

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP.HỒ CHÍ MINH**



LÊ HỮU NGHỊ

**NHỮNG GIẢI PHÁP HẠN CHẾ
RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ
TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM**

**Chuyên ngành: Kinh Tế Tài Chính – Ngân Hàng
Mã số: 60.31.12**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

**Người hướng dẫn khoa học:
TS. NGUYỄN THỊ THÚY VÂN**

TP. Hồ Chí Minh - Năm 2007

MỤC LỤC

Trang bìa phụ

Mục lục

Danh mục các ký hiệu, chữ viết tắt

Danh mục các bảng, biểu, sơ đồ

MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ THẺ VÀ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ.

1.1. Tổng quan về thẻ thanh toán 4

1.1.1. Lịch sử hình thành và quá trình phát triển thẻ thanh toán 4

1.1.2. Khái niệm 6

1.1.3. Mô tả kỹ thuật và phân loại thẻ 6

1.1.4. Lợi ích và hiệu quả của việc sử dụng thẻ thanh toán 9

1.2. Nghiệp vụ phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ 13

1.2.1. Cơ sở pháp lý 13

1.2.2. Các chủ thể tham gia 13

1.2.3. Quy trình phát hành thẻ 15

1.2.4. Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ 16

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ 17

1.3.1 Nhân tố chủ quan 17

1.3.2. Nhân tố khách quan 18

1.4. Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ 20

1.4.1. Khái niệm về rủi ro 20

1.4.2. Khái niệm về rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ 20

1.4.3. Các loại rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ 20

1.5. Một số vấn đề về rủi ro trên thị trường thẻ thế giới 25

* Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam 27

Kết luận chương 1	28
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG RỦI RO HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM	
2.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam	29
2.1.1. Khái quát tình hình kinh tế xã hội Việt Nam hiện nay	29
2.1.2. Quá trình hình thành thị trường thẻ ở Việt Nam.....	30
2.1.3. Cơ sở pháp lý cho hoạt động kinh doanh thẻ	31
2.1.4. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua.....	32
2.2. Thực trạng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua	42
2.2.1. Rủi ro thẻ giả mạo	42
2.2.2. Rủi ro thông tin thẻ bị mất cắp.....	45
2.2.3. Rủi ro thẻ mất cắp, thất lạc	47
2.2.4. Rủi ro tác nghiệp	48
2.2.5. Rủi ro đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng	50
2.2.6. Rủi ro về kỹ thuật, công nghệ	51
2.2.7. Rủi ro tín dụng	51
2.2.8. Rủi ro về ĐVCNT	52
2.3. Nguyên nhân gây nên rủi ro	53
2.3.1. Nguyên nhân xuất phát từ chính ngân hàng.....	53
2.3.2. Do yếu tố công nghệ	54
2.3.3. Do người sử dụng.....	55
2.3.4. Do ĐVCNT	56
2.3.5. Do yếu tố pháp lý	56
2.4. Bài học kinh nghiệm hạn chế rủi ro trong hoạt động thẻ	57
Kết luận chương 2	57

CHƯƠNG 3: NHỮNG GIẢI PHÁP HẠN CHẾ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam	58
3.1.1. Định hướng của ngành ngân hàng đến năm 2010.....	58
3.1.2. Định hướng của Hội thẻ trong xu thế hội nhập quốc tế	6
3.2. Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các NHTM Việt Nam	63
3.2.1. Xây dựng chiến lược quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.....	63
3.2.2. Chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	65
3.2.3. Đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực nghiệp vụ thẻ.....	68
3.2.4. Tuân thủ quy trình nghiệp vụ.....	71
3.2.5. Nâng cao hiệu quả của công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh thẻ.....	73
3.2.6. Lựa chọn ĐVCNT có uy tín.....	74
3.2.7. Tăng cường hợp tác giữa các ngân hàng trong việc ngăn ngừa rủi ro	76
3.2.8. Phối hợp với cơ quan hữu quan phòng chống tội phạm thẻ	77
3.2.9. Phối hợp từ phía khách hàng - Trang bị kiến thức, nâng cao trình độ người sử dụng thẻ	77
3.3. Kiến nghị với những Cơ quan hữu quan.....	79
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ.....	79
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	81
3.3.3. Kiến nghị với Hội thẻ ngân hàng Việt Nam	84
Kết luận chương 3	86
KẾT LUẬN.....	87

TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ACB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
AGRIBANK	: Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông Thôn
ATM	: Automated Teller Machine, máy giao dịch tự động
BIDV	: Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển Việt Nam
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
EAB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á
EXIMBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Xuất Nhập Khẩu
ICB, Incombank	: Ngân hàng Công Thương Việt Nam
NH	: Ngân hàng
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHPHT	: Ngân hàng phát hành thẻ
NHTTT	: Ngân hàng thanh toán thẻ
PIN	: Personal Idetify Number, mã số cá nhân
POS	: Point Of Sale, Điểm chấp nhận thanh toán thẻ
SACOMBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín
TCTQT	: Tổ chức thanh toán thẻ quốc tế
TECOMBANK	: Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ Thương
VCB, Vietcombank	: Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam
VIB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Quốc Tế
VN	: Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG – BIỂU – SƠ ĐỒ

Bảng 2.1: Số lượng thẻ phát hành tại Việt Nam từ 2001-2006	33+37
Bảng 2.2: Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại Việt Nam tính đến 31/12/2006	34
Bảng 2.3: Số lượng NH thanh toán thẻ qua các năm 1995-2006	34
Bảng 2.4: Doanh số thanh toán thẻ quốc tế tại Việt Nam từ năm 2001-2006	35
Bảng 2.5: Số lượng thẻ ghi nợ nội địa phát hành tại Việt Nam tính đến ngày 31/12/2006	37
Bảng 2.6: Số lượng máy ATM tại Việt Nam từ năm 2004-2006	39
Bảng 2.7: Số lượng máy ATM tại Việt Nam tính đến 31/12/2006	39
Bảng 2.8: Số lượng ĐVCNT từ năm 2004-2006.....	40
Biểu đồ 2.1: Thị phần phát hành thẻ tín dụng tại các NHTM Việt Nam tính đến ngày 31/12/2006.....	33
Biểu đồ 2.2: Doanh số thanh toán Thẻ quốc tế tại Việt Nam qua các năm	35
Biểu đồ 2.3: Thị phần thẻ tại các NHTM VN tính đến 31/12/2006	37
Sơ đồ 1.1: Quy trình phát hành thẻ.....	15
Sơ đồ 1.2: Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ.....	16

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài.

Trong xu thế toàn cầu hóa với nhiều thời cơ và thách thức đan xen, để có thể vượt qua các rào cản, khó khăn của quá trình hội nhập, các ngân hàng thương mại đã và đang không ngừng nâng cao năng lực quản lý điều hành, chủ động mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hoá sản phẩm dịch vụ, nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh cho đơn vị. Một trong những lĩnh vực kinh doanh vừa đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng vừa mang lại hiệu quả chung cho toàn xã hội, đó chính là dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ.

Xét về phương diện tổng thể, hoạt động thanh toán thẻ có vai trò vô cùng to lớn đối với việc giúp cho người dân tiếp cận các phương tiện thanh toán văn minh hiện đại của thế giới, góp phần nâng cao đời sống cộng đồng dân cư, nâng cao đời sống xã hội. Xét về phương diện cụ thể, hoạt động thanh toán thẻ không chỉ góp phần quan trọng trong việc tạo nên hiệu quả hoạt động kinh doanh tại mỗi ngân hàng thương mại mà còn là một mắc xích quan trọng thúc đẩy các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng phát triển.

Thẻ là một phương tiện thanh toán văn minh hiện đại, gắn liền với công nghệ. Nó ra đời trên cơ sở ứng dụng khoa học kỹ thuật và công nghệ. Hiện nay, chúng ta đang sống trong một thế kỷ của công nghệ hiện đại, khi nền công nghệ hiện đại càng phát triển thì rủi ro do sử dụng, lợi dụng công nghệ để đánh cắp tiền từ thẻ đang là một thách thức lớn cho cả đơn vị phát hành thẻ và chủ thẻ. Các rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ngày càng đa dạng và phức tạp. Nó làm suy giảm hiệu quả kinh doanh, ảnh hưởng uy tín và thương hiệu của đơn vị phát hành thẻ. Vì vậy, việc nghiên cứu để tìm ra các giải pháp đồng bộ, hữu hiệu và khả thi để ngăn chặn, hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ đã và đang trở thành vấn đề bức xúc, cả về phương diện lý luận và thực tiễn.

Xuất phát từ thực tiễn nêu trên, tôi chọn đề tài “Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam” cho luận văn thạc sĩ kinh tế của mình.

2. Mục đích nghiên cứu.

Nhằm góp phần thiết thực trong việc hình thành một sản phẩm khoa học có giá trị lý luận và thực tiễn về hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Hệ thống hoá, phân tích, thống kê một cách logic thực trạng của hoạt động dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại để có cơ sở đề xuất giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động thẻ tại ngân hàng thương mại Việt nam.

Từ thực tiễn phát sinh, đưa ra các bài học kinh nghiệm, đề xuất giải pháp, kiến nghị để hạn chế tối đa những rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ nhằm góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của các ngân hàng thương mại Việt Nam cũng như thúc đẩy hoạt động dịch vụ tài chính ngân hàng phát triển an toàn và hiệu quả .

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

Hoạt động kinh doanh thẻ đa dạng, phức tạp, bao gồm nhiều tổ chức phát hành trên phạm vi toàn thế giới, trong giới hạn đề tài, luận văn tập trung nghiên cứu và giải quyết các vấn đề liên quan đến tình hình phát hành, sử dụng thẻ thanh toán tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trong thời gian qua.

Phạm vi nghiên cứu gồm các lĩnh vực có liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ nói chung và các hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại Việt Nam nói riêng.

4. Phương pháp nghiên cứu.

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu là phương pháp thống kê, phân tích và tổng hợp: Tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, đối chiếu, phân tích, đánh giá, đồng thời vận dụng kiến thức của các môn học về tài chính ngân hàng và những kinh nghiệm thực tiễn làm việc trên lĩnh vực dịch vụ thẻ ngân hàng để giải quyết những vấn đề đặt ra trong đề tài.

5. Kết cấu luận văn.

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn được kết cấu trong ba chương:

Chương 1: Tổng quan về thẻ và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

Chương 2: Thực trạng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Chương 3: Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam.

Trong quá trình nghiên cứu, tác giả đã cố gắng thu thập số liệu, phân tích, nhận định và đề xuất các giải pháp nhưng chắc chắn không thể tránh được những khiếm khuyết. Tác giả rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô và những người quan tâm. Chân thành cảm ơn.

Chương 1: Tổng quan về thẻ và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

1.1. Tổng quan về thẻ thanh toán

1.1.1. Lịch sử hình thành và quá trình phát triển thẻ thanh toán

Thẻ là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt rất tiện lợi trong nền kinh tế. Lịch sử ra đời của thẻ được ghi nhận sau cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới 1929-1933. Để thực hiện kích cầu, khuyến khích tiêu dùng, góp phần khắc phục ảnh hưởng của cuộc đại khủng hoảng này, các nước phát triển đã đưa ra mô hình tài trợ tiêu dùng **bán chịu**. Do vậy, cần có một loại công cụ tín dụng sử dụng linh hoạt để có thể thanh toán tại tất cả các điểm bán hàng và đây là điều kiện cấp thiết, thúc đẩy các tổ chức kinh tế tài chính vào cuộc, trong đó phải kể đến ngân hàng, từ đó thẻ thanh toán ra đời.

Dạng 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 thực hiện các giao dịch nội địa bằng các phiếu có giá trị do ngân hàng phát hành. Sau đó, các đại lý nộp lại những phiếu này cho ngân hàng Biggins, ngân hàng thu tiền từ khách hàng và thanh toán cho đại lý. Đây chính là tiền đề cho việc phát hành thẻ tín dụng đầu tiên của ngân hàng Franklin National vào năm 1951.

Năm 1955, hàng loạt thẻ mới xuất hiện ở Mỹ như TripCharge, Golden Key, Gourmet Club, Esquire Club. Đến năm 1958, thẻ Card Blanche, American Express ra đời và thống lĩnh đa số thị trường. Phần lớn các thẻ này chỉ dành cho giới doanh nhân và những người giàu có lúc bấy giờ, nhưng các ngân hàng đã dự báo rằng giới bình dân mới là đối tượng sử dụng thẻ chủ yếu trong tương lai.

Năm 1960, một ngân hàng lớn của Mỹ là Bank of America đã phát hành thẻ **Bank Americard**. Để mở rộng qui mô hoạt động, ngân hàng này cấp giấy

phép cho các định chế tài chính trong khu vực được phát hành thẻ Bank Americard.

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 hàng quốc tế (Interbank Card Association –ICA) và cho ra đời thẻ **Master Charge**.

Vào năm 1977, thẻ tín dụng Bank Americard được đổi tên thành thẻ **Visa**. Tổ chức thẻ Visa quốc tế hình thành và phát triển nhưng không trực tiếp phát hành thẻ mà giao lại cho các thành viên phát hành khiến cho tổ chức thẻ Visa nhanh chóng mở rộng thị trường. Đến nay, thẻ Visa có quy mô lớn nhất và số lượng người sử dụng nhiều 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, sau Visa, góp phần đưa thị trường thẻ thanh toán ngày càng phát triển trên toàn cầu.

Sau Mỹ, ở các nước châu Âu và tiếp sau là châu Á, đặc biệt là Nhật Bản, thẻ thanh toán được sử dụng rộng rãi với chất lượng ngày càng cao nhờ vào sự phát triển của công nghệ kỹ thuật số.

Ngày nay, ngoài hai loại thẻ Visa và Master đã và đang được sử dụng rộng rãi và phổ biến nhất trên thế giới, thị trường thẻ còn có một số loại thẻ điển hình sau:

- **Thẻ Diners Club**: thẻ du lịch và giải trí do tổ chức thẻ tự phát hành vào năm 1949 ở Mỹ.

- **Thẻ American Express** (thẻ Amex): ra đời năm 1958. Đây là tổ chức thẻ du lịch và giải trí lớn nhất thế giới, trực tiếp phát hành và quản lý chủ thẻ.

- **Thẻ JCB**: thẻ du lịch và giải trí xuất hiện ở Nhật từ năm 1961 do ngân hàng Sanwa phát hành, và phát triển thành tổ chức thẻ quốc tế vào năm 1981.

Nhìn chung, các thẻ trên là những loại thẻ được sử dụng rộng rãi, phổ biến trên thế giới. Phần lớn các loại thẻ này do ngân hàng phát hành; tuy

nhiên thẻ còn có thể do các công ty đa quốc gia, các tập đoàn dầu lửa, các công ty giao nhận vận tải,... phát hành và sử dụng như thẻ ngân hàng.

1.1.2. Khái niệm

Thẻ 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 và người sở hữu thẻ có thể sử dụng nó để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc để rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý hoặc tại các máy rút tiền tự động.

Theo quan điểm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, khái niệm về thẻ được quy định tại 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 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. Mô tả kỹ thuật và phân loại thẻ

1.1.3.1. Mô tả kỹ thuật

Để có thể nắm bắt toàn diện về nghiệp vụ kinh doanh thẻ, chúng ta hãy tìm hiểu về cấu tạo kỹ thuật của một tấm thẻ.

Thẻ được cấu tạo bằng nhựa cứng (plastic) theo chuẩn quốc tế: hình chữ nhật kích cỡ 96mm x 54mm x 0.76mm, gồm 2 mặt:

Mặt trước thẻ gồm những thông tin sau: biểu tượng và tên tổ chức phát hành, thương hiệu của tổ chức thẻ quốc tế (đối với thẻ quốc tế), chip điện tử (đối với thẻ thông minh), số thẻ, thời gian hiệu lực của thẻ, họ và tên chủ thẻ, ký tự an ninh trên thẻ, số mật mã của đợt phát hành.

Mặt sau thẻ gồm có dải băng từ (lưu trữ các thông tin như: số thẻ, ngày hiệu lực, tên chủ thẻ, ngân hàng phát hành, mã số PIN cá nhân) và dải băng chữ ký.

1.1.3.2. Phân loại thẻ:

Thẻ là một phương tiện thanh toán văn minh hiện đại được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới, các loại hình về thẻ rất phong phú và đa dạng. Xét trên nhiều góc độ khác nhau, chúng ta có các cách phân loại thẻ chủ yếu như sau:

➤ **Xét theo công nghệ sản xuất, có 3 loại:**

- **Thẻ khắc chữ nổi (embossed card):** là loại thẻ sơ khai ban đầu, các thông tin cơ bản được khắc nổi trên thẻ, loại này nhanh chóng bị thay thế bởi tính bảo mật kém và dễ làm giả.
- **Thẻ băng từ (magnetic stripe):** thẻ được phủ một băng từ với 2 hoặc 3 dãy 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. Khi trình độ công nghệ phát triển cao, nó bộc lộ những điểm yếu do tính bảo mật không an toàn, dễ bị kẻ gian lợi dụng đọc thông tin và làm giả thẻ, hoặc tạo các giao dịch giả gây thiệt hại cho chủ thẻ và ngân hàng.
- **Thẻ thông minh (smart card - thẻ chip):** thẻ 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. Đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán, nó khắc phục nhiều nhược điểm của thẻ từ, đảm bảo tính an toàn cao.



➤ **Xét theo bản chất kinh tế của nguồn thanh toán, có 3 loại:**

- **Thẻ tín dụng (credit card):** là loại thẻ cho phép chủ thẻ được thực hiện giao dịch 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.

Một số dạng khác của thẻ ghi nợ:

- + **Thẻ rút tiền mặt (ATM card):** là hình thức phát triển đầu tiên của thẻ ghi nợ, cho phép chủ thẻ tiếp cận trực tiếp tới tài khoản tại ngân hàng qua máy rút tiền tự động. Chủ thẻ có thể thực hiện nhiều giao dịch khác nhau tại ATM như vấn tin số dư, chuyển khoản, rút tiền, in sao kê,....
- + **Thẻ tính tiền (charge card):** Là một hình thức của thẻ ghi nợ nhưng được phát hành giống như phương thức của thẻ tín dụng, tức là hàng tháng chủ thẻ phải hoàn trả đầy đủ hóa đơn thanh toán. Thẻ này được nối mạng cùng hệ thống với thẻ tín dụng nhưng lệ phí hàng năm lớn hơn thẻ tín dụng, đặc biệt là đối với các loại thẻ vàng (Gold Charge Card). Loại thẻ này có thể mang đến các lợi ích khác nhau như ưu tiên đặt chỗ, mua vé hay bao gồm phí bảo hiểm du lịch và thường do các tổ chức du lịch và giải trí như Diners Club và American Express phát hành.
- **Thẻ trả trước (prepaid card):** 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. Hơn nữa, 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 phạm vi lãnh thổ, có 2 loại:**

- **Thẻ nội địa:** là loại thẻ chỉ sử dụng trong phạm vi một quốc gia và đồng tiền giao dịch là đồng bản tệ. Thông thường đó là thẻ ghi nợ của các ngân hàng thương mại, được phát hành, sử dụng tại hệ thống máy ATM và mạng lưới các ĐVCNT trong nước.
- **Thẻ quốc tế:** là loại thẻ có thể được sử dụng trên phạm vi trong nước và quốc tế. 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 qui định trong việc phát hành và thanh toán thẻ do tổ chức thẻ quốc tế đó ban hành

1.1.4. Lợi ích và hiệu quả của việc sử dụng thẻ thanh toán:

❖ **Đối với người sử dụng thẻ: Tiện ích – an toàn – chi trước trả sau.**

+ **Sự tiện ích** trong thanh toán: Thẻ là phương tiện thanh toán hiện đại, không sử dụng tiền mặt. Chủ thẻ có thể sử dụng nó để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt tại bất cứ ĐVCNT trên toàn thế giới mà không cần phải mang theo tiền mặt hay séc du lịch, không phụ thuộc vào khối lượng tiền cần thanh toán. Sự tiện lợi này thể hiện rất rõ khi chủ thẻ đi công tác hay đi du lịch ra nước ngoài mà ít có công cụ thanh toán nào thay thế được.

+ **Tính 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 thẻ được cấp lại thẻ khác.

+ **Tiết kiệm thời gian:** sử dụng thẻ giúp chủ thẻ tiết kiệm được thời gian chờ đợi khi giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ, chẳng hạn như chủ thẻ sẽ tránh được khâu kiểm đếm khi mua hàng hóa giá trị lớn mà phải thanh toán bằng tiền mặt hoặc khi muốn thanh toán phí dịch vụ Internet, cước điện thoại, điện,

nước,... chủ thẻ không phải mất thời gian đi đến các quầy giao dịch và không phải chờ đợi thứ tự giao dịch, chủ thẻ chỉ cần đến máy ATM nhấn nút thực hiện giao dịch ngay.

+ **Được cấp hạn mức tín dụng** tuần hoàn: đối với thẻ tín dụng, chủ thẻ được cấp hạn mức tín dụng ngân hàng, chi tiêu trước, trả tiền sau. Hơn thế nữa, khi đến hạn thanh toán (thường chu kỳ 1 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

❖ **Đối với đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):**

+ **Thu hút thêm khách hàng:** Khi đơn vị kinh doanh chấp nhận thanh toán bằng thẻ sẽ tăng thêm uy tín cho mình, đặc biệt ĐVCNT là các cửa hàng, nhà hàng, khách sạn,... Qua đó cung cấp thêm cho khách hàng phương thức thanh toán nhanh chóng hiện đại, khả năng thu hút khách hàng sẽ tăng lên, đặc biệt là khách du lịch, các nhà đầu tư nước ngoài luôn có thói quen sử dụng thẻ thanh toán.

+ **Mở rộng thị trường và tăng doanh số:** Chấp nhận thanh toán thẻ giúp cho các đơn vị nâng cao khả năng cạnh tranh của mình so với các đơn vị chưa chấp nhận thẻ. Việc sử dụng phương thức thanh toán hiện đại là một yếu tố quan trọng giúp đơn vị thu hút khách hàng, mở rộng thị trường. Nhờ đó, doanh số cung ứng hàng hóa dịch vụ của đơn vị cũng tăng theo.

+ **An toàn, đảm bảo:** hạn chế hiện tượng khách hàng sử dụng tiền giả, hạn chế nguy cơ mất cắp tiền, nhất là đối với các đơn vị nhà hàng khách sạn, còn tránh được vấn đề mất cắp tiền mặt của khách hàng

+ **Rút ngắn thời gian giao dịch với khách hàng:** Khi giao dịch tiền mặt với khách hàng, việc đếm tiền, ghi chép sổ sách rất phức tạp. Khi sử dụng thẻ thanh toán, quá trình xử lý giao dịch sẽ được rút ngắn, nhanh chóng, an toàn và chính xác.

