

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

ĐỀ TÀI:

Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại
Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam

LỜI MỞ ĐẦU



1) Tính cấp thiết của đề tài.

Trong xu thế toàn cầu hóa, khi Việt Nam đã gia nhập tổ chức kinh tế thế giới WTO đem đến nhiều thời cơ và thách thức đan xen của quá trình hội nhập đối với mọi hoạt động dịch vụ trên nhiều lĩnh vực của ngành tài chính ngân hàng. Riêng đối với lĩnh vực thẻ thanh toán, một trong những lĩnh vực kinh doanh vừa đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho các ngân hàng vừa mang lại hiệu quả chung cho toàn xã hội, các sản phẩm dịch vụ thẻ với tính chuẩn hóa, quốc tế cao là những sản phẩm dịch vụ có khả năng cạnh tranh quốc tế trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới và khu vực. Do bởi những ưu thế về thời gian thanh toán, tính an toàn, hiệu quả sử dụng và phạm vi thanh toán rộng, thẻ thanh toán đã trở thành phương tiện thanh toán văn minh hiện đại, gắn liền với sự phát triển công nghệ của thế giới, góp phần nâng cao đời sống cộng đồng dân cư, nâng cao đời sống xã hội. Vì vậy, phát triển thẻ thanh toán là tất yếu khách quan của xu thế liên kết toàn cầu; thực hiện đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng đối với các ngân hàng Việt Nam, trong đó có ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

Tuy nhiên, tình hình kinh doanh thẻ thanh toán của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam lại có những điểm bất cập. Mặc dù, ngân hàng đã có những hoạt động tích cực khuếch trương dịch vụ thẻ, nhưng lượng thẻ được phát hành chưa đúng với tiềm năng hiện có. Với mạng lưới chi nhánh rộng khắp, thẻ ghi nợ do ngân hàng Công thương phát hành chủ yếu là để rút tiền mặt, còn thẻ thanh toán quốc tế thì chủ yếu do người nước ngoài thanh toán, hiệu quả sử dụng máy ATM cũng chưa cao, nhưng đầu tư mua máy ATM lại tốn rất nhiều tiền.

Trong bối cảnh như vậy, việc nghiên cứu đưa ra các giải pháp để phát triển thẻ thanh toán của ngân hàng Công thương Việt Nam, tạo dựng một thương hiệu thẻ nổi tiếng với bản sắc riêng trên thị trường thẻ, thu hút được sự quan tâm của nhiều người, đạt hiệu quả kinh doanh tốt hiện nay là hết sức cần thiết. Vì vậy, tôi đã chọn đề tài “Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam”.

2) Mục đích nghiên cứu.

- Nghiên cứu những vấn đề cơ bản của thẻ thanh toán, một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại gắn liền với sự phát triển khoa học công nghệ và những lợi ích mà thẻ thanh toán mang lại cho khách hàng, cho ngân hàng và cho nền kinh tế.
- Nghiên cứu phân tích tình hình kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong những năm qua để có cái nhìn bao quát và định hướng cho hoạt động thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.
- Từ đó, đề xuất một số giải pháp khả thi nhằm góp phần phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế thế giới và khu vực hiện nay.

3) Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

- Nghiên cứu những vấn đề liên quan đến thẻ thanh toán, phân tích số liệu tình hình phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, số liệu phát hành thẻ và một số nét về các ngân hàng có hoạt động thẻ tại Việt Nam trong những năm qua.
- Nghiên cứu lý thuyết thẻ thanh toán, lịch sử thẻ thanh toán. Và tham khảo ý kiến của thầy hướng dẫn, các cán bộ của phòng thẻ tại Trung tâm thẻ và Sở Giao dịch II Ngân hàng Công thương Việt Nam.
- Trên cơ sở phân tích tổng hợp đề xuất các giải pháp nhằm phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

4) Phương pháp nghiên cứu.

- Đề tài áp dụng các phương pháp tiếp cận thực tế, phân tích số liệu của nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, các văn bản pháp quy liên quan đến đề tài.
- Dựa vào các kết quả phân tích, vận dụng lý luận vào thực tiễn để đưa ra các nhận định về tình hình phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.
- Xác định nhu cầu cấp thiết phải phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế cùng với các giải pháp có tính khả thi.

5) Kết cấu luận văn.

Nội dung luận văn được kết cấu trong ba chương:

Chương 1: Tổng quan về thẻ thanh toán.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.

Hiện nay thẻ thanh toán vẫn là một đề tài nóng bỏng, còn để ngỏ nhiều giải pháp phát triển trong tương lai. Trong thời gian nghiên cứu, mặc dù tôi đã cố gắng thu thập số liệu, phân tích và đề xuất các giải pháp nhưng chắc chắn không thể tránh được những khiếm khuyết trong nhận định và các giải pháp đề xuất. Do đó, kính mong thầy cô cùng những người quan tâm đóng góp ý kiến để luận văn được hoàn thiện hơn. Tôi xin chân thành cảm ơn.

CHƯƠNG 1. TỔNG QUAN VỀ THẺ THANH TOÁN

1.1. Thẻ thanh toán

1.1.1. Lịch sử ra đời và phát triển của thẻ thanh toán trên thế giới

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt rất thông dụng và văn minh trong thế giới ngày nay bởi những ưu điểm vượt trội của nó so với các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác ở chỗ: tiện lợi, an toàn, và hiện đại.

Về mặt lịch sử, thẻ ngân hàng xuất hiện đầu tiên ở Mỹ vào đầu thế kỷ 20. Nó ra đời năm 1914, khi đó Tổng công ty xăng dầu California cấp thẻ cho nhân viên và một số khách hàng của mình với mục đích chủ yếu là khuyến khích bán sản phẩm của công ty. Loại hình đầu tiên của thẻ thanh toán ra đời vào năm 1945. Đó là Charge- It của ngân hàng John Biggins (Mỹ), cho phép khách hàng dùng thẻ mua hàng tại những nơi bán lẻ. Còn các nhà kinh doanh phải ký quỹ tại ngân hàng Biggins và ngân hàng sẽ thu tiền thanh toán từ phía khách hàng để hoàn trả cho nhà kinh doanh. Loại hình này cũng chính là tiền đề cho việc phát hành thẻ tín dụng đầu tiên của ngân hàng Franklin National vào năm 1951. Đến năm 1955, hàng loạt thẻ mới xuất hiện ở Mỹ như: Trip Charge, Golden Key, Gourmet Club, Esquire Club. Năm 1958, thẻ Card Balanche, American Express ra đời và thống lĩnh thị trường. Năm 1960, ngân hàng lớn của Mỹ là Bank of America đã phát hành thẻ Bank Americard. Sau đó, ngân hàng này đã bắt đầu cấp giấy phép cho các định chế tài chính trong khu vực để phát hành thẻ mang thương hiệu Bank Americard và xây dựng một số quy định và tiêu chuẩn riêng đối với các định chế tài chính khi phát hành thẻ. Năm 1966, để cạnh tranh với sự thành công của ngân hàng Bank of America, mười bốn ngân hàng lớn của Mỹ thành lập Hiệp hội thẻ liên ngân hàng quốc tế (Interbank Card Association- ICA) và cho ra đời thẻ Master Charge. Năm 1977, Bank America đổi tên Visa USA và sau đó trở thành tổ chức thẻ quốc tế Visa. Ngày nay, thẻ Visa đã trở thành thẻ có quy mô lớn và được nhiều người sử dụng nhất trên thế giới. Năm 1979, Master Charge đổi tên thành MasterCard và trở thành tổ chức thẻ quốc tế lớn thứ 2 trên thế giới, là đối thủ cạnh tranh chủ yếu của thẻ Visa ngày nay, góp phần đưa thị trường thẻ thanh toán ngày càng phát triển trên toàn cầu. Trên thế giới hiện nay có 4 tổ chức thẻ quốc tế lớn nhất là Visa, MasterCard, AMEX, JCB cùng với nhiều công ty và ngân hàng liên kết nhau cung ứng nhiều sản phẩm thẻ đa dạng, phong phú trên thị trường.

Thẻ Diners Club, thẻ du lịch và giải trí T&E (Travel & Entertainment) đầu tiên do tổ chức thẻ tự phát hành vào năm 1949 ở Mỹ, xuất hiện đầu tiên ở Nhật Bản vào năm 1960, chi nhánh được quản lý bởi Citi Cop, người đứng đầu trong số ngân hàng phát hành thẻ. Năm 1990 có 6,9 triệu người sử dụng thẻ Diners Club trên toàn thế giới với doanh số khoảng 16 tỷ dollars. Hiện nay số người sử dụng thẻ Diners Club đang giảm dần đến năm 1993 tổng doanh số chỉ còn khoảng 7,9 tỷ với khoảng 1,5 triệu thẻ lưu hành.

Thẻ American Express (Amex) ra đời vào năm 1958, tổ chức American Express phát hành thẻ Green Amex, không có hạn mức tín dụng, chủ thẻ được chi dùng và có trách nhiệm thanh toán một lần vào cuối tháng. Năm 1987, Amex cho ra đời thêm ba loại thẻ: Amex Gold, Amex Platinum, và Optima có hạn mức tín dụng tuần hoàn để cạnh tranh với thẻ VISA và MasterCard. American Express hiện là tổ chức thẻ du lịch và giải trí lớn nhất thế giới, trực tiếp phát hành và quản lý chủ thẻ, không cấp giấy phép thành viên cho các công ty tài chính- ngân hàng. Tổng số thẻ phát hành có gấp 5 lần Diners Club và gấp 2 lần JCB. Năm 1990 tổng doanh thu chỉ khoảng 111,5 triệu dollars với khoảng 36,5 triệu thẻ lưu hành. Nhưng đến năm 1993 thì tổng doanh thu lên khoảng 124 tỷ dollars với 35,4 triệu thẻ lưu hành và 3,6 triệu cơ sở chấp nhận thanh toán.

Thẻ JCB (the Japan-based) là thẻ phát hành tại Nhật Bản năm 1961 bởi ngân hàng Sanwa và bắt đầu phát triển thành một tổ chức thẻ quốc tế vào năm 1981. Thẻ JCB đã phát triển rất nhanh và là đối thủ cạnh tranh của American Express trong thị trường giải trí và du lịch. Năm 1990 JCB đã phát hành được 17 triệu thẻ với doanh số thanh toán khoảng 16,5 tỷ USD. Năm 1992, JCB có 27,5 triệu thẻ, khoảng 2,9 triệu cơ sở chấp nhận thanh toán và 160000 máy rút tiền tự động ATM. Cũng giống như Amex, JCB phát hành loại thẻ độc quyền của riêng mình và quản lý trực tiếp đến khách hàng (chủ thẻ và điểm tiếp nhận thẻ)

Thẻ Visa là loại thẻ có quy mô phát triển lớn nhất trên toàn cầu. Cuối năm 1990 có 257 triệu thẻ Visa đang lưu hành với doanh thu khoảng 354 tỷ dollars. Cuối năm 1993 doanh thu của thẻ Visa đã tăng lên đến 542 tỷ dollars. Hệ thống máy rút tiền tự động của Visa khoảng 164.000 máy ATM ở 65 nước trên thế giới. Visa không trực tiếp phát hành thẻ mà giao lại cho các thành viên, đây là điều kiện thuận lợi giúp cho Visa dễ dàng mở rộng thị trường hơn các loại thẻ khác. Hiện nay Visa có 22.000 thành viên tại

hơn 200 nước, đã phát hành hơn 500 triệu thẻ, 13 triệu CSCNT, 320.000 máy rút tiền mặt, doanh số giao dịch hàng năm đạt 800 tỷ dollars.

Thẻ Master là loại thẻ có quy mô lớn trên thế giới. Cũng giống như Visa, MasterCard là một hiệp hội tài chính quốc tế riêng biệt, không quan hệ trực tiếp với chủ thẻ mà chỉ quản lý tất cả các thành viên phát hành thẻ. Đến năm 1990, MasterCard đã phát hành hơn 178 triệu thẻ với trên 5.000 thành viên phát hành thẻ và khoảng 9 triệu CSCNT thanh toán trên toàn thế giới. Đến năm 1993, tổng doanh thu của MasterCard lên tới 320,6 tỷ dollars và phát hành được 215,8 triệu thẻ đang lưu hành tại 220 nước. Cho đến nay số lượng thành viên tham gia vào hiệp hội MasterCard đã lên đến hơn 29.000 thành viên, mạng lưới rút tiền mặt đã được triển khai rộng rãi với hơn 162.000 ATM đặt tại hơn 192.000 chi nhánh ngân hàng trên thế giới.

1.1.2. Khái niệm thẻ thanh toán:

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt được phát hành bởi các ngân hàng, các định chế tài chính hoặc các công ty. Người chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán thẻ, rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý, cơ sở chấp nhận thẻ hoặc tại các máy rút tiền tự động (ATM). Trong Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng ban hành kèm theo Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007 của NHNN Việt Nam khái niệm thẻ thanh toán được quy định như sau: “Thẻ ngân hàng là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận”.

1.1.3. Phân loại thẻ thanh toán.

Các loại hình về thẻ thanh toán rất đa dạng, phong phú, chúng ta có thể phân loại thẻ dựa trên những tiêu chí sau đây:

- Xét theo công nghệ sản xuất: thẻ có 3 loại:

- Thẻ khắc chữ nổi (embossed card): Đây là loại thẻ sơ khai ban đầu, được làm dựa trên kỹ thuật khắc chữ nổi. Trên bề mặt thẻ được khắc nổi các thông tin cần thiết. Hiện nay loại thẻ này không được sử dụng nữa do kỹ thuật sản xuất thô sơ, tính bảo mật kém và dễ làm giả.
- Thẻ băng từ (magnetic stripe): Là loại thẻ được sản xuất dựa trên kỹ thuật từ tính, thẻ được phủ một băng từ chứa 2 hoặc 3 rãnh để ghi những thông tin cần thiết đã được mã hóa, các thông tin này thường là thông tin cố định về chủ thẻ và số liệu kết nối. Loại thẻ này được sử dụng phổ biến trong vòng 20 năm nay

nhưng trong thời đại trình độ khoa học công nghệ phát triển cao nó cũng đã bộc lộ một số nhược điểm như: tính bảo mật không an toàn, kẻ gian có thể lợi dụng đọc được thông tin và làm thẻ giả, hoặc tạo các giao dịch giả gây thiệt hại cho chủ thẻ và ngân hàng.

- Thẻ thông minh (smart card, chip card): Loại thẻ này được sản xuất dựa trên kỹ thuật vi xử lý nhờ gắn một chip điện tử theo nguyên tắc xử lý như một máy tính nhỏ, dữ liệu, thông tin liên quan đến khách hàng sẽ lưu trữ trong bộ nhớ điện tử “chip”. Thẻ thông minh có nhiều nhóm với dung lượng nhớ của chip điện tử khác nhau. Đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán, nó khắc phục nhiều nhược điểm của thẻ khắc chữ nổi, thẻ băng từ do hạn chế việc sử dụng thẻ giả mạo, đảm bảo tính an toàn cao. Tuy nhiên, chi phí để đầu tư phát triển hệ thống thẻ thông minh cũng rất cao.

- Xét theo phạm vi sử dụng: có 2 loại thẻ:

- Thẻ nội địa: là loại thẻ chỉ được sử dụng trong phạm vi một quốc gia và đồng tiền giao dịch là đồng bản tệ. Thông thường thẻ nội địa là những thẻ ghi nợ của các ngân hàng thương mại, được phát hành, được sử dụng tại hệ thống máy ATM và mạng lưới các đơn vị CSCNT trong nước.
- Thẻ quốc tế: là loại thẻ không chỉ được sử dụng trong phạm vi quốc gia mà còn được dùng trên toàn thế giới. Thẻ quốc tế được chấp nhận thanh toán trên toàn cầu và sử dụng các loại ngoại tệ mạnh để thanh toán. Để phát hành thẻ quốc tế, tổ chức phát hành thẻ phải là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế, tuân thủ chặt chẽ các quy định trong việc phát hành và thanh toán thẻ do tổ chức thẻ quốc tế đó ban hành. Khách hàng khi sử dụng thẻ quốc tế phải chịu nhiều chi phí hơn so với thẻ nội địa, đặc biệt là chi phí liên quan đến việc chuyển đổi ngoại tệ giữa các quốc gia.

- Xét theo chủ thể phát hành thẻ

- Thẻ do các ngân hàng phát hành: Ngân hàng phát hành thẻ giúp cho khách hàng sử dụng linh hoạt tài khoản của mình tại ngân hàng hoặc sử dụng một số tiền do ngân hàng cấp tín dụng (ví dụ như: thẻ Visa card, Master card...).
- Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: là loại thẻ do các tập đoàn kinh doanh lớn gồm các công ty cung ứng hàng hóa dịch vụ, du lịch và giải trí phát hành thẻ để tạo thêm tiện ích cho khách hàng cũng như thuận lợi trong việc

quản lý tài chính và kích thích tiêu dùng (ví dụ như: thẻ Affinity card, Co-branded card, Charge card...).

- Xét theo tính chất thanh toán thẻ: có 3 loại thẻ:

- Thẻ tín dụng (credit card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ được thực hiện giao dịch mua hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ phải thanh toán ít nhất mức trả nợ tối thiểu khi đến hạn quy định và sẽ phải trả lãi cho số tiền còn nợ theo mức lãi suất thỏa thuận trước. Thẻ tín dụng được xem như một công cụ cho vay tiêu dùng của tổ chức phát hành cấp cho chủ thẻ.
- Thẻ ghi nợ (debit card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch trong phạm vi số tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ mở tại một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán. Thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc số dư hiện hữu trên tài khoản chủ thẻ. Tuy nhiên, để tạo điều kiện cho chủ thẻ trong giao dịch, tổ chức phát hành có thể cho phép chủ thẻ chi tiêu hoặc rút tiền vượt quá số dư trong một khoảng thời gian nhất định, tùy thuộc vào mối quan hệ khách hàng, hình thức này gọi là thấu chi.
- Thẻ trả trước (prepaid card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ, tương ứng với số tiền mà chủ thẻ đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ trả trước không nhất thiết phải có quan hệ tài khoản với ngân hàng. Thẻ trả trước gồm có thẻ trả trước định danh và thẻ trả trước vô danh. Ngoài ra, thẻ trả trước có thể sử dụng dưới hình thức thẻ quà tặng, thẻ chuyển tiền, thẻ thanh toán phúc lợi xã hội và thẻ thanh toán du lịch.

- Xét theo mục đích sử dụng thẻ: có 2 loại:

- Thẻ cá nhân: đây là loại thẻ dùng cho mục đích thanh toán của cá nhân, chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán thông qua số tiền ký quỹ trong tài khoản cá nhân mở tại ngân hàng.
- Thẻ công ty: đây là thẻ được phát hành cho các nhân viên công ty sử dụng, công ty sở hữu thẻ và chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ. Hàng tháng/quý/năm ngân hàng phát hành sẽ cung cấp cho công ty những thông tin tóm tắt chi tiêu của các nhân viên sử dụng thẻ công ty trong kỳ giúp cho công ty có thể quản lý chặt chẽ tình hình chi tiêu vì mục đích công việc của nhân viên mình.

- Xét theo hạn mức tín dụng: có 2 loại là thẻ vàng và thẻ chuẩn.
 - Thẻ vàng: đây là loại thẻ có hạn mức tín dụng cao phục vụ thị trường cao cấp phù hợp với những khách hàng có mức sống thu nhập cao, tình hình tài chính lành mạnh, nhu cầu chi tiêu lớn.
 - Thẻ chuẩn: đây là loại thẻ có hạn mức tín dụng thấp hơn thẻ vàng, mang tính phổ biến và đại chúng, được sử dụng rộng rãi nhất phù hợp với những khách hàng có mức thu nhập trung bình.

1.2 Lợi ích của thẻ thanh toán.

1.2.1. Xét về phương diện vĩ mô

- Đối với lĩnh vực lưu thông tiền tệ

+ Tăng thanh toán không dùng tiền mặt: Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán tiện lợi, dễ dàng, và hấp dẫn người dân sử dụng. Thanh toán bằng thẻ làm giảm bớt các giao dịch thủ công, tiếp cận với một phương tiện thanh toán hiện đại của thế giới. Như vậy, thẻ thanh toán với những lợi ích thanh toán không dùng tiền mặt sẽ nâng cao được độ an toàn xã hội, cải thiện được môi trường tiêu dùng, xây dựng một nền văn minh thanh toán, tạo cơ sở để Việt Nam hội nhập quốc tế.

+ Giảm lưu thông bằng tiền mặt: Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán thay thế tiền mặt, séc..., làm giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông, từ đó tiết kiệm được chi phí sản xuất, vận chuyển, bảo quản, và kiểm đếm tiền mặt.

+ Điều hòa lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế: Với việc sử dụng thẻ thanh toán sẽ làm tăng lượng tiền giao dịch qua ngân hàng tạo điều kiện cho Nhà nước quản lý và đánh thuế thu nhập của người dân, làm tăng hệ số tiền tệ cũng như làm cho chính sách tiền tệ của chính phủ có hiệu quả hơn. Trong tương lai, thẻ thanh toán còn là công cụ quản lý của Nhà nước đối với người dân, góp phần minh bạch tài chính, giảm thiểu những tác động tiêu cực của các hoạt động kinh tế ngầm, tăng cường vai trò chủ đạo của Nhà nước trong việc điều tiết nền kinh tế và điều hành các chính sách tài chính quốc gia.

+ Tăng nhanh khối lượng chu chuyển, thanh toán trong nền kinh tế: Hiện nay hầu hết các giao dịch thẻ trong phạm vi quốc gia hay toàn cầu đều được thực hiện trực tuyến (on-line), vì vậy tốc độ chu chuyển thanh toán nhanh chóng hơn nhiều so với các phương tiện thanh toán khác như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu.

- Về phương diện quản lý của Nhà nước: Phát triển thẻ là một trong những công cụ hữu hiệu góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của Nhà nước. Do sự tiện lợi mà thẻ

mang lại cho người sử dụng, CSCNT, ngân hàng khiến cho ngày càng nhiều người ưa chuộng sử dụng thẻ, tăng cường chi tiêu bằng thẻ, tạo lập một xu hướng tiêu dùng mới “tiêu dùng trước, trả tiền sau” làm tăng cầu tiêu dùng nhiều hơn nữa.

1.2.2. Xét về phương diện vi mô:

- Đối với chủ thẻ: Tiện ích – an toàn - hiện đại

- **Tiện ích trong thanh toán:** Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ ở trong và ngoài nước mà không cần sử dụng tiền mặt, có thể rút tiền mặt tại bất cứ ĐVCNT trên toàn thế giới đem lại nhiều tiện lợi cho chủ thẻ khi đi du lịch hay công tác xa đặc biệt ở nước ngoài không cần phải mang theo tiền mặt hay séc du lịch, không phụ thuộc vào khối lượng tiền cần thanh toán vẫn có thể thanh toán cho mọi nhu cầu chi tiêu của mình, có thể dùng thẻ ngân hàng để rút tiền mặt 24/24h; 7h/ngày.
- **An toàn trong thanh toán:** việc sử dụng thẻ sẽ an toàn hơn nhiều so với các hình thức thanh toán khác như tiền mặt, séc... Khi thẻ bị mất, người cầm thẻ cũng khó sử dụng được vì ngân hàng sẽ bảo mật cho chủ thẻ bằng mã số PIN, ảnh và chữ ký trên thẻ. Trong trường hợp mất thẻ, chủ thẻ chỉ cần thông báo đến ngân hàng phát hành hoặc ngân hàng đại lý để khóa thẻ và có thể được cấp lại thẻ khác. Hơn nữa, trong quá trình sử dụng thẻ để mua hàng nếu hàng đã mua không đủ tiêu chuẩn chất lượng thì chủ thẻ có thể yêu cầu được ngân hàng phát hành bảo vệ, thậm chí có thể được bồi thường.
- **Tiết kiệm thời gian:** sử dụng thẻ giúp cho chủ thẻ tiết kiệm được thời gian chờ đợi trong giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ vì giảm được thời gian kiểm đếm khi mua hàng hóa giá trị lớn mà phải thanh toán bằng tiền mặt. Hoặc khi muốn thanh toán các cước phí dịch vụ Internet, cước điện thoại, điện lực, tiền nước... chủ thẻ không phải mất thời gian đi đến các quầy giao dịch, không phải chờ đợi thứ tự giao dịch bởi chủ thẻ có thể thực hiện tất cả các giao dịch thanh toán đó tại máy ATM 24/24h
- **Được cấp tín dụng tự động tức thời:** đối với thẻ tín dụng, chủ thẻ được cấp hạn mức tín dụng ngân hàng, chi tiêu trước, trả tiền sau. Khi đến hạn thanh toán (thường là một tháng) chủ thẻ chỉ cần thanh toán số tiền tối thiểu (hiện quy định 20% trên số tiền đã sử dụng), số nợ còn lại chủ thẻ có thể trả sau và phải chịu lãi theo mức lãi suất cho vay tiêu dùng. Như vậy thẻ tín dụng là một dạng cho

vay thanh toán, là một dịch vụ mà ngân hàng ứng trước tiền cho các giao dịch của khách hàng, cung cấp cho khách hàng một khả năng mở rộng các giao dịch tài chính. Ngoài ra, thủ tục phát hành thẻ đơn giản giúp cho khách hàng không còn tâm lý e ngại khi đến ngân hàng làm thủ tục xin vay.

- Đối với ngân hàng:

- Góp phần tăng lợi nhuận ngân hàng: Hoạt động kinh doanh thẻ mang lại nhiều nguồn thu nhập cho ngân hàng thông qua việc thu phí và lãi từ hoạt động này.

Các khoản thu bao gồm:

Đối với thẻ tín dụng: ngân hàng sẽ thu phí phát hành, phí thường niên, phí chuyển đổi ngoại tệ từ tổ chức thẻ quốc tế, phí rút tiền mặt, phí CSCNT, phí thanh toán, lãi suất cho khoản tín dụng mà chủ thẻ chậm thanh toán...

Đối với thẻ ghi nợ, thẻ ATM: ngân hàng sẽ thu phí phát hành, phí thường niên, phí giao dịch... Tuy nhiên các phí này có thể được miễn giảm tùy theo chính sách của mỗi ngân hàng.

- Góp phần đa dạng hóa dịch vụ ngân hàng: Dịch vụ thẻ ra đời làm phong phú thêm các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, cung cấp cho khách hàng một sản phẩm thanh toán tiện ích, an toàn, hiện đại đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.
- Góp phần tăng nguồn vốn cho ngân hàng: Dịch vụ thẻ phát triển, đặc biệt là thẻ ghi nợ đã giúp cho ngân hàng thu hút được khách hàng mở tài khoản, thu hút được dòng tiền gửi vào ngân hàng gồm số lượng tiền gửi của khách hàng để thanh toán thẻ, số lượng tiền ký quỹ duy trì tài khoản, số tiền khách hàng nộp vào thẻ nhưng chưa sử dụng đến. Các tài khoản này sẽ giúp cho ngân hàng có được một nguồn vốn huy động đáng kể với lãi suất thấp (lãi suất tiền gửi không kỳ hạn) để có thể phục vụ cho các mục đích kinh doanh khác nhằm tối đa hóa lợi nhuận.
- Góp phần hiện đại hóa ngân hàng: Khi phát triển thêm một phương thức thanh toán mới phục vụ khách hàng bắt buộc ngân hàng phải không ngừng hoàn thiện đầu tư thêm thiết bị kỹ thuật công nghệ, nâng cao trình độ cán bộ nhân viên để cung cấp cho thị trường những sản phẩm tốt, khách hàng có được những điều kiện tốt nhất trong thanh toán đảm bảo uy tín, an toàn, hiệu quả trong hoạt động kinh doanh thẻ.

