

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
...../.....

BỘ NỘI VỤ
...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NÔNG THỊ MAI LINH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH
TUYÊN QUANG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

HÀ NỘI - NĂM 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
...../.....

BỘ NỘI VỤ
...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NÔNG THỊ MAI LINH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH
TUYÊN QUANG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng

Mã số : 60 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS. TS. TRẦN VĂN GIAO

HÀ NỘI - NĂM 2017

MỤC LỤC

Trang phụ bì

Lời Cam đoan

Mục lục

Danh mục các từ viết tắt

Danh mục các bảng

Danh mục các biểu đồ

Danh mục các sơ đồ

PHẦN MỞ ĐẦU..... 1

1. Lý do chọn đề tài..... 1

2. Tình hình nghiên cứu đề tài 2

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn 3

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu..... 4

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn 4

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn..... 5

7. Kết cấu của luận văn 5

Chương 1: CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM..... 7

1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại..... 7

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của dịch vụ thẻ 7

1.1.2. Khái niệm và hình thức của thẻ..... 9

1.1.3. Phân loại thẻ 10

1.1.4. Lợi ích khi sử dụng dịch vụ thẻ..... 13

1.2. Phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng 15

1.2.1. Nhiệm vụ phát hành và thanh toán thẻ của Ngân hàng thương mại..... 15

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của NHTM 17

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ thẻ 21

1.2.4. Rủi ro trong kinh doanh thẻ..... 25

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ ở một số nước trên thế giới và bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam.....	27
1.3.1. Tổng quan về sự hình thành và phát triển dịch vụ thẻ ở một số nước trên thế giới và khu vực	27
1.3.2. Bài học phát triển dịch vụ thẻ đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang	29
Chương 2: THỰC TRẠNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TUYÊN QUANG.....	32
2.1. Giới thiệu chung về Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang	32
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang.....	32
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang	34
2.1.3. Tình hình hoạt động của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang giai đoạn 2014 – 2016.....	39
2.2. Thực trạng về phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang.....	48
2.2.1. Các sản phẩm thẻ của VietinBank Tuyên Quang.....	48
2.2.2. Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang	56
2.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang	65
2.3.1. Kết quả đạt được	65
2.3.2. Những tồn tại, hạn chế	68
2.3.3. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại, hạn chế	72

Chương 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TÀI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TUYẾN QUANG.....75

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang.....75

3.1.1. Thuận lợi76

3.1.2. Khó khăn77

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang trong thời gian tới79

3.2.1. Giải pháp chung.....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2. Giải pháp hoàn thiện, phát triển và nâng cao**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3. Giải pháp điều kiện về phát triển thẻ.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3. Một số kiến nghị nhằm đẩy mạnh hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang86

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.....86

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....87

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam89

KẾT LUẬN91

TÀI LIỆU THAM KHẢO93

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Agribank	: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn
ATM	: Máy rút tiền tự động
BIDV	: Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CNTT	: Công nghệ thông tin
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
NHNN	: Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
POS	: Thiết bị chấp nhận thẻ
TCPHT	: Tổ chức phát hành thẻ
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TCTTT	: Tổ chức thanh toán thẻ
TMCP	: Thương mại cổ phần
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt
TCKT	: Tổ chức kinh tế
KBNN	: Kho bạc Nhà nước
CMND	: Chứng minh nhân dân
VietinBank	: Ngân hàng Thương mại cổ phần Công thương Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 – 2016	41
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của VietinBank Tuyên Quang.....	43
giai đoạn 2014 – 2016.....	43
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014– 2016.....	45
Bảng 2.4. Hạn mức giao dịch của thẻ C-card	48
Bảng 2.5. Hạn mức giao dịch của thẻ Bảo hiểm xã hội	49
Bảng 2.6. Hạn mức giao dịch của thẻ S-card	50
Bảng 2.7. Hạn mức giao dịch của thẻ Pink Card.....	51
Bảng 2.8. Hạn mức giao dịch của thẻ Visa Debit 1Sky	52
Bảng 2.9. Biểu phí dịch vụ rút gọn áp dụng cho thẻ ghi nợ E-Partner.....	53
Bảng 2.10. Biểu phí dịch vụ áp dụng cho sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế Visa Debit 1Sky	54
Bảng 2.11. Biểu phí dịch vụ áp dụng cho sản phẩm thẻ	55
Tín dụng quốc tế Cremium – JCB	55
Bảng 2.12: Doanh số thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang.....	56
Bảng 2.13: Kết quả phí dịch vụ thẻ.....	58
Bảng 2.14: Thống kê mạng lưới chấp nhận thẻ.....	59
Bảng 2.15: Thu nhập từ hoạt động thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016.....	61

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Nguồn vốn huy động của chi nhánh Tuyên Quang 2014 - 2016.....	39
Biểu đồ 2.2: Tăng trưởng doanh số thanh toán của Chi nhánh 2014 - 2016	57
Biểu đồ 2.3: Thống kê mạng lưới chấp nhận thẻ.....	59

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Phân loại thẻ ngân hàng.....	11
Sơ đồ 1.2: Các chủ thể tham gia hoạt động thanh toán thẻ	15
Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán thẻ	17

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Ngân hàng là một tổ chức kinh doanh tiền tệ. Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc điều hoà, cung cấp vốn cho nền kinh tế. Với sự phát triển kinh tế và công nghệ hiện nay, hoạt động ngân hàng đã có những bước tiến rất nhanh, đa dạng và phong phú hơn song ngân hàng vẫn duy trì các hoạt động cơ bản là huy động vốn, sử dụng vốn như cho vay và đầu tư và hoạt động ngân quỹ. Ngoài ra, là trung gian tài chính, ngân hàng có rất nhiều lợi thế đó là thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán giá trị hàng hoá và dịch vụ.

Như vậy, các hoạt động trên nếu thực hiện tốt sẽ đảm bảo cho ngân hàng tồn tại và phát triển vững mạnh trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay. Nguồn vốn huy động ảnh hưởng tới quyết định sử dụng vốn, ngược lại nhu cầu sử dụng vốn ảnh hưởng tới quy mô, cơ cấu của nguồn vốn huy động. Các nghiệp vụ trung gian tạo thêm thu nhập cho ngân hàng nhưng mục đích chính là thu hút khách hàng, qua đó tạo điều kiện cho việc huy động và sử dụng vốn có hiệu quả.

Hoạt động thanh toán thẻ là một trong những hoạt động dịch vụ có ý nghĩa quan trọng và có ý nghĩa to lớn đối với sự phát triển của ngân hàng. Với tính năng ưu việt về độ an toàn, thời gian thanh toán, sự tiện lợi và hiệu quả trong sử dụng trên phạm vi thanh toán rộng, thẻ đã thực sự trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến và đóng vai trò quan trọng trên thế giới, không chỉ đối với các nước có nền kinh tế phát triển mà còn đang không ngừng mở rộng ở cả các nền kinh tế đang phát triển. Vì vậy phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng là một trong những vấn đề hết sức quan trọng của các ngân hàng trong nền kinh tế thị trường;

Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang trong thời gian qua đã đạt được những thành tựu to lớn trong việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ. Nhận thức được vai trò và lợi ích mà hoạt động kinh doanh thẻ đem lại, Chi nhánh đã có những bước đi tích cực nhằm thâm nhập thị trường, triển khai các sản phẩm dịch vụ thẻ thanh toán nhằm phát triển hoạt

động kinh doanh của ngân hàng, mang lại tiện ích cho khách hàng và bước đầu gặt hái được nhiều thành công.

Bên cạnh những thành tựu đã đạt được, việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ vẫn còn những tồn tại và hạn chế như quy mô dịch vụ còn nhỏ, đối tượng và phạm vi cung cấp dịch vụ còn hạn chế, phương thức cung cấp dịch vụ còn khá đơn giản, chất lượng và hiệu quả dịch vụ thẻ còn chưa được đánh giá cao. Đồng thời, hiện nay trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang đã có một số NHTM, tất cả các ngân hàng này đều có hoạt động dịch vụ thẻ, do đó sự cạnh tranh trên thị trường trở nên vô cùng gay gắt.

Căn cứ từ những vấn đề trên, tác giả đã chọn đề tài **“Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang”** làm đề tài luận văn cao học là phù hợp với chuyên ngành đào tạo và có ý nghĩa khoa học và thực tiễn nhất định.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Tại các quốc gia phát triển, dịch vụ thẻ ra đời từ rất sớm và các vấn đề liên quan đến thẻ đã được các ngân hàng nghiên cứu từ rất lâu và dưới nhiều góc độ khác nhau. Tuy nhiên, với sự tiến bộ như vũ bão của khoa học công nghệ trong thời gian qua đã giúp cho khách hàng ngày càng có nhiều sự lựa chọn hơn trong việc mua bán hàng hóa, dịch vụ, đồng nghĩa với việc yêu cầu họ cũng cao hơn trước kia rất nhiều. Dịch vụ thẻ của ngân hàng cũng không phải là ngoại lệ. Chính vì vậy, việc nghiên cứu dịch vụ thẻ vẫn rất được quan tâm và đặt ra nhiều vấn đề cần được giải quyết.

Tại Việt Nam, các đề tài nghiên cứu nhằm phát triển dịch vụ thẻ để đáp ứng nhu cầu thực tế vẫn luôn được quan tâm và có rất nhiều tác giả đã nghiên cứu về hoạt động này, đơn cử như một số đề tài sau đây:

– Lê Thế Giới và Lê Văn Huy (2010), *“Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng sản phẩm thẻ ATM tại Việt Nam”*;

– Văn Thị Minh Khai (2012), *“Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Quân Đội, chi nhánh Bình Định”*;

– Lê Hương Thục Anh (2014), “*Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến xu hướng lựa chọn dịch vụ thẻ thanh toán của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Huế*”;

– Phùng Tiên Đạt (2015), “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam Chi nhánh Long Thành*”;

Mặc dù có nhiều đề tài nghiên cứu về dịch vụ thẻ tại các NHTM như vậy. Tuy nhiên với đặc thù từng ngân hàng khác nhau, từng đối tượng khách hàng khác nhau và tại mỗi thời điểm tùy thuộc vào hoạt động của từng ngân hàng, tác giả đã chọn đề tài này không trùng lặp với các đề tài trên và cam đoan là công trình khoa học độc lập của tác giả.

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn

3.1. Mục đích

Dựa trên cơ sở khoa học về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng, Luận văn đi vào đánh giá được thực trạng và đề xuất được những giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang.

3.2. Nhiệm vụ

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ thanh toán thẻ của NHTM. Những nghiên cứu về lý luận này là cơ sở để định hướng tiếp cận trong phân tích thực trạng và đề xuất những giải pháp ở các chương sau.

- Phân tích, đánh giá tình hình phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại VietinBank Tuyên Quang trong giai đoạn 2014 – 2016 để thấy được xu thế sử dụng thẻ của khách hàng.

- Khảo sát, đánh giá việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại VietinBank Tuyên Quang.

- Đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang.

- Đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại VietinBank Tuyên Quang trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

- Về lý luận: Hệ thống hóa những vấn đề về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại.

- Về thực tiễn: Nghiên cứu về thực trạng và đề xuất được những giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang .

4.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Đề tài nghiên cứu được triển khai tại VietinBank Tuyên Quang

- Về thời gian: Số liệu phục vụ cho việc nghiên cứu là số liệu thứ cấp, được thu thập từ năm 2014 đến năm 2016.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn

Luận văn được thực hiện dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và duy vật lịch sử của chủ nghĩa Mác – Lê nin. Đồng thời, trong luận văn, tác giả có sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

5.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Nghiên cứu những tài liệu về dịch vụ thẻ của NHTM. Nghiên cứu những bài viết, bài báo về dịch vụ thẻ trên các sách báo, tạp chí, mạng internet.

5.2. Phương pháp phỏng vấn trực tiếp

Là phỏng vấn trực tiếp đối tượng cung cấp thông tin, phương pháp này giúp chúng ta giải quyết được những thắc mắc trong quá trình nghiên cứu tài liệu, hiểu rõ hơn nội dung, ý nghĩa của các bước công việc mà chúng ta quan sát được.

5.3. Phương pháp xử lý, phân tích số liệu

- Phương pháp thống kê, mô tả: nhằm đánh giá dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang trong những năm gần đây.

– Phương pháp lịch sử: so sánh, đối chiếu các thông tin, số liệu đã có trong những năm trước để nhấn mạnh xu thế phát triển của dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang hiện nay.

– Phương pháp tương quan: Xác định mối quan hệ tương ứng giữa thực trạng dịch vụ thẻ của ngân hàng và những giải pháp đề ra để cải thiện thực trạng đó.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

Luận văn hệ thống hóa và làm rõ hơn cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ. Đưa ra khái niệm về dịch vụ thanh toán thẻ và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ. Qua đó xây dựng các tiêu chí đánh giá nhằm đo lường mức độ thành công của việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại các NHTM. Thông qua việc phân tích bối cảnh tình hình về thực trạng và xu hướng phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ hiện nay, luận văn sẽ chỉ rõ yêu cầu khách quan của việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của các NHTM Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

- Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ chính là sự gia tăng cả về số lượng và chất lượng dịch vụ, nhằm phục vụ tốt nhất nhu cầu của khách hàng, thông qua hệ thống mạng lưới các điểm giao dịch và hệ thống mạng thông tin, điện tử viễn thông.

- Dựa trên kết quả nghiên cứu và phân tích dữ liệu, VietinBank Tuyên Quang có thể nhận thấy rõ được thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng trên cả phương diện chiều sâu lẫn chiều rộng, đánh giá được những điểm mạnh cần phát huy và điểm yếu cần phải khắc phục. Thông qua đó là cơ sở để các ngân hàng xây dựng các chiến lược và chính sách marketing phù hợp với hành vi và nhu cầu của khách hàng trong tương lai.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài các phần: lời mở đầu, danh mục tài liệu tham khảo, danh mục các từ viết tắt, danh mục bảng biểu, sơ đồ, tài liệu tham khảo và kết luận, bố cục của luận văn được chia thành 3 chương:

Chương 1: *Cơ sở khoa học về phát triển dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.*

Chương 2: *Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang.*

Chương 3: *Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang.*

Chương 1

CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của dịch vụ thẻ

Ngày nay, với sự phát triển như vũ bão của khoa học công nghệ, các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng trở nên phong phú và đa dạng, phần nào khẳng định được vai trò của mình trong các giao dịch kinh tế nhưng kèm theo sự phát triển của các hoạt động thanh toán cũng cần phải có thêm một phương tiện thanh toán mới mà công dụng, tính ưu việt của nó bao trùm và hơn hẳn các phương tiện thanh toán đã có trước kia. Chính vì vậy, thẻ ra đời để khắc phục những hạn chế vốn có của các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác dựa vào sự phát triển của khoa học kỹ thuật và xu thế phát triển của thời đại.

Lịch sử hình thành của phương thức thanh toán bằng thẻ bắt đầu từ năm 1914, khi công ty Western Union, một tổ chức chuyển tiền của Mỹ lần đầu tiên cung cấp cho các khách hàng đặc biệt của mình dịch vụ thanh toán trả chậm. Theo đó, công ty này phát hành những tấm thẻ bằng kim loại có chứa các thông tin được in nổi nhằm đảm bảo 2 chức năng: nhận diện, phân biệt khách hàng và cung cấp, cập nhật dữ liệu về khách hàng, bao gồm các thông tin về tài khoản cũng như các thông tin về các giao dịch đã thực hiện.

Các tổ chức khác dần nhận ra những giá trị của loại hình dịch vụ nói trên của Western Union và chỉ một vài năm sau đó, rất nhiều đơn vị như nhà ga, khách sạn cũng như các cửa hàng trên khắp nước Mỹ đã lựa chọn cung cấp dịch vụ trả chậm cho khách hàng của mình theo phương thức của Western Union. Điển hình là vào năm 1924, tập đoàn xăng dầu của Mỹ đã cho ra đời tấm thẻ mua xăng đầu tiên, cho phép khách hàng của mình sử dụng thẻ này để mua xăng, dầu tại các cửa hàng trên toàn quốc.

Đến năm 1950, công ty phát hành thẻ tín dụng đầu tiên đã được thành lập bởi Frank Mc Namara và một doanh nhân người Mỹ khác là Palph Scheneider, công ty này đã cho ra đời thẻ tín dụng đầu tiên với tên gọi là Diners Club. 200 thẻ Diners Club đầu tiên đã được cấp cho những người giàu có và tiếng tăm trong xã hội tại New York và những chiếc thẻ này chỉ được sử dụng hạn chế trong 27 nhà hàng sang trọng tại thành phố New York lúc bấy giờ. Theo chân Diners Club, hàng loạt thẻ mới ra đời như: Trip Charge, Golden Key, Carte Blanche & American Express,.. phần lớn các thẻ này chỉ dành cho giới doanh nhân nhưng các ngân hàng đã nhận ra rằng giới bình dân mới là đối tượng sử dụng thẻ chủ yếu trong tương lai. Bank of America là nơi đầu tiên phát triển loại thẻ Bank Americard và nó đã đẩy lên làn sóng học hỏi từ các ngân hàng khác vì sự tiện lợi của thẻ này và nhu cầu đòi hỏi của khách hàng. Vào năm 1965, Bank of America đã cấp giấy phép cho hàng loạt các ngân hàng lớn, nhỏ khắp nước Mỹ, cho phép các ngân hàng này cấp thẻ Bank Americard cho khách hàng sử dụng. Đến năm 1969 hầu hết các thẻ tín dụng do những ngân hàng độc lập cấp đều chuyển qua loại thẻ Bank Americard hoặc Master Charge Card, lợi tức mang lại từ những chiếc thẻ này đã góp phần không nhỏ đưa Bank of America từ một ngân hàng địa phương trở thành một trong những ngân hàng lớn nhất thế giới. Sau này, để mở rộng thị trường và để tìm kiếm các khách hàng quốc tế nên Bank Americard đã được đổi tên thành Visa và Master Charge sau một vụ kiện đã đổi tên thành Master Card.

Ngày nay, các loại thẻ ngân hàng như American Express, Visa, Master card, JCB, Diners Club đã được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới với hình thức, chủng loại đa dạng, phong phú, ngày càng đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người tiêu dùng. Trong những năm sắp đến, thẻ thanh toán sẽ trở thành công cụ thanh toán thông dụng nhất và chiếm vị trí độc tôn trong các công cụ thanh toán tại hầu hết các nước phát triển và đang phát triển, mang lại nguồn thu tương đối lớn và ổn định cho các NHTM.

Tại Việt Nam, chiếc thẻ đầu tiên được chấp nhận là vào năm 1990 khi Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam kí hợp đồng làm đại lí chi trả thẻ VISA với

ngân hàng Pháp BFCE và đây đã là bước khởi đầu cho dịch vụ này phát triển ở Việt Nam. Trong suốt thời gian qua, dịch vụ thẻ đã phát triển với tốc độ cao, từ việc thẻ tại các ngân hàng Việt Nam được xem như một tài sản hay thương hiệu đối với những gương mặt thành đạt đến nay đã trở thành công cụ thanh toán thông dụng. Sự phát triển mạnh mẽ này đã khẳng định xu thế phát triển tất yếu của thẻ. Các ngân hàng luôn tìm cách cải thiện và cung cấp những dịch vụ thanh toán tiện lợi nhất cho người tiêu dùng.

1.1.2. Khái niệm và hình thức của thẻ

1.1.2.1. Khái niệm về thẻ

Hiện nay, có rất nhiều khái niệm về thẻ thanh toán, mỗi khái niệm đều trình bày những khía cạnh về thẻ thanh toán căn cứ trên nhiều góc độ nghiên cứu khác nhau.

- Thẻ thanh toán là một phương tiện TTKDTM do ngân hàng phát hành cho khách hàng, theo đó người sử dụng thẻ có thể dùng để thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ tại đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) hoặc có thể được dùng để rút tiền mặt tại các Ngân hàng đại lý hoặc các máy rút tiền tự động (ATM).

- Thẻ thanh toán là một phương tiện TTKDTM mà người chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ.

- Thẻ thanh toán là phương thức ghi sổ những số tiền cần thanh toán thông qua máy đọc thẻ phối hợp với hệ thống mạng máy tính kết nối giữa ngân hàng/tổ chức tài chính với các điểm thanh toán. Nó cho phép thực hiện thanh toán nhanh chóng, thuận lợi và an toàn đối với các thành phần tham gia thanh toán.

- Thẻ ngân hàng là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thoả thuận.

Như vậy, *thẻ thanh toán là một phương thức thanh toán ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hoá bán lẻ và phát triển gắn liền với ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng; người sở hữu thẻ có thể dùng thẻ để thanh toán tiền mua hàng hoá dịch vụ hay rút tiền mặt tự động thông qua máy đọc thẻ hay các máy ATM trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp.*

1.1.2.2. Hình thức của thẻ

Hầu hết các loại thẻ hiện nay làm bằng chất liệu plastic, gồm 3 lớp ép sát, lõi thẻ được làm bằng nhựa trắng, cứng nằm giữa hai lớp tráng mỏng. Màu sắc của thẻ thay đổi tùy theo TCPHT và tùy theo quy định thống nhất của mỗi tổ chức thẻ quốc tế. Thẻ có kích thước chung theo tiêu chuẩn quốc tế là 84mm x 54mm x 0,76mm, có 4 góc tròn. Ngày nay, với thành tựu của kỹ thuật vi điện tử, một số loại thẻ được gắn thêm một chip điện tử nhằm tăng khả năng ghi nhớ thông tin và tính bảo mật cho thẻ.

Mặt trước của thẻ bao gồm:

- Các huy hiệu của tổ chức phát hành thẻ, tên thẻ.
- Biểu tượng của thẻ: Tên và biểu tượng của thẻ là yếu tố cho biết ngân hàng phát hành. Biểu tượng này do ngân hàng thiết kế và in trên bề mặt thẻ. Biểu tượng này rất khó giả mạo nên được xem là yếu tố an ninh chống giả mạo.
- Số thẻ: đây là số giành riêng cho mỗi chủ thẻ, số được dập nổi lên trên thẻ, số này được in trên hóa đơn khi chủ thẻ đi mua hàng, tùy từng loại thẻ có các chữ số khác nhau và cấu trúc khác nhau.

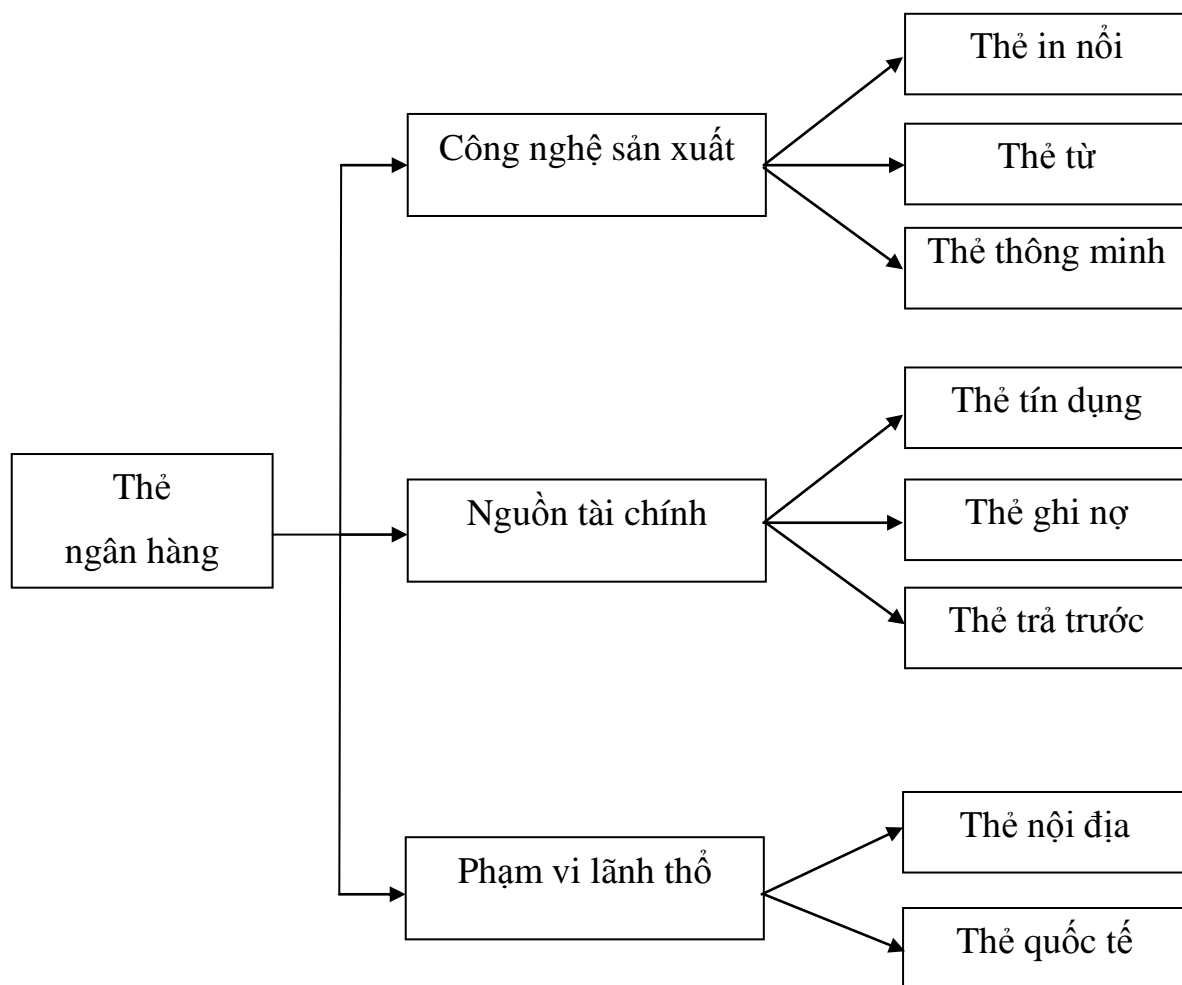
- Ngày hiệu lực của thẻ: đây là thời hạn thẻ được lưu hành
- Họ và tên chủ thẻ: được in bằng chữ nổi
- Ngoài ra còn có các yếu tố khác như: chữ ký chủ thẻ, hình chủ thẻ...

Mặt sau của thẻ

- Dải băng từ: chứa các thông tin đã được mã hóa;
- Mã số bí mật cá nhân: (số PIN)
- Ô chữ ký dành cho chủ thẻ: Khi dùng thẻ để thanh toán, cơ sở chấp nhận thẻ sẽ đối chiếu chữ ký trên hóa đơn với chữ ký mẫu để so sánh. Băng chữ ký này được làm từ một nguyên liệu đặc biệt có khả năng ngăn chặn mọi sự cố gắng tẩy xóa, sửa đổi trên bề mặt của nó và được ép chặt lên bề mặt thẻ.

1.1.3. Phân loại thẻ

Có rất nhiều tiêu thức để phân loại thẻ nhưng chủ yếu sử dụng theo 3 tiêu thức chính: phân loại theo công nghệ sản xuất, phân loại theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ và phân loại theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ (xem sơ đồ 1.1)



Sơ đồ 1.1: Phân loại thẻ ngân hàng

(Nguồn: Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam)

1.1.3.1. Theo công nghệ sản xuất - gồm 3 loại: thẻ in nổi, thẻ từ và thẻ thông minh

- Thẻ in nổi (Embossed Card): là loại thẻ mà trên bề mặt thẻ được khắc nổi các thông tin cần thiết. Ngày nay, loại thẻ này ít được sử dụng vì công nghệ in quá thô sơ, dễ bị làm giả.