+ **Giảm chi phí giao dịch:** Thanh toán thẻ giúp ĐVCNT giảm đáng kể các chi phí kiểm đếm, bảo quản tiền, quản lý tài chính, nhờ vậy cũng giảm được chi phí bán hàng

+ Ngoài ra việc tham gia chấp nhận thẻ cũng là điều kiện cần thiết để ĐVCNT **nhận được các ưu đãi của ngân hàng** như ưu đãi về tín dụng, về dịch vụ thanh toán.

❖ **Đối với ngân hàng:**

+ **Gia tăng lợi nhuận** cho ngân hàng, góp phần tạo nguồn thu ổn định cho ngân hàng thông qua việc thu phí và lãi từ hoạt động này. Cụ thể như sau:

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, lãi vay trên số tiền chủ thẻ còn nợ ngân hàng,...

Đối với thẻ ghi nợ, thẻ ATM, ngân hàng sẽ thu phí phát hành, phí thường niên, phí giao dịch,... (các phí này được miễn giảm tùy thuộc chính sách của mỗi ngân hàng).

+ **Góp phần gia tăng nguồn vốn huy động:** nhờ dịch vụ thẻ, đặc biệt là thẻ ghi nợ, ngân hàng thu hút được khách hàng mở tài khoản, thu hút dòng tiền gửi vào ngân hàng, qua đó ngân hàng sẽ tận dụng được nguồn vốn huy động với lãi suất thấp (lãi suất tiền gửi không kỳ hạn) để phục vụ cho các mục đích kinh doanh khác.

+ **Góp phần đa dạng hóa sản phẩm ngân hàng:** dịch vụ thẻ làm phong phú thêm các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, mang đến cho khách hàng một sản phẩm thanh toán tiện ích, hiện đại, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

+ **Góp phần hiện đại hóa ngân hàng:** khi đưa thêm một loại hình thanh toán mới phục vụ khách hàng, buộc ngân hàng phải không ngừng hoàn thiện: nâng cao trình độ, trang bị thêm thiết bị kỹ thuật công nghệ để cung cấp cho khách

hàng những điều kiện tốt nhất trong thanh toán, đảm bảo an toàn, hiệu quả trong hoạt động kinh doanh.

❖ **Đối với nền kinh tế:**

+ **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.

+ **Tăng nhanh khối lượng chu chuyển thanh toán trong nền kinh tế:** hiện nay hầu hết mọi 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.

+ **Góp phần hỗ trợ quản lý vĩ mô của nhà nước:** sử dụng thẻ thanh toán, mọi giao dịch sẽ được thực hiện qua ngân hàng. Nhờ đó, nâng cao khả năng kiểm soát của Nhà nước với những kỹ thuật hiện đại, tạo nền tảng cho công tác quản lý vĩ mô của Nhà nước, điều hành chính sách tiền tệ quốc gia.

+ **Thực hiện “kích cầu”:** phát triển thanh toán thẻ là một trong những công cụ kích cầu do dựa vào yếu tố tâm lý của người sử dụng thẻ “chi tiêu trước, trả tiền sau” cũng như tác động từ những chương trình khuyến mãi của các tổ chức phát hành thẻ, khuyến khích người tiêu dùng chi tiêu bằng thẻ ngày càng nhiều hơn.

+ **Hình thành môi trường thanh toán văn minh, hiện đại:** phát triển thẻ thanh toán giúp chúng ta tiếp cận với công nghệ thanh toán hiện đại của thế giới, hội nhập với cộng đồng quốc tế.

1.2. Nghiệp vụ phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

1.2.1. Cơ sở pháp lý

Các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ thực hiện theo các quy định trong hợp đồng ký kết giữa ngân hàng thương mại trong nước với các Tổ chức Thẻ quốc tế, các quy định và luật lệ hiện hành của Ngân hàng Nhà nước, các Tổ chức thẻ Quốc tế và Luật pháp quốc gia.

1.2.2. Các chủ thể tham gia

1.2.2.1. Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT – Card Association)

Là tổ chức cấp phép thành viên cho các ngân hàng phát hành (NHPH) và ngân hàng thanh toán thẻ (NHST). TCTQT có nhiệm vụ chính là cung cấp mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán thẻ, đưa ra các điều lệ, quy chế hoạt động thanh toán thẻ và là trung gian giải quyết các tranh chấp khiếu nại giữa các thành viên.

Một số biểu tượng của các tổ chức thẻ quốc tế



1.2.2.2. Chủ thẻ (Cardholder)

Chủ thẻ có thể là cá nhân hoặc là người được các công ty ủy quyền, chỉ có chủ thẻ mới có quyền sử dụng thẻ đứng tên mình để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ hay rút tiền mặt trong giới hạn quy định. Chủ thẻ có thể gồm:

+ **Chủ thẻ chính**: người đứng tên đề nghị ngân hàng cấp thẻ và hoàn toàn chịu trách nhiệm xử lý, thanh toán các vấn đề có liên quan sử dụng thẻ của mình, kể cả thẻ phụ phát hành theo thẻ chính.

+ **Chủ thẻ phụ**: là người được cấp thẻ theo đề nghị của chủ thẻ chính.

1.2.2.3. Ngân hàng phát hành thẻ (NHPHT – Bank Issuer):

Là ngân hàng được Ngân hàng Nhà nước cho phép thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ. Đối với thẻ nội địa NHPHT phải có năng lực tài chính, không vi phạm pháp luật, đảm bảo hệ thống trang thiết bị phù hợp tiêu chuẩn an toàn cho hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, có đội ngũ cán bộ đủ năng lực chuyên môn để vận hành và quản lý. Đối với thẻ quốc tế, NHPHT phải được NHNN cấp giấy phép hoạt động ngoại hối và cho phép thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế và phải là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế

1.2.2.4. Ngân hàng thanh toán thẻ (NHTTT - Acquirer):

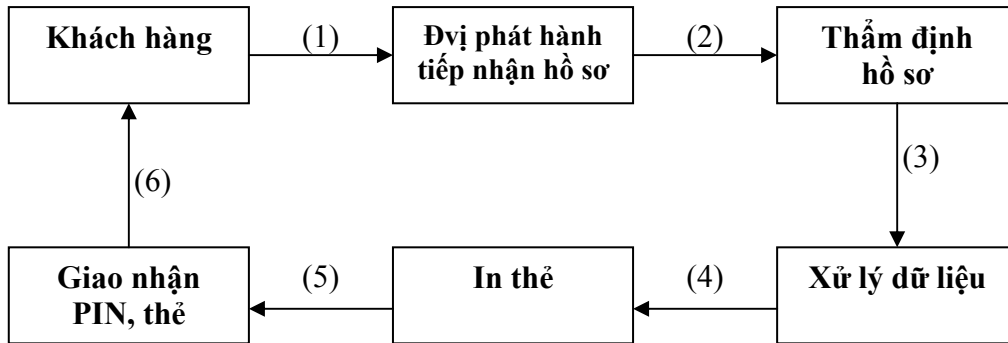
Là ngân hàng chỉ làm chức năng trung gian thanh toán giữa chủ thẻ và NHPHT. NHTTT nhận thanh toán thẻ qua mạng lưới các ĐVCNT đã ký hợp đồng thanh toán thẻ. Khi tham gia thanh toán thẻ, NHTTT thu được các khoản phí chiết khấu đại lý, đồng thời cung cấp các dịch vụ đại lý cho ĐVCNT như dịch vụ thấu chi, xử lý tổng kết, giải quyết khiếu nại, thắc mắc cho các ĐVCNT.

1.2.2.5. Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT - Merchant)

Là những đơn vị bán hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ với NHTTT hoặc với NHPHT. ĐVCNT có thể là nhà hàng, khách sạn, sân bay, cửa hàng, siêu thị hay các đơn vị ứng tiền mặt, các ngân hàng đại lý. ĐVCNT có thể được trang bị máy cấp phép tự động (EDC), máy cà tay hóa đơn thẻ (imprinter) để thực hiện xin cấp phép và thanh toán thẻ

1.2.3. Quy trình phát hành thẻ thanh toán

Sơ đồ 1.1: Quy trình phát hành thẻ



Bước 1: Khách hàng đến ngân hàng đề nghị phát hành thẻ

Bước 2: Ngân hàng tiếp nhận hồ sơ khách hàng.

Bước 3: Thẩm định hồ sơ khách hàng. Cụ thể, xem xét tư cách pháp nhân, số dư trên tài khoản, năng lực tài chính, thu nhập thường xuyên (đối với khách hàng cá nhân), mối quan hệ tín dụng trước đây với ngân hàng (nếu có)

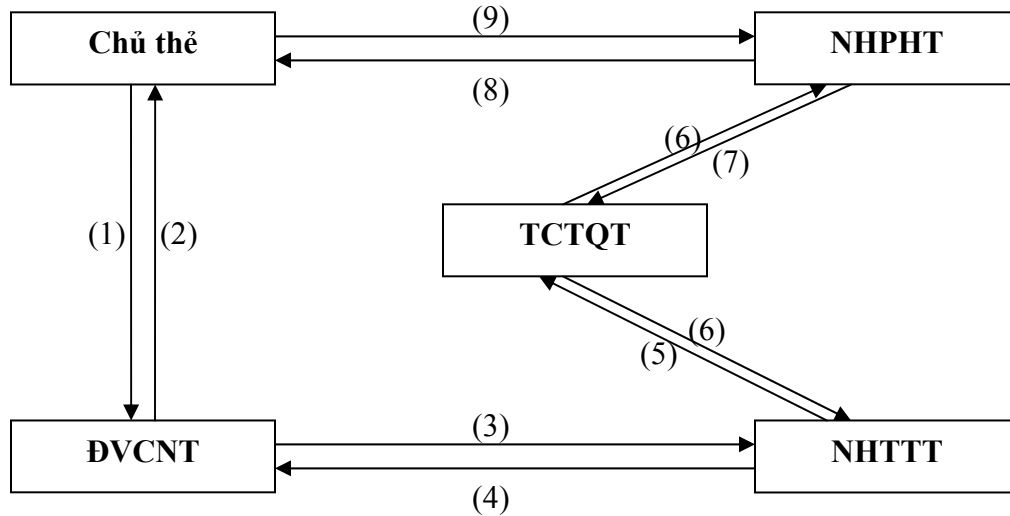
Bước 4: Trên cơ sở thông tin thẩm định, ngân hàng tiến hành phân loại khách hàng theo các loại hạng đặc biệt (VIP), hạng cao cấp hoặc hạng phổ thông để cấp hạng mức tín dụng phù hợp. Hồ sơ dữ liệu khách hàng được cập nhật lên hệ thống và gửi đến nơi xử lý in thẻ.

Bước 5: Bằng kỹ thuật riêng của từng ngân hàng phát hành, thẻ ghi lại các thông tin cần thiết về chủ thẻ lên bề mặt thẻ đồng thời mã hóa và ấn định mã số cá nhân (số PIN) cho chủ thẻ

Bước 6: Trao thẻ và PIN cho khách hàng kèm theo hướng dẫn sử dụng thẻ. Lấy giấy xác nhận của khách hàng về việc đã nhận đủ thẻ và PIN, yêu cầu chủ thẻ giữ bí mật số PIN của mình.

1.2.3. Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ

Sơ đồ 1.2: Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ



Bước 1: Chủ thẻ yêu cầu thanh toán hàng hóa dịch vụ hoặc rút tiền mặt bằng thẻ tại các ĐVCNT

Bước 2: Chấp nhận thẻ và cung cấp hàng hóa dịch vụ tại ĐVCNT.

Bước 3: ĐVCNT gửi bảng sao kê chi tiết và hóa đơn thanh toán cho NHTTT.

Bước 4: NHTTT thanh toán cho ĐVCNT. NHTTT sẽ ghi nợ tạm ứng thanh toán thẻ và ghi có cho ĐVCNT.

Bước 5: NHTT tổng hợp giao dịch và gửi dữ liệu thanh toán đến TCTQT

Bước 6: TCTQT xử lý bù trừ thanh toán. TCTQT ghi nợ và báo nợ cho NHPHT; đồng thời ghi có và báo có cho NHTTT.

Bước 7: NHPHT chấp nhận thanh toán. Sau khi nhận được thông tin và nếu không có khiếu nại gì, NHPHT chấp nhận thanh toán cho TCTQT.

Bước 8: NHPHT gửi sao kê thông báo cho chủ thẻ. Định kỳ hàng tháng, NHPHT lập sao kê giao dịch gửi đến cho chủ thẻ yêu cầu thanh toán.

Bước 9: Chủ thẻ thanh toán nợ cho NHPHT. Sau khi nhận được sao kê giao dịch, nếu không thấy sai sót gì, chủ thẻ tiến hành thanh toán nợ cho NHPHT.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ

1.3.1 Nhân tố chủ quan

1.3.1.1. Hệ thống công nghệ ngân hàng

Thẻ là một sản phẩm gắn liền với công nghệ kỹ thuật hiện đại. Việc lựa chọn hệ thống công nghệ của từng ngân hàng phải phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của ngân hàng đó. Các ngân hàng triển khai dịch vụ thẻ cần phải đầu tư một hệ thống công nghệ kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc tế bao gồm: hệ thống quản lý thông tin khách hàng, hệ thống quản lý hoạt động sử dụng và thanh toán thẻ đáp ứng yêu cầu của các tổ chức thẻ quốc tế.

Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng phải đầu tư hệ thống trang thiết bị phục vụ cho việc phát hành và thanh toán thẻ như: máy in thẻ, máy cà tay, máy thanh toán thẻ tự động, máy giao dịch tự động, máy cấp phép thanh toán thẻ, các thiết bị khác kết nối hệ thống, các thiết bị đầu cuối. Hệ thống này phải đồng bộ và có khả năng tích hợp cao, bởi vì giao dịch thẻ được xử lý nhanh hay chậm phụ thuộc nhiều vào tính đồng bộ, khả năng và tốc độ xử lý của toàn hệ thống.

1.3.1.2. Hoạt động marketing

Hoạt động marketing trong kinh doanh thẻ thanh toán thẻ có vai trò quan trọng, đòi hỏi các ngân hàng phải có chiến lược phát triển đối với sản phẩm này. Thông qua các hoạt động marketing như: nghiên cứu, phân tích thị trường, thiết kế và khuếch trương sản phẩm mới, các ngân hàng có thể tìm kiếm khách hàng, giúp họ tiếp cận và quyết định lựa chọn phương thức thanh toán thẻ, trên cơ sở đó phát triển các sản phẩm thẻ của ngân hàng mình một cách hiệu quả nhất.

1.3.1.3. Hoạt động quản lý rủi ro

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động kinh doanh thẻ, các hoạt động

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

1.3.1.4. Trình độ nhân viên kinh doanh thẻ

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đặc biệt là thẻ quốc tế, là một lĩnh vực mới và khá phức tạp, đòi hỏi phải tuân thủ những quy định chặt chẽ của tổ chức thẻ quốc tế. Vì vậy trình độ nhân viên kinh doanh trong lĩnh vực này đặc biệt được xem trọng và quan tâm đúng mức.

1.3.2. Nhân tố khách quan

1.3.2.1. Môi trường pháp lý

Cũng giống như bất kỳ lĩnh vực kinh doanh nào khác, lĩnh vực kinh doanh thẻ cũng có một hành lang pháp lý điều chỉnh hoạt động. Hơn nữa, hoạt động kinh doanh thẻ quốc tế còn liên quan đến chủ thẻ của nhiều quốc gia, do đó pháp luật điều chỉnh hoạt động này cần được minh bạch và đầy đủ. Hành lang pháp lý thống nhất sẽ tạo cho các ngân hàng sự chủ động và an toàn khi tham gia thị trường thẻ thanh toán quốc tế cũng như trong việc đề ra chiến lược kinh doanh của mình, củng cố nền tảng vững chắc cho việc phát triển thẻ trong tương lai, có như thẻ mới giúp lĩnh vực kinh doanh thẻ phát triển bền vững.

1.3.2.2. Môi trường kinh tế xã hội

❖ Các điều kiện về kinh tế

- **Tiền tệ ổn định:** Đây là điều kiện cơ bản nhằm mở rộng việc sử dụng thẻ thanh toán đối với bất kỳ một quốc gia nào. Ngược lại việc phát triển thẻ thanh toán này sẽ tạo điều kiện cho sự ổn định tiền tệ, giữa chúng có mối quan hệ nhân quả với nhau.
- **Sự phát triển ổn định của nền kinh tế:** Sự phát triển của lĩnh vực kinh doanh thẻ cũng như các lĩnh vực kinh tế khác phụ thuộc chủ yếu vào sự phát triển của nền kinh tế. Nền kinh tế phát triển ổn định thì đời sống người dân sẽ được cải thiện, thu nhập gia tăng. Khi thu nhập cao, nhu cầu mua sắm, du lịch, giải trí của con người cũng gia tăng theo và thẻ

thanh toán sẽ đáp ứng nhu cầu này của họ.

❖ **Các điều kiện về mặt xã hội**

- ***Thói quen sử dụng tiền mặt của công chúng:*** Thẻ thanh toán rất khó có thể phát triển đối với một xã hội mà chi tiêu bằng tiền mặt đã trở thành thói quen cố hữu, khó thay đổi. Trên thế giới, tại các nước công nghiệp phát triển, người ta mất gần nửa thế kỷ để công chúng có thể làm quen với thẻ thanh toán và các tiện ích do thẻ mang lại. Riêng với Việt Nam, đây thực sự là một thách thức lớn mà các ngân hàng phải đối mặt khi triển khai dịch vụ thẻ thanh toán tại thị trường trong nước.
- ***Thói quen giao dịch qua ngân hàng:*** Đây là một nhân tố đặc biệt quan trọng tác động đến sự phát triển thẻ thanh toán tại mỗi quốc gia. Thẻ là một sản phẩm dịch vụ do ngân hàng cung cấp, phụ thuộc vào niềm tin của công chúng đối với ngân hàng.
- ***Trình độ dân trí:*** Là một phương tiện thanh toán hiện đại, sự phát triển của thẻ thanh toán phụ thuộc rất nhiều vào mức độ am hiểu của công chúng. Trình độ dân trí ở đây được xem như là các kiến thức về dịch vụ ngân hàng, khả năng tiếp cận và sử dụng thẻ thanh toán, cũng như việc nhận được những tiện ích mà thẻ mang lại.
- ***Sự ổn định chính trị-xã hội:*** Đây là điều kiện quan trọng và cần thiết cho nền kinh tế nói chung và ngành tài chính ngân hàng nói riêng, trong đó có hoạt động kinh doanh thẻ.

1.4. Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

1.4.1. Khái niệm về rủi ro

Rủi ro được hiểu là những sự việc xảy ra dẫn đến kết quả không như mong đợi, có thể gây tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất.

Trong thuật ngữ tài chính, rủi ro là khả năng mất tài chính của ngân hàng. Rủi ro gắn liền với bất cứ hoạt động tài chính nào và cũng như bản thân các giao dịch tài chính đó cần được quản lý một cách đúng mực. Các ngân hàng có thể phải đối mặt với các tổn thất lớn nếu không quản lý chặt chẽ các rủi ro.

1.4.2. Khái niệm về rủi ro trong hoạt động thẻ

Rủi ro trong hoạt động thẻ là các tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất có liên quan tới hoạt động kinh doanh thẻ, bao gồm hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Đối tượng chịu rủi ro là ngân hàng, chủ thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ.

1.4.3. Các loại rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

- ❖ **Xem xét rủi ro từ góc độ tổng quát chung**, có thể xảy ra do những nguyên nhân sau:
 - **Rủi ro về môi trường pháp lý:** trong hoạt động kinh doanh thẻ, quá trình thực hiện giao dịch đôi khi có liên quan đến các chủ thẻ nước ngoài; do vậy có một số vấn đề không những bị điều chỉnh bởi luật pháp trong nước mà còn có thể bị điều chỉnh bởi pháp luật nước ngoài, thông lệ quốc tế. Nếu các chủ thẻ tham gia thanh toán thẻ không nắm bắt được hết các nội dung, quy phạm pháp luật điều chỉnh dễ dẫn đến rủi ro.
 - **Rủi ro về kinh tế:** các cơ chế chính sách về thuế thu nhập, thuế nhập khẩu,... đều ảnh hưởng đến khả năng hoàn trả của chủ thẻ, cũng như hiệu quả của việc đầu tư, đổi mới trang thiết bị ngành thẻ.
 - **Rủi ro về chính trị:** Hệ thống chính trị xảy ra biến cố sẽ tác động đến nền kinh tế, dẫn đến khả năng có thể xảy ra rủi ro; đặc biệt trong quan hệ với nước ngoài hoặc các tổ chức quốc tế, bất cứ một lệnh cấm vận nào có

hiệu lực thực hiện với nước có liên quan đều ảnh hưởng và có thể gây nên tổn thất.

- **Rủi ro về xã hội:** Trình độ dân trí thấp dễ dẫn đến rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ. Khi nhận thức chưa hết trách nhiệm, quyền hạn, quy định cũng như các ràng buộc có thể dẫn đến những sai sót, vi phạm vô tình hay cố ý đều gây nên rủi ro cho chính bản thân mình hoặc cho các chủ thẻ khác. Bên cạnh đó, đông đảo tầng lớp dân cư cho dù không phải là chủ thẻ cũng có thể gây tổn thất, rủi ro cho ngân hàng như làm hư hỏng các trang thiết bị giao dịch tự động đặt tại nơi công cộng.
- **Rủi ro về kỹ thuật:** rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu, hoặc kết nối do các sự cố, trục trặc về máy móc, thiết bị, công nghệ thông tin viễn thông,... Trong điều kiện hiện nay, khi số lượng thẻ và khối lượng giao dịch trên toàn cầu đã lên tới con số khổng lồ thì quá trình xử lý đòi hỏi sự hỗ trợ và lệ thuộc rất lớn vào trang thiết bị, công nghệ tin học, đặc biệt là thiết bị xử lý tự động. Với bất cứ sự cố, sai sót nào của các thiết bị trong hệ thống viễn thông đều có thể dẫn đến tổn thất lớn.

❖ **Xem xét rủi ro từ góc độ các chủ thể tham gia vào hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ**

➤ **Rủi ro đối với ngân hàng phát hành (NHPH):**

- **Giả mạo thông tin phát hành thẻ (fraudulent applications):** Khách hàng có thể cung cấp thông tin giả mạo về bản thân, khả năng tài chính, mức thu nhập,... cho NHPH khi yêu cầu phát hành thẻ. Nếu NHPH không thẩm định thông tin khách hàng, có thể dẫn đến những tổn thất tín dụng cho NHPH khi chủ thẻ không có đủ khả năng thanh toán các khoản

tín dụng thẻ hoặc chủ thẻ cố tình lừa đảo để chiếm dụng tiền của ngân hàng.

