

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**LÊ ĐỨC HIẾU**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG  
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG  
VIỆT NAM CHI NHÁNH QUY NHƠN**

**Chuyên ngành: Tài chính và Ngân hàng**

**Mã số : 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng – Năm 2013**

Công trình được hoàn thành tại

**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. NGUYỄN HÒA NHÂN**

Phản biện 1: TS. NGUYỄN HIỆP

Phản biện 2: TS. TÓNG THIÊN PHƯỚC

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại Học Đà Nẵng vào ngày 23 tháng 3 năm 2013.

Có thể tìm hiểu Luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin-Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Đà Nẵng, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Thẻ NH là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hoá bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực NH. Trong khi thẻ NH đã được sử dụng phổ biến và là một phần không thể thiếu trong cuộc sống hàng ngày của đông đảo dân chúng trên thế giới thì tại thị trường Việt Nam nó mới thu hút được sự quan tâm, đầu tư của các NH thương mại trong nước vài năm trở lại đây. Hướng tới đối tượng khách hàng cá nhân, thẻ trở thành công cụ quan trọng trong chiến lược phát triển hoạt động NH bán lẻ của các NH. Phát hành thẻ ghi nợ và triển khai hệ thống ATM là lựa chọn của các NH thương mại Việt Nam trong giai đoạn ban đầu gia nhập thị trường thẻ, làm bàn đạp cho NH tiếp tục triển khai hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tín dụng quốc tế.

Thực tế những năm qua cho thấy dịch vụ thẻ đã đem lại nhiều thành tựu đáng kể cho Việt Nam nói chung và các NH tham gia thanh toán thẻ nói riêng. Thông qua phát hành và thanh toán thẻ, các NH đã đem lại cho nền kinh tế một lượng vốn đầu tư khá lớn, một lượng ngoại tệ đáng kể... góp phần vào phát triển kinh tế đất nước. Chúng ta có thể khẳng định rằng thẻ thanh toán ra đời là một tất yếu của một nền kinh tế phát triển. Tuy nhiên dịch vụ này trong thời gian tới sẽ phải đối mặt với nhiều khó khăn, liệu sự tăng trưởng của thị trường thẻ trong những năm qua có quá “nóng” không? Thực chất sự phát triển ấy có đạt được cân bằng giữa số lượng và chất lượng không? Và hình thức thanh toán này trong thời gian qua đã đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế như thế nào? Vì vậy quan tâm phát triển dịch vụ thẻ là việc rất cần thiết.

Nhận thức được điều đó, NH TMCP Ngoại Thương Việt Nam-Chi nhánh Quy Nhơn trong thời gian qua đã có những bước đi tích cực nhằm thâm nhập thị trường còn mới mẻ và hấp dẫn này, bước đầu gặt hái được những thành công. Tuy nhiên vẫn còn nhiều vấn đề bất cập nên kết quả đạt được chưa tương xứng với tiềm năng – đó là vấn đề bức xúc đặt ra với NH. Chính vì thế tác giả chọn đề tài “ *Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Quy Nhơn*” để nghiên cứu cho luận văn của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu của luận văn

- Hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về dịch vụ thẻ của NHTM

- Phân tích, đánh giá phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn giai đoạn 2008-2011

- Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường hơn nữa về phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng: nghiên cứu những vấn đề cơ bản về thẻ và phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn.

- Phạm vi nghiên cứu: phân tích các vấn đề liên quan đến việc phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn trong giai đoạn từ năm 2008-2011. Và từ đó đề ra các phương hướng hoạt động phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn từ năm 2012-2015.

### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng, luận văn sử dụng các phương pháp thống kê, phân tích, tổng hợp so sánh số liệu; kết hợp nghiên cứu lý thuyết với phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ để đánh giá và đề xuất giải pháp.

### **5. Kết cấu của luận văn**

Chương 1: Những lý luận chung về phát triển dịch vụ thẻ của NHTM

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại NH TMCP Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Quy Nhơn từ giai đoạn 2008 – 2011

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại NH TMCP Ngoại Thương Việt Nam chi nhánh Quy Nhơn.

## **CHƯƠNG 1 NHỮNG LÝ LUẬN CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NHTM**

### **1.1. TỔNG QUAN VỀ THẺ VÀ DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG**

#### **1.1.1. Khái niệm và phân loại thẻ Ngân hàng**

##### ***a. Khái niệm và đặc điểm cấu tạo***

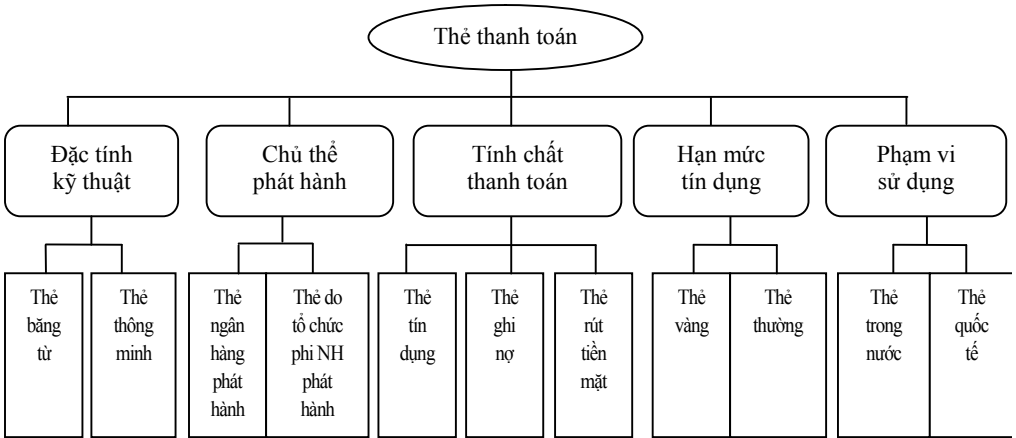
Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hoá bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng. Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng thanh toán hàng hoá dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp. Thẻ ngân

hàng còn dùng để thực hiện các dịch vụ thông qua hệ thống giao dịch tự động hay còn gọi là hệ thống tự phục vụ ATM.

Theo “ Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng “ ban hành kèm theo quyết định số 371/1999 QĐ/NHNN ngày 19/10 năm 1999 thì thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành cấp cho khách hàng sử dụng theo hợp đồng ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

### ***b. Phân loại thẻ***

Dựa vào các tiêu chí khác nhau người ta phân loại thẻ thành



Hình 1.1. Phân loại thẻ thanh toán

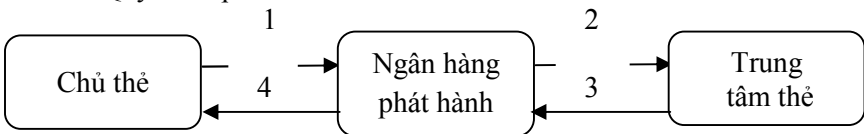
## **1.1.2. Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại**

### ***a. Chủ thẻ tham gia vào hoạt động phát hành và thanh toán thẻ***

Hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng trong nước có sự tham gia chặt chẽ của 4 thành phần cơ bản là: ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán thẻ, chủ thẻ và các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT). Đối với thẻ quốc tế còn thêm một thành phần nữa là các Tổ chức thẻ quốc tế.