- Thúc đẩy hội nhập hợp tác quốc tế: Khi trở thành thành viên của một tổ chức thẻ quốc tế như Visa hay MasterCard ngân hàng thành viên có thể cung cấp cho khách hàng một phương tiện thanh toán quốc tế trong chuỗi dịch vụ toàn cầu. Bởi ngân hàng thành viên có thể thanh toán cho các giao dịch thanh toán bằng thẻ tín dụng của nhiều ngân hàng trên thế giới thông qua tổ chức thẻ quốc tế Visa/MasterCard và các tổ chức thẻ Visa/Master sẽ có trách nhiệm phân bổ đến các ngân hàng có liên quan trong việc thanh toán. Như vậy tham gia thị trường thẻ đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng tham gia vào quá trình toàn cầu hóa, hội nhập với cộng đồng quốc tế.

- Cơ sở chấp nhận thẻ:

- Tăng lợi thế cạnh tranh, góp phần mở rộng thị trường và tăng doanh số: Các đơn vị kinh doanh là CSCNT như cửa hàng, nhà hàng, khách sạn... khi chấp nhận thanh toán bằng thẻ sẽ tăng thêm lợi thế cạnh tranh cho mình do đã cung cấp cho khách hàng một phương tiện thanh toán nhanh chóng, tiện lợi. Do vậy, khả năng thu hút khách hàng của CSCNT sẽ tăng lên, đặc biệt là khách du lịch, các nhà đầu tư nước ngoài có thói quen sử dụng thẻ thanh toán và doanh số bán hàng hóa, dịch vụ của CSCNT nhờ đó cũng lớn mạnh. Ngoài ra, khi thanh toán bằng thẻ sẽ giúp CSCNT nhanh thu hồi vốn. Chẳng hạn, trường hợp khách hàng muốn thanh toán bằng séc cho một món hàng có giá trị lớn hơn mức đảm bảo của tờ séc thì cửa hàng đó sẽ đứng trước sự lựa chọn khó khăn, hoặc là chấp nhận thanh toán séc với số tiền lớn hơn hạn mức được đảm bảo và chịu rủi ro nếu ngân hàng phát hành từ chối thanh toán, hoặc sẽ không bán được hàng, doanh số bán sẽ giảm. Nếu sử dụng thẻ thanh toán, CSCNT có thể yên tâm là sẽ được ghi có vào tài khoản ngay khi dữ liệu về giao dịch thẻ được truyền đến ngân hàng hoặc CSCNT nộp hóa đơn thanh toán thẻ cho ngân hàng. Số tiền này họ có thể sử dụng ngay vào kinh doanh để quay vòng vốn hoặc các mục đích khác.
- An toàn, đảm bảo: Khi thanh toán bằng thẻ sẽ hạn chế được hiện tượng khách hàng sử dụng tiền giả, hạn chế được tình trạng mất cắp tại các CSCNT do sự thiếu trung thực của nhân viên hoặc kẻ trộm, đồng thời cũng hạn chế được vấn đề mất cắp tiền mặt của bản thân khách hàng.

- Rút ngắn thời gian giao dịch với khách hàng: Sử dụng thẻ thanh toán sẽ giúp CSCNT rút ngắn được thời gian giao dịch với khách hàng hơn so với khi giao dịch tiền mặt, do bởi giao dịch bán hàng được thực hiện thông qua máy móc thiết bị chuyển ngân điện tử tại các điểm bán hàng, giảm bớt thời gian kiểm đếm tiền, ghi chép sổ sách cho các CSCNT. Vì vậy, quá trình xử lý giao dịch được nhanh chóng, an toàn, chính xác hơn.
- Giảm chi phí giao dịch: Việc thanh toán thẻ sẽ giúp cho các CSCNT giảm chi phí bán hàng do giảm được đáng kể các chi phí cho việc kiểm đếm, bảo quản tiền, và quản lý tài chính.
- Ngoài ra, việc tham gia chấp nhận thẻ cũng tạo điều kiện cho CSCNT được hưởng lợi từ chính sách khách hàng của ngân hàng, bên cạnh việc được cung cấp đầy đủ các máy móc thiết bị cần thiết cho việc thanh toán, các CSCNT còn nhận được ưu đãi về tín dụng, về dịch vụ thanh toán từ ngân hàng thanh toán.

1.3 Một số kinh nghiệm sử dụng thẻ thanh toán các nước trên thế giới và trong khu vực.

1.3.1. Thị trường thẻ Thái Lan:

Từ năm 1990 đến năm 1996, Thái Lan là một nước có tốc độ tăng trưởng khá nhanh với tốc độ phát triển hàng năm bình quân hơn 8%, được xem là một trong những “con hổ Châu Á”.

Đối với thị trường thẻ, Thái Lan có năm ngân hàng nước ngoài được dẫn đầu bởi ngân hàng Citibank và Standard Chartered, và mười một ngân hàng trong nước được dẫn đầu bởi ngân hàng Bangkok, ngân hàng Thai Farmers và ngân hàng thương mại Siam tham gia, trong đó những ngân hàng phát hành thẻ nước ngoài đã thành công ở Thái Lan, chiếm hơn ¼ thị phần thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng.

Trong năm 1997, cuộc khủng hoảng tài chính – tiền tệ trong khu vực đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự phát triển của các ngân hàng Thái Lan nói chung và thị trường thẻ nói riêng. Các ngân hàng Thái Lan đã áp dụng một số quy định nhằm thắt chặt các điều kiện phát hành thẻ tín dụng như: quy định thu nhập tối thiểu, hạn chế phát hành thẻ phụ, hạn chế hạn mức tín dụng...

Với những quy định trên, cùng với việc tiêu dùng của người dân giảm sút đã làm giảm số lượng thẻ phát hành đến 10% vào năm 1998 (tính đến năm 1998, tại Thái Lan đã phát hành khoảng 1,6 triệu thẻ), cũng như giảm đáng kể số lượng người đủ điều kiện để phát hành thẻ từ 3 triệu người xuống còn 1,4 triệu người.

Ngoài ra, trong thời gian qua, Ngân hàng Siam Commercial Bank đã đưa ra kế hoạch giảm việc sử dụng tiền mặt để thanh toán bằng cách phát hành thẻ thông minh cho các nhân viên của các công ty lớn, theo đó dưới hình thức kết hợp việc trả lương bằng tiền mặt và trả lương thông qua thẻ. Đối với loại thẻ thông minh (smart card), thị trường thẻ của Thái Lan đã xuất hiện loại thẻ Sogo Smart Card với việc sử dụng công nghệ “chip” để lưu giữ lại toàn bộ việc thực hiện giao dịch tại các cửa hàng, nhà hàng...

Trên lĩnh vực thương mại điện tử, Chính phủ khuyến khích việc sử dụng phương tiện thanh toán điện tử trong kinh doanh nhằm cố gắng từng bước hiện đại hóa công nghệ thanh toán tại Thái Lan.

Tóm lại, mặc dù với số lượng thẻ tín dụng đang lưu hành tại Thái Lan là hơn 14,9 triệu thẻ, nhưng so với dân số hiện có và tiềm năng của thị trường thì con số đó còn quá khiêm tốn đối với quốc gia này. Thật vậy, thực tế cho thấy người dân của quốc gia này vẫn còn ưa chuộng sử dụng tiền mặt trong thanh toán. Chính vì vậy, hiện tại Chính phủ Thái Lan đang nỗ lực kết hợp cùng với các tổ chức thẻ quốc tế phát triển thị trường thẻ tại Thái Lan, hạn chế thói quen sử dụng tiền mặt để thanh toán trong dân cư.

Với tiềm năng hiện có, cùng với sự nỗ lực của Chính phủ, người ta tin rằng thị trường thẻ ngân hàng sẽ phát triển mạnh mẽ tại Thái Lan trong thời gian tới và sẽ trở thành một trong những quốc gia có thị trường thẻ ngân hàng phát triển mạnh nhất tại Châu Á.

1.3.2. Thị trường thẻ của Châu Âu

Châu Âu là thị trường lý tưởng cho các tổ chức hoạt động và phát triển. Người dân ở đây sử dụng thẻ do sự tiện lợi của nó nhiều hơn là được cấp tín dụng, ngoại trừ Anh và Tây Ban Nha. Hầu hết thẻ thanh toán Châu Âu là thẻ ghi nợ ngay hay có gia hạn, gắn liền với việc sử dụng số dư trên tài khoản tiền gửi. Phương tiện thanh toán mạnh nhất ở Châu Âu là check (Eurocheck), có chức năng như check bình thường; bên cạnh đó, phương tiện thanh toán thẻ cũng ngày càng phát triển. Thẻ được xem như là một phương thức thanh toán của tầng lớp thượng lưu.

Thị trường thanh toán ở Châu Âu được phân đoạn theo các thanh toán: thanh toán trước, thanh toán ngay, và trả chậm.

- Thị trường trả trước có các sản phẩm như check du lịch Châu Âu, ThomasCook, chiếm khoảng 40% thị trường thanh toán.

- Thị trường thanh toán ngày có các sản phẩm: Euro cheque, EDC (European Debit Card), Maestro, rút tiền bằng máy ATM.
- Thị trường trả chậm chủ yếu là Euro Card, Master Card, là loại thẻ cao cấp và là những thẻ đang cạnh tranh trực tiếp với American Express (AMEX); bắt chấp mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ nhỏ hơn rất nhiều của mình. Amex vẫn được một số lớn dân số Châu Âu chấp thuận. Dinner Club thì bị tụt lại phía sau nhưng nó lại được số đông khách hàng và mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ ở Na Uy. JCB đang cố hiện diện với lượng thẻ và số lượng cơ sở chấp nhận thẻ khiêm tốn, nhưng nó đang tìm cách khuyến mãi với mức lãi suất hấp dẫn.
- Ở thị trường Đông Âu đang có nhiều cơ hội phát triển lớn cho thẻ, Europay đang liên kết chặt chẽ với các nước này để mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ chi trả tiêu dùng quốc tế. Thẻ ngày càng phát triển và khẳng định chỗ đứng của mình với check và những phương tiện thanh toán khác.

1.3.3. Thị trường thẻ của Mỹ

Mỹ là nơi thẻ ra đời đồng thời cũng là nơi phát triển nhất của các loại thẻ. Khu vực này dường như đã bão hòa về thẻ tín dụng, do đó có sự cạnh tranh và phân chia thị trường khá khốc liệt. Thêm vào đó, dịch vụ ATM dường như có mặt khắp nơi và nó đi tiên phong trong phương thức ghi nợ ở điểm bán lẻ, một thị trường mới nhất của kỹ nghệ thẻ thanh toán. Visa và Master Card là hai tổ chức cạnh tranh gay gắt nhất trên thị trường này.

Trong nhiều năm Visa đã cạnh tranh trực tiếp với Amex trên thị trường thẻ cao cấp. Sau sự cố gắng mở rộng cơ sở hạ tầng của mình, trong khi vẫn giữ uy tín Amex một lần nữa tập trung vào thị trường thẻ cao cấp truyền thống bằng cách cung cấp thêm sản phẩm mới là OPTIMA, loại thẻ tín dụng tuần hoàn, lúc đầu nó được tiếp thị chỉ cho người nắm giữ Amex, bây giờ nó lại được tiếp thị như một sản phẩm riêng lẻ.

Discover Card tham gia thị trường thẻ tín dụng Hoa Kỳ năm 1986, nó được chấp nhận tại hơn 1,8 triệu điểm thanh toán, không có phí hàng năm mà chỉ thu 1% trên việc mua sắm của người giữ thẻ. Discover trực tiếp cạnh tranh với Master Card về giá cả, khách hàng.

JCB là loại thẻ hàng đầu của Nhật và là nhà cạnh tranh đáng gờm trên khắp thế giới và đang tiếp tục mở rộng mạng lưới tiếp nhận thẻ ở Mỹ.

Như vậy, có thể rút ra những bài học kinh nghiệm ở các nước trên thế giới về việc sử dụng thẻ thanh toán đối với nền kinh tế Việt Nam như sau:

Việc ứng dụng những tiến bộ của ngành công nghệ thông tin mang lại đối với công nghệ thanh toán ngân hàng là hết sức quan trọng, trong đó có sự quan tâm đặc biệt của Chính phủ các quốc gia trong khu vực để phát triển thị trường thẻ.

Việc đa dạng hóa các sản phẩm thẻ là hết sức cần thiết nhằm đáp ứng mọi nhu cầu của người dân.

Tóm lại, trong điều kiện nền kinh tế Việt Nam ngày càng hội nhập với nền kinh tế thế giới, nhất là sau khi gia nhập WTO, các doanh nghiệp ngày càng phải đối mặt với áp lực cạnh tranh, đặc biệt là lĩnh vực tài chính ngân hàng. Sự cạnh tranh của các Ngân hàng thương mại chủ yếu tập trung vào những sản phẩm dịch vụ đa tiện ích với hệ thống phân phối hiện đại, chất lượng phục vụ được nâng cao phù hợp với nhiều đối tượng khác nhau. Năm 2007, trong xu hướng gia tăng tính cạnh tranh, nhiều ngân hàng thương mại đã liên tục đưa ra thị trường các sản phẩm dịch vụ thẻ mới với nhiều chủng loại đa dạng, phong phú, độ bảo mật cao và cung cấp nhiều tiện ích đi kèm cho khách hàng sử dụng thẻ. Từ việc thẻ ngân hàng được xem như một tài sản hay thương hiệu đối với ngân hàng thương mại đến nay đã trở thành công cụ thanh toán thông dụng. Theo Ngân hàng Nhà nước, dịch vụ thẻ tăng trưởng cao trong những năm gần đây, từ 150-300%/năm, dịch vụ thẻ đã tạo ra một kênh dẫn vốn quan trọng cho các ngân hàng, vì hầu hết lượng thẻ phát hành đều gắn với tài khoản tiền gửi cá nhân và có một số dư tiền gửi nhất định trong đó. Ngoài ra dịch vụ ngân hàng tiện ích này cho phép mở rộng phạm vi thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, đem lại sự thuận tiện cho người dân và hiệu quả cho cả các doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ thẻ.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, luận văn đã trình bày những vấn đề cơ bản về thẻ thanh toán, trong đó đã đưa ra khái niệm cơ bản về thẻ thanh toán, phân loại thẻ, lịch sử phát triển thẻ thanh toán và những lợi ích khi sử dụng thẻ.

Ngoài ra, chương 1 cũng đề cập đến những kinh nghiệm phát triển thị trường thẻ của các nước trên thế giới và trong khu vực. Từ đó, rút ra những bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong quá trình phát triển thẻ thanh toán.

Như vậy, sau khi kết thúc chương 1, luận văn đã trình bày cơ sở lý luận để sang chương 2 chúng ta sẽ tiếp tục tìm hiểu rõ tình hình kinh doanh thẻ thanh toán của Ngân hàng Công thương trong những năm qua. Từ đó, đưa ra những nhận định cũng như tìm ra nguyên nhân hạn chế làm cơ sở đề xuất những giải pháp chủ yếu nhằm giúp cho thẻ thanh toán của ngân hàng Công thương Việt Nam có một hướng đi bền vững - phát triển.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

2.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh của Vietinbank từ năm 2003-2008.

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam (Vietinbank) là một trong những Ngân hàng thương mại cổ phần Nhà nước chiếm thị phần lớn nhất và giữ vai trò chủ đạo trong hệ thống tài chính, tín dụng của Việt Nam.

- Về huy động vốn

Bảng 2.1: Một số chỉ tiêu của Vietinbank đạt được

đvt: tỷ đồng

Năm \ Chỉ tiêu	2003	2004	2005	2006	2007	2008
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Vốn huy động	89.680	92.530	108.605	126.625	151.459	174.600
Tổng tài sản	94.979	98.601	115.765	135.442	166.112	196.012
Lợi nhuận ròng	233	276	423	602	1.149	1.600

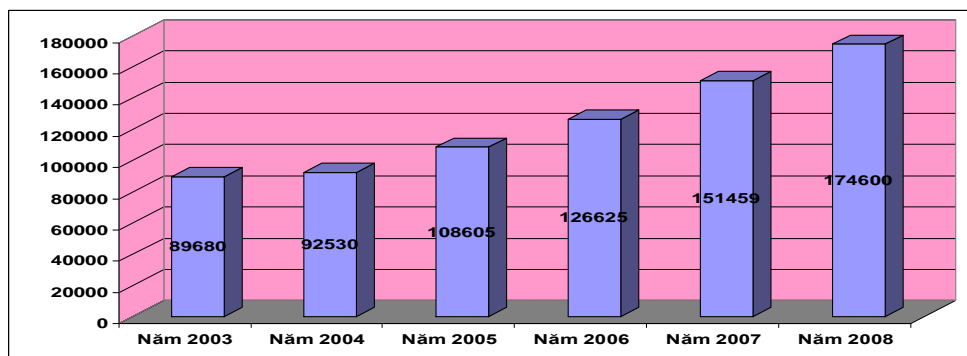
(Nguồn: Báo cáo thường niên của Vietinbank năm 2003-2008)

Để có thể đánh giá được hoạt động kinh doanh của Vietinbank trong 06 năm qua, chúng ta có thể xem xét các chỉ tiêu cụ thể sau:

- **Đánh giá tốc độ tăng trưởng vốn huy động:**

Hình 2.1. Biểu đồ tăng trưởng vốn huy động của Vietinbank (2003 – 2008).

đvt: tỷ đồng



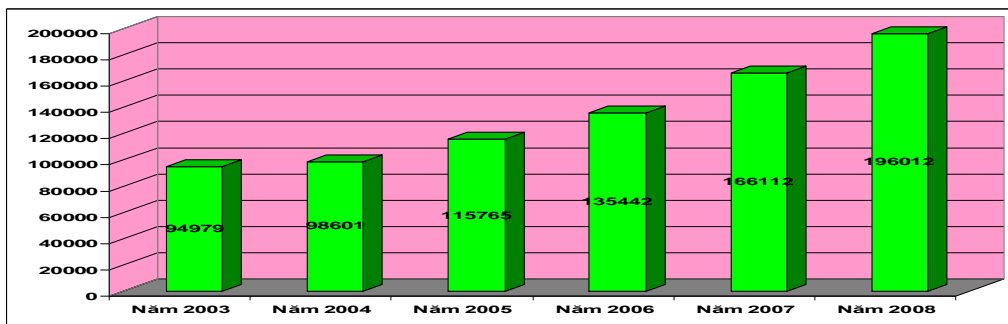
Với mạng lưới chi nhánh rộng khắp toàn quốc, sản phẩm tiền gửi ngày càng đa dạng, đem lại nhiều tiện ích cho người gửi tiền, tổng nguồn vốn huy động của Vietinbank luôn tăng trưởng qua các năm. Sau 06 năm, tổng vốn huy động của Vietinbank đã tăng lên gần gấp 02 lần, từ 89,680 tỷ đồng năm 2003 đã tăng lên đến 174,600 tỷ đồng năm 2008. Và năm 2007 so sánh với năm 2006 đã tăng 24.834 tỷ

đồng, tỷ lệ tăng 19,6%. Trong đó, nguồn vốn nội tệ đạt 127.947 tỷ đồng, tăng 26.067 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 25,5% và chiếm tỷ trọng 84,5% tổng nguồn vốn huy động. Vốn huy động ngoại tệ qui VNĐ đạt 23.512 tỷ đồng, giảm 1.233 tỷ đồng, tỷ lệ giảm 5%. Theo số liệu đến tháng 31/12/2008, số dư nguồn vốn huy động (bao gồm tiền gửi và tiền vay) đã đạt 174.600 tỷ đồng, so với đầu năm tăng 25.224 tỷ, tỷ lệ tăng 17%. Trong đó, vốn huy động VNĐ đạt số dư 146.100 tỷ, tăng 19.640 tỷ so với đầu năm, vốn huy động ngoại tệ qui VNĐ đạt 28.500 tỷ, tăng 5.584 tỷ.

- **Đánh giá tốc độ tăng trưởng tổng tài sản:**

Hình 2.2. Biểu đồ tăng trưởng tổng tài sản của Vietinbank (2003 – 2008)

đvt: tỷ đồng

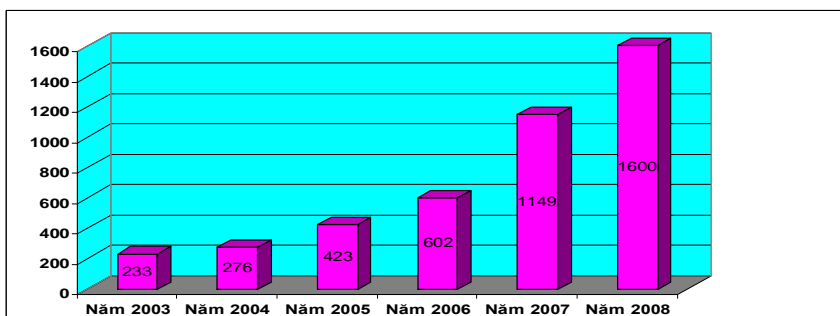


Với tổng tài sản năm 2003 là 94,979 tỷ đồng, đến năm 2008 tổng tài sản của Vietinbank đã tăng lên 196,012 tỷ đồng, mỗi năm tăng bình quân gần 25%. So với năm 2006, năm 2007 tăng hơn 22,7%, chiếm 10,5% tổng tài sản toàn ngành ngân hàng Việt Nam. Tính đến tháng 31/12/2008 tổng tài sản của Vietinbank đã đạt hơn 196.000 tỷ đồng, tăng 18% so với đầu năm. Tổng tài sản có của Vietinbank tăng trưởng cả về qui mô và chất lượng, và là một trong số các Ngân hàng thương mại cổ phần có quy mô tài sản lớn nhất trong hệ thống ngân hàng Việt Nam. Thương hiệu và uy tín của Vietinbank trên thị trường trong và ngoài nước tiếp tục được khẳng định.

- **Đánh giá tốc độ tăng trưởng lợi nhuận ròng:**

Hình 2.3. Biểu đồ tăng trưởng lợi nhuận ròng của Vietinbank (2003 – 2008)

đvt: tỷ đồng



Kết quả tài chính là chỉ tiêu cuối cùng đánh giá chất lượng hoạt động của một doanh nghiệp nói chung cũng như một NHTM nói riêng. Qua số liệu của biểu đồ nói trên cho thấy rõ sự phát triển vượt bậc của Vietinbank, lợi nhuận ròng từ 233 tỷ đồng năm 2003 đã tăng gần 7 lần sau 05 năm, đạt 1,600 tỷ đồng năm 2008. Riêng năm 2008 có sự tăng trưởng mạnh mẽ lợi nhuận, tăng 139,3% so với năm 2007. Đây là kết quả của những nỗ lực của Vietinbank trong việc nâng cao chất lượng danh mục tín dụng, giảm tỷ lệ nợ xấu, đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ và tăng cường thu hồi nợ từ tài sản bảo đảm của các khoản nợ đã xử lý.

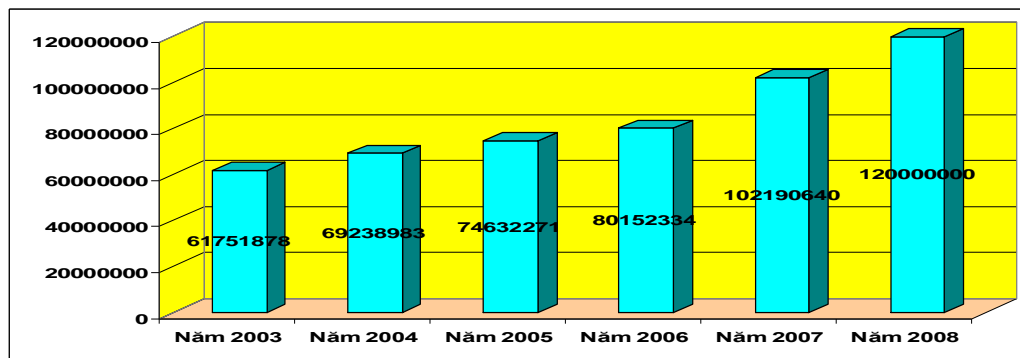
- **Về cho vay vốn:** Số liệu về Dư nợ cho vay nền kinh tế của Ngân hàng TMCP Công thương từ năm 2003 đến năm 2008 như sau:

Bảng 2.2. Dư nợ cho vay nền kinh tế (2003 – 2008) Đơn vị: Triệu đồng

Chi tiêu \ Năm	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Dư nợ cho vay nền kinh tế	61.751.878	69.238.983	74.632.271	80.152.334	102.190.640	120.000.000

(Nguồn: Báo cáo thường niên của Vietinbank năm 2003-2008)

Hình 2.4. Biểu đồ tăng trưởng Dư nợ cho vay nền kinh tế của Vietinbank (2003 – 2008) Dvt: triệu đồng



Như vậy, số liệu cho thấy Vietinbank có quy mô đầu tư tín dụng tăng trưởng nhanh, nếu như năm 2003 tổng dư nợ cho vay nền kinh tế chỉ đạt 61.751 tỷ đồng thì năm 2007 đã đạt 102.191 tỷ đồng, tăng gần gấp 2 lần so với năm 2003, tăng 22.039 tỷ đồng so với năm 2006, tỷ lệ tăng 27,5% và đến nay thị phần tín dụng của Vietinbank chiếm 10,5% ngành ngân hàng. Lợi nhuận thu được từ tín dụng cũng luôn tăng, năm sau cao hơn năm trước và chiếm khoảng 70% tổng lợi nhuận. Trong nhiều năm qua, chất lượng tín dụng của Vietinbank đã được cải thiện đáng kể. Tỷ lệ nợ quá hạn giảm rõ rệt theo thời gian, tình hình tài chính được thay đổi theo chiều hướng tích cực, đòi

sống người lao động không ngừng được nâng cao. Tính đến 31/12/2008 dư nợ cho vay nền kinh tế đạt 120.000 tỷ đồng, tăng 18.638 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 18,4% so với đầu năm, và tỷ lệ nợ xấu chỉ chiếm 1,09% trên tổng dư nợ.

- Về phát triển các hoạt động dịch vụ: Với chiến lược tăng mức thu nhập từ dịch vụ lên 40% tổng nhập của Vietinbank vào năm 2010 cùng với mục tiêu đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng, các sản phẩm dịch vụ của Vietinbank đến nay đã tăng trưởng về mọi mặt từ quy mô đến mô hình tổ chức và chất lượng sản phẩm dịch vụ như: dịch vụ thanh toán chuyển tiền, thanh toán xuất nhập khẩu, dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử, chuyển tiền kiều hối, thanh toán séc. Đối với dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử hiện nay cũng phát triển, doanh số phát hành thẻ của Vietinbank tiếp tục tăng mạnh qua các năm, tiện ích, tính năng đa dạng của thẻ ngày càng tăng cao nhằm đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng, nâng cao uy tín của ngân hàng. Trong năm 2008, Vietinbank đã triển khai được nhiều sản phẩm, dịch vụ liên quan như chuyển đổi giao dịch thẻ vào hệ thống Incas, triển khai dịch vụ Home Banking với khách hàng doanh nghiệp lớn.

2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank trong giai đoạn 2003-2008.