- **Thẻ giả (counterfeit card):** là loại rủi ro lớn nhất và nguy hiểm nhất hiện nay mà tất cả các tổ chức thẻ rất quan tâm. Tội phạm làm thẻ giả dựa trên các thông tin lấy được qua việc đánh cắp các dữ liệu của thẻ thật bằng các thủ đoạn khác nhau từ các chứng từ giao dịch thẻ hoặc từ thẻ bị mất cắp, thất lạc. Theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế, NHPH chịu hoàn toàn trách nhiệm với mọi giao dịch mang mã số của NHPH, nên buộc các NHPH phải có những biện pháp bảo mật thông tin trên thẻ cũng như các ràng buộc kiểm tra khi chấp nhận thanh toán thẻ.
- **Thẻ mất cắp, thất lạc (lost – stolen card):** Thẻ bị mất cắp hoặc thất lạc và bị sử dụng trước khi chủ thẻ kịp thời thông báo cho NHPH để có các biện pháp chấm dứt sử dụng hoặc thu hồi thẻ. Thẻ bị mất cắp, thất lạc cũng có thể bị bọn tội phạm sử dụng làm thẻ giả (như dập nổi, mã hóa lại bằng từ bằng các thông tin giả mạo). Cần cảnh giác với những trường hợp chủ thẻ cố tình gian lận, báo mất thẻ và sau đó sử dụng thẻ.
- **Rủi ro do sử dụng vượt hạn mức** (sử dụng nhiều lần dưới mức cấp phép): rủi ro xảy ra cho NHPH khi chủ thẻ lợi dụng quy định về hạn mức cấp phép. Chủ thẻ cố tình sử dụng nhiều lần các giao dịch dưới hạn mức phải xin cấp phép, và dẫn đến tổng số sử dụng vượt trội rất nhiều so với hạn mức được cấp. NHPH chỉ phát hiện khi tổng kết các hóa đơn quay về ngân hàng hoặc khi in sao kê thanh toán. Rủi ro hoàn toàn xảy ra khi chủ thẻ không đủ khả năng thanh toán.
- **Rủi ro do lợi dụng tính chất thanh toán và quy định sử dụng thẻ để lừa gạt ngân hàng:** chủ thẻ thông đồng với người khác, giao thẻ và mã số PIN cho người đó mang đi sử dụng ở nước ngoài bằng chữ ký giả mạo của chủ thẻ; sau đó từ chối thanh toán khi bị NHPH đòi tiền vì chủ thẻ đã

đưa ra bằng chứng hợp lý tại thời điểm đó chủ thẻ không có mặt tại nơi xảy ra giao dịch.

- **Chủ thẻ không nhận được thẻ do NHPH gửi (Never Received Issue):** Thẻ bị đánh cắp hoặc bị lợi dụng thực hiện giao dịch trong quá trình chuyển từ NHPH đến chủ thẻ. Thẻ bị sử dụng trong khi chủ thẻ đích thực không hay biết gì về việc thẻ đã gửi cho mình. NHPH chịu mọi rủi ro đối với các giao dịch bị lợi dụng đó.
- **Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng (Account Takeover):** Rủi ro này phát sinh khi NHPH nhận được những thay đổi thông tin của chủ thẻ đặc biệt là thay đổi địa chỉ của chủ thẻ. Do không xác minh kỹ, nên NHPH đã gửi thẻ về địa chỉ theo như yêu cầu, mà không đến tay chủ thẻ thực. Tài khoản của chủ thẻ thực đã bị người khác lợi dụng sử dụng.
- **Sao chép thông tin tạo băng từ giả (Skimming):** Trường hợp này xảy ra khi ĐVCNT cấu kết với các tổ chức tội phạm lấy cắp thông tin trên băng từ của thẻ thật sử dụng tại cơ sở của mình bằng các thiết bị chuyên dùng để tạo ra thẻ giả sử dụng. Đây là một hình thức lợi dụng rất tinh vi, vô cùng khó phát hiện, gây tổn thất tương đối lớn cho NHPH.
- **ĐVCNT thông đồng với chủ thẻ:** ĐVCNT được xác định là địa điểm xảy ra việc đánh cắp dữ liệu thẻ để sử dụng vào mục đích tạo các thẻ giả hoặc giao dịch giả mạo. Hoặc ĐVCNT thông đồng với chủ thẻ chấp nhận thanh toán thẻ giả.
- **Rủi ro tín dụng:** Chủ thẻ sử dụng thẻ nhưng không thực hiện thanh toán hoặc không đủ khả năng thanh toán. Cần lưu ý trong khâu thẩm định thông tin và khả năng thanh toán của khách hàng.
- **Rủi ro đối với ngân hàng thanh toán (NHTT):**

- **ĐVCNT giả mạo:** ĐVCNT cố tình đăng ký các thông tin không chính xác với NHTT. NHTT sẽ chịu tổn thất khi không thu được những khoản đã tạm ứng cho những ĐVCNT trong trường hợp những ĐVCNT này thông đồng với chủ thẻ hoặc cố tình tạo ra các hoá đơn hoặc giao dịch giả mạo.
- **Nhân viên ĐVCNT in nhiều hoá đơn thanh toán của một thẻ hoặc sửa đổi thông tin trên các hoá đơn thẻ:** Khi thực hiện giao dịch, nhân viên của ĐVCNT đã cố tình in ra nhiều bộ hoá đơn thanh toán thẻ, nhưng chỉ giao một bộ hóa đơn cho chủ thẻ ký để hoàn thành giao dịch. Sau đó, nhân viên của ĐVCNT giả mạo chữ ký của chủ thẻ để nộp các hoá đơn thanh toán còn lại cho NHTT để lấy tiền tạm ứng của NHTT.
- **NHTT không cung cấp kịp thời danh sách đen cho ĐVCNT** dẫn đến ĐVCNT thanh toán thẻ đã cấm lưu hành.
- **NHTT có sai sót trong việc cấp phép chuẩn chi** với giá trị thanh toán lớn hơn giá trị cấp phép.

➤ Rủi ro đối với ĐVCNT:

- **Các giao dịch giả mạo thực hiện thanh toán qua thư, điện thoại, Internet:** Các ĐVCNT cung cấp hàng hóa, dịch vụ theo yêu cầu bằng thư, điện thoại, fax của chủ thẻ, dựa trên các thông tin giả mạo như loại thẻ, số thẻ, tên chủ thẻ, ngày hiệu lực. Đặc biệt, khi công nghệ Internet phát triển, thương mại điện tử đã trở thành phổ biến thì rủi ro này rất dễ xảy ra. ĐVCNT cũng như NHTT có thể chịu tổn thất trong trường hợp chủ thẻ thực không phải là khách đặt mua hàng của ĐVCNT và giao dịch đó bị từ chối thanh toán.
- **ĐVCNT thanh toán vượt hạn mức giao dịch không xin cấp phép, bị NHTT từ chối toàn bộ giá trị giao dịch.** Một số ĐVCNT quan niệm sai

cho rằng mình chỉ chịu trách nhiệm ở phần vượt hạn mức nên đã thanh toán nhiều giao dịch vượt hạn mức với tỷ lệ nhỏ. Thực tế NHTT sẽ từ chối toàn bộ giao dịch chứ không phải chỉ từ chối phần vượt mà thôi.

- **ĐVCNT vô tình hay cố ý chấp nhận thẻ giả mạo, thẻ hết hiệu lực, mất cắp, thất lạc** hoặc các trường hợp skimming,...
- **ĐVCNT cố tình tách thương vụ giao dịch lớn thành nhiều giao dịch nhỏ để trốn tránh việc xin cấp phép.** Trường hợp này do ĐVCNT lợi dụng quy định về hạn mức phải xin cấp phép, nếu NHTT phát hiện ra sẽ từ chối thanh toán và ĐVCNT gánh chịu rủi ro.
- **ĐVCNT sửa chữa hóa đơn:** theo qui định, khi thực hiện giao dịch, chủ thẻ sẽ giữ lại 1 liên để làm cơ sở đối chiếu sau này. Trong trường hợp vô tình hay cố ý mà ĐVCNT sửa chữa, tẩy xóa hóa đơn xuất trình thanh toán, NHTT có thể căn cứ vào đó từ chối thanh toán cho ĐVCNT.

➤ **Rủi ro đối với chủ thẻ:**

- **Thẻ bị mất cắp hay thất lạc** được sử dụng trước khi chủ thẻ kịp thông báo cho NHPH có biện pháp hạn chế sử dụng hoặc thu hồi.
- **Lộ mã số bí mật cá nhân (PIN):** mã số PIN được giao cho chủ thẻ và chủ thẻ có quyền thay đổi. PIN được sử dụng khi thực hiện các giao dịch tự động với các thiết bị tự động, đặc biệt là thẻ ATM. Do vậy, khi để lộ PIN trong trường hợp thẻ bị mất cắp mà chủ thẻ chưa kịp báo cho ngân hàng phát hành khóa thẻ hoặc trường hợp thẻ bị “lấy cắp tạm thời” để rút tiền mặt hoặc chuyển khoản sẽ gây ra thiệt hại rủi ro cho chủ thẻ.

1.5. Một số vấn đề về rủi ro trên thị trường thẻ thế giới

Trên thế giới, hoạt động kinh doanh thẻ không ngừng phát triển, thẻ đã trở thành công cụ thanh toán ngày càng phổ biến. Tuy nhiên, tình hình sử

dụng thẻ giả mạo, gian lận, trộm thông tin thẻ cũng gia tăng theo, gây tổn thất to lớn cho các ngân hàng, các tổ chức thẻ và chủ thẻ. Doanh số thẻ thanh toán bị lợi dụng gian lận trên thế giới đã rơi vào tình trạng báo động. Theo báo cáo của tổ chức thẻ Visa, doanh số thanh toán thẻ Visa giả mạo trên thế giới gây thiệt hại 193 triệu USD/năm 2005, và tăng lên 216 triệu USD/năm 2006.

Kỹ thuật an cắp thông tin tài khoản thẻ để sản xuất thẻ giả lợi dụng chi tiêu ngày càng tinh vi hơn. Bọn tội phạm đã gắn thiết bị đọc vào ổ nuốt thẻ trên máy ATM nhằm ăn cắp thông tin tài khoản của khách hàng, từ đó dễ dàng sản xuất nhiều thẻ từ giả. Chúng còn gắn một camera bé xíu cho phép quay cận cảnh bàn phím trên ATM để ăn cắp số pin truy cập tài khoản của chủ thẻ. Nạn ăn cắp tài khoản kiểu trên đã được nhắc tới từ lâu ở Mỹ, phổ biến ở Malaysia từ 3 năm trước, và gần đây đã lan sang Thái Lan.

Bên cạnh lợi dụng ăn cắp thông tin khách hàng làm thẻ ATM giả, bọn tội phạm chủ yếu nhằm vào đối tượng thẻ tín dụng quốc tế. Điển hình trên thế giới có những tổ chức tội phạm thường cấu kết với nhân viên tại các ĐVCNT để lấy thông tin trên thẻ của khách hàng khi thanh toán. Bọn chúng dùng một thiết bị có khả năng đọc và ghi thông tin chứa trên **dải từ** của thẻ, nhất là thẻ của các du khách nước ngoài. Sau khi đã lấy được dữ liệu, những thông số ăn cắp được truyền sang dải từ của chiếc thẻ giả và đem đi rút tiền ở chỗ khác. Do đó, khi sử dụng, những chi tiết của thẻ thật vẫn sẽ hiển thị qua hệ thống của ngân hàng và chấp nhận trong khi chủ thẻ không hề biết các giao dịch phát sinh.

Trên thế giới đã có loại tội phạm đặt ATM giả để ăn cắp dữ liệu. Với ngân hàng, việc lắp thêm máy ATM là rất phức tạp, nhưng với bọn tội phạm chỉ đơn giản đặt một ATM có bề ngoài giống hệt máy của ngân hàng, bên

trong không có khoang đựng tiền mà chỉ có thiết bị đọc dữ liệu trên băng từ của thẻ.

Mặc khác, ngày nay cùng với sự phát triển rất nhanh của công nghệ tin học, các tội phạm tin học (hacker) cũng ngày càng tăng. Chúng có thể xâm nhập vào và làm tắt nghẽn đường truyền dữ liệu, đánh cắp thông tin tài khoản chủ thẻ,...gây tổn thất to lớn cho các đối tượng có liên quan. Theo tin www.vnexpress.net ngày 21/06/2005, công ty Cardsystem Solution – công ty chuyên làm dịch vụ thẻ cho nhiều ngân hàng, thông báo có hơn 40 triệu tài khoản thẻ trên thế giới (có cả khách hàng Việt Nam) bị kẻ xấu truy nhập vào hệ thống lấy cắp các thông tin thẻ tín dụng. Trong đó có 25 triệu thẻ Visacard, 13,9 triệu thẻ Mastercard và một vài loại thẻ khác.

Ở một số quốc gia, cùng với sự phát triển quá nhanh của hoạt động kinh doanh thẻ cũng tiềm ẩn những rủi ro không nhỏ khi nền kinh tế gặp phải suy thoái trong một thời kỳ nhất định. Trong năm 2006 vừa qua, nhiều ngân hàng Hồng Kông đã công bố những khoản lỗ lớn do những khoản nợ thẻ tín dụng không có khả năng thu hồi. Dẫn đầu danh sách là Bank of East Asia với tổng nợ phải xoá lên tới 355 triệu dollar Hongkong (45,5 triệu USD), con số này tương đương với việc 19% chủ thẻ của ngân hàng này đã không trả được nợ. Những tổn thất trên thị trường thẻ Hồng Kông là do chính phủ thả lỏng thị trường thẻ ngân hàng, tạo điều kiện cho các ngân hàng phát triển dịch vụ thẻ và đề ra những chính sách cạnh tranh thu hút khách hàng. Tuy nhiên, do thiếu vắng sự điều tiết của nhà nước nên các ngân hàng có thể lo chạy theo lợi nhuận, mở rộng tín dụng quá mức, làm tăng rủi ro trong hoạt động của hệ thống ngân hàng và là một yếu tố bất ổn kinh tế tiềm ẩn.

❖ Bài học kinh nghiệm cho Việt Nam:

Sự ra đời và phát triển của thị trường thẻ phải xuất phát từ nhu cầu thực tiễn và khả năng đáp ứng của công nghệ ngân hàng. Thẻ thanh toán có mối quan hệ chặt chẽ với sự phát triển hệ thống công nghệ thông tin. Ngày nay khi công nghệ tin học càng phát triển thì tội phạm trộm thông tin tài khoản, làm thẻ giả càng tinh vi hơn. Do đó, các NHTM Việt Nam sớm chuẩn bị cơ sở hạ tầng công nghệ và đầu tư hệ thống quản lý thẻ cũng như các thiết bị chấp nhận thẻ đáp ứng theo chuẩn quốc tế nhằm hạn chế rủi ro về hoạt động kinh doanh thẻ.

Trong chiến dịch phòng chống tội phạm, không chỉ các ngân hàng phối hợp với nhau mà nên có sự giúp đỡ của các cơ quan chức năng cũng như ý thức của cộng đồng. Cần thiết phải có một môi trường pháp lý hoàn thiện, cũng như có định hướng và hỗ trợ đầu tư của Chính phủ và vai trò chủ đạo trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước trong việc hỗ trợ các NHTM trong việc hình thành và phát triển thị trường thẻ.

Kết luận chương 1:

Trong chương 1, luận văn đã trình bày những vấn đề cơ bản về thẻ thanh toán, đưa ra các khái niệm cơ bản về thẻ thanh toán, mô tả đặc điểm thẻ, phân loại thẻ, những lợi ích khi sử dụng thẻ, các chủ thẻ tham gia hoạt động thanh toán thẻ, và tóm tắt quy trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng đề cập đến khái niệm về rủi ro và các loại rủi ro phát sinh trong hoạt động kinh doanh thẻ trên phương diện lý thuyết; cùng với việc nghiên cứu một số rủi ro trên thị trường thẻ quốc tế. Từ đó rút ra những bài học kinh nghiệm cho Việt Nam nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.

Như vậy, thông qua chương 1, luận văn đã trình bày cơ sở lý luận để qua chương 2 chúng ta tiếp tục tìm hiểu về thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong và những rủi ro thực tế xảy ra ở các ngân hàng thương mại Việt Nam trong những năm vừa qua.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG

2.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam

2.1.1. Khái quát tình hình kinh tế xã hội Việt Nam hiện nay

Kinh tế Việt Nam trong những năm qua đã đạt nhiều thành tựu đáng khích lệ, GDP tăng trưởng ổn định, tốc độ tăng trưởng GDP năm 2006 là 8.17%. Trong số hơn 84 triệu dân Việt Nam, có khoảng 63% nằm trong độ tuổi lao động. Dân số trẻ, thu nhập của mọi tầng lớp dân cư được nâng cao sẽ là một cơ sở hết sức thuận lợi để khai thác thị trường, phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam.

Theo số liệu Ngân hàng Thế giới (WB) ghi nhận, Việt Nam có khoảng 8% dân số sử dụng các dịch vụ ngân hàng, 70% lượng tiền nhàn rỗi vẫn nằm ở dân cư, 50% doanh thu của các ngân hàng có được từ các thành phố lớn. Bên cạnh đó, có khoảng 4 triệu kiều bào đang sinh sống, làm việc ở nước ngoài, 3 triệu học sinh, sinh viên du học và 80.000 công nhân đi hợp tác lao động ở các nước, tất cả họ đều có nhu cầu gửi tiền, rút tiền và chuyển tiền. Qua số liệu trên cho thấy các ngân hàng thương mại Việt Nam có tiềm năng rất lớn để phát triển hoạt động kinh doanh thẻ.

Tuy nhiên, do thói quen dùng tiền mặt trong đời sống người dân Việt Nam đã hình thành và bám rễ rất sâu. Thói quen ưa thích sử dụng tiền mặt không chỉ do người sử dụng thẻ mà còn do các ĐVCNT. Tại nhiều đơn vị bán lẻ hàng hoá, mặc dù đã là cơ sở chấp nhận thẻ của ngân hàng nhưng vẫn chỉ chấp nhận thẻ là phương tiện thanh toán cuối cùng khi khách hàng không có tiền mặt.

Bên cạnh đó, người dân Việt Nam vẫn còn xa lạ với việc giao dịch ngân hàng và các dịch vụ do ngân hàng cung cấp, trong đó có dịch vụ thẻ. Các kiến

thức cần thiết về việc sử dụng, thanh toán và bảo mật thẻ còn mới mẻ đối với khách hàng. Nhiều người dân không tiếp nhận được những kiến thức này một cách chính thức mà qua những nguồn tin không chính xác, chưa hiểu biết về các loại công cụ thanh toán mới này, thậm chí còn hoang mang không dám sử dụng. Điều này cho thấy việc tuyên truyền, trang bị kiến thức cho các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh thẻ là một trong những giải pháp quan trọng nhằm giảm thiểu rủi ro, góp phần thúc đẩy thị trường thẻ ngân hàng phát triển.

2.1.2. Quá trình hình thành thị trường thẻ thanh toán ở Việt Nam

Sau khi Việt Nam thực hiện chính sách đổi mới, mở cửa hội nhập quốc tế, số lượng du khách du lịch, công tác đến Việt Nam cũng như Việt kiều về thăm quê hương và người Việt Nam ra nước ngoài để công tác, du lịch, du học ngày càng gia tăng. Trong quá trình giao lưu thông thương đó, nhu cầu sử dụng thẻ thanh toán là tất yếu.

- Năm 1990, hợp đồng đại lý chi trả **thẻ Visa** giữa ngân hàng Ngoại thương Việt Nam với ngân hàng Pháp BFCE đã mở đầu quá trình hình thành thị trường thanh toán thẻ ở Việt Nam.
- Đến năm 1991, Vietcombank tiếp tục ký hợp đồng đại lý thanh toán **thẻ Mastercard** với công ty thẻ MBF Malaysia. Cũng trong năm 1991, **thẻ JCB** của Nhật cũng được chấp nhận thanh toán ở Việt Nam theo hợp đồng đại lý ký kết giữa Vietcombank và công ty JCB International Co Ltd của Nhật.
- Mục tiêu phát hành thẻ là định hướng được đặt ra của ngành ngân hàng Việt Nam. Chính vì vậy, năm 1993, Vietcombank tiên phong thí điểm phát hành thẻ nội địa Vietcombank Card.
- Ngay sau khi Mỹ bãi bỏ cấm vận đối với Việt Nam năm 1994, Vietcombank đã ký hợp đồng đại lý thanh toán **thẻ Amex** với tổ chức thẻ American Express của Mỹ. Cũng trong năm này, ngân hàng liên doanh Indovina bắt đầu chấp nhận thanh toán **thẻ Diners Club**.

- Năm 1995, cùng với Vietcombank, các ngân hàng khác như ACB, Eximbank và First Vina Bank đã trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ Mastercard.
- Năm 1996, Vietcombank chính thức là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế Visa International. Tiếp theo sau, ngân hàng Á Châu, ngân hàng Công thương cũng lần lượt là thành viên của tổ chức thẻ Visa. Cũng từ năm 1996, thị trường thẻ Việt Nam trở nên sôi động và có nhiều thay đổi đáng kể với sự tham gia của nhiều chi nhánh ngân hàng nước ngoài như: UOB, ANZ, Hongkong and Shanghai Banking...
- Năm 2002, với việc triển khai thành công hệ thống core-banking, các ngân hàng Việt Nam bắt đầu phát hành thẻ nội địa và phát triển mạng lưới giao dịch tự động ATM.

Cho đến nay thị trường thẻ Việt Nam đã phát triển lên tầm cao mới. Số lượng các ngân hàng tham gia thị trường thẻ ngày càng nhiều với các sản phẩm thẻ ngày càng đa dạng, phục vụ cho nhiều nhu cầu khác nhau của mọi tầng lớp dân cư.

2.1.3. Cơ sở pháp lý cho hoạt động kinh doanh thẻ

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.

Ngoài các quy định và luật lệ hiện hành của Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng kinh doanh thẻ cũng phải chịu sự chi phối bởi hợp đồng ký kết

ngân hàng thương mại Việt Nam và các Tổ chức Thẻ quốc tế, những quy định của các Tổ chức thẻ Quốc tế và Luật pháp của nước Cộng Hòa Xã Hội Chủ Nghĩa Việt Nam.

2.1.4. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua

2.1.4.1. Hoạt động phát hành thẻ tín dụng

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: VCB, ACB, ICB, NHTMCP Quốc tế, Eximbank, Đông Á,... và chi nhánh ngân hàng nước ngoài ANZ. Trong đó, chỉ có VCB là ngân hàng độc quyền phát hành và thanh toán thẻ Amex; còn các ngân hàng khác chỉ phát hành thẻ Visa và Master

Tính đến 31/12/2006, trong tổng số 230.331 thẻ tín dụng được phát hành, ACB dẫn đầu với số lượng phát hành 134.526 thẻ chiếm tỷ lệ 58,4% thị phần thẻ tín dụng, tiếp đến là VCB với số lượng thẻ phát hành là 72.500 thẻ chiếm tỷ lệ 31,5% thị phần, còn lại là các ngân hàng khác như: Incombank 3.895 thẻ, Eximbank 16.710 thẻ,... Nhìn tổng quan năm 2006, 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 VCB sẽ là ngân hàng dẫn đầu.