### ***b. Quy trình phát hành và thanh toán thẻ***

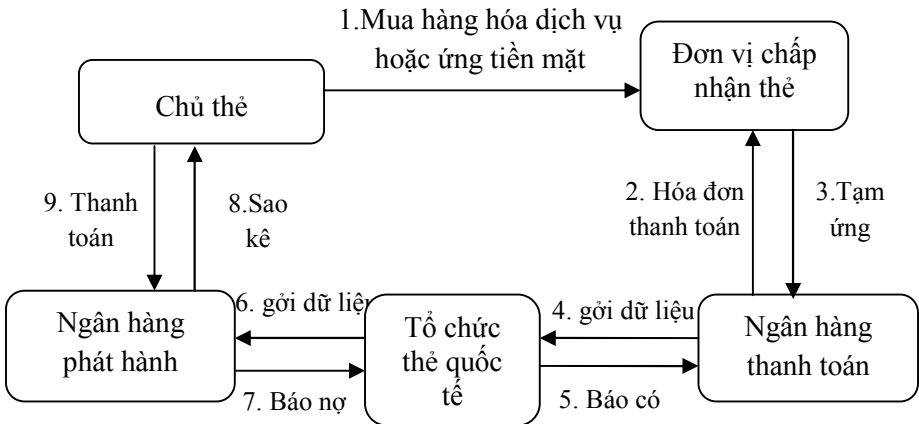
Quy trình phát hành thẻ



Hình 1.3. Quy trình phát hành thẻ

- (1) Gởi hồ sơ
- (2) Thẩm định và gởi đi
- (3) In và chuyển thẻ
- (4) Giao thẻ

Quy trình thanh toán thẻ được tóm tắt qua sơ đồ sau:



Hình 1.4. Quy trình thanh toán thẻ

### 1.1.3. Vai trò của thẻ ngân hàng đối với việc phát triển kinh tế xã hội

Giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông: là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, vai trò đầu tiên của thẻ là giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông. Ở các nước phát triển, thanh toán tiêu dùng bằng thẻ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số các phương tiện thanh toán. Nhờ vậy mà khối lượng cũng như áp lực tiền mặt lưu thông giảm đáng kể.

Thực hiện chính sách quản lý vĩ mô của Nhà nước: Trong thanh toán thẻ, các giao dịch đều nằm dưới sự kiểm soát của ngân hàng. Nhờ đó các ngân hàng có thể dễ dàng kiểm soát được mọi giao dịch, tạo nền tảng cho công tác quản lý thuế của Nhà nước, thực hiện chính sách ngoại hối quốc gia.

Thực hiện biện pháp kích cầu của Nhà nước: thẻ trở thành một công cụ hữu hiệu, góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của Nhà nước. Khuyến khích phát hành thanh toán thẻ cũng là khuyến khích tăng cầu tiêu dùng.

Cải thiện môi trường văn minh thương mại, thu hút khách đầu tư và du lịch nước ngoài: Thanh toán bằng thẻ là giảm bớt các giao dịch thủ

công, tiếp cận với một phương tiện văn minh của thế giới do đó sẽ tạo ra một môi trường thương mại văn minh, hiện đại hơn.

#### **1.1.4. Rủi ro về dịch vụ thẻ của ngân hàng**

Rủi ro về dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại là các tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất phát sinh trong quá trình kinh doanh thẻ của ngân hàng, bao gồm hoạt động phát hành và hoạt động thanh toán thẻ.

##### **a. Giả mạo:**

Bao gồm: *Giả mạo trong hoạt động phát hành thẻ, giả mạo trong hoạt động thanh toán thẻ.*

##### **b. Rủi ro tín dụng**

Rủi ro tín dụng là rủi ro xuất hiện khi chủ thẻ không thực hiện thanh toán hoặc không đủ khả năng thanh toán. Nếu hiện trạng này xảy ra với số lượng và quy mô lớn sẽ dẫn đến tình trạng vỡ nợ, ngân hàng bị mất vốn và có thể dẫn đến phá sản như đối với trường hợp cho vay không thu hồi được.

##### **c. Rủi ro kỹ thuật**

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

##### **d. Rủi ro đạo đức**

Rủi ro đạo đức là các rủi ro phát sinh do hành vi gian lận trong lĩnh vực thẻ của cán bộ thẻ ngân hàng. Trong hoạt động tác nghiệp hàng ngày, cán bộ thẻ lợi dụng những hiểu biết của mình, lợi dụng vị trí công tác, những lỗ hổng trong quy trình tác nghiệp để tự mình hoặc cấu kết với người khác tiến hành các hành vi gian lận, giả mạo gây tổn thất cho ngân hàng.

## **1.2. LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Nội dung việc phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng Thương mại**

Phát triển là quá trình bao gồm cả sự tăng lên không ngừng về qui mô, số lượng và dẫn đến sự chuyển biến, thay đổi về chất lượng. Như vậy: phát triển dịch vụ thẻ của NHTM là việc gia tăng không ngừng cả về lượng và chất của dịch vụ thẻ mà ngân hàng cung ứng.

Do đó, đối với một Ngân hàng thương mại cụ thể, phát triển dịch vụ thẻ là mở rộng quy mô cung ứng, đây là tính tất yếu trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ. Điều này được biểu hiện cụ thể ở việc đa dạng hóa dịch vụ thẻ, cho ra đời nhiều loại hình sản phẩm thẻ với nhiều tính năng đa dạng, hình thức đẹp để đáp ứng nhu cầu của nhiều tầng lớp khách hàng.

Hơn nữa, quá trình phát triển dịch vụ thẻ tất yếu phải đối diện với một mức độ rủi ro phát sinh từ quá trình này. Đây cũng chính là sự đánh đổi giữa rủi ro và sinh lời.

### **1.2.2. Các tiêu chí đánh giá phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại**

#### ***a. Tăng trưởng quy mô kinh doanh thẻ***

Đây là một trong những tiêu chí chung được thể hiện qua các chỉ tiêu sau:

##### *- Tốc độ tăng doanh số thanh toán thẻ:*

Doanh số thanh toán thẻ là tổng các giao dịch được thanh toán bằng thẻ tại các điểm chấp nhận thẻ và số lượng tiền mặt được cung ứng tại các điểm rút tiền mặt. Doanh số này cao chứng tỏ số lượng khách hàng đặt niềm tin vào dịch vụ thanh toán thẻ và tính tiện ích cũng như sự an toàn của nó.

##### *- Số lượng thẻ phát hành và số lượng khách hàng sử dụng thẻ:*

Số lượng khách hàng sử dụng thẻ và số lượng thẻ phát hành không phải là một trong xu thế hiện nay, một khách hàng có thể sử dụng nhiều loại thẻ cùng lúc, trong đó có những loại thẻ được sử dụng với tần suất nhiều hơn, với các loại thẻ này, ngân hàng sẽ có thu nhập lớn hơn.

##### *- Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ phát hành:*

Con số thẻ được phát hành không đồng nghĩa với việc ngân áy thẻ hoạt động. Có thể hiểu thẻ không hoạt động hay thẻ “non active” là những thẻ được phát hành nhưng không có giao dịch rút tiền ra và nạp tiền vào trong một thời gian dài.

#### ***b. Đa dạng hóa dịch vụ thẻ***

Hiện nay nhu cầu của khách hàng rất đa dạng, phong phú nên các NH đang nỗ lực triển khai cho ra đời nhiều loại hình sản phẩm thẻ mới với nhiều tính năng đa dạng, hình thức đẹp để đáp ứng nhu cầu của nhiều tầng lớp khách hàng. Sản phẩm thẻ càng đa dạng, đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu của khách hàng thì số lượng thẻ được phát hành ngày càng nhiều, điều đó làm gia tăng thị phần của ngân hàng.

