

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



**NGUYỄN THỊ CẨM BÌNH**

**PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN  
TẠI VIỆT NAM TRONG GIAI  
ĐOẠN HỘI NHẬP**

**Chuyên ngành: Tài chính Ngân hàng  
Mã số: 60.31.12**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người Hướng Dẫn Khoa Học:**

**PGS.TS. PHẠM VĂN NĂNG**

**T.P. HỒ CHÍ MINH – Năm 2007**

## DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ACB	: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu.
ASEAN	: Hiệp hội các Quốc gia Đông Nam Á.
ATM	: Máy rút tiền tự động.
GATS	: Hiệp định chung về thương mại và dịch vụ.
GATT	: Hiệp định chung về thuế quan và dịch vụ.
IMF	: Quỹ tiền tệ quốc tế.
NH ĐT&PT	: Ngân hàng Đầu Tư và Phát Triển.
NHNN	: Ngân hàng Nhà Nước.
NHTM	: Ngân hàng thương mại.
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ.
PIN	: Mã số cá nhân.
TTKDTM	: Thanh toán không dùng tiền mặt.
VCB	: Ngân hàng ngoại thương (Vietcombank).
VNBC	: Liên minh thẻ Vietnam Bank Card.
WTO	: Tổ chức thương mại thế giới.

# MỤC LỤC

	<i>Trang</i>
<b>MỞ ĐẦU.....</b>	<b>0</b>
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ THANH TOÁN.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 TỔNG QUAN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT .....</b>	<b>4</b>
<i>1.1.1 Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt .....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.2 Đặc điểm thanh toán không dùng tiền mặt.....</i>	<i>4</i>
<i>1.1.3 Cơ sở pháp lý của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt .....</i>	<i>5</i>
<i>1.1.4 Ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt:.....</i>	<i>6</i>
1.1.4.1 Lợi ích đối với khách hàng:.....	6
1.1.4.2 Lợi ích đối với ngân hàng: .....	7
1.1.4.3 Lợi ích đối với nền kinh tế:.....	7
<b>1.2 TỔNG QUAN VỀ THẺ THANH TOÁN.....</b>	<b>8</b>
<i>1.2.1 Lịch sử ra đời của thẻ thanh toán. ....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.2 Sự phát triển của thẻ thanh toán. ....</i>	<i>9</i>
<i>1.2.3 Phân loại thẻ thanh toán .....</i>	<i>11</i>
1.2.3.1 Phân loại theo công nghệ sản xuất .....	12
1.2.3.2 Phân loại theo chủ thể phát hành thẻ.....	12
1.2.3.3 Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ .....	13
1.2.3.4 Phân loại theo phạm vi lãnh thổ .....	15
<i>1.2.4 Lợi ích của thẻ thanh toán: .....</i>	<i>17</i>
1.2.4.1 Là một sản phẩm hiện đại đa tiện ích.....	17

1.2.4.2	Là một kênh phân phối chiến lược của hoạt động kinh doanh ngân hàng .....	18
1.2.4.3	Đem lại lợi ích cho mọi chủ thể tham gia .....	19
<b>1.3</b>	<b>KINH NGHIỆM CỦA MỘT SỐ THỊ TRƯỜNG THẺ TRÊN THẾ GIỚI.....</b>	<b>21</b>
<i>1.3.1</i>	<i>Thị trường thẻ của Singapore:.....</i>	<i>21</i>
<i>1.3.2</i>	<i>Thị trường thẻ Châu Âu:.....</i>	<i>23</i>
<i>1.3.3</i>	<i>Thị trường thẻ Mỹ.....</i>	<i>25</i>
	<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....</b>	<b>26</b>
	<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG THỊ TRƯỜNG THẺ THANH TOÁN TẠI VIỆT NAM .....</b>	<b>27</b>
<b>2.1</b>	<b>CƠ SỞ PHÁP LÝ CỦA VIỆC PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TẠI VIỆT NAM.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2</b>	<b>PHÂN TÍCH QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG THẺ TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY. ....</b>	<b>28</b>
<i>2.2.1</i>	<i>Tổng quan về 10 năm phát triển thị trường thẻ Việt Nam (1996-2006) .....</i>	<i>28</i>
<i>2.2.2</i>	<i>Thực trạng hoạt động phát hành và sử dụng thẻ thanh toán.....</i>	<i>33</i>
<i>2.2.2.1</i>	<i>Đối với thẻ quốc tế:.....</i>	<i>33</i>
<i>2.2.2.2</i>	<i>Đối với thẻ nội địa .....</i>	<i>38</i>
<i>2.2.2.3</i>	<i>Mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ .....</i>	<i>41</i>
<i>2.2.2.4</i>	<i>Mạng lưới máy giao dịch tự động ATM.....</i>	<i>43</i>
<b>2.3</b>	<b>NHẬN XÉT VỀ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TRONG THỜI GIAN QUA .....</b>	<b>45</b>
<i>2.3.1</i>	<i>Những mặt tích cực .....</i>	<i>45</i>
<i>2.3.1.1</i>	<i>Môi trường kinh tế xã hội thuận lợi .....</i>	<i>45</i>
<i>2.3.1.2</i>	<i>Công nghệ ngân hàng ngày càng hiện đại.....</i>	<i>46</i>
<i>2.3.1.3</i>	<i>Các liên minh thẻ ngày càng mạnh .....</i>	<i>47</i>
<i>2.3.1.4</i>	<i>Các sản phẩm thẻ ngày càng đa năng phong phú và đa dạng:.....</i>	<i>48</i>

2.3.2	<i>Những khó khăn, vướng mắc</i> .....	50
2.3.2.1	Về phía người sử dụng thẻ .....	50
2.3.2.2	Về cơ chế chính sách.....	51
2.3.2.3	Về công nghệ ngân hàng .....	53
2.3.2.4	Về nguồn nhân lực .....	54
2.3.2.5	Về rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ .....	55
2.3.2.6	Về công tác phát triển sản phẩm dịch vụ .....	57
2.3.2.7	Về công tác marketing các sản phẩm dịch vụ .....	59
	<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2</b> .....	<b>61</b>
	 <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN HỘI NHẬP</b> .....	<b>62</b>
3.1	<b>KHÁI QUÁT LỘ TRÌNH HỘI NHẬP CỦA NGÀNH NGÂN HÀNG NÓI CHUNG VÀ THẺ THANH TOÁN NÓI RIÊNG</b> .....	<b>62</b>
3.1.1	<i>Lộ trình hội nhập đối với toàn ngành ngân hàng</i> .....	<b>63</b>
3.1.2	<i>Đối với thẻ thanh toán</i> .....	<b>69</b>
3.2	<b>MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG THẺ THANH TOÁN VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN HỘI NHẬP</b> .....	<b>71</b>
3.3	<b>CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN</b> .....	<b>74</b>
3.3.1	<i>Giải pháp khắc phục những tồn tại</i> .....	<b>74</b>
3.3.2	<i>Giải pháp hạn chế những rủi ro</i> .....	<b>83</b>
3.3.3	<i>Các giải pháp phát triển thẻ thanh toán</i> .....	<b>90</b>
	<b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3</b> .....	<b>102</b>
	<b>KẾT LUẬN CHUNG</b> .....	<b>103</b>

# DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU

*Trang*

Bảng 1: Tình hình phát triển thị trường thẻ ngân hàng qua các năm:.....	29
Bảng 2: Doanh số thanh toán thẻ quốc tế Visa và MasterCard tại Việt Nam:.....	37
Bảng 3: Mức phí của các ngân hàng:.....	53
Biểu 1: Tình hình phát hành thẻ quốc tế tại Việt Nam năm 2006:.....	34
Biểu 2: Tình hình sử dụng thẻ quốc tế tại Việt Nam năm 2006:.....	35
Biểu 3: Tình hình thanh toán thẻ quốc tế tại Việt Nam năm 2006:.....	36
Biểu 4: Tình hình phát hành thẻ nội địa tại Việt Nam:.....	38
Biểu 5: Tình hình phát hành thẻ nội địa tại Việt Nam năm 2006:.....	40
Biểu 6 : Doanh số sử dụng thẻ nội địa Việt Nam:.....	41
Biểu 7: Số lượng đơn vị chấp nhận thẻ tại Việt Nam qua các năm:.....	42
Biểu 8: Số lượng máy ATM qua các năm:.....	43
Biểu 9: Hệ thống ATM tại Việt Nam:.....	44
Biểu 10: Số thiệt hại đối với ngân hàng phát hành thẻ ở Việt Nam:.....	57
Biểu 11: Số thiệt hại đối với ngân hàng chấp nhận thanh toán thẻ ở Việt Nam:.....	57

## MỞ ĐẦU

### 1. TÍNH CẤP THIẾT CỦA LUẬN VĂN

Trong thời đại ngày nay, khi Việt Nam đã gia nhập tổ chức kinh tế thế giới WTO, với cam kết sẽ mở cửa thị trường trên nhiều lĩnh vực quan trọng như thương mại, dịch vụ và tài chính ngân hàng, chúng ta phải đối mặt với xu thế toàn cầu hóa mọi hoạt động dịch vụ. Vậy làm thế nào để tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt với những đối thủ đầy tiềm lực và giàu kinh nghiệm đang là câu hỏi lớn đặt ra cho các doanh nghiệp nói chung và ngân hàng thương mại nói riêng. Đối với lĩnh vực thẻ thanh toán, các ngân hàng Việt Nam sẽ gặp phải thách thức lớn khi có sự tham gia của ngân hàng nước ngoài với thế mạnh về vốn, công nghệ và kinh nghiệm trong lĩnh vực kinh doanh thẻ khi hội nhập.

Đứng trước tình hình đó, các ngân hàng thương mại cần phải xác định hướng đi đúng đắn để đứng vững trong môi trường cạnh tranh nay cam go khốc liệt. Một trong những biện pháp để tăng cường vị thế của ngân hàng trên thị trường là phát triển sản phẩm, dịch vụ thẻ thanh toán. Ngoài việc xây dựng được hình ảnh thân thiện của ngân hàng đối với từng khách hàng cá nhân, việc triển khai dịch vụ thẻ thành công cũng khẳng định sự tiên tiến về công nghệ của một ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ thẻ với tính chuẩn hóa, quốc tế cao là những sản phẩm dịch vụ có khả năng cạnh tranh quốc tế trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới và khu vực.

Hơn nữa, theo cam kết của Việt Nam và các thành viên WTO, từ nay đến năm 2010, các ngân hàng nước ngoài sẽ được phép thực hiện hầu hết các dịch vụ ngân hàng như một ngân hàng trong nước (trừ dịch vụ tư vấn và cung cấp thông tin ngân hàng). Do đó đây là giai đoạn tốt nhất để ta “đi tắt, đón đầu” trong lĩnh vực thẻ thanh toán. Vì hiện nay, dù đã mở cửa trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng nhưng

các ngân hàng nước ngoài vẫn phải chịu mức khống chế nhất định ( ví dụ: tổng tài sản tối thiểu 10 tỷ USD, không được phép mở chi nhánh phụ, hạn chế về huy động tiền gửi bằng VNĐ...). Do đó ta cần phải tìm cách bành trướng thị trường thẻ trong nước để chiếm giữ thị phần trước khi các ngân hàng nước ngoài vào cuộc.

Nhận thức được tầm quan trọng đó, tác giả đã mạnh dạn chọn đề tài “*Phát triển thẻ thanh toán tại Việt Nam trong giai đoạn hội nhập*” với mong muốn đóng góp một phần nhỏ bé vào trong công cuộc phát triển hệ thống thẻ thanh toán của đất nước.

## **2. MỤC ĐÍCH CỦA LUẬN VĂN.**

Nghiên cứu những vấn đề cơ bản về thẻ thanh toán, từ đó hiểu và nắm bắt được tầm quan trọng của việc sử dụng thẻ thanh toán là một bộ phận quan trọng trong thanh toán không dùng tiền mặt của nền kinh tế, những lợi ích mà thẻ thanh toán mang lại cho khách hàng, cho ngân hàng và cho cả nền kinh tế.

Phân tích tình hình phát hành và sử dụng thẻ trong những năm qua, đưa ra các mặt tích cực và những vấn đề còn tồn tại để giúp cho các nhà nghiên cứu có cái nhìn bao quát hơn về thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam. Từ đó có những hướng đi đúng đắn hơn nhằm phát triển công cụ thanh toán hiện đại này.

Đề xuất một số biện pháp để góp phần phát triển thẻ thanh toán tại Việt Nam trong quá trình hội nhập kinh tế thế giới và khu vực.

## **3. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU**

Nghiên cứu về thẻ thanh toán nói chung và tình hình phát hành, sử dụng thẻ thanh toán tại Việt Nam trong thời gian qua, nghiên cứu những cam kết của Việt Nam trong lĩnh vực ngân hàng từ đó tìm ra những giải pháp thúc đẩy thị trường thẻ thanh toán Việt Nam phát triển.



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 thẻ trên thị trường thẻ Việt Nam nói riêng.

#### **4. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

Phương pháp nghiên cứu chủ yếu là tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, phân tích, đánh giá, đối chiếu đồng thời vận dụng những kiến thức của các môn học về tài chính – ngân hàng.

Vận dụng những kinh nghiệm thực tế làm việc trên lĩnh vực kinh doanh thẻ ngân hàng để giải quyết những vấn đề đặt ra trong luận văn.

#### **5. KẾT CẤU LUẬN VĂN**

Nội dung luận văn được bố cục thành ba chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về thẻ thanh toán.
- Chương 2: Thực trạng thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam.
- Chương 3: Giải pháp phát triển thẻ thanh toán Việt Nam trong giai đoạn hội nhập.

Do thời gian nghiên cứu, khả năng và lượng thông tin thu thập được có hạn, luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của thầy cô, các bạn và những người quan tâm đến đề tài. Em xin chân thành cảm ơn.

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ THANH TOÁN



#### 1.1 TỔNG QUAN VỀ THANH TOÁN KHÔNG DÙNG TIỀN MẶT

##### 1.1.1 *Khái niệm thanh toán không dùng tiền mặt*

Thanh toán không dùng tiền mặt là tổng hợp tất cả các khoản thanh toán tiền tệ giữa các đơn vị, được thực hiện bằng cách trích chuyển tiền trên tài khoản hoặc bù trừ lẫn nhau thông qua ngân hàng mà không trực tiếp sử dụng tiền mặt trong khoản thanh toán đó.

##### 1.1.2 *Đặc điểm thanh toán không dùng tiền mặt*

Thanh toán không dùng tiền mặt có 3 đặc điểm lớn sau:

*Thứ nhất*, sự vận động của tiền tệ độc lập so với sự vận động của vật tư hàng hoá cả về không gian và thời gian, thông thường sự vận động của tiền trong thanh toán và sự vận động của vật tư hàng hoá là không có sự ăn khớp nhau. Đây là đặc điểm lớn nhất, nổi bật nhất trong thanh toán không dùng tiền mặt, do đó cần có sự nhận thức đúng đắn về đặc điểm này.

*Thứ hai*, trong thanh toán không dùng tiền mặt vật môi giới (tiền mặt) không xuất hiện như trong thanh toán bằng tiền mặt mà nó chỉ xuất hiện dưới hình thức tiền tệ kế toán (tiền ghi sổ). Trong quá trình thanh toán không xuất hiện tiền mặt mà

thanh toán bằng cách trích tiền từ tài khoản của người chi trả vào tài khoản của người thụ hưởng mở tại ngân hàng.

*Thứ ba*, trong thanh toán không dùng tiền mặt, vai trò của ngân hàng là rất to lớn – vai trò của người tổ chức và thực hiện các khoản thanh toán. Ngoài hai hoặc nhiều đơn vị mua bán tham gia trong thanh toán, thì ngân hàng xem như một người “thứ ba” không thể thiếu được trong thanh toán chuyển khoản. Bởi vì chỉ có ngân hàng, người quản lý tài khoản tiền gửi của đơn vị, mới được phép trích chuyển tài khoản của đơn vị coi như một loại nghiệp vụ đặc biệt của ngân hàng. Do đó, có thể nói toàn bộ quá trình thanh toán được thực hiện thuận lợi trôi chảy hay không được quyết định bởi người thực hiện, mà trong đó ngân hàng là người kết thúc quá trình thanh toán.

### ***1.1.3 Cơ sở pháp lý của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt***

Nền tảng pháp lý của hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt là các Nghị định của Chính phủ về công tác thanh toán không dùng tiền mặt và quyết định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước về thể lệ thanh toán không dùng tiền mặt.

Trước nay, Chính phủ đã ban hành hai văn bản – đó là Nghị định số 4/CP ngày 7/3/1960 về thể lệ thanh toán không dùng tiền mặt và Nghị định số 80/HĐBT ngày 28/5/1987 bổ sung thể lệ thanh toán không dùng tiền mặt.

Khi chúng ta thực hiện công cuộc cải tổ nền kinh tế, xây dựng hệ thống tài chính ngân hàng 2 cấp phù hợp với cơ chế thị trường có quản lý, các văn bản nói trên không còn phù hợp. Vì vậy chính phủ đã ban hành Nghị định số 91/CP ngày 25/11/1993 về tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt để thay thế các văn bản nói trên.

Trên cơ sở Nghị định số 91/CP Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký quyết định số 22/QĐ-NH ngày 21/2/1994 ban hành thể lệ thanh toán không dùng tiền mặt. Để thực hiện chương trình cải cách hệ thống thanh toán của hệ thống ngân hàng, vừa qua Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ký quyết định số 226/2002/QĐ-NHNN ngày 26/3/2002 ban hành quy chế thanh toán qua các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thay thế cho thể lệ thanh toán không dùng tiền mặt theo QĐ 22/QĐ-NH nói trên.

Ngày 09/05/1996, Nghị định 30/CP ra đời ban hành quy chế phát hành và sử dụng séc . Tiếp theo, đến ngày 19/10/1999, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành quyết định số 371/1999/QĐ-NHNN1 về quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng.

Đến nay, một văn bản mới nhất điều chỉnh hoạt động thẻ thanh toán đó là Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007 Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng. Quyết định này 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.

#### ***1.1.4 Ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt:***

##### ***1.1.4.1 Lợi ích đối với khách hàng:***

Khi giao dịch với ngân hàng để thanh toán hàng hoá dịch vụ, họ phải mở tài khoản tiền gửi tại ngân hàng. Tiền này được sử dụng bất cứ lúc nào và nó có tính thanh khoản 100%. Quá trình thanh toán diễn ra nhanh hơn và khách hàng không phải bận tâm đến những rủi ro bất ngờ như: trộm cắp, thiên tai, hỏa hoạn... trong quá trình đem theo một lượng tiền mặt để thanh toán. Ngoài ra, khi khách hàng mở tài

khoản tại ngân hàng và duy trì số tiền họ còn được hưởng những lợi ích khác như: được trả lãi, được cung cấp nhiều dịch vụ ngân hàng với nhiều ưu đãi...

#### *1.1.4.2 Lợi ích đối với ngân hàng:*

Tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng là nguồn huy động vốn quan trọng không thể thiếu được trong hoạt động của ngân hàng thương mại. Mặt khác nguồn vốn này đang được ngân hàng trả lãi rất thấp hoặc không trả lãi nên khi dùng vốn này để cho vay thì mức lợi nhuận thu được tương đối cao. Tuy nhiên mỗi ngân hàng sẽ có cách riêng của mình để sử dụng nguồn vốn huy động từ tiền gửi thanh toán làm thế nào vẫn đảm bảo tính thanh khoản nhưng vẫn thu lợi nhuận cao. Nhờ nguồn vốn quan trọng này nên các ngân hàng có điều kiện để mở rộng cung ứng các dịch vụ cho khách hàng, tạo điều kiện để tăng lợi nhuận một cách hiệu quả nhất.

#### *1.1.4.3 Lợi ích đối với nền kinh tế:*

Thanh toán không dùng tiền mặt làm giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông, từ đó làm giảm chi phí lớn cho việc in ấn, bảo quản, vận chuyển, kiểm đếm. Mặt khác thanh toán không dùng tiền mặt góp phần tăng cường hiệu quả quản lý của ngân hàng. Thanh toán không dùng tiền mặt còn góp phần chống thất thu thuế có hiệu quả. Ở nhiều nước trên thế giới thông qua khách hàng tham gia thanh toán qua ngân hàng mà tất cả các khoản thu nhập hay chi phí phát sinh trên tài khoản, do đó việc trốn thuế và thu thuế dễ dàng và hạn chế tối đa việc trốn thuế. Nếu tổ chức tốt công tác thanh toán không dùng tiền mặt còn góp phần thúc đẩy quá trình vận động của vật tư hàng hóa trong nền kinh tế, thông qua đó mối quan hệ kinh tế lớn sẽ được giải quyết nhanh chóng, an toàn, chính xác và tiết kiệm được thời gian.

## 1.2 TỔNG QUAN VỀ THẺ THANH TOÁN.

### 1.2.1 Lịch sử ra đời của thẻ thanh toán.

Phương thức thanh toán không dùng tiền mặt đã có từ năm 3000 trước công nguyên trong khi tuổi đời của những chiếc thẻ thanh toán, tính cả lúc nó manh nha dưới dạng gỗ, cũng chỉ mới được 200 năm. Tuy vậy, chiếc thẻ thanh toán lại viết nên một trong những chương hay nhất của lịch sử tiền tệ.

Chiếc thẻ thanh toán đầu tiên trong lịch sử loài người có lẽ là thẻ gỗ của những người Tallymen ở thế kỷ 18. Họ bán trang phục cho khách hàng bằng cách trả góp hàng tuần. Hồ sơ trả tiền của khách được lưu giữ và tính toán trên một miếng gỗ, tiền nợ được ghi trên một đầu và tiền trả hàng tuần được khắc trên đầu kia.

Đến năm 1951, thẻ thanh toán mới ra đời. Cha đẻ của nó là Frank X. McNamara, một doanh nhân người Mỹ sáng chế. Có một lần sau khi dùng bữa tối tại một nhà hàng ở New York, ông Namara bỗng phát hiện mình không mang theo tiền mặt. Ông phải gọi điện thoại cho vợ mình mang tiền đến để thanh toán. Tình trạng khó xử lần đó khiến ông mày mò chế tạo một phương tiện chi trả không dùng tiền mặt trong những trường hợp tương tự như trên. Công ty của Frank X. McNamara phát hành 200 thẻ đầu tiên, và tất nhiên thứ sản phẩm “xa xỉ” này chỉ để dành cho những người có tiếng tăm trong xã hội New York. Tính năng duy nhất của nó là thanh toán hoá đơn ở 27 nhà hàng sang trọng của New York bây giờ. Đó là những chiếc thẻ có tên là Diner’s Club (câu lạc bộ ăn uống).

Theo chân Diner’s Club công ty American Express cũng phát hành thẻ mang tên mình. Thẻ American Express mở rộng tính năng thêm một chút là cho phép thanh toán các dịch vụ du lịch. Tuy nhiên đối tượng khách hàng của nó vẫn chỉ hạn chế ở nhóm nhỏ những người giàu có. Rồi dần dà, sự tiện lợi của thẻ tín dụng khiến

các công ty nhảy vào cuộc đua phát hành chung. Sears có thẻ Sears để mua hàng ở Sears, Shell có thẻ Shell để đổ xăng ở các cây xăng Shell... Các ngân hàng lớn nhỏ của Mỹ cũng không chịu đứng ngoài cuộc, dù những thẻ tín dụng họ phát hành vẫn chỉ có thể dùng tại các cửa hàng bán lẻ địa phương và bản quyền phải thuộc về Bank of America.

Cái thẻ ra đời thì tiện nhưng việc xử lý các giao dịch cho từng tài khoản thì phức tạp vô cùng. Các loại hoá đơn vẫn toàn bằng giấy tờ, mỗi giao dịch thẻ mất hết cả vài chục phút nên hệ thống ngân hàng bị quá tải, nhiều hiệp hội thẻ tín dụng như Interlink Association, Western State Bank Card Association hay National Bank Americard Inc ... đã ra đời. Để cho mọi việc đơn giản hơn, tất cả các loại thẻ tín dụng ngân hàng đều quy tụ về thẻ Bank Americard hoặc MasterCharge Card.

Mọi sự bắt đầu ổn thỏa hơn. Tuy nhiên thời hoàng kim của thẻ tín dụng chỉ thực sự bắt đầu vào những năm 1970, khi kỹ thuật điện toán, hệ thống tiêu chuẩn băng từ và máy tính ra đời. Kỹ nghệ thẻ tín dụng thăng thang rẽ sang con đường mới.

Bây giờ thì những cái tên như Visa hay Master Card đã nằm trong danh sách những thương hiệu nổi tiếng nhất hành tinh. Chúng góp phần làm cho các quốc gia gần nhau hơn. Thế giới rõ ràng đã trở nên nhỏ bé và thân thiện hơn khi người ta có thể đi từ châu Âu sang châu Mỹ, đến lục địa đen về châu Á, chỉ với một vài tấm thẻ trên tay.

### ***1.2.2 Sự phát triển của thẻ thanh toán.***

Do thẻ ngày càng được sử dụng rộng rãi, các công ty và ngân hàng liên kết với nhau để khai thác lĩnh vực thu nhiều lợi nhuận này. Thẻ dần dần được xem như một công cụ văn minh, thuận lợi trong các cuộc giao dịch mua bán. Các loại thẻ

Master, Visa, Diners Club, JCB, American Express (Amex) được sử dụng rộng rãi trên toàn cầu và các loại thẻ thay nhau phân chia những thị trường rộng lớn.

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

Thẻ American Express (Amex) ra đời vào năm 1958, hiện nay đang là tổ chức thẻ du lịch và giải trí (T&E) lớn nhất thế giới. Tổng số thẻ phát hành gấp 5 lần Diners Club và gấp 2 lần JCB. Năm 1990, tổng doanh thu chỉ khoảng 111,5 triệu dollars với khoảng 36,5 triệu thẻ lưu hành. Nhưng đến năm 1993 thì tổng doanh thu lên khoảng 124 tỷ dollars với 35,4 triệu thẻ lưu hành và 3,6 triệu cơ sở chấp nhận thanh toán.

Không giống như các thẻ khác, Amex tự phát hành thẻ của chính mình và trực tiếp quản lý chủ thẻ. Nhờ có mối quan hệ này mà họ có thể nắm được các thông tin cần thiết về khách hàng, từ đó có các chương trình phát triển như phân loại khách hàng để cung cấp dịch vụ. Năm 1987, Amex cho ra đời loại thẻ tín dụng mới có khả năng cung cấp tín dụng tuần hoàn cho khách hàng có tên là Optima Card để cạnh tranh với Visa và Master Card.

Thẻ Visa tiền thân là Bank Americard do Bank of America phát hành năm 1960. Ngày nay Visa là loại thẻ có quy mô phát triển lớn nhất trên toàn cầu. Đến cuối 1990 có khoảng 257 triệu thẻ đang lưu hành với doanh thu khoảng 354 tỷ dollars. Nhưng chỉ trong vòng 3 năm, doanh thu của Visa đã tăng mạnh mẽ lên đến 542 tỷ dollars. Hệ thống máy rút tiền tự động của Visa khoảng 164.000 máy ATM ở



65 nước trên thế giới. Visa không trực tiếp phát hành thẻ mà giao lại cho các thành viên; nay cũng là mặt giúp cho Visa để mở rộng thị trường hơn các loại thẻ khác.

Thẻ JCB là thẻ được xuất phát từ Nhật Bản vào năm 1961 bởi ngân hàng Sanwa, đã bắt đầu phát triển thành một cơ sở quốc tế vào năm 1981. Mục tiêu chủ yếu là hướng vào thị trường du lịch và giải trí, đang là loại thẻ cạnh tranh với Amex. Đến năm 1990, doanh thu thẻ JCB khoảng 16,5 tỷ dollars với 17 triệu thẻ lưu hành. Ngày nay thẻ JCB được chấp nhận trên 400.000 nơi, tiêu thụ trên 109 quốc gia ngoài Nhật Bản.

Master Card ra đời vào năm 1966 với tên gọi là Master Charge do hiệp hội thẻ liên ngân hàng được gọi tắt là ICA (Interbank Card Association) phát hành thông qua các thành viên trên thế giới. Năm 1990, một hệ thống ATM lớn nhất trên thế giới được sử dụng, phục vụ cho những người sử dụng thẻ Mastercard trên 50.000 địa phương trên thế giới. Cũng năm này, Master Card đã phát hành hơn 178 triệu thẻ, có 5.000 thành viên phát hành và có 9 triệu điểm chấp nhận thẻ. Đến năm 1993, tổng doanh thu của Master Card lên đến 320,6 tỷ dollars và có khoảng 215,8 triệu thẻ đang lưu hành ở 220 nước. Hệ thống quản lý máy rút tiền tự động cũng phát triển nhanh chóng, có khoảng 162.000 máy ở 152 nước trên toàn thế giới. Cho đến nay số lượng thành viên tham gia vào hiệp hội Master Card đã lên đến 29.000 thành viên, mạng lưới rút tiền mặt đã được triển khai rộng rãi ở hơn 191.000 chi nhánh ngân hàng trên thế giới.

### ***1.2.3 Phân loại thẻ thanh toán***

Nếu đứng trên nhiều góc độ khác nhau để phân chia các loại thẻ thì ta thấy thẻ thanh toán rất đa dạng. Người ta có thể nhìn nhận nó từ góc độ người phát hành, hay công nghệ sản xuất hay là phương thức hoàn trả.

### 1.2.3.1 Phân loại theo công nghệ sản xuất

- Thẻ khắc chữ nổi (Embossing Card):

Đây là loại thẻ được làm dựa trên kỹ thuật khắc chữ nổi. Đó cũng chính là tấm thẻ đầu tiên được sản xuất theo công nghệ này. Trên bề mặt thẻ được khắc nổi các thông tin cần thiết. Hiện nay người ta không còn sử dụng nó nữa vì kỹ thuật sản xuất quá thô sơ dễ bị lợi dụng làm giả.

- Thẻ băng từ (Magnetic stripe):

Thẻ này được sản xuất dựa trên kỹ thuật thư tín với hai băng từ chứa thông tin ở mặt sau của thẻ. Thẻ này được sử dụng phổ biến trong vòng 20 năm nay nhưng đã bộc lộ một số nhược điểm:

- ✓ Khả năng bị lợi dụng cao do thông tin ghi trong thẻ không bị mã hóa được, người ta có thể đọc thẻ dễ dàng bằng thiết bị đọc gắn với máy vi tính.
- ✓ Thẻ từ chỉ mang thông tin cố định, khu vực chứa tin hẹp không áp dụng được các kỹ thuật mã đảm bảo an toàn.

- Thẻ thông minh (Smart Card):

Đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán, thẻ thông minh dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học nhờ gắn vào thẻ một “chip” điện tử có cấu trúc giống như một máy tính hoàn hảo. Thẻ thông minh có nhiều nhóm với dung lượng nhớ của “chip” điện tử khác nhau.

### 1.2.3.2 Phân loại theo chủ thể phát hành thẻ

- Thẻ do ngân hàng phát hành (Bank Card):

Là loại thẻ giúp khách hàng sử dụng linh động tài khoản của mình tại ngân hàng, hoặc sử dụng một số tiền do ngân hàng cấp tín dụng.

Đây là loại thẻ được sử dụng rộng rãi nhất hiện nay, nó không chỉ lưu hành trong một quốc gia mà còn có thể lưu hành toàn cầu. Ví dụ như Visa, Master, JCB...

- Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành:

Đó là thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành như Dinners Club, Amex...

Đó cũng có thể là thẻ được phát hành bởi các công ty xăng dầu, các cửa hiệu lớn...

#### *1.2.3.3 Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ*

- Thẻ tín dụng (Credit Card):

Đây là loại thẻ được sử dụng phổ biến nhất, theo đó người chủ thẻ được phép sử dụng một hạn mức tín dụng không phải trả lãi để mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại những cơ sở kinh doanh, cửa hàng, khách sạn, sân bay,... chấp nhận loại thẻ này.

Thẻ tín dụng được xem như thẻ ngân hàng (bank card) vì chúng thường được phát hành bởi các ngân hàng. Các ngân hàng sẽ quy định một hạn mức tín dụng nhất định cho từng chủ thẻ hay nói cách khác chủ thẻ chỉ được chi tiêu trong hạn mức đã cho. Nếu chủ thẻ trả hết số tiền nợ vào cuối tháng (theo hóa đơn gửi đến các cơ sở thanh toán) cho ngân hàng thì họ không phải trả lãi cho số tiền đã sử dụng trong tháng. Còn nếu chủ thẻ không thanh toán được hết nợ thì anh ta sẽ phải trả số tiền còn nợ theo một mức lãi suất định trước. Lãi suất này được xác định tùy theo từng ngân hàng phát hành thẻ.

Thêm nữa, nay gọi là thẻ tín dụng vì chủ thẻ được ứng trước một hạn mức tiêu dùng mà không phải trả tiền ngay, chỉ thanh toán sau một kỳ hạn nhất định. Cũng

từ đặc điểm trên mà người ta còn gọi thẻ tín dụng là thẻ ghi nợ hoãn hiệu (delayed debit card) hay chậm trả.

- Thẻ ghi nợ (Debit card):

Đây là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi hoặc tài khoản check. Loại thẻ này khi mua những hàng hóa, dịch vụ, giá trị giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua những thiết bị điện tử đặt tại cửa hàng, khách sạn... và đồng thời ghi có ngay vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn đó. Thẻ ghi nợ còn hay được sử dụng để rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động ATM.

Thường thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc vào số dư hiện hữu trên tài khoản của chủ thẻ. Chủ thẻ chỉ chi tiêu trên phạm vi mình có. Với tính chất như vậy, thẻ ghi nợ thường được cấp cho khách hàng có số dư tài khoản tiền gửi thường xuyên ghi CÓ. Tuy nhiên, tùy theo sự thoả thuận của chủ thẻ và ngân hàng phát hành, nếu số dư trên tài khoản của chủ thẻ không đủ thanh toán, ngân hàng sẽ cấp cho chủ thẻ một mức thấu chi (chi vượt quá số tiền hiện có trên tài khoản). Với hình thức thấu chi, thẻ ghi nợ đã giúp cho cá nhân, doanh nghiệp được cấp một khoản tín dụng ngắn hạn mà không cần làm nhiều thủ tục.