- Thẻ từ (Magnetic Stripe): là loại thẻ mà các thông tin của chủ thẻ vừa được dập nổi ở mặt trước của thẻ vừa được mã hóa trong băng từ ở mặt sau của thẻ. Các thông tin này phải đảm bảo chính xác và khớp với nhau.

Thẻ từ hiện nay đang chiếm phần lớn trong tổng số lượng thẻ đang sử dụng trên thị trường. Nhược điểm của thẻ từ là số lượng các thông tin được mã hóa không nhiều và mang tính cố định nên không thể áp dụng kỹ thuật mã hóa an toàn và có thể bị ăn cắp thông tin bằng các thiết bị nối với máy tính.

- Thẻ thông minh (thẻ điện tử có bộ vi xử lý chip): là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán, thẻ thông minh dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học nhờ gắn vào thẻ chip điện tử có cấu trúc giống như một máy tính hoàn hảo.

1.1.3.2. Theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ - gồm 3 loại: thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước

- Thẻ tín dụng (Credit Card): đây là loại thẻ mà khi sử dụng, chủ thẻ được TCPHT cấp một hạn mức tín dụng theo quy định và không phải trả lãi nếu chủ thẻ hoàn trả số tiền đã sử dụng đúng kỳ hạn để mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại các cửa hàng, khách sạn... chấp nhận loại thẻ này.

- Thẻ ghi nợ (Debit Card): là phương tiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt trên cơ sở số tiền có trong tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ tại ngân hàng.

Thẻ ghi nợ có hai loại cơ bản: thẻ online là thẻ ghi nợ mà giá trị của các giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ khi xuất hiện giao dịch; thẻ offline là thẻ ghi nợ mà giá trị của các giao dịch được khấu trừ vào tài khoản của chủ thẻ sau khi giao dịch được thực hiện vài ngày.

- Thẻ trả trước (Prepaid Card): đây là một phương tiện thanh toán tiên tiến hơn thẻ ghi nợ, hình thức bên ngoài cũng giống như thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng, nhưng điểm khác biệt cơ bản là nó chứa đựng một lượng tiền nhất định được số hóa. Khách hàng có thể mua thẻ với số tiền nhất định được tích hợp trên thẻ hoặc truy cập vào tài khoản của mình tại ngân hàng và nạp thêm tiền vào thẻ.

Ưu thế của loại thẻ này là nó có thể được sử dụng để chuyển giá trị điện tử từ thiết bị này sang thiết bị khác mà không cần có sự cấp phép từ ngân hàng.

1.1.3.3. Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ - gồm có thẻ nội địa và thẻ quốc tế

- Thẻ nội địa: là thẻ do các tổ chức phát hành để sử dụng thay thế tiền mặt trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt ở phạm vi quốc gia.

- Thẻ quốc tế: là thẻ mang thương hiệu của các tổ chức thẻ quốc tế do các ngân hàng, tổ chức tín dụng (TCTD) làm đại lý phát hành. Thẻ quốc tế có thể được sử dụng trên phạm vi trong nước và quốc tế, tại bất kỳ các ĐVCNT hoặc ATM có

mang biểu tượng chấp nhận thanh toán thẻ đó.

1.1.4. Lợi ích khi sử dụng dịch vụ thẻ

1.1.4.1. Đối với nền kinh tế quốc dân

Thanh toán bằng thẻ giúp loại bỏ một khối lượng tiền mặt rất lớn lẽ ra phải lưu chuyển trực tiếp trong lưu thông để thanh toán các khoản mua hàng, trả tiền dịch vụ. Loại hình thanh toán này sẽ tiết kiệm được một khối lượng đáng kể về chi phí in ấn, chi phí bảo quản, vận chuyển... Với hình thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả này sẽ thúc đẩy nền kinh tế phát triển, giúp nhà nước quản lý nền kinh tế cả về vi mô và vĩ mô. Áp dụng công nghệ hiện đại trong phát hành và thanh toán thẻ quốc tế sẽ tạo điều kiện cho việc hội nhập nền kinh tế Việt Nam với nền kinh tế thế giới.

1.1.4.2. Đối với toàn xã hội

Thẻ ngân hàng là một trong những công cụ hữu hiệu góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của Nhà nước. Chấp nhận thanh toán thẻ sẽ góp phần tạo môi trường thu hút khách du lịch và các nhà đầu tư, cải thiện môi trường văn minh thương mại, văn minh thanh toán, nâng cao hiểu biết của dân cư về các ứng dụng công nghệ tin học phục vụ đời sống, tạo điều kiện cho sự hoà nhập của quốc gia đó vào cộng đồng quốc tế và nâng cao hệ số an toàn xã hội trong lĩnh vực tiền tệ.

1.1.4.3. Đối với các chủ thể tham gia vào hoạt động thẻ

Thẻ ngân hàng tạo ra nhiều lợi ích cho các chủ thể tham gia vào hoạt động thẻ, cụ thể như:

- *Đối với chủ thẻ:* (i) Tiện lợi – chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ ngân hàng tại các ĐVCNT, máy ATM, các tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT) trong và ngoài nước. Khi dùng thẻ thanh toán, chủ thẻ có thể chi tiêu trước, trả tiền sau (đối với thẻ tín dụng), hoặc có thể thực hiện dịch vụ mua bán hàng hoá tại nhà... ; (ii) An toàn – các loại thẻ thanh toán làm bằng công nghệ cao, chủ thẻ được cung cấp mã số cá nhân nên đảm bảo bí mật tuyệt đối, các khoản tiền được chuyển trực tiếp vào tài khoản nên tránh mất mát hoặc trộm cắp; (iii) Linh hoạt – khi sử dụng thẻ tín dụng có thể giúp khách hàng điều

chính các khoản chi tiêu một cách hợp lý trong một khoảng thời gian nhất định.

- *Đối với các ĐVCNT*: (i) Chấp nhận thanh toán bằng thẻ góp phần làm cho nơi bán hàng trở nên văn minh, hiện đại, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch, thu hút được nhiều khách hàng đến với cửa hàng; (ii) Cung ứng dịch vụ có chấp nhận thanh toán thẻ sẽ giúp bán được nhiều hàng hơn, do đó tăng doanh số, giảm chi phí bán hàng và tăng lợi nhuận; (iii) Các khoản tiền bán hàng được chuyển trực tiếp vào tài khoản ngân hàng do đó an toàn và thuận tiện hơn trong quản lý tài chính.

- *Đối với các tổ chức phát hành, thanh toán thẻ*: (i) TCPHT: tham gia phát hành thẻ, ngân hàng có thể đa dạng hoá các dịch vụ của mình, vừa thu hút được những khách hàng mới làm quen với dịch vụ thẻ và các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp, vừa giữ được những khách hàng cũ, thu hút một nguồn vốn lớn để bổ sung vào nguồn vốn ngắn hạn để kinh doanh và thu được các khoản phí, lãi do việc phát hành thẻ mang lại. Thông qua đó, uy tín và danh tiếng của ngân hàng được nâng lên nhờ việc cung cấp các dịch vụ đầy đủ (full service); (ii) TCTTT: thu hút được nhiều khách hàng đến với ngân hàng mình, sử dụng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp. Từ đó, làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận thông qua hoạt động thu phí chiết khấu đại lý từ hoạt động thanh toán đại lý. Qua đó, cũng làm tăng uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế.

Như vậy, có thể thấy thẻ ngân hàng so với những phương tiện TTKDTM khác có nhiều ưu thế nhất định – là một sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa tiện ích, thẻ ngân hàng ra đời đã làm thay đổi cách thức chi tiêu, giao dịch thanh toán của cộng đồng xã hội, với tính linh hoạt và các tiện ích mà nó mang lại, thẻ thanh toán đã và đang thu hút được sự quan tâm của cả cộng đồng và ngày càng khẳng định được vị trí của nó trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Việc phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng đồng nghĩa với việc sẽ thúc đẩy hoạt động TTKDTM tại Việt Nam.

1.2. Phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng

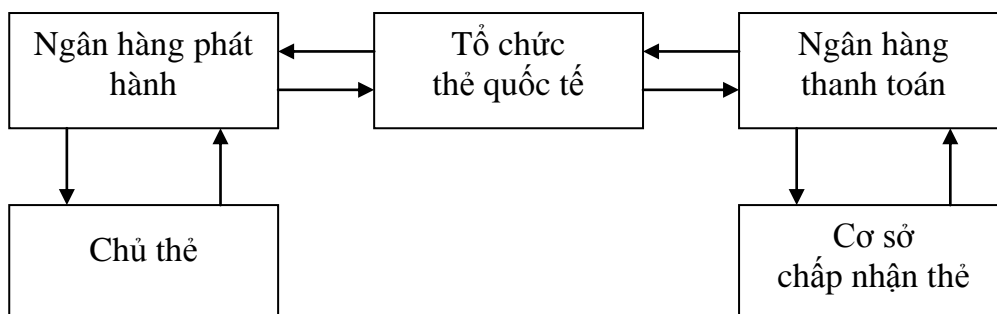
1.2.1. Nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại

Dịch vụ thanh toán thẻ là sự phát triển cao của dịch vụ ngân hàng, trên cơ sở sự phát triển của khoa học công nghệ. Đây là loại hình dịch vụ ngân hàng cung cấp cho khách hàng nhằm giúp khách hàng có thể chi tiêu một cách thuận tiện, an toàn, chủ động mà không cần dùng đến tiền mặt. Đồng thời, dịch vụ thẻ giúp cho ngân hàng đa dạng hóa loại hình dịch vụ, gia tăng thu nhập cho ngân hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh cũng như vị thế của ngân hàng trên thương trường.

** Đặc điểm của dịch vụ thanh toán thẻ*

- Đây là một loại hình dễ bắt chước, rủi ro gian lận cao.
- Chính sách giá của loại hình dịch vụ này không co giãn, chủ yếu dựa vào chất lượng dịch vụ và kênh phân phối sản phẩm.
- Đây là loại hình dịch vụ thẻ truyền thống theo mô hình hiện đại, cụ thể áp dụng các công nghệ hiện đại trong việc ứng dụng dịch vụ vào đời sống.

** Các chủ thể tham gia vào hoạt động thanh toán thẻ*



Sơ đồ 1.2: Các chủ thể tham gia hoạt động thanh toán thẻ

(Nguồn: Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam)

Sơ đồ trên cho thấy một giao dịch thanh toán thẻ có 5 chủ thể tham gia:

- *Tổ chức thẻ quốc tế*: là tổ chức đứng ra liên kết các thành viên là các ngân hàng, TCTD, các công ty phát hành thẻ, đặt ra các quy tắc bắt buộc các thành viên phải áp dụng thống nhất theo một hệ thống toàn cầu. Bất cứ ngân hàng nào hiện nay hoạt động trong lĩnh vực thanh toán thẻ quốc tế đều phải là thành viên của một Tổ chức thẻ quốc tế. Khác với ngân hàng thành viên, Tổ chức thẻ quốc tế không có

quan hệ trực tiếp với chủ thẻ hay cơ sở chấp nhận thẻ, mà chỉ cung cấp một mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán, cấp phép cho ngân hàng thành viên một cách nhanh chóng.

- *Ngân hàng phát hành*: là ngân hàng được sự cho phép của tổ chức thẻ hoặc công ty thẻ trong việc phát hành thẻ mang thương hiệu của mình. Ngân hàng phát hành trực tiếp tiếp nhận hồ sơ xin cấp thẻ, xử lý và phát hành thẻ, mở và quản lý tài khoản thẻ của khách hàng, quy định các điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ cho khách hàng là chủ thẻ. Ngân hàng phát hành có quyền kí hợp đồng đại lý với bên thứ 3 là một ngân hàng hay một TCTD khác trong việc thanh toán hoặc phát hành thẻ. Định kỳ, ngân hàng phát hành lập bảng sao kê ghi rõ các khoản cụ thể đã sử dụng và yêu cầu thanh toán đối với chủ thẻ tín dụng hoặc khấu trừ trực tiếp vào tài khoản của chủ thẻ ghi nợ.

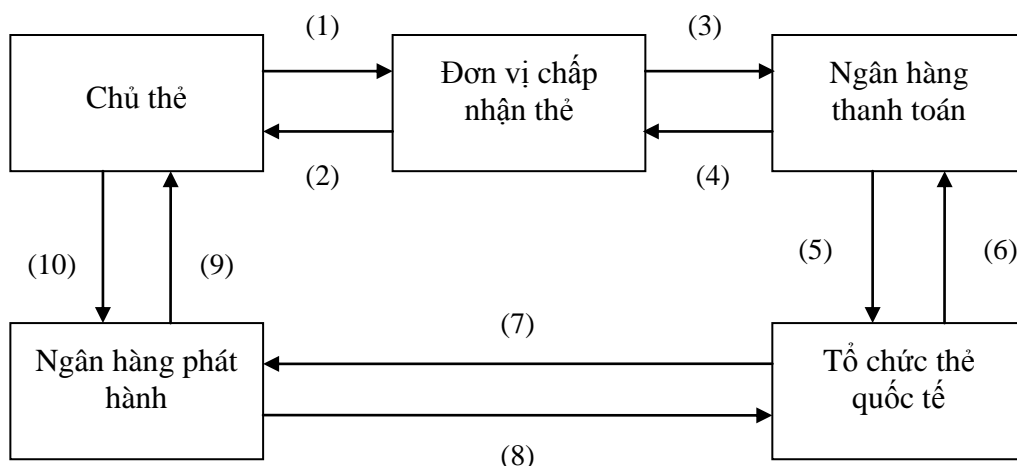
- *Ngân hàng thanh toán*: là ngân hàng chấp nhận các giao dịch thẻ như một phương tiện thanh toán thông qua việc kí kết các hợp đồng chấp nhận thẻ với các điểm cung cấp hàng hóa, dịch vụ. Qua việc kí kết hợp đồng, các địa điểm cung cấp hàng hóa, dịch vụ này được chấp nhận vào hệ thống thanh toán thẻ của ngân hàng, ngân hàng sẽ cung cấp các thiết bị đọc thẻ, đào tạo nhân viên về dịch vụ thanh toán thẻ, quản lí và xử lí những giao dịch thẻ diễn ra tại địa điểm này. Trên thực tế, rất nhiều ngân hàng vừa là ngân hàng phát hành, vừa là ngân hàng thanh toán.

- *Chủ thẻ*: là cá nhân hay người được uỷ quyền được ngân hàng cho phép sử dụng thẻ để chi trả các hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt theo những điều kiện, quy định của ngân hàng. Một chủ thẻ có thể sở hữu một hay nhiều thẻ.

- *ĐVCNT*: là các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có kí kết với ngân hàng thanh toán về việc chấp nhận thanh toán cho các hàng hóa, dịch vụ mà mình cung cấp bằng thẻ.

* *Quy trình sử dụng dịch vụ thẻ*:

Quy trình thanh toán thẻ được thể hiện dựa trên sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán thẻ

(Nguồn: Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam)

Chú thích:

(1) Chủ thẻ yêu cầu thanh toán hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt bằng thẻ tại ĐVCNT.

(2) ĐVCNT cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho khách hàng.

(3) ĐVCNT gửi hoá đơn giao dịch tới ngân hàng thanh toán.

(4) Ngân hàng thanh toán ghi Có vào tài khoản của ĐVCNT.

(5) Ngân hàng thanh toán gửi dữ liệu tới tổ chức thẻ quốc tế (nếu chủ thẻ xuất trình thẻ quốc tế) hoặc tới tổ chức chuyển mạch thẻ (nếu chủ thẻ xuất trình thẻ nội địa).

(6) Tổ chức thẻ ghi Có cho ngân hàng thanh toán.

(7) Tổ chức thẻ báo Nợ cho ngân hàng phát hành.

(8) Ngân hàng phát hành thanh toán Nợ cho tổ chức thẻ.

(9) Ngân hàng phát hành gửi sao kê cho chủ thẻ.

(10) Chủ thẻ thanh toán cho giao dịch của mình.

1.2.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của NHTM

Để đánh giá sự phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ, luận văn tập trung nghiên cứu và sử dụng một số loại chỉ tiêu chủ yếu như sau:

1.2.2.1. Các chỉ tiêu về số lượng

* *Số lượng tổ chức tham gia thanh toán thẻ*

Số lượng các ngân hàng, tổ chức phi ngân hàng tham gia vào thị trường thẻ

với vai trò là tổ chức thanh toán thẻ - chỉ tiêu này phản ánh số lượng các nhà cung cấp dịch vụ, sự quan tâm của các ngân hàng tới dịch vụ thẻ và dự báo mức độ cạnh tranh trên thị trường.

** Số lượng thẻ đã phát hành*

Chỉ tiêu này thể hiện nỗ lực của các TCPHT trong việc mở rộng thị trường, quy mô thị phần, phản ánh phần nào số lượng người dùng dịch vụ và sự quan tâm của người tiêu dùng đối với dịch vụ thẻ ngân hàng. Khi mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, để có thể thu hút khách hàng, các ngân hàng thường có các chính sách khuyến khích, quảng cáo sao cho số lượng thẻ của ngân hàng được nắm giữ càng nhiều càng tốt.

** Sự đa dạng về chủng loại, thương hiệu thẻ và các tiện ích đi kèm*

Đặc điểm của dịch vụ ngân hàng là rất dễ bắt chước, do vậy rất khó giữ bản quyền. Và thẻ cũng vậy, sản phẩm thẻ có tính tương đồng giữa các ngân hàng, khi khách hàng không nhận thấy sự khác biệt giữa sản phẩm của các ngân hàng khác nhau, họ dễ dàng từ bỏ sản phẩm, dịch vụ mang thương hiệu này đến với thương hiệu khác. Vì vậy, sự cạnh tranh trên thị trường thẻ diễn ra khá gay gắt giữa các ngân hàng để giành thị phần về phía mình. Nhu cầu của khách hàng rất đa dạng, phong phú nên các ngân hàng nỗ lực triển khai cho ra đời nhiều loại hình sản phẩm thẻ mới với nhiều tiện ích, tính năng đa dạng, hình thức đẹp, độc đáo để thu hút khách hàng và nâng cao khả năng phục vụ mọi đối tượng khách hàng. Sản phẩm thẻ càng đa dạng, đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu của khách hàng thì số lượng thẻ được phát hành ngày càng nhiều, điều đó làm gia tăng số lượng khách hàng làm thẻ của ngân hàng.

Đồng thời, các ngân hàng còn gia tăng tiện ích cho các sản phẩm thẻ. Ngoài các tiện ích thông thường như rút tiền, chuyển khoản thì thẻ có thể thanh toán tiền hàng hóa, thanh toán tiền điện, nước, bảo hiểm và rất nhiều tiện ích khác giúp cho thẻ thực sự là phương tiện thanh toán hiện đại. Nếu ngân hàng càng cung cấp nhiều tiện ích thẻ thì càng có thể mạnh trong việc thu hút khách hàng cũng như duy trì khách hàng thường xuyên sử dụng thẻ của ngân hàng mình.

** Mạng lưới thanh toán, chấp nhận thanh toán thẻ (POS, EDC...)*

Với việc đầu tư, lắp đặt các máy giao dịch tự động, thiết bị chấp nhận thẻ rộng khắp, thuận tiện và việc chấp nhận thẻ của các đơn vị kinh doanh hàng hoá, dịch vụ trở nên phổ biến sẽ là cơ sở để hiện thực hoá các giao dịch thanh toán bằng thẻ trong đời sống hàng ngày của người dân. Mạng lưới ATM chính là mạng lưới phân phối của ngân hàng. Mạng lưới các ĐVCNT đóng vai trò rất quan trọng trong nghiệp vụ thanh toán thẻ, là cầu nối của hoạt động thanh toán giữa ngân hàng và chủ thẻ, là trung gian quan trọng tạo nên tiện ích của thẻ. Nếu trong một môi trường không tồn tại một mạng lưới ĐVCNT đa dạng, chất lượng thì sẽ không thể đảm bảo “lượng cung” để kích thích dân chúng trong và ngoài nước sử dụng thẻ. Vì vậy, một môi trường với một mạng lưới ĐVCNT dày đặc sẽ là điều kiện để hoạt động thanh toán thẻ phát triển mạnh mẽ và cũng là chiến lược quan trọng của ngân hàng trong việc chiếm lĩnh thị phần thanh toán thẻ.

** Doanh số sử dụng, doanh số thanh toán thẻ*

Doanh số sử dụng thẻ là giá trị các giao dịch sử dụng thẻ của TCPHT để rút tiền mặt và thanh toán, phản ánh mức độ sử dụng thẻ của chủ thẻ trong các giao dịch. Doanh số thanh toán thẻ là giá trị các giao dịch sử dụng thẻ để rút tiền mặt và thanh toán trên các thiết bị chấp nhận thẻ của tổ chức thanh toán thẻ, thể hiện sự phát triển của nghiệp vụ thanh toán thẻ của các ngân hàng. Doanh số càng cao chứng tỏ khách hàng đặt niềm tin vào dịch vụ thanh toán thẻ và tính tiện ích cũng như sự an toàn của nó.

** Thu nhập, chi phí và lợi ích từ hoạt động kinh doanh thẻ*

Với tính chất là một dịch vụ, thẻ mang lại cho ngân hàng nhiều nguồn thu khác nhau. Không chỉ là lợi ích về mặt kinh tế, dịch vụ thẻ sẽ mang lại nhiều ích lợi khác cho các tổ chức kinh doanh dịch vụ thông qua việc thu hút lượng khách hàng mở tài khoản tiền gửi và có quan hệ thanh toán, tín dụng với ngân hàng. Bên cạnh đó, kinh doanh thẻ ngân hàng cũng phải bỏ ra khá nhiều loại chi phí.

1.2.2.2. Các chỉ tiêu về chất lượng

Tiêu chí chất lượng dịch vụ đóng vai trò rất quan trọng đối với mỗi nhà cung

ứng, đó là điều họ luôn luôn mong muốn và cố gắng đạt được nhằm thỏa mãn khách hàng của mình. Tiêu chí chất lượng dịch vụ đặc biệt quan trọng trong môi trường cạnh tranh đa dạng và mạnh mẽ như hiện nay.

- *Số lỗi, sai sót*: chỉ tiêu này trong hệ thống thanh toán cho biết chất lượng dịch vụ là tốt hay không tốt, gây ảnh hưởng đến việc sử dụng của khách hàng ở mức độ nào; bên cạnh đó, nó cũng đánh giá năng lực của ngân hàng cả về công nghệ lẫn trình độ nghiệp vụ, vận hành.

- *Tỷ lệ chấp nhận thẻ*: chỉ tiêu này cũng giống như chỉ tiêu về số lỗi, sai sót nhưng với ý nghĩa ngược lại. Tỷ lệ chấp nhận thẻ càng cao thì chất lượng dịch vụ càng cao.

- *Tỷ lệ sử dụng thẻ để rút tiền mặt/sử dụng thẻ để thanh toán*: chỉ tiêu này phản ánh hiệu quả sử dụng thẻ để TTKDTM. Tỷ lệ này càng thấp thì hiệu quả sử dụng thẻ để TTKDTM càng cao và ngược lại.

- *Sự hài lòng của khách hàng*: chỉ tiêu thể hiện mức độ thành công của ngân hàng trong việc cung ứng sản phẩm, dịch vụ thẻ ra thị trường. Khi mức độ hài lòng của khách hàng cao, có nghĩa ngân hàng có cơ hội và điều kiện thuận lợi để tiếp tục phát triển.

- *Mức độ rủi ro của thanh toán thẻ*: Rủi ro trong thanh toán có thể gặp như thẻ giả; thẻ bị mất cắp, thất lạc; thẻ được tạo băng từ giả; rủi ro về đạo đức... Do đó, mức độ rủi ro của thanh toán thẻ là tiêu chí phản ánh khả năng phòng ngừa rủi ro của tổ chức phát hành trong khâu phát hành và thanh toán thẻ.

Để giảm thiểu mức độ rủi ro thanh toán thẻ cần chú ý nâng cao hiệu quả hoạt động của các khâu như nâng cao khả năng bảo mật thông tin khách hàng, tăng tính an ninh, an toàn, chống giả mạo, ngăn chặn các hành vi gian lận; nâng cao chất lượng thẻ, hướng tới xây dựng và triển khai, áp dụng chuyển đổi thẻ từ sang thẻ chip, tương thích chuẩn EMV (là chuẩn thẻ thanh toán thông minh do 3 liên minh thẻ lớn nhất thế giới là Europay, Master Card và Visa cùng phát triển), đáp ứng chuẩn PCI DSS (Tiêu chuẩn bảo mật được hình thành bởi Hội đồng Tiêu chuẩn Bảo mật - PCI Security Standards Council nhằm hỗ trợ các tổ chức thanh toán thẻ hạn

chế các rủi ro trong áp dụng CNTT, bảo vệ dữ liệu của khách hàng sử dụng thẻ) - đảm bảo an toàn cho dữ liệu thẻ...; thường xuyên kiểm tra để xử lý kịp thời sự cố trong thanh toán thẻ. Đây là một trong những tiêu chí quan trọng, do đó các tổ chức phát hành cần thiết nghiên cứu và thực hiện chặt chẽ các khâu như đã nêu trên.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ thẻ

1.2.3.1. Nhân tố chủ quan

Các nhân tố chủ quan là các nhân tố nội tại của ngân hàng, thông thường các nhân tố này ảnh hưởng lớn nhất đến tình hình phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ. Dưới đây là một số nhân tố tiêu biểu và quan trọng:

**** Định hướng chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng***

Một ngân hàng nếu có định hướng phát triển dịch vụ thẻ thì phải xây dựng cho mình các kế hoạch, chiến lược marketing phù hợp, tham gia khảo sát các đối tượng khách hàng mục tiêu, tìm mọi cách để nâng cao tính tiện ích của thẻ cũng như sự thuận lợi cho người sử dụng thẻ thì ngân hàng đó sẽ có thể mở rộng và phát triển việc kinh doanh thẻ một cách bền vững và ổn định.

**** Trình độ của đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ***

Bất kỳ lĩnh vực nào, con người luôn là yếu tố quan trọng nhất quyết định hiệu quả của công việc. Nhân lực cho hoạt động kinh doanh thẻ cần ở nhiều mảng công việc khác nhau như nhân lực cho phát triển thị trường, các hoạt động marketing, các hoạt động nghiệp vụ quy trình thanh toán, nhân lực về công nghệ kỹ thuật. Đây là một lĩnh vực mới mẻ và hiện đại; do vậy, nguồn nhân lực đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao. Bên cạnh đó, liên kết hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế và hội nhập với thế giới trong lĩnh vực này cũng đòi hỏi nguồn nhân lực thành thạo ngoại ngữ và tin học. Ngân hàng nào có sự quan tâm, có chính sách đào tạo nhân lực trong kinh doanh thẻ hợp lý thì ngân hàng đó sẽ có cơ hội đẩy nhanh việc kinh doanh thẻ trong tương lai.