Bảng 2.1: Số lượng thẻ phát hành tại Việt Nam từ 2001-2006

Năm	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Số lượng thẻ phát	45	430	760	1.900	2.700	4.450

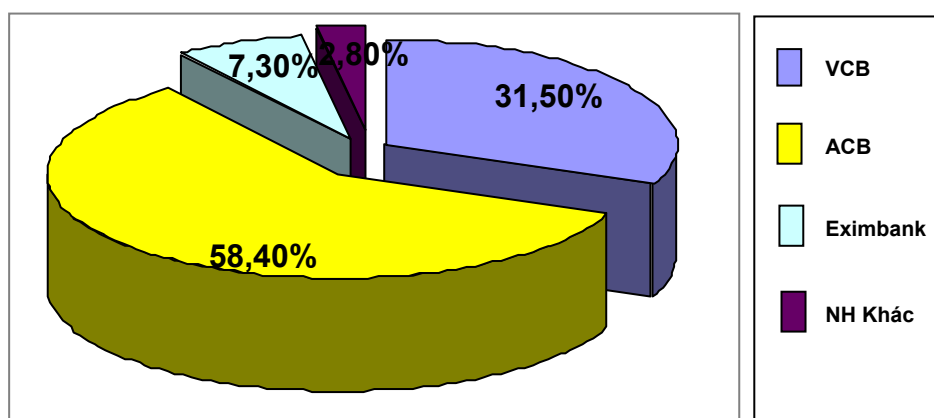
hành (đvt:1.000thẻ)							
---------------------	--	--	--	--	--	--	--

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Bảng 2.2: Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại Việt Nam tính đến 31/12/2006

	VCB	ACB	Exim bank	Sacom bank	ICB	VIP	Tổng
Số lượng thẻ tín dụng phát hành (đvt: 1 thẻ)	72.500	134.526	16.710	600	3.895	2.100	230.331
Tỉ lệ (%)	31,5	58,4	7,30	0,26	1,70	0,91	100

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)



Biểu đồ 2.1: Thị phần phát hành thẻ tín dụng tại các NHTM Việt Nam tính đến ngày 31/12/2006

Nền kinh tế Việt Nam trong thời gian qua tăng trưởng rất ổn định, đời sống người dân ngày càng được cải thiện, hàng hóa dịch vụ trên thị trường ngày càng phong phú và đa dạng,.... Dân số Việt Nam khoảng 84 triệu người, trong đó có khoảng 3 triệu học sinh, sinh viên đang du học, cũng như số lượng du khách Việt Nam ra nước ngoài đi du lịch, công tác, khám chữa bệnh,... gia tăng đáng kể. Đó là những yếu tố thuận lợi

khuyến khích hoạt động phát hành thẻ ngân hàng nói chung, thẻ tín dụng nói riêng tiếp tục phát triển nhanh chóng trong thời gian tới,

2.1.4.2. Hoạt động thanh toán thẻ tín dụng

Thẻ ngân hàng thật sự du nhập vào Việt Nam từ những năm 90 với việc các ngân hàng thương mại Việt Nam làm đại lý thanh toán thẻ quốc tế do các tổ chức thẻ nước ngoài phát hành. Số lượng các ngân hàng tham gia thanh toán thẻ không ngừng tăng lên qua các năm. Đến năm 2006, có 20 ngân hàng tham gia thanh toán thẻ, trong đó có khoảng 10 ngân hàng là thành viên chính thức của các tổ chức thẻ quốc tế.

Bảng 2.3: Số lượng ngân hàng thanh toán thẻ từ năm 1995-2006

Năm	1995	'96	'97	'98	'99	2000	'01	'02	'03	'04	'05	2006
Số lượng NH	1	5	7	8	9	9	9	10	11	15	17	20

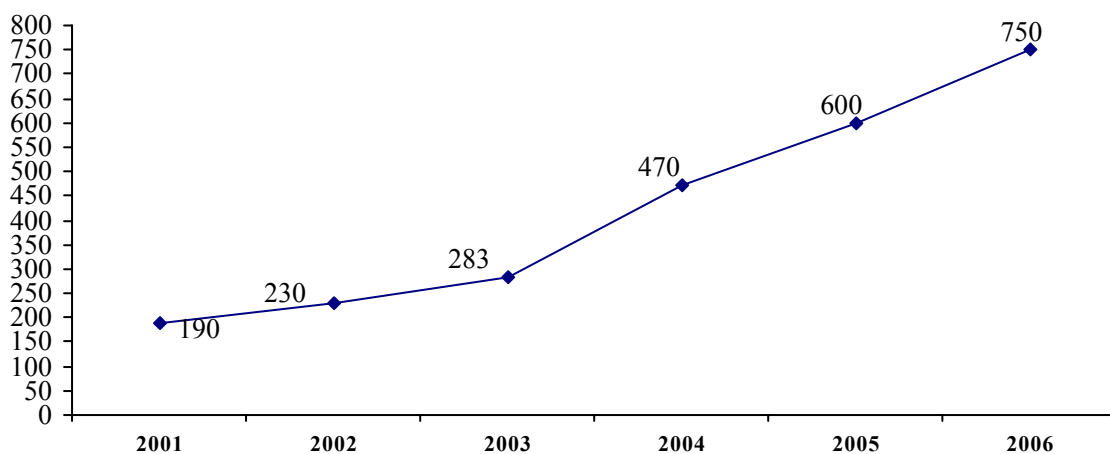
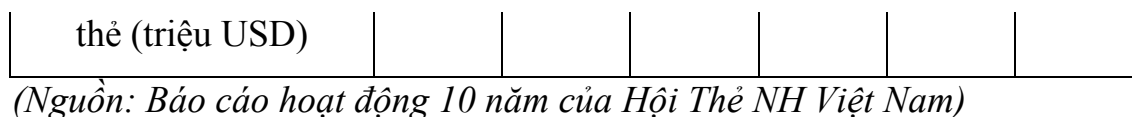
(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Tại Việt Nam hiện nay có 5 loại thẻ quốc tế được chấp nhận thanh toán gồm: Visa, MasterCard, American Express, JCB và Diners Club. Tuy nhiên chỉ có VCB là ngân hàng thương mại Việt Nam duy nhất chấp nhận thanh toán 5 loại thẻ quốc tế này; trong khi hầu hết các ngân hàng thương mại khác chỉ thanh toán 2 loại thẻ quốc tế là Visa và Mastercard.

Sự phát triển của thị trường thẻ Việt Nam không chỉ thể hiện ở số ngân hàng tham gia vào thị trường này mà còn ở doanh số thanh toán thẻ tăng lên nhanh chóng. Từ những năm 90 đến nay, doanh số thanh toán thẻ tín dụng ở Việt Nam, chủ yếu là thẻ quốc tế, tăng liên tục qua các năm.

Bảng 2.4: Doanh số thanh toán thẻ quốc tế tại Việt Nam từ 2001-2006

Năm	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Doanh số thanh toán	190	230	283	470	600	750



Biểu đồ 2.2: Doanh số thanh toán thẻ quốc tế tại Việt Nam từ 2001-2006

Nếu như trước năm 1996, doanh số thanh toán thẻ của chủ thẻ nước ngoài chưa vượt qua số 100 triệu USD thì từ năm 1996-2000 tổng doanh số thanh toán thẻ quốc tế dao động khoảng 170 triệu USD. Năm 2001, doanh số thanh toán thẻ quốc tế là 190 triệu USD, năm 2002 nhích lên 230 triệu USD, từ năm 2003 đến 2005 tốc độ tăng trưởng khá nhanh lên tới 600 triệu USD, đến hết năm 2006 doanh số thanh toán thẻ quốc tế đạt 750 triệu USD. Tốc độ tăng trưởng vượt trội như vậy là do vào những năm 2001-2002, nhiều cuộc hội thảo quốc tế liên tiếp được tổ chức, những luận án, những công trình nghiên cứu khoa học về thẻ ngân hàng đã được triển khai. Số lượng các ngân hàng tham gia thanh toán thẻ không ngừng tăng lên qua các năm. Nhờ vậy, các ngân hàng cải tiến chất lượng dịch vụ thẻ, mở rộng mạng lưới các ĐVCNT, góp phần khuyến khích hình thức thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ. Bên cạnh đó, còn phải kể thêm một số điều kiện khách quan thuận lợi khác như nền kinh tế Việt Nam tăng trưởng rất ổn định, thu nhập người dân cũng tăng lên, sự tăng trưởng mạnh của ngành du lịch cũng như hoạt động

đầu tư nước ngoài vào Việt Nam luôn phát triển,... đã góp phần gia tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ tín dụng.

2.1.4.3. Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ

Do điều kiện phát hành đơn giản, phù hợp với thị trường Việt Nam nên hoạt động phát hành thẻ ghi nợ nội địa phát triển mạnh trong thời gian qua. Vietcombank dẫn đầu với việc phát hành thẻ Connect 24 và triển khai hệ thống VCB-ATM. Ngay lập tức các ngân hàng khác cũng đưa ra những sản phẩm thẻ đầu tiên của mình như Cash Card, ATM Gold Card, ATM S-Card của Incombank; thẻ Vạn dặm của BIDV; thẻ đa năng của NH Đông Á; thẻ Fast Access của Techcombank; thẻ Saigon Bank Card của NHTMCP Sài Gòn Công Thương; thẻ ACB e-Card của ACB; VIB Values Card của NHTMCP Quốc tế; ATM Lucky của NH Phương Đông;... Từ chức năng ban đầu của thẻ ATM chỉ cho phép rút tiền từ tài khoản tiền đồng, chuyển khoản, xem số dư, in sao kê, đến nay thẻ được trang bị thêm những tiện ích như rút tiền từ tài khoản USD, thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại những ĐVCNT, thanh toán tiền điện thoại, tiền nước, phí bảo hiểm, phí internet, nạp tiền vào tài khoản từ máy ATM,...

Qua bảng tổng hợp số liệu hoạt động kinh doanh thẻ tại các NHTM Việt Nam đến 31/12/2006 dưới đây, tổng số lượng thẻ ghi nợ phát hành trên thị trường là 4.431.400 thẻ, tăng hơn so với năm 2005 là 1.895.000 thẻ, tăng 43%. Trong đó, VCB dẫn đầu với số lượng thẻ ghi nợ nội địa là 1.550.000 thẻ chiếm tỷ lệ 35%, đứng thứ 2 là Agribank với số lượng 625.900 thẻ chiếm 14,1% thị phần, tiếp đến là ngân hàng Đông Á phát hành được 600.000 thẻ chiếm tỷ lệ 13,50%, sau đó là BIDV với 580.000 thẻ, tỉ lệ 13,1% và ngân hàng Công Thương với 487.575 thẻ, tỉ lệ 11,0%. Có thể nói VCB và Agribank là 2 ngân hàng dẫn đầu trong việc phát hành thẻ ghi nợ nội địa, cụ thể với 2 sản phẩm thẻ được công chúng biết đến nhiều nhất, thẻ VCB-Connect 24 và thẻ Success.

Bảng 2.1: Số lượng thẻ phát hành tại Việt Nam từ 2001-2006

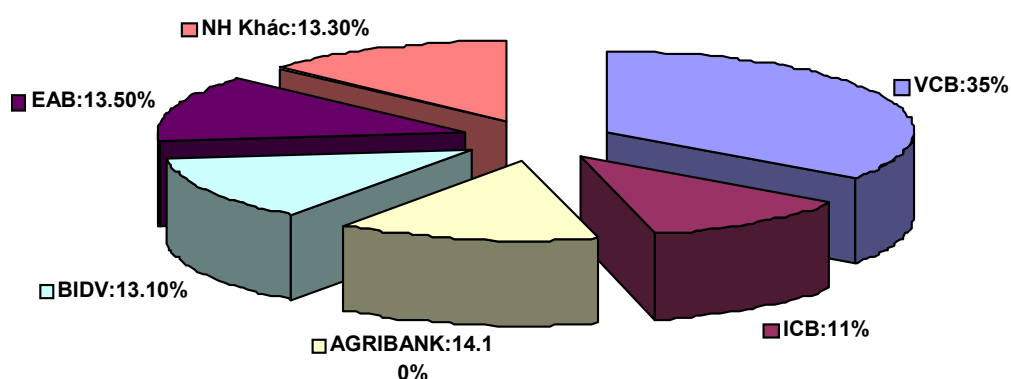
Năm	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Số lượng thẻ phát hành (đvt: 1.000thẻ)	45	430	760	1.900	2.700	4.450

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Bảng 2.5: Số lượng thẻ ghi nợ nội địa phát hành tại Việt Nam tính đến ngày 31/12/2006

	VCB	ICB	Agri-bank	BIDV	EAB	NH khác	TỔNG
Số lượng thẻ ghi nợ phát hành (đvt: 1 thẻ)	1.550.000	487.600	625.900	580.000	600.000	587.900	4.431.400
Tỉ lệ (%)	35,00	11,00	14,10	13,10	13,50	13,30	100

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)



Biểu đồ 2.3: Thị phần phát hành thẻ ghi nợ nội địa tại các NHTM Việt Nam tính đến 31/12/2006

Nhìn vào biểu đồ, VCB là ngân hàng dẫn đầu về số lượng thẻ ATM phát hành. Lý do cơ bản là VCB đã phát triển được thương hiệu mạnh trên thị trường thẻ và phát triển mạng lưới ATM lớn nhất tại Việt Nam với số lượng ATM là 740 máy trên toàn quốc và số lượng ĐVCNT đạt hơn 5.000 (tính đến ngày 31/12/2006). Thẻ ghi nợ của VCB sử dụng 24/24h và thực hiện miễn phí thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các ĐVCNT cũng như các giao dịch tại máy ATM, cụ thể là rút tiền mặt, chuyển khoản hay thanh toán các dịch vụ khác như trả tiền điện thoại, ADSL, truyền hình cáp,.... Ngoài ra, ngân hàng Đông Á đang nổi lên trong việc cung cấp nhiều tính năng, tiện ích mới của thẻ như gửi tiền qua ATM, và đang hướng đến ATM như là một ngân hàng tự động, thường xuyên có nhiều chương trình khuyến mãi.

Vừa qua, các ngân hàng đang cạnh tranh lẫn nhau để lôi kéo khách hàng dùng thẻ ATM thông qua nhiều chương trình khuyến mãi như miễn giảm phí phát hành và thanh toán qua thẻ, giảm giá mua hàng hóa khi thanh toán bằng thẻ,.... Cụ thể, EAB đưa ra chương trình khuyến mãi "365 ngày vàng cùng thẻ Đông Á", theo đó, mỗi ngày sẽ có một khách hàng sử dụng các dịch vụ của EAB được trúng thưởng với tất cả các dịch vụ như gửi tiền, rút tiền, mua thẻ trả trước qua ATM, thanh toán tự động, thanh toán hàng hóa, chuyển khoản qua ngân hàng điện tử, hoặc thanh toán online; Incombank đưa ra chương trình "Mừng xuân hội nhập cùng thẻ E-Partner"; VIB đưa ra chương trình "Thẻ VIB bank Values! Ước mơ du lịch trong tầm tay"; Ngân hàng Phương Đông (OCB) với chương trình phát hành thẻ ATM Lucky Oricombank cho tất cả khách hàng. Với những chương trình khuyến mãi này, thị trường thẻ Việt Nam hứa hẹn sẽ tiếp tục phát triển mạnh với số lượng thẻ phát hành tăng nhanh.

2.1.4.4. Tình hình phát triển mạng lưới giao dịch tự động ATM và ĐVCNT

Từ năm 2000 trở về trước, trên thị trường Việt Nam chỉ có hai chi nhánh ngân hàng nước ngoài có triển khai hệ thống giao dịch tự động ở qui mô nhỏ là ANZ (3 máy) và HSBC (3 máy). Đến năm 2001, các ngân hàng quốc doanh bắt đầu tham gia thị trường giao dịch tự phục vụ. Qua bảng số liệu dưới đây cho thấy các NHTM Việt Nam rất nỗ lực lắp đặt các máy ATM trên cả nước. Số lượng máy ATM tăng đáng kể qua các năm. Năm 2004, cả nước chỉ có 882 máy, nhưng qua năm 2005 số lượng tăng vọt lên 1.200 máy, tăng 36% so với năm 2004 và tiếp tục tăng vọt lên 2.720 máy vào năm 2006, tăng 127% so với năm 2005

Bảng 2.6: Số lượng máy ATM tại Việt Nam từ năm 2004-2006

Năm	2004	2005	2006
Số lượng máy ATM (đvt: 1 máy)	882	1.200	2.720

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Bảng 2.7: Số lượng máy ATM tại Việt Nam tính đến 31/12/2006

	VCB	ICB	Agri- bank	BIDV	EAB	NH khác	Tổng cộng
Số lượng ATM (đvt: 1 máy)	740	400	600	400	250	330	2.720
Tỉ lệ (%)	27,21	14,71	22,06	14,71	9,19	12,13	100

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Theo số liệu báo cáo ở bảng 2.6, VCB dẫn đầu với 740 ATM, chiếm tỉ lệ 27,21% tổng số ATM cả nước. Hệ thống VCB-ATM được lắp đặt tại 28 tỉnh, thành phố lớn trên toàn quốc, đồng thời là ngân hàng duy nhất thực hiện đặt máy tại đảo Phú Quốc. BIDV với 400 máy ATM được lắp đặt trên 26 tỉnh, thành phố. 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 đến ATM như Bến Tre, Sóc Trăng. Hiện Agribank có 600 máy ATM đang hoạt động, được lắp đặt tại tất cả các tỉnh, thành phố trên cả nước.

Sự bùng nổ của mạng lưới hệ thống ATM trong những năm qua đã góp phần tác động đến tốc độ tăng trưởng bình quân số lượng thẻ phát hành của các ngân hàng khoảng 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, và bước đầu tạo cho họ thói quen sử dụng thẻ.

Ngoài việc mở rộng lắp đặt máy ATM thì 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 số liệu dưới đây cho thấy mạng lưới các ĐVCNT không ngừng được mở rộng qua các năm. Năm 2004, số lượng ĐVCNT của cả nước chỉ đạt 9.300 đơn vị thì sang năm 2005, con số này đã nâng lên 12.000, tăng 29% so với năm 2004. Sang năm 2006, mạng lưới ĐVCNT tăng vọt lên 22.000, tăng 83% so với năm 2005.

Bảng 2.8: Số lượng ĐVCNT từ năm 2004-2006

Năm	2004	2005	2006
Số lượng ĐVCNT	9.300	12.000	22.000

(Nguồn: Báo cáo hoạt động 10 năm của Hội Thẻ NH Việt Nam)

Đối với thẻ nội địa, thiết bị chấp nhận thẻ (POS) của ngân hàng nào chỉ chấp nhận thanh toán thẻ của ngân hàng đó. Điều này dẫn tới tình trạng là một đơn vị chấp nhận thẻ có thể đặt rất nhiều POS của các ngân hàng khác nhau; như vậy gây không ít khó khăn cho ĐVCNT, chủ thẻ và ngân hàng.

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. Các ĐVCNT hiện nay chủ yếu phục vụ cho khách hàng nước ngoài, chưa tạo điều kiện thuận lợi cho các chủ thẻ trong nước thanh toán bằng thẻ. Bên cạnh đó, trình độ nghiệp vụ và ý thức nghề nghiệp của nhân viên tại các ĐVCNT còn hạn chế, Tại nhiều ĐVCNT, chấp nhận thẻ là phương tiện thanh toán cuối cùng khi khách hàng không có tiền mặt, thậm chí có những ĐVCNT còn thu thêm phụ phí từ chủ thẻ, gây khó khăn làm chủ thẻ ngại sử dụng thẻ. Trong thời gian sắp tới, các ngân hàng nên đẩy mạnh việc phát triển hệ thống ĐVCNT để phát triển dịch vụ thanh toán đồng thời tạo cơ sở cho hoạt động phát hành thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ. Sự cạnh tranh để có được ĐVCNT sẽ ngày càng gay gắt cả về lượng dịch vụ và giá cả. Với xu thế đó, các ngân hàng phải có chính sách phát triển mạng lưới ĐVCNT năng động, đa dạng, có dịch vụ khách hàng tốt, hỗ trợ kịp thời về mặt kỹ thuật và phải có kế hoạch đào tạo chuyên môn cho nhân viên tại ĐVCNT.

Với những phân tích về môi trường pháp lý, thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trong giai đoạn vừa qua, chúng ta có thể khẳng định rằng hoạt động kinh doanh thẻ trên thị trường Việt Nam hiện nay chứa đựng nhiều yếu tố mới, nhu cầu tiềm năng lớn. Tuy nhiên, để hoạt động kinh doanh thẻ phát triển an toàn, hiệu quả đòi hỏi các ngân hàng phải đầu tư về kỹ thuật, chất xám, và đặc biệt chú trọng đến công tác quản trị rủi ro trong lĩnh vực dịch vụ này.

2.2. Thực trạng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua

Như đã trình bày phần trên, hoạt động kinh doanh thẻ còn tương đối mới mẻ ở Việt Nam nhưng cho thấy tiềm năng phát triển rất lớn. Tuy nhiên, vấn đề rủi ro trong lĩnh vực này cũng đã phát sinh và gây nhiều tổn thất lớn, khiến cho các ngân hàng kinh doanh thẻ phải quan tâm và triển khai các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả.

Trong hoạt động kinh doanh thẻ hiện nay, với vai trò là NHPH và NHTT thẻ, các ngân hàng thương mại Việt Nam phải đối phó với những rủi ro được đề cập sau đây.

2.2.1. Rủi ro thẻ giả mạo

Thẻ giả luôn là vấn đề đau đầu nhất đối với các ngân hàng kinh doanh thẻ hiện nay. Tình hình sử dụng thẻ giả mạo rất phổ biến trên toàn thế giới. Để có thể tạo ra những chiếc thẻ giả, tội phạm thẻ đã vào mạng Internet mua thẻ nhựa trắng và một máy ghi thẻ, sau đó tấn công vào cơ sở dữ liệu của một số công ty bán hàng qua mạng trên thế giới hoặc tạo các website giả của các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán qua mạng thậm chí là cả các website của các ngân hàng phát hành thẻ để lừa gạt chủ thẻ cung cấp các thông tin cá nhân liên quan. Khi đã có được những thông tin trên, bọn tội phạm tiến hành in thẻ giả và sử dụng số PIN mà khách hàng đã cung cấp để lợi dụng chi tiêu. Các thẻ này tuy là các thẻ giả xong lại mang các thông tin và số PIN của thẻ thật, vì vậy hoàn toàn tương thích khi thực hiện các giao dịch

Rủi ro về thẻ giả mạo không chỉ xảy ra với các chủ thẻ nước ngoài, do ngân hàng nước ngoài phát hành mà còn xảy ra với các thẻ do các ngân hàng Việt Nam phát hành. Rất nhiều khách hàng dùng thẻ tín dụng quốc tế (Visa, MasterCard,...) do các NHTM Việt Nam phát hành chi tiêu tại nước ngoài về đã bị đánh cắp thông tin để làm thẻ giả và bị mất cắp tiền. Các NHTM Việt Nam như VCB, ACB, ANZ,... đã phải đổi lại thẻ cho khách hàng sau khi thanh toán tại nước ngoài. Trên các phương tiện thông tin đại chúng thời gian

gần đây cũng đã nhắc nhở những du khách Việt Nam đi Malaysia phải cẩn thận khi sử dụng thanh toán thẻ vì đã phát hiện nhiều thẻ tín dụng do các ngân hàng Việt Nam phát hành bị làm giả và bị lợi dụng chi tiêu. Để minh họa cho vấn đề này, chúng ta xem qua số liệu báo cáo tình hình thẻ giả mạo của Ngân hàng Vietcombank. Năm 2006, trong tổng số thẻ Visa do VCB phát hành, có 11 thẻ bị làm giả để chi tiêu tại một số nước tại các châu lục khác nhau như Mỹ, Pháp, Ba Lan, Anh, Hà Lan, Úc, Trung Quốc, Thái Lan và Malaysia với tổng cộng số tiền giao dịch tương đương 261.7 triệu đồng và có 2 thẻ MasterCard do VCB phát hành đã bị làm giả và bị chi tiêu tại Mỹ và Thái Lan với tổng cộng số tiền giao dịch tương đương 78 triệu đồng.