Có hai loại thẻ ghi nợ cơ bản:

- ✓ Thẻ on-line là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản chủ thẻ.
- ✓ Thẻ off-line là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch sẽ được khấu trừ vào tài khoản chủ thẻ sau đó vài ngày.

- Thẻ rút tiền mặt (Cash card):

Là loại thẻ được dùng để rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động (ATM) hoặc ở ngân hàng. Với chức năng chuyên biệt chỉ dùng để rút tiền, yêu cầu đặt ra đối với loại thẻ này là chủ thẻ phải ký quỹ tiền gửi vào tài khoản ngân hàng hoặc chủ thẻ được cấp tín dụng thấu chi mới sử dụng được. Số tiền rút ra mỗi lần sẽ được trừ dần vào số tiền ký quỹ.

Thẻ rút tiền mặt có hai loại:

+ Loại 1: chỉ để rút tiền tại những máy rút tiền tự động của ngân hàng phát hành.

+ Loại 2: được sử dụng để rút tiền không chỉ ở ngân hàng phát hành mà còn được sử dụng để rút tiền ở các ngân hàng cùng tham gia tổ hợp thanh toán với ngân hàng phát hành thẻ.

#### *1.2.3.4 Phân loại theo phạm vi lãnh thổ*

- Thẻ trong nước:

Là thẻ được giới hạn sử dụng trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền giao dịch phải là đồng tiền bản tệ của nước đó. Loại thẻ này cũng có công dụng như loại thẻ trên, nhưng hoạt động của nó đơn giản bởi nó chỉ do một tổ chức hay do một ngân hàng điều hành từ việc tổ chức phát hành đến xử lý trung gian, thanh toán. Ngân hàng phát hành thẻ cho khách hàng của mình và thương lượng với những đơn vị cung ứng dịch vụ, hàng hóa ở địa phương chấp nhận loại thẻ này. Nếu những đơn vị “chấp nhận thanh toán thẻ” bán hàng cho khách hàng dùng loại thẻ này, họ sẽ gửi giấy đòi tiền đến ngân hàng, có chữ ký xác nhận của chủ thẻ. Ngân hàng sẽ ghi có vào tài khoản của đơn vị sau khi đã trừ bớt chiết khấu. Thẻ trong nước có thể dùng để rút tiền mặt. Nói chung nó đều có công dụng như mọi loại thẻ.

Thường loại thẻ này có nhược điểm là ngân hàng phải thu hút một số lượng khá lớn những đơn vị chấp nhận thẻ và người sử dụng thẻ. Nếu số lượng này mà ít thì việc kinh doanh trở nên không hiệu quả, mặc khác việc sử dụng thẻ bị giới hạn trong phạm vi một quốc gia.

- Thẻ quốc tế:

Theo tên gọi là loại thẻ được chấp nhận trên toàn cầu, sử dụng các loại ngoại tệ mạnh để thanh toán. Thẻ quốc tế được khách du lịch rất ưa chuộng vì nó an toàn tiện lợi. Do phạm vi hoạt động trải khắp thế giới nên quy trình hoạt động của loại thẻ này phức tạp hơn, việc kiểm soát tín dụng và các yêu cầu thủ tục thanh toán cũng vì vậy mà rắc rối hơn. Thẻ quốc tế được hỗ trợ và quản lý trên toàn thế giới bởi những tổ chức tài chính lớn như Master Card, Visa... hoặc những công ty điều hành như Amex, JCB... hoạt động trong một hệ thống thống nhất và đồng bộ.

Thuận lợi chủ yếu của thẻ quốc tế là ở chỗ các ngân hàng nhận được nhiều sự giúp đỡ về nghiên cứu thị trường, xử lý và nâng cao những yếu tố kỹ thuật của thẻ từ phía trung tâm thẻ với chi phí thấp hơn nhiều so với sự hoạt động. Ngoài ra, do được phát hành qua một chương trình độc quyền, thẻ được nhiều người biết đến và dễ dàng được chấp nhận rộng rãi ở hầu hết mọi nơi.

Trên thực tế, hiện nay ở hầu hết các nước các ngân hàng thường áp dụng song song hai hệ thống thẻ tín dụng trong nước bằng đồng bản tệ và sử dụng ở nước ngoài bằng đồng dollars dưới những thương hiệu nổi tiếng như Visa, JCB, Master Card, Diners Club,... và do vậy dù trong nước hay nước ngoài các loại thẻ ngày càng mang các tiện ích cho khách hàng và là nguồn lợi nhuận quan trọng của ngân hàng.

**\* Thị trường thẻ Việt Nam hiện nay đang lưu hành những loại thẻ sau:**

**Thẻ quốc tế:** loại thẻ thanh toán của một tổ chức thẻ quốc tế được phát hành bởi một ngân hàng thành viên của tổ chức đó và được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới như: MasterCard, VisaCard, JCP card... nó có thể là thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ.

**Thẻ tín dụng (credit card):** loại thẻ dùng thanh toán trước, trả tiền cho ngân hàng sau, nghĩa là dựa vào uy tín hoặc khả năng tài chính của chủ thẻ mà ngân hàng sẽ cấp cho chủ thẻ một hạn mức tín dụng nhất định cho phép chủ thẻ tiêu xài trong hạn mức ấy, sau đó theo từng định kỳ (có thể cuối tháng) ngân hàng sẽ gửi hoá đơn thanh toán dành cho chủ thẻ (Statement of cardholder account) chủ thẻ phải thanh toán lại cho ngân hàng số tiền tín dụng mà chủ thẻ đã sử dụng.

**Thẻ ghi nợ (debit card):** loại thẻ phát hành dựa trên cơ sở tài khoản ký quỹ, tài khoản thẻ hay tài khoản tiền gửi không kỳ hạn, khi chủ thẻ sử dụng thì số dư của tài khoản sẽ giảm tức thời. Nếu được ngân hàng cấp hạn mức thấu chi, thì khách hàng có thể chi tiêu vượt quá số dư trên tài khoản vãng lai nhưng phải trong hạn mức tín dụng đã thông báo trước cho khách hàng (thông thường bằng một hay hai tháng lương của bạn).

#### ***1.2.4 Lợi ích của thẻ thanh toán:***

##### ***1.2.4.1 Là một sản phẩm hiện đại đa tiện ích***

Là một sản phẩm dịch vụ ngân hàng hiện đại, đa tiện ích, thẻ thanh toán ra đời đã làm thay đổi cách thức chi tiêu, giao dịch thanh toán của cộng đồng xã hội. Với tính linh hoạt và các tiện ích mà nó mang lại cho mọi chủ thẻ liên quan, thẻ thanh toán đã và đang thu hút được sự quan tâm của cả cộng đồng và ngày càng khẳng định vị trí của nó trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

#### *1.2.4.2 Là một kênh phân phối chiến lược của hoạt động kinh doanh ngân hàng*

Hoạt động kinh doanh thẻ đã mang lại nhiều nguồn thu nhập cho ngân hàng, đồng thời nó cũng có tác động trực tiếp đến nhiều hoạt động nghiệp vụ khác của ngân hàng. Cùng với sự bùng nổ của thị trường thẻ ngân hàng, quá trình xã hội hoá các sản phẩm dịch vụ ngân hàng được diễn ra nhanh chóng. Với việc sở hữu những chiếc thẻ ngân hàng nhỏ gọn trong ví luôn mang theo người, hình ảnh của ngân hàng đã gắn gũi hơn với hoạt động thường nhật của cuộc sống cộng đồng. Cùng với việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ, năng lực công nghệ của ngân hàng ngày được nâng cao, ngân hàng đầu tư được một nền tảng cơ sở hạ tầng kỹ thuật công nghệ hiện đại, kết nối mạng trực tiếp ONLINE với các tổ chức tài chính – tiền tệ quốc tế, là tiền đề cho việc mở rộng và nâng cao chất lượng nghiệp vụ, sản phẩm và dịch vụ ngân hàng khác.

Ngoài những lợi ích vô hình mà sản phẩm thẻ mang lại cho ngân hàng: nâng cao vị thế của ngân hàng, quảng bá hình ảnh thương hiệu và kéo khách hàng đến với ngân hàng, thì đây cũng là hoạt động kinh doanh đem lại nguồn thu nhập cho ngân hàng. Đó là khoản phí thường niên mà chủ thẻ phải thanh toán theo hợp đồng sử dụng thẻ; phí rút tiền mặt (4% cho ngân hàng phát hành và tối thiểu là 50,000 đồng cho một giao dịch); phí giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ tín dụng tại các cơ sở chấp nhận thẻ (2,5% giá trị của mỗi giao dịch, phần chiết khấu thương mại ngân hàng đại lý, khi thực hiện thanh toán hộ cho ngân hàng phát hành); một số khoản thu khác như: phí phạt vượt hạn mức tín dụng; phí tra soát: khoản phí mà chủ thẻ phải trả cho yêu cầu tra soát của mình; Phí cấp lại thẻ (do mất cắp, thất lạc) và đổi thẻ (theo yêu cầu của chủ thẻ); Phí đưa thẻ mất cắp, thất lạc lên danh sách thẻ cấm lưu hành....



Thẻ thanh toán ra đời góp phần tích cực vào việc thay đổi thói quen giao dịch thanh toán của công chúng, tăng tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đây là một giải pháp hữu hiệu để giảm chi phí lưu thông toàn xã hội, giảm chi phí vận chuyển, kiểm đếm, in ấn, bảo quản. Đồng thời nó còn cung cấp một phương tiện thanh toán ưu việt: thanh toán trực tuyến qua internet.

So với tiện ích thanh toán không dùng tiền mặt khác (séc, uỷ nhiệm thu-chi, thư tín dụng...) chỉ đáp ứng cho các đối tượng là tổ chức và doanh nghiệp có quy mô giao dịch lớn, thẻ thanh toán có ưu việt vượt trội là có khả năng phổ cập tới đông đảo cộng đồng dân cư – một lượng khách hàng rất lớn, rất tiềm năng trong bối cảnh nền kinh tế hiện nay.

Ngoài ra, nghiệp vụ kinh doanh thẻ cũng là một kênh huy động vốn hiệu quả, làm tăng trưởng lượng vốn huy động của ngân hàng. Trong quy trình thanh toán thẻ tín dụng, các cơ sở chấp nhận thẻ khi ký hợp đồng tiếp nhận thẻ thường mở tài khoản tại ngân hàng thanh toán, điều này làm cho số dư tài khoản tiền gửi tăng lên và làm tăng trưởng ngân quỹ. Sự gia tăng vốn quỹ được nhân lên gấp đôi khi chủ thẻ thanh toán nợ cho ngân hàng. Mỗi khoản giao dịch là một khoản vay. Tại ngày đáo hạn, theo sao kê, khi chủ thẻ thanh toán cho ngân hàng sẽ làm tăng quỹ tiền mặt thực tế.

#### *1.2.4.3 Dem lại lợi ích cho mọi chủ thẻ tham gia*

Ưu điểm lớn nhất mà sản phẩm thẻ thanh toán mang lại cho nền kinh tế, cho xã hội là nó cung cấp một phương tiện giao dịch thanh toán an toàn, văn minh và hiện đại.

***Đối với khách hàng:*** Với tư cách là một phương tiện thanh toán, thẻ thanh toán cho phép chủ thẻ mua hàng hoá, dịch vụ ở bất cứ một cơ sở chấp nhận thẻ nào hay rút tiền mặt tại các điểm ứng tiền mặt hay tại máy rút tiền tự động được trang bị khắp mọi nơi.

Ngoài ra thẻ tín dụng là một dạng cho vay thanh toán, là một dịch vụ mà ngân hàng ứng trước tiền cho các giao dịch của khách hàng, cung cấp cho khách hàng một khả năng mở rộng các giao dịch tài chính. Khi sử dụng thẻ để mua hàng hoá và dịch vụ nghĩa là chủ thẻ đang sử dụng một dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng cho khách hàng vay tiền trên tài khoản cho vay phát hành thẻ tín dụng. Số dư phát sinh sẽ được ghi nợ tài khoản cho vay phát hành thẻ tín dụng của khách hàng. Do đó chỉ cần khách hàng tuân thủ các quy định về thanh toán và chi tiêu trong hợp đồng sử dụng thẻ thì khách hàng có quyền vay ngân hàng trong phạm vi hạn mức cho phép.

***Đối với cơ sở chấp nhận thẻ:*** Với tư cách là một chủ thể quan trọng tham gia vào cơ chế phát hành và thanh toán thẻ, các cơ sở chấp nhận thẻ thu được nhiều lợi ích từ sản phẩm dịch vụ này:

Thứ nhất, việc chấp nhận thẻ mang lại lợi ích cho các cơ sở chấp nhận thẻ như một biện pháp để mở rộng thị trường và doanh số. Thẻ tín dụng là một cách thức mở rộng khả năng tài chính của chủ thẻ, giúp chủ thẻ chi tiêu vượt quá khả năng tài chính ngắn hạn của mình, làm tăng sức mua, kích cầu.

Thứ hai, cơ sở chấp nhận thẻ được hưởng lợi từ chính sách khách hàng của ngân hàng. Ngoài việc cung cấp đầy đủ các máy móc thiết bị cần thiết cho việc thanh toán, các ngân hàng còn gán các ưu đãi về tín dụng, về dịch vụ thanh toán với hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ như một chính sách khép kín.

Thứ ba, khi thanh toán bằng thẻ, các cơ sở chấp nhận thẻ có thể tránh được hiện tượng khách hàng sử dụng tiền giả; đồng thời giảm chi phí giao dịch và đẩy nhanh vòng quay vốn vì tiền thu của cơ sở sẽ được hạch toán tức thời từ tài khoản của chủ thẻ sang tài khoản của cơ sở chấp nhận thẻ.

***Đối với nền kinh tế:*** Là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, thẻ thanh toán làm giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông. Hầu hết mọi giao dịch thẻ trong phạm vi quốc gia hay toàn cầu đều được thực hiện và thanh toán trực tuyến, mọi thông tin về giao dịch thẻ được xử lý qua hệ thống máy tính điện tử thuận tiện, nhanh chóng, chính xác, tốc độ thanh toán nhanh, góp phần tăng tốc độ chu chuyển vốn. Với công nghệ hiện đại, mọi giao dịch đều nằm trong khả năng kiểm soát của ngân hàng, tạo nền tảng cho công tác quản lý vĩ mô của Nhà nước, thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia. Sự tiện lợi mà thẻ mang lại cho người sử dụng, cơ sở chấp nhận thẻ, ngân hàng khiến cho ngày càng có nhiều người ưa chuộng sử dụng thẻ. Thanh toán bằng thẻ tạo ra một môi trường thương mại văn minh, hiện đại, là yếu tố thu hút du khách và các nhà đầu tư nước ngoài.

### **1.3 Kinh nghiệm của một số thị trường thẻ trên thế giới**

#### ***1.3.1 Thị trường thẻ của Singapore:***

Với dân số hơn bốn triệu người, Singapore ngày nay được xem là một trong những quốc gia có chỉ số thu nhập quốc dân (GDP) tính trên đầu người cao nhất thế giới, với tốc độ phát triển GDP bình quân đạt 8% kể từ năm 1965.

Về xuất khẩu, với thế mạnh là điện tử, đã kích thích sự phát triển kinh tế của Singapore trong những năm vừa qua.

Mặc dù với sự khuyến khích mạnh mẽ của Chính phủ để trở thành một quốc gia không dùng tiền mặt, nhưng Singapore vẫn là một trong những quốc gia với

nhiều quy định nghiêm ngặt tại Châu Á về việc phát hành thẻ tín dụng. Cơ quan tiền tệ Singapore (MAS – Monetary Authority of Singapore) đã giới hạn việc phát hành thẻ tín dụng cho các cá nhân, theo đó các cá nhân phải từ 21 tuổi trở lên và thu nhập trên 30,000 Đô la Singapore mỗi năm mới được phát hành thẻ.

Với chủ trương đưa Singapore trở thành trung tâm tài chính của khu vực, MAS gần đây đã phần nào nới lỏng những quy định nghiêm ngặt trên.

Trong thời gian khủng hoảng tài chính, tiền tệ xảy ra trong khu vực (1997), sức mua trong nước giảm 3%. Khi đó, Chính phủ đã khuyến khích người dân mua hàng trả chậm qua ngân hàng, và thanh toán bằng thẻ tín dụng đã tăng lên hơn 8% trong đầu quý 4 của năm 1999.

Đối với việc phát triển thẻ ghi nợ, vào đầu những năm 1980, mạng chuyển tiền điện tử (NETS – Network for Electric Transfer) đã được thiết lập như một phần trong nỗ lực của Chính phủ nhằm đưa Singapore trở thành quốc gia không dùng tiền mặt, đồng thời để quản lý hệ thống máy rút tiền ATM và hệ thống thanh toán (báo có) tại chỗ (EFTPOS – Electronic Funds Transfer Point of Sale). Nhờ vậy, quốc gia này đã phát hành hơn 3 triệu thẻ ghi nợ (Debit Card) được chấp nhận thanh toán tại hơn 10.000 đơn vị chấp nhận thẻ.

Với kinh nghiệm trong lĩnh vực thẻ ghi nợ, NETS đang tập trung phát triển loại hình thương mại điện tử (E-Commerce) cho cả hai loại sản phẩm là thẻ rút tiền (Cash Card) và thẻ ghi nợ (Debit Card). Điển hình của loại giao dịch này là ngồi tại văn phòng, chủ thẻ chỉ cần cung cấp thông tin về thẻ qua điện thoại hoặc fax, loại giao dịch này có thể bao gồm việc chứng thực kỹ thuật số và được sử dụng cho các giao dịch trên mạng tại Commerce Exchange, một liên doanh giữa Tổ chức Visa quốc tế và Cơ quan máy tính quốc gia Singapore (NBC – Singapore's National Computer Board) và nhiều đối tác khác. Kết quả là tổng doanh thu qua thương mại

điện tử tại Châu Á (trừ Nhật Bản) ước tính tăng từ 130 triệu USD vào năm 1997 lên đến 16 tỉ USD trong năm 2001, và có thể nói Singapore đã góp một số không nhỏ vào khoản tiền khổng lồ này.

Đối với loại thẻ tín dụng, mặc dù cơ quan tiền tệ Singapore (MAS) hạn chế việc phát hành thẻ đối với loại sản phẩm này như trên đã đề cập, nhưng trong những năm gần đây số lượng thẻ phát hành vẫn tăng một cách đều đặn. Đến nay tổng số thẻ đã phát hành tại Singapore là 2 triệu thẻ, trong đó người ta ước tính trung bình mỗi người Singapore (đáp ứng các điều kiện theo quy định) sử dụng đến 3 thẻ tín dụng.

Ngoài các sản phẩm, dịch vụ về thẻ trên, trong thời gian gần đây Singapore đã phát triển một chương trình được gọi là “Singapore’s national e-purse”, tạm dịch là chương trình chiếc ví điện tử quốc gia, nhằm mục đích sẽ đưa Singapore thành một thành phố thông minh. Với chương trình chiếc ví điện tử quốc gia, Singapore đã phát hành loại thẻ “Cash Card”, theo đó sẽ được chấp nhận thanh toán trên toàn lãnh thổ Singapore tại tất cả các loại hình dịch vụ như: cửa hàng bách hoá, nhà hàng thức ăn nhanh, siêu thị, bưu điện, trạm xăng, tính cước điện thoại, phí giao thông,...

Với những nỗ lực của Chính phủ Singapore trong thời gian qua, đã mang những kết quả hết sức to lớn, theo đó ước tính chỉ riêng thẻ nội địa đã có đến khoảng 1 triệu chủ thẻ trong năm 2000.

### ***1.3.2 Thị trường thẻ Châu Âu:***

Châu Âu là thị trường lý tưởng cho các tổ chức hoạt động và phát triển. Người dân ở đây sử dụng thẻ do sự tiện lợi của nó nhiều hơn là được cung cấp tín dụng, ngoại trừ Anh và Tây Ban Nha. Hầu hết thẻ thanh toán Châu Âu là thẻ ghi nợ ngay hay có gia hạn, gắn liền với việc sử dụng số dư trên tài khoản tiền gửi.

Phương tiện thanh toán mạnh nhất ở Châu Âu là check (Eurocheck), có chức năng như check bình thường; bên cạnh đó, phương tiện thanh toán thẻ cũng ngày càng phát triển. Thẻ được xem như là một phương thức thanh toán của tầng lớp thượng lưu. Master Card đến với Châu Âu thông qua sự hợp tác giữa Master Card với Europay International, thành lập công ty với hệ thống EPSNET mà có thể giải quyết các giao dịch thanh toán của thẻ ở Châu Âu.

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

- Thị trường trả trước có các sản phẩm như check du lịch Châu Âu, Thomas Cook, chiếm khoảng 40% thị trường thanh toán.
- Thị trường thanh toán ngay có các sản phẩm: Euro cheque, EDC (European Debit Card), Maestro, rút tiền bằng máy ATM.
- Thị trường trả chậm chủ yếu là Euro Card, Master Card, là loại thẻ cao cấp và là những loại thẻ đang cạnh tranh trực tiếp với American Express (AMEX); bất chấp mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ nhỏ hơn rất nhiều của mình. Amex vẫn được một số lớn dân số Châu Âu chấp thuận. Dinner Club thì bị tụt lại phía sau nhưng nó lại được số đông khách hàng và mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ ở Na Uy. JCB đang cố hiện diện với lượng thẻ và số lượng cơ sở chấp nhận khiêm tốn, nhưng nó đang tìm cách khuyến mãi với mức lãi suất hấp dẫn.
- Ở thị trường Đông Âu đang có nhiều cơ hội phát triển lớn cho thẻ, Europay đang liên kết chặt chẽ với các nước này để mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ chi trả tiêu dùng quốc tế. Thẻ ngày càng phát triển và khẳng định chỗ đứng của mình với check và những phương tiện thanh toán khác.

### **1.3.3 Thị trường thẻ Mỹ**

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

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

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

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

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, luận văn đã nêu ra những cơ sở lý luận chung và cơ bản nhất liên quan đến sự hình thành và phát triển của thị trường thẻ thanh toán:

Thứ nhất, luận văn đã nêu ra những vấn đề tổng quan về thanh toán không dùng tiền mặt, ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt đối với khách hàng, đối với ngân hàng và đối với toàn bộ nền kinh tế, xem đây là cơ sở quan trọng nhất cho việc phát triển thị trường thẻ thanh toán của Việt Nam.

Thứ hai, luận văn đã nêu ra những vấn đề tổng quan về thẻ thanh toán. Từ một chiếc thẻ gỗ sơ khai ban đầu mà đến nay chiếc thẻ thanh toán đã phát triển hết sức phong phú đa dạng, thỏa mãn phần lớn những nhu cầu về một phương thức thanh toán giản đơn, nhanh chóng và có độ an toàn cao. Lợi ích mà chiếc thẻ mang lại không chỉ đem lại sự tiện lợi trong thanh toán của khách hàng mà còn giúp cho các ngân hàng đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, đem lại lợi nhuận và tăng cường lợi thế cạnh tranh cho các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ.

Sau cùng, luận văn đã trình bày một số kinh nghiệm phát hành thẻ của một số quốc gia trên thế giới như Singapore, Mỹ, các nước Châu Âu. Dựa vào kinh nghiệm của các nước đi trước này sẽ phần nào giúp ích cho thị trường thẻ Việt Nam có một hướng đi bền vững.



## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG THỊ TRƯỜNG THẺ THANH TOÁN TẠI VIỆT NAM



## 2.1 CƠ SỞ PHÁP LÝ CỦA VIỆC PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ TẠI VIỆT NAM

Trước đây, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã ban hành các văn bản liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ bao gồm: Quyết định số 74/QĐ-NH ngày 10/04/1993 về “Thẻ lệ tạm thời về phát hành và sử dụng thẻ thanh toán”, quyết định số 22/QĐ-NH2 ngày 21/02/1994 về “Thẻ lệ thanh toán không dùng tiền mặt” và thông tư 08/TT-NH2 ngày 02/06/1994 hướng dẫn thực hiện quyết định số 22. Sau đó, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành quyết định số 371/QĐ-NHNN1 ngày 19/10/1999 về “Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng”.

Hiện nay, văn bản pháp lý chi tiết và đầy đủ nhất quy định về các hoạt động trong lĩnh vực phát hành, kinh doanh và sử dụng thẻ thanh toán tại Việt Nam là Quyết định 20/2007/QĐ-NHNN, Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng, ngày 15/05/2007. Quyết định này 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 rất quan trọng, là cơ sở pháp lý chuyên môn cao nhất về thanh toán thẻ ngân hàng. Quyết định 20/2007/QĐ-NHNN là văn bản pháp lý với những quy định tương đối đầy đủ và cụ thể nhất, quy định quyền và trách nhiệm của các chủ thể hoạt động trên thị trường thẻ tại Việt Nam, các quy định

liên quan đến các hoạt động kinh doanh thẻ của các ngân hàng và quy định việc cung cấp các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến hoạt động thẻ ngân hàng Việt Nam.

Ngoài ra, ngày 29/12/2006, Thủ Tướng Chính Phủ cũng đã ban hành quyết định 291/2006/QĐ-TTg về việc phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam. Đây là đề án hết sức quan trọng giúp ổn định và phát triển hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam trong giai đoạn hiện tại và hướng đến mục tiêu phát triển trong tương lai.

## **2.2 PHÂN TÍCH QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG THẺ TẠI VIỆT NAM HIỆN NAY.**

### **2.2.1 Tổng quan về 10 năm phát triển thị trường thẻ Việt Nam (1996-2006)**

Từ năm 1993, thị trường thẻ ngân hàng Việt Nam mới xuất hiện những sản phẩm thẻ đầu tiên do VCB phát hành. Đến nay, chúng ta đã chứng kiến sự phát triển vượt bậc của thị trường thẻ Việt Nam : 20 NHTM phát hành thẻ nội địa, 8 NHTM phát hành thẻ quốc tế, số lượng thẻ phát hành xấp xỉ 3,5 triệu thẻ (trong đó thẻ nội địa là 3 triệu thẻ và thẻ quốc tế là 0,5 triệu thẻ). Tổng số lượng máy ATM trong toàn hệ thống là 2.600 máy ATM, 22.000 điểm chấp nhận thanh toán thẻ (POS). Thị trường thẻ tăng trưởng bình quân 300%/năm với các sản phẩm ngày càng phong phú đa dạng.

**Bảng 1: Tình hình phát triển thị trường thẻ ngân hàng qua các năm**

<b>Năm</b>	<b>Số lượng thẻ phát hành Đơn vị: chiếc</b>	<b>Doanh số dùng thẻ tín dụng quốc tế Đơn vị: triệu USD</b>	<b>Doanh số thanh toán thẻ tín dụng quốc tế Đơn vị: triệu USD</b>
1996	360		130
1997	460		100
1998	4.500	1,2	80
1999	2.500	1,1	70
2000	5.000	1,6	75
2001	15.000	2,5	90
2002	40.000	4,1	150
2003	230.000	40	300
2004	560.000	90	470
2005	1.250.000	130	600
T6/2006	3.500.000	320	900

*(Nguồn: Hội thẻ ngân hàng Việt Nam)*

Do điều kiện phát hành đơn giản, dễ sử dụng, phù hợp với thị trường Việt Nam nên hoạt động phát hành thẻ nội địa phát triển mạnh trong thời gian qua. Vietcombank mở đầu với việc phát hành thẻ Connect 24 và triển khai hệ thống VCB – ATM. Ngay lập tức các NH khác cũng đưa ra những sản phẩm thẻ đầu tiên của mình như Cash Card, tiếp theo là ATM Gold Card, ATM S – Card của Incombank, Thẻ Vạn dặm của NHĐT&PTVN, Thẻ đa năng của NH Đông Á, Thẻ Fast Access của NH Kỹ Thương, Sài Gòn Bank Card của NHTMCP Sài Gòn Công Thương, ACB e-Card, Citimard 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, connect 24 đến nay dần

được trang bị thêm những tiện ích như rút tiền từ tài khoản USD, thanh toán hàng hóa và dịch vụ tại những đơn vị chấp nhận thẻ, thanh toán tiền điện thoại, tiền nước, phí bảo hiểm, nạp tiền vào tài khoản từ máy ATM...

Hệ thống ATM của các NH mỗi năm cũng tăng lên nhanh chóng. Thí dụ như 3 NHTM nhà nước là Incombank, BIDV, Agribank: Trong giai đoạn đầu triển khai dịch vụ Thẻ (năm 2003), mỗi NH này chỉ có từ 25 – 30 máy ATM, nay đã tăng gấp 10 lần so với số lượng máy ban đầu. Hiện nay, số máy ATM của Incombank là 342 máy; của BIDV là 400 máy, của Agribank là 202 máy; Liên minh VNBC do NH Đông Á đứng đầu có 350 máy; Liên minh của Vietcombank và 17 NH Cổ phần đã trang bị được 750 máy ATM.

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

Bên cạnh các loại thẻ tín dụng quốc tế thông dụng là Visa, Mastercard do Vietcombank, ACB, Eximbank đã phát hành, thời gian qua, thị trường thẻ Việt Nam cũng đã xuất hiện thêm nhiều sản phẩm thẻ mới với nhiều hình thức mới như sản phẩm thẻ VCB – Amex do Vietcombank phát hành; thẻ tín dụng quốc tế bằng đồng VN do HSBC và ACB hợp tác phát hành; Thẻ ghi nợ quốc tế bằng đồng VN của ACB; các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế do Sacombank, Incombank, VIBBank phát hành, lần đầu tiên đưa ra thị trường đã được nhiều khách hàng lựa chọn. Sắp tới thị trường có thêm sản phẩm Visa và Mastercard được phát hành bởi EAB và Techcombank, Agribank ...

Với nhiều tính năng hấp dẫn “chi tiêu trước, trả tiền sau”, có thể thanh toán toàn bộ hay một phần khoản hạn mức khi đến hạn thanh toán; thời hạn miễn lãi từ 15 đến 45 ngày, không tính lãi nếu chủ thẻ thanh toán toàn bộ dư nợ vào trước ngày thanh toán, mức phí phát hành, phí thường niên thấp, đồng thời sự tác động tích cực của các chương trình xúc tiến mở rộng thị phần mà các ngân hàng Việt Nam và các tổ chức Thẻ quốc tế đang thực hiện, theo dự báo Hội thẻ ngân hàng Việt Nam, thời gian tới sẽ có sự đột biến cả về số lượng và đối tượng khách hàng dùng thẻ quốc tế để thanh toán.

Nhằm tối ưu hóa các công dụng của thẻ, nhiều ngân hàng cũng đã đưa ra các sản phẩm thẻ liên kết, thẻ đa năng. Thẻ đa năng vừa là thẻ ghi nợ, cũng vừa là thẻ tín dụng, giúp khách hàng có thể thuận tiện hơn trong thanh toán, còn ngân hàng tiết kiệm được chi phí phát hành thẻ. Đây thực sự là một bước đột phá mới trong công nghệ thanh toán. Hiện nay, nước ta đã có EAB, Saigonbank phát hành loại thẻ này.

Sự cạnh tranh sôi động giữa các ngân hàng về phát triển sản phẩm, dịch vụ mới đã tạo cơ hội tốt cho người sử dụng thẻ có nhiều sự lựa chọn mới và có điều kiện tiếp cận phương tiện thanh toán hiện đại, với các tính năng tiện lợi nhất, như việc thanh toán hóa đơn bằng thẻ ATM của VCB, gửi tiết kiệm bằng thẻ của EAB, thanh toán taxi của ACB hay thanh toán phí bảo hiểm của VCB.

Những tiện ích mà các dịch vụ thẻ mang lại đã góp phần từng bước phá vỡ thói quen ưa sử dụng tiền mặt của người dân, giảm chi phí xã hội, nâng cao khả năng quản lý tiền tệ của Nhà nước cũng như góp phần hữu ích vào việc tạo dựng nền móng cho sự hình thành một nền thương mại điện tử còn non trẻ của nước ta.

Để phát triển hoạt động thanh toán thẻ đòi hỏi các ngân hàng thương mại phải có một công nghệ thanh toán hiện đại, an toàn và nhanh chóng. Vì vậy đòi hỏi

vốn đầu tư khá lớn và cần có sự đầu tư đồng bộ mà không phải ngân hàng nào cũng dễ dàng thực hiện được. Chính vì vậy mà việc liên kết của các ngân hàng thương mại nhỏ với những ngân hàng đã có nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực thẻ là điều kiện rất tốt để phát triển hệ thống thanh toán thẻ ở Việt Nam, các ngân hàng sẽ tận dụng được công nghệ và hệ thống ATM sẵn có, việc phát triển hoạt động ATM sẽ nhanh chóng và giảm thiểu được chi phí cho các ngân hàng được lợi từ hệ thống khách hàng đối tác, ngược lại ngân hàng đối tác sẽ tận dụng được công nghệ và hệ thống máy ATM sẵn có. Sự liên kết giữa các ngân hàng có một ý nghĩa hết sức to lớn và là mốc quan trọng trong lịch sử phát triển thị trường thẻ Việt Nam bởi lẽ nó tạo ra một cộng đồng đồng đẳng các ngân hàng tham gia hoạt động thanh toán, phát hành thẻ, mở rộng đối tượng khách hàng sử dụng thẻ cũng như mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, tạo nền tảng xây dựng chuẩn mực chung về kỹ thuật để từ đó tạo ra tiện ích có giá trị ngày một cao cho người tiêu dùng, tiết kiệm chi phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

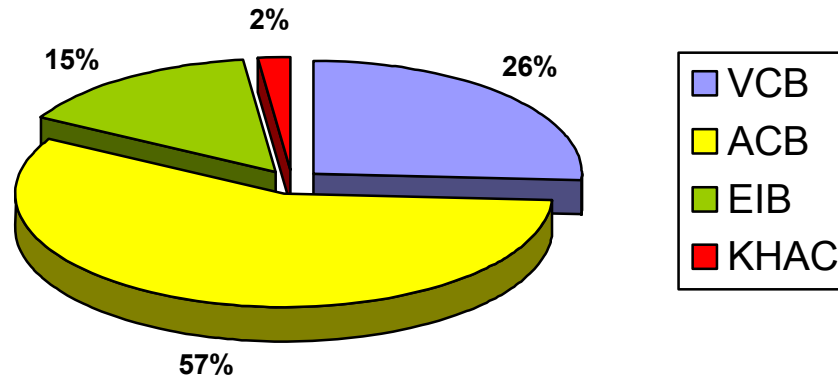
Việc ra đời 3 liên minh thẻ, kết nối giữa các mạng lưới của các ngân hàng là liên minh giữa Vietcombank với 17 NHTMCP, Công ty chuyển mạch tài chính quốc gia (Banknet), Hệ thống VNBC là xu thế tất yếu để các ngân hàng cùng tồn tại và phát triển, báo hiệu một hệ thống thẻ lớn mạnh sẽ được kết nối trong toàn quốc nhằm tạo cho khách hàng có mạng lưới rộng, có thể thanh toán được mọi lúc, mọi nơi. Mỗi liên kết này sẽ tạo sức mạnh cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài khi hội nhập.