**** Năng lực cạnh tranh của sản phẩm thẻ***

Phát triển dịch vụ thẻ được các TCTD quan tâm đặc biệt trong kinh doanh tiền tệ; do đó, việc tiến hành nghiên cứu và nâng cao năng lực cạnh tranh sản phẩm thẻ

được đặc biệt quan tâm. Trong bối cảnh cạnh tranh thị trường, việc chiếm ưu thế về sản phẩm thẻ như: độ bền cơ học, tiện ích khi sử dụng, chi phí làm thẻ, dịch vụ sau phát hành, mức độ bảo mật... là yếu tố quan trọng trong phát triển dịch vụ thẻ, đáp ứng nhu cầu và mở rộng quy mô khách hàng, góp phần nâng cao kết quả hoạt động kinh doanh tiền tệ của ngân NHTM nói riêng và hiệu quả thực hiện chính sách tiền tệ của NHNN nói chung.

** Khả năng tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng cung ứng dịch vụ thẻ*

Đối với một ngân hàng, yếu tố vốn là yếu tố rất quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cũng như phạm vi kinh doanh, sử dụng để đầu tư máy móc, cơ sở hạ tầng, ứng dụng công nghệ cao, mở rộng marketing, dịch vụ chăm sóc khách hàng, đào tạo nhân viên. Một ngân hàng có nguồn vốn lớn sẽ có lợi thế hơn so với các ngân hàng nhỏ không có ưu thế này trong việc phát triển thẻ - vốn là một lĩnh vực cần nhiều vốn.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần có một nền tảng công nghệ cao - máy móc, thiết bị hiện đại, nếu hệ thống máy móc này có trục trặc thì sẽ gây ách tắc trong toàn hệ thống. Vì vậy, đã đưa ra dịch vụ thẻ, ngân hàng phải đảm bảo một hệ thống thanh toán hiện đại, theo kịp yêu cầu của thế giới. Không những thế, việc vận hành, bảo dưỡng, duy trì hệ thống máy móc phục vụ phát hành và thanh toán thẻ có hiệu quả sẽ làm giảm giá thành của dịch vụ, từ đó, thu hút thêm người sử dụng.

** Mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ (POS) và máy ATM của ngân hàng*

Số lượng các ĐVCNT đóng vai trò rất quan trọng trong nghiệp vụ thanh toán thẻ, là cầu nối của hoạt động thanh toán giữa ngân hàng và chủ thẻ. Nếu trong một môi trường không tồn tại một mạng lưới ĐVCNT đa dạng, chất lượng thì sẽ không thể đảm bảo “lượng cung” để kích thích dân chúng trong và ngoài nước sử dụng thẻ. Số lượng các máy ATM/POS tạo ra sự tiện lợi nhanh chóng cho hoạt động thanh toán thẻ đối với khách hàng. Thị trường thẻ chỉ có thể phát triển khi mạng lưới này được mở rộng và đặt tại những địa điểm thuận lợi cho khách hàng. Bên

cạnh đó, các trang thiết bị hoạt động tốt, an toàn, không có sự cố trục trặc, gián đoạn có ý nghĩa rất quan trọng.

** Chiến lược marketing, uy tín và thương hiệu của Ngân hàng*

Marketing là hoạt động có vai trò quan trọng, đòi hỏi các ngân hàng phải có chiến lược phát triển. Thông qua các hoạt động marketing như nghiên cứu, phân tích thị trường, thiết kế và khuyến khích trưng sản phẩm mới, các ngân hàng có thể tìm kiếm khách hàng, giúp họ tiếp cận và quyết định lựa chọn phương thức thanh toán thẻ, trên cơ sở đó, phát triển các sản phẩm thẻ của ngân hàng mình một cách hiệu quả nhất. Marketing tốt sẽ mang lại cho ngân hàng những đối tượng khách hàng trung thành và có tiềm năng, góp phần quảng bá tên tuổi và vị trí của ngân hàng trên thị trường thẻ.

** Chất lượng quản trị rủi ro*

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động kinh doanh thẻ, các hoạt động tội phạm liên quan đến lĩnh vực này cũng ngày càng gia tăng và mức độ ngày càng tinh vi khó phát hiện. Các tổ chức tội phạm quốc tế đã tận dụng công nghệ hiện đại, bằng mọi cách thu thập các dữ liệu về thẻ, tài khoản của khách hàng, từ đó, thực hiện các hành vi giả mạo gây tổn thất cho ngân hàng và khách hàng. Chính vì vậy, hoạt động quản lý rủi ro của ngân hàng trong lĩnh vực thẻ rất quan trọng, góp phần hạn chế những thiệt hại về mặt tài chính, đảm bảo hoạt động thẻ an toàn, hiệu quả và nâng cao uy tín của NH.

1.2.3.2. Nhân tố khách quan

** Môi trường pháp lý*

- Việc kinh doanh dịch vụ thẻ tại bất kỳ quốc gia nào đều được thực hiện trong một khuôn khổ pháp lý nhất định. Các quy chế, quy định về thẻ sẽ gây ra ảnh hưởng 2 mặt: có thể theo hướng khuyến khích việc kinh doanh và sử dụng thẻ nếu có những quy chế hợp lý, nhưng mặt khác những quy chế quá chặt chẽ, hoặc quá lỏng lẻo có thể mang lại những ảnh hưởng tiêu cực tới việc phát hành và thanh toán thẻ.

** Môi trường kinh tế*

- Tiền tệ ổn định - đây là điều kiện cơ bản nhằm mở rộng việc sử dụng thẻ ngân hàng đối với bất kỳ một quốc gia nào. Ngược lại, việc phát triển thẻ ngân hàng

này sẽ tạo điều kiện cho sự ổn định tiền tệ, giữa chúng có mối quan hệ nhân quả với nhau; (ii) Sự phát triển ổn định của nền kinh tế: sự bền vững, ổn định của tốc độ phát triển kinh tế tác động rất lớn tới sự phát triển của kinh doanh thẻ. Kinh tế phát triển ổn định kéo theo sự ổn định về tiền tệ, sự tăng thu nhập của người dân, đó lại là những điều kiện cơ bản cho việc mở rộng sử dụng thẻ ngân hàng.

** Môi trường xã hội*

- Sự ổn định về chính trị: đây là điều kiện rất quan trọng và cần thiết cho sự ổn định, phát triển của các ngành kinh tế nói chung và ngành ngân hàng nói riêng, trong đó, có hoạt động kinh doanh thẻ ngân hàng. Nếu như có sự ổn định về chính trị, tình hình an ninh được đảm bảo thì sẽ tạo ra được tâm lý yên tâm của dân cư khi gửi tiền vào ngân hàng, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho thanh toán thẻ. An ninh không đảm bảo có thể ảnh hưởng đến trang thiết bị của hệ thống thanh toán, ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống nếu tình trạng tội phạm diễn ra mà không có sự ngăn chặn kịp thời.

- Trình độ dân trí và thói quen tiêu dùng của người dân: trong một xã hội mà trình độ dân trí cao, các phát minh, ứng dụng của khoa học kỹ thuật công nghệ cao sẽ dễ dàng tiếp cận với người dân. Tiêu dùng thông qua thẻ là một cách thức tiêu dùng hiện đại, nó sẽ dễ dàng xâm nhập và phát triển hơn với những cộng đồng dân trí cao và ngược lại. Bên cạnh đó, thói quen tiêu dùng cũng ảnh hưởng không nhỏ đến sự phát triển của thị trường thẻ. Khi người dân quen với việc thanh toán các dịch vụ, hàng hóa bằng tiền mặt, họ sẽ ít có nhu cầu về thanh toán thông qua thẻ.

- Thu nhập của người dân: thu nhập của người dân sẽ thể hiện mức sống và nhu cầu tiêu dùng của họ. Khi thu nhập thấp, nhu cầu và khả năng chi tiêu cũng thấp, dịch vụ thanh toán thẻ là chưa cần thiết. Nhưng khi thu nhập của người dân tăng lên, nhu cầu và khả năng chi tiêu cũng sẽ tăng, khối lượng các giao dịch tăng lên khiến cho việc sử dụng thẻ thanh toán là một đòi hỏi tất yếu. Thông thường, những khách hàng có thu nhập khá và ổn định sẽ có những nhu cầu sử dụng thẻ thanh toán. Như vậy, thu nhập của người dân là một trong những tiêu chí ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán thẻ.

** Môi trường công nghệ*

Hoạt động thanh toán thẻ chịu ảnh hưởng rất nhiều bởi trình độ khoa học công nghệ, đặc biệt là CNTT. Đối với một quốc gia có nền công nghệ phát triển, các ngân hàng nước này có thể cung cấp dịch vụ thẻ với sự nhanh chóng và an toàn cao hơn. Chính vì thế, việc luôn luôn đầu tư nâng cấp công nghệ, nghiên cứu khoa học là những việc làm vô cùng cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như bảo mật cho hoạt động của ngân hàng.

** Quy luật cung - cầu chi phối hoạt động kinh doanh*

Thẻ ngân hàng cũng là một loại hàng hóa, dịch vụ trên thị trường và hoạt động cung cấp, sử dụng dịch vụ thẻ ngân hàng tuân theo quy luật cung – cầu trên thị trường hàng hóa, dịch vụ.

Cầu về thẻ ngân hàng cũng phụ thuộc vào nhu cầu sử dụng các tiện ích, dịch vụ thanh toán của thẻ ngân hàng. Nếu nhu cầu sử dụng dịch vụ lớn thì có khả năng tăng cầu về thẻ và ngược lại. Nhân tố khác ảnh hưởng tới cầu về thẻ là khả năng tiêu dùng của chủ thẻ thị trường. Khả năng tiêu dùng phụ thuộc không chỉ vào giá cả, mà còn phụ thuộc vào thu nhập của mỗi người. Sự biến đổi của thu nhập và giá cả hàng hóa tác động đến sự thay đổi của cầu, song theo các hướng khác nhau.

Tóm lại, thẻ là một loại hàng hóa, dịch vụ - bởi vậy, sự tham gia của nó vào thị trường sẽ tuân theo quy luật cung – cầu. Do đó, để có chiến lược và sách lược phát triển tốt dịch vụ thẻ, thì các TCPHT cần thiết nghiên cứu kỹ tính khoa học kinh tế của nó để có các quyết định phù hợp.

1.2.4. Rủi ro trong kinh doanh thẻ

Trên thực tế có nhiều loại rủi ro, tuy nhiên trong luận văn này tác giả đề cập tới các loại rủi ro chính như: rủi ro giả mạo, rủi ro kỹ thuật và rủi ro đạo đức.

– Thẻ giả mạo là hành vi lừa đảo nhằm thực hiện các giao dịch thẻ thanh toán bất hợp pháp gây tổn thất cho ngân hàng kinh doanh thẻ và các thành phần tham gia vào quá trình hoạt động thẻ ngân hàng. Về nguyên tắc, ngoài yếu tố khách quan, rủi ro giả mạo thẻ có thể phát sinh từ hai phía: Chủ thẻ và chính ngân hàng. Từ góc độ người tiêu dùng, những lần sơ ý để lộ mã số, thất lạc thẻ hay nhờ người khác đi rút

tiền hộ có thể là nguyên nhân dẫn đến giả mạo. Từ phía ngân hàng, nếu không kiểm soát chặt, thông tin về chủ thẻ và dữ liệu thẻ do ngân hàng quản lý có thể bị rò rỉ ra ngoài. Tính bảo mật có thể xem là một trong những vấn đề nghiêm trọng nhất trong hoạt động thẻ. Thời gian gần đây đã có nhiều tội phạm lắp đặt các thiết bị điện tử nhằm đánh cắp thông tin thẻ và mã số PIN của chủ thẻ. Các thiết bị này bao gồm 01 thiết bị đánh cắp dữ liệu được đặt ngay cạnh đầu đọc thẻ và 01 camera kích cỡ nhỏ lắp phía trên bàn phím nơi nhập mã số PIN. Khi khách hàng đưa thẻ vào máy để thực hiện giao dịch, thẻ của khách hàng sẽ chạy qua thiết bị đọc trộm thẻ này trước khi đi vào trong đầu đọc thẻ thật, trong quá trình đó, dữ liệu trên dải băng từ sẽ bị đọc và ghi lại. Toàn bộ thông tin đánh cắp được từ thẻ thật sẽ được làm thành thẻ giả và thực hiện rút tiền mặt tại các ATM khác nhau.

Nhận thấy hiện tượng tội phạm này ngày càng phổ biến, VietinBank Tuyên Quang đã nhanh chóng gửi thông báo tới tất cả các chi nhánh huyện và phòng giao dịch trực thuộc để tăng cường kiểm tra máy ATM nhằm sớm phát hiện ra các thiết bị bất thường trên máy ATM, đồng thời cho cài đặt chương trình chống đọc trộm thông tin khách hàng tại các đầu đọc thẻ.

– Rủi ro đạo đức: phát sinh do hành vi gian lận trong lĩnh vực thẻ của các bộ thẻ ngân hàng. Trong hoạt động tác nghiệp hàng ngày, vì nhiều lý do cán bộ thẻ lợi dụng những hiểu biết của mình, lợi dụng vị trí công tác, lợi dụng mối quan hệ của mình trong ngân hàng từ đó biết được những lỗ hổng trong quy trình tác nghiệp để tự mình hoặc câu kết với người khác tiến hành các hành vi gian lận, giả mạo gây tổn thất cho ngân hàng. Rủi ro có thể xảy ra nếu cán bộ đó lợi dụng các thông tin thẻ của người khác để sử dụng thanh toán mua sắm hàng hóa dịch vụ qua mạng, lấy cắp thẻ mới phát hành để sử dụng hoặc thay đổi các thông số hệ thống, thông tin khách hàng để trục lợi...Các hành vi gian lận này thường được che giấu rất kỹ càng, khó phát hiện bởi do đã quá quen với những quy định và hệ thống an ninh của ngân hàng và gây tổn thất lớn và mang tính hệ thống với ngân hàng.

– Về rủi ro kỹ thuật: là rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu hoặc kết nối bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu và an ninh. Do

hoạt động thẻ có tính chất liên tục và online 24/24 nên bất kỳ một sự cố nào cũng ảnh hưởng trực tiếp tới việc giao dịch, đến tính chính xác trong công tác thanh toán, đến các ĐVCNT cũng như quyền lợi của khách hàng. Sự cố xảy ra có tác động dây chuyền: khi hệ thống có sự cố nó không chỉ ảnh hưởng đến riêng một khách hàng, một ngân hàng hay tổ chức tài chính mà ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ của toàn bộ TCTQT và các khách hàng tham gia hoạt động thẻ. Do đó nếu tổn thất xảy ra sẽ rất lớn và khó kiểm soát, vì vậy đảm bảo hệ thống vận hành một cách chính xác liên tục là yêu cầu hàng đầu đối với các thành viên khi tham gia kinh doanh thẻ.

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ ở một số nước trên thế giới và bài học kinh nghiệm rút ra cho Việt Nam

1.3.1. Tổng quan về sự hình thành và phát triển dịch vụ thẻ ở một số nước trên thế giới và khu vực

1.3.1.1. Trung Quốc

Ngày nay, Trung Quốc không chỉ đứng đầu thế giới về dân số mà đang có vai trò ngày càng quan trọng trên trường quốc tế về cả kinh tế và chính trị. Để có được thành công như vậy, Trung Quốc đã có rất nhiều cải cách về cơ sở công nghệ tiên tiến để thẻ thanh toán có môi trường phát triển thuận lợi.

– Mặc dù dân số đông, nhưng trình độ của đại đa số dân chúng trong lĩnh vực sử dụng dịch vụ tài chính ngân hàng, đặc biệt là sử dụng thẻ còn thấp. Xuất phát từ thực trạng trên, bước đầu Trung Quốc đã phổ cập kiến thức về thẻ thanh toán trong xã hội, tập trung phát triển thẻ ghi nợ để tạo thói quen sử dụng thẻ trong dân cư, đơn giản thủ tục đăng ký và thanh toán thẻ. Bên cạnh đó, áp dụng một số biện pháp như giảm lãi suất tín dụng, bãi bỏ chế độ bắt buộc thẻ chấp, trả lương cho công chức nhà nước thông qua tài khoản cá nhân mở tại ngân hàng, cho phép các ngân hàng nước ngoài mua cổ phần của ngân hàng trong nước để tạo điều kiện thuận lợi cho dịch vụ thẻ phát triển.

– Để hấp dẫn khách hàng sử dụng thẻ thanh toán, các ngân hàng nội địa cũng không ngần ngại tung ra rất nhiều chiến dịch quảng cáo cũng như nhiều ưu đãi đối

với chủ thẻ. Ngân hàng Bank of China là một ví dụ điển hình, ngân hàng này đã phát hành thẻ tín dụng trực tuyến với tên gọi BOC Virtual mastercard. Đây là thẻ thanh toán Mastercard đầu tiên được thiết kế nhằm mục đích mua hàng trên mạng tại thị trường Hồng Kông, khác với thẻ tín dụng truyền thống, thẻ này chỉ bao gồm duy nhất số thẻ, mã số cá nhân và chứng nhận điện tử nhằm mục đích mua hàng trên mạng. Chủ thẻ không phải xuất trình thẻ khi mua hàng, với thẻ BOC Virtual mastercard chủ thẻ không phải trả lệ phí thường niên và có thể mua bất kỳ hàng hóa nào trên Internet với điều kiện thẻ Mastercard được chấp nhận thanh toán.

– Thị trường thẻ thanh toán của Trung Quốc giai đoạn đầu mới hình thành và phát triển cũng có những điểm tương đồng với thị trường thẻ thanh toán của Việt Nam hiện nay. Các ngân hàng phát hành không có sự kết nối với nhau hoặc nếu có cũng chỉ là sự kết nối giữa một nhóm các ngân hàng riêng lẻ. Điều này không những gây phiền toái cho người sử dụng thẻ mà còn cản trở sự phát triển của thị trường này. Tháng 3/2002 Trung Quốc đã thành lập tổ chức ChinaUnionPay (CUP)- là tổ chức duy nhất kết nối các ngân hàng hoạt động về thẻ, bao gồm 80 thành viên tham gia đều phát hành thẻ, đến cuối năm 2005 có 150 thành viên ở Trung Quốc, 14 thành viên ở Hong Kong và Ma Cao. Các chi nhánh của CUP và các thành viên đều nối mạng với nhau nên việc thanh toán giữa các chi nhánh cũng rất thuận tiện.

1.3.1.2. Thái Lan:

Thái Lan là một trong những nước trong khu vực có thị trường thẻ phát triển sớm và mạnh. Mặc dù bị ảnh hưởng nặng nề bởi cuộc khủng hoảng kinh tế khu vực cuối thập kỷ 90, nhưng với sự trợ giúp của chính phủ, đặc biệt là sự chỉ đạo chặt chẽ của ngân hàng Trung Ương Thái Lan, ngành công nghiệp thẻ vẫn mở rộng và phát triển.

Máy ATM đầu tiên ở Thái Lan được cài đặt năm 1981. Trong giai đoạn đầu, các NHTM tự xây dựng lấy hệ thống ATM của riêng mình nên thẻ của ngân hàng nào chỉ có thể rút tiền tại máy ATM của ngân hàng đó. Sau đó giữa các ngân hàng dần hình thành các liên minh nhỏ lẻ cho phép thẻ của một vài ngân hàng có thể rút

tiền tại các máy ATM của nhau. Đến những năm 1990, tại Thái Lan đã có 4 liên minh chuyển mạch lớn là kết quả của sự liên kết giữa các ngân hàng. Năm 1993, 4 liên minh trên thống nhất lại thành 2 liên minh lớn và sau đó 2 liên minh này lại hợp nhất thành một liên minh duy nhất là Trung tâm chuyên mạch ATM Quốc gia (Thailand National ATM Pool), điều này cho phép khách hàng có thể dễ dàng rút tiền tại tất cả các máy ATM của liên minh.

Qua xem xét thị trường thẻ Thái Lan chúng ta thấy nhân tố giữ vị trí then chốt để thị trường thẻ nước này phát triển nhanh và mạnh là việc chính phủ quan tâm tạo hành lang pháp lý để các chủ thẻ trong lĩnh vực thẻ hoạt động, là việc ngân hàng Trung Ương chỉ đạo sát sao và sử dụng hình thức thanh toán thẻ như một công cụ chính sách để điều tiết kích cầu. Bên cạnh đó, việc đầu tư cho ngành công nghiệp thẻ cũng được Nhà nước, ngân hàng Trung Ương chú ý đúng mức để tạo tiền đề cơ sở vật chất cho thị trường thẻ phát triển.

1.3.2. Bài học phát triển dịch vụ thẻ đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang

1.3.2.1. Hoạt động phát triển thẻ của các Ngân hàng thương mại trong nước

Theo báo cáo tổng kết Banking Vietnam 2016, tính đến cuối năm 2015, lượng thẻ phát hành trên toàn quốc đạt 99,5 triệu thẻ, tăng gấp 2 lần so với năm 2010. Thẻ thanh toán qua Internet đạt 2,2 triệu khách hàng.

Với số thẻ tương ứng trên, hiện nay Việt Nam có gần 17.000 máy ATM và 230.000 thiết bị chấp nhận thẻ (POS). Trong đó, 67 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qua Internet và 34 tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán qua mobile.

Chỉ tính riêng với dịch vụ cung ứng thanh toán (trong đó có dịch vụ ví điện tử), cơ quan quản lý đã cấp phép cho 16 tổ chức phi ngân hàng cung cấp dịch vụ này. Năm 2015 các tổ chức này đã cung ứng 4 triệu ví điện tử, với tổng giá trị giao dịch trên 30.000 tỷ đồng.

Hiện nay, nhiều ngân hàng trong nước đã gia tăng đầu tư cho công nghệ thông tin, nhưng tỷ lệ còn khiêm tốn, chỉ khoảng 5% tổng mức đầu tư của một ngân

hàng cho các tài sản cố định. Trong khi đó, các ngân hàng tại khu vực châu Á Thái Bình Dương bỏ khoảng 7,3 tỷ USD/năm để đầu tư vào hạ tầng IT. Đơn cử, mỗi ngân hàng tại Singapore bỏ khoảng 200 triệu USD/năm vào hệ thống công nghệ.

1.3.2.2. Bài học rút ra cho Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

Từ thành công trong việc phát triển DVTTT tại các nước nêu trên, chúng ta có thể nhận ra một số điểm tương thích với các ngân hàng thương mại Việt Nam, đặc biệt là VietinBank Tuyên Quang, từ đó rút ra một số bài học kinh nghiệm cho việc phát triển DVTTT ở các NHTM Việt Nam như sau:

– Trong quá trình phát triển của thị trường thẻ thanh toán của các ngân hàng, tổ chức phát hành thẻ rất cần có sự chỉ đạo của Nhà nước. Nhà nước phải luôn đóng vai trò định hướng cho sự phát triển của các ngân hàng trong từng giai đoạn nhất định. Ở hầu hết các nước có thị trường thẻ phát triển, chính phủ đưa ra các định hướng phát triển hoặc hỗ trợ tạo điều kiện thuận lợi cho các chủ thể tham gia vào việc phát hành và thanh toán thẻ như đưa ra các lộ trình phát triển, hoàn thiện môi trường pháp lý, cơ chế chính sách...

– Cần sớm thống nhất, thành lập ra một tổ chức thẻ duy nhất để hỗ trợ thêm cho sự phát triển của thị trường thẻ trong nước. Điều này sẽ tạo ra sự thống nhất giữa các tổ chức phát hành thẻ trong nước, giúp cho các tổ chức phát hành liên kết để sử dụng chung nguồn tài nguyên của nhau như hệ thống máy ATM, tránh việc đầu tư xây dựng các điểm đặt máy ATM một cách tràn lan, gây lãng phí.

– Công nghệ là một trong những điều kiện quan trọng để phát triển thành công dịch vụ thẻ, việc chuyển giao công nghệ thẻ từ các nước tiên tiến vào nước ta sẽ giúp cho tốc độ phát triển thẻ thanh toán được nhanh hơn, sớm bắt kịp với các nước phát triển trên thế giới. Dịch vụ thẻ của ngân hàng nào có “hàm lượng” công nghệ càng cao thì dịch vụ thẻ càng hiện đại, càng mang lại hiệu quả trong thanh toán và tiêu dùng của người dân.

– Các ngân hàng phải nhanh chóng nâng cao hơn nữa các tiện ích trên thẻ của mình, không những ở khả năng chi trả ở nhiều nơi, trong nhiều hoàn cảnh, mà

còn phải nâng cao hơn nữa tính an ninh, bảo mật của thẻ. Điều này sẽ cho người sử dụng thấy được tính năng ưu việt, sự khác biệt của thẻ thanh toán so với những chiếc ví thông thường. Từ đó, góp phần làm tăng thái độ tích cực của người dân trong sử dụng dịch vụ thẻ vì việc thay đổi nhu cầu, thói quen sử dụng thẻ của khách hàng là điều cần thiết cho sự phát triển của dịch vụ thẻ.

– Cần có sự phối hợp đồng bộ, chặt chẽ giữa các ngân hàng phát hành, tổ chức phát hành với các đại lý phát hành, đại lý thanh toán, cũng như giữa các ngân hàng với nhau.

Chương 2

THỰC TRẠNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TUYÊN QUANG

2.1. Giới thiệu chung về Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

Ngân hàng TMCP Công thương – chi nhánh Tuyên Quang (Vietinbank Tuyên Quang) được thành lập theo Quyết định 1093/QĐ-HĐQT-NHCT1 ngày 19/8/2009 của Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam. Ngay từ những ngày đầu mới thành lập, Vietinbank Tuyên Quang đã dựa theo định hướng phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh để định hướng cho hoạt động kinh doanh, đóng góp tích cực vào tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế địa phương từ việc đầu tư cho các ngành kinh tế trọng điểm, đầu tư cho vay phát triển nông nghiệp nông thôn, xuất khẩu bằng các chương trình ưu đãi... Là một trong những ngân hàng có vốn đầu tư lớn, Vietinbank Tuyên Quang nhanh chóng tạo được ấn tượng mạnh mẽ nhờ cung cách phục vụ chuyên biệt, khẳng định uy tín, thương hiệu và đẳng cấp chuyên nghiệp của mình.

Dấu ấn của Vietinbank Tuyên Quang thể hiện qua những con số biết nói: Bắt đầu từ số lượng cán bộ, nhân viên khi thành lập là 25 người, đến nay là 93 người trong đó có 19 người có trình độ Thạc sỹ (Chiếm 20%), 76 người có trình độ đại học (chiếm 82%). Khi thành lập Chi nhánh mới chỉ có 1 Trụ sở chính thì đến nay Chi nhánh đã có 8 phòng giao dịch nằm ở các khu vực đặc địa tại trung tâm 5/7 huyện thành phố. Chi nhánh đã có 10.960 khách hàng tiền gửi; 3.200 khách hàng tiền vay và có khoảng 300 đơn vị trả lương qua tài khoản.

Vietinbank Tuyên Quang đã cung cấp đầy đủ các dịch vụ tài chính của một ngân hàng hiện đại cho hàng chục ngàn lượt khách hàng về cung cấp các dịch vụ

ngân hàng: huy động các loại tiền gửi thanh toán và tiền gửi tiết kiệm bằng tiền Việt Nam và ngoại tệ; cho vay ngắn – trung – dài hạn phục vụ nhu cầu sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, tiêu dùng và đầu tư với các phương thức cho vay món, cho vay trả góp, vay theo hạn mức tín dụng, theo dự án đầu tư. Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh trong và ngoài nước; thanh toán xuất – nhập khẩu; mua bán ngoại tệ, chuyển tiền, thanh toán các loại thẻ tín dụng... Vietinbank Tuyên Quang đã phát triển mạng lưới rộng khắp tỉnh, với 1 hội sở và 8 phòng giao dịch tại 5/7 huyện, thành phố thuộc tỉnh, nhằm tạo điều kiện tốt và thuận lợi nhất cho nhân dân và các thành phần kinh tế khác đến giao dịch.