2.2.1. Sự ra đời và phát triển thẻ thanh toán của Vietinbank

Vào năm 1997 Vietinbank tham gia vào thị trường thẻ với tư cách là đại lý thanh toán thẻ Visa và MasterCard thông qua ngân hàng UOB Thành phố Hồ Chí Minh.

Năm 1999 Vietinbank trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ Visa và đồng thời trở thành ngân hàng thanh toán thẻ tín dụng.

Năm 2001, sau nhiều nỗ lực nghiên cứu thị trường và đầu tư công nghệ hiện đại, Vietinbank là ngân hàng đầu tiên khai trương hệ thống thẻ ATM hiện đại và có quy mô lớn nhất Việt Nam.

Vietinbank trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ MasterCard cuối năm 2002. Đây là cơ hội thuận lợi để Vietinbank chính thức phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa, MasterCard vào cuối năm 2004 với 02 loại thẻ vàng và thẻ chuẩn. Sau hơn một năm triển khai đã có 1.241 thẻ tín dụng được phát hành với doanh số hơn 1,24 tỷ đồng/tháng. Trong năm 2004 thẻ Cashcard của Vietinbank phát hành trên công nghệ Chip lần đầu tiên xuất hiện tại Việt Nam.

Hiện nay Vietinbank là một trong những ngân hàng có được sự đón nhận của khách hàng thông qua chiến lược đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ. Tháng

8/2006, Vietinbank đã chính thức nâng cấp dòng thẻ ATM và ra mắt thương hiệu thẻ ghi nợ E-partner.

Cuối năm 2007, Vietinbank đã ký kết với Công ty thẻ quốc tế JCB, theo đó Vietinbank sẽ được cấp bản quyền tham gia vào chương trình hợp tác để phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ nhằm cung cấp cho đơn vị chấp nhận thẻ các dịch vụ thanh toán, du lịch và giải trí có chất lượng cao. Đồng thời Vietinbank có quyền triển khai việc chấp nhận thanh toán thẻ mang nhãn hiệu JCB trên toàn lãnh thổ Việt Nam dự kiến đầu năm 2009.

Ngoài ra, Vietinbank tiếp tục có kế hoạch hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế khác như Amex, Diners Club ... để nhanh chóng phát triển các thương hiệu thẻ nói trên trong thời gian ngắn nhất.

Kể từ ngày 15/4/2008, ngân hàng chính thức áp dụng tên thương hiệu mới Vietinbank thay thế cho thương hiệu Incombank trước đây trên các sản phẩm dịch vụ của Vietinbank nói chung và sản phẩm Dịch vụ Thẻ nói riêng. Từ tháng 15/10/2008 Vietinbank phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa/MasterCard có logo Vietinbank theo thương hiệu và mẫu thiết kế mới: đó là thẻ tín dụng quốc tế Cremium thay thế cho thẻ tín dụng mang logo Incombank trước đây.

2.2.2. Cơ sở pháp lý của việc phát hành thẻ thanh toán của Vietinbank.

Việc phát hành và thanh toán thẻ phải dựa trên cơ sở pháp luật của nước mà thẻ được phát hành, cụ thể là các quy chế về phát hành và thanh toán thẻ do Ngân hàng Nhà nước ban hành. Ngoài ra, nếu ngân hàng triển khai thẻ quốc tế thì việc phát hành và thanh toán thẻ phải được sự đồng ý của tổ chức thẻ quốc tế thông qua hợp đồng ký kết giữa ngân hàng với các tổ chức thẻ quốc tế, đồng thời tuân thủ các luật lệ và quy định hiện hành của các tổ chức thẻ quốc tế. Dựa trên các cơ sở này, mỗi ngân hàng phát hành sẽ có những quy chế riêng về phát hành và thanh toán thẻ do Tổng Giám đốc ngân hàng quy định.

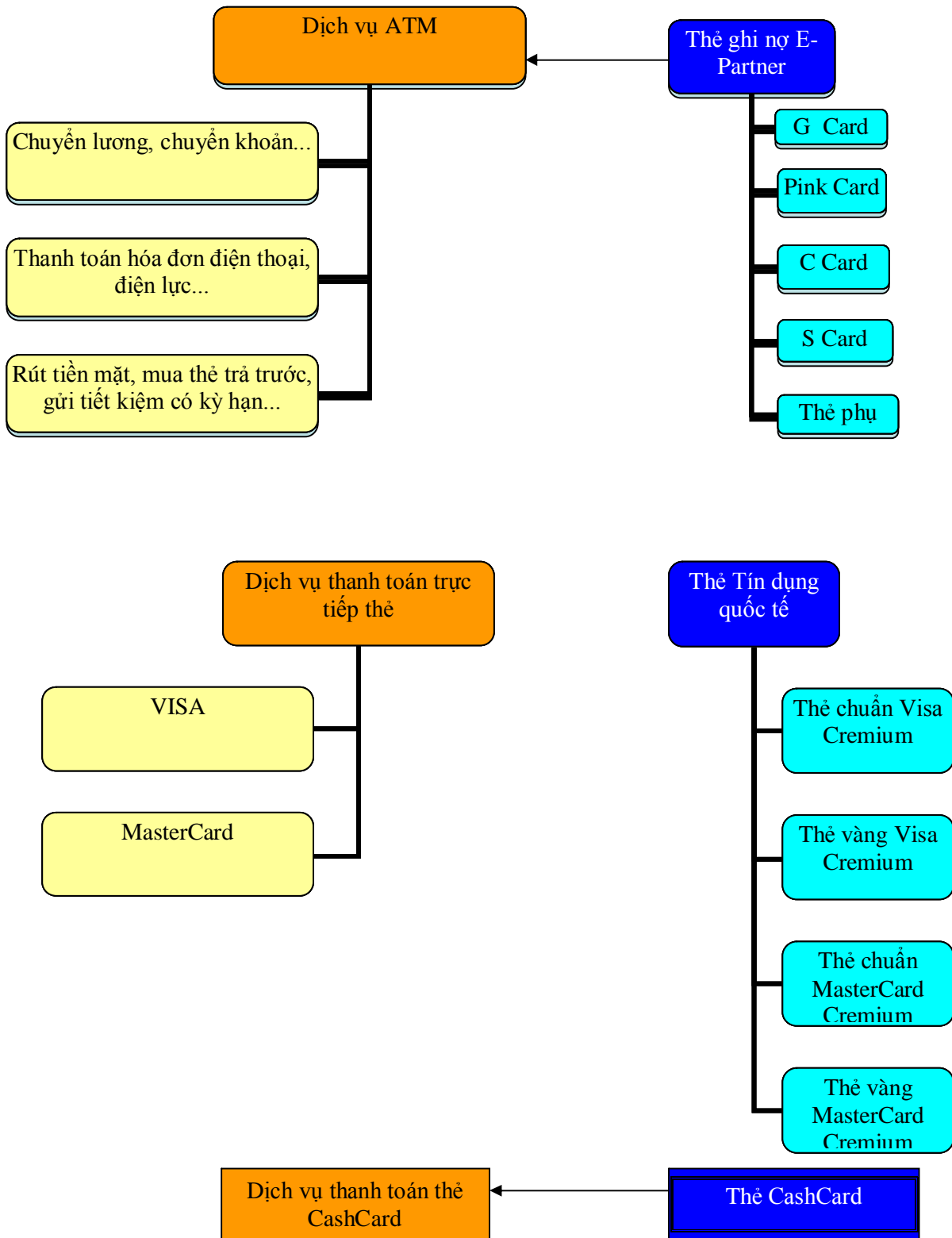
Hiện nay, văn bản pháp lý quy định đầy đủ nhất cho hoạt động kinh doanh thẻ là Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/5/2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng thay thế Quyết định số 371/1999/QĐ-NHNN1 ngày 19/10/1999 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về việc ban hành Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng. Đây là văn bản quan trọng, là cơ sở pháp lý chuyên môn cao nhất về thẻ ngân hàng. Quy chế này có phạm vi điều chỉnh là nghiệp vụ phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng và đối tượng áp dụng là các tổ chức, cá nhân có liên quan. Quy chế cũng quy định

quyền và trách nhiệm của các chủ thẻ tham gia hoạt động thanh toán thẻ, và việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ ngân hàng.

2.2.3. Thực trạng về phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank.

2.2.3.1. Những điểm phát hành thẻ thanh toán: thẻ quốc tế và thẻ nội địa:

Hiện nay Vietinbank có rất nhiều sản phẩm thẻ đa dạng theo mô hình (Hình 2.5) dưới đây:



❖ **Thẻ ghi nợ E- Partner:** là công cụ thanh toán do Vietinbank phát hành, cấp cho chủ thẻ sử dụng, bao gồm thẻ G- Card, C- Card, S- Card, Pink- Card,...

▪ **Quy trình phát hành:**

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ khách hàng.

Bước 2: Thực hiện phát hành thẻ.

Bước 3: Nhận thẻ từ Trung tâm thẻ.

Bước 4: Giao thẻ cho khách hàng.

Bước 5: Lưu chứng từ.

▪ **Các tiện ích ưu việt của thẻ ghi nợ E- partner:**

✚ Chủ thẻ có thể thực hiện giao dịch rút tiền mặt theo hạn mức của thẻ tại hệ thống ATM và thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hơn 1.500 điểm chấp nhận thẻ của Vietinbank và các điểm chấp nhận thẻ của Vietinbank và của các ngân hàng thành viên trong liên minh Banknetvn và liên minh Smartlink.

✚ Mua các loại thẻ viễn thông trả trước với **giá bán buôn** trực tuyến tại ATM như: Vinaphone, Mobifone, VDC và sử dụng dịch vụ VnTopup.

✚ Thanh toán hóa đơn với các nhà cung cấp dịch vụ (điện thoại, điện nước, bảo hiểm, đường sắt,...) và có thể tra cứu thông tin miễn phí (thông tin tài khoản, tài chính, ngân hàng, chứng khoán, tỷ giá ngân hàng) tại máy ATM.

✚ Gửi tiết kiệm có kỳ hạn (3 tháng, 6 tháng, 12tháng...) tại ATM và nhận kiều hối từ nước ngoài gửi vào thẻ E- Partner.

✚ Dịch vụ tra cứu biến động số dư trên tài khoản qua tin nhắn SMS gửi đến số 8149, dịch vụ tìm máy ATM qua hệ thống tin nhắn 997.

✚ Chủ thẻ Vip (G card) được tặng Cẩm nang mua sắm Vàng với hàng trăm địa chỉ ưu đãi dành cho giới trẻ tại các trung tâm giáo dục, siêu thị, nhà hàng, trung tâm chăm sóc sắc đẹp lớn.

✚ Chủ thẻ được nhận quà tặng bảo hiểm tai nạn trong một năm: S card (5 triệu đồng), G card (20 triệu đồng)

✚ Chủ thẻ Pink card được tặng thẻ Chăm sóc sức khỏe phụ nữ và 06 tháng nhận Cẩm nang Lady.

▪ **Các sản phẩm thẻ ghi nợ E- Partner**

Hiện nay Vietinbank có các sản phẩm thẻ ghi nợ E- Partner dành cho từng đối tượng khách hàng với những sự khác biệt như sau:

Loại thẻ Hạn mức	G Card	Pink Card	C Card	S Card	Thẻ phụ
Số lần rút tiền tối đa/ngày	15	10	10	5	
Số tiền rút tối đa/lần	5.000.000	5.000.000	3.000.000	2.000.000	2.000.000
Tổng số tiền rút tối đa tại máy/ngày	45.000.000	30.000.000	20.000.000	10.000.000	10.000.000
Số tiền chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000	100.000.000	100.000.000	100.000.000	0
Số tiền chuyển khoản miễn phí trong ngày	45.000.000	30.000.000	20.000.000	10.000.000	0
Số tiền rút tối đa tại quầy/ngày	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	
Số dư tối thiểu trong tài khoản thẻ	500.000	200.000	50.000	50.000	
Thu phí					
Thường niên: đóng mỗi năm sử dụng	69.000	50.000	39.000	29.000	
Thu ngay: đóng 01 lần duy nhất cho 03 năm sử dụng	200.000	200.000/năm đầu tiên	90.000	70.000	
Bảo hiểm tai nạn con người 01 năm kể từ khi phát hành thẻ	20.000.000			5.000.000	

Trong đó:

- Thẻ E- Partner Gold Card (G-Card): Thẻ dành cho khách hàng VIP với sự sang trọng vượt trội, dành cho các nhà quản lý, lãnh đạo, doanh nhân.
- Thẻ E- Partner Pink Card (Pink-Card): Đây là sản phẩm dành riêng cho phái đẹp, đặc biệt thích hợp cho những phụ nữ làm việc trong các lĩnh

vực nghệ thuật, nữ doanh nhân, nữ nhân viên văn phòng và phụ nữ có thu nhập cao trong xã hội.

- Thẻ E- Partner Classic Card (C-Card): Là sản phẩm dành cho khách hàng trung lưu, cán bộ nhân viên. Đây là loại thẻ ghi nợ chuẩn áp dụng chung với mọi đối tượng khách hàng.
- Thẻ E- Partner Special Card (S-Card): Đây là sản phẩm mà Ngân hàng Công thương phát hành dành riêng cho các bạn trẻ, các bạn học sinh, sinh viên. Đặc biệt với loại thẻ liên kết S Card, sinh viên có thể sử dụng thẻ với 03 chức năng của thẻ thư viện, thẻ Sinh viên, và thẻ ATM.
- Thẻ phụ: Là loại thẻ được phát hành trên cùng một tài khoản của chủ thẻ G Card, Pink Card, C Card, hoặc S Card. Chủ thẻ phụ thường có quan hệ vợ, chồng, con, hoặc cùng gia đình với chủ thẻ chính. Mỗi thẻ chính có thể được mở tối đa 02 thẻ phụ.

❖ **Thẻ CashCard:** Là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt dựa trên công nghệ thẻ thông minh, nạp tiền trước, tiêu dùng sau, do Vietinbank phát hành cho các tổ chức hoặc cá nhân sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa – dịch vụ tại các cơ sở chấp nhận thẻ và thực hiện các giao dịch khác do Vietinbank cung cấp.

Do được cấu tạo từ công nghệ thẻ thông minh - công nghệ thẻ “chip”, cho nên thẻ CashCard có những ưu thế tốt hơn so với các loại thẻ khác như:

- ✚ **Tính bảo mật cao hơn:** Dữ liệu của thẻ thông minh được bảo vệ bởi các cơ chế bảo mật rất tinh vi và phức tạp.
- ✚ **Chi phí vận hành thấp hơn:** Các cơ sở chấp nhận thẻ không phải trả cước điện thoại cho các giao dịch off-line vì vậy sẽ kinh tế hơn cho khách hàng khi thanh toán điện tử cho các giao dịch có số tiền nhỏ.
- ✚ **Nhanh hơn:** Thẻ thông minh có thể thực hiện các giao dịch off-line trong chưa đầy một giây, giúp cho khách hàng tiết kiệm thời gian, góp phần tiết kiệm chi phí và tăng hiệu quả trong khu vực có mật độ khách hàng cao.
- ✚ **Dung lượng chứa dữ liệu nhiều hơn:** Thẻ thông minh có dung lượng lưu trữ lớn hơn thẻ từ nên có thể tích hợp nhiều ứng dụng khác nhau vào một thẻ: thanh toán/ghi nợ; ví điện tử, vé du lịch; điểm thưởng, bảo mật nhận dạng...
- ✚ **Tính mềm dẻo, linh hoạt:** Các ngân hàng phát hành thẻ thông minh có mặt tại nhiều nơi trên thế giới và sử dụng nhiều ứng dụng khác nhau. Thẻ thông minh

không chỉ thực hiện được giao dịch thông qua các ATM và các thiết bị thanh toán tại các điểm bán hàng mà còn sử dụng cả Internet, điện thoại công cộng.

▪ **Quy trình phát hành CashCard trong hệ thống của Vietinbank**

➤ **Tại chi nhánh phát hành:** thực hiện các nghiệp vụ như sau:

- Định kỳ ngày 5 hàng tháng lập bảng tổng hợp nhu cầu phát hành thẻ gửi về Trung tâm thẻ
- Nhận thẻ CashCard từ Trung tâm thẻ và thực hiện bàn giao các thẻ có mệnh giá cho các kênh phân phối do chi nhánh quản lý.
- Tiếp nhận, xử lý yêu cầu phát hành thẻ CashCard của khách hàng.

➤ **Tại trung tâm thẻ:**

- Tổng hợp số thẻ yêu cầu của các chi nhánh.
- Thực hiện nạp tiền theo các mệnh giá chi nhánh yêu cầu.
- Lập biên bản bàn giao và phân phối thẻ về các chi nhánh.
- Quản lý tình hình phát hành thẻ CashCard của các chi nhánh.
- Đối với các yêu cầu phát hành thẻ ghi danh của chi nhánh gửi về, Trung tâm thẻ sẽ xuất thẻ trắng kèm theo phiếu gửi PIN theo số lượng đã tổng hợp, tiến hành tích hợp thẻ và in dập nổi tên chủ thẻ, điều chỉnh thời hạn sử dụng, lập biên bản bàn giao thẻ cho chi nhánh.

▪ **Các loại thẻ CashCard:** Hiện nay thẻ CashCard do Vietinbank phát hành bao gồm:

- Thẻ CashCard có mệnh giá trả trước: Là thẻ Cashcard được nạp tiền với các mệnh giá khác nhau trước khi phát hành cho khách hàng. Trong quá trình sử dụng, chủ thẻ có thể nạp thêm tiền vào thẻ.
- Thẻ CashCard chưa có mệnh giá: Là thẻ CashCard được nạp số tiền theo yêu cầu của khách hàng khi khách hàng làm thủ tục phát hành thẻ.
- Thẻ CashCard ghi danh: Là trường hợp đặc biệt của thẻ CashCard chưa có mệnh giá, tên chủ thẻ được in dập nổi trên thẻ theo yêu cầu của chủ thẻ khi phát hành thẻ.

❖ **Thẻ Tín dụng quốc tế**

▪ **Quy trình phát hành:**

➤ **Tại Chi nhánh phát hành**

Bước 1: Hướng dẫn khách hàng hoàn tất thủ tục hồ sơ đề nghị phát hành thẻ

Bước 2: Tiếp nhận và xử lý hồ sơ đề nghị cấp thẻ

Bước 3: Thẩm định khách hàng và hồ sơ đề nghị cấp thẻ

Bước 4: Phê duyệt hồ sơ đủ điều kiện để cấp thẻ

Bước 5: Nhập hồ sơ phát hành thẻ vào phần mềm trên hệ thống

Bước 6: Nhận thẻ từ Trung tâm thẻ, giao thẻ cho chủ thẻ và xử lý kích hoạt thẻ

Bước 7: Lưu trữ hồ sơ

➤ **Tại Trung tâm thẻ**

Bước 1: Nhận và kiểm tra hồ sơ phát hành thẻ từ chi nhánh phát hành

Bước 2: Nhập hồ sơ phát hành thẻ

Bước 3: In thẻ

Bước 4: Gửi thẻ và file phát hành thẻ lần đầu cho chi nhánh phát hành

Bước 5: Kích hoạt thẻ

Bước 6: Lưu trữ hồ sơ

▪ **Các loại thẻ tín dụng:**

Hiện tại Vietinbank cung cấp các loại thẻ tín dụng sau:

- **Thẻ vàng:** Đây là sản phẩm thẻ dành cho một số khách hàng có quan hệ lâu năm với ngân hàng, những người có thu nhập cao. Hạn mức tín dụng của loại thẻ này từ 50 triệu đồng đến 300 triệu. Bao gồm: thẻ vàng Visa Cremium và thẻ vàng MasterCard Cremium.
- **Thẻ chuẩn:** Đây là loại thẻ áp dụng chung cho mọi đối tượng khách hàng. Hạn mức tín dụng của thẻ chuẩn từ 10 triệu đồng đến dưới 50 triệu đồng. Bao gồm: thẻ chuẩn Visa Cremium và thẻ chuẩn MasterCard Cremium.
- **Thẻ xanh:** Giống như thẻ chuẩn, đây là sản phẩm dành riêng cho những người có thu nhập thấp, với hạn mức tín dụng của thẻ dưới 10 triệu.

▪ **Lợi ích khi sử dụng thẻ tín dụng Cremium Visa và Cremium MasterCard:**

- Khách hàng có thể thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ tại hơn 9000 đại lý chấp nhận thẻ tại Việt Nam và hơn 25 triệu đại lý chấp nhận thẻ trên toàn thế giới (có biểu tượng Visa & MasterCard).
- Rút tiền mặt tại 1 triệu điểm rút tiền mặt, hơn 500.000 máy giao dịch tự động (ATM) trên toàn thế giới và hơn 6.000 ATM tại Việt Nam hoạt động 24h x 7 ngày.
- Tận hưởng các chương trình giảm giá, khuyến mãi thường xuyên của các đơn vị chấp nhận thẻ trên phạm vi toàn cầu.

- Quản lý kế hoạch chi tiêu cá nhân dễ dàng qua các sao kê giao dịch hàng tháng, giảm rủi ro mang theo tiền mặt, thực hiện giao dịch bằng bất kỳ loại tiền tệ nào trên thế giới.
- Được vay, hỗ trợ tài chính kịp thời từ ngân hàng đặc biệt khi đi công tác, theo học xa nhà, hoặc du học ở nước ngoài, dễ dàng đặt tour du lịch, khách sạn, và nhà hàng.
- Tham gia thương mại điện tử, mua sắm hàng hoá dịch vụ qua mạng Internet.
- Tặng Bảo hiểm y tế toàn cầu cho chủ thẻ ngay khi phát hành thẻ với giá trị bảo hiểm 5.000 USD cho thẻ Vàng và 1.000 USD cho thẻ chuẩn.
- Phí dịch vụ sử dụng thẻ ưu đãi, được hưởng lãi suất kỳ hạn 12 tháng đối với số tiền ký quỹ đảm bảo thanh toán thẻ.
- Tặng "Cẩm nang mua sắm Vàng Vietinbank": giảm giá mua hàng tại các cửa hàng, khách sạn, trung tâm giải trí...
- Ngoài ra, khách hàng được phát hành miễn phí thẻ TDQT khi đăng ký và sử dụng dịch vụ trả lương qua tài khoản thẻ với hạn mức bằng 12 tháng lương (tối đa 49 triệu VNĐ).

2.2.3.2. Những kết quả đạt được

- **Số lượng khách hàng mở thẻ.**

- ❖ **Thẻ E- Partner:**

Từ năm 2001 Vietinbank chính thức gia nhập vào thị trường dịch vụ thẻ. Sau gần 10 năm hoạt động, sản phẩm thẻ ghi nợ E-Partner của Vietinbank đã đạt được những kết quả như sau:

Bảng: 2.3: Số lượng thẻ ghi nợ E-Partner phát hành lũy kế tính từ năm 2003 đến năm 2008 của Vietinbank

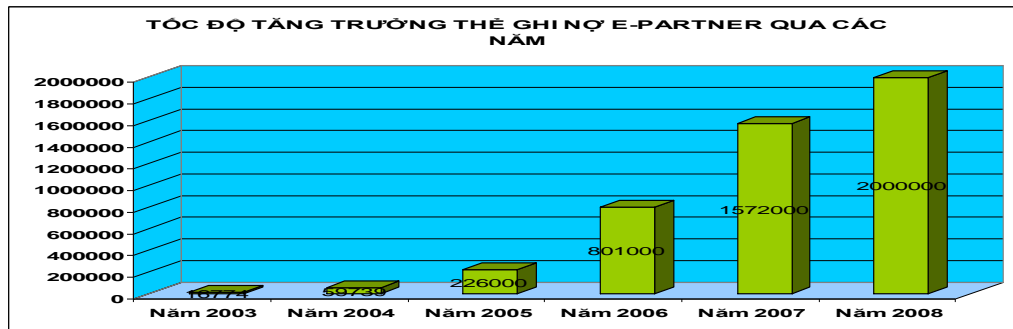
Đvt: chiếc

Năm	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Chỉ tiêu						
Số lượng thẻ E-Partner	16.774	59.739	226.000	801.000	1.572.000	2.000.000

(Nguồn: Trích từ Kỷ yếu Vietinbank hai mươi năm xây dựng và phát triển)

Hình 2.6. Biểu đồ số lượng thẻ ghi nợ E-Partner phát hành của Vietinbank

Đvt: chiếc



Vietinbank là một trong những ngân hàng thương mại tiên phong của Việt Nam giới thiệu dịch vụ thẻ ATM ra thị trường thông qua **chiến lược đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ**. Tham gia vào thị trường thẻ từ những ngày đầu tiên, Vietinbank đã phải đương đầu với nhiều khó khăn, thách thức của một thị trường mới. Từ lúc triển khai đến năm 2003, số lượng thẻ ATM của Vietinbank cũng mới chỉ đạt 16.774 thẻ với khách hàng chủ yếu là CBNV của Vietinbank. Tuy nhiên không ngừng phát triển, Vietinbank đã liên tục nghiên cứu, hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước để phát triển các tiện ích mới của thẻ ATM. Từ chiếc thẻ ATM đơn thuần với chức năng cơ bản là rút tiền, đến tháng 08/2006 Vietinbank đã chính thức nâng cấp dòng thẻ ATM và ra mắt thương hiệu thẻ ghi nợ E-Partner phù hợp với các đối tượng khác nhau như sản phẩm: E-Partner C-Card, E-Partner G-Card, E-Partner S-Card, E-Partner PinkCard kèm theo nhiều giá trị gia tăng dành tặng khách hàng. Đây là một bước ngoặt đánh dấu sự phát triển trong hoạt động kinh doanh thẻ của Vietinbank. Sau một loạt các cải tiến kỹ thuật, Vietinbank đã chính thức triển khai cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ ghi nợ E-Partner cho các đơn vị kinh doanh bao gồm chuỗi siêu thị, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng sách, văn phòng phẩm, khu vui chơi giải trí.

Trong năm 2007, hệ thống ATM của Vietinbank kết nối thành công với Banknetvn đã tạo ra tiếng vang lớn cho ngân hàng, góp phần mở rộng mạng lưới giao dịch cho chủ thẻ về hệ thống máy ATM, tạo niềm tin và sự hài lòng cho khách hàng. Từ tháng 04/2008, Vietinbank cũng đã điều chỉnh các hạn mức của tất cả các loại thẻ ghi nợ tăng 50% so với trước đây, giúp cho khách hàng cảm thấy thoải mái hơn khi sử dụng thẻ để rút tiền cũng như trong các giao dịch thanh toán khác...