## **2.2.2 Thực trạng hoạt động phát hành và sử dụng thẻ thanh toán.**

### **2.2.2.1 Đối với thẻ quốc tế:**

Số lượng thẻ quốc tế phát hành luôn tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Nếu năm 2004 chỉ có bốn ngân hàng phát hành thẻ quốc tế thì hiện nay, đã có tám ngân hàng phát hành thẻ quốc tế (NH Á Châu, NH Ngoại Thương, NH ANZ, Eximbank, NH Sài Gòn Thương Tín, Ngân hàng Công thương Việt Nam, ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Ngân hàng TMCP Quốc tế ). Bên cạnh các loại thẻ quốc tế quen thuộc như VisaCard, MasterCard do các ngân hàng VCB, ACB, EIB đã phát hành, thời gian qua thị trường thẻ Việt Nam cũng đã xuất hiện thêm nhiều sản phẩm thẻ với nhiều hình thức mới như: sản phẩm thẻ VCB – Amex do ngân hàng Ngoại Thương phát hành, thẻ tín dụng quốc tế bằng đồng Việt Nam do HSBC và ACB hợp tác phát hành, Thẻ ghi nợ quốc tế bằng đồng Việt Nam của ACB. Các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế do ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín, Ngân hàng Công thương Việt Nam, ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Ngân hàng TMCP Quốc tế phát hành lần đầu tiên đưa ra thị trường đã được nhiều khách hàng lựa chọn. Theo công bố của các ngân hàng mới đây thì thị trường sắp có thêm sản phẩm Visacard và Mastercard được phát hành bởi ngân hàng TMCP Đông Á, ngân hàng TMCP Quân Đội và ngân hàng TMCP Kỹ Thương...

Số lượng thẻ quốc tế phát hành trong năm qua tăng trưởng mạnh mẽ. Tổng số thẻ phát hành tính đến tháng 06/2006 tăng gấp 2 lần so với năm 2004. Trong đó, ACB hiện vẫn giữ vị trí dẫn đầu tại Việt Nam về hoạt động phát hành thẻ quốc tế với tổng số thẻ phát hành đạt hơn 134.000 thẻ, chiếm 57.3% thị phần, tiếp theo sau là Vietcombank với 60.000 thẻ chiếm 25.7% thị phần và EIB với 35.000 thẻ (15% thị phần).

**Biểu 1: Tình hình phát hành thẻ quốc tế năm 2006**

(Nguồn: Báo cáo thường niên hội thẻ ngân hàng Việt Nam 2006)

Việc tăng trưởng mạnh mẽ số lượng thẻ tín dụng quốc tế trong năm qua chủ yếu do các nguyên nhân sau:

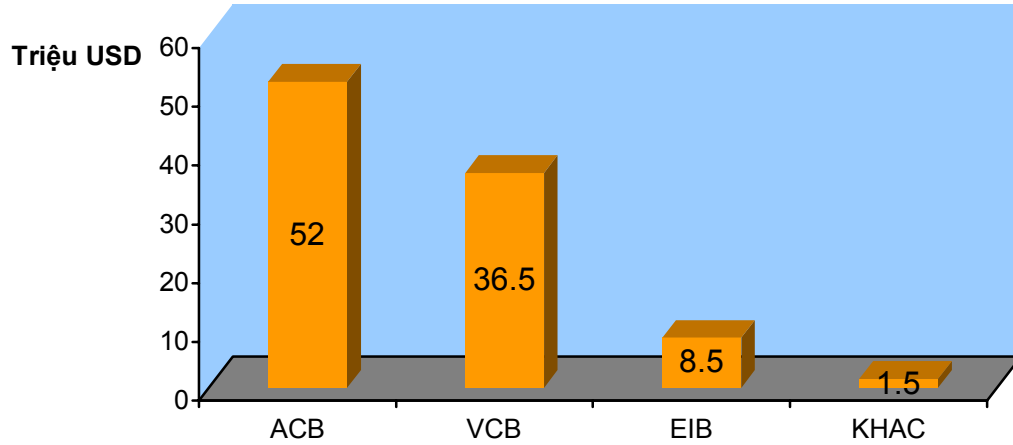
Thứ nhất, các tổ chức thẻ quốc tế hiện đang tập trung phát triển thị trường thẻ Việt Nam thông qua việc tăng cường các chương trình hợp tác, chương trình Marketing, xây dựng các chương trình giải thưởng cho ngân hàng thành viên và đơn vị chấp nhận thẻ có doanh số phát hành và thanh toán thẻ cao như “chạy điền kinh cùng Visa”, “đua thuyền ngoại mục cùng Visa” ...

Thứ hai, số lượng các ngân hàng mới tham gia phát hành thẻ quốc tế ngày càng nhiều. Trong năm 2005, đã có thêm 02 ngân hàng TMCP tham gia phát hành thẻ quốc tế và một số ngân hàng TMCP khác cũng đã trở thành thành viên chính thức của tổ chức tín dụng quốc tế như ngân hàng Kỹ Thương, ngân hàng Đông Á và năm 2006 là VIB.



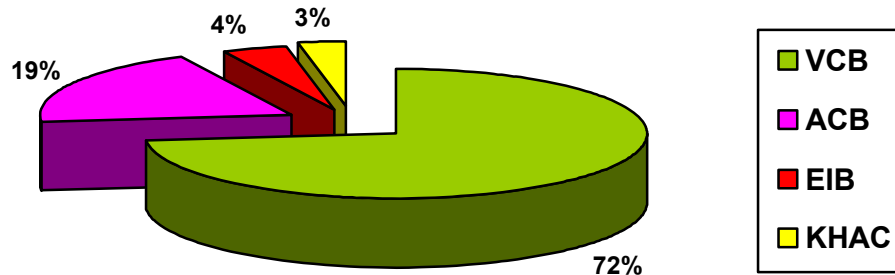
Thứ ba, hệ thống dịch vụ thẻ được cải thiện thật sự tạo thuận lợi cho khách hàng sử dụng thẻ.

**Biểu 2: Tình hình sử dụng thẻ quốc tế tại Việt Nam 2006**



*(Nguồn: Báo cáo thường niên hội thẻ ngân hàng Việt Nam 2006)*

Sự tăng trưởng mạnh của doanh số phát hành thẻ quốc tế đã tác động tích cực đến doanh số sử dụng thẻ của các ngân hàng. Là một ngân hàng có số lượng thẻ tín dụng phát hành lớn nhất trong cả nước, doanh số sử dụng thẻ quốc tế của ACB trong 06 tháng đầu năm 2006 đạt 52 triệu USD, tăng trưởng 200% so với cùng kỳ năm ngoái. Tiếp theo sau là VCB với doanh số khoảng 36,5 triệu USD đạt mức tăng trưởng 180% so với cùng kỳ năm ngoái.

**Biểu 3: Tình hình thanh toán thẻ quốc tế năm 2006**

(Nguồn: Báo cáo thường niên hội thẻ ngân hàng Việt Nam 2006)

Dịch vụ thanh toán thẻ vẫn đóng vai trò là một hoạt động quan trọng, mang lại nguồn thu chính cho các ngân hàng trong những năm qua. Đứng đầu trong hoạt động thanh toán thẻ là VCB. Đến nay, Vietcombank đã phát hành cả ba loại thẻ tín dụng Mastercard, Visa và American Express và là đại lý thanh toán cho cả 5 tổ chức thẻ tín dụng lớn nhất thế giới, bao gồm cả Diners Club và JCB. Tính đến thời điểm tháng 6/2006, Vietcombank đã phát hành được trên 41.000 thẻ tín dụng quốc tế. Doanh số thanh toán thẻ quốc tế trong 6 tháng đầu năm 2005 đạt khoảng 156 triệu đô la Mỹ, tăng 49% so với cùng kỳ 2004. Hiện nay, Ngân hàng Ngoại Thương VN là Ngân hàng độc quyền phát hành thẻ American Express tại Việt Nam. Số lượng thẻ của Ngân hàng Ngoại Thương VN phát hành chiếm 51% thị phần cả nước.

Tính đến sáu tháng đầu năm 2006, doanh số thanh toán thẻ quốc tế của VCB đạt khoảng 200 triệu USD, chiếm 72% thị phần. Đứng tiếp theo đó là ngân hàng Á Châu với doanh số khoảng 52,5 triệu USD, chiếm 19% thị phần, sau đó là EIB với

doanh số 10.55 triệu USD. Mặc dù tốc độ tăng trưởng gấp đôi so với 2005 nhưng theo đánh giá của các tổ chức thẻ quốc tế, dung lượng thị trường hiện nay có thể đạt tới 20 triệu thẻ ngân hàng, có nghĩa là thị trường hiện tại mới đạt khoảng 20% mức tiềm năng.

**Bảng 2: Doanh số thanh toán thẻ quốc tế Visa và MasterCard tại Việt Nam:**

<b>Năm</b> <b>Chỉ tiêu</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>VisaCard</b>	93.91	91.70	109.11	145.49	165.73	176.89	268.76	402.11
<b>MasterCard</b>	52.32	54.41	60.10	86.26	98.79	135.26	206.65	388.38
<b>Tổng</b>	145.51	146.11	169.20	231.75	264.52	312.15	475.41	790.49

*Đơn vị tính: Triệu USD*

*(Nguồn : Báo cáo của Tổ chức Visa và MasterCard quốc tế)*

Nhìn vào bảng 2, ta thấy doanh số thanh toán thẻ của riêng hai tổ chức thẻ lớn nhất thế giới là Visa và MasterCard năm 2006 đạt 790.49 triệu USD, tăng khoảng 66% so với năm 2005, con số này của năm 2005 so với năm 2004 là 52%. Với những số liệu trên chứng tỏ tiềm năng thanh toán thẻ quốc tế của Việt Nam là rất lớn. Với những cam kết của mở cửa hội nhập, quan hệ giao thương giữa Việt Nam với các quốc gia khác ngày càng nhiều, hoạt động dịch vụ du lịch ngày càng phát triển thì việc thanh toán và sử dụng thẻ quốc tế sẽ ngày càng lớn mạnh.

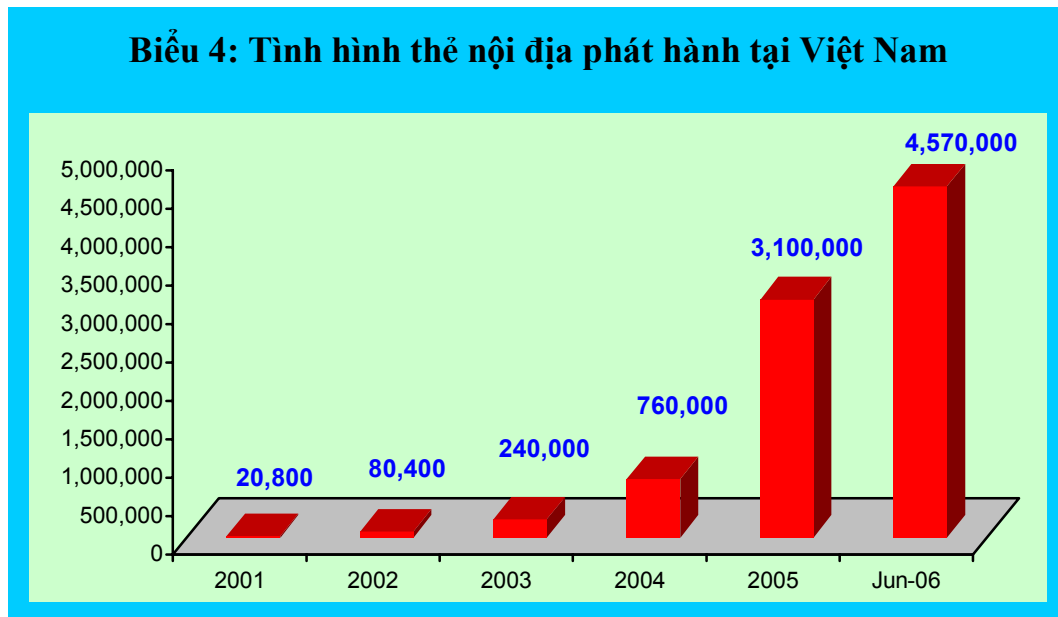
Thẻ Visa vẫn được chấp nhận thanh toán nhiều hơn so với Mastercard. Từ năm 2003 trở về trước, doanh số thanh toán thẻ Visa luôn gấp đôi so với Mastercard. Tuy nhiên từ năm 2004, khoảng cách thanh toán của thẻ Visa so với thẻ Master rút

ngắn đáng kể. Điều này chứng tỏ tổ chức thẻ MasterCard quốc tế đã có những nỗ lực đáng kể trong việc phát triển thị trường thẻ quốc tế tại Việt Nam.

Nhìn chung thì Visa vẫn là thẻ thanh toán được sử dụng rộng rãi nhất với hơn 150 quốc gia. Ở khu vực Châu Á – Thái Bình Dương, Visa hiện chiếm 62% hoạt động mua bán bằng thẻ. Hiện nay có hơn 238 triệu thẻ Visa các loại trong khu vực.

Việt Nam đang có hơn 10.000 điểm chấp nhận thẻ (POS) Visa. Tuy nhiên con số này vẫn còn quá bé nhỏ so với 154.000 điểm tại Ấn Độ, 143.000 điểm tại Thái Lan và Indonesia với 74.000 điểm. 85% lượng giao dịch bằng thẻ Visa hiện nay thông qua các điểm giao dịch của 3 ngân hàng lớn nhất gồm: VCB, Eximbank và ACB.

#### 2.2.2.2 Đối với thẻ nội địa

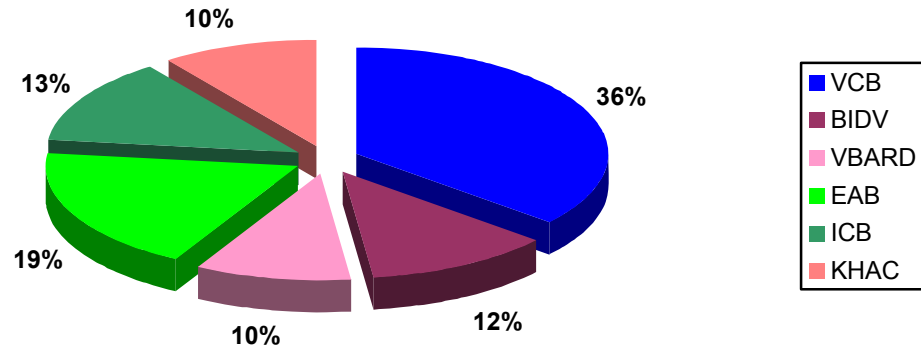


(Nguồn: Hội thẻ ngân hàng Việt Nam)

Nhìn vào biểu đồ trên ta thấy tốc độ phát triển thẻ nội địa Việt Nam là rất lớn. Nếu năm 2004, số lượng thẻ nội địa phát hành là 760.000 thẻ thì đến năm 2005 con số này là 3.100.000 thẻ, tăng hơn 300%. Đây là dấu hiệu cho thấy tiềm năng phát triển thị trường thẻ thanh toán Việt Nam là rất lớn.

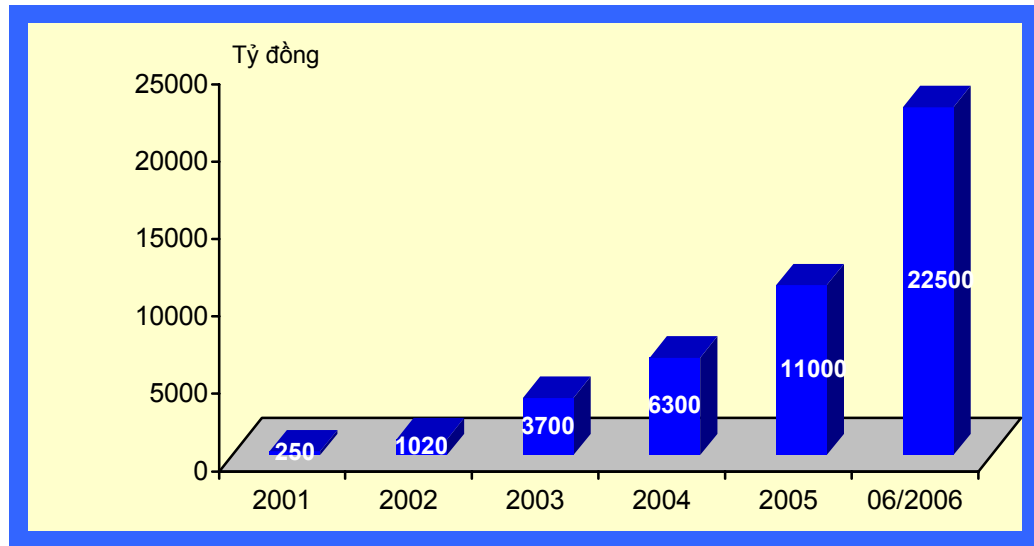
Hiện nay, đã có 20 ngân hàng phát hành thẻ nội địa với sự đa dạng nhiều chủng loại như thẻ Ecard của ACB, thẻ đa năng của ngân hàng Đông Á, Connect 24 của Vietcombank, Cash Card của Incombank, Adcess của Techcombank... với các tính năng tiện ích như rút tiền mặt ATM, thanh toán tiền hàng hoá và dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ (POS), dịch vụ thanh toán hoá đơn, thấu chi, gửi tiền... Sự bùng nổ của hệ thống ATM trong năm 2005 đã góp phần tác động đến doanh số sử dụng thẻ nội địa. Đây là dấu hiệu đáng mừng chứng tỏ dịch vụ thẻ đã đến gần hơn với người dân, bước đầu tạo cho họ thói quen sử dụng thẻ.

Số lượng thẻ nội địa phát hành trong năm qua tiếp tục tăng trưởng mạnh. Tổng số lượng thẻ nội địa của các ngân hàng tính đến tháng 06 năm 2006 đạt khoảng 3,3 triệu thẻ. Trong đó ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam vẫn tiếp tục duy trì vị trí đứng đầu về doanh số phát hành với số lượng thẻ phát hành ước đạt 1.250.000 thẻ, chiếm 36% thị phần. Ngân hàng TMCP Đông Á với sản phẩm thẻ đa năng đã bứt phá ở 600.000 thẻ, chiếm 19% thị phần. Đứng thứ ba là ngân hàng Công Thương VN với 465.000 thẻ, chiếm 13% thị phần.

**Biểu 5: Tình hình phát hành thẻ nội địa năm 2006**

(Nguồn: Hội thẻ ngân hàng Việt Nam)

Theo thống kê của Hiệp Hội Thẻ Việt Nam, tính đến tháng 06 năm 2006 tổng số thẻ nội địa trên thị trường đã lên tới trên 4,57 triệu do gần 20 ngân hàng phát hành và ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam (Vietcombank) đứng đầu với 1,55 triệu thẻ. Bên cạnh nỗ lực gia tăng số lượng thẻ phát hành, các ngân hàng trong năm qua đã tích cực gia tăng các tiện ích trên sản phẩm thẻ nội địa nhằm tăng tính cạnh tranh, tạo sự khác biệt giữa các sản phẩm cùng loại, đem lại sự hài lòng cao cho khách hàng. Điều này đã có tác động tích cực đến doanh số sử dụng thẻ của khách hàng sử dụng thẻ nội địa, đưa doanh số sử dụng thẻ nội địa của toàn hệ thống trong 06 tháng đầu năm 2006 đạt mức tăng trưởng kỷ lục 22.500 tỷ đồng, tăng gấp 2,4 lần so với cùng kỳ năm ngoái. Trong đó doanh số rút tiền mặt đạt 20.000 tỷ đồng, doanh số chuyển khoản đạt 2.450 tỷ đồng và doanh số thanh toán đạt 50 tỷ đồng. Điều này đánh dấu sự thành công bước đầu của các ngân hàng trong việc đưa dịch vụ thẻ đến gần với người dân, tạo thói quen sử dụng thẻ trong đại đa số dân cư.

**Biểu 6 : Doanh số sử dụng thẻ nội địa Việt Nam**

(Nguồn: Hội thẻ ngân hàng Việt Nam)

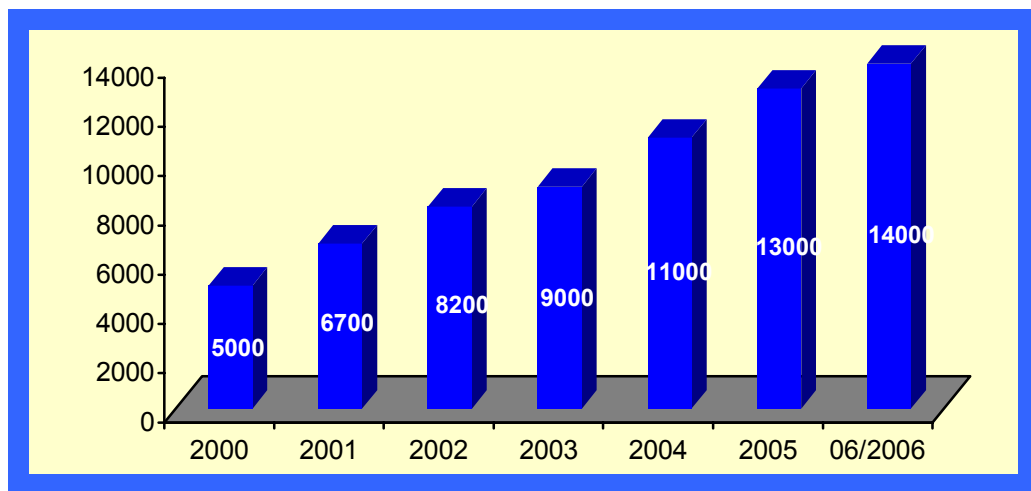
Doanh số sử dụng thẻ nội địa có xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm. Tuy nhiên, điều đáng quan tâm là khách hàng sử dụng thẻ chủ yếu là để rút tiền mặt từ các chi nhánh ngân hàng, các máy ATM (chiếm 90% tổng phát sinh Nợ). Doanh số thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ và chuyển khoản từ thẻ rất ít. Điều này chưa đáp ứng mong muốn của các ngân hàng và các nhà hoạch định chính sách là tạo ra các phương tiện thanh toán hiện đại không dùng tiền mặt mang lại sự tiện lợi cho khách hàng, giảm sử dụng tiền mặt trong lưu thông.

### 2.2.2.3 Mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ

Lĩnh vực áp dụng thẻ thanh toán hiện nay chưa rộng rãi chỉ tập trung vào các ngành dịch vụ như nhà hàng, khách sạn, điểm bán vé máy bay, cửa hàng thủ công mỹ nghệ chủ yếu phục vụ khách nước ngoài do nhu cầu dùng thẻ để thanh toán hàng hoá dịch vụ phát sinh cao. Có thể thấy rằng chi phí đầu tư máy móc thiết bị một cách rộng rãi vào tất cả các lĩnh vực của nền kinh tế đối với các ngân hàng thương

mại Việt Nam trong thời gian này quả là một thách thức lớn, vì vậy đa số các ngân hàng còn hạn chế trong việc lắp đặt máy cà thẻ, đọc thẻ, tạo các đơn vị chấp nhận thẻ cũng như trang bị máy rút tiền tự động ATM. Điều này sẽ hạn chế việc mở rộng thị trường thẻ ở Việt Nam do lĩnh vực áp dụng thanh toán thẻ ngân hàng vẫn còn chưa phù hợp với nhu cầu của người dân Việt Nam

**Biểu 7: số lượng đơn vị chấp nhận thẻ tại Việt Nam qua các năm**



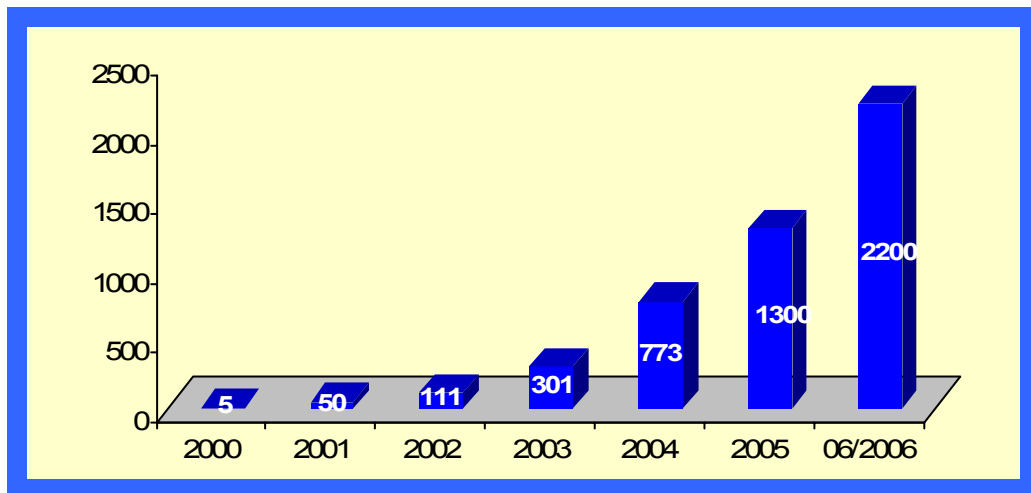
Hoạt động phát hành thẻ của các ngân hàng tăng trưởng mạnh mẽ trong thời gian qua đã có những tác động tích cực đến hoạt động chấp nhận thẻ, đưa tổng số đơn vị chấp nhận thẻ trong toàn hệ thống ước đạt khoảng 14.000 thẻ. Trong đó dẫn đầu là VCB với hơn 7000 đơn vị chấp nhận thẻ, tiếp theo sau là ACB với 2.150 ĐVCNT. Tuy nhiên, phần lớn các loại hình ĐVCNT chủ yếu tập trung vào các loại hình khách sạn, nhà hàng, cửa hàng lưu niệm... để phục vụ khách du lịch, khách nước ngoài và phát triển tập trung tại các thành phố, khu đô thị lớn nên chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của người dân Việt Nam. Bên cạnh đó, việc các ngân hàng đẩy mạnh việc tìm kiếm, mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ dẫn đến sự chồng chéo, một đơn vị sử dụng làm đại lý cho nhiều ngân hàng, dẫn đến sự cạnh tranh không lành mạnh và làm giảm doanh số thanh toán thẻ của các ngân hàng.



Trước tình hình đó, trong năm 2005, Ban chấp hành hội thẻ Ngân hàng Việt Nam đã họp nhiều lần, lấy ý kiến của các ngân hàng thành viên và thống nhất ban hành Quy ước thu phí chiết khấu đối với đơn vị chấp nhận thẻ. Sự đồng thuận về mức phí trên giữa các ngân hàng khẳng định sự cam kết hợp tác lâu dài giữa các ngân hàng trong tương lai vì quyền lợi của chính ngân hàng và của khách hàng. Tuy vậy, việc triển khai thực hiện vẫn còn nhiều vấn đề chưa được giải quyết.

#### 2.2.2.4 Mạng lưới máy giao dịch tự động ATM

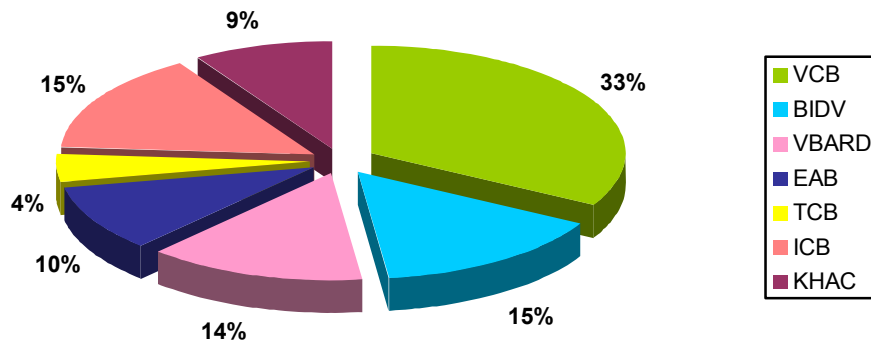
**Biểu 8: Số lượng máy ATM qua các năm**



Để đẩy mạnh hoạt động phát hành thẻ nội địa, các ngân hàng đã mở rộng việc đầu tư phát triển mạng lưới ATM, không chỉ tập trung tại các thành phố, khu đô thị lớn mà còn mở rộng tới các tỉnh thành, tạo sự thuận tiện cho khách hàng dùng thẻ. Số lượng máy ATM trên toàn hệ thống tính đến 06/2006 đạt 2200 máy, tăng 169% so với năm 2005. Hệ thống ATM của các ngân hàng tăng lên nhanh chóng như vậy vì nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng lớn, các dịch vụ trên ATM ngày càng phong phú đa dạng. Ngoài các dịch vụ truyền thống như rút tiền mặt, đổi mã số cá nhân, kiểm tra số dư, chuyển khoản còn có các dịch vụ mới như thanh toán

hoá đơn, mua thẻ trả trước, nộp tiền vào máy ATM... Doanh số thanh toán qua ATM trên toàn hệ thống ước đạt 2.500 tỷ, chiếm khoảng 15% so với doanh số rút tiền mặt.

**Biểu 9: Hệ thống ATM tại Việt Nam**



(Nguồn: Báo cáo thường niên Hội thẻ ngân hàng Việt Nam 2006)

Hệ thống ATM của các ngân hàng mỗi năm tăng lên nhanh chóng. Ví dụ như 3 ngân hàng thương mại nhà nước là NH Công thương VN, NH ĐT&PT VN, NH Nông nghiệp & PTNT VN : trong giai đoạn đầu triển khai dịch vụ thẻ (năm 2003), mỗi ngân hàng này chỉ có từ 30-40 máy ATM, nay đã tăng gấp 10 lần so với số lượng máy ban đầu. Hiện nay số máy ATM của ngân hàng Công thương là 330 máy, ngân hàng ĐT&PT là 330 máy, ngân hàng Nông Nghiệp & PTNT 308 máy, liên minh VNBC do ngân hàng Đông Á đứng đầu có 220 máy, liên minh của ngân hàng Ngoại thương VN và 17 ngân hàng cổ phần đã trang bị được 750 máy ATM.

Sự bùng nổ của hệ thống mạng lưới ATM trong những năm qua đã góp phần tác động đến doanh số sử dụng thẻ nội địa của ngân hàng tăng 300%/năm. Đây là

dấu hiệu đáng mừng với ngành ngân hàng vì chứng tỏ dịch vụ thẻ đã đến gần hơn với người dân, bước đầu tạo cho họ thói quen sử dụng thẻ.

## **2.3 NHẬN XÉT VỀ TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN TRONG THỜI GIAN QUA**

### **2.3.1 Những mặt tích cực**

#### **2.3.1.1 Môi trường kinh tế xã hội thuận lợi**

Ở Việt Nam, con số 1,2 triệu người tiêu dùng đủ tiêu chuẩn để được cấp thẻ tín dụng trên tổng số gần 7 triệu dân của 2 thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh cho thấy tiềm năng rất lớn của thị trường thẻ tín dụng Việt Nam. Ngoài ra có khoảng 10,5 triệu người Việt Nam có đủ điều kiện mở tài khoản ngân hàng và được cấp thẻ ghi nợ (debit card). Qua nghiên cứu cho thấy thái độ tích cực của người Việt Nam trong việc chấp nhận sử dụng các loại thẻ thanh toán, mặc dù công cụ thanh toán chủ yếu của Việt Nam là tiền mặt. Số thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và thẻ quốc tế phát hành ở Việt Nam đang tăng theo cấp số nhân. Năm 1996, toàn thị trường Việt Nam mới chỉ có 400.000 chủ thẻ nhưng hết năm 2006 con số này đã thành 3,5 triệu.

Chi tiêu bằng thẻ vì thế cũng đã tăng mạnh hơn. Từ năm 2002 đến hết năm 2006, giá trị giao dịch đã tăng vọt lên đến 200 triệu USD. Đặc biệt số tiền mặt du khách nước ngoài chi tiêu tại Việt Nam bằng thẻ tín dụng tăng 323%, tới 407 triệu USD. Người dân Việt Nam cũng đã bắt đầu làm quen với việc vay tiền ngân hàng để tiêu dùng, vay tiền để mua nhà và ô tô.... Đây là những căn cứ chứng tỏ Việt Nam là một thị trường tiềm năng cho các sản phẩm tài chính cao cấp. Và cũng đáng mừng là mức tăng trưởng thu nhập ở Việt Nam ngày càng đi lên cao hơn. Dự báo đến năm 2009 sẽ có khoảng 1/4 dân số có thu nhập hàng tháng trên 7 triệu đồng. Và số người có thu nhập khá này mỗi năm gia tăng về số lượng (năm 2006 là 12%, năm 2007 có thể là 18%).