Bên cạnh vấn đề thẻ do các ngân hàng Việt Nam phát hành bị làm giả, tình hình thẻ giả mạo được sử dụng qua hệ thống thanh toán thẻ của các ngân hàng kinh doanh thẻ ở Việt Nam những năm qua cũng diễn biến rất phức tạp, gây nhiều khó khăn cũng như thiệt hại về uy tín. Tuy các ngân hàng không bị mất tiền với tư cách là NHTT nhưng do tỷ lệ giả mạo cao nên NHTM Việt Nam cũng bị các Tổ chức thẻ quốc tế nhắc nhở nhiều. Hiện tượng tội phạm thẻ giả mạo nổi bật ở Việt Nam trong thời gian gần đây là một số đối tượng người Việt Nam trẻ tuổi có trình độ tin học nhất định đã tổ chức tìm mua thông tin về thẻ tín dụng để tự làm giả thẻ do các NH nước ngoài phát hành và sử dụng tại Việt Nam qua các hình thức như mua hàng trực tiếp tại các ĐVCNT, rút tiền mặt tại hệ thống ATM, mua hàng qua mạng... Chúng ta cùng xem xét một số trường hợp cụ thể dưới đây có liên quan đến rủi ro thẻ giả mạo và đã được công bố thường xuyên trên các phương tiện thông tin đại chúng

Trường hợp thứ nhất, ngày 25/4/2006, Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự quản lý kinh tế đã tiến hành khởi tố bị can, bắt giam Trần Nguyễn Trung Trực (sinh năm 1983, sinh viên Trung tâm tin học công nghệ thông tin TP.HCM) và Nguyễn Đình Cường về tội tổ chức làm thẻ tín dụng giả, sau đó

nhiều lần rút tiền ở các máy ATM (lần rút nhiều nhất là 7.000 USD), với tổng số tiền trên 500 triệu đồng.

Gần đây, ngày 16/03/2007, viện Kiểm sát Nhân dân tối cao vừa ra cáo trạng truy tố mười bị can phần lớn là các sinh viên công nghệ thông tin trong đường dây làm giả thẻ để rút trộm tiền qua hệ thống máy trả tiền tự động ATM. Các loại thẻ bị đánh cắp thông tin gồm Visacard, Mastercard và American Express. Theo đó, các bị can Nguyễn Anh Tuấn, Nguyễn Minh Công, Nguyễn Đình Cường, Trần Nguyễn Trung Trực, Nguyễn Mạnh Linh, Nguyễn Thành Công, Trần Ngọc Quang, Đào Khánh Hiệp, Trịnh Hồ Lam và Tô Phúc Hậu bị truy tố về tội trộm cắp tài sản. Những người này đã chiếm đoạt tổng số hơn 1.6 tỉ đồng để tiêu xài cá nhân. Theo cáo trạng, đầu năm 2005, Nguyễn Anh Tuấn (sinh năm 1986, trú tại TPHCM) và đồng phạm đã lợi dụng việc am hiểu về công nghệ thông tin, tấn công vào một số website bán hàng trực tuyến nhằm ăn cắp địa chỉ thư điện tử của khách hàng và các dữ liệu thẻ tín dụng cá nhân. Sau khi ăn cắp được thông tin thẻ tín dụng, các đối tượng đã đưa vào đầu đọc dữ liệu in thẻ từ để làm thẻ tín dụng giả, rút tiền của các chủ thẻ qua hệ thống ATM tại TPHCM và Hà Nội.

Qua một số minh họa điển hình trên cho thấy rủi ro thẻ giả mạo gây ra thiệt hại rất lớn và nghiêm trọng. Đặc biệt với sự phát triển mạnh mẽ của ngành công nghệ thông tin hiện nay, việc làm thẻ giả và sử dụng thẻ giả ngày càng phát triển và tinh vi hơn. Chính vì vậy, để hạn chế và kiểm soát được rủi ro do thẻ giả mạo gây ra, các ngân hàng kinh doanh thẻ Việt Nam phải luôn đặc biệt quan tâm, không ngừng tìm ra những biện pháp hạn chế ngăn ngừa một cách hiệu quả nhất.

Mặc dù thẻ có thể bị làm giả, nhưng dùng thẻ vẫn an toàn hơn rất nhiều so với dùng tiền mặt. Không phải ngẫu nhiên mà ở các nước phát triển, người dân vẫn tiêu dùng chính bằng thẻ. Đối với các trường hợp sử dụng thẻ giả mạo, thông thường tổn thất tài chính sẽ do ngân hàng phát hành và Tổ chức thẻ quốc tế gánh chịu nếu như chủ thẻ chứng minh được giao dịch thanh toán giả mạo không phải do chính họ thực hiện.

2.2.2. Rủi ro thông tin thẻ bị mất cắp

Cuộc thăm dò ý kiến được tổ chức thẻ Visa tổ chức tại 11 thị trường thuộc khu vực châu Á Thái Bình Dương từ 20/4 đến 26/5/2006, với sự tham gia của 279 điểm bán hàng, những người được khảo sát đều nắm giữ vị trí quan trọng ở bộ phận thanh toán điện tử của doanh nghiệp, đảm nhiệm các công việc có liên quan đến đảm bảo an toàn dữ liệu, hay quản lý rủi ro ở cấp cao trong đơn vị kinh doanh. Kết quả, 78% các điểm bán hàng tham gia cuộc thăm dò cho rằng bảo mật thông tin chủ thẻ là vấn đề quan tâm hàng đầu của họ. Gian lận thẻ thanh toán và tội phạm lấy cắp thông tin cá nhân lần lượt là ưu tiên thứ hai và thứ ba, tương đương với 63% và 61%. Những thông số này cũng trùng với kết quả một cuộc thăm dò khác dành cho người tiêu dùng được Tập đoàn Visa International công bố hồi tháng 1 năm nay. Cuộc khảo sát cho thấy việc bị mất trộm hay thất lạc thông tin tài chính đang là quan tâm số một đối với người tiêu dùng trên toàn thế giới, vượt qua những nguy cơ về khủng bố, bệnh dịch hay thảm họa thiên nhiên.

Việc lấy cắp dữ liệu trên thẻ để làm thẻ giả rất đa dạng dưới nhiều hình thức. Tội phạm thẻ có thể sử dụng kiến thức tin học, tấn công vào một số trang web, hệ thống bán hàng trên mạng để trộm cắp thông tin thẻ tín dụng, hoặc mua lại thông tin thẻ tín dụng của các “tin tặc” khác. Thậm chí dữ liệu còn có thể bị đánh cắp trên đường truyền từ ĐVCNT về ngân hàng hoặc cả trên tổng đài điện thoại nơi ngân hàng phải thuê đường truyền. Một trong những cách phổ biến khác là chúng gắn camera trên các máy rút tiền và nhìn trộm các số PIN của người rút tiền, sau đó móc túi thẻ của người sử dụng và dùng số PIN đã ghi được để rút tiền. Thủ đoạn khác là chúng đứng nhìn mã PIN qua vai người rút tiền và sau đó ăn cắp thẻ. Các ngân hàng cho biết, hình thức đơn giản này cũng không mới lạ gì ở Việt Nam. Ở Việt Nam, tội phạm trộm thông tin thẻ, nhất là thẻ tín dụng ngày càng gia tăng và mức độ phạm

tội ngày càng nghiêm trọng. Dưới đây có thể thống kê một số trường hợp điển hình liên quan đến vấn đề thông tin thẻ bị mất cắp.

Trường hợp đầu tiên, Cục Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự quản lý kinh tế và chức vụ (C15) Bộ Công an đã phát hiện hai kẻ chuyên đánh cắp thông tin thẻ tín dụng bán cho tội phạm nước ngoài. Trong 2 năm 2005 và 2006, Nguyễn Ngọc Lâm (trú tại phường Phan Đình Phùng, TP Thái Nguyên) đã thu lợi khoảng 72.000 USD từ việc trộm cắp thông tin thẻ tín dụng của người nước ngoài, bán cho bọn tội phạm người Anh, thông qua một số diễn đàn trên mạng Internet. Với mỗi thông tin thẻ tín dụng, Lâm thu trung bình khoảng 4 USD. Tính sơ sơ, Lâm đã đánh cắp và bán được thông tin của 18.000 tài khoản.

Tương tự, Nguyễn Ngọc Thành (ở đường 3/2, phường 14, quận 10, TP HCM) đã bán được thông tin của khoảng 76.000 thẻ tín dụng, giá trung bình 2,5 USD/tài khoản. Tổng số tiền Thành thu lợi bất chính khoảng 190.000 USD.

Vừa qua, ngày 17/5/2007, phòng Cảnh sát điều tra tội phạm về trật tự quản lý kinh tế và chức vụ Công an TP.HCM đã phát hiện tội phạm trộm thông tin thẻ tín dụng là Trần Quang Duy (21 tuổi, ngụ ở Bình Chánh). Lợi dụng phương thức bán vé máy bay điện tử và thanh toán điện tử bằng thẻ Visa Card hoặc Master Card của hãng hàng không Tiger Airways, Duy đã sử dụng tài khoản những thẻ tín dụng của các cá nhân ở nước ngoài để đặt mua 6 vé máy bay khứ hồi cùng bạn bè đi du lịch Singapore. Sau đó, Duy lên kế hoạch đặt mua vé máy bay của hãng Tiger Airways rồi bán lại cho các đại lý vé máy bay tại TP.HCM và tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với giá thấp hơn giá của hãng để thu lợi bất chính. Tính từ tháng 10-11/2006, Duy đã đặt mua 97 vé máy bay của hãng Tiger Airways trị giá hơn 10.207 USD.

Qua những ví dụ minh họa trên, cho thấy rủi ro về thông tin thẻ bị mất cắp sẽ gây thiệt hại hết sức to lớn cho cả chủ thẻ và ngân hàng. Do đó, vấn đề an ninh thẻ, bảo mật thông tin thẻ phải được các chủ thẻ tham gia hoạt động kinh doanh thẻ đặc biệt quan tâm.

2.2.3. Rủi ro thẻ mất cắp, thất lạc.

Xem xét hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua, rủi ro thẻ bị đánh cắp khi NHPH gửi thẻ và mã số PIN cho chủ thẻ bằng đường bưu điện hiếm khi xảy ra. Lý do chính là các NHPH thẻ Việt Nam rất cẩn thận, thông thường các ngân hàng thường yêu cầu chủ thẻ trực tiếp đến nhận thẻ tại quầy giao dịch ở ngân hàng. Tuy nhiên các trường hợp chủ thẻ làm mất thẻ, để lộ mã số PIN hoặc bị “thất lạc thẻ tạm thời” thường xuyên xảy ra, các chủ thẻ thường khiếu nại ngân hàng về thiệt hại mất tiền trong tài khoản. Các vụ tranh chấp về mất tiền trong tài khoản giữa khách hàng và ngân hàng ngày càng gia tăng. Cả hai bên đều có lập luận dẫn chứng cho rằng mình đúng. Dù bên nào đúng, bên nào sai đều cũng gây thiệt hại, ảnh hưởng đến toàn bộ thị trường. Chủ thẻ chịu thiệt hại về thời gian, tiền bạc. Về phía ngân hàng, ngoài khả năng thiệt hại về vật chất còn những thiệt hại vô hình khác như uy tín, lòng tin của khách hàng vào ngân hàng. Đây là những thiệt hại rất lớn, một khi đã mất đi thì khó có thể lấy lại được.

Vấn đề để lộ mã số PIN và thất lạc thẻ tạm thời, chủ yếu là thẻ ATM, xảy ra phổ biến ở Việt Nam. Các chủ thẻ thường giao thẻ và mã số PIN cho người khác rút tiền. Thống kê cho thấy 20% trong tổng số giao dịch ở Saigonbank là chủ thẻ nhờ người khác rút tiền tại máy ATM. Do vậy các vụ khiếu nại, tranh chấp về việc mất tiền trong tài khoản phát sinh thường xuyên. Dưới đây là một số trường hợp điển hình có liên quan đến vấn đề lộ mã số PIN và thất lạc thẻ, chủ yếu là thẻ ATM, để người khác sử dụng rút tiền.

Trường hợp thứ nhất, chị Vân, một giáo viên ở quận Tân Phú đi công tác để thẻ ATM ở nhà. Khi về, chị phát hiện tài khoản bị trừ 2 triệu đồng. Chị Vân phân bua với ngân hàng rằng chị đi công tác ở tỉnh làm sao rút tiền ở thành phố được. Ngân hàng cho chị xem đoạn phim ghi lại thời điểm tài khoản bị rút. Người cầm thẻ rút tiền là con trai chị.

Trường hợp thứ hai, cô công nhân tên Thi cũng đến khiếu nại tài khoản bị trừ khi mình không thực hiện giao dịch. Đoạn phim quay cho thấy người sử dụng thẻ là bạn trai của cô.

Trường hợp thứ ba của khách hàng tên Nguyễn Ngọc Quang (ngụ tại TP.HCM) khiếu nại bị mất 2.5triệu đồng. VCB cho biết theo thông tin ghi lại của hệ thống thì có hai giao dịch rút tiền từ thẻ của anh Quang ở siêu thị An Phú. Anh Quang yêu cầu VCB cung cấp băng ghi hình ghi lại giao dịch nhưng VCB chỉ có báo cáo sao kê từ máy tính. Tuy nhiên, theo qui định về sử dụng thẻ thì các báo cáo từ hệ thống giao dịch là cơ sở để chứng minh giao dịch hợp lệ và thành công.

Trường hợp thứ tư là, việc ngân hàng Đông Á cũng đã từng bị một cán bộ ngân hàng khiếu nại vì mất tiền trên thẻ. Sau khi kiểm tra lại băng ghi hình, hóa ra người rút tiền là nhân viên của vị cán bộ này, anh đã được giao thẻ và cung cấp mã số PIN để đi rút tiền.

Trước đây những thông tin về trường hợp mất tiền từ thẻ luôn bị các ngân hàng giấu kín. Lý do chủ yếu việc giấu thông tin là do có thể gây hoang mang cho người dùng. Thế nhưng, dù được giấu kín các việc trộm tiền từ thẻ ATM vẫn ngày càng trở nên phổ biến hơn. Điều đặc biệt là các khách hàng thì không biết gì, cũng không được cảnh báo gì. Vì thế, những thông tin như thế này đã được công bố để người dùng có thể biết và phòng tránh. Việc làm này vừa giảm nguy cơ cho khách hàng, vừa bảo vệ uy tín của ngân hàng.

2.2.4. Rủi ro tác nghiệp

Rủi ro này phát sinh trong việc xử lý giao dịch, thực hiện quy trình nghiệp vụ hàng ngày của nhân viên ngân hàng. Trong những năm qua, khi hoạt động kinh doanh thẻ phát triển, khối lượng giao dịch tăng cao thì các trường hợp rủi ro do lỗi tác nghiệp của nhân viên ngân hàng xảy ra khá phổ biến. Những sự cố về nghiệp vụ phát sinh phát sinh trên tất cả các khâu của dịch vụ thẻ như tiếp nhận, xử lý thông tin khách hàng, cài đặt chương trình, hạch toán, thu nợ sao kê, tiếp quỹ, tra soát, bồi hoàn,... Trong số những trường hợp rủi ro về nghiệp vụ, một số được khắc phục sớm, thu hồi được tiền, không gây tổn thất về vật chất nhưng nhìn chung đa số đều gây tổn thất,

ảnh hưởng rất lớn đến uy tín và niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Một số trường hợp thống kê sau minh họa cho các vụ việc liên quan đến rủi ro do lỗi tác nghiệp của nhân viên ngân hàng.

Trường hợp cụ thể đầu tiên, ngày 24-28/1/2005, việc rút tiền tại máy ATM của ngân hàng Techcombank đặt tại sân bay Nội Bài đã xảy ra sự cố. Nhiều khách hàng đặt lệnh rút 50.000 nhưng được nhận tờ 100.000 đồng. Chị Trần Thị Thanh Thủy (nhân viên Xí nghiệp thương mại mặt đất Nội Bài, Tổng công ty hàng không Việt Nam) cũng làm thủ 10 giao dịch kiểu này, được trả thừa 500.000 đồng. Techcombank sau đó giải thích nguyên nhân là do nhân viên thủ quỹ đã nạp nhầm tiền 100.000 vào khay loại 50.000 đồng.

Trường hợp thứ hai xảy ra với sinh viên Nguyễn Việt Dũng, khoa Toán-Tin, Trường ĐHBK Hà Nội. Ngày 30/10/2006 vừa rồi khi Dũng ra máy ATM của Ngân hàng Ngoại thương tại Hà Nội nhận tiền của gia đình gửi ra từ TP Vinh, Nghệ An. Dũng rút được 6 triệu đồng và phát hiện thấy số dư trong tài khoản lên tới con số khổng lồ 48,5 tỉ đồng. Thấy số tiền quá nhiều, Dũng gọi điện về hỏi gia đình, ông Hùng (bố của Dũng) ngạc nhiên vì ông chỉ gửi có 4 triệu, trong tài khoản trước đó số dư chỉ còn 56.000 đồng. Ông Hùng bảo con đến máy ATM khác để thử lại xem có phải máy trục trặc không và khi đến máy khác Dũng vẫn tiếp tục rút thêm được 1 triệu đồng nữa. Chiều hôm đó, có hai nhân viên Ngân hàng Ngoại thương Vinh đến ki-ốt bán hàng của ông Hùng ở chợ Vinh (Nghệ An) xin lại 3 triệu đồng vì cho rằng đã nhập lộn số tiền vào máy. Ông Hùng đã đồng ý đưa 3 triệu đồng cho 2 người này.

Trường hợp thứ ba, ngày 24/12/2006, một số khách hàng sử dụng thẻ ATM do ngân hàng Quốc tế (VIB Bank) phát hành đã thực hiện rút tiền vượt quá số dư cho phép. Có khoảng vài chục khách hàng đã rút vượt quá số tiền trong tài khoản, rất nhiều người đã rút hơn mười triệu đồng dù trong tài khoản chỉ có gần một triệu đồng, thậm chí tài khoản hết tiền. Về sự cố này, VIB Bank sau đó cho biết là xuất phát từ lỗi của cán bộ phát triển ngân hàng khi tham số và cài đặt sản phẩm thấu chi nhầm cho một số khách hàng sử dụng

thẻ. VIB Bank chưa triển khai dịch vụ thấu chi tài khoản nhưng nhân viên của ngân hàng đã thao tác nhằm dịch vụ này cho một số khách hàng nên đã xảy ra sự cố.

2.2.5. Rủi ro đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng

Điều mà các ngân hàng lo ngại không chỉ những rủi ro bên ngoài như thẻ giả mạo, trộm thông tin tài khoản thẻ,... mà còn những rủi ro đến từ bên trong hệ thống ngân hàng. Rủi ro từ đạo đức của một số nhân viên ngân hàng vô cùng nguy hiểm. Tại một số nước trên thế giới, việc tội phạm bên ngoài cấu kết với nhân viên ngân để gắn trộm máy ghi hình và máy đọc để lấy dữ liệu trên dải băng từ của thẻ, sau đó làm giả thẻ và dùng mật mã có được từ ghi hình trộm để rút tiền đã từng xảy ra.

Trong năm 2006 vừa qua, trường hợp nhân viên Eximbank lừa đảo mở thẻ tín dụng gây xôn xao dư luận. Khi còn là cán bộ ngân hàng Eximbank chi nhánh Hà Nội, Nguyễn Lê Việt đã tiếp thị, làm thẻ tín dụng hàng loạt cho gần 60 bác sĩ của Viện Quân y 103 (thị xã Hà Đông, Hà Tây), rồi ôm luôn số thẻ đó mà không giao cho khách. Có trong tay thẻ cùng với những dữ liệu cá nhân của chủ thẻ, Việt cùng vợ rút tiền tiêu xài, để lại khoản nợ hơn 5 tỷ đồng cho các bác sĩ của Viện 103. Sau đó, chi nhánh Eximbank Hà Nội giải trình Việt đã cố tình làm sai, lợi dụng lòng tin của các bác sĩ, vốn là chỗ quen biết để lừa đảo. Sự việc này cũng khiến các ngân hàng Việt Nam phải xem xét lại quy trình quản lý rủi ro của chính mình, thật rủi ro khi ủy quyền cho một người thực hiện trọn gói từ khâu tiếp thị, thẩm định thông tin đến việc giao thẻ cho khách hàng.

2.2.6. Rủi ro về kĩ thuật, công nghệ

Ở Việt Nam, máy ATM đứng máy không sử dụng được do nghẽn mạch, hỏng hóc kĩ thuật cũng diễn ra thường xuyên. Trong những tình huống này, khách hàng chỉ có cách chờ máy hoạt động lại để thực hiện giao dịch. Và

đặc biệt, việc mất điện cũng khiến giao dịch gặp trục trặc, khách hàng đã nhiều lần phàn nàn với ngân hàng khi đang thực hiện giao dịch trên máy ATM thì bị mất điện. Gần đây, các ngân hàng gặp khá nhiều sự cố về đường truyền gây ra tình trạng chưa rút được tiền đã bị khấu trừ trong tài khoản, hay đã rút rồi lại được cộng thêm tiền,...

Trong điều kiện hiện nay, khi khối lượng giao dịch rất lớn nên việc xử lý nghiệp vụ cũng như lưu trữ dữ liệu lệ thuộc nhiều vào hệ thống trang thiết bị công nghệ tự động. Do vậy, rủi ro do các sự cố về đường truyền, thiết bị viễn thông có khả năng gây ra thiệt hại vô cùng nghiêm trọng.

2.2.7. Rủi ro tín dụng

Khi chủ thẻ sử dụng thẻ, chủ yếu là tín dụng tín chấp, và không thanh toán hoặc mất khả năng thanh toán nên ngân hàng không thể đòi được nợ dẫn đến rủi ro tín dụng. Rủi ro này thường xảy ra khi chủ thẻ đã sử dụng và gặp phải tai nạn bất ngờ, hoặc chủ thẻ bị phá sản, mất việc làm, không có thu nhập để hoàn trả nợ cho ngân hàng. Đối với rủi ro này, thiệt hại đối với NHPT thẻ ở Việt Nam trong thời gian qua tương đối thấp do hạn mức tín dụng mà các ngân hàng cấp cho khách hàng còn thấp và chủ yếu dựa vào tài sản cầm cố thẻ chấp.