Nếu như đến cuối năm 2005, số lượng thẻ ghi nợ của Vietinbank mới chỉ hơn 226.000 thẻ, gấp 12 lần so với năm 2003, thì đến cuối năm 2006, con số này là

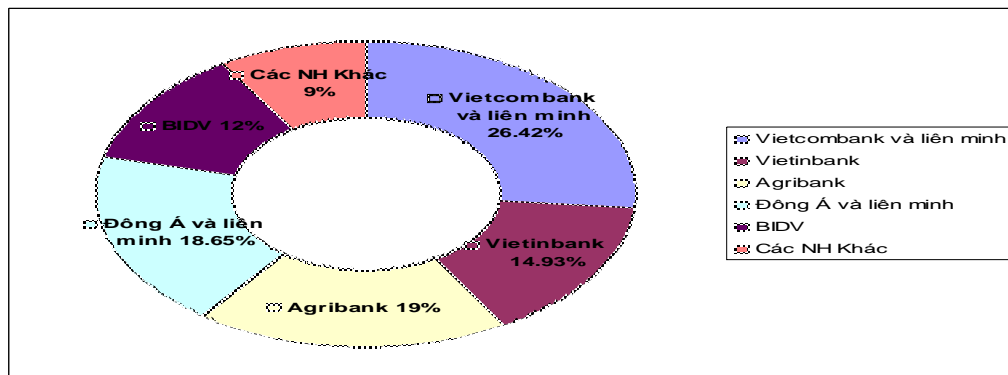
801.000 thẻ và sang năm 2007, số lượng thẻ ghi nợ của Vietinbank là hơn 1.572.000 thẻ, và tính đến ngày 31/12/2008 số lượng thẻ ghi nợ của Vietinbank đã là 2 triệu thẻ, chiếm gần 15% thị trường thẻ ghi nợ nội địa, tỷ lệ hoạt động gần 90%. Dịch vụ thanh toán thẻ ghi nợ vẫn đang trong giai đoạn phát triển với tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 25%/năm. Tuy nhiên, nếu so sánh số lượng thẻ phát hành của Vietinbank với một số ngân hàng khác trên thị trường thẻ Việt Nam như Vietcombank, Agribank, Đông Á...thì vẫn còn chiếm tỷ lệ thấp. Tính đến tháng 12/2008 thị phần thẻ nội địa thể hiện như sau:

Bảng: 2.4 : Số lượng thẻ ATM phát hành trên thị trường tích lũy đến năm 2008
Đvt: chiếc

Ngân hàng	Vietinbank	Vietcombank và liên minh	Đông Á và liên minh	BIDV	Agribank	NH Khác
Chi tiêu						
Số lượng thẻ E-Partner	2.000.000	3.540.000	2.500.000	1.608.000	2.546.000	1.206.000
Thị phần (%)	14.93%	26.42%	18.65%	12%	19%	9%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Vietinbank năm 2008 và Tài liệu Hội thẻ ngân hàng Việt Nam)

Hình 2.7. Biểu đồ thị phần thẻ ATM phát hành trên thị trường đến 31/12/2008



Với 13,4 triệu thẻ đang được sử dụng trong lưu thông đến cuối năm 2008, tăng 46% so với cuối năm 2007, cả nước hiện có trên 160 thương hiệu thẻ khác nhau lưu hành trên thị trường, thuộc sở hữu của 39 tổ chức phát hành thẻ. Trong đó, Vietcombank có số lượng thẻ ghi nợ nội địa là 3.540.000 thẻ, chiếm tỷ lệ 26,42%, đứng thứ 2 là Agribank với số lượng 2.546.000 thẻ, chiếm 19% thị phần, tiếp đến là ngân hàng Đông Á phát hành được 2.500.000 thẻ, chiếm tỷ lệ 18,65%, sau đó là BIDV với 1.608.000 thẻ, tỷ lệ 12% và Vietinbank phát hành được 2.000.000 thẻ, chiếm tỷ lệ 14,93%. Nhìn số liệu trên biểu đồ (Hình 2.8) cho thấy Vietcombank đang là ngân hàng

dẫn đầu về số lượng thẻ ATM phát hành, do được sở hữu một thương hiệu mạnh trên thị trường thẻ hàng chục năm nay, có chính sách giá đặc biệt trong từng thời kỳ như miễn phí phát hành thẻ..., hơn nữa, Vietcombank đã thực hiện xong chương trình hiện đại hóa ngân hàng trước nên tài khoản khách hàng on-line trên toàn hệ thống, nghĩa là khi khách hàng đến mở tài khoản đồng nghĩa với việc thêm 1 thẻ ATM được phát hành. Tiếp theo là ngân hàng Agribank đứng vị trí thứ 2 với hệ thống mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch rộng khắp Việt Nam. Agribank không ngừng phát triển cả về quy mô, công nghệ và sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, trong đó có sản phẩm và dịch vụ thẻ, cung cấp cho khách hàng những sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa có đặc tính đa năng, tiện dụng cho việc chi trả lương hưu, trợ cấp bảo hiểm xã hội và đối tượng hưởng lương từ ngân sách nhà nước; đồng thời, Agribank cũng nỗ lực không ngừng trong việc gia nhập thị trường thẻ như giao chỉ tiêu phát hành thẻ về chi nhánh khuyến mại số dư thẻ ATM... Ngoài ra còn có ngân hàng Đông Á cũng là một trong những ngân hàng dẫn đầu về công nghệ thẻ với loại Thẻ ATM hiện đại nhất hiện nay; đặc biệt là các dịch vụ như gửi tiền vào tài khoản thẻ trực tiếp qua máy ATM với thời gian gửi thuận tiện (không phụ thuộc giờ hành chính), số tiền gửi bất kỳ mà không e ngại vì gửi khoản tiền nhỏ. Qua máy ATM, khách hàng còn có thể mua thẻ cào, chuyển tiền nhanh chóng cho người khác có sử dụng Thẻ... Đặc biệt khi tài khoản Thẻ hết tiền vẫn có thể rút tiền chi tiêu nhờ tiện ích “thấu chi” (sử dụng trước, hoàn trả sau – áp dụng cho khách hàng đủ điều kiện).

Như vậy, có thể nói trong thời gian gần 10 năm hoạt động kể từ lúc tham gia thị trường thẻ đến nay số lượng thẻ ghi nợ ATM của Vietinbank đã có tăng đáng kể, tuy nhiên thị phần hiện nay vẫn chưa tăng nhiều. Do đó, trong thời gian tới Vietinbank sẽ tiếp tục nghiên cứu để tạo ra sức hấp dẫn cho thẻ, tạo ra các tiện ích sử dụng của thẻ, vừa nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng, nâng cao uy tín của ngân hàng.

❖ Thẻ Tín dụng quốc tế

Bên cạnh việc phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ, Vietinbank đã chú trọng liên kết, mở rộng quan hệ với các tổ chức kinh doanh thẻ quốc tế, các ngân hàng quốc tế. Vào thời gian đầu khi mới tham gia vào thị trường phát hành thẻ tín dụng, sau 6 tháng triển khai, Vietinbank phát hành được 1.000 thẻ, trong đó 70% là thẻ Visa. Lý do cơ bản là Vietinbank ký hợp đồng thanh toán với tổ chức Visa bằng Dollar Mỹ nên khách hàng khi mua hàng hóa tại nước ngoài không phải chịu thêm khoản phí chuyển đổi ngoại tệ.

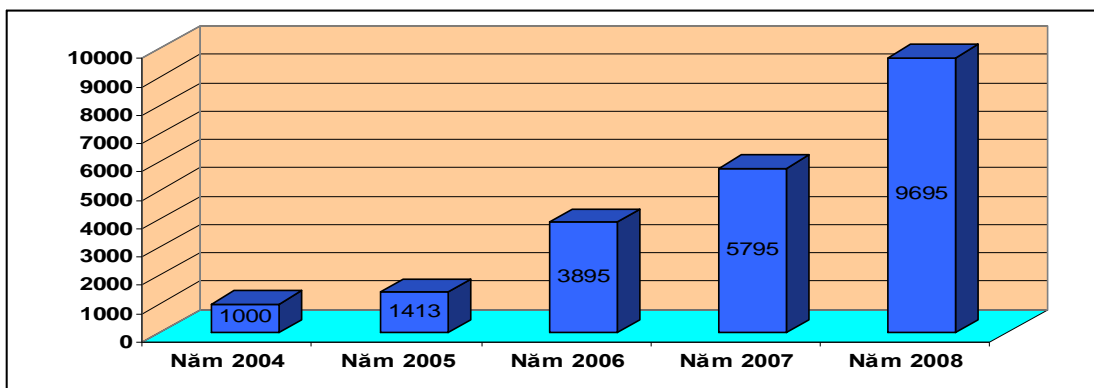
Hầu hết khách hàng sử dụng thẻ tín dụng lúc này đều là khách hàng truyền thống của Vietinbank nên chủ yếu phát hành thẻ bằng hình thức tín chấp. Đây cũng là những đối tượng khách hàng chính sách Marketing, chính sách tín dụng... nên hướng tới xu hướng tiêu dùng trước, trả tiền sau cũng sẽ trở thành một trào lưu mới trong xã hội Việt Nam. Tham gia cùng với các ngân hàng phát hành thẻ tín dụng, không ngừng nghiên cứu và phát triển, số lượng thẻ tín dụng của Vietinbank đã tăng lên rõ rệt qua các năm. Chỉ sau 2 năm tham gia phát hành thẻ, tính đến năm 2006 Vietinbank đã phát hành được 3.895 thẻ, tăng hơn gấp 3 lần so với năm 2004, tiếp theo đến năm 2007 đã phát hành được 5.795 thẻ và sang năm 2008 phát hành thêm 3.900 thẻ, đạt số thẻ đến cuối năm 2008 là 9.695 thẻ, tăng 94% so với năm 2007, và đến hết quý 1/2009 đã nâng tổng số thẻ phát hành được cho đến nay hơn 11.240 thẻ tín dụng.

Bảng 2.5: Số lượng thẻ tín dụng phát hành lũy kế tính từ năm 2004 - 2008 của Vietinbank Đvt: chiếc

Năm	2004	2005	2006	2007	2008
Chỉ tiêu					
Số lượng thẻ tín dụng phát hành (đvt: 1 thẻ)	1.000	1.413	3.895	5.795	9.695

(Nguồn: Báo cáo hoạt động phát hành thẻ của ngân hàng Công thương Việt Nam)

Hình 2.8. Biểu đồ số lượng thẻ tín dụng phát hành của Vietinbank đvt: chiếc



Tại Việt Nam, các ngân hàng thương mại bắt đầu phát hành thẻ quốc tế vào năm 1996. Tuy nhiên, do điều kiện để trở thành ngân hàng phát hành tương đối khó khăn và phải là thành viên của các tổ chức thẻ quốc tế (như Visa, Master...) nên số lượng các ngân hàng phát hành thẻ tín dụng quốc tế ở Việt Nam còn hạn chế, chỉ gồm những ngân hàng sau: Vietcombank, ACB, Vietinbank, Eximbank, Đông Á,... và chi nhánh ngân hàng nước ngoài ANZ. Trong đó, chỉ có Vietcombank là ngân hàng độc

quyền phát hành và thanh toán thẻ Amex; còn các ngân hàng chỉ phát hành thẻ Visa và Master.

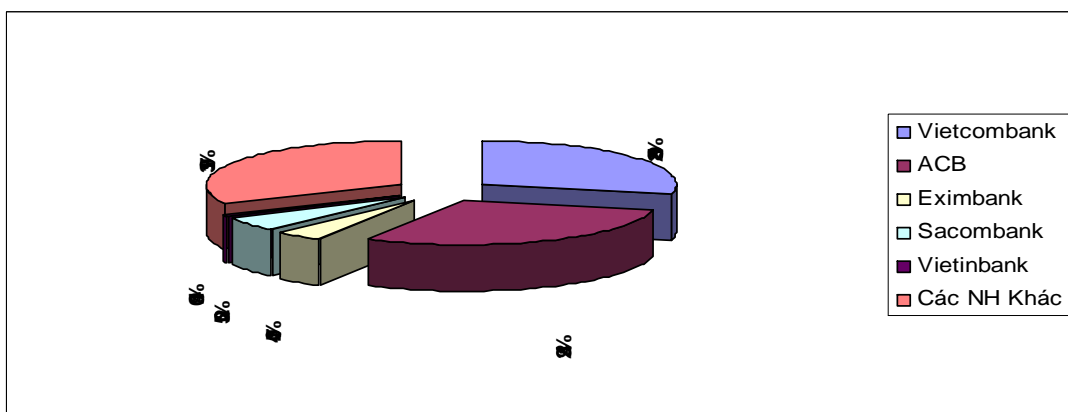
Tính đến cuối năm 2008, trong tổng số 1.026.985 thẻ tín dụng được phát hành, ngân hàng ACB dẫn đầu với số lượng phát hành 302.007 thẻ chiếm tỷ lệ 29,41% thị phần thẻ tín dụng, tiếp đến là Vietcombank với số lượng thẻ phát hành là 293.648 thẻ chiếm tỷ lệ 28,59% thị phần, còn lại là các ngân hàng khác như: Vietinbank 9.695 thẻ, Eximbank 41.828 thẻ, Sacombank 51.518 thẻ... Nhìn tổng quan năm 2008, ACB đang là ngân hàng phát hành thẻ tín dụng lớn nhất trong năm với nhiều sản phẩm đa dạng. Tuy nhiên, hơn phân nửa số lượng thẻ tín dụng do ngân hàng ACB phát hành là thẻ tín dụng nội địa, đây là những sản phẩm ACB kết hợp với một số công ty lớn như Saigon tourist, Liên hiệp hợp tác xã thương mại TP.HCM, Taxi Mai Linh,... Khách hàng sử dụng loại thẻ này sẽ được giảm giá đặc biệt tại một số điểm chấp nhận thẻ của công ty đối tác. Do đó, nếu chỉ xét số lượng thẻ tín dụng quốc tế phát hành thì Vietcombank sẽ là ngân hàng dẫn đầu. Riêng số lượng thẻ tín dụng của Vietinbank phát hành trên thị trường hiện còn hết sức khiêm tốn, chỉ chiếm tỷ lệ 0,94% trên tổng số thẻ phát hành.

Bảng 2.6 : Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại Việt Nam tính đến năm 2008

Ngân hàng / Chi tiêu	Vietcombank	ACB	Exim bank	Sacombank	Vietinbank	Các NH khác	Tổng cộng
Số lượng thẻ tín dụng phát hành (đvt: 1 thẻ)	293.648	302.007	41.828	51.518	9.695	328.289	1.026.985
Tỷ lệ (%)	28,59%	29,41%	4,07%	5,02%	0,94%	31,97%	100%

(Nguồn: Báo cáo Hội thẻ ngân hàng Việt Nam năm 2008)

Hình 2.9. Biểu đồ Thị phần phát hành thẻ tín dụng tại các NHTM Việt Nam tính đến năm 2008



Hiện nay, dân số Việt Nam với 86,5 triệu người, tính ra trung bình có hơn 84 người mới có 01 người sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ. Do đó, có thể khẳng định thị trường thẻ tín dụng tại Việt Nam mới chỉ bắt đầu, còn rất nhiều tiềm năng phát triển, đời sống người dân mỗi ngày được cải thiện, hàng hóa dịch vụ ngày càng phong phú và hấp dẫn, tâm lý tiêu dùng đã bắt đầu thay đổi từ “có tiền mới mua sắm” sang “tiêu dùng trước, trả tiền sau”... Đây đều là những yếu tố khách quan thuận lợi khuyến khích thẻ tín dụng tại Việt Nam nói chung, và của Vietinbank nói riêng phát triển hơn nữa trong thời gian tới.

❖ **Thẻ CashCard**

Khách hàng muốn sử dụng thẻ CashCard có thể đến các chi nhánh hoặc các đại lý bán thẻ để mua thẻ. Vì đây là loại thẻ không gắn với tài khoản nên thủ tục bán thẻ rất đơn giản, gọn nhẹ. Hiện tại hệ thống CashCard được quản lý theo mô hình tập trung tại trung ương.

Kể từ lúc triển khai đến nay Vietinbank đã phát hành hơn 6.000 thẻ. Trong thời gian tới tốc độ phát triển của thẻ CashCard sẽ nhanh hơn khi Vietinbank kết nối các hệ thống ATM, CashCard và tín dụng, hứa hẹn sẽ mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng. Điều này có nghĩa là sử dụng thẻ CashCard không chỉ thanh toán tiền hàng hóa nhỏ, lẻ tại hệ thống cửa hàng, siêu thị mà còn có thể thực hiện giao dịch tại các ATM của Vietinbank trên phạm vi toàn quốc. Dự kiến trong thời gian đến, Vietinbank sẽ liên kết với một số công ty như xăng dầu, taxi, quản lý cầu đường để ra mắt sản phẩm thẻ CashCard mới. Khách hàng sử dụng loại thẻ này sẽ được hưởng ưu đãi đặc biệt từ các nhà cung ứng dịch vụ nói trên với hy vọng có thể tạo ra xu hướng tiêu dùng mới trong một bộ phận dân cư sống tại thành thị, đặc biệt là giới trẻ.

• **Mạng lưới máy giao dịch tự động ATM**

Để đẩy mạnh hoạt động phát hành thẻ nội địa, các ngân hàng đã mở rộng việc đầu tư phát triển mạng lưới ATM, do bởi chức năng của ATM là một trong những nhân tố quan trọng quyết định chất lượng sản phẩm thẻ nên được các ngân hàng hết sức chú trọng. Hiện nay chức năng trên ATM của Vietinbank bao gồm rút tiền, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản, mua bán thẻ điện thoại di động trả trước, vắn tin tài khoản tại ATM, vắn tin tài khoản bằng tin nhắn SMS, đổi số PIN, gửi tiết kiệm có kỳ hạn, thông tin ngân hàng, tra cứu cước phí và thanh toán cước viễn thông trực tuyến với nhà cung cấp dịch vụ (điện thoại cố định, điện lực, internet...), thanh toán vé tàu với công ty đường sắt Sài Gòn sau khi thực hiện đặt vé qua mạng. Máy ATM của Vietinbank còn có thể thực hiện các giao dịch như rút tiền mặt thanh toán hàng hóa của các chủ thẻ

đang sở hữu các loại thẻ mang nhãn hiệu Visa, Mastercard... Trong thời gian ngắn nữa sẽ bổ sung thêm chức năng gửi tiền, tra cứu thông tin tỷ giá ngoại tệ, giá vàng, mua bán chứng khoán, tự động gia hạn hiệu lực thẻ. Ngoài ra khách hàng có thể thực hiện các giao dịch đổi PIN, gửi tiền, chuyển khoản, sửa từ, rút tiền vượt hạn mức tại các chi nhánh Ngân hàng Công thương trên phạm vi toàn quốc với thủ tục đơn giản và nhanh gọn.

Trong giai đoạn đầu khi mới tham gia thị trường thẻ, nếu như số lượng ATM của Vietinbank chỉ là 25-30 máy thì đến thời điểm hiện tại, hệ thống ATM đã được nâng lên 750 máy và dự kiến sẽ đầu tư mới trong thời gian tới. Ban đầu các máy ATM được lắp đặt chủ yếu tại một số thành phố lớn như Hà Nội, TP.HCM, Hải Phòng, Đà Nẵng. Nay đã xuất hiện tại 64 tỉnh thành, phục vụ khách hàng 24/24h trong tuần với tần suất hoạt động lên tới 86%. Tất cả các máy ATM đều đặt tạo các vị trí trung tâm thành phố, thị xã nên khách hàng rất thuận tiện trong quá trình sử dụng thẻ.

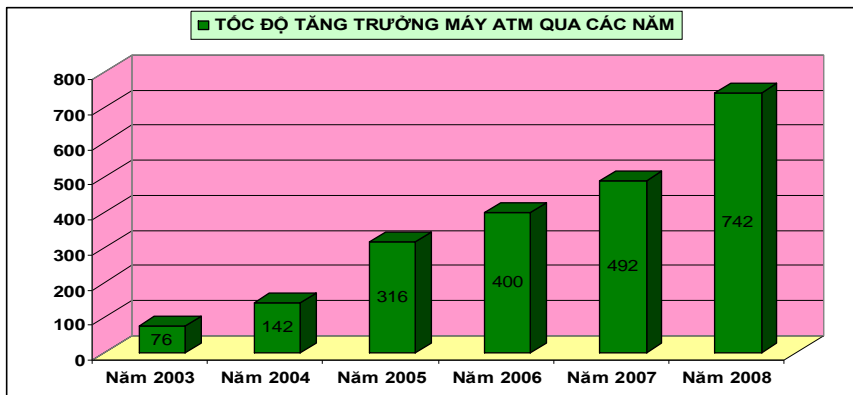
Bảng 2.7.Số lượng máy ATM của Vietinbank từ năm 2003 - 2008

Năm	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Số lượng máy ATM	76	142	316	400	492	742

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ của Vietinbank từ năm 2003 đến 2008)

Hình 2.10.Biểu đồ số lượng máy ATM của Vietinbank

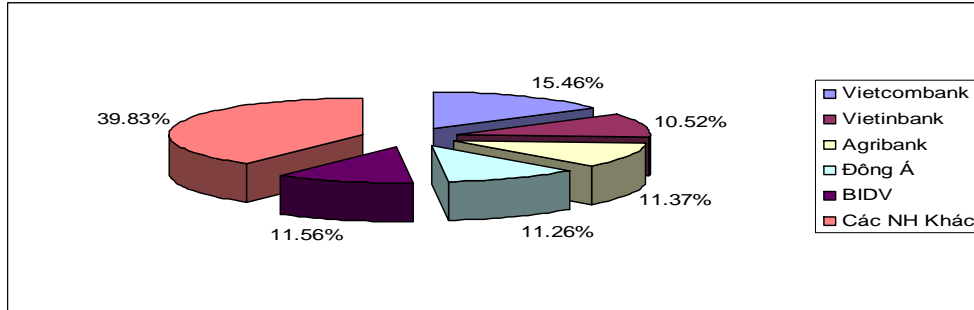
Đvt: chiếc



Bảng 2.8 Số lượng máy ATM trên thị trường thẻ Việt Nam tính đến 31/12/2008

Ngân hàng	Vietinbank	Vietcombank	Agribank	BIDV	Đông Á	Các NH khác	Tổng cộng
Chỉ tiêu							
Số lượng máy ATM (đvt: 1 máy)	742	1.090	802	815	794	2808	7.051
Tỷ lệ (%)	10.52%	15.46%	11.37%	11.56%	11.26%	39.83%	100%

(Nguồn: Tạp chí khoa học đào tạo ngân hàng số 80+81)

Hình 2.11. Biểu đồ số lượng máy ATM trên thị trường**đvt: chiếc**

Từ năm 2000 trở về trước, Việt Nam chỉ có 02 chi nhánh ngân hàng nước ngoài có triển khai hệ thống giao dịch tự động ở quy mô nhỏ là ANZ (3 máy) và HSBC (03 máy). Đến năm 2001, các ngân hàng quốc doanh bắt đầu tham gia kinh doanh giao dịch tự phục vụ (self-service). Mặc dù các ngân hàng quốc doanh đều ra đời muộn hơn nhưng sự đầu tư ATM của họ rất ấn tượng. Tính đến tháng 12/2008, số lượng ATM tại Việt Nam đã đạt con số 7.051 máy ATM, tăng hơn 2.238 máy so với năm 2007. Qua bảng số liệu trên đây cho thấy các NHTM Việt Nam rất nỗ lực lắp đặt các máy ATM trên cả nước. Số lượng máy ATM của các ngân hàng mỗi năm tăng lên đáng kể. Trong giai đoạn đầu triển khai dịch vụ Thẻ (năm 2003), mỗi ngân hàng này chỉ có từ 25-30 máy ATM, nay đã tăng gấp 20 lần so với số lượng máy ban đầu. Hiện nay số máy ATM của Vietcombank dẫn đầu với 1.090 máy, chiếm tỷ lệ 15.46% tổng số ATM cả nước, hệ thống Vietcombank-ATM được lắp đặt trải đều nhiều tỉnh thành với mật độ khá dày và khoảng cách khá đồng đều, điển hình như ở TP.HCM có rất nhiều địa điểm được lắp đặt từ 2 máy trở lên, đây là một trong những lý do quan trọng để khách hàng lựa chọn sử dụng thẻ Vietcombank. BIDV có 815 máy, và Agribank có 802 máy đang hoạt động. Agribank được xem là ngân hàng có lợi thế hơn cả về mạng lưới trên toàn quốc nên ngoài việc lắp đặt máy ATM tại các khu đô thị Agribank còn đưa máy ATM phục vụ cả các tỉnh lâu nay chưa hề biết ATM như Bến Tre, Sóc Trăng,...

Sự bùng nổ của mạng lưới hệ thống ATM trong những năm qua đã góp phần tác động đến doanh số sử dụng thẻ nội địa của các ngân hàng tăng trưởng bình quân 300%/năm. Đây là dấu hiệu đáng mừng đối với ngành Ngân hàng vì chứng tỏ dịch vụ thẻ đã đến gần hơn với người dân, bước đầu tạo cho họ thói quen sử dụng thẻ.

Nắm bắt được nhu cầu khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ, Vietinbank không ngừng nỗ lực đầu tư về máy ATM. Vào cuối năm 2007, nếu chỉ có gần 500 máy ATM thì đến cuối năm 2008 đã cài đặt thêm 250 máy trên phạm vi toàn quốc nâng tổng số máy ATM của Vietinbank được lắp đặt là 742 máy, chiếm gần 11% tổng số máy trên thị

trường. Con số trên cho thấy mặc dù số lượng máy ATM của Vietinbank có tăng nhiều nhưng các ngân hàng bạn cũng phát triển không kém trong việc tăng số máy của ngân hàng mình để phục vụ khách hàng ngày một tốt hơn. Tuy nhiên, mạng lưới ATM của Vietinbank đã tăng lên đáng kể khi Vietinbank tham gia sáng lập công ty chuyên mạch tài chính Banknetvn và năng động trong việc tham gia kết nối thanh toán thẻ với các ngân hàng trong mạng Banknetvn và Smartlink. Được biết, Smartlink được thành lập tháng 04/2007 và vận hành một mạng lưới thanh toán gồm 28 thành viên, trong đó 20 ngân hàng đã triển khai kết nối thành công và hoạt động ổn định với công suất xử lý trung bình của hệ thống đạt 400.000 giao dịch/ngày, được chấp nhận thanh toán tại hơn 2.300 ATM. Còn công ty cổ phần chuyên mạch tài chính Quốc gia Việt Nam (Banknetvn) được thành lập vào tháng 07/2004, hiện có 14 ngân hàng thành viên và quy tụ được 3.500 máy ATM. Vào ngày 23/5/2008, Ngân hàng nhà nước Việt Nam đã chính thức khai trương và đưa hệ thống thanh toán thẻ Banknetvn – Smartlink đi vào hoạt động. Hệ thống thanh toán này gồm có 5 ngân hàng thành viên của Banknetvn và Smartlink: ngân hàng ngoại thương Việt Nam, ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam, ngân hàng Đầu tư Phát triển Việt Nam, ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và ngân hàng TMCP Kỹ thương Việt Nam. Với việc kết nối thành công giữa hai hệ thống, tất cả các chủ thẻ của một ngân hàng thành viên nói trên có thể giao dịch trên máy ATM của 4 ngân hàng khác trong hệ thống Banknetvn – Smartlink. Tính đến cuối năm 2008, tổng số máy ATM của 5 ngân hàng thành viên thuộc 2 hệ thống Banknetvn – Smartlink được kết nối là 4.000 máy, chiếm 65% tổng số máy ATM tại thị trường Việt Nam. Theo lộ trình trong thời gian tới Banknetvn – Smartlink sẽ phối hợp triển khai kết nối liên thông hệ thống với tất cả ngân hàng thành viên còn lại. Khi đó, tổng số máy ATM của 2 hệ thống sẽ là trên 4.500 máy, chiếm khoảng 80% tổng số máy ATM tại thị trường Việt Nam.

Ngoài số lượng máy ATM được lắp đặt trên thị trường thì chất lượng hoạt động của máy ATM cũng là một trong những yếu tố quan trọng có thể tăng cao doanh số thanh toán, đánh giá chất lượng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Tỷ lệ sống của hệ thống ATM Vietinbank hiện nay đạt 86%. Trong điều kiện khí hậu ẩm như tại Việt Nam, các điều kiện đường truyền lease-line chưa đạt theo tiêu chuẩn quốc tế, máy ATM thường xuyên phải bảo dưỡng thì chỉ số này là tương đối tốt.