### ***2.3.1.2 Công nghệ ngân hàng ngày càng hiện đại***

Những dịch vụ ngân hàng điện tử phù hợp với nhu cầu của nền kinh tế trong điều kiện bùng nổ thông tin như các dịch vụ: Phonebanking giao dịch ngân hàng qua điện thoại với tiện ích để kiểm tra tài khoản, chuyển tiền, hỏi thông tin về lãi suất và tỷ giá hối đoái. Internet-Banking giao dịch ngân hàng trên Internet là một cách thức tiện lợi và an toàn, đi kèm với việc sử dụng Internet ngày càng gia tăng thì càng có nhiều ngân hàng sử dụng các trang Web để cung cấp sản phẩm và dịch vụ của mình hoặc tăng cường giao tiếp với khách hàng. Mobibanking giao dịch ngân hàng di động. Dịch vụ ngân hàng điện tử này giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận với các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Đây là yếu tố quan trọng nhằm giới thiệu và mở rộng thị trường thẻ thanh toán đến người tiêu dùng cả nước.

Dịch vụ “ngân hàng trực tuyến” với những tiện ích vượt trội, khách hàng có thể mở tài khoản ở một nơi nhưng thực hiện giao dịch ở bất kỳ chi nhánh nào thuộc hệ thống NHTM đó trên toàn quốc. Với những tiện ích đó được khai thác áp dụng cho toàn bộ các sản phẩm chuyển tiền, tiền gửi, tiền vay, đầu tư dài hạn vào giấy tờ có giá. Đây là những dịch vụ tiên tiến đã được đánh giá là hệ thống an toàn về chất lượng cung ứng dịch vụ, tiện lợi trong giao dịch, hiệu quả trong kinh doanh, kinh tế trong đầu tư trong lĩnh vực công nghệ. Dịch vụ “ngân hàng trực tuyến” là tiền đề cho sự phát triển của các dịch vụ thẻ hiện đang được phát triển ở thị trường Việt Nam. NH cung cấp và hỗ trợ khách hàng sử dụng các phương tiện thanh toán điện tử như thẻ thông minh (Smart card), máy ATM, máy POS v.v..

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ là mốc đầu tiên đánh dấu sự phát triển về công nghệ với hệ thống thông tin tích hợp và tập trung, đã chính thức được đưa vào

sử dụng ở một số NHTM, đóng một vai trò quan trọng cho phép NHTM ứng dụng và triển khai các sản phẩm bán lẻ trên nền tảng công nghệ hiện đại. Hàng loạt tiện ích đã được đưa vào sử dụng tạo ra nhiều thuận tiện khi khách hàng đến với ngân hàng.

### ***2.3.1.3 Các liên minh thẻ ngày càng mạnh***

Việc ra đời 4 liên minh thẻ, kết nối mạng lưới của các ngân hàng là xu thế tất yếu, báo hiệu một hệ thống thẻ lớn mạnh sẽ được kết nối trong toàn quốc nhằm tạo cho khách hàng một mạng lưới rộng, có thể thanh toán được mọi lúc mọi nơi. Mỗi liên kết này sẽ tạo sức mạnh cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài khi hội nhập.

#### ***a. Liên minh giữa VCB với 17 ngân hàng TMCP***

Mạng liên kết này do VCB đứng đầu là mạng mô hình liên kết kiểu hình tháp (hay còn gọi là mạng ứng dụng mỗi liên kết hàng dọc), đã được các ngân hàng trong khu vực thực hiện từ đầu thập kỷ 80. Ưu điểm của mô hình này là chi phí tương đối thấp (đầu tiên, một NHTM có quy mô lớn, có tiềm lực tài chính đầu tư hệ thống mạng, sau đó các NHTM có quy mô nhỏ kết nối vào). Tuy nhiên, nhược điểm của phương pháp này là bộ phận chuyển mạch chỉ ở một điểm. Vì vậy, khi một đầu mối của một NHTM trực trực, bị quá tải, bị tê liệt thì toàn bộ mạng liên kết cũng bị ảnh hưởng theo.

#### ***b. Hệ thống kết nối thẻ Việt Nam (VNBC)***

Liên minh này ra đời ngày 28/01/2005, hiện nay có 4 NHTM tham gia, đó là Ngân hàng Đông Á, Ngân hàng Sài Gòn Công thương, Ngân hàng Nhà Hà Nội và Ngân hàng Phát triển nhà ĐBSCL. Hệ thống này đã chính thức trở thành điểm giao dịch tài chính quốc tế vào ngày 15/10/2005 khi kết nối thành công hệ thống thẻ liên kết lớn nhất Chinaunionpay của Trung Quốc. Đây là mô hình liên kết kiểu ngôi sao, bộ chuyển mạch nằm ở mọi điểm. Vì vậy nếu một điểm bị trực trực do quá tải hoặc

do các lỗi kỹ thuật khác thì mạng tự động chuyển sang điểm kết nối khác. Hiện nay số lượng giao dịch bình quân của hệ thống khoảng 800 giao dịch 1 ngày.

*c. Công ty cổ phần chuyển mạch tài chính quốc gia (Banknet):*

Với 11 ngân hàng thành viên, gồm 3 NHTM nhà nước (NH Nông nghiệp & PTNT VN, NH Đầu tư và phát triển VN, NH Công thương VN) và một số NH TMCP (Á Châu, Sài Gòn Thương Tín, Sài Gòn Công Thương...) đã khai trương hoạt động. Song đến nay đã qua hơn 2 năm kể từ ngày khai trương, hệ thống ATM của các NHTM thành viên vẫn chưa kết nối được do các vướng mắc về phần mềm, lựa chọn nhà thầu...

*d. Liên minh thẻ ANZ*

Liên minh gồm Ngân hàng ANZ với 2 NHTM CP (NHTM CP Sài Gòn Thương Tín và NHTM CP Phương Nam) với 19 máy ATM. Hiện đã phát hành được 16.172 thẻ. Số lượng giao dịch bình quân trong ngày của hệ thống là 607 giao dịch.

**2.3.1.4 Các sản phẩm thẻ ngày càng đa năng phong phú và đa dạng:**

Nếu như ban đầu chỉ có hai ngân hàng phát hành thẻ tín dụng quốc tế (VCB và ACB) thì cho đến nay trong cả nước có khoảng 20 ngân hàng phát hành thẻ nội địa, 8 ngân hàng phát hành thẻ quốc tế. Các NHTM Việt Nam đã nhanh chóng nắm bắt cơ hội này để phát hành nhiều loại thẻ đa dạng về chức năng, phong phú về hình thức thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Từ loại thẻ tín dụng quốc tế cho những khách hàng có thu nhập cao, có nhu cầu đi nước ngoài đến việc triển khai thẻ nội địa để phù hợp với mục đích sử dụng và thu nhập với người dân Việt Nam.

Từ chức năng ban đầu là chỉ dùng để rút tiền tại máy ATM và thanh toán qua máy POS, đến nay chiếc thẻ đã có thêm nhiều dịch vụ khác tiện lợi. Nhiều thẻ của

các ngân hàng được dùng vào việc trả tiền điện, tiền nước, điện thoại, Internet, truyền hình cáp, phí bảo hiểm, mua thẻ cào, đặt chỗ máy bay... Lĩnh vực này có thể kể đến thẻ của các ngân hàng VCB, ACB, EAB, Techcombank...

Ngoài việc thiết lập nhiều ứng dụng, mỗi ngân hàng có những thiết kế để khai thác từng đối tượng khách hàng. Sacombank VISA Debit của Sacombank chú trọng vào lớp trẻ, năng động. VCB ngoài ôm một số lượng lớn các cơ quan đơn vị nhờ dịch vụ trả lương, còn một loại thẻ đưa logo của kênh ca nhạc MTV vào chiếc thẻ, được giới trẻ đón nhận như thể hiện một phong cách. Thẻ của Techcombank khuyến khích bằng cách liên kết với các trung tâm mua bán, siêu thị, với hãng Pacific Ariline giảm giá mua hàng, giá vé máy bay. Còn thẻ của ACB được phát hành rộng rãi ở các khu vực người nước ngoài tập trung đông, như quận 1, phố Tây phường Phạm Ngũ Lão, thiên về thanh toán hơn là rút tiền.

Ngân hàng Đông Á EAB đến giờ này đã tuyên bố, chiếc thẻ của Đông Á không phải là thẻ ATM nữa, mà là thẻ đa năng. EAB dự định khai thác chiếc thẻ như một máy vi tính hay văn phòng, lưu trữ toàn bộ thông tin cá nhân của chủ thẻ. Chiếc thẻ có thể thay thế nhiều giấy tờ khác, như chứng minh nhân dân, thẻ nhân viên cơ quan, thẻ bảo hiểm xã hội, khám chữa bệnh, bằng lái xe...

Techcombank mới đây đưa ra hai loại thẻ ghi nợ là F@staccess và F@staccess-i, và cũng có dự định thiết kế các tính năng trên. Thẻ của Techcombank chuyển được tiền từ tài khoản và ngược lại. F@staccess-i còn được thiết kế làm thẻ nhân viên, dùng để chấm công.

Trong thời gian tới các ngân hàng vẫn tiếp tục khai thác tối đa trên chiếc thẻ bé nhỏ, nhằm cạnh tranh tăng lượng chủ thẻ và tài khoản mở mới. Điều này cho thấy các ngân hàng đã quan tâm nhiều hơn đến thị trường thẻ trong nước vốn còn mới mẻ

nhưng đầy tiềm năng này. Với sản phẩm thẻ đa dạng, các Ngân hàng có thể phổ biến đến các tầng lớp dân cư một hình thức thanh toán hiện đại, văn minh, an toàn và góp phần thu hẹp khoảng cách giữa ta và thế giới bên ngoài, từng bước phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, đặt nền móng cho một nền văn minh thanh toán tại Việt Nam, tiến tới xóa bỏ một tập quán lâu đời chỉ sử dụng tiền mặt trong các giao dịch thanh toán của hầu hết người dân Việt Nam.

### **2.3.2 Những khó khăn, vướng mắc**

#### **2.3.2.1 Về phía người sử dụng thẻ**

Trong những năm qua, nền kinh tế nước ta liên tục đạt được mức tăng trưởng cao, các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế phát triển mạnh mẽ cả về số lượng và quy mô, đời sống nhân dân được cải thiện không ngừng. Việc điều hành chính sách vĩ mô, nhất là chính sách tiền tệ đã được đổi mới ngày càng linh hoạt, hiệu quả hơn. Điều đó đã tác động tích cực đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và hoạt động thẻ thanh toán nói riêng.

Tuy nhiên, mặc dù số người có đủ điều kiện sử dụng sản phẩm tài chính cao cấp, tiện ích này song thói quen của người Việt Nam không thanh toán qua ngân hàng là lực cản đầu tiên. *(Theo thống kê, thanh toán bằng tiền mặt chiếm từ 20% đến 30% trên tổng phương tiện thanh toán, hơn 90% các khoản chi tiêu cá nhân được thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt)*. Các đối tượng được cho là hoàn toàn có điều kiện được cấp thẻ tín dụng do tiềm năng về tài chính khá ổn định, tuy nhiên rất nhiều người không hiểu hoặc không biết gì về thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ...

Có những người còn nhầm lẫn thẻ tín dụng như một chứng chỉ gửi tiền tiết kiệm của ngân hàng mà chưa thấy lợi ích của những sản phẩm tài chính cao cấp này. Mặt khác tại Việt Nam mới có ít nơi thanh toán bằng thẻ tín dụng vì thế số người



Việt Nam có thể cũng chủ yếu sử dụng tại nước ngoài. Với một số khác thì thủ tục lại quá phức tạp nên thói quen dùng tiền mặt vẫn chiến thắng.

Mức thu nhập bình quân đầu người hằng năm thấp cũng là một trở ngại cho việc mở tài khoản, phát triển sử dụng thẻ. Người dân Việt Nam vẫn còn lúng lẫm trong việc giao dịch với ngân hàng và tiếp nhận các dịch vụ do ngân hàng cung cấp. Đối với nhiều người, thẻ thanh toán là một sản phẩm công nghệ hiện đại dành cho người giàu. Một số người không dám sử dụng vì không tin hoặc thiếu hiểu biết về việc sử dụng, thanh toán và bảo mật công cụ thanh toán mới này. Những người quen sử dụng thì ngại phí cao khi chuyển đổi ngoại tệ.

#### ***2.3.2.2 Về cơ chế chính sách***

Trước hết, chúng ta chưa có một môi trường pháp lý thống nhất cho việc phát hành và sử dụng thẻ. NHNN đã ban hành "Văn bản hướng dẫn thực hiện thanh toán thẻ quốc tế tại Việt Nam" và " Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng". Tuy nhiên, trong quy chế, việc phát hành thẻ vẫn yêu cầu phải bảo đảm tín dụng như tín dụng trung và dài hạn, cho dù phát hành thẻ là loại tín dụng có tính chất khác hẳn. Các cá nhân muốn sử dụng thẻ buộc phải thế chấp hoặc ký quỹ với một tỷ lệ khá cao, làm hạn chế việc phát hành và sử dụng thẻ của các ngân hàng thương mại. Việc quản lý ngoại hối trong dịch vụ thẻ cũng chưa được đề cập riêng và rõ ràng, nên các ngân hàng còn thận trọng trong cấp hạn mức tín dụng và thanh toán cho các khách hàng. Bộ Luật hình sự Việt Nam hiện nay cũng chưa quy định tội danh và khung hình phạt cho những vi phạm trong lĩnh vực thanh toán thẻ tín dụng quốc tế. Một vài trường hợp đặc biệt đã và sẽ xảy ra có thể gây những khó khăn cho ngân hàng trong phân xử, giải quyết các tranh chấp phát sinh, gây phí tổn về tài chính.

Hiện nay chưa có văn bản nào quy định về các mức phí về thẻ như: phí tham gia, phí thường niên, phí rút tiền mặt... vì vậy các ngân hàng phát hành tự quy định biểu phí cho riêng mình dẫn đến sự không thống nhất với nhau về biểu phí (Xem bảng 3 ). Chưa quy định về việc cấm các đại lý cộng thêm phí dịch vụ vào giá bán hàng hóa khi khách hàng dùng thẻ để thanh toán. Trong thực tế, một số đơn vị chấp nhận thẻ đã tự ý cộng thêm phí từ 1->3% vào giá hàng hóa, dịch vụ để bù cho khoản chiết khấu trả cho ngân hàng, gây thiệt hại cho chủ thẻ. Ngoài ra, việc quản lý ngoại hối trong dịch vụ thẻ còn nhiều kẽ hở cần được khắc phục. Hiện nay, Việt Nam chỉ có trung tâm thông tin tín dụng nhằm cung cấp thông tin cho các ngân hàng trong việc thẩm định cho khách hàng vay mà vẫn chưa có được một trung tâm thông tin về tình hình sử dụng thẻ tín dụng của cá nhân. Thực tế là một cá nhân có thể nắm giữ đồng thời nhiều thẻ tín dụng và chi tiêu ở nước ngoài vượt hạn mức cho phép về quản lý ngoại hối.

**Bảng3 : Mức phí của các ngân hàng**

	<b>Vietcombank</b>	<b>ACB</b>	<b>Eximbank</b>
<b>Phí làm thẻ</b>	miễn phí	miễn phí	miễn phí
<b>Phí thường niên (đồng)</b>	100.000 - 200.000	200.000- 300.000	100.000 - 200.000
<b>Phí giao dịch (%)</b>	0 – 1	0 - 1,45	0 - 1,1
<b>Phí rút tiền mặt cộng lãi suất (%/tháng)</b>	4% + 0,8	4% + 0,85	2% + 0,8
<b>Phí vượt hạn mức (%/ngày)</b>	0,022 – 0,042	0,075	0,042

Thêm vào đó, từ các nhà lập chính sách vĩ mô đến các nhà quản trị kinh doanh đều chưa nhất quán quan điểm tập trung nâng tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng, áp dụng các hình thức thanh toán hiện đại. Việc khuyến khích mở tài khoản trong dân cư chưa thu được kết quả khả quan. Tính đến nay, tài khoản cá nhân mới đạt 206 nghìn với số dư gần 3.900 tỷ đồng. Mọi khoản thu nhập của cá nhân (gồm lương tháng, tiền thưởng) hầu hết đều được trả bằng tiền mặt, trong khi đó phát hành thẻ căn cứ rất nhiều vào việc sử dụng tài khoản cá nhân cũng như thu nhập của cá nhân trên tài khoản. Tỷ lệ thanh toán bằng tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán của Việt Nam còn ở mức cao, từ 23% đến 25%.

### **2.3.2.3 Về công nghệ ngân hàng**

So với các công cụ thanh toán khác thì chi phí đầu tư đối với lĩnh vực thẻ trong việc xây dựng hệ thống phát hành và thanh toán thẻ là rất lớn, thời gian hoàn vốn dài. Những năm qua, các NHTM đã có nhiều cố gắng nhằm đổi mới công nghệ ngân

hàng, song hệ thống công nghệ và thiết bị tin học của các ngân hàng vẫn còn khá lạc hậu so với nhiều nước trong khu vực và trên thế giới. Trong điều kiện như vậy, cộng với tình trạng mạng truyền thông không thật sự ổn định và chi phí cao đã có những tác động tiêu cực đến hoạt động thẻ và tạo tâm lý không tốt cho khách hàng trong việc sử dụng thẻ.

Ngoài ra, vấn đề về bảo dưỡng, sửa chữa những loại máy móc phục vụ cho công tác phát hành và thanh toán thẻ vẫn phải mời nhà cung cấp nước ngoài giúp đỡ khắc phục. Do đó không sửa chữa kịp thời, làm gián đoạn việc phát hành thanh toán thẻ, gây tổn hại về thời gian, tiền bạc cho cả khách hàng, cơ sở chấp nhận thẻ và ngân hàng. Điều đó còn dẫn đến sự suy giảm uy tín của ngân hàng. Những khó khăn về công nghệ chủ yếu do thiếu kinh phí đầu tư và kinh nghiệm trình độ quản lý còn yếu. Do đó các NHTM Việt Nam cần phải xác định một khoản chi phí hợp lý nhất để phát triển hoạt động phát hành, thanh toán thẻ, khắc phục những khó khăn trước mắt và lâu dài.

#### ***2.3.2.4 Về nguồn nhân lực***

Vấn đề con người cũng là thách thức lớn đối với các ngân hàng. Hầu hết các ngân hàng mới tham gia thị trường thẻ chưa thực sự có đội ngũ cán bộ giỏi và kinh nghiệm trong lĩnh vực này để đảm bảo thông suốt, an toàn cho hoạt động thẻ và đáp ứng yêu cầu của các tổ chức thẻ quốc tế. Hoạt động kinh doanh thẻ đòi hỏi những trang thiết bị kỹ thuật cao và hiện đại cùng với đội ngũ nhân viên có đủ khả năng quản lý và vận hành hệ thống theo tiêu chuẩn quốc tế. Việt Nam hiện chưa có một hoạt động đào tạo chuyên về thẻ nào nên mặc dù hiện tại một số ngân hàng đã cho nhân viên tham gia các khóa học do các tổ chức thẻ quốc tế tổ chức nhưng việc cập nhật thông tin, kiến thức thường xuyên cũng có phần hạn chế. Nhiều trục trặc, rắc rối xảy ra do thiếu kinh nghiệm, trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên.

### **2.3.2.5 Về rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ**

#### 1. Rủi ro do giả mạo:

Giả mạo có thể xảy ra trong toàn bộ quá trình kinh doanh thẻ: Từ khâu phát hành đến khâu thanh toán. Giả mạo thẻ có thể chia thành các loại sau: Đơn xin phát hành thẻ giả mạo, thẻ giả (bao gồm thẻ bị dập nổi lại, thẻ bị mã hoá lại, thẻ bị làm giả hoàn toàn); đơn vị chấp nhận thẻ giả mạo; sao chép và tạo băng từ giả (Skimming); các giao dịch thanh toán không có sự xuất trình thẻ (giao dịch qua mạng, fax...). Nguyên nhân gây ra rủi ro loại này là do sự lơ đãng của chủ thẻ để lộ các thông tin cá nhân liên quan đến thẻ, hoặc bị kẻ gian thực hiện skimming trong quá trình chi tiêu, nhất là qua các giao dịch qua mạng...

#### 2. Rủi ro tín dụng:

Thường xảy ra ở các loại thẻ tín dụng, khi chủ thẻ không có khả năng thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ các khoản chi tiêu bằng thẻ tín dụng. Khi ngân hàng đồng ý phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng, tức là họ đã cam kết cho chủ thẻ được vay một số tiền, vì vậy nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ các khoản đã sử dụng ngân hàng sẽ bị mất vốn. Nguyên nhân gây ra rủi ro này là do khâu thẩm định khách hàng không cẩn thận, không nắm bắt đầy đủ các thông tin về khách hàng, không sử dụng các biện pháp đảm bảo cần thiết...

#### 3. Rủi ro về kỹ thuật

Đây là loại rủi ro liên quan đến hệ thống quản lý thẻ, như các sự cố về nghẽn mạng, các trục trặc về xử lý thông tin, bảo mật... Đây là loại rủi ro rất cần được quan tâm vì khi sự cố xảy ra tác hại của nó rất lớn nó không chỉ ảnh hưởng đến một khách hàng, một ngân hàng mà nó còn tác hại đến cả hoạt động của hệ thống thẻ. Nguyên nhân gây ra rủi ro này có thể do sự cố bất khả kháng, nhưng cũng có thể do nguyên

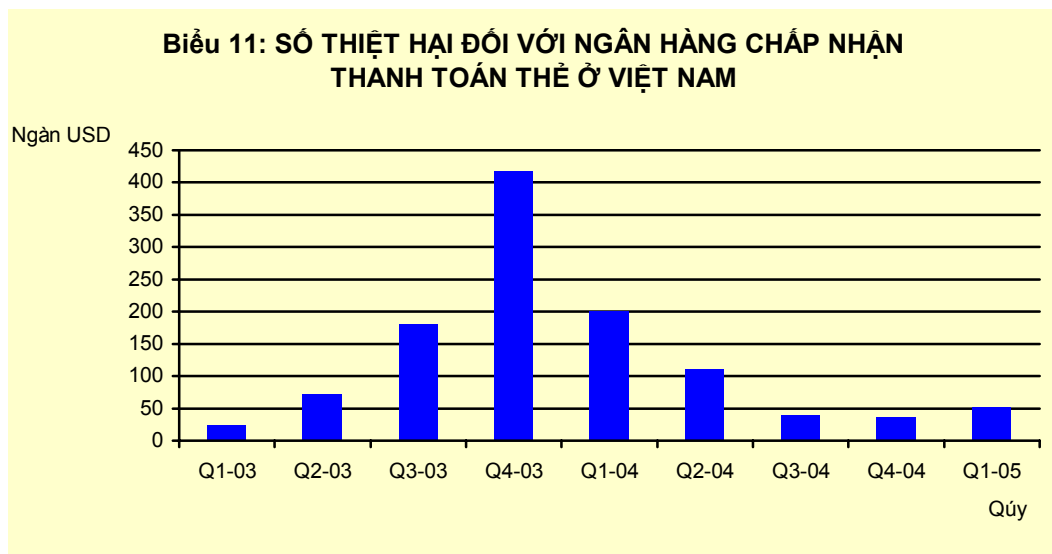
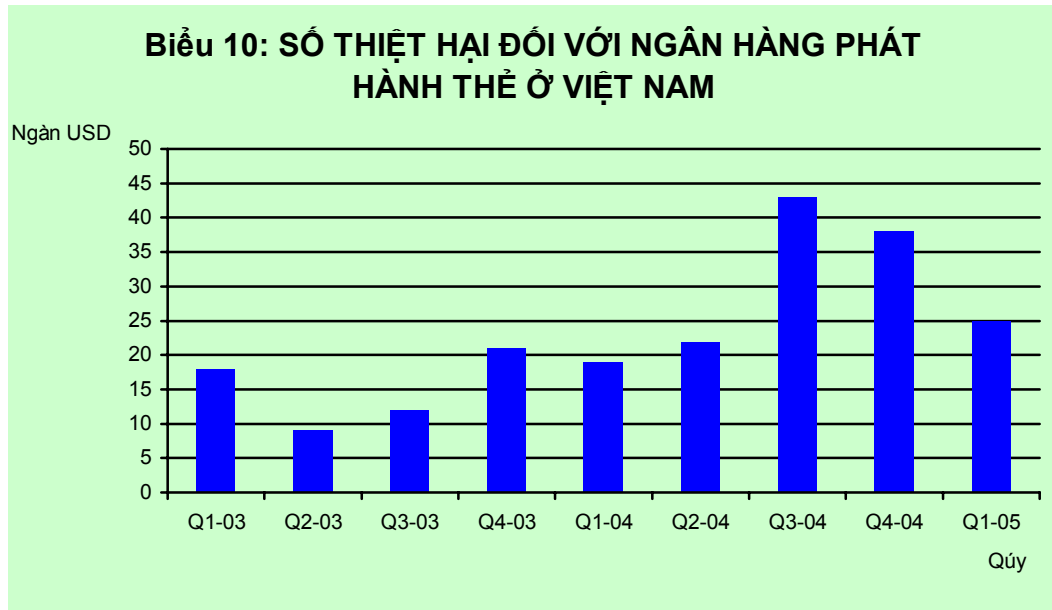
nhân chủ quan là hệ thống không được đầu tư đúng mức, công tác cập nhật, bảo quản không được quan tâm một cách nghiêm túc để kẻ gian xâm nhập hệ thống đánh cắp dữ liệu, thông tin...

#### 4. Rủi ro về đạo đức của cán bộ ngân hàng

Đây là loại rủi ro liên quan đến cán bộ ngân hàng trong lĩnh vực kinh doanh thẻ. Đó là hành vi cán bộ lợi dụng vị trí công tác, sự hiểu biết của mình về nghiệp vụ thẻ, quy trình tác nghiệp không chặt chẽ... để thực hiện các hành vi gian lận, giả mạo gây tổn thất cho ngân hàng. Nguyên nhân gây ra loại rủi ro này là do cán bộ thoái hoá, biến chất, công tác soạn thảo quy trình tác nghiệp, kiểm tra kiểm soát nội bộ không được thực hiện đúng chuẩn mực.

5. Một số rủi ro khác gồm: thẻ phát hành dựa trên các đơn xin phát hành giả mạo do không thẩm định kỹ các thông tin của khách hàng trên hồ sơ xin phát hành thẻ dẫn đến những rủi ro tổn thất tín dụng cho ngân hàng; tài khoản thẻ bị lợi dụng... do không kiểm tra tính xác thực của thông báo nên ngân hàng gửi thẻ theo địa chỉ yêu cầu. Trong trường hợp này, tài khoản của chủ thẻ đã bị kẻ khác sử dụng. Khi đó ngân hàng phải chịu rủi ro đối với giao dịch được thực hiện. Ngoài ra, rủi ro trong sử dụng thẻ còn thể hiện: thẻ giả; các giao dịch giả mạo thực hiện thanh toán qua thư, điện thoại, Internet; chủ thẻ cố tình lấy tiền của ngân hàng bằng cách báo cho ngân hàng phát hành là thẻ đã bị thất lạc, nhưng sau lại dùng thẻ đó để sử dụng trong thời gian thẻ này chưa kịp đưa vào danh sách đen.

Thực tế đã cho thấy, ở Việt Nam được coi là nước có hoạt động thẻ chưa phát triển so với các nước trong khu vực và trên thế giới. Song trong một vài năm vừa qua đã xuất hiện những thiệt hại đáng kể đối với cả ngân hàng phát hành thẻ và ngân hàng thanh toán thẻ. Cụ thể như sau:



(Nguồn: báo Thị trường tài chính tiền tệ tháng 11/2005)

### 2.3.2.6 Về công tác phát triển sản phẩm dịch vụ

✚ Đối với các cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ

Các CSCNT hầu như chưa ý thức được tiện ích của dịch vụ thanh toán thẻ. Họ chỉ chấp nhận thẻ như phương tiện thanh toán cuối cùng khi khách hàng không có

tiền mặt. Sự bất cập trong mức chiết khấu phần trăm doanh số thanh toán theo hóa đơn thẻ khiến CSCNT nhận được thấp hơn doanh thu bán hàng. Hơn nữa họ không thể trốn thuế cho những giao dịch bằng thẻ. Bởi vậy, nhiều CSCNT không muốn chấp nhận thẻ, thậm chí còn thu thêm phụ phí, làm khách hàng ngại sử dụng thẻ. Lý do trên làm mạng lưới CSCNT khó được mở rộng, gần như chỉ tập trung tại các thành phố lớn.

#### *Đối với mạng lưới máy ATM*

Hiện nay, 10 ngân hàng trong cả nước có hệ thống ATM riêng, nhưng hầu hết đều xử lý giao dịch tách rời với hệ thống ngân hàng bán lẻ và hệ thống của các tổ chức thẻ quốc tế ngoại trừ mạng lưới máy của ANZ, HSBC và VCB. Do đó, tại nhiều điểm ATM, khách hàng chỉ có thể thực hiện những giao dịch truyền thống như: rút tiền mặt, kiểm tra số dư và đổi mã số cá nhân, chứ không thể rút tiền bằng thẻ tín dụng, thanh toán hóa đơn và nhiều dịch vụ phụ khác. Hơn nữa, việc đầu tư công nghệ riêng, nối mạng riêng của các ngân hàng gây bất tiện cho khách hàng khi hệ thống thanh toán của họ không chấp nhận hoặc không tương thích nhau.

Hạ tầng và trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động thanh toán thẻ còn nghèo nàn và kém hiệu quả. Các máy ATM phân bố chủ yếu tại các thành phố lớn, khu công nghiệp. Mặc dù đã có tốc độ phát triển khá nhanh nhưng số lượng máy ATM tính trên đầu người dân thành thị hiện tại vẫn còn quá thấp, mới chỉ khoảng 26.000 người/máy ATM. Bên cạnh đó, các máy ATM lại mới chỉ phục vụ chủ yếu cho từng ngân hàng chứ chưa có khả năng sử dụng chung cho nhiều ngân hàng.

Số lượng thẻ chưa phải là cao nhưng một số hệ thống ATM đã có dấu hiệu quá tải vào một số giờ cao điểm. Việc tiếp quỹ, thay giấy in hóa đơn, giấy in nhật ký thường xuyên cho máy, xử lý sự cố cũng là một bài toán nan giải khi hệ thống này



phát triển rộng, mà ở Việt Nam chưa có một đơn vị chủ quản chính thức tham gia các dịch vụ này một cách hệ thống và chuyên nghiệp dưới dạng ký hợp đồng thực hiện cho toàn bộ các ngân hàng có các hình thức dịch vụ thẻ. Ghi nhận tại một điểm đặt máy ATM của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam cho thấy, vào một số giờ cao điểm, liên tục lúc nào cũng có từ 2-4 khách hàng phải chờ đợi nhau để rút tiền từ một máy ATM.

Đã vậy, các ngân hàng còn giẫm chân nhau khi chạy đua lắp đặt ATM và lập điểm chấp nhận thẻ cùng một nơi, do thiết bị của ngân hàng nào chỉ chấp nhận thanh toán được thẻ phát hành tại ngân hàng đó chứ chưa thanh toán được cho nhau. Điều này cần sớm khắc phục bằng cách các ngân hàng có dịch vụ thanh toán thẻ liên kết lại tạo điều kiện thuận lợi trong các giao dịch cho khách hàng (việc chia sẻ tỷ lệ phí giữa ngân hàng phát hành và ngân hàng thanh toán là do nội bộ của các ngân hàng thành viên tham gia liên kết dịch vụ).

#### ***2.3.2.7 Về công tác marketing các sản phẩm dịch vụ***

Công tác Marketing, tuyên truyền, quảng cáo cho thẻ lại chưa thật sự tới được người dân. Chưa có một sản phẩm thẻ của ngân hàng nào đáp ứng được nhu cầu của đa số dân chúng: hạn mức vừa phải, phạm vi sử dụng rộng rãi, đặc biệt là ở trong nước. Thẻ là một sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới nên rất cần có những hoạt động hỗ trợ, tuyên truyền, quảng cáo. Trong khi đó hoạt động này của các NHTM Việt Nam còn hạn chế, chưa mạnh dạn bỏ chi phí ra để tiếp thị sản phẩm thẻ, nghiên cứu tìm ra những loại thẻ phù hợp với thị trường Việt Nam hơn.

Chính các ngân hàng Việt Nam cũng chưa tổ chức hoạt động xúc tiến phát triển thị trường thẻ một cách khoa học. Nhân dân chưa được phổ biến đầy đủ về tiện ích của thẻ. Ngay cả tầng lớp trí thức, nhận thức về thẻ cũng chưa rõ ràng. Thêm vào

đó, việc phát triển thanh toán thẻ đòi hỏi ngân hàng phải đầu tư trang thiết bị kỹ thuật cao, công nghệ hiện đại cùng với một đội ngũ cán bộ có đủ khả năng quản lý và vận hành hệ thống theo các tiêu chuẩn quốc tế. Trong khi đó, các tài liệu cũng như hoạt động đào tạo về nghiệp vụ thẻ tại Việt Nam hầu như không có. Chi phí cho tài liệu và các khóa đào tạo tại nước ngoài là không nhỏ, nên khó tiến hành thường xuyên để cập nhật thông tin, nâng cao trình độ cho cán bộ, nhân viên. Bên cạnh đó các ngân hàng cũng gặp phải áp lực cạnh tranh mạnh mẽ, sự bất cập trong công tác phát hành và tính phí lãi.

Hoạt động không ổn định của hệ thống viễn thông tại Việt Nam cũng là một trở ngại lớn. Các trục trặc về mặt kỹ thuật, đường truyền thông đôi khi gây ra tâm lý chưa tin tưởng vào việc sử dụng thẻ. Phí điện thoại nội địa còn cao làm hạn chế việc mở rộng mạng lưới CSCNT ở các tỉnh xa.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã nêu ra thực trạng của thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam hiện nay bao gồm tình hình phát hành thẻ, tình hình phát triển mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ, tình hình phát triển hệ thống máy ATM.... Qua những nghiên cứu đó ta có thể rút ra những kết luận sau:

Thẻ thanh toán được sử dụng phổ biến trên thế giới và dần dần trở thành công cụ thanh toán điện tử không thể thiếu trong cuộc sống hiện đại. Tại Việt Nam ngành thẻ thanh toán tuy mới ra đời nhưng đã phát triển mạnh mẽ với mức tăng trưởng rất cao. Thị trường thẻ cũng đang diễn ra sôi động và bắt đầu có sự cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Trong phạm vi chương 2, luận văn cũng đã trình bày những mặt tích cực của thị trường thẻ trong thời gian qua. Tình hình kinh tế xã hội cũng như những thành công mà thị trường thẻ non trẻ tại Việt Nam mang lại đã tạo ra niềm tin về sự phát triển bền vững của thị trường thẻ thanh toán của Việt Nam trong tương lai.

