chương 3: THỰC TRẠNG QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ</b> <b>TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -</b> <b>CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>31</b>
3.1. Giới thiệu về ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	31
3.1.1 Khái quát về ngân hàng BIDV .....	31
3.1.2 Tổng quan về BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	32
3.2. Thực trạng quản lý và phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng BIDV Việt Nam chi nhánh Thái Nguyên .....	39
3.2.1 Giới thiệu về các sản phẩm và dịch vụ thẻ của BIDV .....	39
3.2.2 Thực trạng phát triển hoạt động phát hành thẻ tại BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	44
3.2.3 Thực trạng phát triển mạng lưới, cơ sở chấp nhận thẻ .....	46
3.2.4 Thực trạng phát triển lợi ích mà dịch vụ thẻ mang lại cho ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	48
3.2.5 Thực trạng hoạt động quản lý rủi ro thẻ.....	50
3.2.6 Thực trạng phát triển công nghệ thanh toán .....	51
3.3 Phân tích kết quả khảo sát.....	52
3.3.1 Thông tin đối tượng điều tra .....	52
3.3.2 Khảo sát thực trạng dịch vụ thẻ qua đánh giá của khách hàng trên địa bàn Thái Nguyên .....	55
3.4 Đánh giá thực trạng quản lý và phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên năm 2011-2014.....	59

3.4.1 Kết quả đạt được .....	59
3.4.2 Tồn tại, hạn chế .....	61
3.4.3 Nguyên nhân của các hạn chế .....	62
<b>Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP QUẢN LÝ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Cơ hội và thách thức của ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	66
4.1.1 Cơ hội .....	66
4.1.2 Thách thức .....	66
4.1.3 Định hướng phát triển hoạt động thanh toán thẻ tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên trong thời gian tới.....	66
4.2 Giải pháp quản lý và phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	67
4.2.1 Nhóm giải pháp về phát triển cơ sở hạ tầng, kỹ thuật phục vụ cho việc phát triển dịch vụ thẻ .....	67
4.2.2 Nâng cao trình độ chuyên môn đội ngũ nhân viên và kỹ năng tư vấn khách hàng.....	71
4.2.3 Nâng cao chất lượng công tác quản lý và triển khai dịch vụ thẻ.....	74
4.2.4. Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp đơn giản hóa thủ tục hành chính .....	75
4.2.5. Nghiên cứu và đề xuất các giải pháp xúc tiến khuyến mại.....	75
4.2.6. Các giải pháp khác .....	77
4.3. Kiến nghị .....	78
4.3.1. Kiến nghị với Nhà nước .....	78
4.3.2. Kiến nghị với ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	79
<b>KẾT LUẬN.....</b>	<b>81</b>
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO .....</b>	<b>82</b>
<b>PHỤ LỤC .....</b>	<b>84</b>





## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Dạng viết tắt	Dạng đầy đủ
1.	ATM	Máy rút tiền tự động
2.	BIDV	Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
3.	CSCNT	Cơ sở chấp nhận thẻ
4.	NHNN	Ngân hàng nhà nước
5.	NHPH	Ngân hàng phát hành
6.	NHTM	Ngân hàng thương mại
7.	NHTT	Ngân hàng thanh toán
8.	PGD	Phòng giao dịch
9.	POS/EDC	Máy quét thẻ; Máy cà thẻ tự động
10.	TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
11.	TMCP	Thương mại cổ phần
12.	TSBĐ	Tài sản bảo đảm
13.	TTKDTM	Thanh toán không dùng tiền mặt
14.	VHĐ	Vốn huy động

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tăng trưởng vốn huy động và dư nợ cho vay của BIDV Thái Nguyên năm 2011-2014.....	36
Bảng 3.2: Kết quả kinh doanh của BIDV Thái Nguyên năm 2011-2014.....	38
Bảng 3.3: Kết quả phát hành thẻ ghi nợ nội địa năm 2011-2014 .....	44
Bảng 3.4: Kết quả phát hành thẻ tín dụng năm 2011-2014 .....	45
Bảng 3.5: Thống kê mạng lưới chấp nhận thẻ .....	47
Bảng 3.6: Huy động vốn từ số dư tài khoản tiền gửi trên thẻ.....	49
Bảng 3.7: Kết quả thanh toán qua thẻ .....	49
Bảng 3.8: Kết quả thu phí dịch vụ thẻ.....	50
Bảng 3.9: Kết quả khảo sát theo giới tính.....	53
Bảng 3.10: Kết quả khảo sát theo độ tuổi .....	53
Bảng 3.11: Kết quả khảo sát theo nghề nghiệp.....	54
Bảng 3.12: Kết quả khảo sát theo thu nhập .....	55
Bảng 3.13: Các kênh thông tin về sản phẩm thẻ ATM của BIDV chi nhánh Thái Nguyên.....	56
Bảng 3.14: Mong muốn của khách hàng sử dụng thẻ.....	57
Bảng 3.15: Ý kiến của khách hàng về phí mở thẻ .....	58
Bảng 3.16: Số lần giao dịch không thành công trên máy ATM .....	58
Bảng 3.17: Ý kiến khách hàng về máy ATM .....	59