

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan Toàn bộ nội dung luận án này là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu, tư liệu được sử dụng trong luận án có nguồn gốc rõ ràng, trung thực. Cho đến thời điểm này toàn bộ nội dung luận án chưa được công bố trong bất cứ công trình nghiên cứu tương tự nào khác.

Tác giả Luận án

Hoàng Tuấn Linh

MỤC LỤC

Trang phụ bìa

LỜI CAM ĐOAN.....	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ.....	iv
MỞ ĐẦU	1
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	5
1.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của thẻ.....	5
1.2. Nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ của ngân hàng thương mại.....	31
1.3. Phát triển hình thức thanh toán thẻ ở một số nước trên thế giới và bài học kinh nghiệm đối với Việt Nam	44
Chương 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	66
2.1. Tổng quan về các Ngân hàng thương mại nhà nước và thị trường thẻ Việt Nam	66
2.2. Thực trạng hoạt động phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM Nhà nước Việt Nam	75
2.3. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước	97
Chương 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM	137
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ở Việt Nam trong thời gian tới	137
3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước ở Việt Nam	144
3.3. Một số kiến nghị.....	167
KẾT LUẬN.....	179
DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ	183
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	184

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

ATM	: Automated teller Machine – Máy rút tiền tự động
CSCNT	: Cơ sở chấp nhận thẻ
DNNN	: Doanh nghiệp Nhà nước
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
GDP	: Thu nhập quốc nội
NHCT	: Ngân hàng công thương
NHĐT&PT	: Ngân hàng đầu tư và phát triển
NHNN	: Ngân hàng Nhà nước
NHNo & PT NT	: Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn
NHNT	: Ngân hàng ngoại thương Việt Nam
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTW	: Ngân hàng trung ương
NQH	: Nợ quá hạn
TCTD	: Tổ chức tín dụng
TCTQT	: Tổ chức thẻ quốc tế
TD	: Tín dụng
TDNH	: TDNH
TCKT	: Tổ chức kinh tế
TSBĐ	: Tài sản bảo đảm
TP.HCM	: Thành phố Hồ Chí Minh
VCB	: Vietcombank – Ngân hàng ngoại thương Việt Nam
VNĐ	: Đồng Việt Nam
USD	: Đô la Mỹ

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH VẼ

Danh mục bảng

Bảng 1.1: Tình hình phát hành, thanh toán thẻ Visa trên thế giới.....	55
Bảng 1.2: Tình hình phát hành, thanh toán thẻ Visa theo khu vực	55
Bảng 1.3: Tỷ lệ giá trị ròng không hoàn trả so với tổng giá trị giao dịch	58
Bảng 1.4: Tình hình giao dịch thẻ giả mạo so với tổng trị giá giao dịch toàn câu và theo khu vực (Net fraud as percent of Card Sales Volume) đến cuối tháng 12 năm 2002	59
Bảng 1.5: Tỷ lệ giả mạo phân theo loại thẻ (programe).....	60
Bảng 2.1: Nguồn vốn và dư nợ cho vay của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam phân chia theo vùng kinh tế giai đoạn 2004 - 2007	69
Bảng 2.2: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008	73
Bảng 2.3: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ quốc tế của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 - 2008.....	74
Bảng 2.4: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ quốc tế của các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam giai đoạn 2006 - 2008	79
Bảng 2.5: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế của NHNTVN phát hành giai đoạn 2002 - 2007	81
Bảng 2.6: Thực trạng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của NHNTVN giai đoạn 2002 - 2007	81
Bảng 2.7: Thực trạng thanh toán thẻ quốc tế của NHNTVN giai đoạn 2002 - 2007 ..	82
Bảng 2.8: Thực trạng phát hành thẻ nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008	83
Bảng 2.9: Thực trạng hoạt động hệ thống ATM của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008.....	87
Bảng 2.10: Thực trạng hoạt động của hệ thống ATM của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam giai đoạn 2002 - 2007.....	88

Bảng 2.11: Thực trạng hoạt động hệ thống POS của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008.....	89
Bảng 2.12: Thực trạng rủi ro thẻ tín dụng trong lĩnh vực thanh toán của NHNTVN giai đoạn 2003 - 2007.....	125
Bảng 2.13: Thực trạng giả mạo trong lĩnh vực thanh toán thẻ tại NHNTVN xét theo loại thẻ giai đoạn 2003 - 2007.....	125