Theo khảo sát của công ty ACNielsen về hoạt động kinh doanh thẻ ở thị trường Việt Nam, nếu lấy tiêu chí là mức thu nhập bình quân mỗi tháng 200-250 USD thì ở Việt Nam có 1,5 triệu người đủ điều kiện cấp thẻ tín dụng, trong khi đến cuối năm 2006 số thẻ được cấp tại Việt Nam mới đạt 250.000 thẻ. Nghiên cứu chỉ ra rằng việc chi tiêu bằng thẻ đang có xu hướng tăng rất mạnh, tiềm năng phát triển trong lĩnh vực này rất lớn. Tuy nhiên, phát hành thẻ tín dụng quốc tế đem lại gánh nặng rủi ro càng lớn cho ngân hàng. Vì vậy, các ngân hàng Việt Nam rất thận trọng và cẩn thận khi phát hành thẻ tín dụng, phát hành chủ yếu dựa trên cơ sở thẻ chấp, cầm cố. Vì cẩn thận, nên mảng phát hành thẻ tín dụng của VCB phát triển chậm chạp, 10 năm trôi qua mà số lượng thẻ tín dụng phát hành chưa quá 100.000 thẻ. Trong đó, hơn 60% thẻ là

thể chấp, phần tín chấp chỉ dành cho các doanh nghiệp lớn, các cá nhân có uy tín, có vị trí công tác.

2.2.8. Rủi ro về ĐVCNT

Theo quy định, chỉ những doanh nghiệp và cá nhân có địa điểm kinh doanh và đăng ký kinh doanh hợp pháp trong lĩnh vực cung ứng hàng hoá và dịch vụ tại Việt Nam mới được phép làm ĐVCNT. Trong hồ sơ xin làm đại lý cũng phải có giấy đăng ký kinh doanh, giấy tờ tùy thân của chủ doanh nghiệp. Trước khi ký hợp đồng, ngân hàng phải cử người đến làm việc trực tiếp để xác minh thông tin. Và khi đại lý đi vào hoạt động, ngân hàng cũng phải định kỳ kiểm tra, vừa để hỗ trợ ĐVCNT đồng thời nếu phát hiện sai phạm hay có dấu hiệu bất thường, sẽ hủy hợp đồng ngay. Tuy nhiên, để mở rộng đại lý, nhiều ngân hàng thanh toán đã dễ dàng trong khâu xét duyệt, đôi khi cứ ký hợp đồng mà không thăm định kỹ xem họ có thực sự là đơn vị kinh doanh hay không, thậm chí chỉ cần xem qua giấy đăng ký kinh doanh là cho mở luôn, điều đó chứa đựng rủi ro rất lớn.

Tại Việt Nam, trong những năm vừa qua, đã xuất hiện một số hiện tượng các đối tượng tội phạm lập các ĐVCNT để sử dụng thẻ giả nhằm rút tiền chia nhau. Bên cạnh đó đã có trường hợp nhân viên thu tiền của ĐVCNT thông đồng với tội phạm cài thêm thiết bị lấy cắp dữ liệu thẻ vào máy chấp nhận thẻ của ngân hàng để sao chép lại dữ liệu thẻ của khách hàng trả tiền.

Ngay cả khi loại trừ nguy cơ đại lý cố tình gian lận, các ngân hàng cũng chưa thực sự an tâm bởi hầu hết các ĐVCNT vẫn còn lơ mơ về nghiệp vụ cũng như các tiêu chuẩn bảo vệ thông tin thẻ. Một nghiên cứu mới đây của tổ chức thẻ Visa châu Á Thái Bình Dương cho thấy các ngân hàng sẽ phải dành nhiều thời gian hơn nữa để nâng cao hiểu biết cho các điểm bán hàng về việc bảo mật thông tin chủ thẻ.

Các ĐVCNT có tỷ lệ rủi ro cao là các ĐVCNT kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có giá trị lớn, có tính chất dễ chuyển đổi sang tiền mặt, nơi mà các tổ

chức tội phạm thường sử dụng thẻ giả mạo. Các ĐVCNT thuộc loại hình có tỷ lệ rủi ro cao bao gồm:

- Điểm ứng tiền mặt
- Các hàng hoá dịch vụ đặc biệt như tiền mặt (sòng bạc, xổ số...)
- Kinh doanh vàng bạc, đá quý, đồ trang sức, đồng hồ cao cấp, phòng tranh...
- Kinh doanh điện thoại di động, thiết bị viễn thông
- Kinh doanh máy tính, thiết bị điện tử, tin học
- Kinh doanh hàng hoá, dịch vụ qua mạng, điện thoại, thư tín

2.3. Nguyên nhân gây nên các rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

2.3.1. Nguyên nhân xuất phát từ chính ngân hàng

Như đã nghiên cứu trên, rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ có thể phát sinh từ nhiều phía. Dưới góc độ ngân hàng, rủi ro xảy ra từ một số nguyên nhân sau:

Thứ nhất, việc mở rộng thị trường thẻ thời gian qua còn nhiều điểm bất cập, các ngân hàng chỉ lo phát triển thị phần mà thiếu quan tâm đến chất lượng dịch vụ. Hầu hết các ngân hàng chưa quan tâm đúng mức đến việc cảnh báo khách hàng về rủi ro thẻ. Tại các điểm giao dịch cũng như trên các trang web của ngân hàng, hầu như không có các hướng dẫn an toàn khi sử dụng thẻ mà chỉ có hướng dẫn về cách sử dụng thẻ.

Thứ hai, trình độ của cán bộ thẻ ở một số ngân hàng còn hạn chế, còn non nớt nghiệp vụ, thiếu thận trọng trong xử lý nghiệp vụ. Một số ngân hàng chưa chú trọng công tác đào tạo cán bộ và phát triển nguồn nhân lực thẻ. Nhiều ngân hàng chưa có chương trình đào tạo bài bản cho nhân viên, chưa tạo môi trường làm việc thân thiện, chính sách dùng người hiệu quả.. Các cán bộ thẻ chủ yếu tự đào tạo bằng cách tự nghiên cứu tài liệu, người làm trước hướng dẫn người làm sau. Họ không được đào tạo chuyên nghiệp cũng như

không được cập nhật tài liệu đầy đủ. Nhiều ngân hàng chưa có cán bộ chuyên trách về nghiệp vụ thẻ mà chủ yếu là cán bộ kiêm nhiệm.

Thứ ba, một số NHTT tại Việt Nam chưa chú trọng đến việc hướng dẫn các ĐVCNT thực hiện theo quy trình chấp nhận thanh toán thẻ, đặc biệt là các trường hợp kiểm tra, phát hiện sử dụng thẻ giả mạo khi giao dịch.

Thứ tư, các chương trình phát triển thẻ của các ngân hàng hiện chưa chú trọng công tác quản trị rủi ro. Cụ thể như chưa xác định cụ thể những rủi ro có thể gây thiệt hại cho ngân hàng, không ước lượng được mức độ thiệt hại cho phép, chưa đề xuất cụ thể các biện pháp giám sát và phòng chống rủi ro hiệu quả.

Thứ năm, một số ngân hàng chưa thành lập quỹ dự phòng rủi ro cho dịch vụ thẻ và cũng chưa có sự hợp tác chặt chẽ giữa các ngân hàng để phòng chống rủi ro, chống gian lận thẻ.

2.3.2. Do yếu tố công nghệ

Ngày nay, trình độ công nghệ luôn thay đổi, đòi hỏi các ngân hàng phải có nguồn nhân lực am hiểu về công nghệ thông tin liên quan đến thẻ và phải có vốn đầu tư lớn cho hệ thống mạng ATM, cũng như hệ thống kỹ thuật nối các máy POS. Thực tế cho thấy rủi ro do yếu tố công nghệ phát sinh từ những nguyên nhân sau:

Thứ nhất, mặt bằng công nghệ, cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phục vụ cho dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại Việt Nam chưa cao, chưa đáp ứng được tốc độ phát triển của hoạt động kinh doanh thẻ. Những sai sót do lỗi hệ thống cũng thường xuyên xảy ra như mạng bị treo, hệ thống xử lý không chính xác các giao dịch,... đã ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ thẻ và uy tín của ngân hàng.

Thứ hai, hệ thống quản lý phát hành và thanh toán thẻ của các ngân hàng chưa thống nhất dẫn đến sự không tương thích, gây khó khăn và tốn kém cho việc kết nối đồng bộ thành một hệ thống sau này.

Thứ ba, 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. Hơn nữa, với sự tiến bộ của công nghệ tin học, các tổ chức tội phạm ngày càng sử dụng nhiều thủ đoạn tinh vi kỹ thuật cao để sao chép dữ liệu, lấy cắp thông tin thẻ thật để làm thẻ giả lợi dụng chi tiêu.

Thứ tư, đối với rủi ro máy ATM chi lộn tiền, một trong những nguyên nhân là do các máy ATM không có khả năng phân biệt tiền theo mệnh giá. Các máy ATM trên thế giới đều được thiết kế với việc xác định mệnh giá tiền đưa ra khi chi trả cho khách hàng qua các trang thiết bị cảm ứng về độ dày, chiều rộng... của tờ tiền để tránh trường hợp trả nhầm. Tuy nhiên, các mệnh giá tiền của Việt Nam hiện nay được thiết kế và sản xuất khá tương đương nhau về kích cỡ, độ dày nên các chức năng trên hiện chưa phát huy được hiệu quả tại Việt Nam nếu trường hợp xếp nhầm mệnh giá vào hộp tiền xảy ra.

2.3.3. Do người sử dụng

Rủi ro do chủ thẻ gây ra, phát sinh do một số nguyên nhân sau:

Thứ nhất, chủ thẻ mất khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng do chủ thẻ gặp tai nạn, tử vong, phá sản, mất việc làm,...

Thứ hai, nhiều chủ thẻ chưa có thói quen đảm bảo an toàn cho thẻ của mình, thường hay đưa cho người khác cầm sử dụng thay mình. Người Việt Nam quen lấy số pin trùng với ngày sinh, số xe hay số điện thoại nên khi mất ví, trong đó có thẻ ATM kèm luôn các giấy tờ tùy thân, rất dễ bị kẻ gian lợi dụng chi tiêu. Do đó, chủ thẻ nên xem thẻ là tiền, giữ thẻ và số PIN cẩn thận không chỉ bảo vệ túi tiền mà còn tránh rắc rối cho các mối quan hệ gần gũi

Thứ ba, phần lớn các chủ thẻ thường không đọc kỹ các hợp đồng dịch vụ sử dụng thẻ, hóa đơn thanh toán, xem sơ rồi ký dẫn đến nhầm lẫn mất tiền hay khiếu nại tranh chấp bồi hoàn.

2.3.4. Do ĐVCNT

Thời gian qua, rủi ro xảy ra xuất phát từ ĐVCNT có thể đúc kết từ một số nguyên nhân sau:

Một là, rủi ro tác nghiệp của nhân viên tại ĐVCNT: một số ĐVCNT không thực hiện cẩn thận các quy định trong qui trình chấp nhận thanh toán thẻ đã tạo điều kiện cho các cá nhân, tổ chức tội phạm lợi dụng sử dụng thẻ giả để rút tiền hoặc thanh toán mua hàng hóa dịch vụ. Theo thống kê khảo sát của Tổ chức thẻ Visa, chỉ 46% ĐVCNT hiểu biết về những tiêu chuẩn quốc tế trong bảo mật thanh toán và chỉ có 26% số điểm bán hàng thực sự áp dụng những tiêu chuẩn đó.

Hai là, một số ĐVCNT đã cấu kết với các tổ chức tội phạm lấy cắp thông tin thẻ thật để tạo ra thẻ giả hoặc cố tình gian lận thực hiện nhiều giao dịch thẻ chưa được sự đồng ý của chủ thẻ như: sửa lại số tiền gốc, cà nhiều hóa đơn,....

2.3.5. Do 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 khung pháp lý cho hoạt động thẻ vẫn chưa được quan tâm đúng mức.

2.4. Bài học kinh nghiệm hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Từ thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ và các rủi ro đã xảy ra, chúng ta có thể rút ra các bài học kinh nghiệm để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ như sau:

- Một là, phải có một chiến lược quản trị rủi ro thẻ cụ thể.
- Hai là, phải có một đội ngũ cán bộ quản lý và tác nghiệp am hiểu, tinh thông nghiệp vụ thẻ để tư vấn, hướng dẫn khách hàng và xử lý tốt các khâu của một quy trình nghiệp vụ.
- Ba là, phải có một hệ thống công nghệ hiện đại, phù hợp.
- Bốn là, phải quan tâm đến công tác kiểm tra, kiểm soát ở tất cả các khâu.
- Năm là, phải có sự liên kết hợp tác giữa các đơn vị phát hành và thanh toán thẻ và có sự hợp tác với các cơ quan hữu quan trong phòng chống tội phạm thẻ.

Kết luận chương 2:

Chương 2 đã phân tích thực trạng hoạt động thanh toán thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trong những năm vừa qua. Qua đó cho thấy hoạt động thanh toán thẻ ở nước ta ngày càng phát triển mạnh mẽ và đạt nhiều thành công đáng khích lệ. Tuy nhiên, các số liệu và dẫn chứng minh họa thực tế cho thấy rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam đã phát sinh và gây nhiều tổn thất nghiêm trọng nên cần phải quan tâm đúng mức.

Bên cạnh đó, luận văn cũng xác định những nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ, nguyên nhân chủ quan từ phía các ngân hàng thương mại Việt Nam cũng như các nguyên nhân khách quan từ bên

ngoài. Từ đó, chương 3 tiếp sau sẽ đưa ra những giải pháp, kiến nghị nhằm hạn chế tối đa rủi ro góp phần thúc đẩy hoạt động thanh toán thẻ ở Việt Nam phát triển nhanh, an toàn và hiệu quả.

CHƯƠNG 3: NHỮNG GIẢI PHÁP HẠN CHẾ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VIỆT NAM

3.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam.

3.1.1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngành ngân hàng đến năm 2010.

Quán triệt chỉ đạo của Bộ Chính trị và Chính phủ về việc xây dựng chiến lược phát triển đến năm 2010. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã đề ra Chiến lược phát triển ngành ngân hàng Việt Nam đến năm 2010 và định hướng 2020. Chiến lược này đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo quyết định số 112/2006/QĐ-TTg ngày 24/05/2006, trong đó, định hướng phát triển công nghệ và hệ thống thanh toán ngân hàng đến năm 2010 được xác định như sau:

Một là, phát triển hạ tầng công nghệ ngân hàng hiện đại ngang tầm với các nước trong khu vực, dựa trên cơ sở ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin, điện tử tiên tiến và các chuẩn mực thông lệ quốc tế phù hợp với điều kiện Việt Nam. Hiện đại hóa toàn diện, đồng bộ công nghệ ngân hàng của Ngân hàng Nhà nước và các tổ chức tín dụng trên các mặt nghiệp vụ, quản lý và phương tiện kỹ thuật. Tiếp cận nhanh, vận hành có hiệu quả và làm chủ được các ứng dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến.

Hai là, phấn đấu xây dựng hệ thống thanh toán ngân hàng an toàn, hiệu quả và hiện đại ngang tầm trình độ phát triển của các nước trong khu vực (về cơ sở hạ tầng kỹ thuật, khuôn khổ thể chế và dịch vụ thanh toán). Phát triển hệ thống thanh toán điện tử trong toàn quốc, hiện đại hóa hệ thống điện tử liên ngân hàng, thanh toán bù trừ và hệ thống thanh toán nội bộ của các NHTM theo hướng tự động hóa với cấu trúc mở và có khả

năng tích hợp hệ thống cao với các ứng dụng. Kết nối hệ thống thanh toán của các NHTM với hệ thống điện tử liên ngân hàng. Tăng cường vai trò quản lý nhà nước và làm dịch vụ thanh toán bù trừ, liên ngân hàng của Ngân hàng Nhà nước. Phát triển công nghệ, phương tiện thanh toán, các hình thức và dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt tiên tiến, an toàn, hiệu quả.

Để tiếp tục tạo tiền đề cho quá trình chủ động hội nhập quốc tế và khu vực, ngày 29/12/2006, Thủ tướng Chính phủ đã ký Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006–2010 và định hướng đến năm 2020. Đề án lớn bao gồm 15 đề án thành phần thuộc 6 nhóm đề án lớn. Cụ thể là:

1. Đề án hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thanh toán của nền kinh tế.
2. Nhóm đề án thanh toán không dùng tiền mặt trong khu vực công, bao gồm các đề án thành phần:
 - a) Quản lý chi tiêu trong khu vực Chính phủ bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
 - b) Trả lương qua tài khoản.
 - c) Chi trả trợ cấp ưu đãi xã hội và trợ cấp xã hội qua tài khoản.
3. Đề án thanh toán không dùng tiền mặt trong khu vực doanh nghiệp.
4. Nhóm đề án thanh toán không dùng tiền mặt trong khu vực dân cư, bao gồm các đề án thành phần:
 - a) Phát triển các phương tiện, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt đáp ứng nhu cầu của dân cư và phù hợp với tiến trình hội nhập.
 - b) Phát triển mạng lưới chấp nhận các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

5. Nhóm đề án phát triển các hệ thống thanh toán, bao gồm các đề án thành phần:
- a) Hoàn thiện và phát triển hệ thống thanh toán liên ngân hàng;
 - b) Xây dựng trung tâm thanh toán bù trừ tự động phục vụ cho các giao dịch bán lẻ;
 - c) Xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất;
 - d) Kết nối hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán với hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia.
6. Đề án hỗ trợ thanh toán không dùng tiền mặt, bao gồm các đề án thành phần:
- a) Thông tin, tuyên truyền và phổ biến kiến thức về thanh toán không dùng tiền mặt
 - b) Thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt bằng các chính sách thuế, phí trong lĩnh vực thanh toán; giá thuê đất, thuê mặt bằng cho các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán
 - c) Khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt bằng chính sách thuế giá trị gia tăng
 - d) Xây dựng cơ chế tính phí dịch vụ thanh toán hợp lý

Để có thể đạt được những hiệu quả thiết thực trong thực tiễn, đề án đã xác định những mục tiêu cơ bản mà Việt Nam cần phấn đấu đến năm 2010 như sau:

- Tất cả các bộ, cơ quan ngang bộ, các cấp chính quyền tỉnh, thành phố đều thực hiện chi tiêu bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.
- Phát hành 15 triệu thẻ, 70% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng, khách sạn... có thiết bị chấp nhận thẻ thanh toán
- Lượng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán giảm còn 17%

- Đạt 20 triệu tài khoản cá nhân, 70% cán bộ hưởng lương ngân sách và 50% công nhân lao động trong các khu vực doanh nghiệp được trả lương qua tài khoản;
- Khoảng 80% các khoản thanh toán giữa doanh nghiệp với nhau được thực hiện qua tài khoản tại các ngân hàng.
- 60% các khoản chi tiêu từ ngân sách, 70% khoản thanh toán dịch vụ công cộng thực hiện qua tài khoản.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của Hội thẻ trong xu thế hội nhập quốc tế hiện nay.

Cùng với tiến trình hội nhập là sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên thị trường ngân hàng nói chung cũng như thị trường thẻ nói riêng. Đặc biệt với sự tham gia của các ngân hàng nước ngoài với thế mạnh về vốn, công nghệ và kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, đòi hỏi mỗi ngân hàng trong nước phải có nỗ lực rất lớn, chuẩn bị hành trang mới có thể giữ vững được mảng thị trường hiện có và tiếp tục phát triển trong tương lai. Mặt khác, để hoạt động của Hội thẻ ngày càng hiệu quả, thúc đẩy vai trò hợp tác giữa các ngân hàng thành viên, Hội thẻ Việt Nam đã đề ra phương hướng hành động thời gian tới là :

1. Phát huy tích cực vai trò liên kết, hợp tác giữa các NH thành viên để cùng phát triển

- Liên kết các NH thành viên đẩy nhanh tiến độ kết nối hệ thống thanh toán thẻ
- 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

2. Hỗ trợ về mặt đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các NH thành viên

Hội thể

Tiếp tục tăng cường tổ chức các khoá đào tạo, gồm các nội dung: Quản lý rủi ro, phòng ngừa giả mạo; Kỹ năng xử lý tra soát, khiếu nại. Giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ thẻ mới của các nước... Kết hợp với những cuộc hội thảo chuyên đề mời các chuyên gia thẻ của nước ngoài và trong nước có kinh nghiệm. Hội thể cũng chú trọng đến các kiến nghị của ngân hàng tổ chức các đoàn thực tập dài ngày tại các NH nước ngoài cho các cán bộ của các NH thành viên.

3. Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền để quảng bá hoạt động thẻ.

Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền để quảng bá hoạt động thẻ đến với mọi tầng lớp dân cư trong xã hội để từng bước xã hội hóa dịch vụ Thẻ, đồng thời nâng cao sự hiểu biết của công chúng về quản lý, bảo mật thẻ, sử dụng thẻ an toàn. Hội thể sẽ kết hợp với các chương trình sự kiện lớn của đất nước hoặc các ngày lễ lớn thực hiện các chương trình tuyên truyền quảng bá hình ảnh thẻ, thúc đẩy thanh toán thẻ trên các cơ quan thông tấn, báo chí hoặc truyền hình. Bên cạnh đó nâng cao chất lượng, cải tiến hình thức ấn phẩm “Thị trường thẻ Việt Nam” của Hội thể, để xứng đáng là kênh thông tin hợp pháp, chính thức thể hiện quá trình phát triển Thị trường thẻ Việt Nam.

4. Nâng cao tiện ích và sự an toàn, bảo mật khi sử dụng thẻ

Thực hiện đồng bộ đề án sử dụng thẻ chip điện tử thay thế thẻ từ để giảm thiểu đến mức thấp nhất các hành vi gian lận thẻ cũng như hạn chế tối đa hiện tượng làm giả thẻ. Đồng thời nâng cao hơn nữa các tiện ích của thẻ ATM như thanh toán tại ĐVCNT, thanh toán tại máy ATM, bán Thẻ cào trả trước, thanh toán hóa đơn điện thoại trả sau ...

Nhanh chóng lắp đặt camera tại các máy ATM để theo dõi được các giao dịch của khách hàng, tránh tình trạng chủ Thẻ bị kẻ gian lợi dụng lấy tiền trong tài khoản và nghiên cứu ứng dụng công nghệ hiện đại đối với việc quản lý rủi ro Thẻ trong điều kiện hội nhập quốc tế mở rộng, tội phạm thẻ ngày càng gia tăng.