Tuy nhiên sự phát triển này theo đánh giá của nhiều ngân hàng là vẫn chưa tương xứng với tiềm năng to lớn của thị trường. Trong quá trình phát triển các sản phẩm dịch vụ thẻ, nhìn chung các ngân hàng đã gặp không ít khó khăn vướng mắc. Luận văn cũng đã nêu ra 7 khó khăn mà thị trường thẻ Việt Nam phải vượt qua để theo kịp tiến trình hội nhập.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN HỘI NHẬP



### 4.1 KHÁI QUÁT LỘ TRÌNH HỘI NHẬP CỦA NGÀNH NGÂN HÀNG NÓI CHUNG VÀ THẺ THANH TOÁN NÓI RIÊNG

Cùng với quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu và rộng ở các lĩnh vực đời sống kinh tế đất nước trong đó có các hoạt động ngân hàng. Hoạt động thẻ ngân hàng là sự phát triển cao của hoạt động ngân hàng, là kết quả của sự phát triển khoa học và công nghệ. Với quá trình tự do và toàn cầu hoá của các hoạt động dịch vụ tài chính – ngân hàng và đặc biệt là sự phát triển mạng lưới toàn cầu của ngành ngân hàng và sự liên kết giữa các ngân hàng thành một khối thống nhất trên cơ sở một trung tâm thanh toán bù trừ. Có thể nói, hoạt động thẻ là hoạt động ngân hàng hiện đại gắn chặt với phát triển ngân hàng điện tử. Để phát triển, hệ thống ngân hàng Việt Nam hiện nay không thể không phát triển và không thể tách rời hoạt động thẻ. Phát triển hoạt động thẻ là một trong những điều kiện cần và đủ để thực hiện tiến trình hội nhập và là một nhu cầu tất yếu khách quan ở một nền kinh tế phát triển.

#### **4.1.1 Lộ trình hội nhập đối với toàn ngành ngân hàng**

Theo đánh giá của Chính phủ và các chuyên gia, ngân hàng là lĩnh vực “gay go” trong đàm phán vào WTO. Sức ép nhiều nhất khi thực hiện các cam kết cũng là ngành ngân hàng. Nhưng, về cơ bản có thể hài lòng với những cam kết đó.

##### ***Cam kết về ngoại hối và thanh toán***

Đối với giao dịch vãng lai, Việt Nam cho biết các biện pháp kiểm soát giao dịch vãng lai đã được tự do hóa. Việt Nam đã quy định nghĩa vụ tạm thời phải kết hối ngoại tệ với mục đích tập trung ngoại tệ vào hệ thống ngân hàng để đáp ứng các nhu cầu thiết yếu về ngoại tệ cho nền kinh tế và đã nới lỏng dần yêu cầu kết hối này khi tình hình kinh tế được cải thiện.

Việt Nam cam kết các biện pháp quản lý ngoại hối chỉ được áp dụng trong những trường hợp ngoại lệ, do Chính phủ Việt Nam quyết định, nhằm duy trì an ninh tài chính và tiền tệ quốc gia phù hợp với điều lệ của IMF và Tài liệu của IMF số 144 (52/51) ngày 14/8/1952.

Việt Nam khẳng định rằng các hạn chế đối với giao dịch vãng lai đã được bãi bỏ và không duy trì bất kỳ biện pháp nào trái với các cam kết của mình về các dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác cũng như về thanh toán giao dịch vãng lai và chuyển tiền quốc tế.

Đối với các giao dịch vốn, Việt Nam đã nới lỏng các giao dịch chuyển vốn của các nhà đầu tư nước ngoài và việc vay nước ngoài của các tổ chức cư trú, chỉ duy trì một số hạn chế về các giao dịch chuyển vốn ra nước ngoài để đầu tư của các tổ chức cư trú, việc chuyển vốn này phải được các cơ quan có thẩm quyền cho phép và phải trong phạm vi số ngoại tệ thuộc sở hữu của các tổ chức này; và thanh toán và hoàn trả các khoản vay nước ngoài của các tổ chức cư trú, các giao dịch này phải đăng ký với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

Tuy nhiên, các doanh nghiệp được tự do ký các hợp đồng vay nước ngoài theo Nghị định số 134/2005/NĐ-CP ngày 1/11/2005. Nghĩa vụ đăng ký các hợp đồng trung và dài hạn với Ngân hàng Nhà nước là vấn đề có tính thủ tục để phục vụ cho các mục đích thống kê và giám sát hoạt động vay nợ nước ngoài trung và dài hạn của các doanh nghiệp và phối hợp với Bộ Tài chính để bảo đảm các khoản nợ nước ngoài của quốc gia trong phạm vi an toàn.

Đại diện của Việt Nam lưu ý rằng theo điều XII của GATS (Các hạn chế để bảo đảm an toàn cán cân thanh toán), những hạn chế như vậy có thể được xem xét áp dụng khi Việt Nam gặp phải những khó khăn về cán cân thanh toán quốc tế. Các quy định về ngoại hối của Việt Nam được IMF rà soát mỗi năm một lần, là một phần nội dung trong các đợt làm việc của Quỹ theo điều IV trong điều lệ của IMF.

Đối với việc hoàn trả các khoản vay và các khoản đầu tư vốn ra nước ngoài của các doanh nghiệp Việt Nam, phải theo Nghị định số 22/1999/NĐ-CP, đáp ứng các điều kiện về có giấy phép đầu tư ra nước ngoài; mở một tài khoản ngoại tệ đăng ký việc mở tài khoản và các giao dịch chuyển vốn đầu tư. Các giấy tờ cần thiết để xin giấy phép đầu tư ra nước ngoài.

Các doanh nghiệp được phép đầu tư ra nước ngoài có thể chuyển lợi nhuận có được từ các khoản đầu tư của họ tại Việt Nam ra bất cứ nơi nào ở nước ngoài mà không phải thực hiện theo các thủ tục áp dụng đối với các doanh nghiệp Việt Nam. Hoặc có thể mở các tài khoản ngoại tệ để thực hiện vay nước ngoài trung và dài hạn như quy định tại điểm 2, Mục I, Chương V, Phần II của Thông tư số 01/1999/TT-NHNN ngày 16/4/1999 về thực hiện Nghị định số 63/1998/NĐ-CP được phép mở tài khoản ngoại tệ cho các hoạt động khác trong các trường hợp đặc biệt.

Về cân đối ngoại tệ, Chính phủ xem xét bảo đảm cân đối nhu cầu ngoại tệ cho các nhà đầu tư nước ngoài đầu tư vào các dự án đặc biệt quan trọng trong các

chương trình của Chính phủ và hỗ trợ cân đối ngoại tệ cho các dự án cơ sở hạ tầng và một số dự án quan trọng khác trong trường hợp các ngân hàng được phép giao dịch ngoại hối không thể đáp ứng tất cả các yêu cầu về ngoại tệ.

Tóm lại, Việt Nam cam kết sẽ thực hiện các nghĩa vụ của mình đối với các vấn đề về ngoại hối theo các quy định của Hiệp định WTO, các tuyên bố và quyết định liên quan của WTO có liên quan tới IMF và Việt Nam sẽ không áp dụng bất cứ luật, quy định hoặc các biện pháp nào khác, mà có thể hạn chế nguồn cung cấp ngoại tệ cho bất kỳ cá nhân hay doanh nghiệp nào để thực hiện các giao dịch vãng lai quốc tế trong phạm vi lãnh thổ của mình ở mức liên quan tới nguồn ngoại tệ chuyển vào thuộc cá nhân hay doanh nghiệp đó.

#### ***Các cam kết về chính sách thương mại dịch vụ liên quan đến ngân hàng***

Theo quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam, các tổ chức tín dụng nước ngoài có thể hoạt động tại Việt Nam dưới hình thức văn phòng đại diện, chi nhánh ngân hàng nước ngoài, ngân hàng liên doanh, hoặc ngân hàng 100% vốn nước ngoài; công ty tài chính liên doanh, hoặc công ty tài chính 100% vốn nước ngoài; công ty cho thuê tài chính liên doanh, hoặc công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài, thời hạn hoạt động không được quá 99 năm và không được vượt quá thời hạn hoạt động của ngân hàng mẹ ở nước ngoài.

Thời hạn hoạt động của văn phòng đại diện của một tổ chức tín dụng nước ngoài không được vượt quá thời hạn hoạt động của tổ chức tín dụng nước ngoài đó. Thời hạn hoạt động tối đa của công ty tài chính liên doanh, công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, công ty cho thuê tài chính liên doanh, và công ty cho thuê tài chính 100% vốn nước ngoài là 50 năm, và các giấy phép hoạt động này có thể được gia hạn.

Đóng góp của bên nước ngoài vào một ngân hàng liên doanh hoạt động với tư cách của một ngân hàng thương mại không được vượt quá 50% vốn điều lệ của ngân hàng, trong khi đó phần góp vốn của bên nước ngoài vào một tổ chức tín dụng phi ngân hàng liên doanh cần phải đạt ít nhất là 30% vốn điều lệ. Tổng mức cổ phần của các tổ chức và cá nhân nước ngoài có thể được giới hạn ở mức 30% vốn điều lệ của một ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, trừ khi được pháp luật Việt Nam hoặc cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam cho phép.

Về các điều kiện để một ngân hàng nước ngoài có thể xin được giấy phép mở một chi nhánh tại Việt Nam, theo Luật Ngân hàng hiện hành và Luật Sửa đổi và Bổ sung một số điều của Luật các Tổ chức Tín dụng, kể từ ngày 1/4/2007, các tổ chức tín dụng nước ngoài sẽ được phép thành lập các ngân hàng 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam. Một trong các điều kiện then chốt để mở một chi nhánh của một ngân hàng thương mại nước ngoài tại Việt Nam là ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản hơn 20 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở chi nhánh.

Điều kiện then chốt để thành lập một ngân hàng liên doanh hoặc một ngân hàng 100% vốn nước ngoài là ngân hàng mẹ phải có tổng tài sản hơn 10 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn xin mở ngân hàng. Đối với loại hình công ty tài chính 100% vốn nước ngoài, phải có tổng tài sản có hơn 10 tỷ USD vào cuối năm trước thời điểm nộp đơn. Các điều kiện đối với các chi nhánh ngân hàng nước ngoài và các ngân hàng 100% vốn nước ngoài sẽ được áp dụng trên cơ sở không phân biệt đối xử. Việt Nam khẳng định rằng Ngân hàng Nhà nước Việt Nam sẽ tuân thủ các quy định trong các Điều XVI và XVII của GATS khi xem xét đơn xin cấp giấy phép mới, phù hợp những hạn chế đã nêu trong Biểu cam kết về Dịch vụ của Việt Nam...

Về vốn tối thiểu đối với một chi nhánh ngân hàng nước ngoài bằng hoặc thấp hơn mức quy định đối với ngân hàng thuộc sở hữu trong nước được thành lập tại Việt



Nam, Việt Nam đã cho phép các chi nhánh ngân hàng nước ngoài hoạt động dựa trên vốn của ngân hàng mẹ cho mục đích cho vay. Một chi nhánh ngân hàng nước ngoài không được phép mở các điểm giao dịch khác ngoài trụ sở chi nhánh của mình, các điểm giao dịch hoạt động phụ thuộc vào vốn của chi nhánh, nhưng không có hạn chế về số lượng các chi nhánh.

Về tham gia cổ phần, Việt Nam có thể hạn chế việc tham gia cổ phần của các tổ chức tín dụng nước ngoài tại các ngân hàng thương mại quốc doanh của Việt Nam được cổ phần hoá như mức tham gia cổ phần của các ngân hàng Việt Nam.

Đối với việc góp vốn dưới hình thức mua cổ phần, tổng số cổ phần được phép nắm giữ bởi các thể nhân và pháp nhân nước ngoài tại mỗi ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam không được vượt quá 30% vốn điều lệ của ngân hàng, trừ khi luật pháp của Việt Nam có qui định khác hoặc được sự cho phép của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.

### ***Những sản phẩm và dịch vụ ngân hàng được cam kết***

Các cam kết về dịch vụ ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác được thực hiện phù hợp với các luật lệ và các qui định liên quan được ban hành bởi các cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam để đảm bảo sự phù hợp với Điều VI của GATS và Đoạn 2 (a) của Phụ lục về các Dịch vụ Tài chính.

Theo nguyên tắc chung và trên cơ sở không phân biệt đối xử, việc cung cấp các sản phẩm hoặc dịch vụ ngân hàng và tài chính khác phải tuân theo các yêu cầu về hình thức pháp lý và thể chế liên quan.

### ***Những sản phẩm, dịch vụ đã cam kết:***

- a) Nhận tiền gửi và các khoản phải trả khác từ công chúng.

- b) Cho vay dưới tất cả các hình thức, bao gồm tín dụng tiêu dùng, tín dụng cầm cố thế chấp, bao thanh toán và tài trợ giao dịch thương mại.
- c) Thuê mua tài chính.
- d) Mọi dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, bao gồm thẻ tín dụng, thẻ thanh toán và thẻ nợ, séc du lịch và hối phiếu ngân hàng.
- e) Bảo lãnh và cam kết.
- f) Kinh doanh trên tài khoản của mình hoặc của khách hàng, tại sở giao dịch, trên thị trường giao dịch thoả thuận hoặc bằng cách khác, như dưới đây:
  - Công cụ thị trường tiền tệ (bao gồm séc, hối phiếu, chứng chỉ tiền gửi);
  - Ngoại hối;
  - Các công cụ tỷ giá và lãi suất, bao gồm các sản phẩm như hợp đồng hoán đổi, hợp đồng kỳ hạn;
  - Vàng nén
- g) Môi giới tiền tệ.
- h) Quản lý tài sản, như quản lý tiền mặt hoặc danh mục đầu tư, mọi hình thức quản lý đầu tư tập thể, quản lý quỹ hưu trí, các dịch vụ lưu ký và tín thác.
- i) Các dịch vụ thanh toán và bù trừ tài sản tài chính, bao gồm chứng khoán, các sản phẩm phát sinh, và các công cụ chuyển nhượng khác.
- j) Cung cấp và chuyển giao thông tin tài chính, và xử lý dữ liệu tài chính và phần mềm liên quan của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính khác.
- k) Các dịch vụ tư vấn, trung gian môi giới và các dịch vụ tài chính phụ trợ khác đối với tất cả các hoạt động được nêu từ các tiểu mục (a) đến (k), kể cả tham

chiều và phân tích tín dụng, nghiên cứu và tư vấn đầu tư và danh mục đầu tư, tư vấn về mua lại và về tái cơ cấu và chiến lược doanh nghiệp.

### ***Về lộ trình cung cấp các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng***

Kể từ khi gia nhập, các tổ chức tín dụng nước ngoài được phép phát hành thẻ tín dụng trên cơ sở đối xử quốc gia.

Trong vòng 5 năm kể từ khi gia nhập, Việt Nam có thể hạn chế quyền của một chi nhánh ngân hàng nước ngoài được nhận tiền gửi bằng VND từ các thể nhân Việt Nam mà ngân hàng không có quan hệ tín dụng theo tỷ lệ trên mức vốn được cấp của chi nhánh phù hợp với lộ trình sau:

Ngày 1/1/2007: 650% vốn pháp định được cấp.

Ngày 1/1/2008: 800% vốn pháp định được cấp

Ngày 1/1/2009: 900% vốn pháp định được cấp

Ngày 1/1/2010: 1000% vốn pháp định được cấp

Ngày 1/1/2011: Đối xử quốc gia đầy đủ

#### ***4.1.2 Đối với thẻ thanh toán***

Song song với lộ trình hội nhập của ngành ngân hàng, ngành thẻ nói riêng cũng đang chịu sức ép trước những cam kết hội nhập. Nét đặc trưng của giai đoạn này là tiếp tục thực thi các cam kết trong Hiệp định thương mại Việt Mỹ, bắt đầu thực hiện Hiệp định chung về thương mại dịch vụ GATT(The General Agreement on Tariffs and Trade) của WTO theo hướng thực hiện các hiệp định song phương đã ký kết với các thành viên WTO, đồng thời thực hiện các yêu cầu đã cam kết trong Hiệp định khung về thương mại dịch vụ của ASEAN. Cụ thể như sau:

Lộ trình đối với các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền bao gồm các thẻ tín dụng, ghi nợ, báo nợ, séc du lịch và hối phiếu ngân hàng (PCPC 81339):

Sau 8 năm kể từ khi Hiệp định có hiệu lực các định chế tài chính có vốn đầu tư Hoa kỳ được phép phát hành thẻ tín dụng trên cơ sở đối xử quốc gia.

Chi nhánh ngân hàng Hoa kỳ không được đặt các máy rút tiền tự động tại các địa điểm ngoài văn phòng của chúng cho tới khi các ngân hàng được phép làm như vậy.

Từ ngày 1-4-2007, các ngân hàng Mỹ và nước ngoài được phép thiết lập các chi nhánh 100% vốn nước ngoài. Các chi nhánh này được đối xử không khác so với các ngân hàng trong nước. Riêng các ngân hàng Mỹ được phép nhận tiền ký quỹ không hạn chế bằng tiền đồng và được phát hành thẻ tín dụng.

Trong vòng 10 năm kể từ khi Hiệp định có hiệu lực, Việt Nam có thể hạn chế quyền của một chi nhánh ngân hàng Hoa kỳ nhận tiền gửi bằng đồng Việt nam từ các thẻ nhân Việt nam mà ngân hàng không có quan hệ tín dụng theo mức vốn pháp định của chi nhánh phù hợp với quy định. Sau thời gian này các hạn chế này sẽ bị bãi bỏ. Như vậy cùng lắm là sau năm 2010 các ngân hàng Hoa kỳ và Việt Nam sẽ cùng cạnh tranh trong bối cảnh họ có lợi thế về vốn và kinh nghiệm hơn hẳn. Vấn đề cạnh tranh đối với ngành Ngân hàng Việt Nam sẽ hết sức khốc liệt đòi hỏi phải có sự chuẩn bị càng sớm càng tốt.

Để thực hiện cam kết của các Hiệp định trên, định hướng trong giai đoạn này đối với các tổ chức tín dụng trong nước, Ngân hàng nhà nước sẽ theo dõi, xúc tiến việc củng cố các tổ chức tín dụng Việt Nam về các mặt: cơ sở vốn và dự phòng rủi ro, cơ cấu tổ chức, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, trang thiết bị, công nghệ, kỹ thuật, cơ chế kế toán, kiểm toán, thanh tra giám sát phù hợp với các chuẩn mực

quốc tế, nâng cao hiệu quả hoạt động (huy động vốn, cho vay, các dịch vụ thanh toán hiện đại, tư vấn doanh nghiệp và tư vấn dự án). Các ngân hàng thương mại cần sắp xếp và cơ cấu lại nhằm tạo ra các ngân hàng có quy mô đủ lớn hoạt động có hiệu quả, an toàn, phát triển các loại hình dịch vụ của ngân hàng hiện đại, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường trong nước và vươn ra thị trường quốc tế, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá hiện đại hoá đất nước của giai đoạn này. Trong đó việc hiện đại hoá công nghệ ngân hàng nhất là hệ thống thông tin quản lý và thanh toán điện tử liên ngân hàng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng nhằm phục vụ khách hàng thuận lợi, nhanh chóng đồng thời tăng cường khả năng hội nhập của các ngân hàng vào thị trường tài chính quốc tế.

#### **4.2 MỤC TIÊU PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG THẺ THANH TOÁN VIỆT NAM TRONG GIAI ĐOẠN HỘI NHẬP**

*Thứ nhất*, phát triển thị trường thẻ phải theo định hướng Xã Hội Chủ Nghĩa. Hòa cùng mục tiêu tổng quát của Chiến lược 10 năm 2001 - 2010 là: Đưa nước ta ra khỏi tình trạng kém phát triển; nâng cao rõ rệt đời sống vật chất, văn hoá, tinh thần của nhân dân, tạo nền tảng để đến năm 2020 nước ta cơ bản trở thành một nước công nghiệp theo hướng hiện đại. Nguồn lực con người, năng lực khoa học và công nghệ, kết cấu hạ tầng, tiềm lực kinh tế, quốc phòng, an ninh được tăng cường; thể chế kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa được hình thành về cơ bản; vị thế của nước ta trên trường quốc tế được nâng cao.

Với chủ trương của Đảng và nhà nước Việt Nam là phát triển nền kinh tế hàng hóa nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường có sự quản lý của nhà nước, theo định hướng Xã Hội Chủ Nghĩa thì tất yếu thị trường thẻ Việt Nam cũng phát triển theo định hướng đó. Tính định hướng Xã Hội Chủ Nghĩa còn thể hiện ở vai

trò quản lý của Nhà nước đối với các hoạt động kinh doanh của các ngân hàng trên thị trường thẻ thông qua việc ban hành các cơ chế, chính sách thông thoáng để thúc đẩy thị trường thẻ phát triển. Bên cạnh đó nhà nước cũng có những biện pháp quản lý hữu hiệu, có hành lang pháp lý ổn định và rõ ràng giúp các chủ thể hoạt động trên thị trường thẻ an tâm, tập trung sức lực tham gia vào các hoạt động kinh doanh trên thị trường thẻ.

**Thứ hai**, giảm tỉ lệ thanh toán tiền mặt trong lưu thông là mục tiêu đặt ra từ lâu tại Việt Nam. Theo Quyết định 291/2006/QĐ-TTg về đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam đã đề ra mục tiêu :Việt Nam đến cuối năm 2010, tất cả các bộ, cơ quan ngang bộ, các cấp chính quyền tỉnh, thành phố đều thực hiện chi tiêu công bằng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Từ 2011 - 2020 sẽ triển khai mở rộng đến các đối tượng là sở, ban, ngành, các cấp chính quyền huyện, xã trên phạm vi toàn quốc.

Cụ thể, đến cuối năm 2010, sẽ có khoảng 20 triệu tài khoản cá nhân; 70% cán bộ hưởng lương ngân sách và 50% công nhân lao động trong khu vực doanh nghiệp, tư nhân thực hiện trả lương qua tài khoản. Đến năm 2020, sẽ có 45 triệu tài khoản cá nhân; 95% cán bộ hưởng lương ngân sách và 80% lao động được trả lương qua tài khoản. Đối với các doanh nghiệp, đến cuối năm 2010 sẽ có khoảng 80% các khoản thanh toán giữa doanh nghiệp được thực hiện qua tài khoản tại ngân hàng; con số này sẽ đạt 95% vào năm 2020.

Theo lộ trình , đến cuối năm 2010 đạt mức phát hành 15 triệu thẻ, 70% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng tự chọn v.v... lắp đặt các thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ. Phấn đấu đến năm 2020 con số này đạt lần

**Thứ ba**, phát triển thị trường thẻ Việt Nam phải gắn liền với mục tiêu hiện đại hóa công nghệ ngân hàng, mở rộng thị trường, nâng cao năng lực và hiệu quả hoạt động của ngành ngân hàng Việt Nam trong thời kỳ đẩy mạnh công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước, tăng cường các dịch vụ thanh toán của ngân hàng trong nền kinh tế nhằm mục đích giảm chu chuyển, đẩy mạnh luân chuyển vốn và tăng hiệu quả của luân chuyển vốn, mang lại tiện ích và dịch vụ cho người tiêu dùng.

Với phương châm “đi tắt, đón đầu” trong lĩnh vực thanh toán bằng thẻ. Mục tiêu từ nay đến 2010, sẽ tập trung chủ yếu cho dịch vụ thẻ và tạo điều kiện phát triển thanh toán qua internet, mobile, đồng thời tiếp cận nhanh chóng với công nghệ hiện đại trên thế giới theo cách thức “đi tắt, đón đầu”. Bên cạnh đó, Chính phủ sẽ chỉ đạo xây dựng trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất, kết nối các hệ thống máy tính ATM của các liên minh thẻ hiện hành thành một hệ thống thống nhất, nhằm tăng tính thuận tiện cho người sử dụng dịch vụ thẻ ngân hàng. Thẻ do một ngân hàng phát hành có thể sử dụng ở nhiều máy ATM và POS của các ngân hàng khác.

NHTM Việt Nam đang trong quá trình cạnh tranh và hội nhập, vì vậy phải nỗ lực phấn đấu để đạt được mục tiêu trở thành ngân hàng mạnh về vốn, hiện đại về công nghệ, đa dạng hóa về sản phẩm dịch vụ, đảm bảo hiệu quả cho ngân hàng và nền kinh tế. Đây là vấn đề quan tâm hàng đầu của các NHTM và cũng là mục tiêu phải đạt được.

**Thứ tư**, phát triển thị trường thẻ phải hướng đến mục tiêu đảm bảo khả năng cạnh tranh trong bối cảnh toàn cầu hóa nền kinh tế, đảm bảo chất lượng các dịch vụ

*Thứ năm*, phát triển thị trường thẻ phải tiếp thu có chọn lọc kinh nghiệm phát triển thẻ của các nước, các ngân hàng Việt Nam nên tận dụng cơ hội về mạng lưới hoạt động, đồng thời liên kết các ngân hàng trong nước và nước ngoài, hạn chế tối đa việc đối đầu với họ. Từ đó, hệ thống ngân hàng trong nước mới có thể chuyển những điểm yếu thành điểm mạnh để đứng vững và phát triển. Ngoài ra, cần phát hiện và ngăn chặn kịp thời các trường hợp gian lận trong phát hành và thanh toán thẻ, ngăn ngừa các trường hợp rửa tiền, chuyển ngân bất hợp pháp... đảm bảo thị trường thẻ Việt Nam trở thành một thị trường quan trọng của đất nước, ngang tầm với thị trường thẻ của các nước trong khu vực.

### **4.3 CÁC GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ PHÁT TRIỂN THẺ THANH TOÁN**

#### **4.3.1 Giải pháp khắc phục những tồn tại**

- a) **Nâng cao nhận thức của người dân về thanh toán không dùng tiền mặt.**



Điều cần thiết trước tiên là phải làm cho dân chúng thấy được tiện ích của TTKDTM và chấp nhận nó trong cuộc sống thường nhật. Công tác tuyên truyền, quảng cáo đóng một vai trò cực kỳ quan trọng ở đây. Theo Antonides và các tác giả (1999), bên cạnh sự trải nghiệm của cá nhân với các sản phẩm và dịch vụ hiện tại thì sự học hỏi từ xã hội (được khuyến đại đặc biệt qua giao tiếp, trao đổi thông tin) đối với cái mới sẽ đóng góp tích cực vào quá trình tiếp thụ các sản phẩm và dịch vụ mới của người sử dụng. Vì thế, để tung ra một loại hình thanh toán mới thì nhất thiết nên tổ chức thành lập các nhóm người sử dụng tiên phong và tận dụng sự lan truyền dư luận và của hệ thống truyền thông để quảng bá cho sản phẩm và dịch vụ này. Thí dụ, để đưa vào sử dụng thẻ thông minh thì có thể bắt đầu bằng một cuộc thảo luận công khai về các chức năng cần có của thẻ này để người ta biết được về sự tồn tại và ứng dụng của nó. Các quảng cáo cho loại thẻ này cần tập trung vào việc mô hình hóa thói quen thanh toán trong xã hội để làm rõ tính ưu việt của loại thẻ của mình. Đây là những kỹ thuật được áp dụng cho việc đưa vào sử dụng đồng Euro.

Đối với việc phân phối các sản phẩm thanh toán mới, chẳng hạn thẻ thông minh, một chiến lược marketing thông thường có hiệu quả là đưa thẻ này trước tiên đến tay người có nhu cầu sử dụng nhiều nhất, thường là doanh nhân và người hay đi du lịch. Đây là những hạt nhân của sự “lây lan” dư luận xã hội, tạo điều kiện tốt cho sự học hỏi từ xã hội diễn ra. Để kích thích quá trình học hỏi này thì việc sử dụng loại thẻ mới cần phải diễn ra thường xuyên và công khai. Vì vậy, cần có một quy trình triển khai các chức năng của thẻ thông minh theo một trật tự nhất định. Đầu tiên, thẻ sẽ được tích hợp các chức năng để sử dụng ở những nơi công cộng như cửa hàng, bãi đỗ xe (tính tiền theo giờ), thư viện, các nhà ga, bến ô tô v.v... Điều này sẽ khơi nguồn cho sự học hỏi từ xã hội. Sau đó, các chức năng khác sẽ được tích hợp thêm vào thẻ như chức năng lưu trữ thông tin y tế, bảo hiểm, chứng minh nhân thân v.v...

## **b) Hoàn thiện cơ chế chính sách cho phù hợp với giai đoạn hội nhập**

Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho hoạt động thẻ ngày càng phù hợp trong điều kiện nền kinh tế thị trường và hội nhập quốc tế. Bên cạnh đó cần phải có những cơ chế phù hợp để hỗ trợ cho hoạt động thẻ phát triển thuận lợi, cụ thể:

Đối với Chính Phủ:

- Chỉ đạo các bộ ngành cung ứng dịch vụ như: Bưu chính viễn thông, điện lực... tích cực phối hợp với ngành ngân hàng để đẩy mạnh việc chấp nhận thẻ như một hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần giảm chi phí xã hội, đem lại lợi ích cho người tiêu dùng.
- Quy định việc trả lương các cơ quan, doanh nghiệp nhà nước qua tài khoản thẻ.
- Có chính sách ưu đãi thuế nhập khẩu thiết bị nguyên vật liệu cho hoạt động thẻ mà trong nước chưa sản xuất được.

Đối với Ngân hàng Nhà nước:

- Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho các 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 có sự cố xảy ra.
- Sớm thành lập Trung tâm chuyển mạch quốc gia, trực thuộc ngân hàng Nhà nước để kết nối thống nhất các hệ thống thanh toán thẻ giữa các ngân hàng trong toàn quốc.

- Đưa ra định hướng và lộ trình hội nhập chung đối với nghiệp vụ 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.
- Xây dựng hệ thống thông tin tín dụng cá nhân, để các ngân hàng có được những thông tin về chủ thẻ nhằm quản trị được rủi ro trong nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng.
- Có chính sách thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó: Phát triển đa dạng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt đi đôi với các cơ chế phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp và dân chúng sử dụng các công cụ này. Đồng thời cần có chính sách thắt chặt hơn quản lý tiền mặt để người dân chuyển sang các hình thức thanh toán khác (ví dụ : có thể quy định các giao dịch có giá trị lớn ở mức độ nào đó thì phải được thanh toán qua ngân hàng, không được thanh toán trực tiếp). Bên cạnh đó cũng có những chính sách khuyến khích, ưu đãi cho các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt.

### ***Hoàn thiện chính sách quản lý ngoại hối đối với thẻ quốc tế***

Xét về chính sách quản lý ngoại hối, những năm gần đây đã có những chuyển biến cơ bản về nhận thức, việc quản lý ngoại hối đã thông thoáng, phù hợp với thông lệ quốc tế và tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân sử dụng ngoại tệ có hiệu quả hơn. Song, do đặc điểm của nền kinh tế nước ta nhỏ bé, năng lực tài chính của các tổ chức tín dụng hạn chế, thị trường vốn còn kém phát triển, công tác thanh tra chưa đủ mạnh... cho nên chưa thể thực hiện chính sách tự do về ngoại hối. Bởi vậy mặc dù Việt Nam đã thực hiện tự do hóa các giao dịch vãng lai, song vẫn thực hiện quản lý các giao dịch vốn tương đối chặt chẽ.

Mặc khác, căn cứ vào các chuẩn mực quốc tế về việc phát hành, sử dụng thẻ cho thấy, thẻ quốc tế chỉ được sử dụng để thanh toán cho các nhu cầu về du lịch, dịch vụ, không được sử dụng cho các giao dịch vốn, thanh toán xuất nhập khẩu hoặc sử dụng như một công cụ đầu tư ở nước ngoài. Người sử dụng thẻ phải tuân thủ các quy định về những hành vi được luật pháp cho phép, không được sử dụng cho các hành vi được luật pháp nghiêm cấm như rửa tiền, đánh bạc, đầu tư tiền tệ....Do đó, việc phát hành, sử dụng thẻ quốc tế cần được quan tâm, nghiên cứu để ban hành các quy định phù hợp với các điều kiện thực tế của Việt Nam, phù hợp với thông lệ quốc tế.

Trọng tâm của công tác quản lý phát hành và sử dụng thẻ quốc tế là xác nhận được tính hợp pháp của các giao dịch bằng loại thẻ này. Các khoản giao dịch ở nước ngoài phải được ngân hàng thẩm tra tính chân thực cần thiết, sau đó mới được chấp nhận thanh toán hoặc được mua ngoại tệ để bù đắp cho các trường hợp thiếu chi. Để thực hiện các mục tiêu quản lý nói trên, cần phải có các biện pháp tích cực để ngăn chặn các giao dịch bất hợp pháp. Một trong các biện pháp đó là biện pháp hạn chế trước và quản lý sau.

Hạn chế trước là biện pháp thực hiện thông qua các quy định bằng văn bản của Ngân hàng Nhà nước trong đó yêu cầu các ngân hàng thương mại thực hiện theo các nội dung sau:

- Hạn chế mức được rút ngoại tệ mặt từ thẻ quốc tế để ngăn chặn việc chuyển đổi vốn bất hợp pháp hoặc các hoạt động trái phép.
- Hạn chế việc sử dụng thẻ quốc tế cho các giao dịch không được phép ở nước ngoài.

Quản lý sau là biện pháp dựa vào đặc điểm của việc giao dịch bằng thẻ quốc tế có thể kiểm tra được bằng các dữ liệu lưu trữ tại ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước

yêu cầu các ngân hàng thương mại theo dõi, báo cáo các trường hợp sử dụng thẻ quốc tế chi tiêu ở nước ngoài có dấu hiệu không bình thường, rút ngoại tệ mặt với số lượng lớn. Từ những phát hiện này, ngân hàng thực hiện theo dõi, giám sát, kiểm tra các trường hợp giao dịch trái phép. Đối với những trường hợp giao dịch khả nghi, Ngân hàng Nhà nước sẽ tiến hành kiểm tra, trường hợp vi phạm, người vi phạm sẽ bị xử lý thích đáng, đồng thời yêu cầu ngân hàng phát hành thẻ đình chỉ việc sử dụng thẻ của người vi phạm.

Việc tăng cường công tác quản lý phát hành, sử dụng thẻ quốc tế là cần thiết, không đi ngược lại xu thế mở cửa kinh tế đối ngoại của đất nước. Nhà nước Việt Nam luôn khuyến khích việc sử dụng ngoại tệ đúng mục đích, có hiệu quả và không vi phạm luật pháp quốc tế và các quy định trong nước.

**c) Phát huy tích cực vai trò liên kết, hợp tác giữa các ngân hàng thành viên để cùng phát triển.**

Vấn đề này không phải chỉ đến bây giờ mới được nhắc đến mà ngay từ khi các ngân hàng phát triển dịch vụ này tại Việt Nam thì các nhà quản lý, nhà lãnh đạo và các nhà hoạch định chiến lược, chính sách đã nhận thấy xu thế phát triển trong tương lai của dịch vụ thẻ thanh toán. Nhìn rộng ra thế giới, ta thấy các tổ chức thẻ quốc tế như Master card, Visa, American Express đều có những chính sách ứng dụng công nghệ mới vào việc vận hành hệ thống và phát triển sản phẩm... Với Việt Nam, trong việc thúc đẩy văn minh thanh toán không dùng tiền mặt thì sản phẩm thẻ đã đóng góp vai trò khá lớn.

Tuy nhiên với đặc thù của Việt Nam thì còn nhiều vấn đề còn phải bàn trước khi thị trường này được coi là hoàn hảo. Các ngân hàng đều cho rằng cần phải có sự

hợp nhất và kết nối giữa các ngân hàng với nhau trong lĩnh vực thẻ. Và để làm được điều đó, các ngân hàng Việt Nam phải có một nền tảng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đồng nhất để có thể kết nối.

Trong điều kiện nhiều ngân hàng của chúng ta với quy mô kinh doanh không lớn, hạn chế về vốn trong việc đầu tư trang thiết bị tin học cũng như các giải pháp phần mềm, thiếu kinh nghiệm trong các nghiệp vụ kinh doanh thẻ. Nhưng trước sức ép của thị trường, nhất là về uy tín của ngân hàng, việc sớm cho ra đời các sản phẩm ngân hàng hiện đại nói chung và sản phẩm thẻ nói riêng trở thành một nhu cầu cấp thiết đối với nhiều ngân hàng Việt Nam hiện nay. Không phải ngân hàng nào cũng có đủ điều kiện về hệ thống kỹ thuật, nghiệp vụ và nhân sự để triển khai dịch vụ thẻ. Chính vì vậy giải pháp kết nối toàn hệ thống do ngân hàng Nhà nước làm đầu mối và đóng vai trò là trung tâm thanh toán bù trừ là giải pháp tốt nhất cho thị trường thẻ Việt Nam phát triển.

Khi ngân hàng Nhà nước trở thành trung tâm thanh toán bù trừ về thẻ, hệ thống ngân hàng sẽ có nhiều lợi ích sau:

- Một là, tiết kiệm được chi phí cho các ngân hàng khi đầu tư mua sắm hệ thống ATM và POS. Khi đó, một máy ATM tại một điểm giao dịch nào đó có thể sử dụng tất cả các loại thẻ của tất cả các ngân hàng. Mỗi cơ sở chấp nhận thẻ chỉ cần trang bị một máy POS thay vì phải trang bị rất nhiều máy của nhiều ngân hàng như hiện nay. Các chi phí đầu vào như vậy ngân hàng Nhà nước có thể phân bổ cho các ngân hàng tùy theo số lượng thẻ của các ngân hàng được giao dịch trên máy.
- Hai là, hệ thống thanh toán thẻ thống nhất tạo sự tiện lợi tối đa cho khách hàng vì có thể sử dụng thẻ tại bất cứ nơi nào với mức phí thống nhất. Vấn đề

còn lại của ngân hàng là công tác Marketing và chăm sóc khách hàng để phát hành được nhiều thẻ hơn các ngân hàng khác.

- Ba là, có hệ thống thanh toán thẻ thống nhất mới giải quyết được yêu cầu cơ bản hiện nay là giảm lượng tiền mặt trong lưu thông. Các NHTM sẽ khuyến khích các doanh nghiệp trả lương qua tài khoản và thẻ, có chính sách giảm chi phí cho cá nhân sử dụng thẻ chi trả các khoản phí dịch vụ trong gia đình... cũng như giảm phí thanh toán cho các cơ sở chấp nhận thẻ.

Như vậy, ngân hàng Nhà nước, với vai trò trung tâm thanh toán, chắc chắn sẽ được các NHTM hợp tác vì sự phát triển của thị trường, đưa dịch vụ thẻ đến với khách hàng, từng bước xã hội hóa dịch vụ thẻ, giúp người dân làm quen với thanh toán không dùng tiền mặt, đặt nền tảng cho việc tạo dựng nền văn minh thanh toán tại Việt Nam.

#### **d) Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực giỏi về chất, đủ về lượng.**

Mặc dù nhiều chuyên gia tài chính - ngân hàng đã dự báo cách đây 7-8 năm, nhưng chỉ gần đến thời điểm Việt Nam gia nhập WTO, vấn đề thiếu nhân lực mới thực sự trở thành bài toán khó giải của nhiều ngân hàng. Một số ít lao động trình độ kém sẽ bị đào thải từ quá trình cổ phần hoá của những ngân hàng quốc doanh, nhưng ngành ngân hàng cũng sẽ thiếu nhiều nhân lực có đủ tiêu chuẩn làm việc trong môi trường hội nhập quốc tế. Nhiều ngân hàng TMCP tham gia cuộc cạnh tranh nhân lực thông qua công cụ lương, nhưng nếu lạm dụng việc cạnh tranh mức lương sẽ có thể gây nên sự rối loạn thị trường nhân lực và chưa thể đánh giá đúng hết năng lực thật sự của người lao động. Trong khi đó, các khả năng của đội ngũ nhân sự như: trình độ quản lý, sử dụng ngoại ngữ, nghiệp vụ, tiếp cận những công nghệ mới vẫn còn là

một điều cần bàn, đó là chưa kể tới việc cạnh tranh nhân lực khi xuất hiện những ngân hàng con 100% vốn nước ngoài.

Đối với nhân lực trong ngành thẻ nói riêng, phần lớn các ngân hàng chỉ mới thực sự quan tâm đến dịch vụ thẻ trong mấy năm gần đây nên chuẩn bị nguồn nhân lực còn hạn chế. Mặt khác, do đặc thù chuyên sâu của dịch vụ thẻ nên việc đào tạo cán bộ kỹ thuật và nghiệp vụ cho hoạt động thẻ cũng gặp nhiều khó khăn. Để đáp ứng nhu cầu phát triển nhanh chóng của thị trường thẻ Việt Nam và đáp ứng được các yêu cầu của hội nhập quốc tế, các ngân hàng có thể tiến hành các giải pháp sau:

*Nguồn nhân lực phải được đào tạo bài bản trong nước cũng như phải được tập huấn thường xuyên ở nước ngoài.* Bên cạnh việc cử các đoàn khảo sát học tập về nghiệp vụ ở các nước, cần gửi các cán bộ kỹ thuật, nghiệp vụ sang thực tập ở nước ngoài. Hiện nay, các tổ chức phát hành thẻ quốc tế như Visa, MasterCard, American Express... thường xuyên mở các khóa đào tạo nguồn nhân lực cho các thành viên phát hành thẻ của mình như Visa có thành lập trường Visa School tại Thái Lan dành cho các thành viên thuộc khu vực Châu Á – Thái Bình Dương. Hầu hết các tổ chức thẻ quốc tế đều có tổ chức các chương trình đào tạo trên mạng Internet, các thành viên có thể truy cập, tải về những chương trình, sách vở nghiên cứu và học tập. Mạnh dạn đào tạo, bổ sung, cập nhật đầy đủ kiến thức về hoạt động thẻ cho các nhân viên sẽ tạo cho ngân hàng vị thế cạnh tranh trên thị trường thẻ thanh toán. Nâng cao trình độ quản lý, trình độ chuyên môn, trình độ tay nghề của toàn bộ công nhân viên nhằm đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ thẻ.

Cần đào tạo một đội ngũ chuyên gia giỏi về lĩnh vực thẻ thanh toán, đồng thời cần tăng cường việc học hỏi chia sẻ kinh nghiệm giữa các ngân hàng có hoạt động thẻ với nhau. Lĩnh vực thẻ thanh toán còn khá mới mẻ đối với các ngân hàng Việt



Nam, vì vậy việc đào tạo đội ngũ chuyên gia giỏi về lĩnh vực thẻ là hết sức cần thiết trong thời điểm hiện nay. Do đó, các ngân hàng phải có chiến lược về con người một cách cụ thể, cần phải chọn lọc các nhân viên có trình độ ngoại ngữ, nghiệp vụ về công nghệ thông tin đi tu nghiệp ở nước ngoài. Đây có thể là giải pháp khá tốn kém về chi phí đầu tư ban đầu nhưng là giải pháp tối ưu nhất giúp cho các ngân hàng có thể phát triển thị trường thẻ một cách bài bản có hệ thống, tránh tình trạng phát triển tự phát, manh mún như hiện nay. Ngoài ra, các NHTM Việt Nam cần bắt tay nhau hợp tác, chia sẻ kinh nghiệm để cùng nhau phát triển, đưa thị trường thẻ thanh toán Việt Nam hòa cùng sự phát triển của các thị trường thẻ trong khu vực và trên thế giới.

#### **4.3.2 Giải pháp hạn chế những rủi ro**

##### **a) Tăng cường các biện pháp chống lừa đảo, gian lận ATM**

Cho tới nay ở Việt Nam đã phát hiện nhiều trường hợp bọn tội phạm nước ngoài dùng thẻ tín dụng giả mang từ nước ngoài vào để rút tiền tại các máy ATM hoặc các cơ sở chấp nhận thẻ nhưng chưa phát hiện ra trường hợp nào bọn tội phạm lấy cắp thông tin dữ liệu của chủ thẻ ATM Việt Nam để làm thẻ giả. Tuy nhiên ngân hàng phát hành thẻ không nên chủ quan loại trừ khả năng đó vì tất cả đều có thể xảy ra. Ở một quốc gia như Việt Nam, nơi mà người dân mới chỉ làm quen với dịch vụ thẻ ATM, chưa có nhiều người có nhu cầu và khả năng sử dụng thẻ tín dụng thì việc làm giả thẻ ATM cũng có thể sẽ là mục tiêu nhắm đến của bọn tội phạm cò con. Theo các chuyên gia, việc sao chép dữ liệu của thẻ rất đơn giản, chỉ cần một mao mạch điện tử giá từ 25 đến 30 USD rất dễ mua trên Internet là bọn tội phạm có thể đạt được mục đích.

Lừa đảo, gian lận ATM không những gây ra tổn thất về tài chính, mà còn có thể khiến khách hàng mất lòng tin trong việc sử dụng thẻ ATM, điều này đi ngược lại với những nỗ lực của ngành ngân hàng trong việc khuyến khích người dân ngày càng sử dụng nhiều hơn các kênh giao nhận điện tử, hạn chế thói quen sử dụng tiền mặt. Do vậy, song song với việc minh bạch hóa trách nhiệm, tăng cường biện pháp phòng ngừa lừa đảo, đặc biệt là thẻ giả, để hạn chế tối đa những tổn thất có thể gây ra cho ngân hàng phát hành thẻ cũng như người sử dụng thẻ là một trong những giải pháp giúp củng cố lòng tin của người sử dụng ATM. Một số biện pháp chống lừa đảo dưới đây được nhiều quốc gia khuyến nghị nên áp dụng:

- *Nâng cao độ an toàn của thẻ.* Theo các chuyên gia, bọn tội phạm cũng có khả năng sao chép dữ liệu của thẻ chip nhưng khó hơn nhiều so với sao chép thẻ từ. Do vậy việc thay thẻ từ bằng thẻ chip cũng là giải pháp mà các ngân hàng cần tính đến. Thẻ ATM có hình ảnh của chủ thẻ cũng phần nào hạn chế khả năng bọn tội phạm lợi dụng thanh toán tiền mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ.
- *Lắp đặt camera giám sát tại các điểm đặt máy ATM.* Camera ghi hình hỗ trợ rất hiệu quả trong việc giải quyết các khiếu nại của chủ thẻ cũng như góp phần ngăn ngừa kẻ gian thực hiện hành vi lừa đảo. Từ sau vụ kiện liên quan đến mất tiền từ thẻ ATM, mà nhiều người cho rằng nếu ngân hàng phát hành thẻ bị kiện có lắp đặt camera tại điểm đặt máy ATM đó thì vụ việc đâu phức tạp đến nỗi phải đưa nhau ra tòa, các ngân hàng phát hành thẻ cũng dự tính lắp đặt camera tại các điểm đặt máy ATM của mình. Thực tế đã có một số ngân hàng đi tiên phong đã thực hiện đặt camera ghi hình tại các điểm đặt máy ATM và kết quả thu được rất tích cực: nhiều vụ tranh

chấp, khiếu nại liên quan đến việc mất tiền từ thẻ ATM đã được giải quyết ngay sau khi xem băng ghi hình.

- Tạo thẻ ATM có khả năng ghi lại thông tin giao dịch trên thẻ để tổ chức phát hành thẻ có thể xác định có hay không những giao dịch ATM không được ủy quyền được thực hiện bằng thẻ giả. Ví dụ khi khách hàng khiếu nại về mất tiền từ thẻ ATM, tổ chức phát hành thẻ có thể kiểm tra thông tin giao dịch được ghi lại trên thẻ (10 hay 20 giao dịch gần nhất chẳng hạn) và đối chiếu với những thông tin giao dịch ghi tại máy ATM để xác nhận giao dịch được thực hiện bằng thẻ giả hay thẻ thật. Khả năng cấu tạo chức năng này cho thẻ chắc chắn sẽ không quá khó đối với thẻ chip. Có thể đây mới chỉ là ý tưởng phụ thuộc vào yếu tố công nghệ nhưng thiết nghĩ các ngân hàng phát hành thẻ nên bắt đầu nghĩ đến khả năng đó ngay từ bây giờ.
- Thường xuyên đi tuần tra, kiểm máy ATM trong và ngoài giờ hành chính, đặc biệt chú ý các máy ATM đặt ở bên ngoài trụ sở làm việc và ngoài trời. Việc đi tuần tra, kiểm tra thường xuyên máy ATM có thể giúp phát hiện ra những thiết bị skimming gắn vào máy ATM, đồng thời là cách cảnh báo bạn tội phạm biết rằng ATM luôn được kiểm tra, theo dõi, do vậy rất khó dẽ trò lừa đảo. Một số ngân hàng phát hành thẻ đã mạnh dạn đặt các máy ATM ở ngoài trời (ở các trạm xăng dầu, bên hè đường,...) càng phải tổ chức tốt công tác tuần tra, kiểm tra.
- Cảnh báo cho khách hàng biết nếu có những giao dịch bất thường.
- Khuyến khích khách hàng báo cho tổ chức phát hành thẻ khi phát hiện có những thiết bị nghi ngờ gắn vào máy ATM.

- Nâng cao nhận thức của chủ thẻ về tầm quan trọng của việc bảo vệ thẻ và PIN bằng cách kiến nghị chủ thẻ thực hiện một số yêu cầu tối thiểu sau: (i) chọn số PIN khác với số điện thoại, số CMND, ngày sinh của chủ thẻ; (ii) nhớ số PIN và không bao giờ ghi số PIN và cất vào trong ví hoặc ghi số PIN trên giấy nộp tiền, phong bì hay bưu thiếp; (iii) kiểm tra đối chiếu biên lai ATM với sao kê tài khoản; (iv) báo cho tổ chức phát hành ngay khi phát hiện mất thẻ...

Do chưa nhận thức đầy đủ những rủi ro có thể xảy ra nên một bộ phận các chủ thẻ vẫn còn rất chủ quan và tùy tiện trong việc quản lý và sử dụng thẻ. Hiện tượng công nhân cử một đại diện cầm một xấp thẻ đi rút hộ lương cũng rất phổ biến tại các điểm đặt máy gần các khu công nghiệp: tình trạng chồng biết số PIN của vợ và ngược lại cũng khá phổ biến. Nhiều vụ khiếu nại mất tiền, sau khi xem băng ghi hình mới biết “những người yêu quý”, “bạn thân” của mình là thủ phạm...Để khách hàng ý thức hơn về việc giữ gìn thẻ và số PIN của mình và tránh những khiếu nại không đáng có, ngân hàng phát hành thẻ nên thông báo những khuyến nghị tại các điểm đặt máy ATM.

### **b) Đưa công nghệ thẻ Chip vào trong thanh toán**

Theo khuyến cáo của Visa, tội phạm thẻ đang ngày càng gia tăng và tinh vi, hiện tỷ lệ gian lận thẻ trong tổng số thanh toán thẻ tại Việt Nam là 0,15%, trong khi tỷ lệ này trung bình trên thế giới là 0,6%. Vì vậy một trong những giải pháp hữu hiệu nhất mà các tổ chức thẻ quốc tế và giới kinh doanh ngân hàng đưa ra chính là chuyển thanh toán bằng thẻ từ hiện nay sang công nghệ thẻ chip. Đây là một loại thẻ nhựa có gắn chip điện tử, khả năng kết nối với máy tính của loại chip này cho phép

thẻ thực hiện được nhiều lựa chọn thanh toán và dịch vụ với độ an toàn cao hơn, thuận tiện hơn, có khả năng chống gian lận, đặc biệt là chống thẻ giả.

Visa cũng cho rằng từ 1/1/2006, các tổ chức thanh toán thẻ nên chuyển sang sử dụng thẻ chip thay vì thẻ từ như hiện nay để đảm bảo an toàn và chống giả. Tuy nhiên hầu hết các ngân hàng Việt Nam đều chưa thể thực hiện việc chuyển đổi vào thời điểm mà Visa đưa ra 1/1/2006. Ngay như VCB đã tính đến việc đổi thẻ từ sang thẻ chip từ lâu và đã có những bước chuẩn bị nhưng việc chuyển đổi cũng phải diễn ra sau 2 năm nữa.

Rõ ràng việc thay thế thẻ từ bằng thẻ chip là là việc làm tất yếu. Hiện nay, Malaysia, Nhật Bản, Đài Loan... đã thay thế toàn bộ thẻ từ bằng thẻ chip. Ông Gordon, Giám đốc khu vực Việt Nam - Lào - Campuchia của Tập đoàn Visa cho rằng, nếu không thay thẻ, tội phạm sẽ dồn từ các quốc gia bảo mật thẻ cao hơn sang Việt Nam. Bên cạnh đó, từ 1/1/2006 rủi ro trong thanh toán thẻ sẽ do các ngân hàng thanh toán phải chịu, thay vì các ngân hàng phát hành thẻ phải chịu như hiện nay. Chính vì vậy việc chuyển đổi là hết sức cấp bách. Visa sẵn sàng hỗ trợ cho các ngân hàng thành viên của tổ chức này tại Việt Nam trong quá trình thực hiện chuyển đổi. Tuy nhiên, để quá trình chuyển đổi được nhanh chóng thì nỗ lực của các ngân hàng sẽ là chưa đủ mà cần phải có chỉ đạo tầm quốc gia để có thể thực hiện đồng bộ, thống nhất giảm thiểu chi phí phát sinh trong quá trình thực hiện.

### **c) Triển khai các biện pháp bảo vệ chủ thẻ trong các giao dịch qua Internet**

Một trong những rủi ro lớn nhất khi sử dụng thẻ thanh toán là thực hiện giao dịch qua Internet. Internet là một môi trường mới, rất sôi động nhưng cũng đầy rủi

ro. Có người đã nói rằng đó là một đường phố rất nhiều kẻ cắp nhưng rất ít cảnh sát. Gian lận về thẻ Internet ngày càng phổ biến một phần vì các loại thẻ là phương thức thanh toán chủ yếu cho các giao dịch trên mạng mà còn vì những đặc tính riêng có của môi trường giao dịch mới này.

Với giao dịch trên mạng, vì không kiểm tra được sự hiện diện của thẻ nên thẻ chip cũng chẳng khác gì thẻ từ và các ngân hàng phát hành thẻ chip đánh mất lợi thế của khả năng chống làm giả thẻ. Ngoài việc tăng tốc độ gian lận và xóa mờ ranh giới quốc gia, giao dịch trên internet còn mang lại những hình thức rất mới khiến các biện pháp phòng chống gian lận cũ trở nên lỗi thời. Nếu trước đây, các tổ chức phát hành thẻ có thể sử dụng hệ thống AVS (hệ thống kiểm tra địa chỉ) để ngăn chặn gian lận trong các giao dịch từ xa thì với những giao dịch mua bán nội dung điện tử (các bài hát, nhạc chuông điện thoại di động, trò chơi trực tuyến, sách điện tử,...) cách làm đó đã bị vô hiệu hóa. Tác dụng của các hệ thống theo dõi hành vi giao dịch của khách hàng cũng cần được xem xét lại. Chúng vẫn có thể ngăn chặn được những giao dịch trái giờ, những giao dịch với số tiền quá lớn nhưng không thể ngăn được những gian lận nhỏ, lặp đi lặp lại nhiều lần vì rất khó có thể xác định chính xác tính chất của vô số loại hình dịch vụ đang bùng nổ trên mạng.

Với các giao dịch giá trị thấp từ số lượng lớn các khách hàng dùng thẻ, việc sử dụng các hình thức xác thực hai yếu tố (chẳng hạn như dùng thêm các thẻ bảo mật kiểu Securid của RSA hay mã bí mật gửi qua SMS cho từng giao dịch) rất khó khả thi. Đó là chưa kể tới những khó khăn trong việc áp dụng cho tất cả các website chấp nhận thẻ. Ngay những chương trình cung cấp mật khẩu bổ sung cho giao dịch thẻ trên Internet rất nổi tiếng như Verified by Visa và MasterCard SecureCode cũng vất vả phải hạn chế này. Vì không phải tất cả các nhà bán hàng trên mạng đều tham gia

chương trình nếu bạn bị hacker đánh cắp số thẻ thì chúng vẫn dùng được ở rất nhiều nơi mà không cần biết mật khẩu.

Để bảo vệ quyền lợi cho chủ thẻ và đồng thời giúp họ tận dụng những dịch vụ hấp dẫn trên Internet, các tổ chức phát hành thẻ trên thế giới đã nhanh chóng tìm ra giải pháp: *số thẻ dùng một lần hay thẻ ảo*. Mã số dùng để giao dịch một lần được cấp cho chủ thẻ tín dụng mỗi khi họ mua hàng trực tuyến. American Express gọi nó là “Private Payments”. Private Payments cấp cho mỗi chủ thẻ một con số ngẫu nhiên liên kết với tài khoản của họ, những con số đó chỉ tồn tại trong một thời gian ngắn và không làm lộ bất cứ thông tin cá nhân nào. Những số thẻ tín dụng tạm thời chỉ có thể dùng cho từng giao dịch đơn lẻ, những kẻ trộm số thẻ sẽ không thể dùng chúng sau khi bạn giao dịch.

Với mô hình thẻ ảo, chủ thẻ được cấp một số thẻ dành riêng cho các giao dịch qua internet. Mỗi khi cần mua hàng trên mạng, chủ thẻ sẽ chuyển một số tiền, chẳng hạn như 50 USD, từ tài khoản của thẻ thật sang thẻ ảo (bằng cách tới ngân hàng hoặc sử dụng ATM, gửi tin nhắn SMS). Và như vậy, chủ thẻ chỉ chịu rủi ro trong một thời gian ngắn (với một số tiền nhỏ) cho tới khi họ tiêu hết số tiền đó. Khi thẻ ảo hết tiền thì việc lấy cấp số thẻ cũng hết giá trị.

Mặc dù số thẻ tín dụng dùng một lần và thẻ ảo chưa phổ biến nhưng hầu hết các tổ chức phát hành thẻ ở các nước phát triển sẽ sớm cung cấp loại dịch vụ này. Hy vọng các ngân hàng Việt Nam cũng sẽ nhanh chóng áp dụng những biện pháp bảo vệ tiên tiến để thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử.

### 4.3.3 Các giải pháp phát triển thẻ thanh toán

#### a) Tăng cường công tác Marketing, quảng bá, tiếp thị về thẻ thanh toán nhằm kích cầu về sử dụng.

Ngày nay, trình độ dân trí của người dân tuy đã được nâng lên nhưng nhận thức về dịch vụ Ngân hàng còn rất hạn chế, đặc biệt là với những phương thức thanh toán qua Ngân hàng. Người dân ta từ xưa đến nay vốn có thói quen để dành tiền trong tủ, thanh toán chủ yếu bằng tiền mặt. Như vậy vừa dễ mất mát, lại không có khả năng sinh lời. Do đó các NHTM đòi hỏi phải có những giải pháp có tác dụng phổ cập kiến thức về thanh toán bằng thẻ đến công chúng, từng bước thấm thấu vào các tầng lớp trong xã hội qua đó xóa nhòa đi thói quen thanh toán tiền mặt lạc hậu và thay vào đó là sự tiếp cận cái mới cái hiện đại nhằm nâng cao trình độ dân trí về thanh toán không dùng tiền mặt. Hay nói cách khác, một khi người ta đã hiểu biết về thẻ cũng như nhận thức được những tiện ích mà nó mang lại thì việc sử dụng thẻ không còn khó khăn nữa và thanh toán bằng thẻ sẽ trở nên một yêu cầu thanh toán tất yếu hàng ngày. Phổ cập có thể thực hiện qua các chương trình tư vấn tài chính ngân hàng của báo chí, đài phát thanh, truyền hình hoặc thông qua việc tổ chức các cuộc thi tìm hiểu trên báo chí....

Và một trong những giải pháp phải kể đến là công tác tiếp thị kết hợp với việc tuyên truyền, quảng cáo, khuyến mãi về thẻ thanh toán. Trước hết cần phải khuyến khích người dân không cất giữ tiền mặt ở nhà mà mang đến Ngân hàng gửi, vừa an toàn lại vừa sinh lời để giúp người dân làm quen với dịch vụ Ngân hàng. Có thể thực hiện được bằng các chương trình khuyến mãi, mở thẻ tận nơi.

Đồng thời các NHTM cần chủ động tiếp thị, tìm kiếm khách hàng là các công ty đầu tư nước ngoài, công ty liên doanh, các nhà máy dệt, may, da giày, chế biến



nông sản thực phẩm, nhà máy giấy, xi măng... có đông công nhân; các công ty, nhà hàng và siêu thị có nguồn thu tiền mặt lớn để làm dịch vụ chi trả lương, thu chi ngân quỹ, chuyển tiền.... tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiết giảm lao động, tiết kiệm chi phí,... trong các khâu tiền mặt, thủ quỹ. Đặc biệt là chú ý tới các trường đại học nơi mà các giảng viên và sinh viên là những người trí thức sẽ dễ dàng tiếp nhận dịch vụ này.

Do đó công tác tuyên truyền quảng cáo cho thẻ thanh toán là rất quan trọng và cần thiết. Nhưng việc quảng cáo cần phải dè dặt và chọn lựa thật kỹ, không làm đại trà dễ gây sự hoài nghi nơi khách hàng, khi hiểu biết của họ về ngân hàng chưa thấu đáo. Việc quảng cáo có thể được thực hiện dưới nhiều hình thức :

- Quảng cáo trên báo chí hàng ngày, quảng cáo trên truyền hình : đây là những hình thức mang lại hiệu quả cao. Thông tin không chỉ đến với những khách hàng tiềm năng mà còn đến hầu hết dân chúng, từ đó đồng thời thực hiện tuyên truyền cho mọi người dân quan tâm. Đây là những đối tượng cần thiết cho sự phát triển lâu dài của thẻ thanh toán.

- Thường xuyên cho in và phát các tờ bướm, brochure, ... quảng cáo dịch vụ thẻ cũng như cung cấp thông tin ngắn gọn dễ đọc, dễ hiểu và cập nhật danh sách các cơ sở chấp nhận thẻ trên từng địa bàn và trên phạm vi toàn quốc. Và như thế các cơ sở chấp nhận thẻ cũng được quảng cáo làm cho vị thế của cơ sở chấp nhận thẻ được nâng lên trên thương trường. Có thể phát trực tiếp cho khách hàng đến giao dịch với Ngân hàng hay gửi qua bưu điện cho khách hàng tiềm năng.

- Quảng cáo trên mạng internet : ngày nay việc sử dụng internet đang trở nên thông dụng, vì vậy các NHTM có thể sử dụng cách này để gửi thư điện tử đến cho

các khách hàng. Ngoài ra, Ngân hàng cần đặt một số mẫu quảng cáo trên các website thông dụng.

- Quảng cáo tại các chi nhánh của Ngân hàng, các cơ sở chấp nhận thẻ : những hình ảnh liên quan đến thanh toán bằng thẻ, những biểu tượng của thẻ được in và dán tại những nơi này sẽ kích thích sự tìm hiểu của khách hàng và giúp họ dễ dàng lựa chọn cách thanh toán và đi mua sắm hàng hóa hay nhận cung ứng dịch vụ.

Ngoài ra các NHTM có thể tổ chức các buổi giới thiệu với sự tham gia của nhiều đối tượng. Đặc biệt Ngân hàng có thể tổ chức những buổi tìm hiểu về thẻ thanh toán ở các trường đại học để giới thiệu về thẻ cho sinh viên là những người chủ thẻ trong tương lai. Đồng thời thông qua những sinh viên này khi họ có được những nhận thức nhất định về thẻ họ có thể tuyên truyền lại cho người thân và những người xung quanh . Ngân hàng có thể phổ biến những tiện ích của thẻ đến các phụ huynh để họ gửi tiền cho con cái thông qua tài khoản ngân hàng, hoặc với phương tiện thanh toán bằng thẻ, phụ huynh có thể kiểm soát mức chi tiêu của con cái. Nếu làm tốt công tác này thì ngân hàng sẽ phát hành được một lượng thẻ không nhỏ.

Các NHTM và hội thẻ cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền cho hoạt động thẻ. Cần phối hợp với các cơ quan truyền thông báo chí xây dựng các chương trình mang tính quốc gia để tuyên truyền giới thiệu về lợi ích, tác dụng và cách sử dụng thẻ tới mọi tầng lớp dân cư để từng bước xã hội hóa dịch vụ thẻ.

**b) Mở rộng mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ trong đó chú trọng mở rộng mạng lưới liên kết VNBC với các ngân hàng trong nước và quốc tế.**

Một khi người dân biết rõ về thẻ thanh toán, thấy được những tiện ích của nó, chấp nhận mua thẻ thì phải có nơi cho họ sử dụng, đó là cơ sở chấp nhận thẻ. Cơ sở chấp nhận thẻ của các NHTM hiện nay chưa nhiều, Ngân hàng cần có kế hoạch mở rộng mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ, có như vậy thì việc tuyên truyền quảng cáo mới có hiệu quả.

Tuy nhiên cần phải có định hướng cụ thể cho việc phát triển cơ sở chấp nhận thẻ, việc phát triển cơ sở chấp nhận thẻ đúng hướng sẽ đem lại lợi thế tích cực trong việc tăng nhanh phát hành. Tập trung khai thác thật nhiều cơ sở chấp nhận thẻ có mức giá vừa phải, lại là nơi cung ứng các dịch vụ hàng hoá thiết yếu và thỏa mãn nhu cầu của đông đảo tầng lớp dân cư.

Bên cạnh đó, các NHTM cần phải hướng đến liên kết các ngành có thu tiền mặt khá lớn như bưu điện, điện thoại, điện lực, xăng dầu, hải quan để ký hợp đồng mở các cơ sở chấp nhận thẻ tại các trung tâm thu cước phí điện thoại, thu tiền điện, cửa hàng xăng dầu, trạm thu thuế xuất nhập khẩu phi mậu dịch. Đây là một thị trường tiềm năng để đẩy mạnh công tác phát triển thẻ của Ngân hàng.

Đồng thời, các NHTM cũng cần phải có những chính sách đối với các cơ sở chấp nhận thẻ để họ tìm đến với Ngân hàng mình ngày một nhiều hơn. Với các cơ sở chấp nhận thẻ hiện hữu, Ngân hàng cần duy trì mối quan hệ tốt, đảm bảo các giao dịch được thực hiện nhanh chóng, chính xác, an toàn nhằm đem đến sự tin cậy và lợi ích cho cơ sở. Ngoài ra hoạt động hỗ trợ kỹ thuật tư vấn và đào tạo chuyên môn cũng cần phải chú trọng đảm bảo quan hệ lâu dài với các cơ sở này, có hình thức khuyến khích phù hợp với các cơ sở chấp nhận thẻ.

Sự cạnh tranh để có được cơ sở chấp nhận thẻ lớn sẽ diễn ra ngày càng gay gắt cả về chất lượng, dịch vụ và giá cả. Đặc biệt trong bối cảnh hiện nay, cuộc cạnh

tranh sẽ ngày càng trở nên sôi động và gây gắt. Với xu thế đó, các NHTM phải có chính sách phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ năng động, đa dạng hoá các loại hình cơ sở chấp nhận thẻ, có dịch vụ khách hàng tốt, duy trì tốc độ và tính ổn định của hệ thống xử lý các giao dịch, hỗ trợ kịp thời về mặt kỹ thuật để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của cơ sở chấp nhận thẻ. Mặt khác phải có kế hoạch đào tạo và đào tạo lại cho cơ sở chấp nhận thẻ về chuyên môn, có sự tiếp xúc thường xuyên giữ quan hệ tốt với các cơ sở chấp nhận thẻ, nhất là các cơ sở lớn. Để thực hiện điều này, các NHTM cần thực hiện các giải pháp:

- Cần nghiên cứu và ban hành một chính sách đặc biệt ưu đãi cho các cơ sở chấp nhận thẻ như miễn hoặc giảm phí, được tham gia các chương trình quảng cáo hay khuyến mãi. Điều này sẽ kéo khách hàng đến với cơ sở và giảm chi phí cho cơ sở khi khách hàng thanh toán bằng thẻ.