#### ***c. Tăng trưởng thu nhập dịch vụ thẻ***

Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ có thể liệt kê theo các nguồn sau: Thu từ phí phát hành và duy trì thẻ, thu từ việc duy trì số dư trên tài khoản tiền gọi thanh toán, thu lãi cho vay từ khoản tín dụng tiêu dùng (thấu chi)... Phí phát hành, thường niên, thu lãi cho vay từ khoản tín dụng tiêu dùng, Thu từ các điểm bán hàng, các khoản phí liên quan đến việc sử dụng thẻ khi thanh toán qua POS, thu phí giao dịch qua ATM như: rút tiền, chuyển khoản, sao kê...



#### ***d. Chất lượng dịch vụ thẻ***

Chất lượng dịch vụ thẻ được xem là một việc làm cần thiết đối với mỗi NHTM khi cung cấp sản phẩm dịch vụ, ngân hàng sẽ đánh giá được chính xác dịch vụ thẻ của mình có đáp ứng được đầy đủ nhu cầu của khách hàng hay không? Qua đó ngân hàng tiếp tục có những chính sách đầu tư hơn nữa vào công nghệ, con người, đa dạng hóa các sản phẩm liên quan đến thẻ.

#### ***e. Kiểm soát rủi ro dịch vụ thẻ***

Bao gồm kiểm soát các hoạt động như: thanh toán thẻ của các ĐVCNT, hoạt động cấp tín dụng, hoạt động tra soát và khiếu nại, hoạt động quản lý nội bộ.

### **1.2.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại**

#### ***a. Nhóm nhân tố khách quan:***

bao gồm các nhân tố sau: môi trường kinh tế - xã hội, trình độ dân trí và thói quen tiêu dùng của người dân, môi trường pháp lý, môi trường công nghệ.

#### ***b. Nhóm nhân tố chủ quan:***

Bao gồm các nhân tố sau: trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ, tiềm lực kinh tế và trình độ khoa học kỹ thuật của NH thanh toán thẻ, công tác khách hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Chương 1, luận văn đã đưa ra các vấn đề lý luận cơ bản, liên quan đến thẻ thanh toán, phân tích nội dung phát triển dịch vụ thẻ và hoạt động kiểm soát rủi ro của NHTM trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ từ góc độ của NH. Đề xuất các tiêu chí đánh giá quá trình phát triển dịch vụ thẻ của NHTM và lý giải các nhân tố ảnh hưởng tới quá trình phát triển dịch vụ thẻ của NH.

## **CHƯƠNG 2**

### **THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUY NHƠN GIAI ĐOẠN 2008-2011**

#### **2.1. VÀI NÉT VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUY NHƠN**

##### **2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Quy Nhơn**

##### **2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của VCB Quy Nhơn trong giai đoạn 2008-2011**

**a. Sơ lược tình hình phát triển mạng lưới các NHTM trên địa bàn tỉnh Bình Định**

*Bảng 2.1. Tình hình phát triển mạng lưới các NHTM*

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
CN Cấp I		16	18	20	25

*(Nguồn số liệu NHNN tỉnh Bình Định)*

Từ năm 2008 đến 2010 ta thấy tốc độ phát triển mạng lưới NHTM trên địa bàn tỉnh diễn ra chậm rãi nhưng đến năm 2011 mức độ đã tăng lên rất nhanh.

**b. Tình hình hoạt động tín dụng của VCB Quy Nhơn**

*Bảng 2.2. Tình hình cho vay của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011*

*ĐVT: Tỷ VNĐ*

<b>Chỉ Tiêu</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<i>Tổng dư nợ cho vay theo loại tiền</i>	<i>1,746</i>	<i>2,008</i>	<i>2,376</i>	<i>2,805</i>
+ VNĐ	1,156	1,253	1,488	1,658
+ Ngoại tệ (Quy VNĐ)	590	755	888	1,147
<i>Tổng dư nợ cho vay theo thời hạn</i>	<i>1,746</i>	<i>2,008</i>	<i>2,376</i>	<i>2,805</i>
+ Cho vay ngắn hạn	1,125	1,399	1,752	1,998
+ Cho vay trung, dài hạn	621	609	624	807
<i>Tỷ lệ nợ xấu (%)</i>	<i>2.72</i>	<i>2.41</i>	<i>0.43</i>	<i>1.30</i>
<i>Tăng trưởng dư nợ qua các năm</i>				
+ Về tuyệt đối	-	262	368	429
+ Về tương đối	-	15.01%	18.33%	18.06%

*(Nguồn báo cáo TKHĐKD của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

Nhìn chung, mặt dù bối cảnh nền kinh tế năm từ năm 2009- 2011 gặp nhiều khó khăn. Nhưng qua bảng số liệu trên đã cho thấy VCB Quy Nhơn thực hiện tốt chức năng cầu nối giữa nguồn vốn nhân rồi trong dân cư tới tay các cá nhân, các doanh nghiệp cần vốn.

**c. Tình hình huy động vốn của VCB Quy Nhơn**

*Bảng 2.3 Tình hình huy động vốn của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011*  
*ĐVT: Tỷ VNĐ*

<b>Chỉ Tiêu</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<i>Nguồn vốn huy động theo đối tượng khách hàng</i>	625	802	1,036	1,200
+ Tiền gửi của TCTD	44	25	27	31
+ Tiền gửi của TCKT	388	475	489	569
+ Tiền gửi của cá nhân	193	302	520	600
<i>Nguồn huy động vốn theo loại tiền</i>				
+ VNĐ	476	655	788	967
+ Ngoại tệ (Quy VNĐ)	149	147	248	233
<i>Tăng trưởng qua các năm</i>				
+ Về tuyệt đối (Quy VNĐ)	-	177	234	164
+ Về tương đối	-	28.3%	29.2%	15.8%

*(Nguồn báo cáo TKHKD của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

Nguồn vốn huy động của chi nhánh tăng trưởng liên tục và bền vững qua các năm đã đáp ứng kịp thời yêu cầu tín dụng của các doanh nghiệp và khách hàng cá nhân. VCB Quy Nhơn đã huy động thành công nguồn vốn nhân rồi từ dân chúng nâng lượng vốn huy động từ 1,036 tỷ VNĐ năm 2010 lên 1,200 tỷ VNĐ vào năm 2011 tương ứng tăng 15,8%.

#### ***d. Tình hình thu từ hoạt động phi tín dụng của VCB Quy Nhơn***

Tỷ trọng thu từ dịch vụ phi tín dụng luôn chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng thu chung. Trong đó, thu dịch vụ thẻ nằm trong chỉ tiêu của thu dịch vụ phi tín dụng và chiếm tỷ lệ rất thấp..