Danh mục sơ đồ, hình vẽ

Sơ đồ 1.1: Mô hình tổng quát về phát hành thẻ.....	33
Sơ đồ 1.2: Mô hình tổng quát về thanh toán thẻ của ĐVCNT	35
Biểu đồ 1.1: Thực hiện và dự đoán thị phần của các loại thẻ tại thị trường Mỹ (Thanh toán)	51
Biểu đồ 1.2: Thị phần phát hành thẻ trên thế giới đến hết 2002	52
Biểu đồ 1.3: Tình hình chung về hoạt động của các tổ chức thẻ quốc tế.....	52
Biểu đồ 1.4: Tình hình phát hành thẻ Visa và Mastercard khu vực Châu á - Thái Bình Dương	53
Biểu đồ 1.5: Tình hình thanh toán thẻ Visa và Mastercard khu vực Châu á - Thái Bình Dương.....	53
Biểu đồ 1.6: Tình hình phát hành và thanh toán thẻ Mastercard khu vực Châu á - Thái Bình Dương.....	54
Biểu đồ 1.7: Tình hình phát hành và thanh toán thẻ Visa khu vực Châu á - Thái Bình Dương	54
Biểu đồ 2.1: Thị phần thẻ quốc tế của các Ngân hàng thương mại nhà nước tính đến hết năm 2007	78
Biểu đồ 2.2. Tình hình phát hành thẻ nội địa năm 2007	84
Biểu đồ 2.3: Hệ thống máy ATM tại thị trường Việt Nam đến hết năm 2007.....	86
Sơ đồ 3.1: Mô hình đề xuất Trung tâm chuyển mạch và thanh toán bù trừ thẻ nội địa.....	150

MỞ ĐẦU

1-Tính cấp thiết của đề tài nghiên cứu

Ngày nay thẻ đã thực sự trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến trên thế giới, không chỉ đối với các nước có nền kinh tế phát triển mà còn đang không ngừng mở rộng ở cả các nền kinh tế đang phát triển. Cũng chính vì sự phát triển đó mà hiện nay hình thành nên những thương hiệu thẻ nổi tiếng trên toàn cầu, sự ra đời một số công ty thẻ quốc tế được nhiều người biết đến. Đồng thời nhiều tập đoàn ngân hàng trên thế giới cũng cạnh tranh mạnh mẽ trong việc phát hành và thanh toán thẻ, đem lại nguồn thu nhập đáng kể và tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ trong tổng thu nhập của ngân hàng.

Thực hiện công cuộc đổi mới nền kinh tế và đổi mới hoạt động ngân hàng, hệ thống ngân hàng Việt Nam trong những năm qua đã có những biện pháp cụ thể phát triển dịch vụ thẻ, góp phần giảm tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt trong nền kinh tế và đem lại tiện ích cho người dân, cho các đơn vị cung ứng dịch vụ. Dẫn đầu trong phát triển dịch vụ thẻ chính là các Ngân hàng thương mại nhà nước, mà nổi bật nhất là Ngân hàng ngoại thương Việt Nam. Khối các NHTM nhà nước đã thực sự là đầu tàu, là trụ cột trong sự phát triển của thị trường thẻ Việt Nam.

Tuy nhiên hiện nay dịch vụ thẻ cũng chưa thực sự phát triển, chưa thực sự đem lại tiện ích cho các chủ thẻ cũng như trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến trong nền kinh tế. Đồng thời trong xu hướng mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO đặt ra những cơ hội lớn nhưng cũng những thách thức không nhỏ đối với các NHTM Việt Nam nói chung, mà trong đó chủ đạo là các NHTM nhà nước nói riêng về phát triển dịch vụ thẻ.

Do đó, việc tìm ra các giải pháp chung để thúc đẩy hình thức thanh toán thẻ là một nhu cầu cấp bách và cần thiết trong giai đoạn hiện nay, phù hợp với chiến lược phát triển của Hội các ngân hàng thanh toán thẻ Việt Nam. Vì vậy luận án chọn đề tài: ***“Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng Thương mại Nhà nước Việt Nam”***, xuất phát từ yêu cầu cấp bách đó.

2- Tình hình nghiên cứu của đề tài

Tra cứu tại Kho dữ liệu Luận án của Thư viện quốc gia (Hà Nội) tính đến hết tháng 6-2008, có 2 công trình luận án tiến sỹ kinh tế viết về dịch vụ thẻ của các NHTM Việt Nam; trong đó:

1- Luận án: “*Những giải pháp góp phần nhằm phát triển hình thức thanh toán thẻ ngân hàng ở Việt Nam* “, của NCS Nguyễn Danh Lương, bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án cấp Nhà nước tại trường Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội, năm 2003.

2- Luận án: “*Giải pháp cơ bản nhằm phát triển thị trường thẻ ngân hàng tại Việt Nam* “ của NCS Trần Tấn Lộc, bảo vệ tại Hội đồng chấm luận án cấp Nhà nước tại trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, năm 2004.

Cả hai luận án nói trên đều nghiên cứu về thẻ ngân hàng nói chung, số liệu và thực trạng ở vào giai đoạn thị trường thẻ ngân hàng chưa phát triển, Việt Nam chưa gia nhập WTO. Đây mới là giai đoạn đầu cơ cấu lại hai khối NHTM, nên công nghệ ngân hàng, dịch vụ phi tín dụng,... chưa phát triển.

Kết luận và các giải pháp hai luận án trên đưa ra chưa dự báo được sự phát triển đa dạng của các sản phẩm thẻ, tốc độ phát triển nhanh của thị trường thẻ hiện nay, công nghệ thẻ đang được các NHTM triển khai, cũng như yêu cầu tất yếu khách quan và việc thống nhất liên kết mạng thanh toán thẻ Bank Net của hầu hết các NHTM hiện nay; sự tham gia của các tổ chức ngoài ngành ngân hàng vào dịch vụ thẻ, đặc biệt là ngành bưu chính viễn thông, thuế,... Đây cũng là 6 kết luận và giải pháp nhằm hoàn thiện, phát triển và nâng cao hiệu quả phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM hiện nay cũng như trong thời gian tới mà luận án của Nghiên cứu sinh thực hiện tập trung nghiên cứu.

Bên cạnh đó còn 2 công trình luận án tiến sỹ nghiên cứu về mở rộng thanh toán qua Ngân hàng thương mại nói chung của NCS Bùi Khắc Sơn và NCS Lê Đức Lữ, không viết chuyên về thẻ.

Ngoài ra còn một số đề tài nghiên cứu khoa học khác về thanh toán nói chung không có tính cập nhật, một số luận văn thạc sỹ viết về dịch vụ thẻ,.. nhưng ở các khía cạnh hẹp của một chi nhánh NHTM, hay một NHTM cổ

phần, một NHTM Nhà nước. Bởi vậy nghiên cứu sinh cho rằng, công trình luận án được lựa chọn nói trên chưa có ai nghiên cứu.

3- Mục đích nghiên cứu của luận án

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản về dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại.

- Phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại các NHTM Nhà nước Việt Nam trong giai đoạn hiện nay.

- Đề xuất giải pháp và một số kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại các NHTM Nhà nước Việt Nam.

4- Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận án

- Đối tượng: Dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại.

- Phạm vi nghiên cứu: phát hành và thanh toán thẻ của các NHTM Nhà nước Việt Nam tính đến hết năm 2007; bao gồm cả Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương Việt Nam. Bởi vì từ năm 2007 trở về trước, NHTM cổ phần ngoại thương Việt Nam vẫn hoạt động như một NHTM Nhà nước.

5- Phương pháp nghiên cứu của luận án

Phương pháp chủ yếu để nghiên cứu luận án này là kết hợp một số phương pháp nghiên cứu khoa học kinh tế: duy vật lịch sử, duy vật biện chứng, phương pháp điều tra - phân tích - tổng hợp thống kê, so sánh. Ngoài ra, luận án sẽ sử dụng các bảng biểu, sơ đồ, mô hình, số liệu trong và ngoài nước để tính toán và minh họa, sử dụng số liệu của các Tổ chức thẻ quốc tế, các vấn đề thực tiễn của các ngân hàng đã phát hành và thanh toán thẻ ở Việt Nam để so sánh, phân tích, chứng minh.

Xuất phát từ nhận thức lý luận và thực tiễn hoạt động về dịch vụ thẻ của các nước trên thế giới, đặc biệt là các nước trong khu vực, trên cơ sở các luật lệ, quy định của các tổ chức thẻ Quốc tế và luật pháp Việt Nam, các quy chế, quy định của Ngân hàng Nhà nước để phân tích, đánh giá, tìm ra và kiến nghị các giải pháp để phát triển dịch vụ thẻ ở VN.