Không chỉ tập trung vào hoạt động kinh doanh, Vietinbank Tuyên Quang còn là ngân hàng luôn làm tốt công tác từ thiện góp phần đảm bảo an sinh xã hội trên địa bàn tỉnh. Năm 2010, Chi nhánh đã tài trợ cho các chương trình xây dựng nhà tình nghĩa tại huyện Chiêm Hóa; xóa nhà ở, nhà tạm tại xã Tân Trào, huyện Sơn Dương; tài trợ mua trâu, bò cho các hộ nghèo tại huyện Sơn Dương; cấp học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó trên cả tỉnh với số tiền trên 8,2 tỷ đồng. Năm 2011, 2012 Chi nhánh tài trợ cấp học bổng cho học sinh, sinh viên nghèo vượt khó, tài trợ chương trình nhà tình nghĩa cho phụ nữ nghèo huyện Hàm Yên với số tiền trên 225 triệu đồng. Năm 2013, Chi nhánh tài trợ cho các hộ nghèo vay vốn phát triển nuôi trâu bò thông qua Hội Nông dân tỉnh Tuyên Quang, cấp học bổng thông qua Hội khuyến học Tuyên Quang, tài trợ đồng bào Miền trung khắc phục hậu quả thiên tai, lũ lụt thông qua Hội chữ thập đỏ tỉnh Tuyên Quang với số tiền trên 5 tỷ đồng. Năm 2014, Chi nhánh tài trợ công trình Nhà văn hóa thôn Bản kè, xã Lãng Can, huyện Lâm Bình.

Với sự nỗ lực không ngừng cho sự phát triển kinh tế - xã hội địa phương, năm 2011, 2012 Vietinbank Tuyên Quang đã được UBND tỉnh Tuyên Quang và thành phố Tuyên Quang tặng bằng khen về thành tích xuất sắc trong phát triển kinh tế xã hội; năm 2013 được Ngân hàng Công thương Việt Nam tặng giấy khen về thành tích xuất sắc trong thực hiện nhiệm vụ.

VietinBank Tuyên Quang đã góp phần không nhỏ thúc đẩy sự phát triển kinh

tế - xã hội tương xứng với tiềm năng của địa phương bằng việc đáp ứng, hỗ trợ một cách nhanh chóng, chuyên nghiệp nhu cầu về vốn và các nhu cầu tài chính khác cho doanh nghiệp, người dân trên địa bàn, đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của Vietinbank cũng như công cuộc công nghiệp hóa – hiện đại hóa tỉnh nhà.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

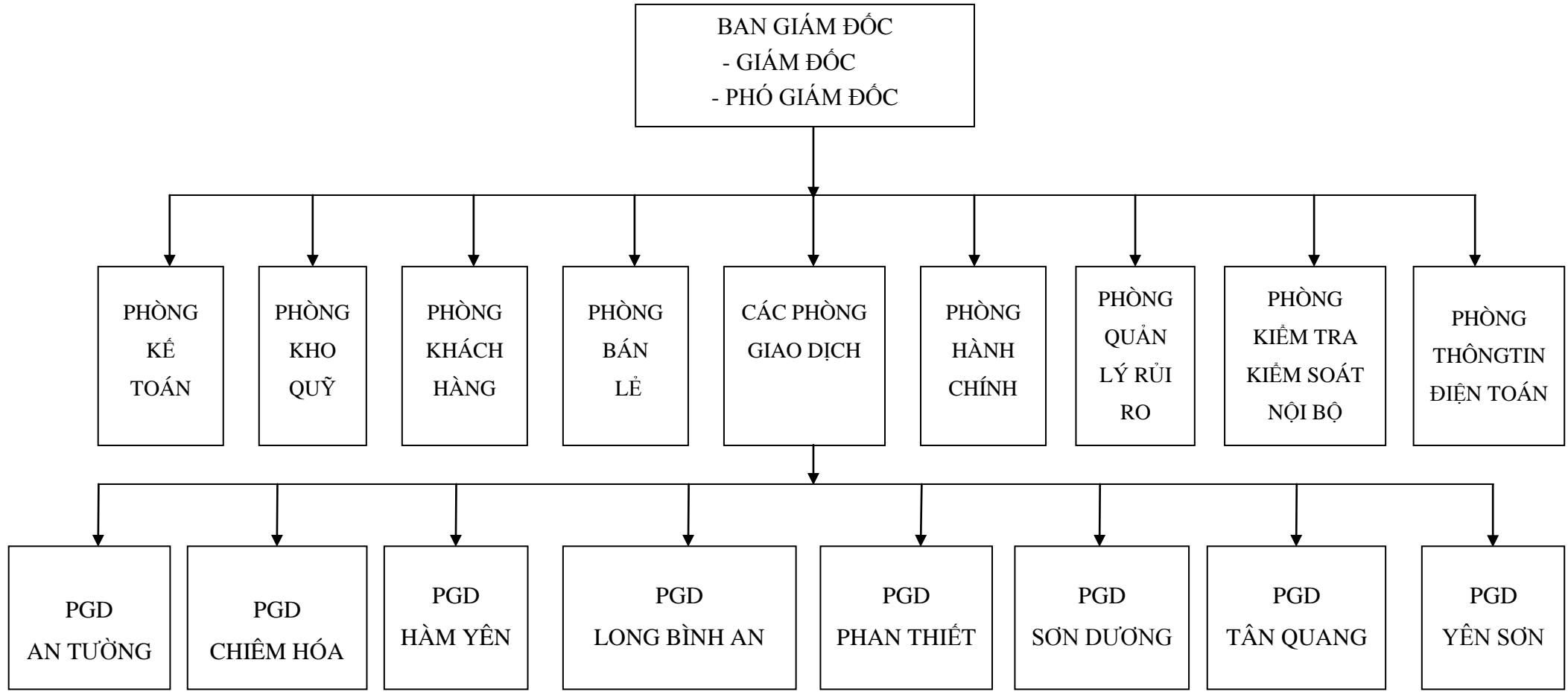
Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức của VietinBank Tuyên Quang bao gồm Ban Giám đốc phụ trách, trợ giúp cho Ban Giám đốc là các phòng ban chức năng sau:

- Phòng kế toán
- Phòng tiền tệ kho quỹ
- Phòng tổ chức hành chính
- Phòng khách hàng
- Phòng bán lẻ
- Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ
- Phòng quản lý rủi ro
- Phòng thông tin điện toán

Bộ máy tổ chức của VietinBank Tuyên Quang được thể hiện theo sơ đồ sau:

Sơ đồ 2.1: Mô hình tổ chức của Vietinbank Tuyên Quang



(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính VietinBank Tuyên Quang)

Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban:

** Phòng kế toán*

- Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng; các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chi tiêu nội bộ tại chi nhánh. Cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng qui định của Nhà nước và VietinBank. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm của ngân hàng.

** Phòng tiền tệ kho quỹ*

- Là phòng nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo qui định của NHNN và VietinBank. Ứng và thu tiền cho các Quỹ tiết kiệm, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt cho các doanh nghiệp có thu, chi tiền mặt lớn.

** Phòng tổ chức hành chính*

- Là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ và đào tạo tại chi nhánh theo đúng chủ trương và chính sách của Nhà nước và qui định của VietinBank. Thực hiện công tác quản trị và văn phòng phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh an toàn chi nhánh.

** Phòng khách hàng (doanh nghiệp)*

- Là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với khách hàng là các doanh nghiệp để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của VietinBank. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các doanh nghiệp.

** Phòng bán lẻ (cá nhân)*

- Là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với khách hàng là các cá nhân để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của VietinBank. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các cá nhân.

** Phòng kiểm tra kiểm soát nội bộ:*

- Phòng có nhiệm vụ đánh giá tính tuân thủ pháp luật và các quy chế, qui định của Nhà nước đối với NHTM, kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định nghiệp vụ kinh doanh theo quy định của pháp luật. Giám sát việc chấp hành các quy định của NHNN về đảm bảo an toàn trong hoạt động tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng. Kiểm tra độ chính xác của báo cáo tài chính, bảng cân đối kế toán, việc tuân thủ các nguyên tắc, chế độ về chính sách kế toán của Nhà nước, ngành ngân hàng. Ngăn ngừa, phát hiện những hành vi vi phạm pháp luật, gian lận trong hoạt động của ngân hàng và đưa ra các biện pháp xử lý những vi phạm đó.

** Phòng quản lý rủi ro*

- Phòng có nhiệm vụ tham mưu cho Giám đốc chi nhánh về công tác quản lý rủi ro của chi nhánh, quản lý giám sát thực hiện danh mục cho vay, đầu tư đảm bảo tuân thủ các giới hạn tín dụng cho từng khách hàng. Thẩm định hoặc tái thẩm định khách hàng, dự án, phương án đề nghị cấp tín dụng. Thực hiện chức năng đánh giá quản lý rủi ro trong toàn bộ các hoạt động ngân hàng theo chỉ đạo của VietinBank.

** Phòng thông tin điện toán*

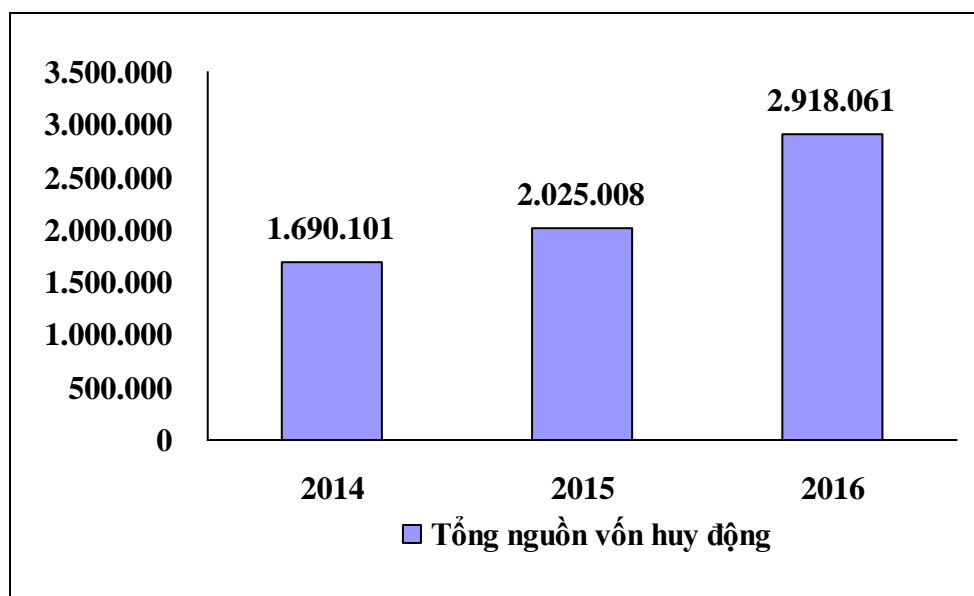
- Thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán tại chi nhánh. Bảo trì bảo dưỡng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống mạng, máy tính của chi nhánh.

2.1.3. Tình hình hoạt động của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang giai đoạn 2014 – 2016

2.1.3.1. Tình hình huy động vốn

Nếu như vấn đề hằng ngày của các doanh nghiệp là kết hợp các yếu tố đầu vào để tạo ra sản phẩm, dịch vụ để phục vụ cho nhu cầu của khách hàng thì vấn đề hằng ngày của Ngân hàng là huy động nguồn vốn để cung cấp đầy đủ nhu cầu về vốn cho các cá nhân và tổ chức trong nền kinh tế. Với vai trò là trung gian tài chính, ngân hàng sẽ đi vay để cho vay và cung cấp các dịch vụ tài chính. Vì thế việc huy động vốn không chỉ có ý nghĩa riêng đối với bản thân ngân hàng và còn có ý nghĩa đối với nền kinh tế. Thông qua hoạt động huy động vốn sẽ tạo nguồn vốn phục vụ cho hoạt động đầu tư đồng thời đáp ứng nhu cầu cho người dân gửi tiền an toàn và thuận lợi. Nhận thấy tầm quan trọng của huy động vốn, trong những năm qua, VietinBank nói chung và chi nhánh Tuyên Quang nói riêng luôn nỗ lực triển khai các sản phẩm mới đáp ứng nhu cầu thị trường. Để thấy rõ công tác huy động vốn của chi nhánh ta có thể theo dõi biểu đồ sau:

DVT: triệu đồng



Biểu đồ 2.1: Nguồn vốn huy động của chi nhánh Tuyên Quang 2014 - 2016

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh 2014-2016 của VietinBank Tuyên Quang)

Hoạt động huy động vốn được coi là một trong những thế mạnh của VietinBank Tuyên Quang so với các chi nhánh khác trên địa bàn. Nhìn chung từ năm 2014 đến năm 2016, hoạt động huy động vốn của VietinBank Tuyên Quang gia tăng nhanh chóng. Năm 2014, ngân hàng huy động được 1.690.101 triệu đồng. Sang năm 2015 nguồn vốn huy động tăng lên 2.025.008 triệu đồng, tăng thêm 334.907 triệu đồng so với năm 2014 tương ứng với tỷ lệ tăng là 19,82%. Đây là một tín hiệu đáng mừng của chi nhánh vì cuộc chạy đua lãi suất giữa các ngân hàng khác làm cho thị trường biến động rất mạnh, có rất nhiều ngân hàng bị rơi vào tình trạng thanh khoản kém, nhưng VietinBank vẫn giữ được một vị thế rất ổn định. Đến cuối năm 2016, chi nhánh đã huy động được 2.918.061 triệu đồng, tăng 893.053 triệu đồng so với năm 2014 tương ứng với tỷ lệ tăng là 44,1%.

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 – 2016*Đơn vị: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	2014		2015		2016		Năm 2015/ 2014		Năm 2016/ 2015	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
Tiền gửi TCKT	375.782	22,23	520.368	25,7	980.622	33,6	144.586	38,48%	460.254	88,45%
Tiền gửi KBNN	108.387	6,41	111.274	5,49	203.582	6,98	2.887	2,66%	92.308	82,95%
Tiền gửi TCTD	262.660	15,54	177.174	8,75	186.551	6,39	(85.486)	-32,55%	9.377	5,29%
Tiền gửi dân cư	943.272	55,81	1.216.192	60,06	1.547.306	53,03	272.920	28,93%	331.114	27,23%
Tổng	1.690.101	100	2.025.008	100	2.918.061	100	334.907	19,82%	893.053	44,1%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2014-2016 của VietinBank Tuyên Quang)

Xét về cơ cấu nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng, nguồn huy động từ khu vực dân cư vẫn chiếm tỷ trọng lớn hơn so với khu vực tổ chức kinh tế. Từ năm 2014 đến 2016, tỷ trọng nguồn huy động từ khu vực dân cư lần lượt là 55,81%, 60,06% và 53,03%. Đây là kết quả của việc áp dụng mạnh mẽ các hoạt động marketing nhằm tạo hình ảnh tốt, giới thiệu rộng rãi các sản phẩm dịch vụ tiết kiệm của ngân hàng đến với các tầng lớp dân cư. Tiền gửi từ dân cư đa phần là tiền gửi tiết kiệm do đó nó có tính ổn định cao, dễ sử dụng đối với ngân hàng. Do đó, ngân hàng cần sử dụng tối ưu nguồn vốn này để đạt được hiệu quả cao nhất.

Bên cạnh đó, tiền gửi của tổ chức kinh tế cũng đã tăng lên cụ thể là năm 2014 chiếm 22,23%, năm 2015 chiếm 25,7% và năm 2016 chiếm 33,6% trong tổng nguồn vốn. Việc tiền gửi của tổ chức kinh tế tăng mạnh như vậy là do nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi và tăng trưởng, sản xuất bắt đầu hoạt động trở lại. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã không ngừng tăng cường các hoạt động Marketing để tìm kiếm lượng khách hàng mới trong nền kinh tế như sử dụng các kênh thông tin đại chúng, các chương trình tài trợ... Vì vậy, VietinBank Tuyên Quang đã tận dụng được triệt để nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của các tổ chức kinh tế.

Đối với các khoản tiền gửi khác như tiền gửi của các TCTD, tiền gửi kho bạc thì qua 3 năm 2014 – 2016 cũng có biến động nhưng không đáng kể trên tổng nguồn vốn huy động.

Nhìn chung, công tác huy động vốn tại chi nhánh qua 3 năm được thực hiện khá tốt đảm bảo nguồn vốn nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng, thực hiện tốt các mục tiêu đề ra, mặc dù nền kinh tế của thành phố còn nhiều biến động, có tác động ảnh hưởng đến sự phát triển của các thành phần trong nền kinh tế, đã làm cho tỷ trọng của từng nguồn vốn thay đổi nhưng nhìn chung cơ cấu huy động khá hợp lý.

2.1.3.2. Tình hình cho vay

Trong các hoạt động của NHTM thì hoạt động cho vay là hoạt động quan trọng nhất và mang lại nhiều lợi nhuận nhất, và các ngân hàng hiện nay đều coi và lấy hoạt động này làm hoạt động chủ lực cho ngân hàng mình và cho những năm

tới. Do vậy, VietinBank Tuyên Quang rất quan tâm đến hoạt động này. Để mở rộng quan hệ khách hàng và đẩy mạnh công tác tín dụng, đội ngũ cán bộ của ngân hàng đã chủ động tìm kiếm khách hàng tiềm năng, các dự án, các phương án sản xuất kinh doanh khả thi, tạo điều kiện hỗ trợ kịp thời nhu cầu vốn cho hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng luôn quan tâm duy trì và củng cố lượng khách hàng truyền thống. Phong cách giao dịch của cán bộ tín dụng và chất lượng các sản phẩm tín dụng của chi nhánh đã tạo niềm tin và uy tín đối với khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng cùng kinh doanh có hiệu quả. VietinBank Tuyên Quang đã đạt được một số những thành quả đáng khích lệ thể hiện qua bảng tình hình dư nợ tín dụng giai đoạn 2014 - 2016 sau:

**Bảng 2.2: Tình hình cho vay của VietinBank Tuyên Quang
giai đoạn 2014 – 2016**

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2014		2015		2016	
	Số lượng (triệu đồng)	Mức tăng so với năm trước (%)	Số lượng (triệu đồng)	Mức tăng so với năm trước (%)	Số lượng (triệu đồng)	Mức tăng so với năm trước (%)
Dư nợ cho vay	1.073.223	16,3	1.528.757	32,4	1.793.659	17,33
Nợ xấu	20.470	13,92	28.045	27,01	29.777	6,18
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,75		1,88		1,65	

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh 2014-2016 VietinBank Tuyên Quang)

Từ bảng trên cho thấy tình hình cho vay của Ngân hàng khá khả quan khi các chỉ tiêu về dư nợ đều tăng qua các năm và tỷ lệ nợ xấu thì biến động đều qua các năm.

Qua 3 năm, dư nợ bình quân của ngân hàng tăng lên. Năm 2014 dư nợ bình quân tăng 16,3% so với năm 2013. Nguyên nhân dẫn đến kết quả trên là do nền kinh tế còn đang gặp nhiều khó khăn, lạm phát tăng cao đã ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của hầu hết các thành phần kinh tế, lợi nhuận của các doanh nghiệp giảm sút, thu nhập của dân cư tăng cao nhưng do chi phí giá cả cũng tăng tương ứng nên dư nợ của chi nhánh cũng tăng theo. Đến năm 2015 tăng khá cao so với năm 2014 là 32,4%. Năm 2016, dư nợ vay tăng 17,33% so với năm 2015. Những năm trở lại đây, VietinBank Tuyên Quang đã nhanh chóng đưa ra các sản phẩm cho vay với nhiều ưu đãi, áp dụng các chiến lược tập trung khách hàng..., qua đó tạo nguồn thu nhập lớn để bù đắp chi phí và tạo ra lợi nhuận.

Từ năm 2014 đến 2016, nợ xấu qua 3 năm lại biến động tăng giảm. Trong khi nợ xấu của các NHTM khác vào khoảng 3% đến 5% thì VietinBank Tuyên Quang chỉ vào khoảng 1,8%. Điều này cho thấy hiệu quả và chất lượng hoạt động tín dụng của ngân hàng khá cao.

2.1.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Đối với bất kỳ một doanh nghiệp nào khi tham gia hoạt động kinh doanh thì lợi nhuận chính là mục tiêu mà họ theo đuổi, nhưng lợi nhuận mà doanh nghiệp thu được phải dựa trên cơ sở an toàn và uy tín. Kết quả kinh doanh của ngân hàng được xem là yếu tố quan trọng quyết định sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Trong những năm qua, với sự cố gắng và nỗ lực trong công tác quản trị, điều hành tác nghiệp nhằm phát huy tối đa những thuận lợi của mình, VietinBank Tuyên Quang đã có được những kết quả nhất định trong hoạt động kinh doanh không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh để ngày càng khẳng định vị thế, hình ảnh của mình trên thị trường.

Nhờ chính sách kinh doanh phù hợp mà hoạt động của chi nhánh trong ba năm gần đây phát triển với tốc độ cao: thị phần được mở rộng, thu nhập được nâng cao... Bảng số liệu sau đây thể hiện kết quả kinh doanh của chi nhánh VietinBank Tuyên Quang trong ba năm gần đây:

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014–2016

DVT: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm 2014		Năm 2015		Năm 2016		2015/2014		2016/2015	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	+/-	%	+/-	%
Thu nhập	599.758	100	737.175	100	985.037	100	137.417	22,91	247.862	33,62
Thu nhập từ HĐ tín dụng	398.256	66,40	440.875	59,81	583.492	59,23	42.619	10,70	142.617	32,35
Thu nhập từ HĐ dịch vụ	124.003	20,67	226.061	30,66	328.904	33,39	102.058	82,30	102.843	45,49
Thu nhập từ HĐKD ngoại hối	685	0,11	702	0,09	738	0,07	17	2,48	36	5,13
Thu nhập khác	76.814	12,81	69.537	9,43	71.903	7,3	-7.277	-9,47	2.366	3,40
Chi phí	228.469	100	150.077	100	192.647	100	41.003	5,58	50.087	6,48
Chi phí hoạt động tín dụng	88.512	38,74	23.213	15,47	61.721	32,04	-65.299	-73,77	38.508	165,89
Chi phí hoạt động dịch vụ	2.498	1,09	2.895	1,93	3.274	1,7	397	15,89	379	13,09
Chi phí HĐKD ngoại hối	255	0,11	264	0,17	269	0,14	9	3,53	5	1,89
Chi phí chi nhân viên	87.948	38,49	82.849	55,20	85.302	44,28	-5.099	-5,8	2.453	2,96
Chi cho HĐ quản lý, công cụ	5.864	2,57	8.015	5,34	9.158	4,75	2.151	36,68	1.143	14,26
Chi về tài sản	18.258	7,99	19.527	13,01	20.837	10,81	1.269	6,95	1.310	6,71
CPDP, bảo toàn và BH tiền gửi của KH	14.185	6,21	8.542	5,69	4.533	2,35	-5.643	-39,78	-4.009	-46,93
Chi phí khác	9.920	4,34	3.378	2,25	5.826	3,02	-6.542	-65,95	2.448	72,47
Chi nộp thuế, các khoản phí	1.029	0,45	1.394	0,93	1.727	0,89	365	35,47	333	23,89
Lợi nhuận sau thuế	371.289		587.098		792.390		215.809	58,12	205.292	34,97

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh năm 2014-2016 của VietinBank Tuyên Quang)

– Về thu nhập: Nhìn chung, tình hình thu nhập của ngân hàng tăng trưởng ổn định trong những năm qua. Năm 2015 tổng thu nhập tăng 137.417 triệu đồng, tương ứng tăng 22,91% so với tổng thu nhập năm 2014. Sang năm 2016 tổng thu nhập tăng 247.862 triệu đồng, tương ứng tăng 33,62% so với tổng thu nhập năm 2015. Đây là con số phản ánh khá tốt tình hình kinh doanh của Ngân hàng.

+ Hoạt động chính của ngân hàng là huy động vốn và cho vay nên thu nhập từ lãi của hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ lệ cao. Năm 2015 thu nhập từ hoạt động tín dụng tăng 42.619 triệu đồng, tương ứng tăng 10,7% so với thu nhập từ hoạt động tín dụng năm 2014. Tương tự, thu nhập từ hoạt động tín dụng năm 2016 tăng 142.617 triệu đồng, tương ứng tăng 32,35% so với thu nhập từ hoạt động tín dụng năm 2015. Chi nhánh đã không ngừng hoàn thiện và phát huy những thế mạnh của mình trong công tác chăm sóc khách hàng để thu hút khách hàng mới và giữ vững khách hàng truyền thống, tăng cường đầu tư trang thiết bị kỹ thuật, các tiện ích ngân hàng để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Đồng thời, VietinBank Tuyên Quang cũng tranh thủ sự ủng hộ, tín nhiệm từ các cơ quan, ban ngành địa phương trong việc tiếp cận các dự án đầu tư mới. Do đó lượng khách hàng tìm đến và tin cậy ngân hàng ngày càng lớn, số tiền thu từ hoạt động tín dụng ngày càng tăng.

+ Thu nhập từ hoạt động dịch vụ, kinh doanh ngoại hối: chiếm tỷ trọng khá thấp, khoảng 0,1% tổng thu nhập của Chi nhánh, có xu hướng ổn định qua các năm và vì tỷ trọng nhỏ nên sự biến động của các chỉ tiêu này cũng không ảnh hưởng nhiều đến tổng thu nhập Ngân hàng.

+ Thu nhập khác: chiếm hơn 9% tổng thu nhập của chi nhánh và giảm nhẹ trong giai đoạn 2014–2016 và chủ yếu là thu lãi điều chuyển vốn, lượng vốn huy động dư thừa đã được Chi nhánh điều chuyển về hội sở hoặc sang Chi nhánh khác hoặc cho các tổ chức tín dụng khác vay trên thị trường liên ngân hàng. Chi nhánh đã tránh được việc để lượng vốn dư thừa trong khi vẫn trả lãi khách hàng, do đó đảm bảo được lợi ích cho ngân hàng.

– Về Chi phí: năm 2015 tổng chi phí tăng 41.003 triệu đồng, tương ứng tăng 5,58% so với tổng chi phí năm 2014. Sang năm 2016, tổng chi phí tăng 50.087 triệu đồng, tương ứng tăng 6,48% so với tổng chi phí năm 2015. Nhìn chung, tổng chi phí của chi nhánh khá cao, không chênh lệch nhiều với thu nhập. Hơn nữa, tổng chi phí liên tục tăng qua 3 năm và tốc độ tăng nhanh hơn tốc độ tăng của thu nhập, đây là dấu hiệu không tốt, chi nhánh cần có định hướng để cải thiện vấn đề này để đảm bảo lợi nhuận.