- Tăng cường vốn đầu tư thiết bị và đường truyền để trang bị máy cho các cơ sở chấp nhận thẻ đi đôi với nâng cấp hệ thống máy chủ của trung tâm thẻ. Điều này sẽ là một khoản đầu tư rất tốn kém nhưng cần thiết và có tác dụng lâu dài vì đây chính là một trong những mục đích chính của thẻ ngân hàng.

- Đẩy mạnh công tác truyền thông để thông tin kịp thời và đầy đủ các điểm chấp nhận thẻ đến chủ thẻ.

- Ngoài ra, việc đẩy mạnh liên kết với các ngân hàng trong nước và quốc tế cũng như mở rộng mạng lưới liên kết VNBC chính là điều kiện để tiết kiệm chi phí đầu tư và tăng hiệu quả của công tác này.

- Phát triển thêm kênh giao dịch hiện đại như internetbanking, mobile banking, kioskbanking, call center...

Bên cạnh các biện pháp mở rộng các cơ sở chấp nhận thẻ, các NHTM cũng cần phải có các biện pháp để hạn chế sự không minh bạch tại các cơ sở chấp nhận thẻ. Đã có nhiều phản ánh từ người tiêu dùng mua hàng bằng thẻ tín dụng về việc họ bị chủ cửa hàng tính thêm phí giao dịch, mà thực ra theo quy định của các hãng phát hành thẻ thì chủ cửa hàng phải chi trả chi phí này.

### **c) Tập trung phát triển cơ sở hạ tầng và công tác kỹ thuật - nghiệp vụ thẻ**

Khi Việt Nam gia nhập WTO, thương mại và đầu tư nước ngoài sẽ tăng nhanh, rào cản tham gia cung cấp dịch vụ cho thị trường trong nước của ngân hàng nước ngoài được xóa bỏ. Điều đó đồng nghĩa với những cạnh tranh gay gắt mà doanh nghiệp trong nước phải đối mặt cùng cơ hội nâng cao chất lượng dịch vụ, sản phẩm, đa dạng hóa hoạt động trên nền công nghệ tiên tiến.

Do đó, để hội nhập cùng thế giới, các NHTM cần mạnh dạn đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng, đối với lĩnh vực thẻ cần mạnh dạn đầu tư hệ thống máy ATM. Lượng máy ATM tại Việt Nam vẫn còn quá ít, chủ yếu tập trung tại các trung tâm các thành phố lớn và chưa đáp ứng được giao dịch của người dân. Các dịch vụ tại máy ATM chưa đa dạng. Do đó, khách hàng chỉ có thể thực hiện các giao dịch truyền thống như rút tiền mặt, kiểm tra số dư... Khách hàng khi nhận thẻ phát hành của ngân hàng nào phải tới hệ thống máy ATM của chính ngân hàng đó lắp đặt mới có thể thực hiện được các giao dịch thẻ. Hơn nữa, để phát triển hệ thống máy ATM thì đòi hỏi các ngân hàng phải đầu tư vốn rất lớn vào khoảng 2 đến 10 triệu đô la Mỹ. Với khoản chi phí đầu tư lớn như vậy, nếu như các ngân hàng không có sự chuẩn bị cẩn thận sẽ gây ra những tổn thất hết sức to lớn. Trong thời gian qua cũng đã cho thấy một vài ngân hàng do chưa có sự chuẩn bị hoặc chưa có kinh nghiệm đối với lĩnh vực

công nghệ thẻ, vì vậy hệ thống máy ATM sau khi đưa vào sử dụng đã không đáp ứng được yêu cầu của khách hàng sử dụng thẻ.

Tình trạng này đã gây hạn chế cho việc sử dụng thẻ của khách hàng và lãng phí cho xã hội. Chính vì vậy để khắc phục những tồn tại trên thì cần tập trung vào một số giải pháp sau:

Các NHTM Việt Nam cần xác định rõ những công nghệ, thiết bị nào cần đầu tư và những công nghệ, thiết bị nào chưa cần đầu tư phát triển để từ đó xác định bước đi thích hợp trong việc cải thiện trình độ công nghệ, thiết bị, tránh việc đầu tư phát triển tràn lan không hiệu quả. Trong quá trình đầu tư phát triển công nghệ mới, để đảm bảo tính hiệu quả của việc đầu tư, các ngân hàng cần chú ý một số vấn đề sau:

Việc chuyển giao công nghệ hiện đại và nhập máy móc thiết bị hiện đại từ nước ngoài để phục vụ cho hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng đòi hỏi quá trình chuyển giao công nghệ và nhập máy móc thiết bị được tiến hành thận trọng, có chọn lọc, không nhập những thiết bị đã lạc hậu, công nghệ tân trang, công nghệ của những công ty cung cấp không có uy tín trên thị trường hoặc những công ty không được các tổ chức thẻ quốc tế cấp giấy chứng nhận đạt các tiêu chuẩn kỹ thuật cần thiết.

Kiến nghị với Nhà nước nên có cơ chế chính sách khuyến khích nghiên cứu, sản xuất, ứng dụng công nghệ mới, công nghệ tiến bộ như:

- Hỗ trợ kinh phí cho các chương trình, đề tài nghiên cứu, sản xuất máy móc thiết bị trong nước, đặc biệt là các máy đọc thẻ điện tử, máy ATM...

- Lập quỹ dự trữ đầu tư, đổi mới công nghệ thẻ.
- Giảm hoặc miễn thuế có thời hạn đối với các ngân hàng có đầu tư, đổi mới công nghệ thẻ.
- Cho vay với lãi suất thấp để đầu tư đổi mới công nghệ thẻ và ứng dụng các kỹ thuật mới vào công nghệ thẻ.

Về mặt kỹ thuật – nghiệp vụ cần quan tâm đến những vấn đề sau:

Thứ nhất, ngay từ khâu chuẩn bị đầu tư hệ thống thanh toán thẻ, cần đảm bảo sự đồng bộ của hệ thống kỹ thuật, bao gồm việc trang bị hệ thống máy ATM, hệ thống các thiết bị sử dụng tại các đơn vị chấp nhận thẻ và lựa chọn các kỹ thuật nhận dạng, kỹ thuật xử lý giao dịch và những loại thẻ thanh toán đảm bảo tiêu chuẩn quốc tế. Khi lựa chọn công nghệ cần đặt trên cơ sở tính đồng bộ, tính hiện đại, dễ nâng cấp và đảm bảo phạm vi tương thích của hệ thống phải rộng, đồng thời giá thành phải phù hợp với điều kiện tài chính của chúng ta hiện nay.

Thứ hai, xây dựng hệ thống thanh toán ATM và POS trên cơ sở các giải pháp thiết lập mạng truy cập theo chế độ on-line. Tuy xây dựng hệ thống theo kiểu on-line đòi hỏi nhiều điều kiện khắc khe hơn, phức tạp hơn về mặt kỹ thuật so với kiểu off-line nhưng những lợi ích mang lại hoàn toàn xứng đáng với chi phí đầu tư. Hệ thống thanh toán này đòi hỏi khả năng liên kết và quyền được truy cập trực tiếp vào hệ thống cơ sở dữ liệu của khách hàng. Với hệ thống này cho phép truy cập trực tiếp vào từng tài khoản được chỉ định của khách hàng để thực hiện thanh toán. Để hệ thống có thể hoạt động và phát huy tác dụng, cần thiết lập phần mềm kế toán khách hàng on-line, đủ khả năng truy cập thông tin chính xác phục vụ cho mục đích thanh toán.

Thứ ba, cần cải tiến chất lượng đường truyền dữ liệu và quy trình thực hiện giao dịch để đáp ứng được yêu cầu giao dịch bằng thẻ thanh toán phải nhanh chóng và chính xác hơn giao dịch bằng tiền mặt.

#### **d) Đa dạng hóa các chức năng của thẻ thanh toán.**

Các tiện ích của thẻ thanh toán là yếu tố then chốt quyết định số lượng người sử dụng. Do đó để chiếc thẻ thanh toán trở thành một vật không thể thiếu của mỗi người dân thì đòi hỏi chiếc thẻ phải đáp ứng đủ các chức năng vốn có của nó. Hiện nay, sử dụng thẻ tại các máy ATM ở Việt Nam chỉ được sử dụng chủ yếu để rút tiền, thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ, kiểm tra số dư, đổi mã PIN, một số máy còn có chức năng nộp tiền, thanh toán các hóa đơn tiền điện, tiền nước, điện thoại... tuy nhiên, số lượng máy ATM đáp ứng được các nhu cầu trên chưa nhiều. Vậy để chiếc thẻ thanh toán trở nên hoàn hảo thì phải phát triển thành thẻ đa năng hiện đại đáp ứng được các chức năng cơ bản sau:

Thẻ là công cụ để quản lý tài khoản cá nhân, có thể thực hiện được tất cả các chức năng cơ bản của tài khoản:

- Nạp tiền: chủ thẻ có thể nạp tiền vào tài khoản trực tiếp tại ngân hàng, nạp tại máy ATM, chuyển từ ngân hàng khác sang...
- Rút tiền: tại ngân hàng, qua hệ thống máy ATM, tại các điểm ứng tiền của ngân hàng.
- Chuyển khoản: qua các tài khoản tại bất kỳ ngân hàng nào, thanh toán các giao dịch kinh doanh, các hóa đơn dịch vụ (điện, nước, điện thoại...).
- Nhận chuyển khoản: từ các ngân hàng trong và ngoài nước, nhận lương, thưởng...



- Tra cứu số dư tài khoản, tra cứu thông tin về tỷ giá, lãi suất của ngân hàng.
- Thanh toán hàng hóa - dịch vụ: tại các cửa hàng, trung tâm thương mại, siêu thị, nhà sách, nhà hàng - khách sạn...
- Thanh toán trực tiếp hoặc tự động các dịch vụ điện, nước, điện thoại, Internet, phí bảo hiểm...
- Mua các loại thẻ trả trước, thanh toán phí dịch vụ trực tiếp trên máy ATM.

Với công nghệ hiện đại được áp dụng sẽ có nhiều tiện ích hơn trên chiếc thẻ nhỏ bé này. Xu hướng là chiếc thẻ đa năng trở thành vật duy nhất để quản lý và giao dịch tất cả các dịch vụ ngân hàng:

- Về mặt tài chính: thẻ đa năng sẽ quản lý tất cả các tài khoản tại ngân hàng (tài khoản tiết kiệm, tiền gửi, tiền vay...), kể cả tài khoản ngoại tệ.
- Về mặt xã hội: thẻ đa năng sẽ phát triển thành thẻ từ có gắn chip để lưu trữ những thông tin cá nhân quan trọng khác như: sổ lao động, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế, nhóm máu, các tiền sử bệnh...
- Về mặt tiện ích cá nhân: thẻ đa năng là thẻ ghi nợ được cấp thêm hạn mức tín dụng - gọi là thấu chi, chủ thẻ có thể ngồi tại nhà sử dụng các dịch vụ Internet banking, phone banking để thanh toán các loại phí dịch vụ, mua hàng trực tuyến...

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, các ngân hàng phải liên tục tăng thêm các tiện ích của máy ATM để nó thực sự là một ngân hàng bán lẻ tự động, đem lại sự tiện lợi cho khách hàng, tạo thương hiệu cho chính ngân hàng đó. Hệ thống ATM không đơn giản là dịch vụ rút tiền tự động, mà hệ thống ATM còn cho phép ngân hàng triển khai các dịch vụ khác đáp ứng được nhu cầu của khách

hàng. Thậm chí, hệ thống ATM có thể phát hành được các ấn phẩm như tem, vé xem phim... Hơn thế nữa, hệ thống ATM không chỉ dùng cho các giao dịch của ngân hàng, mà nó còn liên quan đến ngành thuế, hải quan, bảo hiểm và các ngành kinh tế khác. Trong tương lai, khi xã hội ngày càng phát triển thì khối lượng giao dịch tiền mặt sẽ ngày càng thấp đi, và xu hướng giao dịch bằng một thẻ sẽ là tất yếu. Trong xã hội hiện đại đó, một thẻ có thể dùng cho mọi giao dịch liên quan như: chứng minh thư, bảo hiểm, y tế, ngân hàng, các hệ thống siêu thị... Và người dùng sử dụng dịch vụ nào sẽ trả tiền cho dịch vụ đó. Tại khu vực châu Á, Hồng Kông và Malaysia là hai ví dụ điển hình trong việc xây dựng một lộ trình hướng tới mọi giao dịch thông qua một thẻ duy nhất.

#### **e) Nâng cao chất lượng phục vụ cho khách hàng.**

Việc nâng cao chất lượng phục vụ là điều kiện tiên quyết để nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường vì hiện nay việc cạnh tranh về phí sẽ chỉ có tác dụng nhất thời. Các giải pháp thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ gồm:

- Các NHTM nên đưa việc quản lý chất lượng theo các tiêu chuẩn quốc tế ISO vào ứng dụng cho lĩnh vực thẻ thanh toán. Ngân hàng cần mở rộng việc xây dựng và áp dụng ISO cho lĩnh vực thẻ vì với yêu cầu của ISO “không ngừng nâng cao sự thỏa mãn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng” sẽ tạo sức ép cho ngân hàng trong công việc này. Ngoài ra, Với các yêu cầu “khắc phục phòng ngừa và cải tiến liên tục” và với các đợt “đánh giá chất lượng nội bộ” định kỳ sẽ giúp cho ngân hàng thường xuyên nâng cao chất lượng hoạt động, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.

- Các NHTM nên xây dựng các chiến lược hướng tới khách hàng, với việc thực hiện các cam kết chất lượng của lãnh đạo và đặt ra những tiêu chuẩn cao, cụ thể về cung ứng dịch vụ, ví dụ quy định cụ thể về thời gian giải quyết yêu cầu dịch vụ hoặc

thời gian trả lời thư, điện thoại của khách hàng. Khi triển khai dịch vụ mới liên quan đến thẻ Ngân hàng phải thông báo gửi đến chủ thẻ để đảm bảo quyền lợi cho chủ thẻ. Cần có bản hướng dẫn sử dụng thẻ và danh sách các điểm đặt ATM kèm theo phong bì thẻ cho khách hàng mới.

- Về công tác mở thẻ : các NHTM nên có bản hướng dẫn điền vào giấy đăng ký sử dụng thẻ thanh toán đặt tại nơi mở thẻ để tiết kiệm được thời gian tư vấn cho khách hàng. Trên bảng này chỉ rõ cho khách hàng các thủ tục cần thiết khi mở thẻ và những biểu phí có tính chất bắt buộc như phí thường niên, phí cấp lại sao kê chi tiết phát sinh hàng tháng.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Cùng với tiến trình hội nhập quốc tế, gia nhập WTO, Việt Nam cam kết sẽ mở cửa thị trường trên nhiều lĩnh vực quan trọng như du lịch, thương mại và tài chính ngân hàng. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của ngành dịch vụ du lịch, thương mại trong quá trình hội nhập là một trong những yếu tố thúc đẩy sự phát triển các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và thẻ thanh toán nói riêng tại Việt Nam. Tuy nhiên, 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 khi hội nhập là thách thức lớn đối với ngân hàng trong nước. Các ngân hàng quốc tế ANZ, CitiBank, HSBC đều có kế hoạch thành lập trung tâm thẻ hoặc công ty thẻ để xâm nhập thị trường Việt Nam.

Đứng trước tình hình đó, các ngân hàng trong nước cần có những nỗ lực rất lớn, chuẩn bị kỹ càng cho hành trang hội nhập mới có thể giữ vững được mảng thị trường hiện có và tiếp tục duy trì phát triển trong tương lai.

Nhận thức được tầm quan trọng của việc đổi mới trong giai đoạn hội nhập, tác giả đã nêu ra những mục tiêu cần phải hướng tới đồng thời cũng đã nêu ra các giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, những giải pháp hạn chế những rủi ro và các giải pháp phát triển thẻ thanh toán. Tuy nhiên, các giải pháp trên chỉ có thể phát huy hiệu quả khi thực hiện đồng bộ các giải pháp trong đó vai trò hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước và sự nỗ lực tối đa của từng ngân hàng là hết sức quan trọng.

## KẾT LUẬN CHUNG

Nền kinh tế Việt Nam đang từng bước hòa nhập vào nền kinh tế thế giới. Sau khi gia nhập WTO, các doanh nghiệp nói chung và ngân hàng thương mại Việt Nam nói riêng cần phải có những nỗ lực rất lớn, chuẩn bị kỹ càng cho hành trang hội nhập mới có thể giữ vững được mảng thị trường hiện có và tiếp tục duy trì phát triển trong tương lai. Hoạt động của ngân hàng thương mại phải được thực hiện theo một mục tiêu nhất quán “*công nghệ hiện đại, dịch vụ đa năng, liên kết toàn cầu*”. Thẻ thanh toán là một trong những sản phẩm hiện đại mà bất kỳ một quốc gia nào khi hòa nhập vào sân chơi của thế giới đều phát triển mạnh mẽ.

Qua nghiên cứu những nội dung cơ bản của thẻ thanh toán cũng như sự cần thiết có ý nghĩa thực tiễn trong việc mở rộng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam, với nội dung “***Phát triển thẻ thanh toán Việt Nam trong giai đoạn hội nhập***”, luận văn đã tập trung giải quyết những vấn đề cơ bản sau:

1. Luận văn đã nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về thanh toán không dùng tiền mặt và về thẻ thanh toán. Qua đó hiểu và nắm bắt được tầm quan trọng, ý nghĩa của thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và thẻ thanh toán nói riêng. Từ đó, luận văn đã nêu ra những lợi ích hết sức to lớn mà thẻ thanh toán mang lại không chỉ cho khách hàng, cho ngân hàng mà cho cả toàn bộ nền kinh tế.
2. Bằng phương pháp tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, phân tích, đánh giá, đối chiếu tình hình thực tế về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ tại Việt Nam hiện nay, luận văn đã cho thấy cái nhìn tổng quan về thẻ thanh toán, từ đó có thể nhìn nhận những mặt được và chưa được để có hướng đi thích hợp trong phát triển thẻ trong giai đoạn tới.
3. Qua việc nghiên cứu tình hình phát hành và thanh toán thẻ tại Việt Nam trong 10 năm qua (1996 – 2006), luận văn đã ghi nhận được những thành công nhất định trên lĩnh vực thẻ thanh toán của Việt Nam :Thị trường thẻ tăng trưởng

bình quân 300%/năm với các sản phẩm ngày càng phong phú đa dạng, hệ thống máy ATM và máy POS được đưa vào sử dụng rộng rãi, các ngân hàng cũng đã đứng ra thành lập nên các liên minh thẻ ngày càng mạnh. Những tiện ích mà các dịch vụ thẻ mang lại đã góp phần từng bước phá vỡ thói quen ưa sử dụng tiền mặt của người dân, giảm chi phí xã hội, nâng cao khả năng quản lý tiền tệ của Nhà nước cũng như góp phần hữu ích vào việc tạo dựng nền móng cho sự hình thành một nền thương mại điện tử còn non trẻ của nước ta.

4. Tuy nhiên, bên cạnh những thành quả đáng khích lệ mà thị trường thẻ thanh toán Việt Nam mang lại, chúng ta gặp phải không ít những khó khăn nhất định: thói quen sử dụng tiền mặt của người dân Việt Nam còn phổ biến, công nghệ ngân hàng chưa đáp ứng được các yêu cầu của thanh toán thẻ, các liên minh thẻ chưa đủ mạnh để quy về một mối, các yếu tố về con người, về công tác marketing còn non yếu...Ngoài ra, những rủi ro, gian lận trong phát hành và thanh toán thẻ đang là bài toán khó đối với không chỉ Việt Nam mà là tất cả các quốc gia trên thế giới.
5. Dựa vào kết quả phân tích ở chương 2 và những mục tiêu phát triển thẻ thanh toán, luận văn cũng đã đề xuất một số giải pháp để góp phần phát triển thị trường thẻ tại Việt Nam. Qua đó cho thấy để phát triển thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam thì ngoài sự nỗ lực của ngành ngân hàng Việt Nam nói chung và từng ngân hàng thương mại nói riêng, cần phải có sự phối hợp giữa các bộ, ngành và của từng người dân Việt Nam thì chúng ta mới có thể phát triển nền văn minh thanh toán hiện đại này một cách hiệu quả và bền vững.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo thường niên của hội thẻ ngân hàng Việt Nam, từ năm 2000 đến tháng 6 năm 2006.
2. Lê Văn Tề - Trương Thị Hồng, *Thẻ thanh toán quốc tế và việc ứng dụng thẻ thanh toán tại Việt Nam*, NXB Trẻ, năm 1999;
3. Ngân hàng Á Châu, *Nghiệp vụ thẻ tại chi nhánh*, Tài liệu lưu hành nội bộ, năm 2005;
4. Ngân hàng Á Châu, *Tài liệu hướng dẫn phát hành và sử dụng thẻ*, Tài liệu lưu hành nội bộ, 2005;
5. Nguyễn Đăng Dờn, *Tín dụng Ngân hàng (nghiệp vụ ngân hàng thương mại)*, NXB Thống kê, năm 2005;
6. Phạm Văn Năng, *Tự do hóa tài chính và hội nhập quốc tế của hệ thống ngân hàng Việt Nam*, Kỷ yếu hội thảo khoa học, Cục xuất bản – Bộ VHTT, năm 2003;
7. Trần Huy Hoàng, *Quản trị ngân hàng thương mại*, NXB Thống kê, năm 2003;
8. Trần Tấn Lộc, *Giải pháp cơ bản nhằm phát triển thị trường thẻ Ngân hàng tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, năm 2004;
9. Trương Thị Hồng, *các giải pháp nhằm mở rộng sử dụng thẻ thanh toán tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ Kinh tế, năm 2002;

### **Các văn bản pháp luật tham khảo:**

10. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, *Quyết định 20/2007/QĐ-NHNN, Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng*, ngày 15/05/2007;

11. Thủ tướng Chính Phủ, *Quyết định 112/2006/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020*, ngày 24/05/2006;
12. Thủ tướng Chính Phủ, *291/2006/QĐ-TTg về việc phê duyệt đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam*, ngày 29/12/2006;

**Các tạp chí tham khảo:**

13. Tạp chí Thị Trường Tài Chính Tiền Tệ, các năm 2005, 2006, 2007;
14. Tạp chí Công Nghệ Ngân Hàng;
15. Tạp chí Phát Triển Kinh Tế;
16. Tạp chí Ngân hàng;
17. Tạp chí Tin học Ngân hàng;

**Các website tham khảo:**

18. <http://www.sbv.gov.vn>;
19. <http://www.sbv.gov.vn>;
20. <http://www.mof.gov.vn>;
21. <http://www.gso.gov.vn>;
22. <http://www.tapchibcv.gov.vn>;
23. <http://www.kiemtoan.com.vn>;
24. <http://www.vnagency.com.vn>;
25. <http://www.worldbank.org.vn>;
26. <http://www.unitedbankcard.com>;
27. <http://www.visa.com>;
28. <http://www.mastercard.com>;
29. <http://www.venusproject.com>.



## **Phụ lục 1**

### **QUY TRÌNH XIN CẤP PHÉP ĐỐI VỚI THẺ QUỐC TẾ**

Xin cấp phép thẻ quốc tế là quá trình xin ý kiến của ngân hàng phát hành thẻ xem có cho phép chủ thẻ sử dụng để thanh toán số tiền thương vụ bằng thẻ hay không.

#### **Quá trình xin cấp phép:**

Số code: Là số nhận được khi trả lời cấp phép, là một dạng mã số mà ngân hàng phát hành thẻ chấp nhận cho thương vụ thanh toán bằng thẻ. Bất kỳ thương vụ nào có số tiền lớn hơn hạn mức thanh toán của cơ sở chấp nhận đều bắt buộc phải ghi rõ số Code trên hóa đơn mới được thanh toán.

#### **Có hai hình thức xin cấp phép:**

Cấp phép trực tiếp : là hình thức xin cấp phép mà cơ sở chấp nhận sử dụng trực tiếp máy P.O.S terminal để xin liên hệ cấp phép trực tiếp từ các trung tâm cấp phép chung của tổ chức. Hệ thống máy P.O.S terminal được ngân hàng cài đặt trực tiếp tại các cơ sở chấp nhận thẻ và hướng dẫn nhân viên cách sử dụng. Việc sử dụng cũng đơn giản, nhân viên chỉ việc cào thẻ vào máy, máy sẽ tự động đọc băng từ để nhân viên kiểm tra số thẻ và nhập số tiền xin cấp phép.

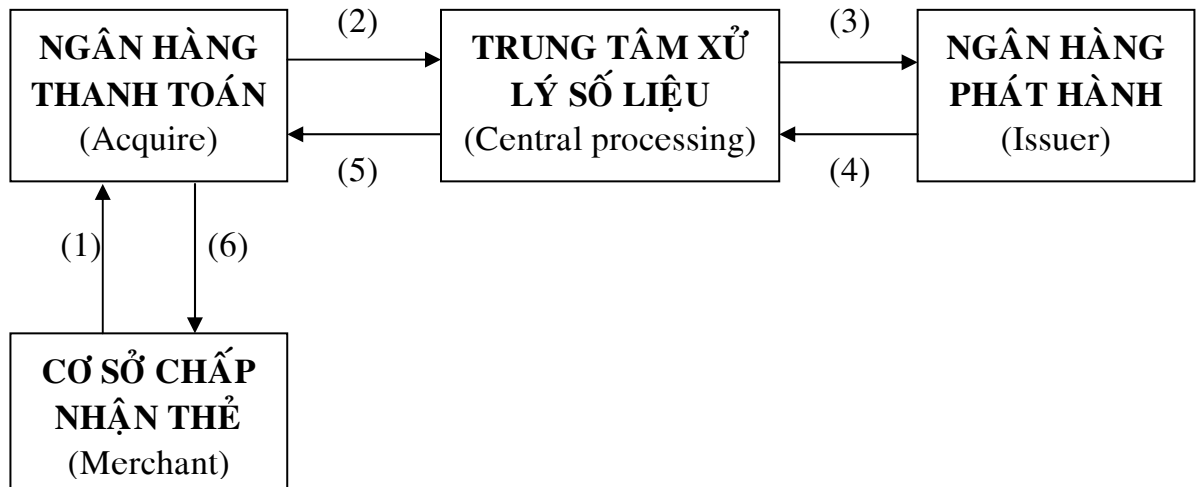
Cấp phép gián tiếp: là hình thức mà cơ sở chấp nhận thanh toán phải gọi điện trực tiếp đến trung tâm xử lý xin cấp phép của ngân hàng thanh toán để xin cấp phép. Trung tâm máy sẽ xin Code trực tiếp từ trung tâm xử lý cấp phép của hiệp hội thẻ. Hình thức cấp phép này thường phải mất nhiều thời gian hơn và cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ không thể chủ động về thời gian.

#### **Các câu trả lời có thể nhận được khi xin cấp phép:**

- Approve: Chấp nhận và cho số Code của thương vụ.
- Decline: Từ chối thanh toán.
- Pick-up: Cơ sở chấp nhận thẻ phải tịch thu thẻ ngay.

- Call Bank: Gọi lại cho ngân hàng phát hành để cung cấp thêm thông tin và sẽ trả lời sau.
- Insufficient: Từ chối vì không đủ tiền.

### Sơ đồ tổng quát về cấp phép:



- (1) Cơ sở chấp nhận thẻ xin cấp phép tới ngân hàng đại lý hay ngân hàng thanh toán.
- (2) Trung tâm cấp phép của ngân hàng thanh toán thông qua máy chủ sẽ chuyển đến trung tâm xử lý số liệu.
- (3) Trung tâm xử lý số liệu chuyển điện xin cấp phép đến ngân hàng phát hành.
- (4) Ngân hàng phát hành dựa vào máy chủ sau khi kiểm tra các thông tin của khách hàng, hạn mức tín dụng...sẽ trả lời cấp phép cho trung tâm xử lý số liệu.
- (5) Trung tâm chuyển điện trả lời lại cho ngân hàng thanh toán.
- (6) Ngân hàng thanh toán trả lời lại cơ sở chấp nhận thẻ.

## Phụ lục 2

### ĐỀ PHÒNG GIAN LẬN ATM

Hiện nay, có một số nhóm tội phạm có tổ chức đang cài đặt thiết bị một cách hợp pháp vào máy ATM của ngân hàng để trộm số thẻ và mã số PIN. Nhóm tội phạm này thường ngồi trong xe đặt gần máy ATM để nhận thông tin được chuyển tải bằng mạng không dây qua các thiết bị được chúng cài đặt vào mặt trước của máy ATM. Nếu bạn phát hiện một thiết bị giống như thế này thì bạn không được dùng thẻ ATM và phải báo ngay đến ngân hàng thông qua số điện thoại mặt trước của máy ATM.

Thiết bị dùng để lấy số thẻ và mã PIN trên ATM của bạn được cải trang tinh vi trông giống như thiết bị của máy ATM. Một thiết bị đọc lướt được gắn trước rãnh thẻ ATM để đọc số thẻ và truyền thông tin đến bọn tội phạm ngồi trong xe gần đó.

Cùng thời gian này, một camera không dây được cải trang trông giống như đế đựng tờ rơi và được đặt tạo một vị trí đưa thẻ vào để ghi nhận mã số PIN của thẻ ATM.

Bọn tội phạm sao chép thẻ và dùng mã số PIN để rút tiền từ vô số tài khoản trong một thời gian cực ngắn từ máy ATM.



*Thiết bị được cài đặt vào mặt trước của rãnh thẻ ATM.*



*Thiết bị như thế này được cài đặt thông qua rãnh của ATM.*



*Camere được cài đặt trước máy ATM trông giống như hộp đựng tờ rơi.*



*Camera sẵn sàng ghi nhận mã PIN khi bạn đang nhập mã PIN.*

## **Phụ lục 3**

### **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 tháng 5 năm 2007 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước)

#### **Chương I**

#### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này điều chỉnh các hoạt động phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng tại nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

2. Đối tượng áp dụng của Quy chế này là các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc phát hành, thanh toán, sử dụng, cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng tại nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

##### **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Thẻ ngân hàng” (dưới đây gọi tắt là “thẻ”): 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 thoả thuận.

Theo phạm vi lãnh thổ sử dụng thẻ, thẻ bao gồm: thẻ nội địa và thẻ quốc tế.

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

Thẻ trong Quy chế này không bao gồm các loại thẻ do các nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ phát hành để sử dụng trong việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho chính các tổ chức phát hành đó.

2. “Thẻ nội địa”: Là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

3. “Thẻ quốc tế”: Là thẻ được tổ chức phát hành thẻ tại Việt Nam phát hành để giao dịch trong và ngoài lãnh thổ nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam; hoặc là thẻ được tổ chức nước ngoài phát hành và giao dịch trong lãnh thổ nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

4. “Thẻ ghi nợ” (debit card): Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ 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 được phép nhận tiền gửi không kỳ hạn.

5. “Thẻ tín dụng” (credit card): Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thoả thuận với tổ chức phát hành thẻ. 6. “Thẻ trả trước” (prepaid card): Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ 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.

Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước xác định danh tính (thẻ trả trước định danh) và thẻ trả trước không xác định danh tính (thẻ trả trước vô danh).

7. “Giao dịch thẻ”: Là việc sử dụng thẻ để gửi, nạp, rút tiền mặt, thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ, sử dụng các dịch vụ khác do tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ cung ứng.

8. “Nạp tiền”: Là việc nạp giá trị tiền vào thẻ bằng cách nộp tiền mặt, séc, chuyển tiền bằng thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng hoặc trích tài khoản tiền gửi thanh toán thông qua tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ, đại lý phát hành thẻ hoặc đơn vị chấp nhận thẻ.

9. “Chủ thẻ”: Là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

10. “Chủ thẻ chính”: Là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thoả thuận về việc sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ và có nghĩa vụ thực hiện thoả thuận đó.

11. “Chủ thẻ phụ”: Là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ theo thoả thuận về việc sử dụng thẻ giữa chủ thẻ chính và tổ chức phát hành thẻ. Chủ thẻ phụ chịu trách nhiệm về việc sử dụng thẻ với chủ thẻ chính.

12. “Tổ chức phát hành thẻ” (viết tắt là TCPHT): Là ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép phát hành thẻ theo quy định tại Điều 9, Quy chế này.

13. “Tổ chức thanh toán thẻ” (viết tắt là TCTTT): Là ngân hàng, tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo quy định tại Điều 14, Quy chế này.

14. “Tổ chức chuyển mạch thẻ”: Là tổ chức trung gian cung ứng dịch vụ kết nối hệ thống xử lý giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT và ĐVCNT theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

15. “Tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ”: Là tổ chức trung gian thực hiện việc trao đổi dữ liệu bằng điện tử hoặc bằng chứng từ và bù trừ các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ các giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT và ĐVCNT theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan.

Tổ chức chuyển mạch thẻ trong trường hợp thực hiện các dịch vụ quy định tại Khoản này cũng được coi là tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ.

16. “Đơn vị chấp nhận thẻ” (viết tắt là ĐVCNT): Là tổ chức, cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hoá và dịch vụ, cung cấp dịch vụ nạp, rút tiền mặt bằng thẻ.

17. “Dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ”: Là dịch vụ được tổ chức, cá nhân chuyên môn bên thứ ba cung ứng cho TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ, tổ chức chuyển mạch thẻ theo hợp đồng dịch vụ được thỏa thuận giữa các bên liên quan. Dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ bao gồm: đại lý phân phối thẻ, cho thuê ATM/POS/CD, nạp tiền vào ATM/CD, bảo dưỡng ATM/POS/CD, cung cấp giải pháp kỹ thuật liên quan đến nghiệp vụ thẻ và các dịch vụ khác không trái pháp luật Việt Nam.