*Bảng 2.4 Tình hình thu dịch vụ phi tín dụng từ năm 2008-2011*

*ĐVT: Tỷ VNĐ*

<b>Chỉ Tiêu</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<i>Tổng thu nhập</i>	321	244	340	653
+ Thu từ hoạt động tín dụng	195	163	243	427
+ Thu ngoài lãi	126	81	97	226
<i>Tỷ lệ thu từ dịch vụ/ tổng thu nhập</i>	39.25%	33.20%	28.53%	34.61%

*(Nguồn báo cáo TKHKD của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

**e. Kết quả hoạt động kinh doanh của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011**

**Bảng 2.5 Kết quả HĐ kinh doanh của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011**

*ĐVT: Tỷ VNĐ*

<b>Chỉ Tiêu</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
1. Tổng nguồn vốn HĐ	2,609	2,441	2,644	3,358
Trong đó: HĐ tại chỗ	625	802	1,036	1,200
2. Tổng dư nợ cho vay	1,746	2,008	2,376	2,805
3. Tỷ lệ nợ xấu (nhóm 3,4,5)/ tổng dư nợ	2.72%	2.41%	0.43%	1.30%
4. Lợi nhuận	39.2	30.9	28.7	35.7

*(Nguồn báo cáo TKHĐKD của VCB Quy Nhơn từ 2009-2011)*

Tổng doanh thu cả năm đạt: 653 tỷ đồng, tăng 72% so cùng kỳ năm trước. Tổng chi cả năm ước đạt : 568 tỷ đồng. Chênh lệch thu nhập – chi phí cả năm ước đạt 85 tỷ đồng, tăng 51% so năm trước. Lợi nhuận năm 2011 đạt gần 36 tỷ VNĐ tăng 24.39 % so với năm 2010.

**2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI VCB QUY NHƠN**

**2.2.1. Các sản phẩm thẻ hiện có tại Vietcombank Quy Nhơn**

- Thẻ ghi nợ nội địa VCB Connect24
- Thẻ ghi nợ quốc tế VCB Mastercard
- Thẻ ghi nợ quốc tế VCB Connect 24 Visa
- Thẻ tín dụng quốc tế VCB Visa/MasterCard Cội nguồn
- Thẻ tín dụng VCB American Express
- Thẻ tín dụng VCB VietNam Airline American Express (Bông sen vàng)

**2.2.2. Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Vietcombank chi nhánh Quy Nhơn từ năm 2008-2011**

Nhiều năm qua VCB Quy Nhơn tự hào khẳng định vị trí hàng đầu trong hoạt động kinh doanh thẻ, phát triển các sản phẩm dịch vụ mới và tiện ích gia tăng cho khách hàng trên nền công nghệ hiện đại.

**a. Thực trạng phát hành và sử dụng thẻ Vietcombank Quy Nhơn**

- Tình hình phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ của Vietcombank Quy Nhơn
- + Hoạt động phát hành:

Khi cầm trên tay tấm thẻ VCB Connect 24 do VCB Quy Nhơn phát hành, khách hàng có thể rút tiền mặt tại các máy ATM, chuyển khoản trong hệ thống của VCB, thực hiện giao dịch truy vấn thông tin... Có thể nói Connect 24 là loại thẻ quen thuộc đối với khách hàng VCB.

*Bảng 2.6. Số lượng thẻ ghi nợ nội địa và quốc tế do VCB Quy Nhơn phát hành từ năm 2008-2011*

*DVT:thẻ*

Loại thẻ \ Năm	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
Connect 24	5,110	5,390	5,242	9,907	5%	-3%	89%
MasterCard	39	45	60	48	15%	33%	-20%
Visa	213	293	458	333	38%	56%	-27%
<b>Tổng</b>	<b>5,362</b>	<b>5,728</b>	<b>5,760</b>	<b>10,288</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>	<b>79%</b>

*(Nguồn:kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

*Bảng 2.7. Số lượng thẻ ghi nợ phát hành trên thị trường tỉnh Bình Định (tích lũy đến năm 2011)*

*DVT: thẻ*

Ngân hàng	Thẻ	Thị phần
Vcb QN	29,721	16%
BIDV	20,756	11%
Viettinbank	19,457	10%
Agribank	40,546	22%
Đông Á	50,461	27%
NH khác	27,434	15%
<b>Tổng</b>	<b>188,375</b>	<b>100%</b>

*(Nguồn: Số liệu thống kê của VCB Quy Nhơn 2011)*

Nhìn chung tình hình phát triển thẻ của VCB Quy Nhơn khi tham gia thị trường thẻ cũng đã lâu, và có những tăng trưởng đáng kể, nhưng thị phần hiện nay chiếm giữ vẫn còn quá nhỏ so với các NH như: Đông Á và Agribank. Vì vậy trong thời gian tới VCB Quy Nhơn sẽ tiếp tục nghiên cứu các chính sách Marketing để nắm giữ những khách hàng hiện có cũng như tìm kiếm khách hàng tiềm năng.

+ *Tình hình sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế tại VCB Quy Nhơn:*

Bảng 2.8. Tình hình sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế tại VCB Quy Nhơn từ 2008-2011

DVT: Tỷ VNĐ

Năm Loại thẻ	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
Visa	120.94	130.46	120.12	205.76	8%	-8%	71%
MasterCard	40.32	50.23	50.24	90.85	25%	0%	81%
MTV	90.56	92.89	80.19	82.76	3%	-14%	3%
<b>Tổng</b>	<b>251.82</b>	<b>273.59</b>	<b>250.56</b>	<b>379.38</b>	<b>9%</b>	<b>-8%</b>	<b>51%</b>

(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)

Với bảng số liệu cụ thể trên phần nào cũng cho thấy tình hình sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế không ngừng tăng.

- Tình hình phát hành và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của Vietcombank Quy Nhơn

+ Hoạt động phát hành thẻ:

Bảng 2.9. Số lượng thẻ tín dụng phát hành của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011

DVT: thẻ

Năm Loại thẻ	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
Visa	40	54	80	175	35%	48%	118.75%
MasterCard	13	13	26	95	0%	100%	265.38%
Amex	10	24	71	130	140%	196%	83.1%
<b>Tổng</b>	<b>63</b>	<b>91</b>	<b>177</b>	<b>400</b>	<b>44%</b>	<b>95%</b>	<b>125.98%</b>

(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)

Tính đến cuối năm 2011, tổng số thẻ đã phát hành là 2,664 thẻ, với sự dẫn đầu là Vietinbank 512 thẻ chiếm 19%, theo sau là Đông Á chiếm 18%, BIDV chiếm 16 %, còn lại là các NH khác chiếm tỷ lệ là 17%. Nhìn chung Vietinbank đang là một NH chiếm tỷ trọng rất cao trong thị trường phát hành thẻ tín dụng.

*Bảng 2.10: Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại các NHTM trên địa bàn tỉnh Bình Định tính đến 2011*

*ĐVT: thẻ*

<b>Ngân hàng</b>	<b>Thẻ</b>	<b>Thị phần</b>
Vcb QN	400	15%
BIDV	425	16%
Vietinbank	512	19%
Agribank	384	14%
Đông A	490	18%
NH khác	453	17%
<b>Tổng</b>	<b>2,664</b>	<b>100%</b>

*(Nguồn: Số liệu thống kê của VCB Quy Nhơn 2011)*

*+ Tình hình sử dụng thẻ tín dụng quốc tế:*

*Bảng 2.11. Tình hình sử dụng thẻ tín dụng quốc tế tại VCB Quy Nhơn từ 2008-2011*

*Đvt: Tỷ VNĐ (Đã quy đổi VNĐ)*

<b>Năm</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>Tỷ lệ</b>		
					<b>08/09</b>	<b>09/10</b>	<b>10/11</b>
<b>Loại thẻ</b>							
Visa	1.50	1.89	3.57	4.11	27%	88%	15%
MasterCard	1.23	1.35	2.13	2.57	10%	57%	21%
Amex	0.25	0.44	0.78	1.12	71%	78%	42%
<b>Tổng</b>	<b>2.98</b>	<b>3.68</b>	<b>6.48</b>	<b>7.80</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>	<b>20%</b>

*(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

Với bảng số liệu trên, thực tế cho thấy từ năm 2008 doanh số sử dụng là 2,98 tỷ, cho đến 2011 doanh số sử dụng đã tăng trưởng rất nhanh là 7,80 tỷ tăng 161%. Trong đó thẻ Visa được nhiều khách hàng sử dụng nhất, bởi vì thẻ Visa cũng là thương hiệu thẻ hàng đầu được các nước sử dụng thanh toán nhiều nhất.