- **Mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ**

Đến hết năm 2008, Vietinbank đã thiết lập được 1.700 cơ sở chấp nhận thẻ tín dụng của Vietinbank và 20.000 cơ sở chấp nhận thẻ trong mạng lưới Banknetvn. Mạng

lưới này bao gồm các đơn vị cung ứng hàng hóa và các dịch vụ thuộc các lĩnh vực: khách sạn, nhà hàng, cửa hàng bán lẻ đồ thủ công mỹ nghệ và tơ lụa, các điểm bán vé máy bay, công ty du lịch, các siêu thị... Trong nhiều năm qua, các loại hình này đáp ứng tương đối tốt nhu cầu chi tiêu sử dụng thẻ của người nước ngoài đến Việt Nam du lịch và thanh toán. Tuy vậy đối với thẻ nội địa, thiết bị chấp nhận thẻ (POS) của ngân hàng nào chỉ chấp nhận thanh toán của ngân hàng đó. Điều này dẫn đến tình trạng là một đơn vị chấp nhận thẻ có thể đặt rất nhiều POS của các ngân hàng khác nhau. Như vậy việc mở rộng mạng lưới ĐVCNT cũng được các NHTM Việt Nam hết sức quan tâm và coi đó là chiến lược quan trọng trong việc chiếm lĩnh thị phần thanh toán thẻ.

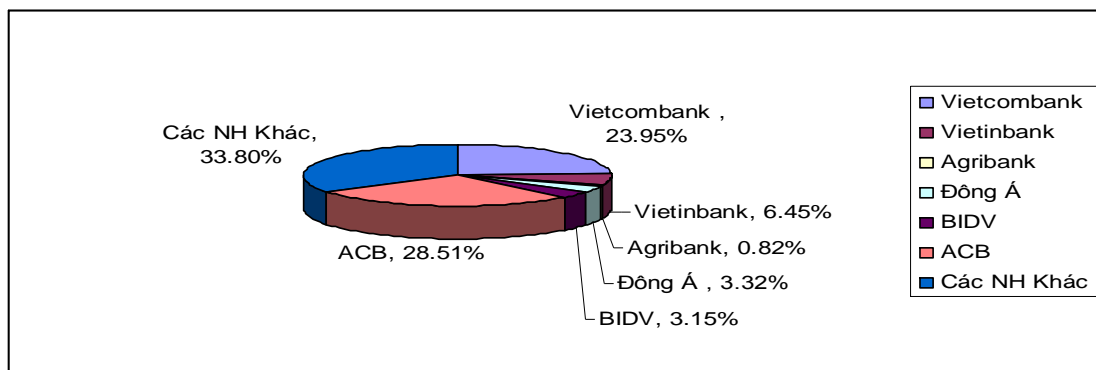
Bảng 2.9 : Số lượng máy POS trên thị trường tính đến cuối năm 2008

Dvt: chiếc

Ngân hàng Chỉ tiêu	Vietcombank	Vietinbank	Agribank	Đông Á	BIDV	ACB	Các NH khác	Tổng cộng
Số lượng máy POS	5.930	1.597	203	822	780	7.060	8.368	24.760
Tỷ lệ (%)	23.95%	6.45%	0.82%	3.32%	3.15%	28.51%	33.8%	100%

(Nguồn: Tạp chí khoa học đào tạo ngân hàng số 80+81)

Hình 2.12. Biểu đồ số lượng máy POS trên thị trường tính đến cuối năm 2008



Với số liệu minh họa trên cho thấy mặc dù mạng lưới các ĐVCNT không ngừng mở rộng nhưng số lượng vẫn còn rất ít so với nhu cầu và tiềm năng của thị trường thẻ Việt Nam. Một ngân hàng có thâm niên hơn 10 năm như Vietcombank cũng chỉ có 5.930 máy POS trên phạm vi toàn quốc. Tổng số máy POS trên thị trường hiện nay cũng không quá 24.760 máy, con số này còn quá nhỏ bé vì còn hàng triệu cửa hàng, siêu thị, nhà hàng,... chưa được khai thác. Trong con số này chỉ có khoảng 50% là có doanh số hoạt động thường xuyên, nên doanh số ứng tiền mặt từ thẻ quốc tế tại các điểm ứng tiền mặt hoặc các máy rút tiền tự động vẫn còn rất cao. Những năm về trước tỷ lệ này

cao hơn nhiều và nguồn thu phí ứng tiền mặt chiếm tỷ trọng lớn trong nguồn thu phí thẻ thanh toán của các ngân hàng Việt Nam.

Tuy nhiên, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của thẻ nội địa trong thời gian gần đây, chắc chắn số chủ thẻ trong nước sẽ tăng nhanh, nhu cầu sử dụng thẻ tại các ĐVCNT cũng sẽ tăng nhiều trong thời gian tới. Điều đó sẽ khiến cho các đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ trong mọi loại hình phục vụ đời sống dân cư nhận thấy lợi ích của việc chấp nhận thanh toán thẻ trong việc cạnh tranh thu hút khách hàng. Khi đó việc phát triển mạng lưới ĐVCNT của các ngân hàng cũng sẽ trở nên dễ dàng.

Bên cạnh việc tập trung phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ thì các ngân hàng cũng phải quan tâm đến việc phân bổ cơ sở chấp nhận thẻ theo ngành cho hợp lý tránh tình trạng phát triển không đồng đều giữa các loại hình dịch vụ, kìm hãm tiến trình phát triển chung của phương tiện thanh toán thẻ tại thị trường nội địa.

• **Doanh thu từ thẻ thanh toán.**

Để đánh giá ảnh hưởng của thẻ thanh toán tới hoạt động của các lĩnh vực trong hệ thống Vietinbank, chúng ta sẽ xem xét mức độ tăng trưởng doanh thu về thẻ thanh toán của Vietinbank so với mức doanh thu dịch vụ của ngân hàng qua các năm như sau:

Bảng 2.10: Doanh thu từ thẻ thanh toán và doanh thu dịch vụ của Vietinbank từ năm 2005- 2008

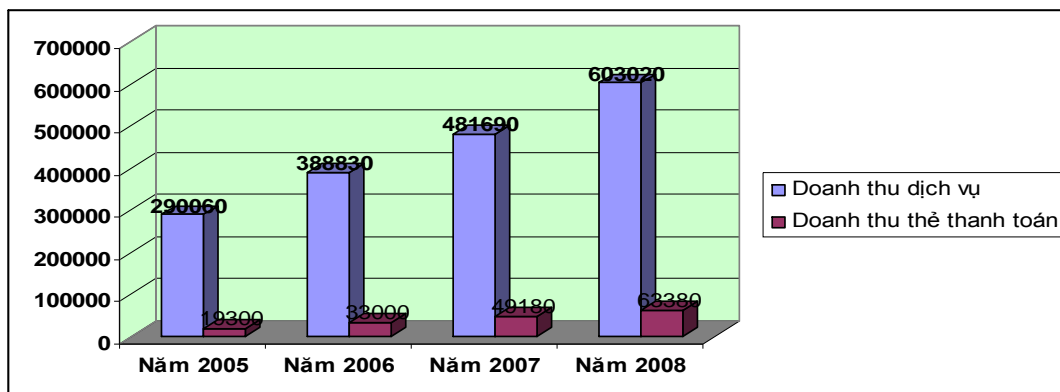
Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu \ Năm	Năm 2005	Năm 2006	Năm 2007	Năm 2008
Doanh thu dịch vụ	290.060	388.830	481.690	603.020
Doanh thu thẻ thanh toán	19.300	33.000	49.180	63.380

(Nguồn: Báo Cáo hoạt động kinh doanh của Vietinbank 2005- 2008)

Hình 2.13. Biểu đồ tăng trưởng doanh thu từ thẻ thanh toán và Doanh thu dịch vụ của Vietinbank từ 2005 – 2008

Đvt: Triệu đồng



Từ năm 2005 đến năm 2008, doanh thu thẻ thanh toán đã tăng lên nhanh chóng qua các năm, năm 2008 tăng hơn gấp 3 lần so với năm 2005. Doanh thu từ thẻ thanh toán bao gồm tiền phí mở thẻ, phí cấp lại thẻ và các phí giao dịch trong quá trình sử dụng thẻ (phí đổi pin, phí in sao kê, phí chuyển lương...). Tuy nhiên cho đến nay doanh thu của dịch vụ này cũng chỉ đạt một tỷ lệ khiêm tốn khoảng 10% tổng doanh thu từ dịch vụ. Bởi thẻ vốn là một sản phẩm mới cần nhiều vốn đầu tư kỹ thuật công nghệ, chi phí khấu hao máy móc thiết bị lớn của Vietinbank nên trong những năm qua thu được kết quả như trên cũng là đáng khích lệ. Trên thế giới, đối với các nước phát triển, đa phần các ngân hàng kinh doanh thẻ đều thu được những khoản doanh thu và lợi nhuận khổng lồ từ nguồn thu phí dịch vụ thẻ và số dư tiền gửi khách hàng ký quỹ khi sử dụng thẻ. Cho nên có thể nói rằng, với một thị trường tiềm năng như hiện nay, dịch vụ thẻ cũng là một sản phẩm mà Vietinbank sẽ đầu tư và phát triển nhiều hơn nữa trong thời gian tới.

- **Doanh số thanh toán thẻ**

Vietinbank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành chuẩn EMV (Europay, Mastercard, Visa) và là ngân hàng duy nhất chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng quốc tế Visa và Mastercard theo chuẩn EMV cho thẻ ghi nợ ứng dụng công nghệ chip và các giao dịch thẻ tín dụng khác (thẻ chip có độ bảo mật cao). Theo tiêu chuẩn này giúp ngân hàng thanh toán và CSCNT tránh được gian lận thẻ/thẻ giả do trách nhiệm thuộc về ngân hàng phát hành. Trong thời gian qua, cùng với việc mở rộng mạng lưới CSCNT là việc doanh số thanh toán thẻ tín dụng của ngân hàng Công thương đã tăng lên nhiều theo những số liệu cụ thể như sau:

Bảng 2.11: Doanh số thanh toán thẻ tín dụng của Vietinbank từ năm 2003-2008

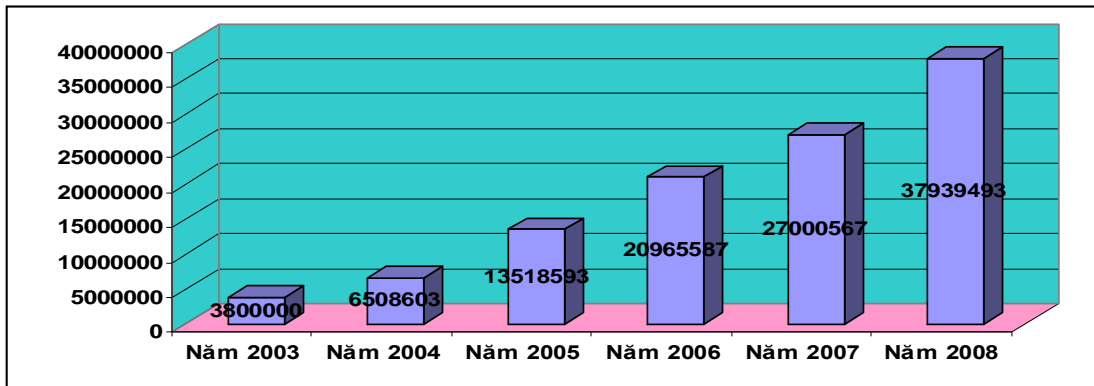
Đvt: USD Mỹ

Năm	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Doanh số thanh toán	3.800.000	6.508.603	13.518.593	20.965.587	27.000.567	37.939.493

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ của Vietinbank từ năm 2003- 2008)

Hình 2.14. Biểu đồ doanh số thanh toán thẻ tín dụng của Vietinbank (2003 – 2008)

Đvt: USD Mỹ



Doanh số thanh toán thẻ tín dụng của Vietinbank tăng liên tục từ năm 2003 đến năm 2008, trong đó doanh số thanh toán thẻ Visa bao giờ cũng chiếm ưu thế (khoảng 60-70%), phù hợp với xu thế phát triển trên thị trường.

Theo bảng số liệu minh họa như trên cho thấy năm 2004 - 2005 là năm thành công của Vietinbank trong lĩnh vực thẻ tín dụng của những ngày mới bắt đầu trên thị trường bằng việc thanh toán trực tiếp và chính thức phát hành thẻ tín dụng. So với năm 2003 doanh số tăng từ 3.800.000USD lên 6.508.603USD (năm 2004), và lên 13.518.593USD (năm 2005), với tỷ lệ tăng mỗi năm đạt 171% (năm 2004), đạt 205% (năm 2005). Đến hết năm 2008 doanh số thanh toán đã lên đến 37.939.493USD, tăng gần gấp 10 lần so với năm 2003.

Vietinbank đạt được kết quả trên, trước hết phải kể đến nỗ lực của tập thể cán bộ thẻ Vietinbank trong quá trình phát triển sản phẩm mới. Những năm vừa qua nhiều chi nhánh của Vietinbank cùng triển khai dịch vụ thẻ, nhờ vậy mạng lưới CSCNT được mở rộng (đến năm 2008 đã có 832 chi nhánh), góp phần tăng doanh số thanh toán thẻ. Ngoài ra, Vietinbank đã tích cực hoàn thiện các quy trình nghiệp vụ thẻ hướng dẫn chi nhánh cũng như các CSCNT, giúp cho người thực hiện trực tiếp có môi trường làm việc khoa học và lành mạnh. Dịch vụ khách hàng và cấp phép 24/24h đã góp phần củng cố thương hiệu và uy tín của Vietinbank trên thị trường. Bên cạnh đó, còn phải kể thêm một số điều kiện khách quan thuận lợi góp phần phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tín dụng của Vietinbank trong năm qua. Đó là do tốc độ tăng trưởng du lịch và đầu tư nước ngoài vào Việt Nam tăng mạnh. Năm 2008 Việt Nam đón hơn 4,3 triệu lượt khách quốc tế và thu hút vốn đầu tư nước ngoài gần 64 tỷ USD vốn đăng ký (cao gần gấp 3 lần so với năm 2007) cũng góp phần gia tăng lượng khách hàng tiêu dùng thẻ

trong nước. Thực tế này hứa hẹn sang năm 2009 Vietinbank sẽ đạt nhiều kết quả khả quan hơn nữa trong lĩnh vực thanh toán thẻ tín dụng. Còn đối với thẻ ATM, doanh số thanh toán của Vietinbank cũng đạt được các kết quả cụ thể trong những năm qua như sau:

Bảng 2.12: Doanh số thanh toán qua thẻ ATM tại Vietinbank từ năm 2004 đến năm 2008 Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm				
	2004	2005	2006	2007	2008
Doanh số tiền gửi	605	2.250	7.000	15.500	38.700
Doanh số rút tiền	540	2.100	6.600	14.400	33.200
Doanh số chuyển khoản	9	41	196	300	540

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ của Vietinbank 2003- 2008)

Doanh số thanh toán thẻ ATM của Vietinbank tăng nhanh chóng từ năm 2004 đến năm 2008 cho thấy thẻ ATM đã bắt đầu thể hiện là một trong những công cụ huy động vốn có hiệu quả, khách hàng dần biết đến với việc sử dụng thẻ như một phương tiện thanh toán hiện đại có thể chuyển khoản, rút tiền...

Doanh số rút tiền tại máy ATM tăng mạnh qua các năm càng thể hiện nhu cầu rút tiền tại máy tăng cao, máy ATM của Vietinbank được lắp đặt nhiều trải đều trên các địa bàn, khách hàng đã quen với cách dùng thẻ của Vietinbank. Tuy nhiên, doanh số chuyển khoản tại máy còn tương đối thấp, chiếm tỷ lệ nhỏ trong các giao dịch. Điều này bộc lộ hạn chế của việc phát triển thị trường thẻ hiện nay, khách hàng chủ yếu sử dụng thẻ ATM để rút tiền tại máy ATM, lượng tiền mặt lưu thông lại trở nên nhiều lên, và hệ thống máy ATM nếu chỉ dùng để khách hàng rút tiền mặt thì cũng không có lãi. Do đó, cần có các giải pháp để khai thác tối đa hiệu suất của máy, sử dụng được chủ yếu các chức năng thanh toán, chuyển khoản... tại máy để góp phần gia tăng tỷ lệ hoạt động của thẻ và phát triển chất lượng dịch vụ thẻ Vietinbank cao hơn nữa.

2.2.3.3. Những tồn tại chủ yếu của thẻ thanh toán Vietinbank và nguyên nhân gây ra

Những tồn tại chủ yếu

Hiện nay cho dù thẻ thanh toán của Vietinbank đã đạt được khá nhiều thành tựu nhưng những phát triển của thẻ thanh toán tại Vietinbank trong thời gian vừa qua dường như vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng sử dụng, và vẫn còn một số tồn tại như sau:

- **Về việc tổ chức phát hành thẻ thanh toán.**

Thẻ Vietinbank được phát hành theo hệ thống quản lý tập trung tại Trung tâm thẻ nên quy trình nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ thường diễn ra theo chu trình

khách hàng -> chi nhánh -> Trung tâm thẻ -> chi nhánh -> khách hàng nên dẫn đến thời gian phát hành thẻ lâu, từ 4-5 ngày làm việc kể từ khi làm thủ tục khách hàng mới nhận được thẻ.

Do quy trình phát hành thẻ của Vietinbank lặp lại tại nhiều khâu chi nhánh – Trung tâm thẻ - chi nhánh nên có thể phát sinh nhiều rủi ro: có thể bị các chủ thẻ tham gia như chủ thẻ, CSCNT, đại lý phát hành và thanh toán thẻ, hay do cán bộ ngân hàng lợi dụng hoặc do các nhóm tội phạm quốc tế xâm nhập. Ngoài ra thẻ thanh toán là nghiệp vụ tương đối mới tại Việt Nam nên còn thiếu nhiều kinh nghiệm trong phòng chống và quản lý rủi ro. Hơn nữa, Vietinbank là ngân hàng triển khai thẻ thanh toán sau nhiều ngân hàng khác nên kinh nghiệm về vấn đề này lại càng ít.

Tại các chi nhánh (trừ các Sở giao dịch 1,2) của Vietinbank chưa hình thành bộ phận chuyên trách về thẻ, cán bộ phải kiêm nhiệm nhiều công việc nên không tập trung phát triển thẻ thanh toán; thụ động trong công tác khai thác và chăm sóc khách hàng, chuyên môn chưa cao... dẫn đến dịch vụ thẻ của Vietinbank nói chung phát triển chưa đúng với quy mô và vị thế vốn có của nó.

Ngoài ra trong công tác tổ chức phát hành và thanh toán thẻ vẫn còn thiếu hệ thống văn bản và quy phạm pháp luật thẻ. Ví dụ như những dịch vụ ngân hàng điện tử (Electronic Banking): Internet Banking, Phone Banking, SMS Banking, WAP Banking,..vẫn chưa có văn bản hướng dẫn chi tiết để hạn chế rủi ro, thiếu các chế tài nghiêm ngặt để bảo vệ người tiêu dùng và trừng phạt kẻ xấu lợi dụng trục lợi. Thiếu sự đồng bộ về các quy trình, chuẩn mực kỹ thuật giữa các ngân hàng liên kết và hiện nay cũng chưa có văn bản hướng dẫn chi tiết về quy định chung, thống nhất giữa các ngân hàng.

- **Về các giao dịch có liên quan đến thẻ**

- **Mạng lưới máy:**

Hiện nay các chi nhánh 64 tỉnh thành đã được trang bị máy ATM tối thiểu mỗi tỉnh, thành từ 3 máy trở lên, thường được lắp đặt tại các công ty, xí nghiệp, nhà sách, bệnh viện, trường học, các trục đường chính, khu công nghiệp... Tuy nhiên các máy ATM của Vietinbank chủ yếu vẫn được đặt tại các chi nhánh và điểm giao dịch của Vietinbank, tại mỗi điểm đặt máy đa số chỉ được đặt 1 máy (chỉ trừ Sở giao dịch 2 và hội sở chính được đặt 2-3 máy) nên vào những giờ cao điểm thường khách hàng cũng phải chờ rất lâu mới rút được tiền, chuyển khoản và thực hiện các giao dịch khác trên máy.

Máy ATM Vietinbank hiện chưa có mặt ở tất cả các hệ thống siêu thị trong toàn quốc, trung tâm mua sắm, nhà sách lớn...

Mật độ đặt máy chưa đủ dày, khoảng cách không đều nhau, đặc biệt là ở những vùng ven các thành phố lớn số lượng máy rất ít. Ví dụ TPHCM nơi có nhiều công ty, xí nghiệp không nằm trong khu công nghiệp như ở Hóc Môn, Củ Chi, nơi có nhiều công nhân có nhu cầu máy rất cao nhưng chưa được đáp ứng, hay là ở các quận mới vùng ven Quận Tân Phú..

Sau ngày 23/5/2008, hệ thống thanh toán thẻ Banknetvn – Smartlink đi vào hoạt động, các ngân hàng thành viên có thể rút tiền tại các máy (khoảng 4000 máy ATM) của các ngân hàng trong Banknetvn- Smartlink (hiện nay Vietinbank đang là thành viên của Banknetvn - Smartlink), tuy nhiên chủ thẻ chỉ thực hiện được giao dịch rút tiền và xem số dư tài khoản, còn các giao dịch khác (chuyển khoản, thanh toán hóa đơn...) vẫn chưa thực hiện được.

Còn về máy POS và mạng lưới CSCNT của Vietinbank cũng còn mỏng so với các ngân hàng bạn, chất lượng hoạt động của những điểm này không cao, ngành nghề kinh doanh chưa thiết yếu, chưa đa dạng để phục vụ khách hàng. Và công tác đào tạo CSCNT còn yếu, trong quá trình giao dịch với khách hàng còn gặp nhiều khó khăn, gây phiền hà cho khách hàng.

➤ **Sự kết nối: (TK ATM và cá nhân chưa kết nối, máy hết nhật ký, đường truyền lỗi...)**

Hiện nay Vietinbank vẫn chưa thực hiện xong chương trình hiện đại hóa ngân hàng nên các tài khoản ATM vẫn hoạt động độc lập, chưa kết nối được với tài khoản cá nhân (C/A) của khách hàng on-line trên toàn hệ thống dẫn đến không chỉ hạn chế việc phát triển các tiện ích của sản phẩm dịch vụ thẻ như: khách hàng chưa thanh toán được tiền nước, tiền Internet...trên máy ATM, chưa thanh toán được tiền điện, điện thoại ở tất cả các tỉnh, thành phố, chỉ thực hiện được dịch vụ của các nhà cung cấp có hợp tác thông qua tài khoản trung gian, mà còn gây khó khăn, lãng phí trong việc quản lý hồ sơ khách hàng.

Tình trạng máy ATM của Vietinbank chưa kết nối được với tất cả các ngân hàng, chỉ kết nối được với các ngân hàng thành viên trong Banknetvn – Smartlink nên khách hàng cũng chỉ thực hiện giao dịch thẻ tại máy ATM của các ngân hàng này với giao dịch đơn giản: rút tiền, xem số dư. Điều này làm hạn chế đến việc sử dụng thẻ của khách hàng, và gây lãng phí lớn đối với nền kinh tế do các ngân hàng đã có sự đầu tư rất lớn để lắp đặt các máy ATM nhưng chưa tận dụng được hết tất cả các máy ATM

hiện có trên thị trường để phục vụ khách hàng cũng như mang lại sự thuận tiện cho khách hàng khi có nhu cầu thực hiện các giao dịch trên máy ATM.

Hệ thống máy ATM có tần suất phục vụ vẫn chưa đạt tiêu chuẩn quốc tế, các sự cố về nghẽn mạng, tình trạng lỗi ATM hết tiền, hết giấy nhật ký, biên lai, ngừng hoạt động trong các ngày nghỉ, lễ Tết... vẫn còn. Một số điểm đặt máy ATM hiện vẫn chưa hoạt động 24/24, do các máy ATM này thường được đặt trong các siêu thị, trung tâm thương mại lớn, ở những nơi chỉ hoạt động trong thời gian nhất định. Hết giờ thì đóng cửa nên các máy ATM cũng phải “nghỉ ngơi”, khách hàng không giao dịch được.

➤ **Đòi với việc sử dụng thẻ**

Tâm lý chung của người tiêu dùng vẫn ưa chuộng sử dụng tiền mặt và ngại tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng và phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Tính cho đến cuối năm 2008, các giao dịch thẻ ngân hàng trên thị trường chiếm khoảng 6% tổng số lượng giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt. Điều này xuất phát từ thực tế người sử dụng thẻ phải trả nhiều khoản phí dịch vụ khi sử dụng, trong khi những người tiêu dùng không mất chi phí khi sử dụng tiền mặt- phương tiện thanh toán từ lâu, tránh được thuế giá trị gia tăng khi giao dịch, không có rủi ro tín dụng ngoại trừ rủi ro về tiền giả. Thêm vào đó, cơ hội sử dụng các phương tiện thay thế tiền mặt không nhiều, đặc biệt ở những vùng nông thôn, vùng sâu vùng xa, nơi không có các tiện ích của dịch vụ ngân hàng. Như vậy, có thể nói phí giao dịch là một trong những vấn đề quan trọng quyết định việc phát triển sản phẩm dịch vụ.

Cho tới nay, giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt vẫn phải chịu phí, ngược lại với giao dịch tiền mặt không chịu phí và phí giao dịch thẻ của Vietinbank hiện nay cũng chưa hợp lý. Giao dịch rút tiền mặt, chuyển khoản trong hạn mức tại máy ATM được miễn phí nhưng trên hạn mức hoặc rút tiền tại điểm giao dịch, chi nhánh ngân hàng thì mất phí. Giao dịch nộp tiền mặt vào thẻ nếu chi nhánh, điểm giao dịch ngân hàng trong hệ thống không phải là chi nhánh gốc mở hồ sơ thẻ ban đầu cũng phải chịu phí, cho dù khách hàng có thay đổi chi nhánh cấp lại thẻ cũng không được miễn phí tại chi nhánh cấp lại thẻ. Thẻ ATM của Vietinbank hiện tại có thời gian sử dụng thẻ là 3 năm, sau thời gian 3 năm khách hàng phải cấp lại thẻ và chịu phí cấp lại hoặc phí gia hạn thời gian sử dụng 1 năm tiếp theo.

Tình hình hiện nay, trình độ dân trí cũng không đồng đều, một bộ phận dân cư khó tiếp cận dịch vụ ngân hàng nên còn lúng túng, e ngại trong việc sử dụng thẻ.

Còn đối với việc phát triển thẻ tín dụng quốc tế hiện vẫn còn nhiều bất cập. Bởi vấn đề nhận thức về việc chấp nhận thanh toán thẻ tại các đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ là một trong những vấn đề nan giải đối với ngân hàng triển khai dịch vụ thẻ tại Việt Nam. Với các đơn vị có người nước ngoài làm chủ thì việc tiếp cận, ký hợp đồng rất dễ dàng vì họ nhận thức quá rõ tầm quan trọng của việc chấp nhận thanh toán thẻ. Vấn đề đối với họ là lựa chọn ngân hàng nào tốt nhất để ký hợp đồng. Còn với các đơn vị nhỏ, lẽ ngân hàng thường phải mời chào và được đồng ý ký hợp đồng miễn cưỡng, thậm chí họ chỉ chấp thuận cho khách hàng thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ khi khách hàng không còn cách nào khác. Đôi khi những CSCNT còn thu phí của khách hàng, họ đơn thuần nghĩ rằng họ bị thiệt một khoản phí cho ngân hàng nên họ phải thu hồi lại từ khách hàng mà chưa nhận thức được bao lợi ích to lớn từ việc chấp nhận thanh toán thẻ. Điều này nằm sâu trong tiềm thức của đại bộ phận dân chúng nên hạn chế lớn tới việc chi tiêu của khách nội địa cũng như khách quốc tế. Với việc thu thêm khoản phí dịch vụ của chủ thẻ (từ 2.5% đến 3% trên số tiền giao dịch) khi thực hiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ cho thấy các CSCNT đã có sự phân biệt đối xử giữa khách hàng thanh toán bằng tiền mặt và khách hàng thanh toán bằng thẻ.