3.2. Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các NHTM Việt Nam

3.2.1. Giải pháp thứ nhất, xây dựng chiến lược quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Bất cứ hoạt động kinh doanh nào cũng tiềm ẩn rủi ro, đặc biệt trong hoạt động kinh doanh thẻ, rủi ro càng đa dạng và phức tạp hơn. Nó có thể xảy ra ở các khâu, cả phía ngân hàng, khách hàng và đơn vị chấp nhận thẻ. Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ không những làm giảm hiệu quả kinh doanh của ngân hàng mà còn làm giảm uy tín và thương hiệu của ngân hàng đó. Vì vậy, để hạn chế rủi ro nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh trong hoạt động thẻ, các ngân hàng thương mại phải có những giải pháp cụ thể để quản trị rủi ro trong hoạt động này.

Một là, các ngân hàng thương mại nên có bộ quản lý rủi ro thẻ. Để quản trị rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ có hiệu quả, cần có một bộ phận chuyên trách để theo dõi tất cả các mặt hoạt động của dịch vụ thẻ. Bộ phận này sẽ được đào tạo chuyên sâu để thực hiện các chức năng nhiệm vụ như :

- Nghiên cứu xây dựng các quy định, quy trình cho nghiệp vụ thẻ trong tất cả các lĩnh vực liên quan hoạt động thẻ.
- Nghiên cứu và đề xuất những biện pháp phòng ngừa rủi ro có hiệu quả nhất, đảm bảo ngân hàng hoạt động an toàn trong mọi tình huống.
- Cập nhật và lưu trữ thông tin về tình trạng gian lận, giả mạo thẻ, xu hướng tội phạm thẻ hiện đang xảy ra tại Việt Nam và trên thế giới,
- Cập nhật những thông tin trên các chương trình quản lý rủi ro của các tổ chức thẻ quốc tế cung cấp.
- Trực tiếp xử lý các tranh chấp khiếu nại phát sinh.

Cần làm tốt công tác lưu trữ thông tin vì thực tế hiện nay, tại các ngân hàng, thông tin thu thập sau khi xử lý xong được lưu trữ một cách riêng lẻ,

nằm rải rác ở các phòng ban và dưới dạng thủ công là các hồ sơ lưu trữ trên giấy. Do đó khi cần thông tin về một khách hàng nào đó thì phải mất rất nhiều thời gian tìm kiếm, và nếu thông tin cần kiếm ở thời điểm những năm trước thì việc tìm kiếm hết sức khó khăn. Vì vậy, các ngân hàng nên tổ chức lưu trữ thông tin dưới dạng ngân hàng dữ liệu trên hệ thống vi tính nội mạng toàn ngân hàng. Các cấp lãnh đạo và các phòng ban sẽ được cấp mã số truy cập vào hệ thống thông tin đó với giới hạn nhất định tùy theo tính chất công việc.

Mặt khác, cần cập nhật và lưu hành rộng rãi danh sách *Bulletin*, định kỳ theo quy định của từng tổ chức thẻ, các ngân hàng cần cập nhật thông tin liên quan đến các loại thẻ cấm lưu hành, thẻ hạn chế sử dụng,... và nhanh chóng gửi danh sách đó đến tất cả các ĐVCNT để làm cơ sở kiểm tra thẻ khi chấp nhận thanh toán. Các ngân hàng Việt Nam cũng phải chủ động đăng ký cập nhật danh sách đen hàng ngày từ các tổ chức thẻ quốc tế như Visa, Master,... mặc dù chi phí cho việc này cũng khá cao.

Hai là, phải có dự báo phòng ngừa rủi ro: mỗi ngân hàng cần phải phân tích cụ thể toàn bộ quy trình luân chuyển thông tin của tất cả các giao dịch để từ đó xây dựng phương án dự phòng nếu xảy ra các sự cố rủi ro. Kinh nghiệm từ việc quản lý rủi ro của các ngân hàng nước ngoài cho thấy ngân hàng nào có khả năng dự đoán được các trường hợp rủi ro xảy ra trong tương lai và có biện pháp ngăn ngừa trước sẽ giảm thiểu được rủi ro rất nhiều.

Ba là, có nguồn dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động thẻ: Để đảm bảo hoạt động bình thường cho ngân hàng khi xảy ra tổn thất, các ngân hàng nên mua bảo hiểm cho nghiệp vụ thẻ (nếu có) hoặc được phép trích lập quỹ dự phòng rủi ro cho hoạt động thẻ để bù đắp thiệt hại cho khách hàng khi có xảy ra sự cố trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Bốn là, ngân hàng thương mại nên soạn thảo cẩm nang hệ thống các tình huống rủi ro và biện pháp xử lý rủi ro trong nghiệp vụ thẻ. Để thực hiện quản trị rủi ro trong hoạt động thẻ mang lại hiệu quả thiết thực, các ngân hàng thương mại cần đúc kết kinh nghiệm trong xử lý nghiệp vụ thẻ thành một cẩm nang xử lý nghiệp vụ. Với cẩm nang này sẽ giúp cán bộ làm công tác thẻ hạn chế được tình trạng sai sót trùng lặp, biết cách xử lý đối với các tình huống đặc thù riêng có của từng thị trường, nhờ đó chất lượng của hoạt động thẻ được nâng lên và hiệu quả cho hoạt động này sẽ được tăng theo.

Tóm lại, Cùng với xu thế phát triển của nền công nghệ hiện đại, rủi ro trong hoạt động thẻ ngày càng tinh vi và phức tạp, nó có thể phát sinh từ nhiều phía, cả đơn vị phát hành, ngân hàng thanh toán và phía chủ thẻ. Mặt khác, vấn nạn ăn cắp thông tin để làm thẻ giả, rút tiền, sử dụng tiền của chủ thẻ qua máy rút tiền và mạng internet đang là một thách thức lớn đối với các đơn vị, tổ chức phát hành, rủi ro trong thanh toán thẻ muôn hình, vạn trạng, khi xảy ra nó có thể gây hậu quả mất tiền cho cả chủ thẻ và đơn vị phát hành. Vì vậy, tìm ra giải pháp quản trị rủi ro trong hoạt động thẻ là một trong những biện pháp hữu hiệu nhất nhằm nâng cao năng lực điều hành, uy tín và thương hiệu cho ngân hàng, từ đó thu hút được khách hàng và hiệu quả mang lại cho hoạt động này sẽ được tăng theo.

3.2.2. Giải pháp thứ hai, chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

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 các ngân hàng thương mại phải đào tạo được một đội ngũ cán bộ ngân hàng có trình độ và năng lực thực sự trên từng lĩnh vực cụ thể. Vì vậy, giải pháp tiếp theo tác giả muốn đề cập là giải pháp con người.

Con người chính là nhân tố quyết định sự thành bại của một doanh nghiệp. Thực tế đã chứng minh, mọi rủi ro tác nghiệp do con người gây ra đều ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Để quản trị rủi ro tốt, phải có những con người có khả năng thực hiện nó. Để có thể vận dụng và ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh cũng phải có những con người có khả năng am hiểu và vận hành nó trong thực tiễn. Con người ở mọi khâu, mọi lĩnh vực nghiệp vụ đều yêu cầu phải có một kiến thức nhất định thì mới có khả năng làm việc đạt hiệu quả. Đặc biệt, hiện nay, để xây dựng được một đội ngũ nhân viên ngân hàng có đủ tri thức, đạo đức và năng lực để cống hiến và làm việc, đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập quốc tế về ngân hàng thì yếu tố con người càng quan trọng hơn.

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 phải có sự tác động của bàn tay con người. Do đó, để 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 giải pháp về nhân lực phát huy tác dụng, các ngân hàng thương mại nên quan tâm đến các vấn đề sau :

Một là, chú trọng đến công tác đào tạo và đào tạo lại cán bộ. Để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ, cần đào tạo được một 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

mạo, gian lận do các tổ chức thẻ quốc tế quy định cũng như trang bị cho họ 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. Đồng thời, ngân hàng phối hợp với hội thẻ và các ngân hàng khác tổ chức các buổi hội thảo để cán bộ thẻ trao đổi kinh nghiệm xử lý thẻ giả mạo và phòng chống tội phạm công nghệ cao.

Hai là có chính sách khuyến khích, trọng dụng nhân tài. Để quá trình huấn luyện đào tạo đạt hiệu quả, cần 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. Chỉ có thể bằng con đường phát triển tri thức thì từng cán bộ, nhân viên ngân hàng mới có đủ sức đáp ứng yêu cầu đổi mới và phát triển của đơn vị.

Bên cạnh đó, các ngân hàng cần tạo môi trường làm việc thân thiện và xây dựng chính sách sử dụng nhân lực hiệu quả. 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 nỗ lực làm việc với tinh thần trách nhiệm cao và gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Việc tạo điều kiện cho nhân viên làm việc và phát huy năng lực sẽ tạo sự hài lòng cho nhân viên và tất yếu dẫn đến sự trung thành của nhân viên đối với ngân hàng, họ sẽ cố gắng làm việc với năng suất lao động cao. Kết quả là họ sẽ cố gắng phục vụ khách hàng tối đa và đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Một khi khách hàng đã hài lòng với những sản phẩm dịch vụ và phong cách giao tiếp của nhân viên ngân hàng, họ sẽ gắn bó lâu dài với ngân hàng. Nhờ đó ngân hàng sẽ giữ được khách hàng cũ, thu hút được khách hàng mới với kết quả cuối cùng là tăng doanh thu và lợi nhuận cho ngân hàng.

Tóm lại, 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, thị phần dịch vụ thẻ sẽ tăng hơn, và kết quả là hiệu quả mang lại từ hoạt động thẻ sẽ nhiều hơn.

3.2.3. Giải pháp thứ ba, đầu tư đổi mới và ứng dụng kỹ thuật công nghệ trong lĩnh vực nghiệp vụ thẻ.

Hiện nay, xu thế phát triển thương mại điện tử ngày càng cao, đòi hỏi các ngân hàng phải quan tâm đến việc đổi mới và ứng dụng kỹ thuật công nghệ hiện đại vào hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động kinh doanh thẻ nói riêng. Mặt khác, trong cơ chế thị trường nhiều cạnh tranh gay gắt, nhu cầu của khách hàng ngày càng cao và đa dạng, muốn thu hút khách hàng thì yêu cầu về chất lượng dịch vụ phải ngày càng cao, mà chỉ có ứng dụng công nghệ ngân hàng mới đáp ứng được yêu cầu này. Vì vậy, giải pháp tiếp theo tác giả muốn đề cập là giải pháp công nghệ.

Năng lực về công nghệ là một trong những lợi thế cạnh tranh rất lớn của các ngân hàng hiện nay. Yếu tố này sẽ quyết định chất lượng dịch vụ của các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng cũng như sự an toàn khi sử dụng sản phẩm đó. Khi xây dựng được sự vững mạnh và hiện đại về năng lực công nghệ, ngân hàng mới đối phó được với các loại tội phạm về thẻ, bảo đảm sự an toàn cả cho mình và cho cả khách hàng.

Một số biện pháp cần áp dụng để hạn chế rủi ro về thẻ như sau :

Một là, sử dụng thẻ thông minh: 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. Một trong những giải pháp hữu hiệu nhất hiện nay là chuyển sang sử dụng thẻ chip điện tử (smart card - thẻ thông minh), sử dụng theo tiêu chuẩn EMV (nhóm tổ chức thẻ lớn nhất thế giới là Europay, Mastercard và Visa). Tuy nhiên, vấn đề này không đơn giản, phải nâng cấp toàn bộ hệ thống, từ máy chủ, máy in ấn phát hành thẻ, máy đọc thẻ. Đây quả là một gánh nặng về tài chính đối với các ngân hàng. Nhưng, nếu đứng ở góc độ khách hàng, sử dụng thẻ chip rất an toàn và họ sẽ tin tưởng hơn vào chất lượng dịch vụ của ngân hàng.

Thẻ thông minh chuẩn EMV là loại thẻ nhựa có kích cỡ giống như thẻ tín dụng được gắn với bộ vi mạch chủ. Thẻ thông minh 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 thông minh 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: y tế, bảo hiểm xã hội, thông tin cá nhân... Nhìn chung, thẻ EMV có nhiều tính năng ưu việt: 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. Thực hiện đồng bộ 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.

Hai là, nâng cao tiện ích và tính năng an toàn, bảo mật cho thẻ: Một số ngân hàng nước ngoài đưa ra sử dụng loại thẻ thanh toán có đầy đủ các thông tin về nhân thân của chủ thẻ như một chứng minh thư nhân dân. Nếu

một chủ thẻ nào đó đặt lệnh rút quá số dư trong tài khoản thẻ thì thông tin lập tức được gửi đến tất cả các ngân hàng.

Ngoài ra, còn có thể thực hiện giải pháp sau để tăng cường tính năng an toàn cho thẻ như: sau mỗi lần giao dịch rút, gửi tiền hay thanh toán cước taxi, mua hàng... các chủ thẻ ATM sẽ thực hiện **lệnh khóa tài khoản bằng cách nhập một mã số (password)**, 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 nhưng không tốn kém mà lại khiến khách hàng yên tâm hơn.

Đối với rủi ro sử dụng thẻ thanh toán khi giao dịch qua internet, một số tổ chức phát hành thẻ quốc tế đã đưa ra giải pháp: **số thẻ chỉ sử dụng một lần**. Nghĩa là, tổ chức phát hành thẻ sẽ cung cấp cho chủ thẻ một con số ngẫu nhiên liên kết với tài khoản của chủ thẻ, con số này chỉ có giá trị sử dụng một lần và trong thời gian ngắn nên rất an toàn và không làm lộ bất cứ thông tin nào của chủ thẻ. Với giải pháp này, kẻ gian sẽ không thể lợi dụng thông tin của chủ thẻ khi giao dịch thanh toán qua internet.

Ba là, xây dựng hệ thống dự phòng cho hoạt động thẻ, củng cố, nâng cấp hệ thống máy chủ, thiết bị kết nối, 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, quyết định đến sự vận hành thông suốt, liên tục của hoạt động kinh doanh thẻ. Bất cứ 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. Vì vậy, các ngân hàng thương mại cần chuẩn bị một hệ thống máy móc, thiết bị dự phòng cho hoạt động thẻ, sẵn sàng khi có sự cố xảy ra. Mặt khác, để phục vụ khách hàng 24/24h, giảm thiểu thời gian chết của hệ thống ATM, khắc phục tối đa những sai sót do lỗi hệ thống như: mạng bị treo, hệ thống xử lý giao dịch không chính xác, lỗi đường truyền,... các ngân hàng thương mại

cũng cần quan tâm củng cố, nâng cấp hệ thống máy chủ, thiết bị kết nối, máy trạm và thiết bị đầu cuối.

Bốn là, đầu tư, củng cố hệ thống kỹ thuật hỗ trợ: Các ngân hàng cần chú trọng đầu tư hệ thống kỹ thuật hỗ trợ như phần mềm quản lý thông tin khách hàng, hệ thống giám sát hoạt động ATM, phần mềm báo cáo theo dõi tần suất giao dịch máy, thẻ (nhằm kịp thời phát hiện các trường hợp sử dụng thẻ bất thường như giao dịch thẻ được thực hiện nhiều nơi hay tại nhiều quốc gia trong một khoảng thời gian ngắn, hoặc số tiền tăng đột biến vượt quá hạn mức tín dụng),.... Đồng thời, ngân hàng phải đầu tư vào kỹ thuật công nghệ nhằm tăng khả năng bảo mật cho hệ thống bằng các chương trình phòng chống virus, chương trình an ninh mạng ngăn chặn sự xâm nhập của các hacker tin học, đầu tư hệ thống camera giám sát hoạt động tại các máy ATM để giảm thiểu tình trạng gian lận, giả mạo thẻ hay phá hoại tài sản ngân hàng.

Tóm lại, áp dụng giải pháp này không chỉ hạn chế được rủi ro rất nhiều cho các ngân hàng thương mại mà còn đảm bảo an toàn trong thanh toán thẻ, tiết kiệm được thời gian giao dịch và nâng cao được hiệu quả cho hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động thẻ nói riêng..

3.2.4. Giải pháp thứ tư, tuân thủ quy trình nghiệp vụ

Thời gian qua, các rủi ro về hoạt động kinh doanh thẻ thường xảy ra do nhân tố tác nghiệp – không tuân thủ quy trình, vì vậy giải pháp tiếp theo tác giả muốn đề cập là giải pháp liên quan đến quy trình nghiệp vụ. Để hạn chế rủi ro trong hoạt động thẻ nhằm mang lại hiệu quả kinh doanh cho đơn vị, các ngân hàng thương mại cần thực hiện một số biện pháp cụ thể sau :

Một là, trong hoạt động phát hành thẻ, cần phải đánh giá đúng thông tin, năng lực tài chính của chủ thẻ: Để hạn chế rủi ro trong khâu phát hành

thẻ, cán bộ ngân hàng phát hành thẻ phải kiểm tra, xác minh các thông tin của khách hàng một cách cẩn thận, kỹ lưỡng. Trong quá trình thẻ tín dụng, ngân hàng phải tuân thủ nghiêm ngặt quy trình thẩm định cấp hạn mức như một khoản vay thông thường, cần chú trọng đến khả năng tài chính, tình hình thanh toán của chủ thẻ, khả năng trả nợ trong tương lai để đảm bảo chủ thẻ hoàn toàn có khả năng thanh toán các khoản chi tiêu trong kỳ. Hiện nay, cơ sở xác định hạn mức tín dụng để phát hành thẻ còn dựa nhiều vào giá trị tài sản thế chấp. Các ngân hàng cần nghiên cứu, xây dựng các tiêu chí xác định hạn mức tín dụng hợp lý, chủ yếu dựa vào thu nhập thực tế và khả năng thanh toán của khách hàng; tài sản thế chấp chỉ là điều kiện đảm bảo cuối cùng.

Hai là, trong hoạt động giao nhận thẻ, thẻ sau khi đã được phê duyệt và in gửi tới chủ thẻ phải đảm bảo nguyên tắc an toàn như THẺ và PIN phải giao tận tay chủ thẻ. Trong trường hợp không thể liên hệ trực tiếp với chủ thẻ, thẻ và PIN phải được giao tận tay người được ủy quyền nhận thẻ. Nếu gửi qua bưu điện phải gửi bằng thư đảm bảo và gửi tách riêng nhau.

Ba là, trong hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ: Nhân viên giao dịch chấp nhận thanh toán thẻ ở các ĐVCNT và nhân viên giao dịch của ngân hàng cần quan sát thái độ của chủ thẻ và cảnh giác cao với những trường hợp sau:

- + Khách hàng thực hiện nhiều giao dịch liên tục.
- + Khách thường tỏ ra nóng nảy, mất bình tĩnh, thúc giục người bán hàng.
- + Khách mua hàng với số lượng lớn, giá trị lớn mà không quan tâm đến giá cả, chất lượng mẫu mã.
- + Khách hay xuất hiện vào thời gian người bán hàng mất cảnh giác như nghỉ ca, giao ca, sắp đóng cửa.

Bốn là, trong thao tác nghiệp vụ: Nhằm hạn chế tối đa những rủi ro do nguyên nhân sai sót trong thao tác nghiệp vụ, ngân hàng yêu cầu nhân viên thẻ thực hiện nghiêm túc quy trình nghiệp vụ, đảm bảo thực hiện nhanh chóng, an toàn, chính xác trong các giao dịch, xử lý số liệu đặc biệt các giao

dịch online. Cán bộ ngân hàng khi đi tiếp quỹ, phải kiểm tra ATM thường xuyên, nếu có gì bất thường phải xử lý ngay.

Tóm lại, thời gian qua mọi rủi ro tác nghiệp xảy ra do không tuân thủ quy trình, gây hậu quả xấu cho các ngân hàng thương mại. Vì vậy, việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ của cán bộ, nhân viên sẽ là một trong những biện pháp hữu hiệu để hạn chế rủi ro cho hoạt động này.

3.2.5. Giải pháp thứ năm, nâng cao hiệu quả của công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Hạn chế rủi ro nhằm đảm bảo an toàn và hiệu quả cho hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động thẻ nói riêng luôn là một trong những mục tiêu quan trọng của các ngân hàng thương mại. Để làm được điều này, cần phải tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh ngân hàng nói chung và hoạt động thẻ nói riêng. Vì vậy, giải pháp tiếp theo, tác giả muốn đề cập là giải pháp liên quan đến công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh thẻ. Công tác này có thể được thực hiện từ tất cả các khâu như :

Thứ nhất, các ngân hàng thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc thiết bị, đảm bảo tính hoạt động liên tục và ổn định; tổ chức theo dõi, giám sát hoạt động của hệ thống thanh toán thẻ 24/24h để kịp thời xử lý khi có sự cố.

Thứ hai, 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. Dù vẫn đặt niềm tin tuyệt đối ở nhân viên, song các ngân hàng liên tục quán triệt chính sách luân chuyển cán bộ, xây dựng và thực thi chặt quy trình quản lý, vận hành hệ thống, nhất là khu vực máy chủ.

Thứ ba, ngân hàng phải thường xuyên theo dõi diễn biến hoạt động thanh toán của chủ thẻ. NHPH hàng ngày phải 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 kịp thời phát hiện những hoạt động rủi ro trong việc sử dụng thẻ của chủ thẻ để thông báo và phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế và các bên liên quan tìm biện pháp xử lý.

Thứ tư, ngân hàng nên lắp đặt camera tại các máy ATM để theo dõi được giao dịch của khách hàng, tránh tình trạng chủ thẻ bị kẻ gian lợi dụng lấy tiền trong tài khoản. Giải pháp trang bị camera cho tất cả các máy ATM khá tốn kém, thực hiện lại phức tạp và phải đặt máy thế nào để khách hàng tin tưởng, không ảnh hưởng đến việc bảo mật số pin của họ.

Bên cạnh đó, để hạn chế rủi ro xảy ra tại ATM như đập phá máy trộm tiền, ngân hàng không nên đặt ATM một mình mà nên chọn đặt ở những địa điểm an toàn, đảm bảo an ninh được giám sát chặt chẽ như các khu chung cư, trung tâm thương mại hay siêu thị.

Thứ năm, ở những ngân hàng có bộ phận kiểm tra kiểm soát nội bộ thì bộ phận này cũng cần quan tâm đến hoạt động kinh doanh thẻ để có biện pháp và kế hoạch kiểm tra cụ thể nhằm phối hợp cùng bộ phận kinh doanh thẻ làm tốt công tác kiểm tra kiểm soát.

Tóm lại, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động kinh doanh thẻ ở tất cả các khâu để hạn chế rủi ro cho hoạt động này là một trong những nhiệm vụ quan trọng mà các ngân hàng thương mại cần quan tâm và thực hiện tốt.

3.2.6. Giải pháp thứ sáu, lựa chọn ĐVCNT có uy tín

ĐVCNT cũng là một chủ thể tham gia trong quá trình sử dụng và thanh toán thẻ. Các ĐVCNT nếu muốn gian lận có thể thông đồng với các tổ chức tội phạm, lấy cắp thông tin thẻ thật để làm thẻ giả hoặc vô tình chấp nhận thẻ giả, thẻ hết hiệu lực hoặc thẻ thanh toán vượt hạn mức cho phép. Vì vậy, lựa chọn được những ĐVCNT uy tín sẽ giảm thiểu rủi ro cho các ngân hàng. Các ngân hàng phải tìm hiểu kỹ các ĐVCNT về năng lực hoạt động kinh doanh

cũng như khả năng tài chính trước khi tiến hành ký kết hợp đồng thanh toán thẻ.