*- Số lượng thẻ hoạt động so với tổng số lượng thẻ phát hành tại VCB Quy Nhơn*

Qua bảng số liệu sau đây cho thấy số lượng thẻ hoạt động chiếm tỷ lệ hầu như trên 50% so với tổng số lượng thẻ phát hành, điều này cho thấy số lượng thẻ phát hành ra nhưng chưa được sử dụng còn chiếm tỷ trọng khá lớn.

Bảng 2.12. Số lượng thẻ hoạt động so với tổng số lượng thẻ phát hành  
ĐVT: Thẻ

Năm	2008	2009	2010	2011
Tổng số lượng thẻ phát hành	5425	5819	5937	10591
Số Lượng thẻ sử dụng	2968	2456	2977	6491
Tỷ lệ % của Số lượng thẻ sử dụng/tổng thẻ phát hành	55%	42%	50%	61%

(Báo cáo tổng hợp KQHĐ KD thẻ từ năm 2008-2011)

**b. Thực trạng phát triển mạng lưới thanh toán thẻ tại Vietcombank Quy Nhơn**

VCB Quy Nhơn trong những năm đầu tiên triển khai máy ATM chỉ với 2 máy đặt tại trụ sở chính 152 Lê Lợi. Vào thời điểm 2011 số lượng máy đã tăng lên là 16 máy, các máy ATM hầu hết đặt trong thành phố Quy Nhơn. Chỉ có 1 máy ATM đặt tại PGD Bồng Sơn nằm trên địa bàn Huyện Hoài Nhơn tỉnh Bình Định.

Bảng 2.13. Số lượng máy ATM & POS của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011

ĐVT: máy

Năm SL máy	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
ATM	10	14	16	16	40%	14%	0%
POS	4	6	19	23	50%	217%	21%

(Nguồn: Phòng tổng hợp VCB Quy Nhơn)

Bảng 2.14. Thanh toán thẻ qua máy POS của VCB Quy Nhơn từ năm 2009-2011

ĐVT: USD

Năm	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
DS TT	618,005	717,341	573,946	839,545	16%	-20%	46%

(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)

Tỷ lệ thanh toán tăng lên từng thời kỳ, với năm 2008 con số này chỉ 618,005 USD nhưng đến năm 2011 là 839,545 USD tăng 35% so với 2008. Nhưng mức độ tăng trưởng trong thanh toán tính ra còn chậm



chiếm tỷ lệ rất nhỏ, thực tế cho thấy thói quen chi tiêu bằng tiền mặt của người dân Bình Định còn khá cao.

**c. Thu nhập từ dịch vụ thẻ của Vietcombank Quy Nhơn**

Nhìn vào bảng số liệu dưới đây cho thấy tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ của các năm tăng trưởng liên tục, mặt dù trong năm 2009 và 2010 tổng thu này có giảm lần lượt là 8,1 tỷ VNĐ và 9,7 tỷ VNĐ giảm so với năm 2008 là -0.4% năm 2009 và 0.2% năm 2010.

*Bảng 2.15. Các khoản phí thu từ hoạt động kinh doanh thẻ tại VCB Quy Nhơn 2008-2011*

*ĐVT: Tỷ VNĐ*

Tiêu chí \ Năm	2008	2009	2010	2011	Tỷ lệ		
					08/09	09/10	10/11
Thu phí phát hành từ thẻ ghi nợ nội địa	6	3,5	3,6	13	-0,42	0,03	2,61
Thu phí phát hành và phí quản lý thẻ tín dụng	5	2	3	9	-0,60	0,50	2
Phí thu từ POS	0,8	1	1,2	1,9	0,25	0,20	0,58
Phí thu từ ATM	1,1	1,6	1,9	2,6	0,45	0,19	0,37
<i>Tổng</i>	<i>12,9</i>	<i>8,1</i>	<i>9,7</i>	<i>26,5</i>	<i>-0,37</i>	<i>0,20</i>	<i>1,73</i>

*(Nguồn: Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn từ 2008-2011)*

**e. Chất lượng dịch vụ thẻ tại Vietcombank Quy Nhơn**

Kết quả điều tra về chất lượng dịch vụ thẻ ở Vietcombank Quy Nhơn thể hiện ở phụ lục 2.

*- Công tác marketing*

Với sự nỗ lực không ngừng trong công tác tiếp thị quảng cáo và chăm sóc khách hàng sau khi bán sản phẩm của đội ngũ cán bộ VCB Quy Nhơn đã phát huy được thế mạnh thẻ Connect24. Nhưng bên cạnh đó còn có những hạn chế về không gian và thời gian đã là mỗi cản trở rất nhiều cho công tác Marketing thẻ... hiện khu vực tiếp cận chỉ mới trong thành phố chưa vươn xa ra các huyện, thị xã, thị trấn của tỉnh Bình Định.

**f. Thực trạng kiểm soát rủi ro của Vietcombank Quy Nhơn trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ**

- Công tác kiểm soát rủi ro của VCB Quy Nhơn:

Từ những đánh giá về rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ tại VCB trong giai đoạn 2008-2011. VCB Quy Nhơn từng bước cố gắng hoàn thiện quy trình phát hành và thanh toán nhằm kiểm soát giảm thiểu những rủi ro đang xảy ra và hạn chế những rủi ro đó trong tương lai. Đem lại sự tin tưởng của khách hàng đối với NH ngày càng lớn, tự tin sử dụng thanh toán thẻ của VCB Quy Nhơn với một tâm lý thoải mái nhất.

Bao gồm: đối với các đơn vị chấp nhận thẻ, đối với hoạt động cấp tín dụng, đối với tình trạng giả mạo thẻ, đối với công tác tra soát và khiếu nại, đối với công tác quản lý nội bộ.

- Sơ lược rủi ro kinh doanh thẻ của Vietcombank Việt Nam trong thời gian qua:

Bao gồm những tình trạng sau:

+Giả mạo trong lĩnh vực phát hành:

**Bảng 2.17. Tình hình thiệt hại gian lận trong hoạt động phát hành thẻ VCB giai đoạn 2008-2011**

*ĐVT:USD*

<b>Năm</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Chỉ Tiêu</b>				
<i>Tại Vietcombank</i>	<i>126,275</i>	<i>153,294</i>	<i>184,488</i>	<i>202,986</i>
Visa	60,599	81,861	95,722	107,042
MasterCard	56,176	60,233	78,466	84,344
Amex	9,500	11,200	10,300	11,600
<i>Tại Việt Nam</i>	<i>2,349,984</i>	<i>7,040,075</i>	<i>10,142,597</i>	<i>13,455,673</i>
<i>Tỷ lệ VCB/ Việt Nam</i>	<i>5.37%</i>	<i>2.18%</i>	<i>1.82%</i>	<i>1.51%</i>

*(Nguồn: Thống kê của trung tâm thẻ VCB)*

Nhìn chung đối với thẻ tín dụng quốc tế thì gian lận phát sinh tương đối phổ biến. Con số này không ngừng gia tăng trong các năm. Trong đó, tăng mạnh nhất trong giai đoạn từ 2008-2009 tăng 21.262 USD tương ứng với gần 21.4%. Nhưng từ năm 2010-2011 con số này có phần giảm là 10%.

