

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA TÀI CHÍNH – KẾ TOÁN**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM –
CHI NHÁNH ĐÔNG SÀI GÒN –
PHÒNG GIAO DỊCH LÊ VĂN VIỆT**

GVHD : ThS. TRẦN PHẠM HỮU CHÂU

SVTH : ĐẶNG THỊ KIM NGÂN

MSSV : 2100008377

LỚP : 21DTC2A

Tp HCM, tháng 08 năm 2024

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
KHOA TÀI CHÍNH – KẾ TOÁN**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ
THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG
TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM –
CHI NHÁNH ĐÔNG SÀI GÒN –
PHÒNG GIAO DỊCH LÊ VĂN VIỆT**

GVHD : ThS. TRẦN PHẠM HỮU CHÂU

SVTH : ĐẶNG THỊ KIM NGÂN

MSSV : 2100008377

LỚP : 21DTC2A

Tp HCM, tháng 08 năm 2024

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin phép gửi sự tri ân sâu sắc và lời chân thành nhất đối với các Thầy Cô khoa Tài chính – Kế toán đã truyền đạt những kiến thức quý báu cho em trong suốt quá trình học tập tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Đặc biệt, em xin xin trân trọng cảm ơn Cô – Ths. Trần Phạm Hữu Châu đã nhiệt tình hướng dẫn, tận tình chỉ bảo, định hướng và góp ý quý báu để em có thể hoàn thành khóa luận này.

Em cũng xin trân trọng gửi lời cảm ơn đến ban giám đốc và các anh chị đội ngũ nhân viên tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt đã tận tình chỉ dẫn và giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập. Nhờ vậy mà em có thể học thêm được nhiều kiến thức mới và có cái nhìn tường tận hơn về lý thuyết chuyên ngành cũng như thực tế áp dụng. Trải nghiệm thực tế và tích lũy kinh nghiệm những nghiệp vụ tại ngân hàng.

Em đã cố gắng vận dụng những kiến thức đã học trong quá trình học vừa qua để hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp này. Nhưng do kiến thức còn hạn chế và không có nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên khó tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình nghiên cứu và trình bày. Rất mong sự góp ý của quý Thầy Cô để Bài báo cáo thực tập của em được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc tất cả quý Thầy Cô có thật nhiều sức khỏe, thật nhiều thành công trong cuộc sống và sự nghiệp. Em xin kính chúc quý Thầy Cô dồi dào sức khỏe để vững bước trên con đường gắn với sự nghiệp trồng người của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1/ Trình độ lý luận:

.....
.....
.....
.....

2/ Kỹ năng nghề nghiệp:

.....
.....
.....
.....

3/ Nội dung báo cáo:

.....
.....
.....
.....

4/ Hình thức bản báo cáo

.....
.....
.....
.....

Điểm:

TP. HCM, ngày... tháng... năm

(Ký tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

1/ Trình độ lý luận:

.....
.....
.....
.....

2/ Kỹ năng nghề nghiệp:

.....
.....
.....
.....

3/ Nội dung báo cáo:

.....
.....
.....
.....

4/ Hình thức bản báo cáo

.....
.....
.....
.....

Điểm:

TP. HCM, ngày... tháng... năm

(Ký tên)

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đã mang lại sự chuyển đổi số và phát triển mạnh mẽ trong nhiều ngành nghề. Hệ thống NHTM ở nước ta đã không ngừng phát triển lớn mạnh và góp phần quan trọng vào công cuộc đổi mới đất nước. Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ có vai trò quan trọng trong việc điều hòa cung cấp vốn cho nền kinh tế. Cùng với sự phát triển kỹ thuật công nghệ hiện nay, các hoạt động của ngân hàng đã có những bước tiến nhanh chóng, đa dạng và phong phú trong nhiều lĩnh vực. Các NHTM Việt Nam đã thực sự trở thành chỗ dựa tin cậy không thể thiếu của các thành phần kinh tế, có những đóng góp lớn lao trong việc thúc đẩy nền kinh tế phát triển toàn diện với tốc độ cao và ổn định. Trong đó, dịch vụ thanh toán thẻ đã và đang phát triển mạnh mẽ không chỉ ở Việt Nam mà trên toàn thế giới. Dịch vụ thanh toán thẻ là một dịch vụ hiện đại, ra đời và phát triển dựa trên những tiến bộ của khoa học kỹ thuật, mong muốn đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng, dịch vụ thanh toán thẻ không dùng tiền mặt đã trở nên phổ biến rộng rãi ngày nay.

Thẻ thanh toán là một công cụ thanh toán hiện đại do ngân hàng phát hành với mục đích thanh toán hàng hóa, dịch vụ trực tuyến, hạn chế lượng tiền mặt trong lưu thông. Thẻ thanh toán đang trở nên phổ biến ở nhiều nước trên thế giới, cùng với sự kết hợp của khoa học kỹ thuật và công nghệ mang đến nhiều sự cải tiến, tiện lợi và an toàn cho người dùng, không chỉ làm nâng cao hiệu quả của thẻ thanh toán mà còn mở ra nhiều cơ hội phát triển cho lĩnh vực này. Ngoài ra còn thu hút tiền gửi từ các tầng lớp dân cư, tăng nhanh tốc độ chuyển vốn trong nền kinh tế, tạo điều kiện cho mọi người đều được hưởng các dịch vụ của ngân hàng. Các NHTM không ngừng cải tiến và phát triển các dịch vụ thanh toán thẻ để có thể đáp ứng nhu cầu cao của khách hàng, từ đó góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

Nhận thức được tầm quan trọng, tính hấp dẫn cũng như sự cần thiết về dịch vụ thanh toán thẻ, em lựa chọn đề tài “ Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt” để có thể tìm hiểu nhận diện các rủi ro đang tồn tại, các đối thủ cạnh tranh và tìm ra giải pháp kinh doanh hiệu quả.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM. Phân tích tìm hiểu tình hình hoạt động dịch vụ thanh toán thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt từ năm 2021-2023, qua đó rút ra những nhận định về điểm mạnh cũng như điểm yếu của dịch vụ thanh toán thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt. Và trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp và kiến nghị góp phần phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Thẻ thanh toán và dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt.

Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng phương pháp lý luận, phân tích, tổng hợp, so sánh số liệu; nghiên cứu lý thuyết với phân tích tình hình hoạt động của dịch vụ thẻ thanh toán để đánh giá và đề xuất giải pháp phát triển.

5. Bố cục đề tài

Ngoài lời mở đầu, kết luận, luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: *Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ thanh toán của NHTM*

Chương 2: *Thực trạng dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt*

Chương 3: *Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt*