

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

ĐOÀN THỊ HẢI YẾN

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG
CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH

THÁI NGUYÊN - 2017

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

ĐOÀN THỊ HẢI YẾN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG
TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -
CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh

Mã số: 60.34.01.02

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. Nguyễn Văn Công

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan rằng, số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận văn ***“Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển 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 TMCP Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên cung cấp, và ngoài ra là các số liệu do cá nhân tôi thu thập khảo sát từ đồng nghiệp và khách hàng của công ty, 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 02 tháng 03 năm 2017

Tác giả luận văn

Đoàn Thị Hải Yến

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện đề tài: *“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 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 bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc và chân thành tới GS.TS. Nguyễn Văn Công đã chỉ bảo, hướng dẫn và giúp đỡ tôi rất tận tình trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn.

Trong quá trình thực hiện đề tài, tôi còn được sự giúp đỡ và cộng tác của các đồng chí tại địa điểm nghiên cứu, tôi xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo TMCP Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên, cùng các anh/chị đồng nghiệp và quý khách hàng.

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 02 tháng 03 năm 2017

Tác giả luận văn

Đoàn Thị Hải Yến

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH	viii
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu	2
3.2 Phạm vi nghiên cứu	2
4. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài nghiên cứu	3
5. Kết cấu của đề tài	3
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1. Thẻ ngân hàng và dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại	4
1.1.1. Thẻ ngân hàng	4
1.1.2. Dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại	7
1.2. Phát triển dịch vụ thẻ	13
1.2.1. Khái niệm và sự cần thiết phải phát triển dịch vụ thẻ	13
1.2.2 Nội dung phát triển dịch vụ thẻ	15
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ	18
1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ tại một số ngân hàng thương mại và bài học rút ra cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Thái Nguyên	23

1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ tại một số ngân hàng thương mại.....	23
1.3.2. Bài học kinh nghiệm rút ra cho Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Thái Nguyên	25
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	26
Chương 2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	27
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	27
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	27
2.2.1. Mô hình nghiên cứu và giả thuyết nghiên cứu	27
2.2.2. Phương pháp thu thập thông tin.....	28
2.2.3. Phương pháp xử lý dữ liệu.....	30
2.2.4. Phương pháp phân tích dữ liệu	33
2.3. Tiêu chí đánh giá sự phát triển của dịch vụ thẻ	33
Chương 3. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	36
3.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	36
3.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	36
3.1.2. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý.....	37
3.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh	40
3.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại TMCPNgân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên	43
3.2.1. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ theo quy mô, chủng loại.....	43
3.2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ trên cơ sở giảm thiểu rủi ro	50
3.2.3. Kết quả khảo sát đánh giá về phát triển dịch vụ thẻ	53
3.2.4. Đánh giá các nhân tố ảnh hưởng đến công tác phát triển dịch vụ thẻ	73

3.3. Đánh giá chung	83
3.3.1. Kết quả đạt được	83
3.3.2. Hạn chế tồn tại và nguyên nhân.....	84
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	86
Chương 4. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN	87
4.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	87
4.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	88
4.2.1. Giải pháp chung	88
4.2.2. Giải pháp cụ thể	90
4.3. Điều kiện áp dụng các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thái Nguyên.....	97
4.3.1. Về phía Chính phủ	97
4.3.2. Về phía Ngân hàng Nhà nước.....	99
4.3.3. Về phía Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam.....	102
4.3.4. Về phía Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	103
KẾT LUẬN	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO	106
PHỤ LỤC	107

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CNTT : Công nghệ thông tin

KH : Khách hàng

NH : Ngân hàng

NHNN : Ngân hàng nhà nước

NHTM : Ngân hàng thương mại

QTRR : Quản trị rủi ro

TCKT : Tổ chức kinh tế

TCTD : Tổ chức tín dụng

TMCP : TMCP

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1	Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn từ năm 2014-2016	41
Bảng 3.2	Kết quả kinh doanh dịch vụ thẻ tại BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn từ năm 2014-2016	43
Bảng 3.3	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên giai đoạn từ năm 2014-2016	46
Bảng 3.4	Thị phần dịch vụ thẻ của một số ngân hàng trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên (%)	47
Bảng 3.5	Cơ cấu sản phẩm dịch vụ thẻ của BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên ..	48
Bảng 3.6	Một số hoạt động quản trị rủi ro dịch vụ thẻ tại BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên	51
Bảng 3.7	Thực trạng rủi ro trong hoạt động triển khai dịch vụ thẻ tại Chi nhánh.....	52
Bảng 3.8	Thống kê đặc điểm đối tượng khảo sát.....	53
Bảng 3.9	Kết quả kiểm định thang đo nghiên cứu	55
Bảng 3.10	Kết quả phân tích nhân tố và kiểm định hội tụ	58
Bảng 3.11.	Kết quả phân tích hồi quy	61
Bảng 3.12	Đánh giá của khách hàng về hạ tầng công nghệ của Chi nhánh	62
Bảng 3.13.	Đánh giá của khách hàng về thương hiệu của Chi nhánh	64
Bảng 3.14	Đánh giá của khách hàng về khả năng tài chính của Chi nhánh	65
Bảng 3.15	Đánh giá của khách hàng về hệ thống kênh phân phối của Chi nhánh	67
Bảng 3.16.	Đánh giá của khách hàng về chính sách khách hàng của Chi nhánh .	68
Bảng 3.17	Đánh giá của khách hàng về phát triển dịch vụ thẻ của Chi nhánh ...	70
Bảng 3.18	Sự khác biệt trong đánh giá về sự phát triển dịch vụ thẻ của Chi nhánh ...	71
Bảng 3.19.	Hạ tầng công nghệ đang áp dụng tại Chi nhánh	74
Bảng 3.19	Số lượng các kênh phân phối của Chi nhánh	77
Bảng 3.20.	Một số chính sách khách hàng nổi bật của Chi nhánh.....	79

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Năng lực tài chính của Chi nhánh	77
---	----

HÌNH

Hình 1.1: Quy trình phát hành thẻ	10
Hình 1.2: Quy trình thanh toán thẻ	12
Hình 3.1: Cơ cấu bộ máy BIDV - Chi nhánh Thái Nguyên	39
Hình 3.2: Vị thế thương hiệu của BIDV Thái Nguyên.....	76