Ngoài ra thẻ thanh toán của Vietinbank cũng vẫn chưa thực sự phát triển, thể hiện qua các số liệu phân tích ở trên như: số lượng thẻ phát hành còn thấp hơn so với ngân hàng bạn, chức năng các loại thẻ đơn giản, mới chỉ dừng lại ở một số chức năng truyền thống, chưa thực sự cạnh tranh so với ngân hàng bạn, doanh số thanh toán thấp và quy mô món thanh toán nhỏ, ảnh hưởng trực tiếp đến doanh thu và lợi nhuận về thẻ ngân hàng.

Phân tích nguyên nhân tồn tại

- Về phía ngân hàng
 - Chính sách kinh doanh thẻ chưa thỏa mãn những yêu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đặc biệt các chính sách Marketing và chăm sóc khách hàng còn hạn chế, chưa đủ mạnh để phát triển dịch vụ thẻ của Vietinbank. Cụ thể, công tác quảng bá sản phẩm, và hoạt động khai thác CSCNT còn yếu, thể hiện:
 - Các chi nhánh chưa chủ động trong công tác giới thiệu và quảng bá các sản phẩm thẻ đến khách hàng. Hoạt động quảng cáo còn manh mún, chưa có chiến lược tổng thể.
 - Đội ngũ cán bộ Marketing tại chi nhánh phải kiêm nhiệm nhiều việc nên chưa phát huy hết tiềm năng.

- Các chi nhánh chưa chủ động trong việc xây dựng các chương trình ưu đãi trên địa bàn của mình vì giới hạn về kinh phí cũng như mô hình hoạt động.
- Việc triển khai các kênh phân phối và đại lý còn nhiều bất cập về cơ chế cũng như rủi ro tiềm ẩn.
- Công tác chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi bán còn yếu.
- Mô hình tổ chức quản lý thẻ còn công kênh, chưa phù hợp. Với mô hình cấp phòng tại các chi nhánh trực thuộc Trung ương nên có rất nhiều quyết định, đặc biệt là các quyết định có tính thời điểm, thị trường còn chậm. Bên cạnh đó, một số nghiệp vụ như kế toán, phê chuẩn tín dụng... tập trung hầu hết tại trung ương (Trung tâm thẻ) dẫn đến sự gia tăng, công kênh về nhân sự.
- Hệ thống công nghệ thẻ còn nhiều bất cập, ảnh hưởng đến khả năng nghiên cứu và phát triển các tính năng của thẻ; khả năng kết nối giữa các hệ thống sản phẩm thẻ với nhau và khả năng hỗ trợ kỹ thuật trong quá trình vận hành hệ thống thẻ, cụ thể:
 - Chi nhánh của Vietinbank còn thụ động về kỹ thuật thẻ: Hầu hết các hệ thống thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, Cashcard của Vietinbank đều tập trung tại Trung tâm thẻ, chi nhánh hoàn toàn bị động khi gặp trục trặc về kỹ thuật. Trong khi chất lượng đường truyền chưa tốt, chất lượng các thiết bị thanh toán chưa cao nên chi nhánh không thể chủ động giải quyết, dẫn đến tình trạng máy chết, máy hỏng không phục vụ được khách hàng 24/24h.
 - Hệ thống kỹ thuật hỗ trợ chưa được đầu tư thỏa đáng: Phần lớn Vietinbank mới chỉ tập trung vào đầu tư vào công nghệ phục vụ việc phát triển sản phẩm dịch vụ mà chưa coi trọng việc đầu tư công nghệ để quản trị khách hàng.
- Hiện tại Vietinbank vẫn chưa mạnh dạn đầu tư phát triển mở rộng mạng lưới các đơn vị chấp nhận thanh toán bằng thẻ và hệ thống các máy ATM: Mặc dù số lượng CSCNT và máy ATM không ngừng phát triển mỗi năm, nhưng vẫn chưa hoàn toàn đáp ứng được nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng. Được biết chi phí mua một máy ATM là khoảng 37.000USD, chưa kể các khoản chi phí mua phần mềm và các phần cứng khác (như máy chủ, các thiết bị truyền thông...). Với chi phí mua máy ATM lớn như vậy trong điều kiện số lượng thẻ phát hành trên thị trường chưa nhiều, và thẻ của Vietinbank có thể rút tại các

máy của các ngân hàng liên kết khác, đã không khuyến khích ngân hàng đầu tư phát triển nhiều hệ thống máy ATM.

- Số lượng thẻ phát hành trên thị trường còn hạn chế là do: chi phí đầu tư và phát triển hệ thống phát hành thẻ là tương đối cao, công nghệ thẻ hiện đại của thế giới vẫn còn mới mẻ đối với Việt Nam, trong khi rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ rất lớn (rủi ro xảy ra do những tình trạng sử dụng thẻ gian lận, giả mạo gây ra và chi phí rủi ro thường thuộc về ngân hàng phát hành thẻ). Cho nên để phát triển dịch vụ không chỉ đòi hỏi đầu tư về vốn lớn mà còn phải đầu tư về con người, đó là những người có kinh nghiệm, có trình độ và am hiểu về lĩnh vực thẻ ngân hàng.
- Đối với việc quản lý các CSCNT hiện tại ngân hàng vẫn chưa có biện pháp hữu hiệu để ngăn cấm các ĐVCNT thu phí dịch vụ thanh toán đối với chủ thẻ: mặc dù ngân hàng đã có quy định trong hợp đồng với các CSCNT là không cho phép các ĐVCNT thu thêm bất kỳ khoản phí dịch vụ nào đối với chủ thẻ khi thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT, nhưng do ngân hàng chưa có biện pháp quản lý hữu hiệu nên thực tế vẫn có một số CSCNT không tuân thủ quy định đã ký kết với ngân hàng mà tự ý thu phí đối với chủ thẻ khi thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ một khoản phí tương đương với khoản phí mà ngân hàng đã thu của họ hoặc thậm chí thu cao hơn.
- Về phía người sử dụng thẻ: Do tâm lý ưa chuộng sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến trong dân chúng, hơn nữa khách hàng chưa có thói quen sử dụng thẻ, còn e ngại khi tiếp xúc với máy móc, gặp rắc rối khi sử dụng thẻ do chủ thẻ chưa có thói quen đảm bảo an toàn cho thẻ của mình: thường hay để cho người khác cầm sử dụng thẻ thay mình, hoặc có thói quen lấy ngày sinh, số xe, số điện thoại làm số PIN nên khi mất cắp, trong đó có thẻ ATM, kèm theo giấy tờ tùy thân dễ bị kẻ gian lợi dụng. Ngoài ra, phần lớn các chủ thẻ thường không đọc kỹ các hợp đồng dịch vụ sử dụng thẻ, hóa đơn thanh toán, giấy hướng dẫn sử dụng thẻ ATM nên dễ gặp rắc rối trong quá trình sử dụng thẻ.
- Yếu tố pháp lý: Hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam ngày càng phát triển phong phú đa dạng cả về chất lượng lẫn số lượng, nhưng dường như các quy định, luật lệ và văn bản hướng dẫn liên quan không bắt kịp sự phát triển đó. Từ phía cơ quan quản lý nhà nước, các quy định của luật pháp về phòng chống rủi ro thẻ chưa cụ thể, chưa có đủ cơ sở pháp lý riêng điều chỉnh các tranh chấp trong lĩnh vực thẻ, thiếu các chế tài nghiêm ngặt bảo vệ người tiêu dùng, trừng

phạt kẻ xấu lợi dụng cơ chế để trục lợi. Trong Bộ luật Hình sự, tội phạm thẻ cũng được quy vào tội “lừa đảo chiếm đoạt tài sản. Như vậy, việc hoàn thiện cơ sở pháp lý cho hoạt động thẻ chưa được quan tâm đúng mức.

Từ thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng, chúng ta có thể rút ra các bài học kinh nghiệm để phát triển dịch vụ thẻ như sau:

- Trước hết, phải có một chiến lược phát triển dịch vụ thẻ cụ thể.
- Thứ hai, phải có một đội ngũ cán bộ quản lý và tác nghiệp am hiểu, tinh thông nghiệp vụ để tư vấn, hướng dẫn khách hàng và xử lý tốt các nghiệp vụ trong quy trình phát triển thẻ.
- Thứ ba, phải có một hệ thống công nghệ thẻ hiện đại, phù hợp.
- Thứ tư, phải có quy trình kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ tất cả các bộ phận. Thực hiện tốt công tác hậu kiểm.
- Thứ năm, phải có sự liên kết hợp tác giữa các đơn vị phát hành và thanh toán thẻ. Có sự hợp tác chặt chẽ với các cơ quan hữu quan trong phòng chống tội phạm thẻ.

Kết luận chương 2

Trong chương 2, luận văn đã phân tích thực trạng hoạt động thẻ thanh toán của Vietinbank trong những năm vừa qua bao gồm tình hình phát hành thẻ (quy trình phát hành, các sản phẩm thẻ, tiện ích của từng loại thẻ...), tình hình phát triển mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ, tình hình phát triển hệ thống máy ATM... Qua đó, cho thấy hoạt động kinh doanh thẻ của Vietinbank ngày càng phát triển mạnh mẽ, gặt hái được nhiều thành công rất đáng khích lệ. Tuy nhiên, sự phát triển này theo đánh giá của các ngân hàng là vẫn chưa tương xứng với tiềm năng vốn có của ngân hàng.

Trong chương 2, luận văn cũng đã phân tích những tồn tại chủ yếu của thẻ thanh toán ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và nguyên nhân cơ bản gây ra những tồn tại đó, từ đó rút ra những kinh nghiệm trong việc phát triển dịch vụ thẻ thanh toán.

Với những nội dung được nghiên cứu trong chương 2 sẽ góp phần làm nền tảng cần thiết cho việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp trong chương 3 tiếp sau, nhằm phát triển dịch vụ thẻ, nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam so với các ngân hàng bạn trên thị trường thẻ trong điều kiện hội nhập kinh tế khu vực và thế giới như hiện nay.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển thẻ thanh toán của Vietinbank đến năm 2015.

Theo Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg đã ký ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt về đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng phát triển thẻ thanh toán đến năm 2020 tại Việt Nam như sau: Đến cuối năm 2010, mức phát hành thẻ trong thanh toán phần đầu đạt 15 triệu thẻ; 70% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng... lắp đặt các thiết bị chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Con số này đến năm 2020 phần đầu đạt lần lượt là 30 triệu thẻ và 95%. Tỷ lệ tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán đến năm 2010 không quá 18%; đến cuối năm 2020 khoảng 15%. Số lượng tài khoản cá nhân vào cuối năm 2010 đạt mức 20 triệu; 70% cán bộ hưởng lương ngân sách và 50% công nhân lao động trong khu vực doanh nghiệp, tư nhân thực hiện trả lương qua tài khoản. Đến năm 2020 đưa con số này lên lần lượt là 45 triệu tài khoản cá nhân (bình quân mỗi người có 0.5 tài khoản); 95% cán bộ hưởng lương ngân sách và 80% lao động được trả lương qua tài khoản. Các khoản thanh toán giữa các doanh nghiệp thực hiện qua ngân hàng đạt mức 80% vào năm 2010 và đạt 95% vào năm 2020.

Đối với Ngân hàng Nhà nước đặt mục tiêu đến cuối năm 2010 sẽ có khoảng 20 triệu thẻ lưu thông trên thị trường, hình thành được hệ thống chuyển mạch thẻ thống nhất kết nối toàn bộ máy ATM và POS trong nước, phần đầu 70% các trung tâm thương mại, khách sạn, nhà hàng, siêu thị, các phương tiện vận chuyển hành khách công cộng có thể chấp nhận thanh toán thẻ.

Thực hiện theo mục tiêu phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ, tích cực hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, phát triển thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam định hướng phát triển thẻ thanh toán với chất lượng dịch vụ cao, giá trị gia tăng cho khách hàng, phương tiện thanh toán hiện đại, mạng lưới trải dài khắp Việt Nam xác định ở các mục tiêu như sau:

- Xây dựng và khẳng định thương hiệu dịch vụ thẻ Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trên thị trường trong nước và quốc tế.
- Phần đầu trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu trên thị trường thẻ.

- Tiếp tục nâng cao, mở rộng các tính năng, tiện ích của sản phẩm, dịch vụ thẻ. Đẩy mạnh nghiên cứu và triển khai các loại hình dịch vụ Ngân hàng điện tử theo xu hướng hiện đại như dịch vụ Internet Banking, SMS Banking, Phone banking...
- Tiếp tục hiện đại hóa công nghệ, mở rộng hệ thống ATM, POS, nghiên cứu áp dụng công nghệ thẻ chip thay cho thẻ từ.
- Mở rộng mạng lưới phân phối, đồng thời thiết lập kênh phân phối trực tiếp tới khách hàng.
- Phát triển dịch vụ thẻ theo các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế.
- 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.

3.2. Một số giải pháp phát triển thẻ thanh toán của Vietinbank

3.2.1. Những kiến nghị với các cơ quan hữu quan

3.2.1.1. Đối với Chính phủ

- Trước hết, cần hoàn thiện môi trường pháp lý trong hoạt động kinh doanh thẻ. Chính phủ nhanh chóng điều chỉnh và ban hành các văn bản mang tính pháp lý cao, hướng dẫn chi tiết, cụ thể về mặt nghiệp vụ nhằm đảm bảo một hành lang pháp luật cao hơn, khả thi và thống nhất hơn, góp phần tạo thuận lợi cho thị trường thanh toán hướng đến sự năng động và hiệu quả. Cụ thể là:

- Nhà nước cần áp dụng các biện pháp mạnh, có quy định cụ thể với tổ chức và cá nhân được phép thanh toán bằng tiền mặt với mức tiền cụ thể, phù hợp với tình hình phát triển chung của nền kinh tế. Ví dụ, hiện nay có thể quy định đối với cá nhân thanh toán dưới 5 triệu đồng, đối với tổ chức dưới 10 triệu đồng được sử dụng tiền mặt, trên mức đó phải thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời phải xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.
- Thực thi một cách nghiêm minh Luật giao dịch điện tử, nhanh chóng ban hành Luật thanh toán, các văn bản dưới luật để xử lý tổng thể phạm vi và đối tượng thanh toán, các hệ thống thanh toán tạo ra những kích thích mang tính đòn bẩy khuyến khích các giao dịch thông qua thẻ.
- Hoàn thiện các văn bản và quy phạm pháp luật chống tội phạm thẻ: 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,...

- Nhà nước quy định việc trả lương của các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp 100% thực hiện trả lương qua tài khoản thẻ.
- Nhà nước xây dựng chính sách khuyến khích hoạt động kinh doanh thẻ ưu đãi thuế nhập khẩu thiết bị, nguyên vật liệu cho hoạt động thẻ giúp cho ngân hàng có điều kiện đầu tư phát triển máy móc, thiết bị, phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật thẻ của mình.
- Nhà nước cần tích cực tuyên truyền lợi ích của thẻ tới mọi tầng lớp nhân dân, tạo sự đồng thuận, để thẻ được sử dụng rộng rãi trong cuộc sống.
- Ngoài ra, Nhà nước cũng phải luôn quan tâm đến các biện pháp tạo một môi trường kinh tế - xã hội ổn định và phát triển tại Việt Nam. Bởi đây là điều kiện quan trọng nhất để phát triển hoạt động thẻ thanh toán. Khi kinh tế phát triển, xã hội ổn định gắn liền với việc cơ sở hạ tầng được đầu tư, lúc đó đời sống dân chúng được cải thiện, sẽ hướng họ tới việc tiêu dùng và sử dụng các sản phẩm văn minh và nhiều tiện ích như thẻ.

3.2.1.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

- Ngân hàng Nhà nước cần đưa ra định hướng và lộ trình phát triển hội nhập chung đối với thẻ thanh toán, tránh sự chông chéo, gây lãng phí, dẫn đến không tận dụng được các lợi thế chung giữa các ngân hàng.
- Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng cơ chế, chính sách về thanh toán một cách đồng bộ, nhất quán, phù hợp với tình hình phát triển kinh tế xã hội và công nghệ thông tin nhằm tạo hành lang pháp lý, môi trường thuận lợi, thông thoáng cho quá trình sử dụng, phát triển các phương tiện thanh toán và hệ thống thanh toán. Ngân hàng nhà nước là người trực tiếp quản lý việc đầu tư xây dựng hệ thống thanh toán thống nhất giữa các ngân hàng, tổ chức, quản lý, kiểm tra, giám sát hoạt động của hệ thống thanh toán liên ngân hàng. Ngân hàng nhà nước cần cải tiến thủ tục, quy trình thanh toán của phương tiện truyền thống, phát triển phương tiện thanh toán hiện đại, ứng dụng công nghệ thông tin, quy trình tiếp nhận và xử lý chứng từ trong thanh toán và hạch toán kế toán cần được điều chỉnh cho phù hợp, thuận tiện khi giao dịch một cửa. Do đó trong thời gian tới, Ngân hàng nhà nước tiếp tục hoàn thiện các văn bản pháp quy về thẻ, các quy định điều chỉnh các hành vi liên quan

đến hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, các quy định và hướng dẫn về việc xử lý các tranh chấp, rủi ro, vi phạm trong thanh toán thẻ.

- Ngân hàng Nhà nước thực hiện tốt chính sách tiền tệ, có chính sách thúc đẩy việc thanh toán không dùng tiền mặt như: thắt chặt quản lý tiền mặt, khuyến khích người dân mở tài khoản thanh toán qua ngân hàng, có chính sách ưu đãi cho các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

- Hiện nay sản phẩm thẻ của các ngân hàng thương mại Việt Nam chưa có sự liên kết chặt chẽ. Thẻ ATM các ngân hàng trong liên minh Banknetvn- Smartlink đã có thẻ dùng chung máy ATM nhưng chỉ thực hiện được giao dịch rút tiền, xem số dư tại các máy của ngân hàng thành viên trong liên minh còn các giao dịch khác như: chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa dịch vụ... vẫn chưa thực hiện được. Do đó, ngân hàng Nhà nước cần nhanh chóng thực hiện việc kết nối các máy ATM của các ngân hàng thương mại lại với nhau và kết nối hoặc tích hợp hệ thống quản lý tài khoản nội bộ của từng ngân hàng với các hệ thống khác để mở rộng phạm vi sử dụng thẻ, tận dụng được hết tất cả các máy ATM của ngân hàng thương mại, tiết kiệm được chi phí đầu tư cho hệ thống máy ATM, tạo điều kiện thuận tiện cho khách hàng sử dụng thẻ tại bất kỳ máy ATM của ngân hàng nào. Ngoài ra, để kết nối được thẻ ATM, máy ATM của các ngân hàng với nhau Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng một tiêu chuẩn thống nhất chung nhất cho thẻ ATM và máy ATM để các ngân hàng thuận tiện khi triển khai dịch vụ mới, xây dựng tiêu chuẩn thống nhất để các máy POS cũng có thể dùng chung cho thẻ của các ngân hàng khác nhau.

- Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng hệ thống thanh toán hiện đại dựa trên nền tảng công nghệ thông tin. Chúng ta hãy tận dụng cơ hội và lợi thế của nước đi sau, thừa hưởng những thành tựu của khoa học công nghệ, vì vậy cần tranh thủ huy động tối đa các nguồn lực để đầu tư xây dựng hệ thống thanh toán hiện đại gồm trung tâm xử lý quốc gia và các trung tâm xử lý khu vực, thành lập trung tâm thanh toán bù trừ của thẻ thanh toán điện tử..., trang bị máy móc hiện đại và đồng bộ được quản lý, vận hành bởi đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp trình độ cao, có thể xử lý mọi tình huống, đảm bảo cho hệ thống thanh toán hoạt động thông suốt, không bị ách tắc.

- Ngân hàng nhà nước liên kết với Bộ công an cấp cho mỗi người dân một tấm thẻ thanh toán mang đầy đủ chức năng của một chứng minh thư và như vậy vấn đề

an ninh trong thanh toán được thắt chặt hơn, đồng thời việc quản lý con người của cơ quan công an cũng dễ dàng hơn và thẻ thanh toán sẽ được chấp nhận một cách rộng rãi phổ biến trong dân cư.

- Ngân hàng Nhà nước có biện pháp xử phạt nghiêm khắc đối với những ngân hàng có biểu hiện vi phạm quy chế hoạt động kinh doanh thẻ nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng.
- Xây dựng hệ thống thông tin tín dụng cá nhân để các ngân hàng có được những thông tin về chủ thẻ nhằm quản trị được rủi ro trong nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng.

3.2.1.3. Đối với Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam ra đời vào tháng 08/1996 đã khẳng định tầm nhìn của các thành viên sáng lập trong việc hoạch định chiến lược và định hướng phát triển dịch vụ thẻ trên thị trường Việt Nam, là diễn đàn trao đổi kinh nghiệm, tạo sự hợp tác tương trợ giữa các ngân hàng thành viên, hạn chế cạnh tranh không lành mạnh với mục tiêu cao nhất là thúc đẩy sự phát triển chung của thị trường Việt Nam, trong đó có ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam cũng là một trong những ngân hàng thành viên. Trong thời gian tới khi Việt Nam đã hội nhập kinh tế quốc tế càng đòi hỏi Hội thẻ phát huy vai trò của mình tốt hơn nữa, do đó Hội thẻ nên quan tâm một số vấn đề như sau:

- Tích cực phát huy vai trò liên kết, hợp tác giữa các ngân hàng thành viên để cùng phát triển. Trước những thách thức do hạn chế về khả năng tài chính và kỹ thuật công nghệ, việc liên kết giữa các ngân hàng là điều hết sức cần thiết để mở rộng và đa dạng hóa dịch vụ Thẻ, đồng thời để hỗ trợ nhau, tiết giảm chi phí. Hội thẻ là đầu mối thúc đẩy liên kết phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới, phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, quản lý và phòng ngừa rủi ro.
- Hội thẻ tăng cường hơn nữa vai trò hỗ trợ trong việc đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các ngân hàng thành viên: Hội thẻ tăng cường tổ chức các khóa đào tạo, lớp bồi dưỡng nghiệp vụ, tổ chức các hội thảo về công nghệ ngân hàng, giúp cho các ngân hàng cùng nhau trao đổi kinh nghiệm về các vấn đề kỹ thuật, công nghệ, quản lý, thu thập thông tin, tài liệu chuyên đề về thẻ. Kết hợp với các cuộc hội thảo chuyên đề mời các chuyên gia Thẻ của nước ngoài và trong nước có kinh nghiệm và tổ chức các đoàn thực tập dài ngày tại các Ngân hàng ở những nước có nghiệp vụ thẻ tiên tiến hơn như Mỹ, Nhật, Singapore, Thái Lan,... cho các cán bộ của Ngân hàng thành viên học tập.

- Hội thẻ nên xây dựng các cơ chế tài chính, phi tài chính cũng như các chế tài nghiêm ngặt để xử phạt cũng như khuyến khích các ngân hàng thương mại kinh doanh thẻ. Hội thẻ cần đưa ra các quy định đối với các thành viên trong việc cung cấp thông tin và là đầu mối phối hợp hành động phòng chống các hành vi gian lận trong lĩnh vực kinh doanh thẻ trên thị trường. Hội thẻ cũng là đầu mối tổ chức, nghiên cứu ứng dụng công nghệ hiện đại đối với việc quản lý rủi ro thẻ, đầu mối liên lạc với các tổ chức thẻ quốc tế trong hoạt động phòng chống giả mạo thẻ trong điều kiện hội nhập quốc tế, tội phạm thẻ gia tăng như hiện nay.
- Chú trọng công tác thông tin, tuyên truyền để quảng bá hoạt động thẻ. Hội thẻ kết hợp với các chương trình sự kiện lớn của đất nước hoặc các ngày lễ lớn thực hiện chương trình tuyên truyền quảng bá hình ảnh thẻ, thúc đẩy thanh toán thẻ trên các cơ quan thông tấn báo chí hoặc đài truyền hình, đài truyền thanh...

3.2.2. Những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ của Vietinbank

Kết hợp hài hòa giữa các loại hình dịch vụ truyền thống với dịch vụ hiện đại trên cơ sở phát huy thế mạnh sẵn có của Vietinbank. Đầu tư, nghiên cứu, phát triển những sản phẩm mới của ngân hàng điện tử, lấy ngân hàng điện tử làm cốt lõi để phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ của mình, Vietinbank cần chú trọng các giải pháp như sau:

3.2.2.1. Xây dựng hình ảnh thương hiệu mạnh

Do sản phẩm dịch vụ ngân hàng có đặc điểm chung là tương đối giống nhau nhưng khách hàng vẫn có thể có phản ứng khác nhau trong việc quyết định sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng đối với các thương hiệu mà họ cảm nhận được. Vì thế, việc xây dựng thương hiệu mạnh, đặc trưng riêng của ngân hàng mình là giải pháp mà Vietinbank cần chú trọng để có thể nâng cao năng lực cạnh tranh của mình bằng sự khác biệt trong lĩnh vực ngân hàng. Xây dựng thương hiệu thể hiện bản sắc và tinh thần riêng của dịch vụ và sản phẩm mà Vietinbank cung cấp, thực hiện chính sách chất lượng, đảm bảo các yêu cầu của văn hóa doanh nghiệp, không ngừng nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng nói chung và chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ nói riêng nhằm đáp ứng các yêu cầu ngày càng đa dạng của mọi đối tượng khách hàng.

3.2.2.2. Tập trung đầu tư phát triển công nghệ thẻ

Đây là một trong các giải pháp quan trọng nhất, có tính chất quyết định trong việc đẩy mạnh hoạt động thẻ ở Vietinbank, bao gồm các giải pháp cụ thể:

- Sử dụng công nghệ thẻ thông minh: Vietinbank cần sớm hoàn thành việc chuyển đổi từ thẻ băng từ sang công nghệ thẻ chip. Do bởi hầu hết các ngân hàng Việt Nam hiện nay chỉ phát hành thẻ từ, vốn rất dễ bị làm giả nếu kẻ gian nắm trong tay dữ liệu về tài khoản của khách hàng. Còn khi khách hàng sử dụng thẻ chip rất an toàn và khách hàng chắc chắn sẽ tin tưởng nhiều về chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Thẻ chip theo tiêu chuẩn EMV là loại thẻ nhựa có kích cỡ giống như thẻ tín dụng được gắn với bộ vi mạch chủ. Thẻ chip không chỉ cung cấp khả năng lưu trữ thông tin mà còn khả năng vi tính hóa chức năng xử lý. Đối với chức năng lưu giữ thông tin, dữ liệu của thẻ chip được mã hóa vào chip tạo khả năng chống lại sự tấn công mà không cần phụ thuộc vào bất kỳ yếu tố trợ giúp bên ngoài. Vì vậy, thẻ thông minh đảm bảo tính bảo mật và tính chân thực cao hơn, cho phép thực hiện nhiều lựa chọn thanh toán và dịch vụ với độ an toàn cao, thuận tiện hơn nhiều so với thẻ từ. Chip gắn trong thẻ có những không gian cho nhiều ứng dụng khác nhau. Một thẻ chip có thể sử dụng như là một thẻ ngân hàng, một chứng minh thư, thẻ tín dụng hay lưu trữ các thông tin khác nhau về y tế, bảo hiểm xã hội, thông tin cá nhân,... Với nhiều tính năng ưu việt như: tính bảo mật cao, bổ sung các dịch vụ gia tăng dành cho khách hàng thông qua khả năng lưu trữ và xử lý thông minh của chip, nâng cao uy tín ngân hàng, việc sử dụng thẻ chip điện tử thay thế thẻ từ sẽ giảm thiểu đến mức thấp nhất các hành vi gian lận về thẻ cũng như hạn chế tối đa hiện tượng làm giả thẻ.