+ *Gian lận trong lĩnh vực thanh toán*: Về mặt thanh toán thẻ, đã có nhiều dấu hiệu cho thấy Việt Nam đang là khu vực nhắm đến của các tổ chức tội phạm thẻ, nơi thẻ giả làm từ các nước khác được tội phạm đưa vào sử dụng tại thị trường Việt Nam.

*Bảng 2.18. Tình hình gian lận thanh toán thẻ VCB từ 2008-2011*

*ĐVT:USD*

<b>Chỉ Tiêu</b>	<b>Năm</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<i>Tại Vietcombank</i>	<i>756,280</i>	<i>609,124</i>	<i>590,432</i>	<i>669,647</i>
Visa	495,325	336,530	336,940	398,880
MasterCard	243,455	244,394	219,792	224,567
Amex	17,500	28,200	33,700	46,200
<i>Tại Việt Nam</i>	<i>6,570,124</i>	<i>9,174,720</i>	<i>13,161,107</i>	<i>16,533,645</i>
<i>Tỷ lệ VCB/ Việt Nam</i>	<i>11.51%</i>	<i>6.64%</i>	<i>4.49%</i>	<i>4.05%</i>

*(Nguồn: Thống kê của trung tâm thẻ VCB)*

+ *Rủi ro tín dụng*: Rủi ro về tín dụng đối với hoạt động kinh doanh thẻ tại VCB đã phát sinh nhưng chưa đáng kể. Theo đánh giá của phòng quản lý rủi ro – trung tâm thẻ VCB, rủi ro tín dụng thực tế của NH trong giai đoạn này chỉ khoảng trên 0.0025% - 0.015% trên doanh số hoạt động trong khi mức trung bình các NH Việt Nam khoảng 0.028% và mức trung bình trên thế giới là 1.52%.

+ *Rủi ro kỹ thuật*: Tại VCB cũng có vài trường hợp thẻ ngoài hệ thống phát hành khi rút tiền, máy ATM trừ tiền trong tài khoản nhưng không đưa tiền ra, kẻ gian sử dụng thẻ ngoài hệ thống để rút tiền tại máy ATM của VCB. Bên cạnh đó, rủi ro này đến từ phía các khách hàng như: mất tiền khi không có giao dịch...

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI VIETCOMBANK QUY NHƠN**

### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Từ năm 2008 trở đi VCB Quy Nhơn đã không ngừng đổi mới về công nghệ, sáng kiến cải tiến kỹ thuật, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ công nhân viên, tiếp nhận thông tin và xử lý dứt khoát nhanh gọn nhưng phải theo đúng quy trình phát hành và thanh toán thẻ, kết quả đạt

được trong nhiều năm qua là số lượng thẻ phát hành và doanh số thanh toán tăng trưởng tốt qua các năm...

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế**

#### **a. Những hạn chế**

- *Thứ nhất, tăng trưởng qui mô thẻ còn hạn chế và chưa thực sự ổn định:*

VCB Quy Nhơn đã chưa mở rộng qui mô kinh doanh một cách vững chắc, coi trọng tính tiện lợi và an toàn của các đơn vị chất nhận thẻ và các hội viên. Bên cạnh đó vẫn còn nhiều hạn chế do phải phụ thuộc rất nhiều từ trung ương như: các chương trình quảng cáo tiếp thị thẻ, khuyến mãi phát hành nhân các ngày lễ lớn, ưu tiên phát hành cho những khách hàng Vip, tìm năng... vì thế đã làm mất đi rất nhiều cơ hội vốn có mà lẽ ra VCB Quy Nhơn không thể mất.

- *Thứ hai, dịch vụ đa dạng nhưng chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng:*

VCB Quy Nhơn đã chưa thật sự phát huy hết tìm năng vốn có của VCB. Dịch vụ đa dạng nhưng khâu bán và chăm sóc khách hàng sau bán hàn còn bất cập đã chưa vận dụng hết thế mạnh dịch vụ thẻ của mình cũng như trong việc khảo sát khách hàng vẫn còn mang nặng tính hình thức qua loa.

- *Thứ ba, về mạng lưới thanh toán thẻ phát triển chưa rộng:*

ATM phân bố không đều, hay trục trặc hệ thống làm cho giao dịch giữa khách hàng và ATM của NH gặp nhiều khó khăn là một trong những nguyên nhân hạn chế chính trong việc phát triển mạng lưới thanh toán thẻ.

- *Thứ tư, Marketing chưa thực sự chuyên nghiệp:*

VCB Quy Nhơn trong những năm qua đã chú ý nhiều tới hoạt động tìm kiếm và chăm sóc khách hàng sau khi bán sản phẩm thẻ nhưng nhìn chung đó chỉ là những hoạt động nhỏ, tính quy mô còn thấp. Chưa tổ chức được những chiến dịch quảng bá rộng rãi chỉ với phạm vi trong thành phố Quy Nhơn.

- *Thứ năm, kiểm soát rủi ro còn nhiều hạn chế:*

Phát hiện những rủi ro tiềm ẩn còn gặp nhiều khó khăn, công tác quản lý rủi ro còn nhiều bất cập cũng như cả về cơ cấu tổ chức. Chính sách quản lý rủi ro đối với dịch vụ thẻ của các NH chưa cập nhật kịp thời các loại hình gian lận, mức độ và các biện pháp phòng chống và kiểm soát rủi ro cụ thể.

#### **b. Nguyên nhân của những hạn chế**

Những hạn chế trong hoạt động kinh doanh thẻ và kiểm soát rủi ro tại VCB Quy Nhơn như đã nêu trên là do nhiều nguyên nhân, trong đó:-

*Nguyên nhân bên trong:*

Đội ngũ cán bộ chuyên sâu về thẻ còn thiếu so với nhu cầu phát triển như hiện nay. Chính sách quản lý còn sơ sài chưa có bộ phận chuyên trách tác nghiệp cụ thể, như: tổ hoặc phòng điều hành thẻ. Công tác tiếp thị quảng cáo chưa được triển khai đúng mức. Chỉ tập trung trong khu vực thành phố Quy Nhơn, chưa thật sự chú ý đến các huyện lân cận làm cho VCB Quy Nhơn mất đi một lượng lớn khách hàng tiềm năng. Điều này dẫn đến việc khi những rủi ro phát sinh, thậm chí gây thiệt hại thực tế cho NH, việc xử lý và khắc phục bị chậm, thụ động và có thể dẫn đến nhiều thiệt hại lớn hơn (rủi ro danh tiếng). Quản trị rủi ro so với yêu cầu kinh doanh tại VCB chưa được chuyên nghiệp. Chưa xây dựng được hệ thống quản lý rủi ro thẻ, chưa có các hệ thống theo dõi và cảnh báo rủi ro, chỉ tập trung và dừng lại tại trung tâm thẻ. Công tác an ninh bảo mật tuy đã được quan tâm nhưng chưa được xây dựng một cách bài bản. Công tác tổng kết đánh giá rút kinh nghiệm hoạt động quản lý rủi ro vẫn chưa đáp ứng được yêu cầu ngày càng sát sao, chặt chẽ.