Theo định kỳ, ngân hàng *tổ chức tập huấn và cung cấp đầy đủ tài liệu về qui trình chấp nhận thẻ* cho các ĐVCNT, hướng dẫn cụ thể cách thức nhận biết thẻ thật, thẻ giả cũng như cách thức sử dụng và bảo quản thiết bị EDC, máy cà thẻ theo đúng quy định.

Bên cạnh đó, ngân hàng *thường xuyên kiểm tra hoạt động thanh toán của các ĐVCNT* nhằm phát hiện ra những đơn vị gian lận hay tiềm ẩn nguy cơ rủi ro cao. Đó là những ĐVCNT mới thành lập nhưng có doanh số cao, ĐVCNT có doanh số tăng đột biến, có tỷ lệ tra soát cao, có biểu hiện không trung thực về cung cấp thông tin giao dịch (hay mất hóa đơn, không có hóa đơn bán hàng đính kèm). Ngân hàng cũng cần chú trọng những ĐVCNT có độ rủi ro cao như các đơn vị bán vàng bạc, đồng hồ, điện tử, điện thoại, du lịch, hàng không, bán đồ cổ hay hàng có giá trị cao, tranh ảnh,... và yêu cầu các đơn vị này phải gọi về ngân hàng kiểm tra tên NHPH trên thẻ cho các giao dịch lớn và có nghi ngờ.

Để hạn chế rủi ro về ĐVCNT, ngân hàng yêu cầu các ĐVCNT liên hệ với ngân hàng để được hướng dẫn thủ tục chấp nhận cho nhân viên giao dịch thanh toán thẻ, đặc biệt khi đơn vị có sự thay đổi nhân sự. Khi cần thiết, ngân hàng nên chấm dứt hợp đồng với các ĐVCNT có tỷ lệ giả mạo cao, hay có tình vi phạm thủ tục chấp nhận thẻ, vi phạm hợp đồng.

Tóm lại, ĐVCNT là một trong những nhân tố quan trọng trong quá trình thanh toán thẻ và có vai trò quan trọng trong sự phát triển của dịch vụ thẻ. Vì vậy, bên cạnh việc lựa chọn các ĐVCNT có uy tín, các ngân hàng thương mại cần cập nhật thông tin, tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ và thường xuyên quan tâm kiểm tra hoạt động của các ĐVCNT để hạn chế rủi ro trong thanh toán thẻ.

3.2.7. Giải pháp thứ bảy, tăng cường hợp tác giữa các ngân hàng trong việc ngăn ngừa rủi ro.

Thị trường thẻ Việt Nam hiện nay tuy đã phát triển khá mạnh nhưng vẫn chưa có một sự hợp tác tốt giữa các ngân hàng, dẫn đến sự lãng phí trong đầu tư, khó khăn trong việc quản lý rủi ro cũng như gây khó khăn cho người sử dụng thẻ. Hiện nay, Việt Nam có 4 hệ thống liên minh trong thanh toán thẻ đang tồn tại song song gồm: hệ thống do Vietcombank đứng đầu; hệ thống BankNet; hệ thống kết nối giữa ngân hàng ANZ và Sacombank; và hệ thống kết nối giữa các ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín và Ngân hàng Nhà ĐBSCL. Việc không thống nhất các hệ thống thanh toán thẻ đã và đang gây lãng phí về nguồn lực, bó hẹp mạng lưới thanh toán của khách hàng. Sự hợp tác liên kết nhau giữa các ngân hàng thành một hệ thống sẽ mang lại lợi ích cho tất cả các bên. Từ đó giúp cho các ngân hàng có thể hỗ trợ nhau về mặt kỹ thuật để giảm thiểu rủi ro.

Để góp phần giảm thiểu rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ, các ngân hàng cần chú trọng phối hợp, hợp tác chặt chẽ với nhau trên một số lĩnh vực sau:

+ Trao đổi kinh nghiệm về quản lý rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ: Các ngân hàng đã có kinh nghiệm cần hỗ trợ cho những ngân hàng chưa có kinh nghiệm trong việc bồi dưỡng, nâng cao kiến thức về quản lý và kiểm soát rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ.

+ Phối hợp xây dựng mạng lưới thông tin nội mạng giữa các ngân hàng: cho phép các ngân hàng kịp thời thông báo cho nhau các trường hợp gian lận, thẻ giả mạo đang diễn tiến trên thị trường trong nước giúp các ngân hàng có biện pháp ngăn ngừa hữu hiệu

+ Thông báo cho nhau xu hướng rủi ro dự báo sẽ xảy ra trên thị trường và các biện pháp phòng ngừa rủi ro xảy ra.

Tóm lại, trước tình hình thẻ giả và gian lận trong thanh toán thẻ như hiện nay, các ngân hàng thương mại cần phải liên minh liên kết, 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 vững mạnh.

3.2.8. Giải pháp thứ tám, phối hợp với cơ quan hữu quan phòng chống tội phạm thẻ

Các 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. Mỗi khi phát hiện các dấu hiệu gian lận, giả mạo, 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. Ngân hàng cần làm việc trước với các cơ quan an ninh địa phương để thống nhất phương án điều tra, giải quyết khi xảy ra vụ việc phạm tội.

Bên cạnh đó, ngân hàng phối hợp với các cơ quan truyền thông đại chúng để đưa ra những thông tin cảnh báo, phổ biến rộng rãi những hành vi gian lận, xu hướng phạm tội phát hiện ở Việt Nam và trên thế giới để những người sử dụng thẻ biết và nâng cao tinh thần cảnh giác, góp phần phòng chống tội phạm thẻ.

3.2.9. Giải pháp thứ chín, phối hợp từ phía khách hàng - Trang bị kiến thức, nâng cao trình độ người sử dụng thẻ

Trang bị và nâng cao kiến thức cho tất cả các chủ thẻ tham gia quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ là việc làm hết sức cần thiết và thường xuyên, đặc biệt đối với khách hàng, người trực tiếp sử dụng thẻ.

Hiện nay rất nhiều ngân hàng cung cấp sản phẩm thẻ cho khách hàng mà không hướng dẫn trực tiếp hay có cẩm nang hướng dẫn sử dụng. Điều này dẫn đến khách hàng không biết được mình sẽ sử dụng thẻ như thế nào, gặp phải

những rắc rối gì và phải làm gì trong trường hợp xảy ra sự cố về thẻ, nên thường có tâm lý hoang mang, lo lắng mỗi khi có một sự cố xảy ra. Do đó, trang bị kiến thức cho người sử dụng thẻ là một yêu cầu hết sức cần thiết để ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như hạn chế rủi ro cho hoạt động thanh toán thẻ. Cụ thể, ngân hàng thực hiện các yêu cầu sau:

Trước tiên, cán bộ thẻ phải trực tiếp hướng dẫn cụ thể và gửi cẩm nang sử dụng 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 phải cảnh giác, bảo mật tuyệt đối các thông tin về thẻ. Số PIN của thẻ ATM không nên chọn theo số điện thoại, ngày sinh nhật, số CMND.

+ PIN và thẻ không nên để cùng vị trí,

+ Người sử dụng thẻ cũng cần nâng cao ý thức cảnh giác khi nhận được các thư tín, email... yêu cầu cung cấp các thông tin cá nhân và các thông tin về thẻ tín dụng của mình để tránh bị kẻ gian lợi dụng.

+ Khi mất thẻ, chủ thẻ phải báo gấp cho NHPHT. Đó là sự hợp tác rất lớn nhằm giảm thiệt hại cho cả hai phía ngân hàng và khách hàng.

Định kỳ, ngân hàng nên tổ chức các buổi báo cáo và thu thập ý kiến phản hồi của những người sử dụng để có thể cải tiến hơn chất lượng dịch vụ cũng như giải đáp kịp thời những thắc mắc của khách hàng.

Thêm vào đó, 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, thiệt hại cho ngân hàng và cho cả khách hàng.

Tóm lại, khách hàng - chủ thẻ là một trong những nhân tố có thể phát sinh rủi ro trong thanh toán thẻ. Vì vậy, khi khách hàng am hiểu về thẻ thì sẽ tự biết cách bảo vệ mình, thực hiện đúng các quy định và thao tác về thẻ để hạn chế rủi ro cho mình nói riêng và cho hoạt động thẻ nói chung.

3.3. Kiến nghị với các Cơ quan hữu quan

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ không chỉ đòi hỏi sự nỗ lực của các ngân hàng thương mại mà còn phải có một hệ thống chính sách kinh tế vĩ mô phù hợp từ Nhà nước. Trong giới hạn lĩnh vực nghiên cứu của luận văn, ở góc độ lãnh đạo vĩ mô của Nhà nước, tác giả xin có một số kiến nghị sau:

Thứ nhất, hoàn thiện môi trường pháp lý trong hoạt động thanh toán thẻ:

Môi trường pháp lý có vai trò rất quan trọng, là cơ sở đảm bảo hoạt động thanh toán thẻ ổn định, an toàn và phát triển. Bởi vì luật pháp là yếu tố phức tạp, tác động đến tất cả các mối quan hệ thuộc mọi lĩnh vực đời sống kinh tế xã hội của mỗi quốc gia. Luật pháp được xem là công cụ tất yếu không thể thiếu để Nhà nước hình thành thói quen giao dịch, thanh toán thẻ trong xã hội. Vì vậy, việc xây dựng một hành lang pháp lý vững chắc tạo môi trường, điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng phát triển an toàn thực sự cần thiết.

Chính phủ nhanh chóng điều chỉnh và ban hành các văn bản mang tính pháp lý cao, mang tính tương đối chi tiết, cụ thể về mặt nghiệp vụ nhằm đảm bảo một hành lang pháp luật cao hơn, khả thi hơn và thống nhất hơn, góp phần tạo thuận lợi cho thị trường thanh toán hướng đến sự năng động và hiệu quả. Cụ thể:

- Sớm ban hành văn bản pháp quy về phạm vi và khối lượng giá trị được thanh toán bằng tiền mặt.
- 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.

- Sớm ban hành văn bản quy định về tội danh và khung hình phạt nghiêm khắc cho loại tội phạm làm thẻ giả, cấu kết lừa đảo gian lận giao dịch thẻ, hacker tin học,...

Thứ hai, xây dựng những chính sách khuyến khích hoạt động kinh doanh thẻ

Chính phủ khuyến khích các ngân hàng đầu tư dịch vụ thẻ thông qua chính sách giảm thuế. Đối với thanh toán thẻ hiện nay Chính phủ đánh thuế GTGT 10%. Mức thuế này dường như là không hợp lý, bởi đây là một dịch vụ mới, chi phí cho hoạt động tốn kém, vì thế giá thành dịch vụ này cũng đã rất cao. Nếu Chính phủ tiếp tục giữ mức thuế cao như hiện nay thì khó có thể khuyến khích được người dân trong nước sử dụng loại hình dịch vụ này. Vì thế, Chính phủ nên có chính sách thuế thoả đáng hơn đối với mặt hàng thẻ, tốt nhất nên hạ mức thuế xuống còn khoảng 5%, điều này sẽ tạo cơ hội cho các ngân hàng thực hiện việc giảm giá thành dịch vụ thẻ, đẩy nhanh tốc độ phát triển thẻ ngân hàng tại Việt Nam.

Bên cạnh đó, Chính phủ có chính sách ưu đãi thuế nhập khẩu thiết bị nguyên vật liệu cho hoạt động kinh doanh thẻ mà trong nước chưa sản xuất được.

Ngoài ra, Chính phủ cần có những biện pháp tăng cường thông tin, tuyên truyền, phổ cập các kiến thức và sự hiểu biết đến mọi tầng lớp dân cư trong việc sử dụng thẻ thông qua các phương tiện thông tin đại chúng khác nhau để người dân thấy rõ những ưu việt, thuận lợi, tác dụng và các lợi ích của việc sử dụng thẻ trong thanh toán hàng hoá dịch vụ.

Thứ ba, phát triển cơ sở hạ tầng tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động thanh toán điện tử nói chung và hoạt động thanh toán thẻ nói riêng

Có thể nhận thấy rằng, việc đầu tư, xây dựng cơ sở hạ tầng, trang bị kỹ thuật đáp ứng quá trình hiện đại hoá công nghệ ngân hàng không phải là vấn đề của riêng ngành ngân hàng mà là một vấn đề mang tính chiến lược của

quốc gia. Vì vậy, cần thiết Nhà nước chú trọng đầu tư cho lĩnh vực này, nhanh chóng đưa Việt Nam theo kịp tốc độ phát triển công nghệ ngân hàng của các nước trong khu vực và trên thế giới, đặc biệt trong xu thế hội nhập ngày nay.

Thanh toán điện tử nói chung và thanh toán thẻ nói riêng phụ thuộc rất nhiều vào sự phát triển của công nghệ viễn thông của quốc gia. Do đó, Chính phủ chỉ đạo bộ Bưu chính viễn thông cần có chiến lược đầu tư thích hợp vào cơ sở hạ tầng viễn thông để thúc đẩy sự phát triển của hoạt động thanh toán điện tử cũng như hoạt động thẻ theo hướng nhanh chóng, an toàn và tiện lợi. Bộ Bưu chính viễn thông cần phải hỗ trợ ngành ngân hàng trong việc cung ứng đường truyền, tín hiệu truyền, nhận tin và có kế hoạch phát triển hệ thống vệ tinh trong truyền dẫn số liệu của toàn ngành ngân hàng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Trong xu thế hội nhập quốc tế về ngân hàng, đòi hỏi ngành ngân hàng phải tích cực chủ động hơn nữa trong ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động ngân hàng phù hợp thông lệ quốc tế, hoàn thiện môi trường pháp lý cho hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động thẻ nói riêng. Thời gian qua, Ngân hàng Nhà nước đã không ngừng xây dựng, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về tiền tệ và hoạt động ngân hàng. Hiện nay, để thực thi có hiệu quả chiến lược và kế hoạch hội nhập quốc tế cho ngành ngân hàng, tạo ra một hệ thống ngân hàng hiện đại, an toàn và hiệu quả, đạt chuẩn mực quốc tế và khu vực. Bên cạnh sự nỗ lực và chủ động hội nhập của mình, các ngân hàng thương mại rất cần sự hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước trong việc nhanh chóng hơn nữa về rà soát và ban hành các văn bản pháp quy cho hoạt động thẻ, tạo một hành lang pháp lý cho các ngân hàng thương mại an tâm hoạt động và phát triển kinh doanh có hiệu quả. Ngân hàng Nhà nước nên xem xét một số vấn đề sau:

Thứ nhất, đưa ra định hướng và lộ trình phát triển hội nhập chung cho thị trường thẻ để các ngân hàng xây dựng định hướng phát triển của mình, tránh chồng chéo, gây lãng phí, dẫn đến không tận dụng được các lợi thế chung. Mặt khác, Ngân hàng Nhà nước phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế và các ngân hàng thương mại trong việc hoạch định chiến lược khai thác thị trường, thúc đẩy hoạt động dịch vụ thẻ ngân hàng, định hướng ứng dụng các thành tựu của công nghệ thẻ đã, đang và sẽ được áp dụng trên thế giới và trong khu vực.

Thứ hai, tiếp tục hoàn thiện các văn bản pháp quy về thẻ: Mặc dù đến nay dịch vụ thẻ phát triển với nhiều sản phẩm dịch vụ mới, song các văn bản pháp quy liên quan chưa được cập nhật để tạo điều kiện cho các ngân hàng phát triển dịch vụ, như là các vấn đề an ninh, bảo mật thẻ, những quy định về việc hình thành tổ chức liên minh và liên minh với tổ chức thẻ nước ngoài, nhất là các quy định và hướng dẫn việc xử lý các tranh chấp, rủi ro, vi phạm trong thanh toán thẻ. Do đó, Ngân hàng Nhà nước tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý đầy đủ hơn cho mọi hoạt động của dịch vụ thẻ, trong đó cần sớm ban hành các quy định điều chỉnh các hành vi liên quan đến hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đặc biệt là việc tranh chấp, rủi ro, để làm cơ sở xử lý khi xảy ra.

Thứ ba, 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,... đồng thời cũng cần có chính sách ưu đãi cho các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

Thứ tư, nhanh chóng thực hiện việc kết nối các máy ATM của các ngân hàng thương mại lại với nhau nhằm tận dụng được hết tất cả các máy ATM của các ngân hàng; theo đó, các ngân hàng sẽ tiết kiệm được chi phí đầu tư cho hệ thống ATM và quan trọng nhất là tạo điều kiện thuận tiện cho khách

hàng, họ có thể giao dịch tại bất kỳ máy ATM nào kể cả máy của ngân hàng khác chứ không hạn chế như hiện nay.

Thứ năm, 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.

Thứ sáu, hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng cho hoạt động thẻ: Trong thời gian qua, trung tâm thông tin tín dụng thuộc Ngân hàng Nhà nước đã phát huy vai trò là một thư viện lưu trữ các thông tin tín dụng của các tổ chức và cá nhân có quan hệ tín dụng với các tổ chức tín dụng. Các thông tin thu thập từ các tổ chức tín dụng và một số cơ quan hữu quan khác góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng quản lý tín dụng, phòng ngừa rủi ro của hệ thống ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, hiệu quả của trung tâm thông tin tín dụng hiện nay còn gặp phải nhiều hạn chế do những vấn đề về phía trung tâm cũng như các ngân hàng thương mại. Do đặc thù của các ngân hàng được tổ chức theo mô hình hai cấp, trung ương và chi nhánh, dữ liệu không được quản lý tập trung, trao đổi thông tin giữa các cấp còn nhiều hạn chế khiến cơ sở dữ liệu của khách hàng trở nên thiếu chính xác và không được cập nhật liên tục. Như vậy, chất lượng thông tin khi đưa đến trung tâm thông tin tín dụng cũng không được đảm bảo. Chính vì vậy, trung tâm thông tin tín dụng và hệ thống thông tin của các ngân hàng thương mại phải được hoàn thiện theo hướng sau:

Một là, trung tâm thông tin tín dụng cần bổ sung các thông tin về chủ thẻ tín dụng của các ngân hàng. Mối quan hệ giữa chủ thẻ tín dụng và ngân hàng thực chất là quan hệ tín dụng có tính chất tuần hoàn. Những thông tin thu thập của chủ thẻ sẽ hỗ trợ những ngân hàng phát hành thẻ tại Việt Nam trong việc quản lý rủi ro trong hoạt động phát hành.

Hai là, các ngân hàng cần hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng nội bộ. Cơ sở dữ liệu các khách hàng phải được quản lý tập trung, được cập nhật liên

tục, đảm bảo tính chính xác và đồng bộ.

Ba là, các ngân hàng phải xây dựng một hệ thống cho điểm tín dụng chính xác, khoa học. Bản thân các tổ chức thông tin tín dụng không đưa ra đánh giá hoặc xếp hạng khách hàng mà chỉ thuần túy cung cấp các thông tin phục vụ cho quá trình đó. Việc cho điểm, xếp hạng phải được thực hiện thông qua chương trình cho điểm tín dụng của từng tổ chức tín dụng với những tiêu chí cụ thể tùy vào điều kiện và mục đích kinh doanh của từng tổ chức. Như trong hoạt động thẻ tín dụng hiện nay, việc đánh giá chủ thẻ và cho ra quyết định về mức thế chấp, hạn mức tín dụng thẻ không được thực hiện thông qua tiêu chí khoa học và khách quan, chủ yếu dựa vào ý kiến cá nhân, cảm tính của nhân viên chi nhánh nên việc cấp phát tín dụng thẻ còn rất hạn chế, chủ yếu dựa vào thế chấp, ký quỹ các giấy tờ có giá, tín chấp...

3.3.3. Kiến nghị với Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam ra đời 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. Sự hợp tác giữa các ngân hàng thành viên hội thẻ đã tạo một đầu mối liên kết thúc đẩy sự phát triển lành mạnh của thị trường thẻ Việt Nam. Để phát huy vai trò của Hội thẻ hơn nữa, trong thời gian tới, Hội thẻ nên quan tâm một số vấn đề sau:

Thứ nhất, tăng cường hơn nữa vai trò hỗ trợ trong việc đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các thành viên. Cụ thể, Hội chú trọng tổ chức những hoạt động sau:

+ Tổ chức các hội thảo về công nghệ ngân hàng, giúp 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.

+ Hợp tác với Cục cảnh sát điều tra, Cục phòng chống công nghệ cao tổ chức các buổi hội thảo về giả mạo thẻ và kinh nghiệm xử lý, phòng chống tội phạm công nghệ cao,...

+ Mời các chuyên gia của các Tổ chức thẻ Quốc tế Visa, Mastercard tổ chức các buổi hội thảo về phát hành và thanh toán thẻ tín dụng quốc tế, kết nối hệ thống thanh toán thẻ và mở rộng mạng lưới ĐVCNT,....

+ Mời chuyên gia thẻ của các ngân hàng có kinh nghiệm hoạt động thẻ lâu năm của Việt Nam giảng cho các ngân hàng thành viên về kinh nghiệm quản lý rủi ro, tra soát, xử lý khiếu nại,....

+ Song song với đào tạo trong nước, Hội thẻ nên phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế như Visa, Mastercard và các nhà cung ứng dịch vụ tổ chức một số khoá học và khảo sát nghiệp vụ thẻ tại những nước có nghiệp vụ thẻ tiên tiến như Singapore, Malaysia, Thái Lan, Trung Quốc,... để cán bộ thẻ của các ngân hàng có điều kiện tiếp cận được những sản phẩm, dịch vụ thẻ mới.

Thứ hai, cần tiếp tục phát huy vai trò đầu mối phối hợp các thành viên trong việc tư vấn, liên hệ với Ngân hàng Nhà nước về lĩnh vực thẻ cũng như với các tổ chức thẻ quốc tế trong hoạt động phòng chống gian lận thẻ, thẻ giả mạo. Hội sẽ tổng hợp ý kiến, nguyện vọng của các ngân hàng thành viên để phản ánh và kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước, .

Thứ ba, chú trọng phối hợp với các cơ quan ngôn luận như đài truyền hình, đài phát thanh, thông tấn báo chí.... để mở đợt tuyên truyền về thẻ, giới thiệu về thẻ, các tiện ích do thẻ mang lại, vai trò của thẻ đối với các chủ thẻ tham gia trong hoạt động thanh toán thẻ.

Kết luận chương 3:

Qua việc nghiên cứu cơ sở lý luận ở chương 1 và thực trạng rủi ro ở chương 2, chương 3 đã đưa ra những giải pháp, kiến nghị nhằm hạn chế tối đa rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam Các giải pháp nêu trên là những giải pháp 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 từng ngân hàng và sự tích cực hỗ trợ của Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và Hội thẻ.