

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

BÙI THỊ THU HƯƠNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN LÝ KINH TẾ

THÁI NGUYÊN - 2017

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

BÙI THỊ THU HƯƠNG

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ
VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 60 34 04 10

LUẬN VĂN THẠC SĨ THEO ĐỊNH HƯỚNG ỨNG DỤNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Đỗ Thị Thúy Phương

THÁI NGUYÊN - 2017

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn: ***“Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ”*** là công trình nghiên cứu của riêng tôi, các kết quả nghiên cứu được trình bày trong luận án là trung thực, khách quan và chưa từng dùng bảo vệ để lấy bất kì học vị nào. Các số liệu, kết quả trong luận văn là trung thực, có tính độc lập, số liệu và dữ liệu sử dụng trong luận văn được trích dẫn đúng quy định.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Bùi Thị Thu Hương

LỜI CẢM ƠN

Luận văn này được thực hiện tại trường Đại học kinh tế và QTKD - Đại học Thái Nguyên. Tôi xin chân thành cảm ơn PGS.TS. Đỗ Thị Thúy Phương đã trực tiếp tận tình hướng dẫn, giúp đỡ, tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình nghiên cứu. Tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo Trường Đại học kinh tế và QTKD - Đại học Thái Nguyên và Bộ phận Sau Đại học - Phòng Đào tạo đã giúp đỡ tôi rất nhiều trong quá trình nghiên cứu, tạo mọi điều kiện thuận lợi về mặt thủ tục cho hoạt động nghiên cứu của tôi. Cuối cùng, tôi xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới toàn thể gia đình, bạn bè đã luôn khích lệ tinh thần để tôi có đủ nghị lực hoàn thành luận văn này.

Thái Nguyên, tháng 3 năm 2017

Tác giả

Bùi Thị Thu Hương

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	viii
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	ix
MỞ ĐẦU	1
1. Tính cấp thiết của đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	3
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
4. Đóng góp của luận văn.....	3
5. Kết cấu của luận văn	4
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN.....	5
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ thanh toán.....	5
1.1.1. Khái niệm thẻ thanh toán	5
1.1.2. Đặc điểm và cấu tạo của thẻ thanh toán.....	5
1.1.3. Phân loại thẻ thanh toán	8
1.1.4. Vai trò của thẻ thanh toán	10
1.1.5. Nội dung phát triển dịch vụ thẻ thanh toán.....	14
1.1.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ thẻ thanh toán.....	16
1.2. Bài học kinh nghiệm trong phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại ngân hàng	19
1.2.1. Kinh nghiệm của Vietinbank chi nhánh Vĩnh Phúc	19
1.2.2. Kinh nghiệm của Agribank chi nhánh Phú Thọ.....	21
1.2.3. Kinh nghiệm của Vietcombank chi nhánh Bắc Ninh	24
1.2.4. Bài học kinh nghiệm cho BIDV chi nhánh Phú Thọ	27

Chương 2: PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	29
2.1. Câu hỏi nghiên cứu	29
2.2. Chọn địa điểm nghiên cứu	29
2.3. Phương pháp nghiên cứu.....	30
2.3.1. Phương pháp thu thập số liệu.....	30
2.3.2. Phương pháp tổng hợp số liệu.....	30
2.3.3. Phương pháp phân tích số liệu	31
2.4. Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu.....	32
Chương 3: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	34
3.1. Giới thiệu về BIDV chi nhánh Phú Thọ	34
3.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	34
3.1.2. Cơ cấu tổ chức của BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	36
3.1.3. Mạng lưới, địa bàn hoạt động của BIDV chi nhánh Phú Thọ	38
3.1.4. Tình hình lao động tại BIDV Phú Thọ.....	39
3.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV chi nhánh Phú Thọ	41
3.2. Thực trạng dịch vụ thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	44
3.2.1. Quy mô thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	44
3.2.2. Quy mô lắp đặt máy hỗ trợ và cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ.....	47
3.2.3. Doanh số thanh toán thẻ tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	50
3.2.4. Thị phần thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	52
3.2.5. Phí dịch vụ của thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	54
3.2.6. Các tiện ích trên thẻ thanh toán của BIDV	56
3.2.7. Quảng bá dịch vụ thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	58
3.2.8. Tính bảo mật, phòng chống gian lận thẻ và giải quyết các vấn đề phát sinh từ thẻ thanh toán	59
3.2.9 Kết quả lấy ý kiến phản hồi của khách hàng khi sử dụng thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ	66

3.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến dịch vụ thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	69
3.3.1. Các yếu tố khách quan	69
3.3.2. Các yếu tố chủ quan	71
3.4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	73
3.4.1. Những kết quả đạt được	73
3.4.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	74
Chương 4: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ THỌ	77
4.1. Quan điểm, mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020.....	77
4.1.1. Quan điểm về phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020.....	77
4.1.2. Mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ đến năm 2020	77
4.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	78
4.2.1. Mở rộng, tổ chức lại hệ thống mạng lưới máy ATM, máy POS trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	78
4.2.2. Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, mở rộng khách hàng sử dụng thẻ thanh toán của BIDV	80
4.2.3. Giải quyết kịp thời các sai sót phát sinh liên quan đến thẻ thanh toán.....	82
4.2.4. Quan tâm đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên phụ trách kinh doanh thẻ	84
4.2.5. Tiếp tục thực hiện tốt các biện pháp quản lý rủi ro đối với thẻ thanh toán	85
4.2.6. Một số giải pháp khác	86
4.3. Một số kiến nghị.....	87

4.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	87
4.3.3. Kiến nghị với chủ thẻ	88
4.3.4. Kiến nghị với đơn vị chấp nhận thẻ	88
KẾT LUẬN	89
TÀI LIỆU THAM KHẢO	91
PHỤ LỤC	93

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

CP	:	Chính phủ
ĐVT	:	Đơn vị tính
HĐQT	:	Hội đồng quản trị
NHNN	:	Ngân hàng nhà nước
NĐ	:	Nghị định
PGD	:	Phòng giao dịch
QĐ	:	Quyết định
QTKD	:	Quản trị kinh doanh
TMCP	:	Thương mại cổ phần
TT	:	Thông tư
TTKDTM:		Thanh toán không dùng tiền mặt

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 3.1: Tình hình lao động tại BIDV chi nhánh Phú Thọ	39
Bảng 3.2: Một số chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh của BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014 - 2016.....	41
Bảng 3.3: Tình hình huy động vốn của các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2014- 2016.....	42
Bảng 3.4. Số lượng thẻ thanh toán được phát hành tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	44
Bảng 3.5: Số lượng thẻ thanh toán được phát hành theo đơn vị phát hành	45
Bảng 3.6: Cơ cấu thẻ thanh toán được phát hành tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016	46
Bảng 3.7: Số lượng lắp đặt máy ATM, POS tại BIDV chi nhánh Phú Thọ ...	47
Bảng 3.8. Số lượng lắp đặt máy ATM, POS của một số ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ	48
Bảng 3.9: Địa điểm lắp đặt máy ATM tại BIDV chi nhánh Phú Thọ.....	49
Bảng 3.10: Doanh số thanh toán thẻ tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016	50
Bảng 3.11: Tỷ trọng thanh toán thẻ tại BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016	51
Bảng 3.12: Số lượng thẻ thanh toán được phát hành bởi các ngân hàng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.....	52
Bảng 3.13: Tổng các khoản thu phí từ thẻ thanh toán của BIDV chi nhánh Phú Thọ giai đoạn 2014-2016.....	54