18. “Máy giao dịch tự động” (Automated Teller Machine – viết tắt là ATM): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, tra cứu thông tin giao dịch thẻ hoặc sử dụng các dịch vụ khác.

19. “Máy rút tiền” (Cash Dispenser – viết tắt là CD): Là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng chỉ để rút tiền mặt.

20. “Mã số xác định chủ thẻ” (Personal Identification Number – viết tắt là PIN): Là mã số mật của cá nhân được TCPHT cung cấp cho chủ thẻ, sử dụng trong một số giao dịch thẻ để chứng thực chủ thẻ. Mã số này do chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo mật. Trong giao dịch điện tử số PIN được coi là chữ ký của chủ thẻ.

21. “Mã số tổ chức phát hành thẻ” (Bank Identification Number – viết tắt là BIN): Là dãy chữ số duy nhất được Ngân hàng Nhà nước quy định theo một nguyên tắc thống nhất nhằm xác định tổ chức phát hành thẻ, các sản phẩm, dịch vụ của tổ chức phát hành thẻ.

22. “Tài khoản tiền gửi thanh toán”: Là tài khoản do cá nhân hoặc tổ chức mở tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán với mục đích gửi, giữ tiền hoặc thực hiện các

giao dịch thanh toán qua tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bằng các phương tiện thanh toán.

23. “Thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý”: Là thông tin được tạo ra, được gửi đi, được nhận và được lưu trữ bằng phương tiện điện tử phù hợp với quy định về giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu trong Luật Giao dịch điện tử.

24. “Hợp đồng thanh toán thẻ”: Là hợp đồng giữa TCPHT, TCTTT, ĐVCNT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ và các bên liên quan khác thoả thuận các điều kiện và điều khoản về việc thanh toán thẻ.

25. “Hợp đồng sử dụng thẻ”: Là hợp đồng giữa TCPHT và chủ thẻ thoả thuận các điều kiện và điều khoản về việc sử dụng thẻ.

### **Điều 3. Các quy định về hạn mức thẻ**

1. TCPHT quy định hạn mức tín dụng, hạn mức thanh toán, hạn mức rút tiền mặt, hạn mức thấu chi và các hạn mức khác trong việc sử dụng thẻ đối với các chủ thẻ không trái với quy định hiện hành về tín dụng, quản lý ngoại hối và các quy định khác của pháp luật.

2. Đối với các thẻ trả trước vô danh, số dư trên một thẻ không được vượt quá hạn mức do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định, không được nạp thêm tiền và chỉ được sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ.

Quy định này không áp dụng đối với thẻ trả trước định danh.

### **Điều 4. Các quy định về cấp tín dụng qua thẻ**

1. Việc cấp tín dụng thẻ tuân thủ theo các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước về cấp tín dụng.

2. Số tiền đang thấu chi, số tiền đang vay tín dụng của một khách hàng nằm trong giới hạn cho vay đối với khách hàng đó theo quy định hiện hành của pháp luật.

Dư nợ thấu chi qua thẻ, dư nợ tín dụng qua thẻ được tính vào tổng mức dư nợ cho vay chung của TCPHT.

3. Thời hạn trả nợ, mức trả nợ tối thiểu, nghĩa vụ thanh toán và các nghĩa vụ khác liên quan đến việc cấp tín dụng thực hiện theo thoả thuận giữa TCPHT và chủ thẻ và không trái các quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Đồng tiền thanh toán trên thẻ**

1. Trên lãnh thổ Việt Nam, các giao dịch thẻ phải thực hiện bằng đồng Việt Nam hoặc quy đổi ra đồng Việt Nam. Trường hợp quy đổi ra đồng Việt Nam, tỷ giá giữa đồng Việt Nam và ngoại tệ theo tỷ giá do các bên liên quan thoả thuận.



2. Việc rút tiền mặt tại các ATM, CD hoặc ĐVCNT trên lãnh thổ Việt Nam phải được thực hiện bằng đồng Việt Nam.

3. Ngoài lãnh thổ Việt Nam: giao dịch thẻ quốc tế thực hiện bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác được TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán trong các giao dịch vãng lai theo quy định của pháp luật về quản lý ngoại hối.

TCPHT có nghĩa vụ quản lý hạn mức sử dụng thẻ do mình phát hành theo quy định hiện hành của pháp luật về quản lý ngoại hối.

### **Điều 6. Phí dịch vụ thẻ**

1. Chủ thẻ phải trả phí cho việc sử dụng dịch vụ thẻ. Loại phí và mức phí do TCPHT quy định tùy thuộc vào loại thẻ sử dụng, dịch vụ mà chủ thẻ được cung ứng khi sử dụng thẻ và không trái với quy định của pháp luật.

2. Các loại phí và mức phí khác liên quan đến dịch vụ thẻ do TCPHT, TCTTT, ĐVCNT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ và tổ chức chuyển mạch thẻ phải trả hoặc được trả do các bên liên quan thoả thuận không trái với quy định của pháp luật.

3. TCPHT, TCTTT phải công bố các loại phí và mức phí cho bên phải trả phí trước khi bên phải trả phí sử dụng dịch vụ.

4. ĐVCNT không được phép thu từ chủ thẻ các loại phí liên quan đến việc chấp nhận thẻ trong các giao dịch thanh toán hàng hoá, dịch vụ mà chủ thẻ thực hiện tại ĐVCNT dưới bất kỳ hình thức nào, trừ trường hợp liên quan đến việc nạp, rút tiền mặt của chủ thẻ.

### **Điều 7. Trích lập dự phòng rủi ro**

TCPHT, TCTTT phải trích lập dự phòng rủi ro để bù đắp các rủi ro phát sinh từ nghiệp vụ phát hành, thanh toán thẻ. Mức dự phòng, phương pháp trích lập dự phòng và sử dụng dự phòng thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan.

### **Điều 8. Áp dụng pháp luật**

1. Việc phát hành, sử dụng, thanh toán và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ phải thực hiện theo các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan.

2. Trường hợp liên quan đến hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ quốc tế, các tổ chức và cá nhân có thể áp dụng các quy định của tổ chức thẻ quốc tế mà các tổ chức, cá nhân này tham gia và không trái với các quy định khác của pháp luật Việt Nam có liên quan.

3. Trong trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam tham gia ký kết hoặc là thành viên có quy định khác với quy định của Quy chế này thì áp dụng quy định của điều ước quốc tế đó.

4. Trường hợp hoạt động liên quan đến hoạt động thẻ mà pháp luật Việt Nam chưa có quy định thì các bên có thể thoả thuận áp dụng tập quán quốc tế nếu việc áp dụng tập quán quốc tế đó không trái với những nguyên tắc cơ bản của pháp luật Việt Nam.

## **Chương II**

### **PHÁT HÀNH THẺ**

#### **Điều 9. Điều kiện phát hành thẻ**

1. Các tổ chức sau đây được phát hành thẻ:

a) Tổ chức tín dụng là ngân hàng bảo đảm thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều này;

b) Tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép hoạt động ngân hàng trong đó có nghiệp vụ phát hành thẻ và bảo đảm thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều này.

2. Tổ chức phát hành thẻ phải tuân thủ đầy đủ các điều kiện sau:

2.1. Đối với phát hành thẻ nội địa:

a) Nghiệp vụ phát hành thẻ phù hợp với phạm vi, điều kiện và mục tiêu hoạt động của tổ chức phát hành thẻ;

b) Tuân thủ các quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động theo quy định của pháp luật;

c) Xây dựng quy chế, quy trình thực hiện các nghiệp vụ phát hành thẻ;

d) Bảo đảm các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử đối với nghiệp vụ phát hành thẻ;

đ) Tuân thủ các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước về kiểm tra, kiểm soát nội bộ đối với nghiệp vụ phát hành thẻ;

e) Đăng ký loại thẻ và chức năng của loại thẻ tại Ngân hàng Nhà nước trước khi phát hành;

g) Báo cáo và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và văn bản có liên quan nhằm chứng minh các điều kiện bảo đảm thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ;

báo cáo đầy đủ và chính xác các thông tin thống kê phục vụ cho mục tiêu quản lý, giám sát của Ngân hàng Nhà nước;

h) Tuân thủ các quy định khác tại Quy chế này.

## 2.2. Đối với phát hành thẻ quốc tế:

Ngoài các điều kiện quy định tại Khoản 2 Điều này, tổ chức phát hành thẻ quốc tế còn phải đủ điều kiện hoạt động ngoại hối do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định.

3. Ngân hàng Nhà nước đánh giá sự tuân thủ quy định tại Khoản 2 Điều này đối với tổ chức phát hành thẻ trong quá trình thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ. Trường hợp tổ chức phát hành thẻ không tuân thủ các quy định nói trên, tổ chức đó phải thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Nếu không thể khắc phục, tổ chức đó buộc phải ngừng thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ.

### **Điều 10. Cấp mã số tổ chức phát hành thẻ**

Tổ chức phát hành thẻ phải sử dụng mã số tổ chức phát hành thẻ theo quy định về cấp, sử dụng và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ của Ngân hàng Nhà nước.

## **Chương III SỬ DỤNG THẺ**

### **Điều 11. Điều kiện để sử dụng thẻ**

1. Việc sử dụng thẻ phải có hợp đồng sử dụng thẻ giữa chủ thẻ và TCPHT. Chủ thẻ phải đáp ứng những điều kiện sau:

a) Đối với chủ thẻ chính là cá nhân:

- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật;
- Trường hợp sử dụng thẻ ghi nợ phải có tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại TCPHT;

- Các điều kiện khác do TCPHT quy định.

b) Đối với chủ thẻ chính là tổ chức, phải có đủ các điều kiện sau:

- Là pháp nhân;

- Các điều kiện khác do TCPHT quy định.

c) Đối với chủ thẻ phụ, phải có đủ các điều kiện sau:

- Có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; hoặc có năng lực hành vi dân sự và từ đủ mười lăm tuổi đến chưa đủ mười tám tuổi được người đại diện theo pháp luật của người đó chấp thuận về việc sử dụng thẻ;

- Được chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ;

- Các điều kiện khác của TCPHT.

Các quy định tại Điểm a, b, c, Khoản này không áp dụng cho các thẻ trả trước vô danh.

2. Đối với thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ có hạn mức thấu chi phải có thêm các quy định cụ thể bằng văn bản về việc cấp tín dụng giữa chủ thẻ và TCPHT.

### **Điều 12. Phạm vi sử dụng thẻ**

1. Thẻ nội địa được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác theo thoả thuận với TCPHT trên lãnh thổ Việt Nam.

2. Thẻ quốc tế được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT, gửi, nạp, rút tiền mặt và sử dụng các dịch vụ khác bằng đồng Việt Nam trên lãnh thổ Việt Nam hoặc bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ tự do chuyển đổi và các đồng tiền khác được TCTTT chấp nhận làm đồng tiền thanh toán ngoài lãnh thổ Việt Nam.

### **Điều 13. Bảo đảm an toàn trong sử dụng thẻ**

1. Chủ thẻ chịu trách nhiệm bảo quản thẻ, giữ bí mật PIN của thẻ. Nếu làm mất thẻ, chủ thẻ phải thông báo ngay cho TCPHT và chính thức xác nhận lại thông báo này bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho TCPHT. Thời hạn TCPHT xác nhận việc đã xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ thực hiện theo thoả thuận bằng văn bản giữa các bên liên quan và tối đa không quá mười ngày làm việc kể từ ngày nhận được thông báo của chủ thẻ.

2. Trường hợp thẻ bị lợi dụng trước khi TCPHT có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ, chủ thẻ phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng gây ra.

3. Trường hợp thẻ bị lợi dụng sau khi TCPHT có xác nhận bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về việc đã xử lý thông báo nhận được từ chủ thẻ, TCPHT phải hoàn toàn chịu thiệt hại và bồi thường thiệt hại do việc thẻ bị lợi dụng gây ra.

4. TCPHT chịu trách nhiệm quy định và hướng dẫn chủ thẻ về việc sử dụng, bảo quản thẻ và quản lý số PIN.

## **Chương IV**

### **THANH TOÁN THẺ**

#### **Điều 14. Điều kiện thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ**

1. Các tổ chức sau đây được thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ:

a) Tổ chức tín dụng là ngân hàng bảo đảm thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều này;

b) Tổ chức khác không phải là ngân hàng được phép thực hiện dịch vụ thanh toán trong đó bao gồm thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ và bảo đảm thực hiện đầy đủ các điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều này.

2. Tổ chức thanh toán thẻ phải tuân thủ các điều kiện sau:

a) Việc thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ phù hợp với phạm vi và mục tiêu hoạt động của tổ chức đó;

b) Tuân thủ các quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động theo quy định của pháp luật;

c) Bảo đảm các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử đối với việc thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ;

d) Tuân thủ các quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước về kiểm tra, kiểm soát nội bộ đối với việc thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ;

đ) Báo cáo và cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin và văn bản có liên quan nhằm chứng minh các điều kiện bảo đảm thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ; báo cáo đầy đủ và chính xác các thông tin thống kê phục vụ cho mục tiêu quản lý, giám sát của Ngân hàng Nhà nước;

e) Tuân thủ các quy định khác tại Quy chế này.

3. Ngân hàng Nhà nước đánh giá sự tuân thủ quy định tại Khoản 2 Điều này đối với tổ chức thanh toán thẻ trong quá trình thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ. Trường hợp tổ chức thanh toán thẻ không tuân thủ các quy định nói trên, tổ chức đó phải thực hiện các biện pháp cần thiết để khắc phục theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Nếu không thể khắc phục, tổ chức đó buộc phải ngừng hoạt động thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ.

**Điều 15. Tổ chức thực hiện thanh toán thẻ**

1. Việc tổ chức thanh toán thẻ được thực hiện theo hợp đồng thanh toán thẻ.
2. Việc thực hiện thanh toán bù trừ giao dịch thẻ thực hiện theo thoả thuận về việc tổ chức thanh toán giữa các bên liên quan.
3. Đối với thẻ quốc tế: việc tổ chức thanh toán thẻ được thực hiện theo thoả thuận với tổ chức thẻ quốc tế mà TCTTT tham gia và không trái pháp luật của nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

**Điều 16. Từ chối thanh toán thẻ**

1. Thẻ bị từ chối trong các trường hợp sau:
  - a) Thẻ giả hoặc có liên quan đến giao dịch giả mạo;
  - b) Thẻ đã được chủ thẻ thông báo bị mất;
  - c) Số dư tài khoản tiền gửi thanh toán, hạn mức tín dụng hoặc hạn mức thấu chi (nếu có) không đủ chi trả khoản thanh toán;
  - d) Chủ thẻ không thanh toán đầy đủ các khoản thấu chi, các khoản tín dụng, lãi hoặc phí theo quy định của TCPHT;
  - đ) Chủ thẻ vi phạm quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các quy định của TCPHT, TCTTT hoặc các thoả thuận giữa chủ thẻ với TCPHT.

2. TCPHT có trách nhiệm thông báo bằng văn bản hoặc thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý về các trường hợp quy định tại Khoản 1 Điều này cho TCTTT; TCTTT thông báo cho ĐVCNT.

3. Các thông báo về việc thẻ bị từ chối thanh toán có hiệu lực kể từ thời điểm bên liên quan đến hoạt động thanh toán thẻ nhận được thông báo bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý. Sau khi bên liên quan đã nhận thông báo mà vẫn không từ chối thanh toán thẻ và để xảy ra các trường hợp thẻ bị lợi dụng thì bên liên quan đó phải chịu hoàn toàn thiệt hại, trừ trường hợp các bên liên quan có thoả thuận khác.

**Chương V****TỔ CHỨC HỆ THỐNG THANH TOÁN THẺ****Điều 17. Thanh toán bù trừ giao dịch thẻ**

Việc thực hiện dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ giữa các TCPHT, TCTTT phải được Ngân hàng Nhà nước cho phép.

Khi thực hiện dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ giữa các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ phải bảo đảm các điều kiện và tiêu chuẩn kỹ thuật do Ngân hàng Nhà nước ban hành.

### **Điều 18. Quyết toán kết quả thanh toán bù trừ giao dịch thẻ**

Việc quyết toán các nghĩa vụ tài chính phát sinh từ việc thanh toán bù trừ giữa các thành viên của hệ thống thanh toán bù trừ giao dịch thẻ phải được thực hiện tại Ngân hàng Nhà nước hoặc tại một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

## **Chương VI**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁC BÊN**

#### **Mục 1**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA TỔ CHỨC PHÁT HÀNH THẺ**

#### **Điều 19. Quyền của TCPHT**

TCPHT có quyền:

##### **1. Yêu cầu cung cấp và thu thập thông tin:**

a) Yêu cầu chủ thẻ cung cấp đầy đủ các thông tin và tài liệu cần thiết nhằm làm rõ các điều kiện sử dụng thẻ của khách hàng khi đề nghị được cung ứng thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;

b) Yêu cầu TCTTT cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến giao dịch thẻ của chủ thẻ tại TCTTT và tại ĐVCNT có liên quan;

c) Thu thập thông tin từ các tổ chức khác về chủ thẻ hoặc về khách hàng khi đề nghị phát hành thẻ.

##### **2. Quy định về việc sử dụng thẻ:**

a) Từ chối phát hành thẻ nếu khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ; quyết định thu hồi thẻ trong quá trình sử dụng nếu chủ thẻ không thực hiện đầy đủ các điều khoản và điều kiện trong hợp đồng sử dụng thẻ;

b) Tăng hoặc giảm hạn mức thấu chi, hạn mức tín dụng; Quyết định thu hồi số tiền TCPHT cho chủ thẻ vay; Quy định các hình thức đảm bảo an toàn cho việc sử dụng thẻ; Quy định loại lãi, mức lãi cho vay đối với chủ thẻ không trái với quy định pháp luật hiện hành.

### 3. Lựa chọn đối tác:

a) Lựa chọn tổ chức làm đối tác để ký kết hợp đồng liên doanh, liên kết phát hành thẻ, tổ chức thanh toán thẻ trên cơ sở đảm bảo an toàn và hiệu quả;

b) Lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ để ký kết hợp đồng dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ trên cơ sở tuân thủ các nguyên tắc quản lý rủi ro.

4. Các quyền khác theo hợp đồng thanh toán thẻ, hợp đồng sử dụng thẻ và hợp đồng dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ không trái với pháp luật.

### **Điều 20. Nghĩa vụ của TCPHT**

TCPHT có nghĩa vụ:

#### 1. Đối với chủ thẻ:

a) Giải quyết hoặc trả lời các khiếu nại, yêu cầu tra soát của chủ thẻ theo quy định tại Khoản 5 Điều 21 Quy chế này;

b) Hoàn trả lại số tiền được nạp trên thẻ trả trước chưa sử dụng hết khi có yêu cầu của chủ thẻ trong những trường hợp sau:

- Thẻ bị hỏng do lỗi kỹ thuật;

- Số dư của thẻ trả trước định danh chưa sử dụng và chủ thẻ yêu cầu hoàn trả lại tiền.

c) Công bố đầy đủ thông tin cho chủ thẻ về các loại phí mà chủ thẻ phải trả trước khi sử dụng thẻ (kể cả phí giao dịch thẻ khác hệ thống).

#### 2. Đối với các bên liên quan:

Thanh toán đầy đủ, kịp thời các nghĩa vụ phát sinh đối với các giao dịch thẻ theo thoả thuận giữa các bên liên quan;

#### 3. Đối với việc đảm bảo an toàn hoạt động thẻ:

a) Thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, phòng ngừa rủi ro cho các giao dịch thẻ theo các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử; Bảo mật thông tin liên quan đến hoạt động thẻ; Bảo đảm hệ thống cơ sở hạ tầng và phần mềm quản lý hoạt động phát hành, thanh toán thẻ hoạt động thông suốt và an toàn;

b) Hướng dẫn chủ thẻ thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn cho giao dịch thẻ;

c) Yêu cầu TCTTT, nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ thực hiện các biện pháp cần thiết nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động thẻ; Thực hiện quản lý rủi ro đối với nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ theo quy định về các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử của pháp luật hiện hành.



4. Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng thanh toán thẻ, hợp đồng sử dụng thẻ và hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ.

## **Mục 2**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CHỦ THẺ**

#### **Điều 21. Quyền của chủ thẻ**

Chủ thẻ có quyền:

1. Sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà không bị phân biệt giá so với trường hợp thanh toán bằng tiền mặt, không phải trả thêm tiền hoặc phụ phí cho ĐVCNT;

2. Thoả thuận với TCPHT về hạn mức thấu chi, hạn mức tín dụng và các thoả thuận khác không trái pháp luật hiện hành;

3. Được TCPHT cung cấp thông tin định kỳ hoặc được cung cấp thông tin đột xuất về giao dịch thẻ và số dư, hạn mức liên quan đến việc sử dụng thẻ theo quy định của TCPHT;

4. Được TCPHT hoàn trả lại số tiền được nạp trên thẻ trả trước chưa sử dụng hết trong những trường hợp quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 20 Quy chế này khi có yêu cầu;

5. Khiếu nại, yêu cầu TCPHT tra soát trong các trường hợp sau:

a) Sai sót hoặc nghi ngờ có sai sót về các giao dịch thẻ do TCPHT thông báo cho chủ thẻ theo thoả thuận; nếu chủ thẻ khiếu nại, yêu cầu tra soát với TCPHT thì TCPHT phải có trách nhiệm thông báo lại về yêu cầu này cho TCTTT;

b) ĐVCNT nâng giá hàng hoá, dịch vụ hoặc phân biệt giá khi nhận thanh toán bằng thẻ so với trường hợp thanh toán bằng tiền mặt; ĐVCNT yêu cầu chủ thẻ trả thêm phụ phí cho các giao dịch thẻ thực hiện để mua hàng hoá, dịch vụ tại ĐVCNT;

c) Các vi phạm hợp đồng sử dụng thẻ khác của TCPHT.

Khiếu nại, yêu cầu tra soát phải được gửi bằng văn bản hoặc bằng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý cho TCPHT trong thời hạn bảy ngày làm việc kể từ ngày chủ thẻ nhận được thông báo (đối với trường hợp quy định tại điểm a Khoản này) hoặc từ ngày quyền và lợi ích của chủ thẻ bị vi phạm (đối với trường hợp quy định tại điểm b, c Khoản này).

6. Các quyền khác theo hợp đồng sử dụng thẻ.

#### **Điều 22. Nghĩa vụ của chủ thẻ**

Chủ thẻ có nghĩa vụ:

1. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin cần thiết theo yêu cầu của TCPHT khi yêu cầu phát hành thẻ và trong quá trình sử dụng thẻ;
2. Thanh toán đầy đủ, đúng hạn cho TCPHT các khoản phí, tiền vay và lãi phát sinh từ việc sử dụng thẻ theo đúng thoả thuận tại hợp đồng sử dụng thẻ;
3. Chủ thẻ chính, chủ thẻ phụ cùng chịu trách nhiệm chung và mỗi người chịu trách nhiệm riêng trong việc thực hiện các điều khoản và điều kiện sử dụng thẻ trong hợp đồng sử dụng thẻ giữa chủ thẻ và TCPHT. Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm với TCPHT về việc sử dụng thẻ của chủ thẻ phụ, có trách nhiệm thanh toán cho TCPHT tất cả các giao dịch thẻ có chữ ký của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ trên hóa đơn cũng như có sử dụng số PIN. Trường hợp chủ thẻ chính bị chết, mất tích, hoặc mất năng lực hành vi thì việc thanh toán cho TCPHT và việc thừa hưởng số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ chính hoặc số tiền còn lại trên thẻ trả trước định danh được thực hiện theo quy định của pháp luật;
4. Các nghĩa vụ khác trong hợp đồng sử dụng thẻ.

### Mục 3

#### QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA TỔ CHỨC THANH TOÁN THẺ

##### **Điều 23. Quyền của TCTTT**

TCTTT có quyền:

1. Được TCPHT thanh toán đầy đủ, kịp thời đối với các giao dịch thẻ được thực hiện theo thoả thuận giữa hai bên;
2. Được ĐVCNT hoàn trả tiền đối với các giao dịch thẻ thực hiện không đúng hợp đồng thanh toán thẻ;
3. Được cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến các giao dịch thẻ của chủ thẻ tại ĐVCNT;
4. Được hưởng phí dịch vụ thẻ theo thoả thuận giữa các bên;
5. Thu giữ thẻ theo quy định tại Điều 31 Quy chế này;
6. Các quyền khác theo hợp đồng thanh toán thẻ và hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ.

##### **Điều 24. Nghĩa vụ của TCTTT**

1. TCTTT có nghĩa vụ:

a) Yêu cầu ĐVCNT không được phân biệt giá trong thanh toán thẻ. Trường hợp ĐVCNT không tuân thủ yêu cầu này, TCTTT chấm dứt hợp đồng và yêu cầu ĐVCNT bồi thường thiệt hại hoặc áp dụng các biện pháp thích hợp khác theo các điều khoản cam kết giữa các bên.

b) Hướng dẫn các biện pháp, quy trình kỹ thuật nghiệp vụ và bảo mật trong thanh toán thẻ đối với ĐVCNT. TCTTT phải chịu trách nhiệm về các thiệt hại gây ra do TCTTT không thực hiện đúng quy định này;

c) Thực hiện quản lý rủi ro đối với nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ theo quy định về các nguyên tắc quản lý rủi ro trong hoạt động ngân hàng điện tử của pháp luật hiện hành;

d) Thực hiện yêu cầu tra soát mà TCPHT đưa ra trong thời hạn năm ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu từ TCPHT. Nếu TCTTT không đáp ứng hoặc đáp ứng không đúng thời hạn quy định thì kể từ ngày hết hạn trả lời TCTTT phải hoàn toàn chịu mọi chi phí phát sinh liên quan đến giao dịch thẻ được yêu cầu tra soát đó;

đ) Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng thanh toán thẻ, hợp đồng sử dụng thẻ và hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ.

2. Các TCTTT không được phép ký kết hợp đồng thanh toán thẻ với bất kỳ ĐVCNT nào đã vi phạm quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều này trong thời hạn một năm; trường hợp ĐVCNT đó tái phạm thì thời hạn không được phép ký kết hợp đồng có thể từ ba đến năm năm; TCTTT nếu đã biết mà không tuân thủ cũng được xem là vi phạm điều kiện đối với việc thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ quy định tại Điều 14 Quy chế này.

## **Mục 4**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA ĐƠN VỊ CHẤP NHẬN THẺ**

#### **Điều 25. Quyền của ĐVCNT**

ĐVCNT có quyền:

1. Được TCPHT, TCTTT thanh toán đầy đủ, kịp thời các giao dịch thẻ được thực hiện đúng hợp đồng;
2. Thu giữ thẻ theo quy định tại Điều 31 Quy chế này;
3. Các quyền khác theo hợp đồng thanh toán thẻ và hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ.

#### **Điều 26. Nghĩa vụ của ĐVCNT**

ĐVCNT có nghĩa vụ:

1. Chấp nhận thẻ trong thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà không được tăng giá hoặc áp dụng phân biệt giá cả hoặc yêu cầu chủ thẻ trả thêm phụ phí đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ so với thanh toán bằng tiền mặt. Trường hợp ĐVCNT vi phạm yêu cầu này, ĐVCNT không được phép ký kết hợp đồng thanh toán thẻ với bất kỳ TCTTT nào trong thời hạn một năm; trường hợp ĐVCNT đó tái phạm thì thời hạn không được phép ký kết hợp đồng có thể từ ba đến năm năm;
2. Thực hiện đầy đủ các quy trình kỹ thuật nghiệp vụ liên quan đến các giao dịch thẻ của chủ thẻ được TCTTT hướng dẫn; Phải chịu trách nhiệm về các thiệt hại nếu ĐVCNT không thực hiện đúng các yêu cầu của TCTTT;
3. Từ chối chấp nhận thẻ theo quy định tại Khoản 1 Điều 16 Quy chế này;
4. Các nghĩa vụ khác theo hợp đồng thanh toán thẻ, hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ.

## **Mục 5**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HỖ TRỢ HOẠT ĐỘNG THẺ**

**Điều 27. Quyền và nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ**

Các quyền và nghĩa vụ của nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ về việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ cho TCPHT, TCTTT, ĐVCNT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ hoặc tổ chức chuyển mạch thẻ thực hiện theo hợp đồng dịch vụ giữa các bên liên quan.

## **Chương VII**

### **BÁO CÁO, CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 28. Báo cáo**

1. TCPHT, TCTTT thực hiện báo cáo định kỳ theo chế độ báo cáo thống kê của Ngân hàng Nhà nước.

2. TCPHT, TCTTT và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ có trách nhiệm báo cáo Ngân hàng Nhà nước trong các trường hợp sau:

a) Theo yêu cầu cụ thể của Ngân hàng Nhà nước để phục vụ cho mục tiêu quản lý nhà nước của mình;

b) Khi có phát sinh diễn biến bất thường trong hoạt động phát hành, thanh toán và thu nợ đối với các chủ thẻ có thể làm ảnh hưởng đến tình hình hoạt động của TCPHT, TCTTT.

### **Điều 29. Bảo mật thông tin**

TCPHT, TCTTT, ĐVCNT và tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ có trách nhiệm giữ bí mật các thông tin liên quan đến giao dịch thẻ và chỉ được cung cấp thông tin trong các trường hợp sau:

1. Theo yêu cầu của chủ thẻ;
2. Theo yêu cầu của TCPHT hoặc TCTTT;
3. Theo quy định của pháp luật.

### **Điều 30. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Làm, sử dụng, chuyển nhượng và lưu trữ thẻ giả;
2. Chủ thẻ chuyển nhượng thẻ cho người khác (trừ trường hợp đối với thẻ trả trước vô danh);
3. Sử dụng trái phép thẻ không phải do TCPHT phát hành cho chính mình;
4. Khai báo sai thông tin cá nhân, tổ chức hoặc giả mạo giấy tờ khi lập hồ sơ đề nghị sử dụng thẻ hoặc trong quá trình sử dụng thẻ;
5. Sử dụng thẻ đã được thông báo không được phép lưu hành;
6. Xuyên nhập hoặc tìm cách xuyên nhập trái phép vào chương trình hoặc cơ sở dữ liệu của hệ thống phát hành, thanh toán thẻ, thanh toán bù trừ giao dịch thẻ;
7. Thực hiện các giao dịch giả mạo;
8. Lấy cắp, thông đồng để lấy cắp thông tin trên thẻ.

### **Điều 31. Thu giữ thẻ**

TCPHT, TCTTT, ĐVCNT và các cơ quan pháp luật có quyền thu giữ thẻ trong các trường hợp sau:

1. Thẻ giả;
2. Người sử dụng thẻ không chứng minh được mình là chủ thẻ;

3. Chủ thẻ không thực hiện đúng các quy định của TCPHT (hoặc của tổ chức thẻ quốc tế mà thẻ đó mang nhãn hiệu thương mại) về việc sử dụng thẻ;

4. Theo yêu cầu của TCPHT (hoặc tổ chức thẻ quốc tế mà thẻ đó mang nhãn hiệu thương mại).

### **Điều 32. Xử lý vi phạm**

Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định trong Quy chế này thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính, trường hợp nghiêm trọng thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

## **Chương VIII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 33. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Ngân hàng Nhà nước**

#### 1. Ban Thanh toán:

a) Thực hiện theo dõi, phối hợp đánh giá việc tuân thủ các điều kiện thực hiện nghiệp vụ thẻ ngân hàng đối với các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ;

b) Xây dựng trình Thống đốc ban hành quy định về mã tổ chức phát hành thẻ; Thực hiện cấp và quản lý mã tổ chức phát hành thẻ;

c) Đầu mối tham mưu cho Thống đốc chỉ đạo về lĩnh vực hoạt động nghiệp vụ phát hành thẻ, thanh toán thẻ của các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ;

d) Tiếp nhận đăng ký các loại thẻ của các tổ chức phát hành thẻ.

#### 2. Thanh tra Ngân hàng Nhà nước:

a) Thực hiện thanh tra, kiểm tra, đánh giá việc tuân thủ các nguyên tắc về quản lý rủi ro và các quy định tại Quy chế này và xử lý các trường hợp vi phạm theo thẩm quyền và thông báo kết quả cho Ban Thanh toán;

b) Thông báo cho các đơn vị có liên quan để xử lý các trường hợp vi phạm quy định trong Quy chế này.

#### 3. Cục Công nghệ tin học ngân hàng:

Xây dựng trình Thống đốc ban hành các nguyên tắc chung, tiêu chuẩn kỹ thuật công nghệ tin học đối với việc phát hành, thanh toán thẻ, hệ thống kết nối liên

quan đến hoạt động thanh toán bù trừ giao dịch thẻ để đảm bảo an toàn bảo mật nghiệp vụ thanh toán thẻ ngân hàng.

4. Vụ Các ngân hàng:

a) Thực hiện các công việc liên quan đến cấp, đình chỉ hoặc thu hồi giấy phép hoạt động ngân hàng đối với hoạt động phát hành thẻ, thanh toán thẻ, thanh toán bù trừ giao dịch thẻ cho các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ theo chỉ đạo của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam;

b) Xây dựng trình Thống đốc ban hành các quy định về dự phòng rủi ro liên quan đến nghiệp vụ kinh doanh thẻ ngân hàng.

**Điều 34. Điều khoản chuyển tiếp**

Các TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ phải tuân thủ các quy định của Quy chế này và các quy định khác có liên quan; Trường hợp trong Quy chế này có quy định dẫn chiếu sang các quy định khác có liên quan, nhưng Ngân hàng Nhà nước chưa có quy định cụ thể, thì TCPHT, TCTTT, tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán bù trừ giao dịch thẻ được thực hiện theo thỏa thuận giữa các bên liên quan hoặc áp dụng tập quán quốc tế phù hợp.

Quy định tại Điều này không áp dụng đối với các thẻ trả trước vô danh.

**Điều 35.** Mọi sửa đổi, bổ sung Quy chế này do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước quyết định./.

**KT.THỐNG ĐỐC**

**PHÓ THỐNG ĐỐC**

**Đã ký: Nguyễn Đồng Tiến**