+ Chi phí hoạt động tín dụng, hay chi phí trả lãi tiền gửi là khoản mục lớn nhất trong tổng chi phí. Điều này là dễ hiểu khi nguồn vốn của ngân hàng chủ yếu là nguồn vốn huy động từ xã hội. Ngân hàng chiếm dụng vốn của khách hàng nên phải trả lãi là điều đương nhiên. Năm 2014, chi phí hoạt động tín dụng của chi nhánh là 88.512 triệu đồng, chiếm 38,74% tổng chi phí. Năm 2015 chi phí này giảm xuống 23.213 triệu đồng, tương ứng tăng 15,47% so với năm 2014. Năm 2016 tiếp tục tăng 61.721 triệu đồng, tương ứng tăng 32,04% so với chi phí hoạt động tín dụng năm 2015. Nguồn vốn huy động được của ngân hàng liên tục tăng trong 3 năm nên chi phí trả lãi cũng tăng cùng xu hướng.

+ Chi phí chi nhân viên cũng là một khoản mục chi phí lớn của Chi nhánh. Năm 2014, chi nhân viên là 87.948 triệu đồng, chiếm 38,49% tổng chi phí. Sang năm 2015, chi nhân viên giảm 82.849 triệu đồng, tương ứng giảm 44,28% so với chi nhân viên năm 2015, năm 2016 tăng 85.302 triệu đồng, tương ứng tăng 2,96% so với chi nhân viên năm 2015. Nguyên nhân là do tình hình kinh doanh của toàn ngân hàng gặp khó khăn nên chi lương nhân viên cũng bị ảnh hưởng.

+ Bên cạnh đó, tỷ trọng của khoản mục chi phí khác cũng chiếm xấp xỉ 4% tổng chi phí và có xu hướng giảm qua 3 năm. Khoản mục này bao gồm các khoản chi phí quảng cáo, bảo hiểm, bưu phí.

– Về lợi nhuận: Lợi nhuận chịu ảnh hưởng của yếu tố thu nhập và chi phí. Qua 3 năm, hai yếu tố này đều có sự tăng trưởng và đặc biệt tốc độ tăng của thu nhập cao hơn tốc độ tăng của chi phí. Vì vậy, lợi nhuận của Chi nhánh tăng

dẫn qua các năm. Năm 2014 lợi nhuận sau thuế của Chi nhánh là 371.289 triệu đồng, năm 2015 tăng 587.098 triệu đồng, tương ứng tăng 58,12% so với lợi nhuận năm 2014. Đến năm 2016 lợi nhuận tăng 792.390 triệu đồng, tương ứng tăng 34,97% so với lợi nhuận năm 2015. Lợi nhuận tăng qua các năm là dấu hiệu tốt trong việc đánh giá tình hình kinh doanh của chi nhánh.

2.2. Thực trạng về phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

2.2.1. Các sản phẩm thẻ của VietinBank Tuyên Quang

2.2.1.1. Thẻ nội địa

- Thẻ ATM - Epartner

* **E-Partner C-Card** là thẻ ghi nợ nội địa thông dụng đáp ứng cao nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng và là sự lựa chọn hàng đầu cho các khách hàng là cán bộ nhân viên làm việc tại các đơn vị cơ quan nhà nước; các doanh nghiệp nhận lương qua tài khoản thẻ. Dịch vụ trả lương qua tài khoản thẻ E partner C - Card giúp đơn vị hạn chế tối đa rủi ro, tiết kiệm thời gian và chi phí quản lý doanh nghiệp.



Bảng 2.4. Hạn mức giao dịch của thẻ C-card

Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	50.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	không hạn chế
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	5.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ

Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày (Trừ chuyển khoản tại quầy và Ipay)	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ

* **Thẻ E-Partner Bảo hiểm xã hội** là thẻ ghi nợ của Vietinbank, dành riêng cho các đối tượng khách hàng hưởng lương và trợ cấp bảo hiểm xã hội với nhiều ưu đãi phí hấp dẫn



Bảng 2.5. Hạn mức giao dịch của thẻ Bảo hiểm xã hội

Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	50.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	không hạn chế
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	5.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày (Trừ chuyển khoản tại quầy và Ipay)	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ

* **E-Partner S-Card** là thẻ ghi nợ nội địa tự tin là sản phẩm thẻ có mức phí ưu đãi nhất và linh hoạt và hạn mức sử dụng sẽ đáp ứng tối đa nhu cầu sử dụng của các bạn học sinh – sinh viên trẻ trung và năng động.

Với E-partner S-Card, VietinBank ước muốn được đồng hành cùng các bạn trẻ xây đắp tương lai và nâng tầm cho mỗi ước mơ, khát vọng được bay cao, bay xa.



Bảng 2.6. Hạn mức giao dịch của thẻ S-card

Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	30.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	không hạn chế
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	5.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày (Trừ chuyển khoản tại quầy và Ipay)	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ

* Là người phụ nữ hiện đại, bạn luôn khao khát được khẳng định bản thân, muốn được yêu thương và chia sẻ. **Thẻ Epartner - PinkCard** là món quà tuyệt vời dành cho phụ nữ hiện đại, những người phụ nữ thành đạt trong xã hội.

Không chỉ là tấm thẻ ghi nợ dành riêng cho phái đẹp, với những tính năng thông minh - vượt trội, thiết kế ấn tượng, trang trọng và quyền rũ, Epartner PinkCard còn mong muốn được tôn vinh một nửa vô cùng quan trọng của thế giới: Phái đẹp.

Tôn vinh phái đẹp, trân trọng những thành quả mà họ đạt được cũng như thể hiện sự quan tâm đến phụ nữ trong nhịp sống hiện đại, Pink Card luôn mong muốn mang đến giá trị vượt trội cho khách hàng:



Bảng 2.7. Hạn mức giao dịch của thẻ Pink Card

Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	45.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	không hạn chế
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	10.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày (Trừ chuyển khoản tại quầy và Ipay)	10.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ

2.2.1.2. Thẻ quốc tế

- Thẻ ghi nợ quốc tế

* **Thẻ Visa Debit 1Sky** là thẻ ghi nợ quốc tế được VietinBank phát hành dựa trên tài khoản tiền gửi thanh toán VNĐ của quý khách mở tại Vietinbank. Quý khách sẽ thực sự thuận tiện sử dụng và quản lý tài khoản của mình tại bất cứ đâu, bất cứ khi nào.



Bảng 2.8. Hạn mức giao dịch của thẻ Visa Debit 1Sky

Thẻ chính	Thẻ vàng	Thẻ chuẩn
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa/ngày	100.000.000đ	30.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	20	15
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	10.000.000đ	5.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	5.000.000đ	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ	100.000.000đ

- Thẻ Tín dụng

* **Cremium JCB** tự hào là dòng thẻ tín dụng quốc tế JCB đầu tiên tại Việt Nam với nhiều tính năng và ưu đãi vượt trội. Là kết quả hợp tác giữa ngân hàng hàng đầu Việt Nam và tổ chức thẻ quốc tế duy nhất từ Nhật Bản JCB.



Thẻ Cremium - JCB là sản phẩm thẻ Tín dụng Quốc tế (tương tự như thẻ TDQT Visa/ Mastercard) do VietinBank và Công ty tín dụng quốc tế JCB tại Nhật Bản phối hợp phát hành. Hiện nay, Vietinbank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai dòng thẻ TDQT mang thương hiệu này.

Bảng 2.9. Biểu phí dịch vụ rút gọn áp dụng cho thẻ ghi nợ E-Partner

Danh mục các loại phí	Mức phí áp dụng
1. Phí phát hành	
- Thẻ S-Card, C-Card	50.000đ
- Thẻ Pink-Card	110.000đ
2. Phí quản lý tài khoản thẻ theo tháng	
- Thẻ Pink-Card	5.500đ/tháng
- Thẻ C-Card	5.500đ/tháng
- Thẻ S-Card	4.500đ/tháng
- Phí phụ thu thẻ không hoạt động từ 12 tháng trở lên	44.000đ/tháng
3. Phí cấp mã pin tại quầy	11.000đ
4. Phí vận tin và in sao kê giao dịch thẻ	
-Tại ATM	550đ/lần
5. Phí dùng Ipay	8.800đ/tháng
6. Rút tiền mặt	
- Tại ATM	1.100đ/giao dịch
- Tại ATM đối với Pink-Card	2.200đ/giao dịch
- Phí rút tiền tại quầy và tại máy EDC	0.06%/ tổng số tiền rút (Tối thiểu 22.000đ)
- Phí rút tiền vượt hạn mức của thẻ tại quầy do hỏng thẻ, hết hiệu lực có nhu cầu rút tiền trước khi làm thẻ	0.055%/tổng số tiền rút (tối thiểu 22.000đ)
7. Chuyển khoản trong hệ thống (trừ tại quầy và Ipay)	
Thẻ S-Card, C-Card	
- Vượt hạn mức (trên 5 triệu đồng/ngày)	0.06%/số tiền chuyển khoản vượt hạn mức (Tối thiểu 3.300 đ và tối đa 16.500 đ/giao dịch)

Thẻ PinkCard	
- Vượt hạn mức (trên 10 triệu đồng/ngày)	0.06%/số tiền chuyển khoản vượt hạn mức (Tối thiểu 3.300 đ và tối đa 16.500 đ/giao dịch)
8. Chuyển khoản trong hệ thống tại quầy và qua Ipay	
9. Tra soát, khiếu nại (bao gồm cả yêu cầu bồi hoàn) chỉ thu khi chủ thẻ khiếu nại sai	Từ 55.000 đ – 110.000 đ
10. Sử dụng dịch vụ thông báo biến động số dư qua hệ thống tin nhắn SMS	8.800đ/tháng
11. Chuyển khoản liên ngân hàng tại ATM	11.000 đ/ Giao dịch

Bảng 2.10. Biểu phí dịch vụ áp dụng cho sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế Visa Debit 1Sky

Danh mục các loại phí	Mức phí áp dụng
1. Phí phát hành	
- Thẻ vàng	100.000đ
- Thẻ chuẩn	50.000đ
2. Phí quản lý tài khoản thẻ theo tháng	
- Thẻ vàng	11.000đ/tháng
- Thẻ chuẩn	5.500đ/tháng
3. Phí cấp mã pin tại quầy	
	30.000đ
4. Phí vận tin và in sao kê giao dịch thẻ	
-Tại ATM kèm biên lai	1.650đ/lần
5. Rút tiền mặt	
- Tại ATM Vietinbank	Miễn phí
- Tại ATM của ngân hàng khác trong lãnh thổ Việt Nam	10.000đ/giao dịch
- Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	4% số tiền giao dịch (tối thiểu 55.000đ)

- Tại điểm ứng tiền mặt (ĐUTM)-POS của VietinBank	0.06% số tiền giao dịch (tối thiểu 22.000đ)
- Tại POS của ngân hàng khác	4% số tiền giao dịch (tối thiểu 55.000đ)
6. Chuyển khoản tại ATM, qua SMS banking, internet banking, homebanking và các kênh khác (trừ tại quầy)	
- Vượt hạn mức (trên 5 triệu đồng/ngày)	0.06% số tiền CK vượt hạn mức (tối thiểu 3.300đ)
7. Phí chuyển đổi ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với các giao dịch bằng ngoại tệ)	2% giá trị giao dịch
8. Phí xử lý giao dịch ngoại tệ (chỉ áp dụng đối với các giao dịch bằng ngoại tệ)	1% giá trị giao dịch
9. Phí tra soát, khiếu nại (bao gồm cả yêu cầu bồi hoàn) chỉ thu khi chủ thẻ khiếu nại sai	
Đối với giao dịch nội mạng	80.000đ
Đối với giao dịch ngoại mạng	300.000đ
10. Phí sử dụng dịch vụ thông báo biến động giao dịch qua tin nhắn SMS	8.800đ/tháng

Bảng 2.11. Biểu phí dịch vụ áp dụng cho sản phẩm thẻ Tín dụng quốc tế Cremium – JCB

Danh mục các loại phí	Mức phí áp dụng
1. Phí phát hành	
<i>1.1 Đối với thẻ 1 năm</i>	
- Thẻ Chuẩn	200.000đ
- Thẻ Vàng	250.000đ
<i>1.2. Đối với thẻ 2 năm</i>	
- Thẻ Chuẩn	250.000đ

- Thẻ Vàng	300.000đ
2. Phí thường niên	
- Thẻ Chuẩn	250.000 đ
- Thẻ Vàng	300.000 đ

(Nguồn: Website NHTMCPCT Việt Nam <http://www.vietinbank.vn>)

2.2.2. Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

Dựa vào phân phân tích cơ sở lý thuyết đã nêu ở Chương 1, ta có thể đánh giá được thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thông qua các tiêu chí:

2.2.2.1. Các chỉ tiêu định lượng

a. Doanh số sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán tại chi nhánh

Với những tiện ích và ưu đãi hấp dẫn cho khách hàng, số lượng thẻ của VietinBank Tuyên Quang đã phát triển không ngừng kể từ khi triển khai từ cuối năm 2009. Để có thể đánh giá được hoạt động kinh doanh thẻ có hiệu quả hay không ta dựa vào doanh số của ngân hàng. Doanh số thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 – 2016 được thể hiện qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.12: Doanh số thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang

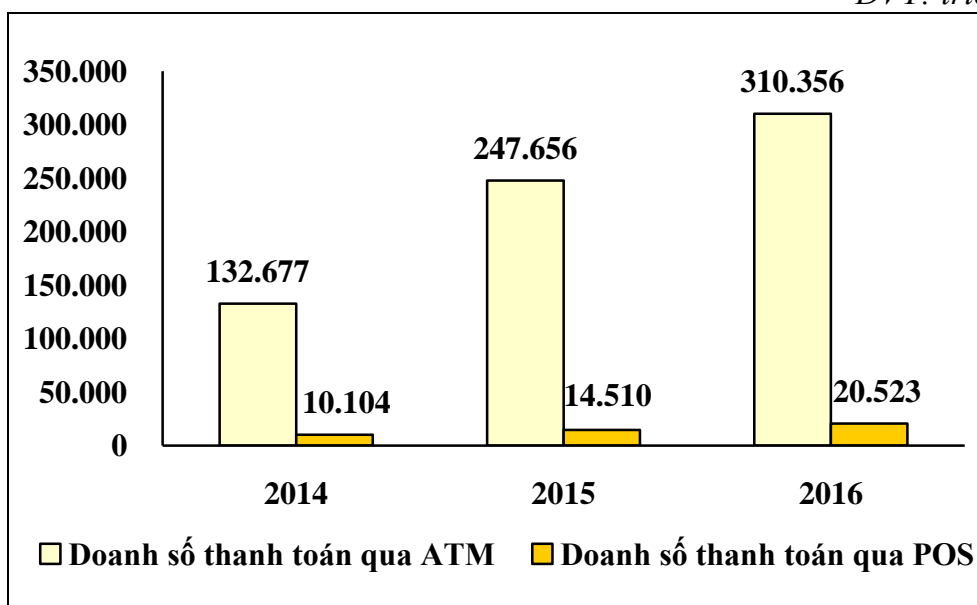
DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016
Lượng giao dịch qua ATM/POS (lượt)	189.507	220.534	326.300
Trung bình lượt giao dịch/thẻ	143	137	128
Doanh số thanh toán thẻ (triệu VNĐ)	142.781	262.166	330.879
- Máy ATM	132.677	247.656	310.356
+ Doanh số rút tiền mặt (triệu VNĐ)	581.439	685.478	833.524
+ Doanh số chuyển khoản (triệu VNĐ)	41.238	52.178	66.832

- Máy POS	10.104	14.510	20.523
-----------	--------	--------	--------

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014- 2016)
 Từ số liệu bảng trên biểu diễn bằng biểu đồ sau:

DVT: triệu đồng



Biểu đồ 2.2: Tăng trưởng doanh số thanh toán của Chi nhánh 2014 - 2016

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016)

Theo đánh giá của NHNN và Hiệp hội Thẻ Ngân hàng Việt Nam, VietinBank có sự tăng trưởng ổn định, bền vững, liên tục là một trong những ngân hàng dẫn đầu về dịch vụ thanh toán thẻ. Qua bảng 2.12 cho thấy trong năm 2016 tổng doanh số thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang đạt 330.879 triệu đồng, tăng 68.713 triệu đồng so với năm 2015. Với doanh số thanh toán qua thẻ và số lượng thẻ phát hành trong năm 2016 của Chi nhánh cứ 01 thẻ thì có trung bình 128 lượt giao dịch được thực hiện. Điều này chứng tỏ thương hiệu VietinBank luôn được mọi người tin dùng, hơn nữa chức năng của thẻ đã phát huy tốt, làm thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt để thanh toán của người dân. Bên cạnh đó nhờ vị trí VietinBank Tuyên Quang đặt ngay Trung tâm thành phố Tuyên Quang nên các hoạt động giao dịch, kinh doanh thương xuyên đã làm tăng số lượng giao dịch qua máy ATM/POS lên đáng kể. Do đặc thù khách hàng cá nhân sử dụng thẻ để giao dịch, thanh toán hàng hóa dịch vụ qua hệ thống

ATM/POS nên doanh số giao dịch tăng nhanh qua 03 năm. Trong năm 2016, doanh số thanh toán qua ATM/POS của Chi nhánh tăng 330.879 triệu đồng, tăng 68.713 triệu đồng so với năm 2015. Điều này cho thấy, Chi nhánh triển khai dịch vụ ATM/POS có hiệu quả và có tiềm năng phát triển so với VietinBank cả nước.

Bảng 2.12 cho thấy doanh số thanh toán qua máy ATM tăng cao qua 03 năm, trong đó chủ yếu là hình thức rút tiền và chuyển khoản. Doanh số rút tiền qua máy ATM chiếm ưu thế trên 90%, trong năm 2016, doanh số rút tiền mặt của Chi nhánh đạt 833.524 triệu đồng, tăng 21,60% so với năm 2015. Vì khách hàng cá nhân chủ yếu thanh toán chi tiêu hằng ngày, nên hình thức rút tiền được sử dụng nhiều hơn chuyển khoản hoặc các hình thức thanh toán khác.

Phí dịch vụ thẻ là một nguồn thu quan trọng trong tổng thu dịch vụ của ngân hàng. Đây cũng là động lực để các ngân hàng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán.

Bảng 2.13: Kết quả phí dịch vụ thẻ

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2014			2015			2016		
	Chỉ tiêu	Thực hiện	%	Chỉ tiêu	Thực hiện	%	Chỉ tiêu	Thực hiện	%
- Phí dịch vụ thẻ	600	383	63,8	1.500	1.223	81,5	1.800	1.523	84,6
- Phí thẻ so với tổng phí	7,4%			15,37			19,9%		

(Nguồn: Báo cáo tổng kết VietinBank Tuyên Quang năm 2014 - 2016)

Nhìn vào bảng số liệu trên cho thấy, tốc độ phí tăng trưởng đều qua các năm, tuy nhiên tỷ lệ hoàn thành kế hoạch và tỷ lệ phí dịch vụ thẻ so với tổng thu phí dịch vụ toàn chi nhánh đạt khá thấp. Tỷ lệ phí so với tổng phí qua các năm 2014 - 2016 đạt lần lượt là 7,4%; 15,37%; 19,9%. Phí dịch vụ thẻ của Chi nhánh hầu như chưa hoàn thành chỉ tiêu đề ra, tuy nhiên qua các năm mức phí này đã tăng lên đáng kể. Năm 2014 chỉ đạt 63,8% so với kế hoạch đề ra, tuy nhiên đến năm 2016 tỷ lệ này đã tăng lên với 84,6% so với chỉ tiêu. Vì vậy, Chi nhánh cần trú trọng phát triển hơn các nghiệp vụ đi kèm ngoài nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ ví dụ như: dịch

vụ thông báo biến động số dư, dịch vụ vắn tin tài khoản, sao kê giao dịch, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, Bank plus, nhắc nợ khoản vay... để tăng thu phí dịch vụ thanh toán thẻ tại chi nhánh.

b. Tình hình phát triển dịch vụ thẻ thanh toán và mạng lưới chấp nhận thẻ ATM,POS

Để đẩy mạnh nghiệp vụ kinh doanh thẻ của chi nhánh, ngoài việc phát triển các sản phẩm thẻ, tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ của ngân hàng, VietinBank Tuyên Quang đang tiếp tục mở rộng hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch, mạng lưới máy ATM và POS.

Bảng 2.14: Thống kê mạng lưới chấp nhận thẻ

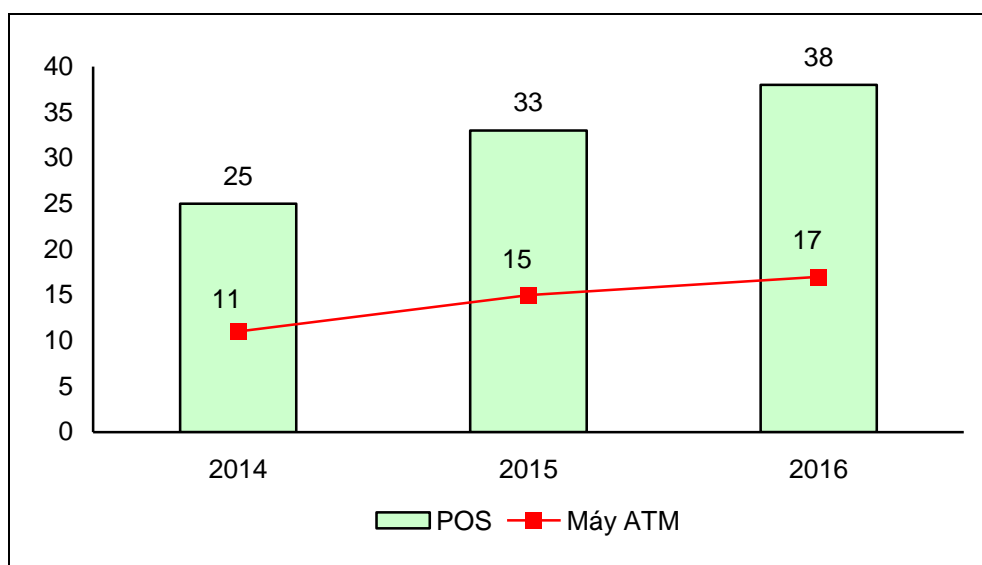
DVT: Máy

STT	Chỉ tiêu	2014	2015	2016
1	Máy ATM	11	15	17
2	POS	25	33	38

(Nguồn: Báo cáo tổng kết VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016)

Từ số liệu bảng trên biểu diễn bằng biểu đồ sau ta sẽ thấy rõ hơn tốc độ tăng giảm của mạng lưới chấp nhận thẻ qua các năm như sau:

DVT: Máy



Biểu đồ 2.3: Thống kê mạng lưới chấp nhận thẻ

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016)

- Hệ thống máy ATM

Tính đến cuối năm 2016, Chi nhánh đã được trang bị 17 máy ATM, tăng 2 máy so với năm 2015. Số lượng máy được phân bổ hợp lý cho các khu vực trọng điểm, khu vực có nhiều đối tượng khách hàng có nhu cầu và khu địa bàn dân cư đông đúc. Có được kết quả đó là do Chi nhánh đã chú trọng tới công tác đầu tư máy móc thiết bị để phục vụ nhu cầu của khách hàng. Cùng với sự gia tăng của số lượng khách hàng thì hệ thống máy ATM cũng gia tăng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng khi giao dịch.

- Hệ thống POS

Thanh toán bằng EDC/POS là hình thức thanh toán hiện đại với những lợi ích to lớn đối với cả người thanh toán, ĐVCNT và cả NHTM. Đối với Chi nhánh với mục tiêu phát triển mạnh sản phẩm dịch vụ để tăng thu ngoài tín dụng không những giảm bớt sự phụ thuộc mà còn giảm rủi ro từ nguồn thu tín dụng, đa dạng hóa hoạt động trong lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng và hướng xây dựng một hình ảnh Ngân hàng hiện đại trên địa bàn tỉnh. Như vậy, việc thiết lập mạng lưới các ĐVCNT dựa trên cơ sở rà soát, đánh giá hiệu quả của các ĐVCNT để lắp đặt máy POS là một trong những hướng đi hợp lý của Chi nhánh trong bối cảnh tín dụng gặp khó khăn, nguồn thu từ tín dụng suy giảm. Bên cạnh đó việc phát triển các ĐVCNT kết hợp với các tờ rơi, đề can quảng cáo cũng sẽ là một kênh quảng bá thương hiệu hết sức hiệu quả cho Chi nhánh.

Trong năm 2014, Chi nhánh đã trang bị 25 máy. Và đến cuối 2015, Chi nhánh đã trang bị thêm 8 máy POS. Năm 2015, tổng số máy POS của Chi nhánh là 38 máy. Địa bàn thành phố Tuyên Quang là nơi có tốc độ phát triển kinh tế nhanh, tập trung nhiều trung tâm mua sắm, vui chơi giải trí, nhà hàng, khách sạn... với các tiện ích khép kín cho nhu cầu cuộc sống hiện đại của người dân có thu nhập khá và cao. Đây là lợi thế để Chi nhánh thâm nhập thị trường phát triển máy POS. Tuy nhiên, nhìn vào thực trạng số máy POS của chi nhánh vẫn còn hạn chế, do đó trong

tương lai, VietinBank Tuyên Quang cần có những giải pháp nhằm nâng cao số lượng cũng như chất lượng tại các ĐVCNT trên địa bàn cũng như mở rộng lắp đặt nhiều hơn các địa điểm mới nhằm vào các cửa hàng, siêu thị, trung tâm thương mại, showroom ô tô...

c. Thu nhập từ hoạt động thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016

Bảng 2.15: Thu nhập từ hoạt động thanh toán thẻ của VietinBank Tuyên Quang giai đoạn 2014 - 2016

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Năm 2016	2015/2014		2016/2015	
				Số tiền	%	Số tiền	%
1. Thu nhập thẻ	2.080	2.662	3.022	582	27,98	360	13,52
- Thu từ phát hành thẻ	155	153	182	-2	-1,29	29	18,95
- Thu từ dịch vụ thẻ	101	142	262	-9	-6,82	207	168,29
- Phí chấp nhận thanh toán	670	381	450	-289	-43,13	69	18,11
- Thu phí thường niên	73	71	99	-2	-2,74	28	39,44
- Thu lãi cho vay tín dụng	1.050	1.928	1.961	878	83,62	33	1,71
2. Chi phí:	1.712	2.267	2.497	555	32,42	230	10,15
- Định phí	1.359	1.649	1.813	290	21,34	164	9,95
- Biên phí	353	618	684	265	75,01	66	10,68
3. Lợi nhuận:	368	395	525	27	7,11	130	32,98
4. Chi phí/Doanh thu	0,8	0,9	0,8	-	-	-	-

(Nguồn: Báo cáo tổng kết VietinBank Tuyên Quang năm 2014 - 2016)

Qua 03 năm 2014-2016, ta thấy hoạt động thanh toán thẻ của Chi nhánh đều thu được lợi nhuận. Để biết rõ hơn về lợi nhuận mang hoạt động này ta cần phân tích cụ thể các chỉ tiêu về doanh thu và chi phí.