*- Nguyên nhân bên ngoài*

+ Một lượng lớn khách hàng và điểm bán hàng chưa am hiểu kiến thức trong việc sử dụng và thanh toán thẻ hoặc hiểu sai lệch do các thông tin của nguồn tin không chính thức.

+ Một số ĐVCNT vi phạm qui trình, nguyên tắc chấp nhận thanh toán thẻ, thực hiện giao dịch không hợp lệ và không thực hiện cam kết nghĩa vụ đã thỏa thuận với chủ thẻ để dẫn đến rủi ro thiệt hại bị từ chối thanh toán, phát sinh các giao dịch tranh chấp, truy hồi.

+ *Nguyên nhân từ phía các cơ quan nhà nước:* Hoạt động kinh doanh thẻ tại Việt Nam nói chung và tại VCB nói riêng ngày càng phát triển phong phú và đa dạng cả về chất lượng lẫn số lượng nhưng các qui định, các văn bản hướng dẫn liên quan dường như chưa phát triển kịp.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Qua phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại VCB Quy Nhơn cho thấy sau gần 11 năm hoạt động, VCB Quy Nhơn đã thu được nhiều thành công rất đáng khích lệ, góp phần định vị thương hiệu sản phẩm và dịch vụ trên thị trường, khẳng định sự đúng đắn trong hướng mở rộng và phát triển dịch vụ thẻ NH.

Mặc dù vậy cùng VCB Quy Nhơn cũng đã gặp phải những rủi ro và đang đứng trước những thách thức khó khăn bởi hoạt động kinh doanh thẻ đang là đích nhắm tới của bọn tội phạm công nghệ cao. Vì thế cần phải đưa ra các giải pháp và đề xuất nhằm hạn chế tối đa những rủi ro có thể xảy ra trong tương lai để góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cũng như uy tín chất lượng và thương hiệu VCB Quy Nhơn trong thời gian tới.

### **CHƯƠNG 3**

## **GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH QUY NHƠN**

### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ CỦA VCB QUY NHƠN TRONG THỜI GIAN TỚI**

#### **3.1.1. Xu thế phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam**

#### **3.1.2. Phương hướng hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietcombank Chi nhánh Quy Nhơn từ 2012-2015**

##### ***a. Nghiệp vụ phát hành thẻ***

Củng cố và hoàn thiện nghiệp vụ thanh toán và phát hành thẻ. Tạo thói quen sử dụng thẻ trong các giao dịch thanh toán, mua bán hàng hóa dịch vụ... Xây dựng phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thanh toán rộng khắp, tạo điều kiện thuận lợi cho người sử dụng thẻ.

##### ***b. Đẩy mạnh phát triển sản phẩm, dịch vụ***

Duy trì nhiệm vụ tăng trưởng hoạt động phát hành và thanh toán thẻ. Thu hút thêm khách hàng phát hành thẻ tín dụng Visa, Master, American Express và thẻ Connect24, khuyến khích việc chi tiêu của chủ thẻ, mở rộng mạng lưới các ĐVCNT trong hệ thống đáp ứng tốt hơn nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng.

Phát triển hệ thống POS và các dịch vụ gia tăng qua hệ thống POS. Mở rộng đối tác thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán qua POS, triển khai các dịch vụ mới trên hệ thống POS: dịch vụ thanh toán hoá đơn (điện, nước, cước phí viễn thông, bảo hiểm ...), quảng cáo, mua hàng qua POS.

#### **3.1.3. Về tổ chức, con người**

Tổ chức tập huấn cho đội ngũ cán bộ nhân viên để đáp ứng với đòi hỏi ngày càng cao của sự thay đổi công nghệ thẻ trên thế giới.

## **3.2. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI VIETCOMBANK CHI NHÁNH QUY NHƠN**

### **3.2.1. Phát triển số lượng khách hàng sử dụng thẻ và giảm bớt các thẻ “Non Active”**

#### ***a. Phát triển lượng khách hàng sử dụng thẻ***

Để dịch vụ thẻ của VCB Quy Nhơn phát triển mạnh, có chỗ đứng vững chắc trên thị trường, yêu cầu đặt ra đối với ngân hàng là phải tạo dựng được thị trường ban đầu cho dịch vụ thẻ, điều này VCB Quy Nhơn đã làm được trong thời gian qua.

- *Đối với khách hàng truyền thống:* Tiếp tục xây dựng mối quan hệ với các đối tác chiến lược là khách hàng lâu năm. Đối với những khách hàng này, NH cần có chính sách ưu đãi đặc biệt như khuyến mãi tặng quà nhân dịp lễ tết, chăm sóc khách hàng một cách thường xuyên, giới thiệu dịch vụ tiện ích mới cho khách hàng

- *Với khách hàng tiềm năng:* Nên dùng hình thức tuyên truyền kiến thức về dịch vụ thẻ thông qua các buổi nói chuyện, khuyến khích người dân làm quen với hình thức thanh toán tiên tiến này.

- *Với khách hàng chiến lược:* là các cán bộ công nhân viên tại các doanh nghiệp, cơ quan nhà nước, sinh viên...NH phải có những hoạt động tiếp thị, giới thiệu sản phẩm đến tận nơi.

#### ***b. Giảm bớt số lượng thẻ “Non active”***

Để gia tăng hiệu quả dịch vụ thẻ, giảm chi phí phát hành, quản lý cho các loại thẻ non-active, nên có những biện pháp sau:

- Thứ nhất, VCB Quy Nhơn cần kết hợp với tổ chức phát hành thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ, đem lại những lợi ích kinh tế như chiết khấu, giảm giá, hay những khuyến mại cho chủ thẻ.

- Thứ hai, đưa ra những chương trình tích lũy điểm nhằm gia tăng sự trung thành

- Thứ ba, chiếc thẻ được mở lần đầu tiên sẽ có khả năng trở thành “thẻ chính” hơn là những loại thẻ được mở sau đó, lí do là người tiêu dùng đã có thói quen trong việc sử dụng chiếc thẻ này.

- Thứ tư, vấn đề đặt giá, phí. Các ngân hàng mở thẻ miễn phí, hay miễn phí thường niên thường có thể mạnh hơn trong việc thu hút khách hàng, cho dù phí mở thẻ hay phí thường niên thường không cao và tùy thuộc vào tính chất từng loại thẻ, tuy vậy khách hàng có xu hướng mở thẻ tại các ngân hàng này.

### **3.2.2. Triển khai tốt hoạt động marketing về kinh doanh thẻ**

#### ***a. Chính sách về phân phối***

Bán hàng trực tiếp: để phân phối dịch vụ đến với khách hàng cần sử dụng kênh bán hàng trực tiếp thông qua đội ngũ nhân viên ngân hàng. Với những kiến thức về dịch vụ thẻ họ sẽ có nhiệm vụ tìm kiếm khách hàng, giới thiệu dịch vụ và thuyết phục khách hàng ký hợp đồng với ngân hàng.

Ví dụ: việc mở thẻ ATM qua mạng là hình thức giao dịch hiện đại, tiện lợi, phù hợp vì xu thế dùng internet của giới trẻ; đồng thời giúp ngân hàng giảm thời gian giao dịch trực tiếp với khách hàng, giảm thiểu thủ tục giấy tờ, tiến hành nhanh các hồ sơ đủ điều kiện.