- Nâng cao tiện ích và tính năng an toàn, bảo mật cho thẻ:

- Có thể cho phép thấu chi trên thẻ ATM theo một hạn mức hợp lý với những khách hàng có nhu cầu, có khả năng hoàn trả khi đã ký hợp đồng với Vietinbank để khách hàng chủ động hơn trong việc chi tiêu, mua sắm...
- Nhanh chóng hoàn thành chương trình kết nối giữa tài khoản ATM và tài khoản cá nhân để khách hàng có thể thuận tiện thanh toán được tiền nước, tiền Internet,... trên máy ATM, thanh toán được tiền điện, điện thoại ở tất cả các tỉnh, thành phố, đồng thời cũng tạo nhiều điều kiện trong quản lý hồ sơ của khách hàng, tránh lãng phí do quản lý trùng lặp hồ sơ khách hàng ở hai loại tài khoản trên.
- Tăng cường tính an toàn cho loại thẻ từ hiện nay, các chủ thẻ ATM sẽ thực hiện lệnh khóa tài khoản bằng cách nhập một mã số (password) khác với số PIN sau mỗi lần giao dịch rút tiền, hay gửi tiền tiết kiệm, chuyển khoản, giao dịch tiếp theo

phải có mã số này mới thực hiện được. Như vậy, dù lấy cắp được thẻ và biết được số PIN, kẻ xấu không thể lấy được tiền nếu không biết mã số truy nhập. Thực hiện giải pháp này tuy hơi rắc rối do phải nhớ rõ hai mã số và thời gian giao dịch tại máy ATM lâu hơn nhưng không tốn kém nhiều và khiến khách hàng yên tâm về an toàn của thẻ hơn. Hoặc có thể ngân hàng đầu tư công nghệ xác nhận password của chủ thẻ bằng cách nhận diện qua dấu vân tay của chủ thẻ, thực hiện giải pháp trang bị được tất cả các máy mở khóa bằng dấu vân tay này khá tốn kém nhưng tính xác thực chủ thẻ và bảo mật số PIN rất cao.

- Sử dụng kết hợp giữa công nghệ thẻ với công nghệ sử dụng dịch vụ GPRS của các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông để kết nối đường truyền mà không cần đến đường line điện thoại như các thiết bị hiện đang sử dụng để cung cấp cho thị trường những thiết bị thanh toán (POS) không dây, hay máy ATM ưu động...nhằm mở rộng các dịch vụ tiện ích trên thẻ, tăng lợi thế cạnh tranh, có thể phục vụ được nhiều khách hàng hơn, đặc biệt đối với những khách hàng có nhu cầu phục vụ tận nhà.

- Xây dựng hệ thống dự phòng cho hoạt động thẻ, củng cố nâng cấp hệ thống máy chủ, máy trạm và thiết bị đầu cuối. Hệ thống công nghệ, máy móc là nền tảng cho hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, có tính chất quyết định đến sự vận hành thông suốt, liên tục của hoạt động kinh doanh thẻ. Bất kỳ một sự cố nào của hệ thống dẫn đến sự ngưng trệ hoặc thiếu chính xác của các giao dịch trong quá trình thanh toán sẽ gây tổn thất cho ngân hàng. Cho nên Vietinbank cần chuẩn bị một hệ thống máy móc, thiết bị dự phòng cho hoạt động thẻ, đồng thời thường xuyên kiểm tra, củng cố, nâng cấp hệ thống máy chủ, máy trạm, và các thiết bị thanh toán nhằm giảm thiểu tối đa thời gian chết của hệ thống ATM, sẵn sàng phục vụ khách hàng 24/24h, nâng tần suất hoạt động của hệ thống thẻ đạt tiêu chuẩn quốc tế từ 90-98%, khắc phục tối đa những sai sót do lỗi hệ thống như: mạng bị treo, lỗi đường truyền, hệ thống xử lý giao dịch không chính xác...để có thể hoàn thiện hệ thống kỹ thuật nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh vượt trội so với các ngân hàng khác trong thời gian tới.

- Củng cố hệ thống kỹ thuật hỗ trợ

Bên cạnh việc đầu tư các hệ thống kỹ thuật thì Vietinbank cần chú trọng đầu tư hệ thống kỹ thuật hỗ trợ hơn nữa như hệ thống toll free, hệ thống Call Centre để quản lý thông tin khách hàng phục vụ cho việc chăm sóc khách hàng sau bán, nâng cấp

hệ thống giám sát hoạt động ATM, thẻ tín dụng, Cashcard và phân quyền chủ động giám sát về các giao dịch thẻ, nhật ký máy ATM cho các chi nhánh để chi nhánh giải quyết được các lỗi kỹ thuật cơ bản, góp phần nâng cao tần suất hoạt động của hệ thống thanh toán thẻ. Ngoài ra Vietinbank cần phải đầu tư phần mềm báo cáo theo dõi được tần suất giao dịch máy hoặc thẻ, thời gian giám sát hệ thống thẻ, in báo cáo tại chi nhánh... Đồng thời Vietinbank phải đầu tư vào kỹ thuật công nghệ nhằm tăng khả năng bảo mật cho hệ thống bằng các chương trình phòng chống virus, cài đặt firewall, đầu tư hệ thống camera giám sát hoạt động tại máy ATM để đảm bảo an toàn trong thanh toán thẻ, giảm thiểu tình trạng gian lận, giả mạo thẻ hay phá hoại tài sản của Vietinbank.

- Kết nối với các hệ thống thẻ khác để khách hàng có thể giao dịch tại nhiều máy ATM của các ngân hàng khác nhau, vì thế có thể tiết kiệm được chi phí đầu tư về số lượng máy và tập trung nguồn vốn đầu tư công nghệ về chất lượng máy ATM, máy POS của mình: hoạt động tốt, và có kết hợp nhiều chức năng thanh toán khác: bán thẻ điện thoại công cộng, bán vé máy bay, bán nước giải khát, đổi tiền lẻ, đăng tin quảng cáo, bán vé xem phim... Hơn thế nữa, hệ thống ATM không chỉ dùng cho các giao dịch của ngân hàng, mà nó còn liên quan đến ngành thuế, hải quan, bảo hiểm, và các ngành kinh tế khác. Trong tương lai, khi xã hội ngày càng phát triển thì khối lượng giao dịch tiền mặt sẽ ngày càng thấp đi và xu hướng sử dụng giao dịch bằng một thẻ sẽ là tất yếu. Lúc đó, một thẻ có thể dùng cho mọi giao dịch liên quan như: chứng minh nhân dân, bảo hiểm, y tế, ngân hàng, các hệ thống siêu thị.. Và người dùng sử dụng dịch vụ nào sẽ trả tiền cho dịch vụ đó. Tuy nhiên, để thực hiện được việc kết nối thành công nhanh chóng thì hệ thống ATM các ngân hàng phải được đầu tư một cách đồng bộ, thống nhất, đạt các tiêu chuẩn quốc tế như mã số mật khẩu ngân hàng gồm 6 số PIN, cấu trúc thẻ gồm có 16 số, có trang bị hệ thống Switch sẵn sàng kết nối thẻ với các ngân hàng khác trong thời gian sớm nhất.

3.2.2.3. Đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ

Đây là một trong những giải pháp kích cầu cơ bản và quan trọng của ngân hàng. Phát triển các loại hình dịch vụ mới, sản phẩm mới đa tiện ích làm cơ sở cho việc phát triển dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng, đem lại cho khách hàng ngày càng nhiều tiện ích mới và văn minh trong thanh toán với phương châm “Nâng giá trị cuộc sống”. Các sản phẩm thẻ nên có tính năng đa dạng, chủng loại phong phú phù hợp với mọi đối tượng, đáp ứng được

nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng như: thẻ liên kết, thẻ tín dụng và ghi nợ nội địa, thẻ ATM được phép thấu chi..

- Thẻ ghi nợ: cho phép thấu chi với một số đối tượng khách hàng là nhân viên ngân hàng, có khả năng tài chính mạnh, có quan hệ lâu năm với ngân hàng...để tăng tiện ích cho thẻ ghi nợ của Vietinbank. Ngoài ra, hiện nay sử dụng thẻ tại các máy ATM của ngân hàng chỉ thực hiện được chủ yếu giao dịch rút tiền, thanh toán các hóa đơn tiền điện thoại, tiền điện, kiểm tra số dư, đổi mã PIN, thanh toán hàng hóa dịch vụ, gửi tiết kiệm kỳ hạn,..tuy nhiên những tiện ích này mới chỉ đáp ứng được phần nào nhu cầu của khách hàng. Và trong thời gian tới, thẻ thanh toán cần phải phát triển thành thẻ đa năng hiện đại đáp ứng được các chức năng cơ bản như sau:

- Nộp tiền vào thẻ: chủ thẻ có thể nộp tiền vào tài khoản trực tiếp tại ngân hàng, tại máy ATM, chuyển từ các ngân hàng khác sang...
- Rút tiền: có thể rút tiền tại tất cả máy ATM, tại ngân hàng, tại tất cả điểm cơ sở chấp nhận thẻ.
- Chuyển khoản: có thể thực hiện chuyển khoản qua các tài khoản tại bất kỳ ngân hàng nào, thanh toán các giao dịch kinh doanh, các hóa đơn dịch vụ (điện, nước, điện thoại, internet..)
- Nhận chuyển khoản từ các ngân hàng trong và ngoài nước.
- Tra cứu số dư tài khoản, tra cứu thông tin về tỷ giá, lãi suất của ngân hàng.
- Thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại tất cả các cửa hàng, trung tâm thương mại, siêu thị, nhà sách, nhà hàng, khách sạn,..
- Thanh toán trực tiếp hoặc tự động các dịch vụ điện nước, điện thoại, internet, truyền hình cáp, phí bảo hiểm, mua vé máy bay, tàu hỏa, vắn tin và đặt lệnh mua bán chứng khoán,...
- Mua các loại thẻ trả trước, thanh toán phí dịch vụ trực tiếp trên máy ATM hoặc thông qua máy điện thoại di động.

Với việc áp dụng công nghệ hiện đại có thể đem lại nhiều tiện ích hơn cho sản phẩm thẻ và xu hướng sử dụng thẻ đa năng có thể quản lý và giao dịch được tất cả dịch vụ ngân hàng.

- Thẻ liên kết: ngân hàng nên chú trọng kết hợp kinh doanh thẻ thanh toán với các doanh nghiệp, công ty bán lẻ, kinh doanh hàng tiêu dùng, du lịch, trường học, bệnh viện...để đưa ra các sản phẩm kết hợp, nhiều chủng loại khác nhau có thể thu

hút từng nhóm khách hàng cụ thể theo từng chương trình khai thác của mình. Chẳng hạn thẻ liên kết giữa trường học và ngân hàng, vừa có chức năng như thẻ ATM, vừa được sử dụng như thẻ sinh viên, thẻ thư viện...

- Phát hành thẻ tín dụng nội địa: đó là thẻ được phát hành trên cơ sở ngân hàng liên kết với một số công ty bưu chính viễn thông, hàng không, du lịch, bảo hiểm, taxi... cho ra đời các thẻ tín dụng nội địa khác nhau phục vụ khách hàng. Hiện nay ngân hàng ACB, ngân hàng Agribank đã phát hành loại thẻ này khá thành công nên Vietinbank cũng nên sớm triển khai loại hình sản phẩm dịch vụ này.
- Phát hành thẻ ghi nợ quốc tế: Về bản chất, các loại thẻ ghi nợ quốc tế cũng giống như các thẻ ATM, tức là chi tiêu tiền trên tài khoản của khách hàng, nhưng có điều khác là nó được chấp nhận trên phạm vi toàn cầu qua các máy thanh toán trực tiếp và các máy ATM trong hệ thống của Visa hay MasterCard. Thẻ ghi nợ được kết nối trực tiếp với tài khoản tại ngân hàng của khách hàng. Điều này cho phép khách hàng chi tiêu trực tiếp trên số tiền mình có trong tài khoản, tài khoản có bao nhiêu thì mức chi tiêu sẽ bấy nhiêu. Do không giống như thẻ tín dụng là vay nợ ngân hàng, nên việc phát hành thẻ ghi nợ quốc tế rất dễ dàng như bất kỳ loại thẻ ATM nào hiện nay trên thị trường. Theo số liệu của Visa thì thẻ Visa Debit có thể thanh toán tại gần 8.000 điểm chấp nhận thẻ tại Việt Nam và gần 27 triệu điểm thanh toán khác trên toàn cầu và thẻ MasterCard Dynamic có thể thanh toán tại hơn 220 quốc gia với số lượng điểm chấp nhận thanh toán không kém thẻ Visa. Điều này cho phép các ngân hàng phát hành thẻ ghi nợ quốc tế và Vietinbank có nhiều kỳ vọng về số lượng thẻ sẽ tăng nhanh chóng trong thời gian tới.

3.2.2.4. Phát triển mạng lưới.

Mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ là một trong các nhân tố quyết định sự thành công của dịch vụ thẻ. Mục tiêu của Vietinbank đến cuối năm 2009 sẽ cài đặt được 900 máy ATM, mở rộng được 2.500 CSCNT và phát triển hàng trăm đại lý phân phối thẻ.

- Chú trọng đầu tư phát triển hệ thống máy ATM: Phát triển mạng lưới hệ thống máy ATM là một trong những vấn đề mà ngân hàng hết sức quan tâm trong phát triển dịch vụ. Ngân hàng nên chú trọng phát triển những điểm đặt máy ATM ở các khu vực đông dân cư, có thu nhập: những nơi tập trung nhiều khách du lịch, các khu công nghiệp có nhiều công nhân, nơi tập trung nhiều người qua lại như ngã tư,

ngã ba, chợ, nhà hàng, siêu thị, trung tâm thương mại, bệnh viện, trường học... Ngân hàng nên đảm bảo mật độ máy lắp đặt đồng đều, tránh trùng lắp giữa các chi nhánh cùng hệ thống, trùng lắp giữa các ngân hàng trong liên minh kết nối, tránh trường hợp nơi tập trung quá nhiều nơi quá ít. Đồng thời, ngân hàng phải vận hành hết công suất hệ thống máy ATM đã lắp đặt, tránh việc đầu tư máy ATM không hiệu quả, lãng phí do thời gian máy hỏng, lắp đặt trong những nơi hạn chế thời gian đóng, mở cửa hoạt động, chức năng ATM còn đơn giản, nghèo nàn... Do đó, hệ thống máy ATM cần đạt được những yêu cầu cơ bản như sau:

- Hệ thống máy ATM phải đảm bảo khả năng cung cấp dịch vụ một cách nhanh chóng, chính xác, thuận tiện, hoạt động ổn định 24/24h.
 - Hệ thống ATM vận hành theo các tiêu chuẩn quốc tế, cung cấp các dịch vụ đa dạng, đem lại cho khách hàng nhiều tiện ích.
 - Có khả năng mở rộng, nâng cấp và phát triển các ứng dụng, dịch vụ mới dễ dàng.
 - Cho phép hỗ trợ khả năng chia sẻ hạ tầng hệ thống máy ATM với các ngân hàng khác trong nước. Đây là yêu cầu quan trọng trong quá trình đầu tư phát triển hệ thống máy ATM nhằm thực hiện việc kết nối hệ thống máy ATM với các ngân hàng khác.
- Mở rộng khai thác cơ sở chấp nhận thẻ: Với mục tiêu là phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ năng động, đa dạng hóa các loại hình cơ sở chấp nhận thẻ, có dịch vụ khách hàng tốt, duy trì tốc độ và tính ổn định của hệ thống xử lý các giao dịch, hỗ trợ kịp thời về mặt kỹ thuật để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của cơ sở chấp nhận thẻ, ngân hàng cần thực hiện các giải pháp sau:
 - Xây dựng chính sách đặc biệt ưu đãi cho các cơ sở chấp nhận thẻ như miễn hoặc giảm phí, được tham gia các chương trình quảng cáo hay khuyến mãi. Điều này sẽ kéo khách hàng đến với cơ sở chấp nhận thẻ và giảm chi phí cho cơ sở chấp nhận thẻ khi khách hàng thanh toán bằng thẻ.
 - Tăng cường vốn đầu tư thiết bị và đường truyền để trang bị máy cho các cơ sở chấp nhận thẻ: máy chất lượng tốt, máy không dây... Đồng thời nâng cấp và bảo trì hệ thống máy chủ của trung tâm thẻ đảm bảo luôn hoạt động tốt.
 - Đẩy mạnh công tác tuyên truyền để thông tin kịp thời và đầy đủ các điểm chấp nhận thẻ đến chủ thẻ.

- Phát triển thêm kênh giao dịch hiện đại như internet banking, mobile banking, call center...
- Ngoài ra cần quan tâm đẩy mạnh việc liên kết với các ngân hàng trong nước và quốc tế, vì đó cũng chính là điều kiện để tiết kiệm chi phí đầu tư và tăng hiệu quả cho công tác phát triển mạng lưới.

Hơn nữa, để có thể cài đặt được thêm nhiều máy ATM, mở rộng được nhiều CSCNT và phát triển các đại lý phân phối thẻ cần có sự nỗ lực, phối hợp của các chi nhánh Vietinbank trên toàn quốc. Các chi nhánh không chỉ chú trọng phát triển số thẻ mà còn quan tâm nhiều đến việc phát triển thêm nhiều CSCNT và điểm đặt máy ATM. Cần có chính sách khen thưởng phù hợp để khuyến khích các chi nhánh khai thác và mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ.

3.2.2.5. Tăng cường công tác tiếp thị, quảng cáo, chăm sóc khách hàng.

Hiện nay thẻ thanh toán là một sản phẩm rất phổ biến được sử dụng rộng rãi trong dân cư bởi những tiện ích của nó cho phép mở rộng phạm vi thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, đem lại sự thuận tiện cho cả người dân khi chấp nhận sử dụng thẻ và hiệu quả cho cả các doanh nghiệp có đông công nhân cũng như các tổ chức cung ứng dịch vụ. Sự phát triển thẻ thanh toán phù hợp với xu thế phát triển của xã hội và nền kinh tế Việt Nam. Cho nên việc sử dụng thẻ không còn khó khăn nữa và thanh toán bằng thẻ sẽ trở nên một yêu cầu thanh toán tất yếu hàng ngày. Tuy nhiên, với thị trường thẻ Việt Nam đầy tiềm năng có sự cạnh tranh mạnh mẽ của nhiều ngân hàng phát hành, nếu sản phẩm dịch vụ thẻ của Vietinbank rất tốt nhưng nếu khách hàng không biết đến thì họ vẫn dùng sản phẩm thẻ khác của các đối thủ cạnh tranh. Do đó ngân hàng cần tăng cường công tác tiếp thị, quảng cáo, chăm sóc khách hàng của mình tốt hơn nữa, cần có những giải pháp hợp lý, phù hợp với từng giai đoạn phát triển của thẻ thanh toán ngân hàng mình. Sau đây là một số giải pháp đề xuất đối với chính sách marketing, quảng bá, tiếp thị về thẻ thanh toán của ngân hàng trong giai đoạn hiện nay:

Trước hết, ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động Marketing thực hiện qua các chương trình quảng cáo, khuyến trương các sản phẩm thẻ tổng thể, hình thành đội ngũ Marketing chuyên trách, xây dựng các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, giao quyền chủ động cho chi nhánh quảng cáo, khuyến trương sản phẩm thẻ. Vietinbank vốn có mạng lưới chi nhánh rộng khắp, có nhiều khách hàng quan hệ truyền thống, có hình ảnh và uy tín của từng chi nhánh trên địa bàn, cho nên dựa vào

những thế mạnh sẵn có của mình, từng chi nhánh sẽ xây dựng chiến lược marketing phù hợp theo yêu cầu thống nhất của ngân hàng như mở rộng quảng cáo sản phẩm thẻ, khai thác chủ thẻ, khai thác các cơ sở chấp nhận thẻ, địa điểm đặt máy ATM, khai thác các nhà cung cấp sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến, tìm kiếm được các đại lý phân phối thẻ và phân tích đánh giá giá trị thị trường của đối thủ cạnh tranh... Công tác marketing thực hiện dưới nhiều biện pháp cụ thể như sau:

- Tăng cường quảng bá thương hiệu E-partner, tạo ấn tượng cho khách hàng luôn nhớ đến thẻ E-partner khi nói đến sản phẩm thẻ ghi nợ của Vietinbank với các câu slogan ngắn gọn, dễ nhớ để giới thiệu sản phẩm và dịch vụ thẻ của ngân hàng: “Hành trang của trí thức là E-partner”, “Nâng giá trị cuộc sống”, “Mang đến điều người khác hằng mơ”,... Việc quảng bá này rất quan trọng đòi hỏi phải có sự kết hợp và nỗ lực rất lớn từ các chi nhánh. Các mẫu quảng cáo phải thống nhất toàn hệ thống chẳng hạn như: hệ thống băng rôn để treo tại trụ sở chi nhánh, phòng giao dịch, các điểm giao dịch, các cơ sở chấp nhận thẻ, tại các trung tâm thương mại, khu giải trí, mẫu biển quảng cáo có máy ATM, có máy chấp nhận thẻ, mẫu trang trí tại cabin của ATM, các tờ rơi từng chương trình khuyến mãi... Các chi nhánh trước đây có sử dụng những mẫu tự thiết kế cần thay thế, sửa đổi theo mẫu thống nhất chung.
- Thường xuyên quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí hàng ngày, đài truyền hình, đài phát thanh: đây là những hình thức mang lại hiệu quả. Thông tin không chỉ đến với những khách hàng tiềm năng mà còn đến hầu hết dân chúng, từ đó thực hiện tuyên truyền cho mọi người dân quan tâm. Đây là những đối tượng cần thiết cho sự phát triển lâu dài của thẻ thanh toán.
- Quảng cáo trên các tờ brochure với các thông tin ngắn gọn dễ đọc, dễ hiểu và cập nhật danh sách các cơ sở chấp nhận thẻ, danh sách điểm đặt máy ATM trên từng địa bàn và trên phạm vi toàn quốc. Và như thế các cơ sở chấp nhận thẻ cũng được quảng cáo làm cho vị thế của cơ sở chấp nhận thẻ được nâng lên trên thương trường. Có thể phát trực tiếp cho khách hàng đến giao dịch với ngân hàng hay gửi qua đường bưu điện cho khách hàng tiềm năng.
- Quảng cáo trên mạng internet: ngày nay việc sử dụng internet trở nên thông dụng, vì vậy ngân hàng có thể sử dụng cách này để gửi thư điện tử đến cho các khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng cần đặt một số mẫu quảng cáo trên các website thông dụng. Đối với trang Web thẻ của ngân hàng cần được thiết kế nhiều nội dung

hấp dẫn hơn, thường xuyên cập nhật những thông tin về sản phẩm mới, hoặc về sản phẩm sắp phát hành. Trên trang web nên tạo một sân chơi có những phần trao đổi về sản phẩm thẻ của Vietinbank và sẽ có những phần thưởng có giá trị cho những ý kiến đóng góp có giá trị.

- Trực tiếp quảng cáo, giới thiệu về sản phẩm thẻ đến tất cả các khách hàng có giao dịch tại chi nhánh và các đơn vị có khách hàng tiềm năng như các công ty đầu tư nước ngoài, công ty liên doanh, các nhà máy dệt, may, da giày, chế biến nông sản thực phẩm, nhà máy giấy, xi măng... có số lượng nhiều công nhân, các công ty, nhà hàng, siêu thị có nguồn thu tiền mặt lớn để làm dịch vụ trả lương, thu chi ngân quỹ, chuyển tiền... tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiết giảm lao động, tiết kiệm chi phí... trong các khâu tiền mặt, thủ quỹ.

- Thực hiện tài trợ các chương trình hỗ trợ sinh viên, học sinh, các chương trình lễ hội tại địa phương và các thành phố lớn. Đặc biệt ngân hàng có thể tổ chức những buổi tìm hiểu về thẻ thanh toán ở các trường đại học để giới thiệu về thẻ cho sinh viên. Khi sinh viên có được những nhận thức về thẻ, họ có thể tuyên truyền lại cho người thân và những người xung quanh. Ngân hàng có thể phổ biến những tiện ích của thẻ đến các phụ huynh để họ gửi tiền cho con cái thông qua tài khoản ngân hàng, hoặc với phương tiện thanh toán bằng thẻ, phụ huynh có thể kiểm soát mức chi tiêu của con cái. Nếu thực hiện tốt công tác này ngân hàng sẽ phát hành được một lượng thẻ không nhỏ.

- Ngoài ra, ngân hàng nên liên hệ với các cơ quan chịu trách nhiệm chi trả lương hưu cho cán bộ hưu trí, các cơ quan nhà nước, khách hàng sẽ có thêm niềm tin là sản phẩm thẻ của Vietinbank là an toàn, chất lượng tốt nên cơ quan nhà nước mới chọn để chi trả lương cho cán bộ hưu trí, cán bộ nhà nước. Hơn nữa, ngân hàng nên phối hợp với các cơ quan truyền thông báo chí, hiệp hội thẻ xây dựng các chương trình mang tính quốc gia để tuyên truyền giới thiệu về lợi ích, tác dụng và các sử dụng thẻ tới mọi tầng lớp dân cư để từng bước xã hội dịch vụ thẻ và thương hiệu Vietinbank đi sâu vào lòng người.

- Khai thác chủ thẻ: đối với thẻ ghi nợ thì đối tượng là doanh nghiệp có nhu cầu trả lương qua tài khoản, giới trẻ, học sinh, sinh viên, doanh nhân... Đối với thẻ tín dụng quốc tế đối tượng là doanh nhân, người có thu nhập cao (thẻ vàng), công nhân viên doanh nghiệp, người có thu nhập trung bình (thẻ chuẩn), du học sinh, lưu học sinh, người nước ngoài sinh sống tại Việt Nam.

- Khai thác nhà cung cấp sử dụng dịch vụ thanh toán trực tuyến như: bưu điện các tỉnh thành, các công ty điện thoại (Vinaphone, Mobiphone, Viettel, S-phone...), công ty cung cấp điện, nước, truyền hình cáp, công ty bảo hiểm...
- Các chi nhánh Vietinbank cần phân tích, đánh giá giá trị thị trường của đối thủ cạnh tranh bằng cách tìm hiểu các sản phẩm đưa ra thị trường của các ngân hàng, cách thức áp dụng phí đối với mỗi sản phẩm đối với từng nhóm khách hàng cụ thể, cách thức kênh phân phối (trực tiếp, gián tiếp), các chương trình khuyến trương thẻ của các ngân hàng báo cáo về hội sở chính theo từng tháng để hệ thống có những đối sách theo từng giai đoạn. Đặc biệt dựa trên những thông tin đó để có những chính sách phù hợp cho từng vùng, từng địa bàn.