Nhìn qua bảng 2.15, ta thấy thu nhập thẻ của Chi nhánh tăng liên tục trong giai đoạn 2014-2016. Cụ thể, năm 2015 thu nhập thẻ đạt 2.662 triệu đồng, tăng tương ứng 27,98% so với năm 2014; đến năm 2016, doanh thu thẻ đạt 3.022 triệu đồng, tương ứng tăng 13,52% so năm 2015. Bên cạnh đó các khoản định phí, biên phí cũng tăng nhẹ theo doanh thu. Hoạt động kinh doanh thẻ phải bỏ ra nhiều loại chi phí. Cụ thể như định phí gồm các chi phí trang bị máy móc, thiết bị cho các

ĐVCNT; chi phí in ấn, mã hóa thông tin; lệ phí tham gia tổ chức thẻ Quốc tế; các rủi ro phát sinh... Ngoài ra các khoản biến phí liên quan như phí cho hoạt động Marketing, quảng cáo dịch vụ, các khoản trả lãi cho các số dư tiền gửi trên thẻ.... Cụ thể năm 2016 định phí đạt 1.813 triệu đồng, tương ứng tăng 9,95% so với năm 2015; và biến phí đạt 684 triệu đồng, tương ứng tăng 10,68% so với năm 2015. Hơn nữa, trong những năm qua, Chi nhánh đã hợp tác với nhiều doanh nghiệp hoạt động trong tỉnh trả lương cho nhân viên qua thẻ. Đặc biệt, Chi nhánh có vị trí gần các khu trung tâm mua sắm, siêu thị sầm uất, nhà hàng, spa cao cấp, nên sức mua của khách hàng ngày càng nhiều. Chính vì thế mà khoản biến phí trong những năm qua ít hơn định phí.

- Về lợi nhuận: Do thu nhập và các khoản chi phí hoạt động kinh doanh thẻ của Chi nhánh trong 03 năm qua chênh lệch không quá nhiều. Chính vì thế lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh thẻ mang lại rất ít và tăng chậm qua các năm. Cụ thể năm 2015, lợi nhuận đạt 368 triệu đồng, tăng 7,11% so với năm 2014; và năm 2016, lợi nhuận đạt 525 triệu đồng, tương ứng tăng 32,98% so với năm 2015.

- Về chi phí/doanh thu: Chi tiêu này thể hiện hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ và nó càng nhỏ hơn 1 thì càng tốt. Tuy nhiên số liệu trên cho thấy hoạt động kinh doanh thẻ của Chi nhánh trong 03 năm 2014-2016 chưa đạt hiệu quả cao khi doanh thu và chi phí chênh lệch tương đương nhau. Năm 2016, chi phí/doanh thu có tỉ lệ 0,8% có nghĩa là để có 1 đồng thu nhập, Chi nhánh sẽ phải bỏ ra 0,8 đồng chi phí. Trong khi đó, ở năm 2014 và 2015 giá trị tương ứng vẫn là 0,8% và 0,9%. Điều này cho thấy lợi nhuận hoạt động kinh doanh thẻ của Chi nhánh trong 03 năm qua không đạt được mức tăng trưởng cao. Đây là vấn đề mà Chi nhánh cần đặt ra kế hoạch để quản lý nguồn chi phí, thu nhập thẻ tốt hơn nhất là hiện nay sự cạnh tranh giữa các đối thủ trên cùng địa bàn tương đối mạnh. Hơn nữa, dịch vụ thẻ ngày càng thân thuộc và tiện ích với khách hàng nên lợi nhuận thẻ những giai đoạn sau dự đoán tiếp tục tăng.

2.2.2.2. Các chỉ tiêu định tính

a. Sự đa dạng về các sản phẩm thẻ

Luôn tiên phong trong hoạt động nghiên cứu, đầu tư với tiêu chí hướng đến sự hài lòng của khách hàng, VietinBank đang sở hữu các sản phẩm, dịch vụ (SPDV) thẻ đa dạng nhất trên thị trường. Chính sự đa dạng, phong phú về chủng loại, kèm theo các tiện ích vượt trội nên các SPDV thẻ của VietinBank đã đáp ứng tối đa nhu cầu khách hàng.

Hiện nay, VietinBank cung cấp đa dạng sản phẩm thẻ như: Thẻ ghi nợ nội địa ATM E-Partner, thẻ tín dụng quốc tế Cremium Visa/MasterCard/JCB, thẻ ghi nợ quốc tế Visa debit/MasterCard debit, thẻ trả trước thanh toán online, thẻ quà tặng... Bên cạnh đó, VietinBank phối hợp với các đơn vị triển khai các sản phẩm thẻ đồng thương hiệu như: Thẻ Bảo hiểm xã hội, thẻ taxi, thẻ JCB Vietnam Airlines, Hello Kitty, thẻ Visa debit Chelsea, Otofun, Citimart... Tất cả những sản phẩm này không chỉ mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng mà còn thỏa mãn thị hiếu sở hữu những sản phẩm thẻ mang phong cách riêng biệt.

Ngoài ra, VietinBank còn hợp tác với các tổ chức thẻ uy tín trên thế giới như: MasterCard, Visa, JCB, Diner Club, Cybershot triển khai các dịch vụ thanh toán thẻ tại POS/ATM, thanh toán trực tuyến...

b. Sự đa dạng về tiện ích của dịch vụ thẻ

Cùng với sự đa dạng, các SPDV thẻ của VietinBank còn có nhiều tính năng hiện đại, thỏa mãn các nhu cầu của khách hàng như: Thanh toán trực tuyến, gửi tiết kiệm, rút tiền tại ATM không dùng thẻ, thanh toán viện phí qua Kiosk Banking, thanh toán hóa đơn tiền điện, viễn thông, nộp thuế, SMS Banking, IPay, thanh toán cước taxi tự động; thanh toán dịch vụ y tế trực tuyến... Với các SPDV này, khách hàng được tiếp cận các phương thức thanh toán hiện đại, giảm thiểu lượng tiền mặt phải mang theo và đảm bảo sự an toàn tối ưu.

Trong những năm vừa qua, VietinBank là đối tác triển khai nhiều dịch vụ và giải pháp thanh toán thẻ cho các tập đoàn, tổng công ty lớn như: Nasco, Sasco, Viettel hay với các tập đoàn bán buôn, bán lẻ như: Metro, LotteMart, hệ thống siêu thị Big C, Pico, Nguyễn Kim, Parkson, 3A, hệ thống taxi Vinasun, chuỗi cửa hàng Mc Donald, Starbucks... Đồng thời, SPDV thẻ VietinBank không chỉ được phát

hành và phân phối trực tiếp tại hệ thống các chi nhánh trên toàn quốc và phát hành trực tuyến mà còn được phát hành qua chính các đối tác, đại lý Metro, Otofun, Pico, Nguyễn Kim, LotteMart, Big C... thu hút đông đảo khách hàng tham gia mở thẻ và sử dụng dịch vụ của VietinBank.

Bên cạnh đó, VietinBank luôn coi việc xây dựng và triển khai các chương trình khuyến mãi, quảng bá cho sản phẩm như một công cụ đắc lực để xây dựng thương hiệu, phát triển số lượng thẻ, tăng doanh thu dịch vụ. VietinBank cũng thường xuyên kết hợp với đối tác để tổ chức các chương trình marketing trực tiếp tại các trung tâm thương mại, hệ thống siêu thị. Thành công của hoạt động kinh doanh thẻ trong những năm qua đã góp phần không nhỏ vào phát triển ngân hàng bán lẻ của VietinBank.

c. Thực trạng về sự an toàn và sự hài lòng của khách hàng trong dịch vụ thẻ

Mặc dù đã có nhiều cố gắng, nỗ lực trong việc cung cấp dịch vụ và đem tiện ích của dịch vụ thẻ đến cho khách hàng nhưng dịch vụ thẻ của VietinBank Tuyên Quang chưa đáp ứng được sự tin cậy cũng như chưa mang lại sự thuận tiện tối đa cho người sử dụng dịch vụ thẻ. Vẫn còn đó nguy cơ mất an toàn trong thanh toán thẻ, vấn đề bảo mật hệ thống, những trục trặc phát sinh trong quá trình giao dịch và khả năng đáp ứng yêu cầu đối với khách hàng ở khu vực nông thôn còn thấp... Mức độ thanh toán gia tăng nhanh trong khi chi nhánh chưa có biện pháp phòng chống gian lận, an toàn tốt thì có khả năng rủi ro xảy ra không những cho ngân hàng mà cả chủ sử dụng dịch vụ thẻ và ĐVCNT. Ngoài ra, nhiều nhu cầu của người sử dụng thẻ chưa được ngân hàng hỗ trợ triệt để cũng như ngân hàng chưa khai thác tối đa các chức năng của hệ thống máy ATM, nhất là chức năng thanh toán, chuyển khoản. Vì vậy, sự đồng cảm về dịch vụ thẻ của ngân hàng đối với người sử dụng chưa cao, chưa am hiểu và đáp ứng tốt các nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.

Trong thời gian qua, trên địa bàn tỉnh Tuyên Quang, không chỉ Chi nhánh mà tất cả các ngân hàng kinh doanh dịch vụ thẻ đều phải chịu những rủi ro trong phát hành và sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán. Gần đây, sự tăng trưởng nhanh chóng khách hàng thẻ ghi nợ nội địa và sự phát triển hệ thống ATM, POS đã thể hiện chủ trương đúng đắn

của Chi nhánh đối với thị trường thẻ. Tuy nhiên, do tốc độ tăng trưởng quá cao nên hệ thống quản lý thẻ của VietinBank đã xuất hiện tình trạng quá tải.

d. Tiết kiệm xã hội

Các loại thẻ tại VietinBank nhìn chung khá đa dạng và mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng khi đăng ký sử dụng. Từ người tiêu dùng cá nhân đến các doanh nhân hoặc công ty nếu muốn phát hành thẻ cho nhân viên giúp tiết kiệm nhân lực, thời gian trong việc chi trả lương, giảm lượng tiền mặt tồn quỹ, đồng thời dịch vụ thẻ thanh toán cũng giúp giảm lượng tiền mặt lưu thông trong xã hội, giảm chi phí phát hành tiền cho ngân sách nhà nước.

2.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

2.3.1. Kết quả đạt được

Dịch vụ thanh toán thẻ là một trong các dịch vụ bán lẻ chủ yếu của chi nhánh mang lại lợi nhuận từ nguồn thu phí dịch vụ và lãi bán vốn từ nguồn vốn huy động trên thẻ. Hiện tại tính đến hết năm 2016 chi nhánh đang quản lý hơn 70.000 thẻ thanh toán và thẻ tín dụng quốc tế, 17 máy ATM và 38 POS nằm rải rác xung quanh khu vực tỉnh Tuyên Quang. Nguồn vốn huy động không kỳ hạn trên thẻ trung bình mỗi tháng trên 40 tỷ đây là nguồn vốn có chi phí rẻ và đem lại lợi nhuận cao cho chi nhánh. Mức phí thu được từ hoạt động thanh toán thẻ năm 2016 là 1.222 triệu đồng chiếm khoảng 21% tổng số phí thu được tại chi nhánh.

Phí dịch vụ thanh toán thẻ chiếm 33% tổng phí dịch vụ trong đó TTKDTM chiếm tỷ trọng lớn, khoảng 70% phí dịch vụ thanh toán thẻ của Chi nhánh. Nguồn thu từ phí dịch vụ đã đóng góp một phần đáng kể trong thu nhập từ hoạt động kinh doanh của của ngân hàng. Điều này cũng góp phần gia tăng uy tín ngân hàng trên thị trường trong và ngoài nước, nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường.

Số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng ngày càng tăng. Số lượng khách hàng sử dụng thẻ ATM ngày càng tăng trong đó có hơn 70% khách hàng sử dụng các dịch vụ gia tăng đi kèm. Ngoài việc phát triển các dịch vụ thanh toán thẻ, VietinBank Tuyên Quang vẫn luôn chú trọng bán chéo sản phẩm, tích cực

thu hút các sản phẩm huy động vốn, sản phẩm tín dụng bán lẻ... Việc gia tăng số lượng khách hàng đã chứng tỏ Chi nhánh đã nỗ lực phát triển các sản phẩm dịch vụ thanh toán thẻ tới đa dạng đối tượng khách hàng, đồng thời nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thanh toán thẻ và chất lượng phục vụ nhờ đó thu hút ngày càng nhiều khách hàng tham gia. Duy trì nền tảng khách hàng vững chắc và không ngừng phát triển thêm khách hàng mới là điều kiện để Chi nhánh phát triển các dịch vụ đi kèm và tăng uy tín đối với khách hàng.

Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thẻ. Nhìn chung các sản phẩm thẻ của VietinBank nói chung và VietinBank Tuyên Quang nói riêng là khá đa dạng và phong phú. Thẻ tín dụng quốc tế Cremium Visa/Mastercard/JCB, thẻ ghi nợ nội địa ATM E-Partner; thẻ ghi nợ Quốc tế Visa debit 1Sky; thẻ quà tặng, thẻ Liên kết... Có thể nói, các sản phẩm thẻ của VietinBank nhìn chung đáp ứng được nhu cầu sử dụng của từng loại, từng đối tượng khách hàng.

Đẩy mạnh phát triển số lượng chủ thẻ tiềm năng. Nhìn chung những năm gần đây, tình hình kinh doanh thanh toán thẻ tăng trưởng qua từng năm, do đó chi nhánh luôn đẩy mạnh chính sách phát triển số lượng chủ thẻ đặc biệt là đối tượng khách hàng tiềm năng. Chi nhánh phối hợp với một số doanh nghiệp, công ty trong việc trả lương qua thẻ, chính vì vậy số lượng sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ tăng đáng kể.

Mở rộng mạng lưới thanh toán. Hiện nay ATM/EDC chấp nhận thanh toán các loại thẻ quốc tế Visa, MasterCard, JCB, và các loại thẻ của 36 ngân hàng thành viên Banknetvn/Smartlink/VNBC phát hành. Hiện tại có tất cả 17 ATM và khoảng 38 POS mang nhãn hiệu VietinBank trên địa bàn. Điều này tạo điều kiện thuận lợi khuyến khích cho khách hàng mở và sử dụng thẻ của chi nhánh. Thành công của liên minh thẻ trong nước giúp Chi nhánh có thể khai thác hiệu quả nguồn tài nguyên chung, góp phần tiết kiệm chi phí lắp đặt thêm các thiết bị.

Chất lượng dịch vụ thanh toán thẻ tại Chi nhánh ngày càng được nâng cao. Trong cùng một sản phẩm thẻ được tích hợp nhiều tiện ích, tính năng giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn với mức phí phù hợp. Hơn nữa, Chi nhánh luôn chú

trọng tới tính an toàn, bảo mật của sản phẩm dịch vụ. Ngân hàng luôn đi đầu trong việc áp dụng công nghệ hiện đại để phòng tránh, hạn chế rủi ro xuống mức thấp nhất; bảo dưỡng và nâng cấp máy móc, công cụ lao động nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng về tốc độ và phạm vi xử lý. Các quy trình nghiệp vụ được chuẩn hóa nên công tác xử lý khiếu nại nhanh chóng, đảm bảo đúng thời gian quy định của tổ chức thẻ trong nước và quốc tế, được khách hàng của chi nhánh và NHTM bạn đánh giá cao.

Đội ngũ cán bộ, nhân viên trẻ năng động của VietinBank Tuyên Quang luôn luôn chăm sóc, tư vấn hướng dẫn khách hàng một cách tận tình, chu đáo đã tạo dựng được niềm tin, uy tín đối với khách hàng. Bên cạnh đó, Chi nhánh luôn chú trọng công tác đào tạo tập huấn với việc cử nhân viên tham gia các khoá đào tạo quy trình kỹ thuật, nghiệp vụ phù hợp với công nghệ hiện đại và sự đa dạng hóa dịch vụ thanh toán thẻ của VietinBank. Qua mỗi đợt tập huấn, đào tạo trình độ cán bộ làm nghiệp vụ thẻ của chi nhánh đều được cải thiện, cán bộ nắm bắt kịp thời những quy trình nghiệp vụ mới, từ đó triển khai theo đúng quy trình và triển khai nhân rộng tại chi nhánh và phòng giao dịch trực thuộc.

VietinBank Tuyên Quang đạt được những kết quả đó là do các nhân tố sau:

- *Lịch sử phát triển*: VietinBank có một nền tảng với hơn 25 năm hoạt động, đã tạo cho mình một vị thế vững chắc, có uy tín so với các ngân hàng khác. Định kỳ, chi nhánh cũng tổ chức các hội nghị khách hàng nhằm tiếp xúc, tìm hiểu nhu cầu khách hàng về sản phẩm dịch vụ, đa dạng hoá khách hàng, duy trì nền tảng cũ, tìm kiếm khách hàng và các đối tác.

- *Vị trí địa lý thuận lợi*: Địa bàn Chi nhánh nằm trong khu vực trung tâm Thành phố Tuyên Quang, số lượng dân cư đông đúc, thuận lợi cho việc phát triển dịch vụ bán lẻ. Đây cũng là địa điểm có nhiều cửa hàng, trung tâm thương mại, thu hút nhiều khách du lịch có nhu cầu thanh toán thẻ, vì vậy tiềm năng khai thác phát triển dịch vụ là rất lớn.

- *Tính chủ động và ham học hỏi*: Nhận thấy dịch vụ thanh toán thẻ là một hoạt động tiềm năng và mới mẻ, VietinBank không ngừng chủ động tìm kiếm

những cơ hội kinh doanh trong một thị trường đầy gay gắt giữa các ngân hàng trong nước và nước ngoài, không bao giờ bị thụ động trong việc theo dõi và dự đoán các diễn biến của thị trường tài chính để đưa ra quyết định kinh doanh phù hợp.

- *Chú trọng yếu tố con người*: Đội ngũ cán bộ trẻ, được đào tạo cơ bản và thường xuyên bồi dưỡng nghiệp vụ theo kế hoạch của đơn vị, có tinh thần học hỏi nâng cao trình độ. Phong cách phục vụ của nhân viên ngân hàng chuyên nghiệp, tận tình, tạo niềm tin đối với khách hàng.

- *Tiếp thu và ứng dụng công nghệ hiện đại*: Công nghệ và kỹ thuật cao sẽ giúp cho các quy trình nghiệp vụ được thực hiện nhanh chóng. Đối với kinh doanh thẻ, các thao tác, thủ tục phát hành thẻ, đăng ký thông tin online; việc sử dụng máy in thẻ nhanh của VietinBank đã phần nào thu hút khách hàng mở thẻ vì tính nhanh chóng và tiện lợi.

- *Kinh doanh an toàn và hiệu quả*: Chi nhánh luôn theo đuổi chiến lược tăng trưởng nhanh về thẻ để đạt lợi nhuận cao. Nhưng chi nhánh luôn có chủ trương tăng trưởng trong tầm kiểm soát và chỉ tăng trưởng nếu kiểm soát được rủi ro và giảm thiểu được chi phí.

2.3.2. Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được trong phát triển dịch vụ thanh toán thẻ, Chi nhánh vẫn còn những mặt tồn tại cần phải xem xét và cần phải đưa ra những giải pháp để hạn chế những tồn tại này nhằm nâng cao chất lượng và mở rộng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ. Cụ thể:

2.3.2.1. Quy mô dịch vụ, hiệu quả của dịch vụ thanh toán thẻ còn khá thấp

Hiện nay, doanh thu từ thanh toán thẻ chưa cao, hầu hết các NHTM chưa đạt được lợi nhuận thực sự từ kinh doanh thẻ, trong đó có VietinBank Tuyên Quang. Chi phí đầu tư cho ATM của các ngân hàng là rất lớn trong khi các ngân hàng không có nguồn thu đối với khoản đầu tư vào hệ thống ATM. Số tiền duy trì trong tài khoản của khách hàng cũng tương ứng với số tiền các ngân hàng phải nạp sẵn vào máy ATM cũng như để dự trù cho việc tiếp quỹ ATM, do đó ngân hàng không được hưởng lợi từ khoản tiền này. Hơn nữa, để vận hành một mạng lưới ATM lớn

như hiện nay, các ngân hàng đều phải để một lượng tiền mặt rất lớn tại các ATM cũng như để dự trữ cho tiếp quỹ ATM.

Tình trạng cạnh tranh không lành mạnh của các ngân hàng, thực tế các ngân hàng chạy đua hạ mức phí chiết khấu cho các ĐVCNT khiến cho việc phát triển mạng lưới POS không có hiệu quả do các ngân hàng không có nguồn thu bù đắp chi phí đầu tư mua sắm thiết bị, chi phí cho nhân sự đi phát triển ĐVCNT. Hiện nay, nhiều ngân hàng vẫn chỉ tập trung vào một nhóm các ĐVCNT nhất định mà không nghiên cứu mở rộng, phát triển thêm các đơn vị mới, dẫn đến tình trạng tại một ĐVCNT có nhiều POS, kéo theo tỷ lệ sử dụng POS không cao, đồng thời gây lãng phí nguồn lực. Nếu kéo dài tình trạng này sẽ phá vỡ sự phát triển bền vững của thị trường thẻ và gây khó khăn cho việc mở rộng mạng lưới ĐVCNT của các ngân hàng nói riêng, ảnh hưởng xấu đến việc thực hiện định hướng đẩy mạnh TTKDTM của Chính phủ nói chung.

2.3.2.2. Đối tượng, phạm vi dịch vụ thanh toán thẻ còn hạn hẹp

Số lượng khách hàng ngày càng tăng tuy nhiên so với mật độ dân cư trên địa bàn thì số lượng khách hàng của Chi nhánh vẫn còn là một con số khiêm tốn.

Danh mục sản phẩm dịch vụ của VietinBank khá đa dạng, tuy nhiên chưa phát triển các dịch vụ một cách đồng loạt mà mới chỉ tập trung triển khai phát triển một số dịch vụ chính hoặc triển khai phát triển theo từng đợt do vậy cơ cấu phí thu từ hoạt động dịch vụ không đồng đều.

Số lượng máy ATM và POS còn ít, việc triển khai mạng lưới ĐVCNT còn chậm, loại hình không đa dạng. Một số máy ATM chưa phát huy hết hiệu quả do công tác bảo trì, bảo dưỡng máy chưa được chú trọng thực hiện.

2.3.2.3. Phương thức, loại hình dịch vụ thanh toán còn hạn chế

Các ngân hàng luôn không ngừng tạo ra những sản phẩm thẻ tiện ích nhất và mẫu mã được ưa chuộng nhất để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và VietinBank cũng cạnh tranh không kém. Nhưng sản phẩm thẻ của VietinBank vẫn còn hạn chế về chức năng, chủ yếu chỉ rút/ứng tiền và thanh toán giống như các NHTM khác. Do đó, Chi nhánh phải cạnh tranh khốc liệt trên thị trường thẻ, vì

khách hàng thường thích những sản phẩm thẻ tiện ích, đa dạng.

2.3.2.4. *Chất lượng, hiệu quả dịch vụ thanh toán thẻ còn thấp*

Chất lượng dịch vụ thanh toán thẻ vẫn chưa phát triển đồng bộ, số lượng dịch vụ còn nghèo nàn, chất lượng và tiện ích dịch vụ chưa cao, chưa đáp ứng đầy đủ kịp thời nhu cầu của khách hàng. Các loại phí dịch vụ chi nhánh áp dụng còn khá cao so với nhiều ngân hàng khác dẫn đến kém sức cạnh tranh và thu hút khách hàng.

Hệ thống mạng và đường truyền nhiều khi chưa ổn định để đảm bảo sự hoạt động thông suốt của hệ thống. Việc nâng cấp hệ thống chưa có kế hoạch và nặng về giải pháp tình thế khiến cho nhiều khi hoạt động máy ATM bị gián đoạn.

Công tác Marketing, tiếp thị dịch vụ thanh toán thẻ còn chưa đa dạng, chưa có các chương trình tập trung vào nhóm khách hàng cụ thể và chiến lược marketing dài hạn, chưa có tiêu chí phân loại khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ, phân khúc thị trường. Tờ rơi quảng cáo, biển hiệu, băng rôn, cabin ATM đã được triển khai đến các chi nhánh nhưng còn bị chông chéo chưa đồng bộ.

Công tác nghiên cứu, phân tích và dự báo thị trường thẻ chưa thực sự được chú trọng tại VietinBank. “Phòng bệnh hơn chữa bệnh”. Nếu biết trước và dự đoán được những việc sẽ xảy ra, ngân hàng sẽ có những hoạch định và biện pháp tối ưu nhất nhằm hạn chế những rủi ro do khi sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ và tăng khả năng cạnh tranh với đối thủ cũng như đem lại lợi nhuận cho ngân hàng.

2.3.2.5. *Rủi ro trong dịch vụ thanh toán thẻ còn cao*

Việc ứng dụng công nghệ mới sẽ làm việc thanh toán dễ dàng hơn. Tuy nhiên cũng không tránh khỏi những sự cố như: có tiền trong tài khoản mà không được tiêu vì máy hết tiền, nghẽn đường truyền, vấn đề bảo mật, làm quen với những quy trình thanh toán trong mua sắm... Đó cũng là nguyên nhân nhiều người thường rút hết tiền trong tài khoản thành tiền mặt để tiêu hoặc đi xa phòng trường hợp không tìm được cây ATM.

Với thẻ Visa, việc thanh toán qua thẻ được thực hiện quá dễ dàng khi ĐVCNT chỉ yêu cầu người thanh toán ký trên hoá đơn thanh toán mà không cần xác

minh xem đó có phải là chữ ký của chủ thẻ hay không. Việc này dẫn đến rủi ro cho chủ thẻ khi bị mất thẻ không hay biết, chỉ khi nào số tiền thanh toán thẻ hiện trên sao kê mới biết mình bị mất thẻ. Hoặc thông tin thẻ Visa bị lộ nên kẻ xấu lợi dụng thanh toán hàng hoá dịch vụ qua mạng Internet...

Thanh toán tại máy POS đôi khi vẫn xảy ra sự cố tại thời điểm khách hàng thanh toán, máy bị nghẽn đường truyền hoặc không chấp nhận loại thẻ của khách hàng dẫn đến khách hàng không yên tâm khi chỉ mang theo thẻ đi tiêu dùng mà vẫn phải mang theo một lượng tiền mặt để dự phòng.

Dịch vụ Internet Banking là một trong những ứng dụng công nghệ hiện đại đang được các ngân hàng trên toàn quốc đẩy mạnh đầu tư và phát triển. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của loại hình dịch vụ này, mối nguy cơ bị tội phạm mạng tấn công hệ thống này cũng ngày càng lớn. Ngân hàng cũng đã cảnh báo về nguy cơ mất an toàn, an ninh mạng và luôn đề cao sự bảo mật thông tin khách hàng tuy nhiên vẫn còn một bộ phận lớn khách hàng vẫn chưa tin dùng sản phẩm dịch vụ, họ vẫn thường giao dịch thanh toán theo cách truyền thống là giao dịch tại quầy giao dịch ngân hàng.

Hiện nay, các ngân hàng đều đã áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro nhằm giảm thiểu tối đa những tổn thất có thể xảy ra trong hoạt động kinh doanh thẻ. Tuy nhiên, các trường hợp rủi ro gian lận vẫn phát sinh gây thiệt hại tài chính cho các ngân hàng trên toàn thế giới, bất kể là thị trường thẻ mới phát triển hay đã có thời gian phát triển lâu dài. Nhìn chung, khách hàng chưa thực sự hài lòng với dịch vụ thanh toán thẻ mà ngân hàng mang lại.

