

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ	vii
KÝ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT	viii
LỜI MỞ ĐẦU	ix
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN CỦA NHTM	1
1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ thanh toán của NHTM	1
1.1.1. Khái niệm về dịch vụ thẻ thanh toán	1
1.1.2. Đặc điểm của thẻ thanh toán	2
1.1.3. Nguyên tắc thanh toán thẻ tại NHTM	4
1.1.4. Quy trình thanh toán thẻ tại NHTM	5
1.1.5. Vai trò của dịch vụ thẻ thanh toán	6
1.1.6. Các bên tham gia dịch vụ thẻ thanh toán	8
1.1.7. Các hoạt động trong dịch vụ thẻ thanh toán	10
1.1.8. Những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán	11
1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán	13
1.2.1. Nhân tố khách quan	13
1.2.2. Nhân tố chủ quan	15
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	20
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	21
2.1. Giới thiệu tổng quan về Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	21
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ	22
2.1.3. Những thành tựu đạt được	23

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt giai đoạn 2021-2023.....	24
2.2. Thực trạng dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt.....	26
2.2.1. Một số sản phẩm thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	26
2.2.2. Quy định phát hành thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	30
2.2.3. Quy trình phát hành thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	33
2.2.4. Tình hình phát hành thẻ thanh toán tại Vietinbank - CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt	37
2.2.5. Số lượng thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt	40
2.2.6. Doanh số giao dịch thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	42
2.2.7. Thị phần dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank tại khu vực TP. Hồ Chí Minh	44
2.3. Đánh giá hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	46
2.3.1. Kết quả đạt được	46
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế.....	47
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	49
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	50
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ kinh doanh thẻ thanh toán tại Vietinbank - CN Đông Sài Gòn - PGD Lê Văn Việt	50
3.2. Giải pháp nâng cao dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt.....	51
3.2.1. Đẩy mạnh thương hiệu ngân hàng	51

3.2.2. Nâng cao chất lượng, đa dạng hóa thẻ thanh toán.....	52
3.2.3. Tăng cường tính bảo mật và an toàn cho thẻ thanh toán.....	53
3.2.4. Đẩy mạnh đầu tư kỹ thuật công nghệ.....	54
3.2.5. Hoàn thiện quy trình phát hành và thẻ thanh toán	55
3.2.6. Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng	55
3.2.7. Chiến lược nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên	56
3.3. Kiến nghị.....	57
3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước	57
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....	57
3.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ Việt Nam	58
3.3.4. Kiến nghị với Vietinbank	59
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	60
KẾT LUẬN	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO	62

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	24
Bảng 2.2: Một số sản phẩm thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	26
Bảng 2.3: Tình hình phát hành thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	37
Bảng 2.4: Số lượng thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	40
Bảng 2.5: Doanh số giao dịch thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	42
Bảng 2.6: Thị phần dịch vụ thanh toán thẻ của một số NHTM tại khu vực TP.HCM	44

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình thanh toán thẻ tại NHTM	5
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức nhân sự của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	22
Sơ đồ 2.2: Quy trình phát hành thẻ tại quầy giao dịch tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	33
Sơ đồ 2.3: Quy trình phát hành thẻ qua ứng dụng Vietinbank Ipay tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	35
Sơ đồ 2.4: Quy trình phát hành thẻ tín dụng tại Vietinbank - CN Đông Sài Gòn - PGD Lê Văn Việt	36

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tổng doanh số giao dịch tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt	42
Biểu đồ 2.2: Thị phần số lượng thẻ của một số NHTM tại khu vực TP. HCM năm 2023	44

KÝ HIỆU CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

2FA	2-factor authentication
AI	Artificial Intelligence
ATM	Automated teller machine
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
CN	Chi nhánh
CVV	Card Verification Value
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
EMV	Europay, MasterCard, Visa
GDV	Giao dịch viên
HĐBT	Hội đồng Bộ trưởng
HĐQT	Hội đồng quản trị
IFC	International Finance Corporation
NFC	Near-Field Communication
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
OTP	One Time Password
PGD	Phòng giao dịch
PIN	Personal Identification Number
POS	Point Of Sale
SMS	Short Message Service
TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
TCTQT	Tổ chức thẻ Quốc tế
TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
TMCP	Thương mại cổ phần