Bên cạnh việc tuyên truyền, quảng cáo cho thẻ thanh toán đến được với tất cả các đối tượng khách hàng biết đến thì công tác chăm sóc khách hàng cũng rất quan trọng và cần thiết. Bởi trong kinh doanh “có được khách hàng đã khó, nhưng giữ được khách hàng càng khó hơn” và khách hàng chắc chắn sẽ chọn lựa ngân hàng nào có lợi thế về chất lượng và cung cách phục vụ khách hàng. Do đó, để thực hiện công tác chăm sóc khách hàng có hiệu quả, ngân hàng cần đầu tư xây dựng dữ liệu quản lý khách hàng chuyên nghiệp (CRM) và xây dựng các cuốn cẩm nang hướng dẫn chủ thẻ về cách sử dụng và bảo quản thẻ, địa điểm CSCNT và máy ATM, tiện ích hiện có của dịch vụ thẻ Vietinbank...; cẩm nang hướng dẫn cho cơ sở chấp nhận thẻ về cách sử dụng thiết bị thanh toán, kỹ năng hướng dẫn khách hàng, thanh toán với ngân hàng...; cẩm nang mua sắm vàng cho khách hàng VIP với đầy đủ các loại hình dịch vụ kinh doanh và số lượng các điểm có ưu đãi chấp nhận miễn, giảm phí ngày càng nhiều và phổ biến hơn. Ngoài ra, ngân hàng cần chú trọng các nghiệp vụ về dịch vụ khách hàng với những hoạt động như sau:

- Củng cố dịch vụ khách hàng trước khi bán hàng: Ngân hàng nên hình thành các bộ phận tư vấn thẻ, cung cấp các thông tin chính xác về sản phẩm thẻ, giúp khách hàng lựa chọn được sản phẩm phù hợp nhất, có thể tổ chức dịch vụ tiếp nhận hồ sơ tại nhà, tại các đơn vị, thực hiện tiếp nhận hồ sơ khách hàng ngoài giờ hành chính để tranh thủ được tối đa thời gian khách hàng giao dịch và tạo điều kiện thuận tiện nhất cho khách hàng.
- Củng cố dịch vụ khách hàng trong bán hàng: Người nhân viên ngân hàng cần thể hiện các thao tác nghiệp vụ nhanh gọn, chính xác và an toàn trước khách hàng để tạo được độ tin cậy cho khách hàng; nhân viên giao dịch phải có khả năng

truyền đạt, đàm phán, thuyết phục, biết lắng nghe và tiếp thu ý kiến khách hàng, có thái độ cởi mở, luôn đặt mình vào vị trí khách hàng để có những ứng xử phù hợp. Người nhân viên đó phải nắm vững kiến thức về sản phẩm dịch vụ, những quy định của ngân hàng mình. Ngân hàng có thể tổ chức dịch vụ giao thẻ tận nhà, giao thẻ tại các cơ quan/đơn vị để tránh phiền hà cho khách hàng nếu phải đến ngân hàng giao dịch.

- **Củng cố dịch vụ khách hàng sau bán hàng:** Hướng dẫn chủ thẻ, đại lý phát hành và thanh toán thẻ, CSCNT sử dụng thẻ và các thiết bị thanh toán. Cung cấp đầy đủ các tài liệu cho chủ thẻ về cách thức sử dụng và bảo quản thẻ, cách giao dịch tại máy ATM, tại cơ sở chấp nhận thẻ, biểu phí hiện hành về dịch vụ thẻ, các điểm đặt máy ATM, điểm CSCNT, sẵn sàng giải đáp thắc mắc của khách hàng, chú trọng chăm sóc khách hàng tặng quà nhân dịp sinh nhật, lễ tết; hoặc có những hình thức tặng tiền vào tài khoản của chủ thẻ tính theo doanh số thanh toán tại các cơ sở chấp nhận thẻ, tặng tiền cho khách hàng trúng thưởng theo các chương trình khuyến mãi, tính lãi cho khách hàng theo lãi suất tiết kiệm nếu thời gian tiền trong tài khoản đáp ứng về thời gian; mở rộng các điểm giảm giá áp dụng cho chủ thẻ Vietinbank nhằm gia tăng giá trị cho thẻ của Vietinbank. Ngoài ra, nên gửi thư, gửi email cho khách hàng biết về các sản phẩm mới, các tiện ích mới của thẻ kèm theo những ưu đãi hấp dẫn để khách hàng đón nhận.

3.2.2.6. Đào tạo nguồn nhân lực của ngân hàng đảm bảo có khả năng tiếp nhận và vận hành công nghệ mới.

Trong xu thế hội nhập toàn cầu ngày nay, để tồn tại và phát triển theo kịp các nước trong khu vực và thế giới, đòi hỏi ngân hàng phải đào tạo được một đội ngũ cán bộ ngân hàng có trình độ và năng lực thực sự. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ ngân hàng nói chung và cán bộ thẻ nói riêng là một yếu tố quan trọng quyết định chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ. Phát triển được một đội ngũ nhân viên am hiểu về chuyên môn và có phẩm chất đạo đức tốt cũng là một trong những biện pháp giúp ngân hàng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ một cách an toàn và hiệu quả. Dù cho công nghệ có hiện đại đến đâu thì một khâu nào đó trong quá trình xử lý cũng cần có sự tác động của bàn tay con người. Do đó, để có thể sử dụng được công nghệ hiện đại, phát triển dịch vụ thẻ, hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ, ngân hàng cần phải đào tạo đội ngũ nhân viên nắm vững nghiệp vụ, trung thực và có tinh thần trách nhiệm cao. Để có

được những con người có chất lượng đáp ứng được yêu cầu công việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ, ngân hàng có thể tiến hành các giải pháp sau:

Trước hết, ngân hàng cần tăng cường công tác huấn luyện, đào tạo được đội ngũ cán bộ thẻ có trình độ chuyên môn giỏi, đào tạo các chuyên gia trong lĩnh vực thẻ. Việc huấn luyện, đào tạo có thể thực hiện thông qua các khóa đào tạo nghiệp vụ định kỳ cho cán bộ thẻ để nắm vững quy trình nghiệp vụ, thủ tục về thanh toán thẻ, các quy định quản lý rủi ro đối với các trường hợp sử dụng thẻ giả, gian lận, trang bị cho cán bộ những kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng, ngoại ngữ... Ngân hàng có thể phối hợp với các đối tác nước ngoài tổ chức các khóa đào tạo trong và ngoài nước để nâng cao kinh nghiệm thực tiễn cho cán bộ thẻ. Ngoài ra, ngân hàng nên phối hợp với hiệp hội thẻ và các ngân hàng khác tổ chức các buổi hội thảo để cán bộ thẻ trao đổi kinh nghiệm về nghiệp vụ và công nghệ thẻ.

Đồng thời, ngân hàng thường xuyên tổ chức các đợt kiểm tra đột xuất về nghiệp vụ thẻ, về sản phẩm thẻ và có những phần thưởng khuyến khích cho cán bộ đạt yêu cầu, nếu cán bộ không đạt cũng sẽ có những biện pháp khiển trách cụ thể.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên có những chính sách khuyến khích, trọng dụng nhân tài. Ngân hàng nên có chính sách khuyến khích cán bộ tích cực học tập để nâng cao trình độ hiểu biết, phải làm cho cán bộ xem việc học tập là trách nhiệm và nhiệm vụ chính trị của mỗi người để tránh tụt hậu. Đồng thời, ngân hàng cần tạo môi trường làm việc thân thiện, hiện đại và xây dựng chính sách sử dụng nhân lực hiệu quả. Ban lãnh đạo ngân hàng nên thường xuyên quan tâm đến môi trường làm việc, có chế độ lương thưởng, thăng tiến trong công việc để động viên tinh thần, khuyến khích nhân viên thẻ nỗ lực làm việc với tinh thần trách nhiệm cao và gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Như vậy, trong mọi thời đại, mọi lĩnh vực hoạt động ngân hàng, nhân tố con người luôn có vai trò quyết định, khi có những nhân viên, những chuyên gia giỏi, tinh thông nghiệp vụ thẻ được quan tâm đúng mức thì việc xử lý công việc sẽ nhanh chóng hơn, an toàn hơn, nhờ đó sẽ nâng cao uy tín cho ngân hàng, thu hút được khách hàng ngày càng nhiều hơn, và thị phần dịch vụ thẻ của ngân hàng sẽ tăng nhanh hơn.

3.2.2.7. Hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, mô hình tổ chức

Để hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng mang lại hiệu quả cao thì việc hoàn thiện quy trình nghiệp vụ rất quan trọng. Ngân hàng nên điều chỉnh quy trình nghiệp vụ theo hướng: khách hàng -> chi nhánh -> trung tâm thẻ -> khách hàng. Có nghĩa là thay vì sau khi in PIN và thẻ, trung tâm thẻ gửi đến các chi nhánh và khách hàng đến

chi nhánh nhận thẻ hoặc yêu cầu chi nhánh gửi đến địa chỉ theo yêu cầu khách hàng thì bây giờ Trung tâm thẻ sẽ gửi thẻ trực tiếp đến khách hàng để rút ngắn thời gian nhận thẻ, tiết kiệm được thời gian khách hàng phải đến ngân hàng giao dịch và giảm thiểu rủi ro có thể phát sinh khi thẻ lưu giữ tại chi nhánh mà khách hàng chưa kịp đến nhận thẻ. Hoặc có thể phân quyền giao trách nhiệm in thẻ và PIN cho chi nhánh tự quản lý, hoặc hình thành một bộ phận thẻ trung tâm đặt tại các văn phòng đại diện cho từng khu vực để việc giao nhận thẻ nhanh hơn và đỡ tốn kém chi phí vận chuyển, tránh tập trung công việc toàn bộ ở hội sở chính.

Ngoài ra, với đặc điểm mạng lưới chi nhánh rộng khắp ở các tỉnh thành trên cả nước thì mô hình hoạt động thẻ ngân hàng 2 cấp Trung ương và chi nhánh như hiện nay là mô hình phù hợp. Tuy nhiên, tại các chi nhánh cần thiết xây dựng mô hình bộ phận chuyên trách về thẻ. Bộ phận này gồm những cán bộ nghiệp vụ, cán bộ kỹ thuật, cán bộ chuyên môn hóa về tiếp thị và chăm sóc khách hàng để mở rộng đối tượng khách hàng cho chi nhánh. Khi đó trách nhiệm về tiếp thị và chăm sóc khách hàng giữa chi nhánh và Trung tâm thẻ được làm rõ để tăng cường sự chủ động và sáng tạo cho chi nhánh, hỗ trợ xây dựng các chương trình marketing tại chi nhánh phù hợp từng địa bàn, từng khu vực. Trong đó, nhiệm vụ của từng cán bộ được phân công cụ thể như sau:

- Cán bộ marketing: thực hiện marketing và khai thác chủ thẻ, CSCNT, phát triển đại lý, phát triển các giá trị gia tăng trên sản phẩm thẻ. Có những sáng kiến mới đề xuất cho phù hợp với tình hình thực tế của chi nhánh.
- Cán bộ chăm sóc khách hàng: thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng của chi nhánh trong quá trình trước, trong và sau bán hàng.
- Cán bộ nghiệp vụ: bao gồm cán bộ kế toán, thủ quỹ, tín dụng.
- Cán bộ kỹ thuật: xử lý các lỗi kỹ thuật liên quan đến vận hành ATM và thiết bị thanh toán do chi nhánh quản lý.

Hiện nay, với nguồn nhân lực, khách hàng, kinh nghiệm giao dịch khách hàng bán lẻ sẵn có, mỗi chi nhánh là một đại lý phát hành và thanh toán thẻ tiềm năng. Do đó, để khuyến khích các chi nhánh Vietinbank phát triển dịch vụ thẻ trên địa bàn mình quản lý thì Trung tâm thẻ phải xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch theo cơ chế khoán, xây dựng các chương trình thi đua, thực hiện công khai, công bằng các chính sách khen thưởng và phê bình đối với các chi nhánh, xây dựng cơ chế sử dụng nguồn vốn huy động từ thẻ thanh toán, cơ chế trích khấu hao máy móc hợp lý, cơ chế khuyến khích tài chính cho cán bộ thẻ thanh toán tại chi nhánh. Đồng thời, ngân hàng phải đề ra các

hình thức khen thưởng thi đua cho các chi nhánh triển khai thẻ thanh toán tốt căn cứ vào các tiêu chí đánh giá như: số lượng thẻ phát hành, số máy ATM, số CSCNT lắp đặt, các chính sách chăm sóc khách hàng đã thực hiện, các hoạt động marketing trong năm triển khai... và khen thưởng cho các cán bộ thực hiện tốt công tác thẻ được tham quan, học tập tại nước ngoài để khuyến khích các cá nhân rèn luyện chuyên môn, nghiệp vụ, đóng góp chung vào sự phát triển của ngân hàng trên lĩnh vực thẻ.

3.2.2.8. Giải pháp phòng ngừa và quản lý rủi ro.

Thẻ thanh toán vốn là một sản phẩm mới, ra đời và phát triển cùng với quá trình hiện đại hóa và ứng dụng khoa học công nghệ trong lĩnh vực ngân hàng. Cho nên giống như bất kỳ một sản phẩm nào mới ra đời, người tiêu dùng cũng cần có thời gian tìm hiểu, làm quen, học cách sử dụng và bảo quản thẻ an toàn. Do đó, để cho khách hàng bớt khó khăn và yên tâm hơn khi được sử dụng thẻ an toàn cũng như phát huy tốt nhất những lợi ích của việc dùng thẻ đòi hỏi ngân hàng cần phải thực hiện các giải pháp phòng ngừa và quản lý rủi ro thẻ, cụ thể:

- Phối hợp với khách hàng- Trang bị kiến thức và nâng cao trình độ sử dụng thẻ.

Việc trang bị kiến thức cho tất cả các chủ thẻ tham gia nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ như chủ thẻ, cơ sở chấp nhận thẻ, đại lý phân phối thẻ, cán bộ thẻ tại ngân hàng là việc làm hết sức cần thiết và thường xuyên, đặc biệt đối với khách hàng, người trực tiếp sử dụng thẻ. Có rất nhiều bài học, kinh nghiệm về các loại hình gian lận, giả mạo thẻ từ các nước có dịch vụ thẻ phát triển đi trước trên thế giới. Nếu các khách hàng được tiếp cận với các thông tin hướng dẫn về thao tác sử dụng thẻ, vấn đề an toàn, bảo mật thông tin thẻ thường xuyên liên tục qua việc hướng dẫn trực tiếp hay các phương tiện thông tin đại chúng thì họ sẽ dần có thói quen sử dụng thẻ an toàn và tránh được các rủi ro sử dụng thẻ. Khi cung cấp sản phẩm thẻ cho khách hàng, cán bộ thẻ phải trực tiếp hướng dẫn cụ thể và gửi cẩm nang sử dụng (hoặc giấy sử dụng được gấp gửi kèm cùng Pin và thẻ) cho khách hàng để khách hàng nắm được cách thức sử dụng và bảo quản thẻ. Trong đó, khách hàng phải được hướng dẫn những kiến thức sau:

- Người sử dụng thẻ được hướng dẫn thao tác đổi PIN lần đầu, và phải luôn cảnh giác, bảo mật tuyệt đối các thông tin về thẻ, đặc biệt việc bảo mật số PIN rất quan trọng. Không nên viết số PIN ngay trên thẻ của mình, để PIN và thẻ cùng một vị trí, hoặc lấy số PIN là những số dễ bị lộ như số chứng minh nhân dân, số điện thoại, ngày sinh...

- Người sử dụng thẻ cũng cần nâng cao ý thức cảnh giác khi nhận được các thư tín, email, hay các web có danh tiếng giả,... yêu cầu cung cấp thông tin cá nhân và các thông tin về thẻ tín dụng của mình để tránh bị kẻ gian lợi dụng, ăn cắp các thông tin của chủ thẻ và tài khoản thẻ để thực hiện các dịch vụ qua mạng.
- Khi mất thẻ, chủ thẻ phải báo gấp cho ngân hàng phát hành thẻ. Đây là sự hợp tác rất lớn nhằm giảm thiệt hại cho cả hai phía ngân hàng và khách hàng.

Ngoài ra, định kỳ ngân hàng nên tổ chức các buổi báo cáo và thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng để có thể cải tiến hơn về chất lượng dịch vụ cũng như giải đáp kịp thời thắc mắc của khách hàng. Hơn nữa, ngân hàng cần phổ biến rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng những hành vi phạm tội được phát hiện ở Việt Nam và trên thế giới để những người sử dụng thẻ nâng cao ý thức cảnh giác, góp phần hạn chế rủi ro có thể xảy ra.

➤ Ngân hàng tăng cường các biện pháp kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh thẻ như:

- Ngân hàng thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc, thiết bị, đảm bảo hoạt động liên tục và ổn định; tổ chức theo dõi, giám sát hoạt động của hệ thống thanh toán thẻ 24/24h, kiểm tra tất cả máy ATM thường xuyên trong và ngoài giờ hành chính, cảnh giác với những thiết bị skimming gắn trên máy ATM của bọn tội phạm để có thể phát hiện kịp thời và xử lý ngay khi có sự cố.

- Ngân hàng tăng cường kiểm soát các bước thực hiện nghiệp vụ của các cán bộ làm trực tiếp, đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của quy trình nghiệp vụ. Thực tế cho thấy các hoạt động gian lận thẻ trên thế giới có nguồn gốc chủ yếu từ các nhân viên thẻ vì đây là những đối tượng hiểu rõ quy trình phát hành và thanh toán thẻ, họ có thể dễ dàng phát hiện các lỗ hổng trong quy chế, quy định của ngân hàng để tìm cách cấu kết với các nhân viên CSCNT và các đối tượng liên quan khác để thực hiện hành vi gian lận. Do đó, Vietinbank cần hoàn thiện quy trình nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ; xây dựng các khu bảo mật 24/24h kiểm soát chặt chẽ bằng các cửa từ, trang bị các thiết bị camera tại tất cả các khu vực phòng, ban trong ngân hàng; chọn các nhân viên có đạo đức tốt, lối sống lành mạnh và kiểm soát chặt chẽ hành vi của họ trong thời gian làm việc tại các bộ phận quan trọng và bảo mật; thực hiện luân chuyển nhân viên liên quan trực tiếp đến công

việc phát hành thẻ theo định kỳ để vừa có thể bảo đảm an toàn vừa có thể phát huy được tính sáng tạo cũng như tinh thần trách nhiệm của nhân viên.

- Ngân hàng thường xuyên thực hiện các biện pháp hạn chế rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ. Trong quá trình phát hành thẻ phải đảm bảo chỉ có các cán bộ liên quan được vào phòng bảo mật thực hiện in thẻ và PIN. Sau khi nhận thẻ thành phẩm, các bộ phận liên quan phải gửi PIN và thẻ theo 2 đường thư bảo đảm đến chi nhánh hoặc đến chủ thẻ. Thực hiện nguyên tắc đảm bảo thẻ và PIN phải được trao tận tay khách hàng. Ngoài ra, hàng ngày, ngân hàng phải thực hiện thường xuyên việc cập nhật danh sách thẻ đen và gửi đến các CSCNT cũng như đại lý thanh toán thẻ để họ kiểm tra và phát hiện các chủ thẻ giả mạo và gian lận nếu có. Còn đối với CSCNT, Vietinbank cần tìm hiểu kỹ về tư cách pháp nhân, hoạt động kinh doanh, tình hình tài chính các CSCNT trước khi ký hợp đồng với các CSCNT này. Trong quá trình CSCNT hoạt động, ngân hàng cần thường xuyên cập nhật tài liệu, tổ chức nghiệp vụ cho nhân viên CSCNT, theo dõi chặt chẽ doanh số hoạt động cũng như tình hình tài chính của CSCNT để phát hiện được những khó khăn bất thường và có biện pháp ngăn chặn rủi ro kịp thời.

- Ngân hàng phải thường xuyên theo dõi diễn biến hoạt động thanh toán của chủ thẻ. Hàng ngày, ngân hàng theo dõi các báo cáo thẻ chậm thanh toán, báo cáo thẻ chi tiêu vượt hạn mức, báo cáo tình trạng thẻ, báo cáo cấp phép, báo cáo thanh toán.. để có thể kịp thời phát hiện những rủi ro trong việc sử dụng thẻ của chủ thẻ, kịp thời thông báo và phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế và các bên liên quan tìm biện pháp xử lý.

- Ngân hàng nên lắp đặt camera tại các máy ATM có thể quan sát giao diện rộng với tất cả các phía để theo dõi được giao dịch của khách hàng, tránh tình trạng chủ thẻ bị kẻ gian lợi dụng lấy tiền trong tài khoản. Hơn nữa, ngân hàng nên lựa chọn các điểm đặt máy ATM ở những nơi đảm bảo an toàn, an ninh như các khu chung cư, trung tâm thương mại, siêu thị...có nhân viên bảo vệ máy để hạn chế rủi ro xảy ra tại máy ATM như đập phá máy trộm tiền, hoặc các chủ thẻ dễ bị cướp giật sau khi rút tiền tại máy...

- Ngân hàng nên nâng cao độ an toàn của thẻ thông qua giải pháp đầu tư công nghệ thẻ. Theo các chuyên gia, bọn tội phạm cũng có khả năng sao chép dữ liệu của thẻ từ nhưng khó hơn nhiều so với sao chép thẻ chip. Do vậy, ngân hàng cũng nên có giải pháp đầu tư thay thế thẻ từ bằng thẻ chip. Hơn nữa thẻ ATM có hình

ảnh của chủ thẻ và các thông tin của chủ thẻ (ngày sinh, hộ khẩu thường trú, nơi sinh...) được in trên thẻ cũng phần nào hạn chế khả năng bọn tội phạm lợi dụng thanh toán tiền mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ.

➤ Tăng cường hợp tác với các ngân hàng khác trong việc ngăn ngừa rủi ro.

Sự hợp tác liên kết với các ngân hàng khác sẽ mang lại lợi ích cho tất cả các bên tham gia. Từ đó giúp cho các ngân hàng có thể hỗ trợ nhau về mặt kỹ thuật để giảm thiểu rủi ro thông qua việc trao đổi kinh nghiệm về quản lý rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ, chia sẻ thông tin rủi ro về thẻ, có biện pháp phòng ngừa để hạn chế được rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng mình và góp phần thúc đẩy thị trường thẻ Việt Nam phát triển.

➤ Phối hợp với cơ quan hữu quan phòng chống tội phạm thẻ.

Ngân hàng cần phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế và cơ quan an ninh quốc tế để phòng chống tội phạm thẻ. Khi phát hiện các hành vi gian lận, ngân hàng cần áp dụng ngay các biện pháp ngăn chặn và thông báo ngay cho các cơ quan hữu quan để phối hợp xử lý. Bên cạnh đó, ngân hàng nên phối hợp với các cơ quan truyền thông đại chúng để công bố rộng rãi những hành vi gian lận, xu hướng phạm tội phát hiện ở Việt Nam và trên thế giới để khách hàng biết và nâng cao tinh thần cảnh giác, góp phần phòng chống tội phạm thẻ trong điều kiện hội nhập quốc tế hiện nay.

Kết luận chương 3

Trong chương 3, luận văn đã đề xuất các giải pháp cơ bản nhằm phát triển thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, trong đó bao gồm nhóm giải pháp vĩ mô và vi mô.

Đối với nhóm giải pháp vĩ mô, đó là những kiến nghị với các cơ quan hữu quan luận văn đã đề xuất giải các giải pháp cơ bản, qua đó cho thấy vai trò của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Hội thẻ là hết sức quan trọng trong việc phát triển thị trường thẻ Việt Nam nói chung và thẻ thanh toán của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nói riêng.

Đối với nhóm giải pháp vi mô, đó là những giải pháp cụ thể thực hiện tại Vietinbank, luận văn đã đưa ra 8 giải pháp để phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong đó đòi hỏi sự nỗ lực rất nhiều của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong việc phát triển công nghệ thẻ, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ, phát triển cơ sở hạ tầng kỹ thuật thẻ, hoàn thiện quy trình, đào tạo nhân lực, phòng ngừa rủi ro...nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng thẻ

thanh toán của người dân, phát huy tối đa những tiện ích của thẻ, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người sử dụng thẻ. Vì vậy, các giải pháp nêu trên là những giải pháp hết sức cần thiết và chỉ có thể phát huy có hiệu quả nếu các giải pháp được thực hiện một cách đồng bộ, nhất quán.

KẾT LUẬN CHUNG

Nền kinh tế Việt Nam đang từng bước hòa nhập vào nền kinh tế thế giới. Việc phát triển thanh toán không dùng tiền mặt nói chung, bằng thẻ thanh toán nói riêng là một bước quan trọng trong việc xây dựng một nền văn minh tiền tệ, phù hợp với xu hướng chung của thế giới. Thẻ thanh toán có vai trò quan trọng và những lợi ích không thể phủ nhận. Hiện nay, thẻ thanh toán vẫn còn tiềm năng phát triển rất lớn trong nước và trên thế giới. Việc phát triển dịch vụ thẻ có ý nghĩa ngày càng to lớn trong chiến lược phát triển thời kỳ mới của các ngân hàng Việt Nam nói chung và ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nói riêng.

Trên cơ sở mục đích, đối tượng nghiên cứu đã được xác định, với nội dung “Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam”, luận văn đã tập trung giải quyết được những vấn đề cơ bản sau:

- 1) Luận văn đã nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về thẻ thanh toán. Trong đó, luận văn cũng nêu rõ tầm quan trọng, ý nghĩa thẻ thanh toán, những lợi ích to lớn của việc sử dụng thẻ thanh toán đem lại không chỉ cho người sử dụng, cho ngân hàng mà cho cả nền kinh tế.
- 2) Bằng phương pháp tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, phân tích, đánh giá, luận văn đã nêu rõ được thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam trong những năm vừa qua có những bước phát triển mạnh mẽ với nhiều kết quả đáng khích lệ.
- 3) Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được thì quá trình phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng TMCP Công thương còn bộc lộ nhiều khó khăn, tồn tại cần khắc phục như phạm vi sử dụng thẻ còn hạn chế, tiện ích thẻ chưa nhiều... Từ đó luận văn cũng xác định rõ những nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong việc phát triển thẻ thanh toán, gồm nguyên nhân xuất phát từ chính ngân hàng, nguyên nhân từ phía người sử dụng thẻ và các yếu tố pháp lý tác động.
- 4) Từ những kết quả phân tích về mặt lý luận ở chương 1 và thực tiễn ở chương 2, luận văn đã đề xuất những giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, cũng như đưa ra các giải pháp phát triển thẻ thanh toán của ngân hàng TMCP Công thương trong tương lai. Các giải pháp đưa ra hết sức cần thiết

và chỉ có thể phát huy hiệu quả khi được thực hiện đồng bộ với sự nỗ lực tối đa của chính ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam và sự hỗ trợ tích cực của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và Hội thè.

Với những nội dung được nghiên cứu trong luận văn, hy vọng rằng những giải pháp đề ra của luận văn sẽ góp phần giúp cho ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường thè trong và ngoài nước, thực hiện được mục tiêu phát triển thè thanh toán an toàn- hiệu quả- bền vững trong thời gian tới nhằm góp phần tăng tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, phục vụ ngày càng có hiệu quả đời sống xã hội, đáp ứng yêu cầu hội nhập kinh tế quốc tế.