Sự gia tăng của các loại tội phạm thẻ đang đe dọa đến vấn đề đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động kinh doanh thẻ, qua đó gây áp lực lớn cho việc bảo vệ quyền lợi của khách hàng cũng như của ngân hàng. Bên cạnh các loại tội phạm công nghệ cao với các hành vi như gắn thiết bị đánh cắp dữ liệu thẻ tại ATM, gian lận thông đồng với các ĐVCNT... thì gần đây còn xuất hiện và gia tăng loại tội phạm với các hành vi phá hoại trắng trợn, liều lĩnh nhằm ăn cắp tiền tại các máy ATM... Trước tình hình đó, không những hoạt động đầu tư mở rộng mạng lưới của các TCPHT phải trở nên thận

trọng hơn mà công tác bảo vệ an ninh, an toàn cho hệ thống cũng đòi hỏi phải nâng cao hơn rất nhiều, kéo theo nhiều chi phí và nhân lực, cũng như gia tăng lo ngại trong khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến hoạt động thẻ nói riêng và hình ảnh của ngân hàng nói chung.

Rủi ro gian lận giả mạo trong hoạt động thanh toán thẻ ngày càng gia tăng, quy mô của mỗi vụ việc cũng gia tăng và với số tiền giao dịch lớn. Tuy nhiên, TCPHT và các bên liên quan vẫn còn lúng túng bị động trong xử lý và cơ chế phối hợp phòng chống rủi ro.

2.3.2.6. Đội ngũ cán bộ nhân viên còn thiếu kinh nghiệm

Hiện nay cán bộ nhân viên của Chi nhánh đa số là cán bộ trẻ, còn thiếu kinh nghiệm, kiến thức tổng hợp về mọi mặt còn hạn chế do vậy khi xem xét, xử lý các tình huống còn lúng túng và kết quả giải quyết chưa cao. Vì vậy, việc nâng cao trình độ nghiệp vụ, kỹ năng của cán bộ bán hàng đang là một yêu cầu bức thiết trong tiến trình phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng.

2.3.3. Nguyên nhân dẫn đến những tồn tại, hạn chế

2.3.3.1. Hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán, thanh toán thẻ chưa hoàn thiện

Mặc dù trong thời gian vừa qua hành lang pháp lý trong lĩnh vực thanh toán đã được cải thiện nhiều, song vẫn được đánh giá chung là chưa đầy đủ và thiếu đồng bộ, đặc biệt là những vấn đề liên quan đến thanh toán điện tử và thương mại điện tử. Hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến lĩnh vực thanh toán vẫn cần tiếp tục được chỉnh sửa, thay thế và từng bước hoàn thiện cho phù hợp với thông lệ quốc tế và nhu cầu của người sử dụng. Một số văn bản còn thể hiện nhiều bất cập và chưa phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

2.3.3.2. Mức thu nhập của khách hàng còn thấp cộng với trình độ dân trí hạn chế và thói quen thanh toán bằng tiền mặt

Về các phương tiện, dịch vụ thanh toán thẻ hiện nay nói chung đã phát triển nhưng chưa hoàn thiện, phạm vi còn hẹp, chưa được triển khai trên diện rộng để đáp ứng nhu cầu thanh toán trong nền kinh tế. Các phương tiện thanh toán này còn mới mẻ và bỡ ngỡ với nhiều người dân; tâm lý e dè, ngại tìm hiểu, sợ rủi ro đã ngăn cản

việc tiếp cận của người tiêu dùng với các hình thức thanh toán mới. Nhận thức của người dân về dịch vụ thẻ còn hạn chế, chủ yếu dùng thẻ để rút tiền mặt tại các ATM, ít sử dụng thẻ để thanh toán, mua sắm hàng hóa, dịch vụ.

Đại bộ phận các tầng lớp dân cư có mức thu nhập còn thấp, nhu cầu thiết yếu người dân vẫn mua ở chợ “*tự do*” là chủ yếu, các món chi tiêu thường nhỏ nên người dân vẫn ưa chuộng thanh toán bằng tiền mặt, chưa có thói quen giao dịch qua ngân hàng. Thêm vào đó, người dân còn chưa nắm bắt được thông tin để có thể hiểu một cách thấu đáo các sản phẩm hiện đại mà các ngân hàng có thể cung cấp. Do vậy, phần lớn người dân còn e ngại giao dịch với ngân hàng. Đối tượng sử dụng các dịch vụ thanh toán thẻ chủ yếu tập trung giới hạn ở nhóm khách hàng có thu nhập cao và đã quen giao dịch với ngân hàng. Mấy năm gần đây có mở rộng ra đối tượng là sinh viên và các cán bộ hưởng lương ngân sách nhà nước, nhưng nhìn chung việc sử dụng thẻ để thanh toán hàng hoá, dịch vụ còn hạn chế, chủ yếu là phục vụ rút tiền mặt. Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hiện nay là lực cản lớn đối với quá trình phát triển TTKDTM nói chung và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng nói riêng.

2.3.3.3. Hạ tầng cơ sở công nghệ thông tin còn hạn chế

Để tự mình triển khai thành công một hệ thống thanh toán, đòi hỏi các ngân hàng phải có một hệ thống kỹ thuật hiện đại đạt tiêu chuẩn quốc tế với chi phí đầu tư khá lớn, trong khi đó bản thân ngân hàng còn bị ràng buộc nhiều về mặt tài chính nên không thể đầu tư lớn ngay một lúc. Việc NHNN bước đầu cho phép các ngân hàng thu phí giao dịch rút tiền ATM nội mạng cũng đã góp phần tạo điều kiện cho ngân hàng bù đắp một phần chi phí đầu tư ATM; tuy nhiên, vẫn còn khá khiêm tốn so với tổng chi phí mà các ngân hàng bỏ ra. Do hạn chế về nguồn lực nên rất cần sự liên minh, liên kết với các ngân hàng khác để tiết giảm chi phí đầu tư, song khả năng chia sẻ mạng lưới và hạ tầng kỹ thuật với các ngân hàng khác còn bất cập, do các ngân hàng chưa tìm được tiếng nói chung để đi đến thoả thuận kết nối thống nhất trên diện rộng nhằm chia sẻ hạ tầng kỹ thuật. Hệ thống phần mềm quản lý thanh toán giữa trung tâm thẻ và các chi nhánh, ngân hàng đại lý thanh toán còn chưa hoàn chỉnh, còn thiếu các yếu tố cần thiết trong thanh toán, trong báo cáo.

2.3.3.4. Trình độ cán bộ phục vụ cho hoạt động thanh toán thẻ còn bất cập

Trong bất cứ tổ chức nào, nhân tố con người luôn là nhân tố quan trọng nhất quyết định đến sự phát triển của tổ chức đó. Tuy nhiên, một bộ phận cán bộ công tác trong lĩnh vực thanh toán thẻ còn hạn chế về trình độ chuyên môn, tác phong phục vụ và đạo đức nghề nghiệp. Công tác đào tạo cơ bản cũng như chuyên sâu trong lĩnh vực thanh toán thẻ chưa đáp ứng được yêu cầu thực tế. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại để triển khai cung cấp các dịch vụ mới đòi hỏi phải có một đội ngũ nhân lực có trình độ cao về công nghệ tin học, ngoại ngữ, chuyên môn dịch vụ. Mặc dù trong những năm vừa qua, đội ngũ nhân lực trong lĩnh vực CNTT không ngừng được tăng cường về số lượng cũng như chất lượng nhưng nói chung vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu hiện nay. Ngoài đào tạo kỹ năng, nghiệp vụ cần luôn hướng đến đào tạo kỹ năng mềm, tác phong làm việc và rèn luyện kỷ cương, đạo đức để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

2.3.3.5. Công tác marketing, tiếp thị chưa cao và không phù hợp

Chiến lược Marketing sản phẩm, dịch vụ thanh toán thẻ chưa được nghiên cứu xây dựng và triển khai một cách bài bản tại chi nhánh, chưa có định hướng rõ ràng nên hiệu quả Marketing, tiếp thị chưa cao. Mặt khác, do sản phẩm, dịch vụ thẻ có tính tương đồng, dễ sao chép, bắt chước nên việc nghiên cứu áp dụng chiến lược Marketing phù hợp sẽ tạo lợi thế cạnh tranh hơn các ngân hàng khác.

Chi phí cho hoạt động Marketing, tiếp thị còn chưa tương xứng với sự đầu tư và yêu cầu phát triển sản phẩm, dịch vụ. Vốn đầu tư cho công nghệ, máy móc thiết bị phục vụ cho hoạt động thẻ là rất lớn, nhưng hoạt động Marketing tại chi nhánh vẫn chưa có kế hoạch dài hạn từ công tác khảo sát, xây dựng chiến lược đến các dự án tài trợ, quảng cáo.

2.3.3.6. Mạng lưới dịch vụ của đối thủ cạnh tranh mạnh

Trên địa bàn, hiện tại có nhiều Ngân hàng như BIDV, Agribank, MB, Lienvietpostbank, SHB... cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ thanh toán thẻ. Các đối thủ có nhiều chương trình hấp dẫn cạnh tranh trong lĩnh vực thanh toán thẻ khiến khách hàng tiềm năng của ngân hàng bị chia nhỏ.

Chương 3

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TUYÊN QUANG

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

Nếu so sánh lợi nhuận thu được từ hoạt động thanh toán thẻ với lợi nhuận của toàn ngân hàng có thể thấy rõ đây chưa phải là một nghiệp vụ lớn tại VietinBank Tuyên Quang. Tuy nhiên, Ban lãnh đạo ngân hàng vẫn luôn coi đây là một nghiệp vụ quan trọng trong chiến lược phát triển của ngân hàng. Chính vì thế, trong những năm tới, công tác dịch vụ thanh toán thẻ sẽ tiếp tục được đẩy mạnh ở chi nhánh theo định hướng sau:

Duy trì nhịp điệu tăng trưởng hoạt động thanh toán thẻ. Thu hút thêm khách hàng phát hành thẻ tín dụng Visa, Master, khuyến khích việc chi tiêu của chủ thẻ, mở rộng mạng lưới các ĐVCNT trong hệ thống đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng. Ngân hàng cần chủ động tìm đến khách hàng, xác định được nhu cầu của từng nhóm khách hàng, từ đó đưa ra các dịch vụ phù hợp. Nâng cao chất lượng dịch vụ, đơn giản hóa thủ tục trên cơ sở tận dụng tiện ích của công nghệ thông tin hiện đại đảm bảo nhanh chóng, chính xác, kịp thời, an toàn và hiệu quả.

Phát triển hệ thống ATM và các dịch vụ gia tăng qua hệ thống ATM. Tiếp tục triển khai lắp đặt máy ATM/POS trên địa bàn hoạt động. Mở rộng đối tác thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán qua ATM, triển khai các dịch vụ mới trên hệ thống ATM: dịch vụ thanh toán hoá đơn (điện, nước, cước phí viễn thông, bảo hiểm ...), quảng cáo, mua hàng qua ATM.

Phát triển sản phẩm thẻ mới: Đa dạng hoá sản phẩm, nghiên cứu, phát triển các sản phẩm thẻ mới đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ, nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định vị thế tiên phong trong lĩnh vực thẻ của Chi nhánh trên thị trường. Nhanh chóng phát hành thẻ ghi nợ quốc tế và các sản phẩm thẻ liên kết giữa ngân

hàng và các doanh nghiệp, đối tác lớn như xăng dầu, buru điện, hàng không, các trung tâm thương mại. Khi nghiên cứu đưa ra các sản phẩm dịch vụ mới thì Techcombank phải đưa ra giải pháp đồng bộ xúc tiến khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh công tác tuyên truyền, khuyến khích, quảng bá sản phẩm dịch vụ đến đông đảo người dân.

Đặc biệt coi trọng dịch vụ sau bán hàng. Cùng cố khách hàng truyền thống, chủ động khai thác các thị trường và khách hàng tiềm năng. Xây dựng và khẳng định thương hiệu dịch vụ thẻ Techcombank trên thương trường và khu vực.

Tăng cường đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng và cải tiến công nghệ, đáp ứng ngày càng tốt hơn những yêu cầu của khách hàng.

Tăng cường hợp tác, liên doanh liên kết với các đối tác trong nước và khu vực thông qua hình thức tận dụng ngoại lực và liên doanh thẻ. Phát triển dịch vụ thẻ theo tiêu chuẩn chất lượng quốc tế.

Chú trọng hơn nữa hoạt động quản trị rủi ro nhằm kiểm soát và hạn chế tối đa những rủi ro có thể xảy ra cho hoạt động kinh doanh thẻ của chi nhánh.

3.1.1. Thuận lợi

Việt Nam gia nhập Tổ chức thương mại thế giới WTO

Việt Nam là nước đang trên đà phát triển, trong những năm tới GDP của nước ta có thể ở mức cao góp phần thúc đẩy nền kinh tế nói chung cũng như ngành tài chính ngân hàng nói riêng hoạt động ổn định, tăng trưởng nhanh. Đó là những nhân tố thuận lợi cho VietinBank phát triển thị phần thẻ đồng thời đa dạng hóa hoạt động kinh doanh.

Việc gia nhập WTO là một cơ hội lớn của toàn ngành trong cả nước và hoạt động kinh doanh ngân hàng của VietinBank nói riêng trong đó có hoạt động thẻ :

- Hội nhập kinh tế mở ra cơ hội học hỏi nhiều kinh nghiệm trong hoạt động thẻ ngân hàng, tăng cường trao đổi, hợp tác quốc tế với các ngân hàng nước ngoài trong hoạt động kinh doanh tiền tệ, có những biện pháp giám sát và phòng ngừa rủi ro tối ưu trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ, từ đó nâng cao uy tín của

VietinBank trên thị trường quốc tế, nâng cao trình độ quản lý, cải thiện chất lượng dịch vụ, tăng cường độ tin cậy với khách hàng.

- Hội nhập kinh tế tạo động lực thúc đẩy công cuộc đổi mới và cải cách hệ thống ngân hàng Việt Nam theo hướng hiện đại, thị trường tài chính sẽ phát triển nhanh hơn tạo điều kiện cho VietinBank phát triển những sản phẩm thẻ mới.

- Có điều kiện tranh thủ vốn, tiếp thu nền công nghệ hiện đại, có phương thức đào tạo đội ngũ cán bộ tiên tiến nhằm phát huy lợi thế so sánh của mình để theo kịp yêu cầu cạnh tranh quốc tế và mở rộng thị trường thẻ ra nước ngoài.

Nhà nước khuyến khích việc thanh toán bằng thẻ thay thế tiền mặt

Cùng với sự phát triển của kinh tế, để đảm bảo an toàn cũng như tránh gian lận, mất cắp tiền mặt thì Nhà nước khuyến khích việc sử dụng thẻ để thanh toán nhằm giảm lưu thông tiền mặt. Đây là cơ hội tốt cho thị trường thẻ cho tất cả các Ngân hàng nói chung cũng như VietinBank Tuyên Quang nói riêng. Việc sử dụng thẻ thay thế tiền mặt giúp Nhà nước giảm được chi phí in ấn, bảo quản, giúp Ngân hàng kiểm soát, quản lý giao dịch tiền tốt hơn, hạn chế được nhiều rủi ro. Bên cạnh đó, các Doanh nghiệp cũng phối hợp với ngân hàng để trả lương cho nhân viên qua thẻ một cách an toàn, nhanh chóng và tránh được những thủ tục rườm rà, mất thời gian. Hơn nữa, các giao dịch kinh doanh, buôn bán luôn được thực hiện nhanh chóng và chính xác hơn.

Nhận thức, trình độ của người dân ngày càng cao

- Cùng với sự phát triển kinh tế hiện đại, văn minh thì trình độ người dân cũng được nâng cao. Đặc biệt là địa bàn thành phố Tuyên Quang nơi tập trung nhiều người dân có thu nhập cao, đơn vị kinh doanh, trung tâm thương mại vì thế họ có nhận thức rất cao về việc sử dụng thẻ trong đời sống hằng ngày.

3.1.2. Khó khăn

Nhiều đối thủ cạnh tranh

Các dịch vụ bán lẻ của các NHTM Việt Nam hiện nay ngày càng đa dạng, đặc biệt là dịch vụ thanh toán thẻ nên khách hàng có nhiều cơ hội lựa chọn. Điều này gây ra áp lực cho tất cả các Ngân hàng nói chung và VietinBank nói riêng vì có nhiều đối thủ

cạnh tranh. Đây là thách thức lớn buộc VietinBank phải luôn tập trung phát triển toàn diện, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, nhằm cung cấp nhiều Sản phẩm tiện ích, hiện đại đến khách hàng. Trong các NHTM trên thị trường hiện nay, Vietcombank là ngân hàng lớn mạnh về thẻ. Tuy nhiên, các ngân hàng khác vẫn tập trung xây dựng, phát triển và đưa ra thị trường các sản phẩm thẻ đến gần khách hàng.

- Vietcombank: Là NHTM đầu tiên và đứng đầu ở Việt Nam được biết đến với dịch vụ thẻ dùng để TTKDTM an toàn, nhiều tiện ích và hiệu quả nhất hiện nay; chấp nhận thanh toán 07 loại thẻ thông dụng trên thế giới mang thương hiệu American Express, Visa, MasterCard, JCB, Diners Club, Discover, UnionPay và các loại thẻ ghi nợ Nội địa, thẻ ghi nợ Quốc tế và sản phẩm thẻ Tín dụng cao cấp.

- BIDV: Đây là ngân hàng chủ yếu phục vụ khách hàng Doanh nghiệp. Ngoài những chức năng tiện ích của thẻ mà các NHTM khác cung cấp thì thẻ mà BIDV mang lại còn có nhiều tính năng nổi trội dành cho giới văn phòng với nhiều quà tặng hấp dẫn. Hiện nay, mạng lưới BIDV trải dài khắp nơi chủ yếu ở TP.HCM và Hà Nội.

Thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng

Tiền mặt là một công cụ được ưa chuộng trong thanh toán và từ lâu đã trở thành thói quen khó thay đổi của người tiêu dùng và nhiều Doanh nghiệp. Ngày nay, thẻ dần trở nên phổ biến đối với người dân Việt Nam nhưng thói quen sử dụng tiền mặt vẫn chưa xóa bỏ được. Với tâm lý người Việt Nam thích đơn giản, không rườm rà, với những hóa đơn giá trị nhỏ họ thích thanh toán bằng tiền mặt hơn.

Khách hàng trung thành với Ngân hàng

Với 02 Ngân hàng nổi trội về thẻ hiện nay trên địa bàn Tuyên Quang như Agribank và BiDV thì thu hút rất nhiều khách hàng. Vì vậy mà sự giới thiệu của bạn bè, người thân cũng là quảng cáo gián tiếp cho Ngân hàng. VietinBank là ngân hàng gia nhập thị trường thẻ muộn nên chức năng thẻ còn hạn chế, nên hạn chế nhiều lượng khách hàng. Đây là thách thức rất lớn đối với Chi nhánh trong hoạt động thanh toán thẻ. Do đó, Chi nhánh cần có những chính sách hợp lý, tăng cường Marketing để đạt hiệu quả cao hơn.

Chảy máu chất xám

Thách thức lớn nhất đó chính là yếu tố nguồn nhân lực và các cơ chế khuyến khích nhân viên làm việc tại NHTM. Chảy máu chất xám là vấn đề khó tránh khỏi khi mở cửa hội nhập. Các NHTM Việt Nam cần có các chính sách tiền lương và chính sách đãi ngộ xứng đáng để giữ chân những nhân viên giỏi. Đồng thời không ngừng đào tạo những kỹ năng, nghiệp vụ cần thiết về thể nói riêng để nhân viên tác nghiệp tốt.

Tội phạm thẻ ngày càng nhiều khiến ngân hàng không thể kiểm soát

Gian lận phát sinh chủ yếu liên quan đến gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả và tiếp sau là các loại hình khác như thẻ mất cắp, thất lạc,... Gần đây ở nước ta xuất hiện tình trạng đáng lo ngại khi các nhóm tội phạm nước ngoài sử dụng công nghệ cao để ăn cắp từ các tài khoản cá nhân của khách hàng. Mặc dù các ngân hàng lên tiếng khẳng định hệ thống bảo mật vẫn đảm bảo nhưng không ít người dân lo ngại về những rủi ro từ cách thức giao dịch điện tử.

Từ thực trạng trên, nhiều vấn đề về chiến lược phát triển, vấn đề về vốn, về ứng dụng và khai thác công nghệ, liên kết ngân hàng, chất lượng phục vụ và trình độ đội ngũ cán bộ nhân viên đang được đặt ra tại VietinBank đòi hỏi VietinBank Tuyên Quang phải nỗ lực rất nhiều trong công cuộc phát triển thị phần thẻ, thị trường, đa dạng hóa dịch vụ thanh toán thẻ nhằm tạo ra những dịch vụ thanh toán tiện ích nhất phục vụ khách hàng cũng như từng bước phát triển dịch vụ ngân hàng đáp ứng được yêu cầu của quá trình hội nhập kinh tế thế giới.

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang trong thời gian tới

Qua các phân tích về kết quả kinh doanh thẻ của VietinBank Tuyên Quang, ta có thể thấy thực tế hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu trong giai đoạn 2014 – 2016, tuy nhiên vẫn còn những hạn chế cần khắc phục và rất nhiều việc cần làm để đạt được những mục tiêu mà ngân hàng đề ra trong định hướng phát triển năm 2017 của mình. Do đó, để thúc đẩy

sự phát triển DVTTT tại Chi nhánh thì cần thiết phải có những giải pháp chủ yếu cần thực hiện trong thời gian tới như sau:

– *Thứ nhất, trong khâu phát hành thẻ:*

+ VietinBank Tuyên Quang nên chủ động ứng dụng công nghệ hiện đại về bảo mật thông tin cho khách hàng để nâng cao tính bảo mật và an toàn trong công tác giao, nhận thẻ và mã pin. Việc bảo quản thẻ và pin chưa giao cho khách hàng phải được quản lý và theo dõi chặt chẽ, cất trữ trong két sắt đủ tiêu chuẩn.

+ Chi nhánh nên thường xuyên kiểm tra, giám sát hoạt động tài khoản thẻ để giảm bớt thiệt hại thông qua việc xác định các hoạt động có nguy cơ rủi ro hoặc can thiệp bằng cách khóa các tài khoản có thể tiếp tục gây ra các hoạt động gian lận.

+ Nâng cao đạo đức nghề nghiệp của cán bộ nhân viên thẻ, phân quyền công việc, tránh trường hợp lợi dụng sơ hở trục lợi từ tài khoản của khách hàng. Xử lý thích đáng các trường hợp vi phạm, bên cạnh đó gắn lợi ích của nhân viên với lợi ích hoạt động thẻ của ngân hàng, giúp nhân viên ý thức được tầm quan trọng trong công việc.

+ Hướng dẫn khách hàng cách bảo vệ thông tin thẻ của mình như tránh sử dụng mật mã là ngày sinh, số điện thoại... khi mở thẻ để tránh trường hợp lộ thông tin.

– *Thứ hai, trong khâu thanh toán thẻ*

+ Lắp camera quan sát tại các điểm giao dịch nhằm giảm thiểu khả năng khách hàng bị kẻ gian lợi dụng rút tiền trong tài khoản.

+ Xây dựng chính sách phát triển mạng lưới ĐVCNT chuẩn mực bằng việc quy định các điều kiện, điều khoản của hợp đồng ký với ĐVCNT. Chi nhánh có thể tự bảo vệ mình trước những giao dịch thực hiện không đúng quy trình và buộc các ĐVCNT phải chịu trách nhiệm khi vi phạm các điều khoản của hợp đồng.

+ Chi nhánh nên cung cấp cho các ĐVCNT danh sách khách hàng và thẻ đen, cách phân biệt thẻ giả mạo để bản thân ĐVCNT có thể chủ động phòng ngừa và xử lý, tránh tổn thất tài sản cho ĐVCNT và ngân hàng.

+ Kết hợp với các NHTM khác và lực lượng công an để phòng chống và xử

lý loại tội phạm gian lận thanh toán thẻ.

+ Đối với nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ, định kỳ VietinBank Tuyên Quang cần phải kiểm tra quy trình nghiệp vụ của các chi nhánh trực thuộc, đảm bảo các giao dịch được thực hiện theo đúng quy trình nghiệp vụ để hạn chế rủi ro. Đồng thời, thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc, trang thiết bị để đảm bảo tính hoạt động liên tục và ổn định, kịp thời xử lý khi có sự cố xảy ra.

– *Giải pháp về kỹ thuật công nghệ*

Thẻ thanh toán là một sản phẩm công nghệ cao, chính vì vậy để dịch vụ thẻ ngày càng phát triển thì cần có sự đầu tư cho công nghệ thông tin. VietinBank Tuyên Quang có thể áp dụng một số biện pháp sau:

- Đầu tư, nâng cấp cho hệ thống phần mềm phục vụ cho dịch vụ Internet banking, mobile banking. Đa dạng hóa ứng dụng cho các phần mềm trên để chúng không chỉ dùng cho việc tra cứu thông tin, hay thanh toán qua mạng mà còn thêm các ứng dụng khác.

- Đồng bộ hóa hệ thống giữa các loại máy móc thiết bị dùng trong dịch vụ thẻ thanh toán như máy đọc, máy POS, ATM và đảm bảo quá trình liên lạc online diễn ra tức thời để đẩy nhanh quá trình thanh toán cho khách hàng.

- Thường xuyên nâng cấp hệ thống thông tin đảm bảo giao dịch thẻ cho các ngân hàng khác trong liên minh thẻ, tạo mối quan hệ thanh toán tốt với Trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất.

- Song song với việc đầu tư cho hệ thống ATM, phần mềm quản lý thì Chi nhánh cần thường xuyên kiểm tra và bảo trì hệ thống thiết bị, cũng như tiến hành cập nhật, nâng cấp phần mềm quản lý nhằm đảm bảo, nâng cao tính bảo mật và an toàn cho người sử dụng cũng như toàn hệ thống. Cụ thể, đầu tư nâng cấp thiết bị camera theo dõi và thực hiện kiểm tra hàng ngày tình trạng hoạt động của máy ATM thông qua tin nhắn báo về điện thoại của cán bộ phụ trách và báo cáo tình trạng, những lỗi kỹ thuật xảy ra, các sự cố mà khách gặp phải khi giao dịch và các khiếu nại của khách hàng với cán bộ kỹ thuật để xử lý ngay cho khách hàng.

- Xây dựng hệ thống khiếu nại, phản hồi Online. Hệ thống khiếu nại, phản hồi ý kiến của khách hàng thông qua Internet sẽ giúp Chi nhánh nắm bắt được nhu cầu của khách hàng, nắm bắt được những khó khăn, rủi ro gặp phải của khách hàng gặp phải trong quá trình giao dịch. Từ đó, Chi nhánh sẽ có những giải pháp kịp thời để giải quyết.

- Tập trung nghiên cứu để xây dựng dự án chuyển đổi công nghệ thẻ Từ sang thẻ Chip. Lý do quan trọng nhất để đi đến quyết định chuyển đổi từ thẻ từ sang sử dụng thẻ chip chính là nhằm chống lại việc gian lận trong thanh toán thẻ. Ngoài ra, việc đầu tư chuyển đổi sang công nghệ thẻ chip có ý nghĩa quan trọng đối với dịch vụ thẻ, cho phép Chi nhánh phát triển thêm các sản phẩm mới mà với công nghệ thẻ từ không thể hoặc khó có thể triển khai được, như: Các sản phẩm thẻ không tiếp xúc, các dịch vụ giá trị gia tăng như thanh toán hoá đơn, tích điểm...