### ***b. Chương trình truyền thông cổ động***

Đối tượng truyền thông gồm các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân có tài khoản hoặc không có tài khoản tại ngân hàng. Mục đích của chương trình tuyên truyền cổ động là nhằm tác động vào phản ứng của khách hàng đối với dịch vụ.

Xây dựng thông điệp truyền thông: cách thức truyền thông, chương trình truyền thông đối với khách hàng

### ***c. Chính sách về mối quan hệ với khách hàng***

Việc duy trì kết nối liên tục với khách hàng là hết sức cần thiết. Có thể sử dụng xen kẽ những e-mail và thư bưu điện quảng cáo thay vì gửi đi duy nhất trong một chào hàng nào đó, hãy gọi định kỳ, đề nghị khách hàng giới thiệu với người khác. Bằng những thông tin sâu rộng về dịch vụ ngân hàng cho khách hàng mới và những chào mời lần gián tiếp đến khách hàng hiện tại sẽ tạo ra được mối quan hệ khách hàng bền vững

#### **3.2.3. Mở rộng cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ**

Phát triển mạng lưới các đại lý chấp nhận thanh toán thẻ, tăng doanh số thanh toán là một vấn đề chiến lược trong phát triển nghiệp vụ thanh toán thẻ của NH, và đây còn là một yếu tố quan trọng trong chương trình mở rộng hoạt động dịch vụ thẻ của NH hiện nay.

#### **3.2.4. Nâng cao trình độ cán bộ công nhân viên**

Cán bộ thẻ là những người thường xuyên và trực tiếp tiếp xúc hàng ngày với khách hàng, với toàn bộ hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng. Kiến thức chuyên môn về thẻ ngân hàng và ý thức của đội ngũ cán bộ thẻ có vai trò quan trọng trong việc phát hiện và ngăn ngừa các hành vi gian lận trong hoạt động thẻ.

#### **3.2.5. Tăng cường các biện pháp hạn chế rủi ro**

Hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Quy Nhơn trong những năm qua, mặc dù số lượng rủi ro xảy ra không nhiều nhưng ngày nay với công nghệ phát triển hiện đại thì hiện tượng “skimming” (lấy cắp dữ



liệu thẻ) và “fishing” (lừa gạt lấy thông tin cá nhân) ngày càng phổ biến. Do đó, VCB Quy Nhơn cần phải có các biện pháp hạn chế rủi ro

Hạn chế trong rủi ro phát hành và thanh toán

Để kiểm soát được rủi ro tín dụng, các cán bộ trực tiếp làm công tác phát hành thẻ cần phải chú ý:

Lưu ý các chủ thẻ về quyền lợi mà họ được hưởng và nghĩa vụ mà họ phải tuân theo khi sử dụng dịch vụ, tránh sự rắc rối về sau:

Theo dõi chặt chẽ việc sử dụng thẻ để chi tiêu của khách hàng

Gửi bảng kê hàng kỳ cho chủ thẻ

Thực hiện từng bước đối với chủ thẻ trì hoãn hoặc cố tình không thanh toán sao kê: thông báo, nhắc nhở, khuyến cáo, khóa thẻ tạm thời hoặc chấp dứt hợp đồng sử dụng thẻ.

Khi cần có thể phối hợp với cơ quan an điều tra nhân thân của chủ thẻ hoặc các hình thức cưỡng chế theo luật.

*Hạn chế rủi ro nội bộ:*

Kiểm soát các bước thực hiện nghiệp vụ của cán bộ trực tiếp làm việc, đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy định một cách nghiêm ngặt.

Thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc, trang thiết bị của Ngân hàng và các ĐVCNT để đảm bảo tính liên tục và ổn định của hệ thống.

Tổ chức theo dõi, quản lý, giám sát hoạt động toàn chi nhánh thanh toán thẻ 24/24 để đảm bảo xử lý kịp thời khi có sự cố.

*Hạn chế rủi ro kỹ thuật:*

### **3.3. KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ**

#### **3.3.2. Ngân hàng Nhà nước**

#### **3.3.3. Hiệp hội thẻ của các Ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ Việt Nam**

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Trong chương 3, trên cơ sở đánh giá những thuận lợi và khó khăn đối với việc mở rộng dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn trong thời gian qua, luận văn đã đưa ra định hướng phát triển dịch vụ thẻ của VCB Quy Nhơn trong thời gian tới và đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại NH. Đề xuất kiến nghị với chính phủ và NHNT nhằm hoàn thiện một số vấn đề bất cập tạo điều kiện phát triển dịch vụ thẻ NH tại Việt Nam.

## KẾT LUẬN

Cho đến nay công tác phát hành và thanh toán thẻ tại VCB Quy Nhơn đã được hơn 11 năm và đã khẳng định vị thế là một trong các ngân hàng dẫn đầu thị trường tỉnh Bình Định. Phát triển dịch vụ thẻ là một định hướng đúng đắn của VCB Quy Nhơn không chỉ là sản phẩm phục vụ cho chiến lược hiện đại hóa dịch vụ ngân hàng, mà còn là sản phẩm có ý nghĩa rất quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của VCB Quy Nhơn trong thời gian tới, khi chiến lược của hầu hết các ngân hàng thương mại Việt Nam là sẽ tập trung khai thác thị trường bán lẻ.

Thẻ ngân hàng còn là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tiên tiến, kích thích mạnh mẽ sự phát triển của thương mại điện tử tại Việt Nam, tạo điều kiện thuận lợi cho tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.

Với nhận thức như vậy, tác giả đã chọn đề tài nêu trên làm mục tiêu nghiên cứu nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam CN Quy Nhơn. Sử dụng các phương pháp nghiên cứu khoa học về kinh tế - xã hội, luận văn đã hoàn thành những nhiệm vụ chủ yếu sau:

Hệ thống những lý luận cơ bản về dịch vụ thẻ nội địa của ngân hàng thương mại.

Qua phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại VCB Quy Nhơn cho thấy sau gần 11 năm hoạt động, VCB Quy Nhơn đã thu được nhiều thành công rất đáng khích lệ, góp phần định vị thương hiệu sản phẩm và dịch vụ trên thị trường, khẳng định sự đúng đắn trong hướng mở rộng và phát triển dịch vụ thẻ NH.

Mặc dù vậy, VCB Quy Nhơn cũng đã gặp phải những rủi ro và đang đứng trước những thách thức khó khăn bởi hoạt động kinh doanh thẻ đang là đích nhắm tới của bọn tội phạm công nghệ cao. Vì thế cần phải đưa ra các giải pháp và đề xuất nhằm hạn chế tối đa những rủi ro có thể xảy ra trong tương lai để góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cũng như uy tín chất lượng dịch vụ thẻ, thương hiệu VCB Quy Nhơn trong thời gian tới.

Trên cơ sở đánh giá những thuận lợi và khó khăn đối với việc mở rộng dịch vụ thẻ tại VCB Quy Nhơn trong thời gian qua, luận văn đã đưa ra định hướng phát triển dịch vụ thẻ của VCB Quy Nhơn trong thời gian tới và đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại NH. Đề xuất kiến nghị với chính phủ và NHNT nhằm hoàn thiện một số vấn đề bất cập tạo điều kiện phát triển dịch vụ thẻ NH tại Việt Nam.