- *Giải pháp về con người*

Đội ngũ nhân viên Chi nhánh còn rất trẻ, tuy rất năng động sáng tạo song lại chưa có nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên hoạt động còn nhiều hạn chế. Bên cạnh đó, việc phát triển dịch vụ thanh toán thẻ đòi hỏi kiến thức về công nghệ hiện đại, trau dồi nghiệp vụ, kỹ năng trao đổi với khách hàng, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ... Để có được đội ngũ cán bộ có đủ năng lực, trình độ đáp ứng điều kiện làm việc trong tương lai, Chi nhánh cần chú trọng hơn nữa đến công tác đào tạo và đào tạo lại cho đội ngũ cán bộ và phải xem đây không chỉ đơn thuần là chính sách về con người mà còn là một biện pháp thiết thực về quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Cụ thể:

- Đối với nhân viên mới tuyển dụng, cần có chương trình đào tạo một cách tổng quát về dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng, đồng thời tổ chức đào tạo một cách nghiêm túc, có kiểm tra, đánh giá cụ thể và xem đây là một trong những yêu cầu cần thiết để trở thành nhân viên chính thức. Điều này giúp cho đội ngũ nhân viên mới nắm được tổng quát các sản phẩm ngân hàng để có thể quảng bá một cách đầy đủ đến khách hàng cũng như phục vụ khách hàng tốt hơn.

- Định kỳ tổ chức các khoá đào tạo kỹ năng nghiệp vụ chuyên môn cho đội

ngũ cán bộ nhân viên về khả năng thực hiện công việc với kỹ thuật công nghệ hiện đại, khả năng ứng xử khi tiếp xúc với khách hàng. Đồng thời, lập kế hoạch cử các cán bộ trẻ có năng lực đi đào tạo chuyên sâu ở các lĩnh vực kinh doanh chủ chốt, các dịch vụ mới nhằm xây dựng đội ngũ chuyên gia giỏi, làm nòng cốt cho nguồn nhân lực trong tương lai. Tổ chức các cuộc thi về nghiệp vụ chuyên môn, thể thao và các vấn đề xã hội khác. Qua việc kiểm tra khả năng ứng xử của nhân viên, khách hàng có thể một mặt khen thưởng để khích lệ, mặt khác có thể rút ra những yếu kém hiện tại để có thể có biện pháp cải thiện kịp thời. Từ đó, ngày càng nâng cao chất lượng phục vụ của ngân hàng.

- Đổi mới phong cách giao dịch, thể hiện sự văn minh, lịch sự của cán bộ nhân viên đối với khách hàng. Có cơ chế khuyến khích vật chất đối với cán bộ trong ngân hàng như: cần thiết có chế độ lương, thưởng khác nhau đối với những nhiệm vụ quan trọng khác nhau để khuyến khích sự làm việc của đội ngũ cán bộ ngân hàng. Trong chính sách đãi ngộ cán bộ, cần chú trọng đến trình độ, năng lực của cán bộ và có chính sách thoả đáng đối với những người có trình độ chuyên môn cao, có nhiều đóng góp cho ngân hàng.

- Thực hiện luân chuyển nhân viên giữa các bộ phận trong quy trình cung ứng dịch vụ. Điều này sẽ giúp họ có được một cách nhìn tổng quan về cả quy trình cung cấp dịch vụ và các vấn đề mà khách hàng thường gặp phải. Khi nhân viên chuyển sang các vị trí khác thì họ thường có mức độ nhận thức về dịch vụ khách hàng cao hơn. Điều này, về mặt dài hạn, rất quan trọng đối với một tổ chức dịch vụ.

– Giải pháp nhằm mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ

Hiện nay, việc sử dụng thẻ của khách hàng chưa thực sự hiệu quả, chủ yếu là sử dụng thẻ để rút tiền mặt phục vụ cho nhu cầu chi tiêu hàng ngày. Bên cạnh đó, các đơn vị cung cấp hàng hóa, dịch vụ cũng chưa thực sự quan tâm đến việc lắp đặt thiết bị chấp nhận thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ.

Ngày 12/7/2010, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 1073/QĐ-TTg phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2011-2015. Một trong các mục tiêu cụ thể đề ra là 70% các siêu thị, trung tâm mua sắm và cơ sở

phân phối hiện đại cho phép người tiêu dùng TTKDTM khi mua hàng, 50% các đơn vị cung cấp dịch vụ điện, nước, viễn thông và truyền thông chấp nhận thanh toán phí dịch vụ của các hộ gia đình qua phương tiện điện tử. Đây chính là cơ sở quan trọng để các ngân hàng mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ đáp ứng nhu cầu phát triển trong tương lai.

Để đảm bảo hiệu quả của việc phát triển dịch vụ thẻ thanh toán, thì việc phát triển mạng lưới các ĐVCNT là một điều rất quan trọng. Để mở rộng được mạng lưới chấp nhận thẻ thì Chi nhánh có thể thực hiện các biện pháp:

- Cần tiếp tục đầu tư phát triển các mạng lưới chấp nhận thẻ tại điểm bán (POS/EDC) và tập trung phát triển mạng lưới ĐVCNT ở hệ thống phân phối hàng hoá bán lẻ hiện đại (bao gồm các siêu thị, trung tâm thương mại, cửa hàng tự chọn,...), ngành dịch vụ khách sạn, nhà hàng, hàng không.

- Ứng dụng mô hình toán tối ưu trong bố trí mạng lưới ATM. Máy ATM đặt ở vị trí thuận lợi, dễ tiếp cận, an toàn cho khách hàng. Máy ATM của ngân hàng cần phải có hộp đèn, biển vẫy, decan dán trên máy ATM... giúp khách hàng dễ dàng nhận diện. Công tác vệ sinh tại buồng máy ATM cần được đảm bảo. Các tài liệu quảng cáo cũ rách, bạc màu, bong tróc cần được thay thế kịp thời tránh ảnh hưởng đến mỹ quan khu vực đặt máy. Hệ thống camera cần được kiểm tra định kỳ, đảm bảo hoạt động tốt và sẵn sàng cung cấp được hình ảnh giám sát tại máy ATM khi khách hàng có nhu cầu xem lại hình ảnh.

- Cần chủ động phối hợp với các tổ chức, doanh nghiệp cung cấp các dịch vụ công cộng để mở rộng phạm vi thỏa thuận thanh toán cho các giao dịch thanh toán tiêu dùng định kỳ qua tài khoản trên toàn quốc như thanh toán tiền điện, nước, phí dịch vụ công cộng, bảo hiểm... Đây là những dịch vụ thanh toán hiện đại đã phát triển mạnh tại các nước phát triển trong nhiều thập niên trước. Để nâng dần số lượng, giá trị giao dịch thanh toán qua POS, đưa thanh toán qua POS trở thành thói quen của chủ thẻ; trong đó, tiếp tục phát triển (cả về số lượng và chất lượng) kết hợp với sắp xếp, hợp lý hóa mạng lưới POS đã được lắp đặt; phát triển mạnh thanh toán POS trên thiết bị di động (mPOS), coi đây là hướng chính, mở ra khả năng mới

để đẩy mạnh phát triển mạng lưới POS và giao dịch thanh toán qua POS; phát triển, hoàn thiện hạ tầng chuyển mạch POS, cải tiến và tăng cường khả năng kết nối, đáp ứng yêu cầu tăng lên về số lượng POS sắp tới.

- Tăng cường, đẩy mạnh việc tiếp thị, giảm chi phí và cung cấp máy móc thanh toán thẻ cho các điểm cung ứng hàng hoá, dịch vụ nhằm khuyến khích họ chấp nhận thanh toán thẻ.

- Có chính sách đãi ngộ đặc biệt để giữ những khách hàng là ĐVCNT có uy tín, doanh số thanh toán thẻ cao, ổn định. Tiếp cận, duy trì, với các khách hàng đã là ĐVCNT của dịch vụ thẻ, cho phép Chi nhánh phát triển nhằm gia tăng mối quan hệ, đồng thời lắp đặt POS thanh toán.

- Tận dụng các chương trình khuyến mãi, ưu đãi cho khách hàng từ phía VietinBank khi sử dụng thẻ để thanh toán tại các ĐVCNT nhằm thu hút, gia tăng khách hàng sử dụng thẻ.

Xu hướng phát triển các DVTT này là tất yếu tại Việt Nam trong thời gian tới, vì vậy đòi hỏi các ngân hàng cần tận dụng cơ hội để phát triển sớm loại hình DVTT tiêu dùng qua thẻ ngân hàng.

- *Giải pháp hạn chế rủi ro trong dịch vụ thanh toán thẻ*

Sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ luôn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Trong thời gian qua, mặc dù Chi nhánh chưa xảy ra những trường hợp thẻ giả mạo hay gian lận trong giao dịch thẻ. Tuy nhiên, do hoạt động thanh toán thẻ dựa trên những công nghệ hiện đại và ngày càng phát triển nên các rủi ro ngày càng đa dạng và phức tạp, khó bị phát hiện. Vì vậy, vấn đề kiểm soát, đề phòng rủi ro phải được đặt ra và tuân thủ nghiêm ngặt. Để công tác này đạt nhiều hiệu quả, mang lại sự an toàn và là tiền đề cho hoạt động thanh toán qua thẻ, VietinBank Tuyên Quang cần:

- Thực hiện trích lập dự phòng rủi ro theo đúng quy định của NHNN về nghiệp vụ kinh doanh thẻ.

- Quán triệt các nguyên tắc, cán bộ phải chấp hành tốt các quy định nghiêm ngặt trong việc lựa chọn, quản lý khách hàng sử dụng thẻ. Tăng cường công tác tập huấn, nâng cao năng lực nhân viên nhằm hạn chế tối đa những sai sót có thể xảy ra

dẫn đến tổn thất cho ngân hàng hoặc làm khách hàng không hài lòng.

- Phối hợp với Tiểu ban rủi ro của Hiệp hội Thẻ Việt Nam, các ngân hàng và cơ quan chức năng tích cực giám sát, chia sẻ thông tin để phát hiện sớm và ngăn chặn kịp thời những hành vi gian lận thẻ. Máy ATM của ngân hàng cần được lắp thiết bị chống ăn cắp thông tin (anti skimming). Với thiết bị này, tội phạm sẽ không lắp được thêm các thiết bị gắn trên đầu đọc thẻ tại máy ATM, nếu có lắp được chip đọc trộm thì khách hàng cũng không thể đưa thẻ vào máy để giao dịch được. Các khách hàng cũng cần được khuyến cáo sử dụng dịch vụ SMS Banking, IPay để kịp thời thông báo cho ngân hàng khi có những giao dịch bất thường phát sinh trên tài khoản.

- Cần đưa ra nhiều biện pháp kỹ thuật để hạn chế trục trặc của hệ thống máy tính và các máy ATM. Chủ động thường xuyên kiểm tra, giám sát hoạt động của các máy ATM, nhằm hạn chế tối đa việc máy ATM bị trục trặc hoặc hết tiền, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ và tạo được sự hài lòng với khách hàng.

- Tăng cường công tác phổ biến, tuyên truyền nhằm nâng cao hiểu biết, nhận thức của các chủ thẻ và các bên lợi ích liên quan về việc bảo mật thông tin và phòng ngừa rủi ro.

3.3. Một số kiến nghị nhằm đẩy mạnh hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ

– Thứ nhất, nước ta chưa có cơ sở pháp lý chặt chẽ trong giao dịch qua tài khoản thẻ, vì thế trong thời gian tới Chính phủ nên hoàn thiện khung pháp lý, đặc biệt là chính sách thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nhân dân.

– Thứ hai, Chính phủ cần đẩy nhanh triển khai đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg và tiếp tục triển khai chỉ thị 20/2007/CT-TTg về trả lương qua tài khoản của những đối tượng hưởng lương từ ngân sách. Bên cạnh đó, Chính phủ quy định việc trả lương của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp 100% thực hiện trả lương qua tài khoản thẻ, một phần vừa minh

bạch hóa thu nhập của người dân, tránh thất thuế và hiện tượng rửa tiền, mặt khác giúp DVTTT phát triển.

– Thứ ba, Chính phủ cần sớm ban hành quy định tội danh và khung hình phạt nghiêm khắc trong Bộ luật Hình sự cho loại tội phạm sử dụng thẻ giả, cấu kết lừa đảo gian lận giao dịch thẻ... Đồng thời phải xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm để hạn chế loại tội phạm này.

– Thứ tư, Chính phủ nên ưu đãi cho các NHTM trong các DVTTT như giảm thuế thu nhập cho dịch vụ thẻ ngân hàng, hỗ trợ đầu tư cơ sở hạ tầng, giảm thuế suất cho ngân hàng mua sắm trang thiết bị dịch vụ thẻ.

– Thứ năm, Chính phủ cần có giải pháp kỹ thuật đảm bảo an toàn và lợi ích của khách hàng, giúp Nhà nước kiểm soát được các hoạt động kinh tế và tăng cường hiệu lực giám sát hoạt động của các hệ thống thanh toán.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

NHNN cần phát huy hiệu quả vai trò là cơ quan quản lý nhà nước về các phương tiện, dịch vụ thanh toán trong nền kinh tế, đồng thời giám sát và định hướng để các dịch vụ thanh toán tiện ích như thẻ ngân hàng phát triển hiệu quả, đóng góp vào sự phát triển chung của nền kinh tế. Cụ thể như sau:

Thứ 1, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý trong hoạt động thẻ ngân hàng

NHNN cần rà soát, bổ sung, chỉnh sửa cơ chế chính sách, các văn bản liên quan đến hoạt động thanh toán của các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phù hợp với lộ trình thực hiện những cam kết quốc tế về lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng. Trước hết, NHNN cần xây dựng và ban hành hoặc trình Chính phủ ban hành các văn bản pháp lý nhằm hướng dẫn Luật NHNN và Luật Các TCTD năm 2010, bao gồm các Nghị định, Thông tư liên quan đến các chủ thể tham gia thanh toán nói chung trong nền kinh tế cũng như hoạt động TTKDTM qua ngân hàng; hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho việc quản lý, giám sát và định hướng cho các dịch vụ, phương tiện thanh toán mới; nghiên cứu xây dựng, ban hành các văn bản nhằm tăng cường quản lý rủi ro trong lĩnh vực kinh doanh thẻ; xây dựng chuẩn riêng về thẻ thanh toán hoặc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật, an toàn dữ liệu trong lĩnh vực thanh toán thẻ

tại Việt Nam; xây dựng chính sách phí hợp lý đối với giao dịch thanh toán thẻ thông qua các mức phí giao dịch ATM, POS, chuyển mạch thẻ. Sớm nghiên cứu, sửa đổi Quyết định 20/2007/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN ban hành ngày 15/5/2007 về *Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng* để hoàn thiện và đồng bộ hóa môi trường pháp lý cho hoạt động thẻ phù hợp hơn với thực tiễn phát triển thanh toán điện tử và khuôn khổ pháp lý về hoạt động thanh toán.

Thứ 2, hoàn thiện trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất

NHNN cần sớm hoàn thiện Trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất tại Việt Nam trên cơ sở học hỏi kinh nghiệm của một số nước trong khu vực có điều kiện phát triển tương đương như mô hình Trung tâm chuyển mạch CUP của Trung Quốc. CUP là một công ty cổ phần do hơn 80 định chế tài chính của Trung Quốc góp vốn, được thành lập tháng 03/2002 theo sự chỉ đạo của Chính phủ Trung Quốc với sự hỗ trợ tích cực của Ngân hàng Nhân dân Trung Quốc (PBOC). PBOC đưa ra yêu cầu rằng tất cả các TCPHT trong lãnh thổ Trung Quốc đều phải tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật do CUP quy định và là thành viên của CUP. Cho đến nay, CUP đã kết nối tới 227 thành viên là các NHTM ở Trung Quốc, trong đó có 5 NHTM quốc doanh lớn nhất, 13 ngân hàng cổ phần, 127 NHTM khu vực tỉnh, thành phố trong cả nước; kết nạp 62 thành viên và có 85 đối tác tại nước ngoài. Hoạt động chủ yếu của CUP là hoạt động chuyển mạch giao dịch thẻ qua ATM và POS cho các Ngân hàng thành viên, việc quyết toán các giao dịch thẻ liên ngân hàng được thực hiện thông qua PBOC trên cơ sở thông tin thanh toán do CUP cung cấp. Thành công của CUP đối với thị trường thẻ Trung Quốc là những kinh nghiệm và bài học có thể áp dụng trong những năm tiếp theo đối với thị trường thẻ Việt Nam.

Thứ 3, NHNN cần đưa ra định hướng và lộ trình phát triển hội nhập chung đối với các nghiệp vụ thanh toán thẻ để các ngân hàng xây dựng định hướng phát triển của mình, tránh chồng chéo, gây lãng phí, từ đó dẫn đến không tận dụng được các lợi thế chung. Đồng thời, NHNN cần thường xuyên tổ chức những khoá học, hội thảo, trao đổi kinh nghiệm về thẻ cho các NHTM cùng tham gia, giới thiệu để

các NHTM thu thập thông tin, tài liệu, chuyên đề về thẻ, cùng NHTM trao đổi kinh nghiệm, giải quyết khó khăn phát sinh trong quá trình thực hiện. Cho phép các NHTM Việt Nam được áp dụng linh hoạt một số hình thức ưu đãi nhất định để đảm bảo tính cạnh tranh của các loại thẻ do ngân hàng Việt Nam phát hành so với các loại thẻ của ngân hàng nước ngoài phát hành.

Thứ 4, NHNN cần phối hợp với các Bộ, Ngành, địa phương triển khai có hiệu quả Đề án đẩy mạnh TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2015-2020; chủ động phối hợp với các Bộ, ngành, cơ quan (Bộ Thông tin và truyền thông, Bộ Văn hóa - Thể thao - Du lịch, Đài Truyền hình Việt Nam, Đài tiếng nói Việt Nam, các cơ quan báo chí khác...) tuyên truyền, quảng bá, phổ biến kiến thức, cung cấp thông tin để các tổ chức, cá nhân nắm bắt được các tiện ích và hiểu rõ về các rủi ro, biện pháp bảo đảm an toàn trong việc sử dụng các phương tiện, dịch vụ thanh toán qua ngân hàng. Các đơn vị trên cần tuyên truyền, cung cấp thông tin về các phương tiện, dịch vụ TTKDTM như thẻ thông qua việc quảng bá trên các phương tiện thông tin đại chúng, các chương trình giáo dục đào tạo để công chúng và các tổ chức xã hội có đầy đủ thông tin và hiểu biết về các loại thẻ; nâng cao hiểu biết về các phương tiện TTKDTM nói chung, phổ biến rộng rãi các văn bản pháp lý, chủ trương, chính sách liên quan đến hoạt động thẻ ngân hàng.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam

Xây dựng chiến lược kinh doanh, chiến lược Marketing hiệu quả. Ngân hàng cần xây dựng chiến lược kinh doanh, phát triển dịch vụ thanh toán thẻ trong ngắn hạn, trung hạn, và dài hạn. Đề ra những mục tiêu cụ thể trong từng thời hạn đó. Cùng với đó, Ngân hàng phải tiến hành xây dựng một chiến lược Marketing phù hợp, áp dụng chiến lược Marketing hiện đại, chiến lược Marketing hỗn hợp nhằm tăng khả năng cạnh tranh cũng như phát triển dịch vụ thanh toán thẻ của Ngân hàng.

Xây dựng hệ thống công nghệ hiện đại. Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ bằng cách đầu tư những công nghệ mới nhất vào hoạt động ngân hàng. Ngoài việc đầu tư máy móc, trang thiết bị hiện đại thì việc đầu tư cơ sở hạ tầng, nhằm

nhận diện thương hiệu cũng nên tiến hành đồng bộ để khách hàng thấy được sự chuyên nghiệp của một ngân hàng lớn, uy tín ở Việt Nam nhờ đó tạo niềm tin cho khách hàng. Với định hướng phát triển đi kèm với công nghệ hiện đại, VietinBank cần có chiến lược tìm kiếm và hợp tác với các nhà cung cấp công nghệ có uy tín để đặt hàng xây dựng các chương trình hiện đại hơn, nhằm hiện đại hoá hơn nữa công nghệ ngân hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh.

Chú trọng hơn trong tác phong phục vụ khách hàng vì ngân hàng là ngành kinh doanh dịch vụ, thái độ và tác phong của nhân viên giao dịch là thước đo sự hài lòng của khách hàng do đó cần đổi mới tác phong phục vụ, công tác đào tạo cán bộ công nhân viên trong việc nắm vững sản phẩm, kỹ năng giao tiếp, marketing sản phẩm dịch vụ tới khách hàng, đồng thời chú trọng trau dồi đạo đức nhân viên kinh nhằm tránh rủi ro cho ngân hàng. Xử lý các khiếu nại nhanh chóng, chính xác, kịp thời nhằm nâng uy tín của VietinBank.

KẾT LUẬN

Thẻ là một sản phẩm dịch vụ ngân hàng độc đáo, được xem là phương tiện thay thế tiền mặt hàng đầu trong các giao dịch. Nó đã tạo ra một cuộc cách mạng trong nghiệp vụ thanh toán của hệ thống ngân hàng bằng việc ứng dụng những thành tựu công nghệ thông tin tiên tiến nhất. Với tính linh hoạt và các tiện ích khi sử dụng, ngay từ khi mới ra đời thẻ đã chinh phục được ngay cả những khách hàng khó tính nhất và ngày càng khẳng định vị trí của nó trong hoạt động thanh toán của ngân hàng.

Trong những năm gần đây các NHTM Việt Nam đã tập trung nhiều giải pháp phát triển mạnh dịch vụ thẻ. Do đó, thị trường thẻ đang có sự cạnh tranh sôi động, quy mô và chủng loại thẻ có sự phát triển nhanh. Đi đầu và đột phá trong lĩnh vực này chính là các NHTM Nhà nước, mà một trong số đó là Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

Tuy nhiên, dịch vụ thẻ tại chi nhánh VietinBank Tuyên Quang nói riêng và các NHTM Việt Nam nói chung vẫn còn tồn tại nhiều bất cập. Do đó, để khắc phục những điều đó đòi hỏi phải có sự nỗ lực hơn nữa của toàn bộ hệ thống ngân hàng, hỗ trợ từ phía NHNN, chính phủ, và các cơ quan ban ngành có liên quan.

Sau khi nghiên cứu tình hình thực tế tại VietinBank Tuyên Quang, luận văn **“Phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Tuyên Quang”** đã hoàn thành và đạt được những kết quả sau:

– Hệ thống hóa có bổ sung chỉnh sửa và hoàn thiện cơ sở khoa học về DVTTT của các NHTM, theo đó tập trung luận giải một số vấn đề cơ bản sau:

+ Hệ thống hóa cơ sở lý luận của DVTTT như khái niệm, vai trò, điều kiện, các nhân tố ảnh hưởng và hệ thống hóa quy trình nghiệp vụ thanh toán thẻ của các NHTM.

+ Tổng kết kinh nghiệm về DVTTT của một số ngân hàng trên thế giới và các ngân hàng trong nước, rút ra bài học, từ đó có thể giúp ích cho quá trình nghiên cứu phát triển dịch vụ thanh toán thẻ ở VietinBank Tuyên Quang.

– Trên cơ sở khái quát về quá trình hình thành phát triển cũng như hoạt động tại Chi nhánh đã phân tích thực trạng về ứng dụng và phát triển DVTTT tại VietinBank Tuyên Quang. Bằng các phương pháp phân tích số liệu, tài liệu thu thập đầy đủ và phong phú đã đánh giá kết quả đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế đó trong hoạt động thanh toán thẻ tại Chi nhánh.

– Trên cơ sở sự cần thiết và định hướng phát triển DVTTT của Chi nhánh, luận văn đã nêu lên các hệ thống giải pháp phát triển DVTTT tại VietinBank Tuyên Quang, đồng thời đưa ra một số kiến nghị đối với các cơ quan như Chính phủ, Ngân hàng Nhà Nước, NHNN & PTNT Việt Nam tạo điều kiện để thực hiện các giải pháp trên.

Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian nghiên cứu, cũng như giới hạn về tên đề tài và dịch vụ thẻ lại là một dịch vụ ngân hàng mới, nên luận văn vẫn còn một số điểm chưa giải quyết được. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý thầy cô giáo và các bạn bè đồng nghiệp để có thể hoàn chỉnh hơn nữa luận văn của mình.

Đồng thời, tác giả xin bày tỏ sự biết ơn đến các thầy cô giáo khoa Tài Chính Công của Học viện Hành chính Quốc gia đặc biệt là thầy giáo hướng dẫn khoa học PGS.TS. Trần Văn Giao đã tận tình hướng dẫn để tác giả hoàn thành luận văn này.

Xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Hương Thục Anh (2014), *Nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến xu hướng lựa chọn dịch vụ thẻ thanh toán của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Chi nhánh Huế*, Khóa luận tốt nghiệp, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
2. Phùng Tiến Đạt (2015), *Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng Agribank Chi nhánh Long Thành*, Luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Lạc Hồng.
3. Phan Thị Thu Hà (2007), *Quản trị ngân hàng thương mại*, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Hà Nội, Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân.
4. Lê Thế Giới và Lê Văn Huy (2010), *Mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến ý định và quyết định sử dụng sản phẩm thẻ ATM tại Việt Nam*, Tạp chí Ngân hàng.
5. Văn Thị Minh Khai (2012) *Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Quân Đội, chi nhánh Bình Định*, Luận văn Thạc sỹ, Trường Đại học Đà Nẵng.
6. Nguyễn Minh Kiều (2007) *Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
7. Ngân hàng Nhà nước - Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc *ban hành quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng*, Hà Nội.
8. Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (2016), *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh và phương hướng hoạt động của NHTM Cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang*.
9. Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, *Báo cáo tổng hợp về phát hành và thanh toán thẻ giai đoạn 2014 – 2016 của Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam - Chi nhánh Tuyên Quang*.
10. Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam (2016), *Quy trình nghiệp vụ phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ*, Hà Nội.
11. Bùi Quang Tiên (2012), *Định hướng phát triển thị trường thanh toán thẻ tại Việt Nam giai đoạn 2011 – 2015*, Diễn đàn nghiên cứu về Tài chính tiền tệ.

12. Thủ tướng Chính phủ - Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 19/12/2006 của Thủ tướng chính phủ phê duyệt đề án *thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006–2010*, Hà Nội.

13. Website Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (<http://www.sbv.gov.vn>)

14. Website Hiệp hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (<http://www.vnba.org.vn>).

15. Website Ngân Hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (<http://www.vietinbank.vn>)

16. Website Tạp chí Tài chính (<http://www.tapchitaichinh.vn>)

17. Website Thời báo kinh tế Việt Nam (<http://www.vneconomy.vn>)

18. Website Thư viện học liệu mở Việt Nam (<https://voer.edu.vn>)

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
...../.....

BỘ NỘI VỤ
...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NÔNG THỊ MAI LINH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH
TUYÊN QUANG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

HÀ NỘI - NĂM 2017

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
...../.....

BỘ NỘI VỤ
...../.....

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC GIA

NÔNG THỊ MAI LINH

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH
TUYÊN QUANG**

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Chuyên ngành : CHÍNH - NGÂN HÀNG

Mã số : 60 34 02 01

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS. TRẦN VĂN GIAO

HÀ NỘI - NĂM 2017