6- Đóng góp của luận án

Với đề tài: “*Những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước ở Việt Nam*”, tác giả mong muốn đưa ra những giải pháp khoa học, tính thông lệ quốc tế và phù hợp với đặc thù của Việt Nam. Nội dung công trình nghiên cứu hy vọng góp phần là tài liệu tham khảo cho giảng dạy và đào tạo về chuyên ngành; là tài liệu tham khảo cho xây dựng chính sách; tham khảo cho các NHTM xây dựng chiến lược và đề ra các giải pháp trong việc phát triển hoạt động thẻ của mình.

7- Kết cấu của luận án.

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục các công trình tác giả đã công bố, các biểu bảng số số liệu, biểu đồ, sơ đồ, phụ lục và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung chính của luận án được trình bày trong 190 trang, gồm 3 chương:

Chương 1: *Những vấn đề cơ bản về phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại*

Chương 2: *Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước ở Việt Nam*

Chương 3: *Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước ở Việt Nam*

Chương 1:
**NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ
CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

1.1. KHÁI NIỆM, ĐẶC ĐIỂM VÀ VAI TRÒ CỦA THẺ

1.1.1. Sự ra đời của thẻ

1.1.1.1. Chức năng thanh toán của tiền tệ với sự ra đời của thẻ

Hoạt động của ngân hàng thương mại là thực hiện các chức năng tiền tệ, tín dụng và thanh toán.

Tiền tệ là một phạm trù lịch sử ra đời, tồn tại và phát triển gắn liền với tiến trình ra đời, phát triển của sản xuất và lưu thông hàng hoá. Ngoài những chức năng cơ bản như thước đo giá trị, phương tiện lưu thông, phương tiện cất trữ, phương tiện thanh toán..., tiền tệ còn là phương tiện để thực hiện các hoạt động khác như tín dụng, đầu tư... Trong giai đoạn hiện nay, tiền tệ có sự thay đổi về vai trò và vị trí. Tiền tệ là một trong những công cụ để nhà nước điều hành các hoạt động kinh tế theo một chính sách nhất định của mình, nó liên quan mật thiết với thị trường và thể hiện sự tổng hợp thông tin về các thị trường đó.

Cho đến nay, tiền tệ đã trải qua các hình thái biểu hiện chủ yếu như: tiền thực, tiền danh nghĩa, tiền ghi sổ và tiền điện tử.

Tiền thực là một loại hàng hoá chung, có giá trị nội tại được thừa nhận, phục vụ cho quá trình sản xuất và trao đổi hàng hoá. Tiền thực có thể là kim loại quý hiếm hoặc là các đồ vật có giá trị khác tùy vào sự công nhận trong quá trình phát triển của lịch sử.

Tiền danh nghĩa là một thứ tiền tệ mà bản thân nó không có hoặc không đủ giá trị. Nó được sử dụng dựa trên việc thị trường chấp nhận lưu thông tiền thực không đủ giá và sự tín nhiệm của những người sử dụng.

Tiền ghi sổ: là một hình thái tiền tệ được sử dụng tại các hệ thống ngân hàng bằng cách ghi chép trong sổ sách kế toán. Khi nền kinh tế và hệ thống

ngân hàng phát triển thì hình thức này chiếm vị trí quan trọng. Nó góp phần đáng kể giảm bớt chi phí cũng như thời gian giao dịch.

Tiền điện tử: Trong thời đại hiện nay, khi khoa học kỹ thuật và công nghệ ngân hàng phát triển, có thể nói một biểu hiện hình thái tiền tệ mới đã ra đời. Đó là “Tiền điện tử”, “Ví điện tử”, “Tiền thông minh”, “Tiền nhựa”... và đều là tên gọi của các loại thẻ sẽ được đề cập dưới đây. Tuy nhiên, cũng có quan điểm cho rằng các loại thẻ không được coi là tiền tệ bởi lẽ nó không có đầy đủ các chức năng của tiền thực, nó chỉ là biểu hiện tổng hợp của các hình thái tiền tệ khác.

Quá trình vận động của tiền tệ trong nền kinh tế, trong dân cư và qua các tổ chức ngân hàng đã phát sinh ra việc có người tạm thời có tiền nhàn rỗi hoặc có ý định đầu tư lấy lãi, trong khi người khác thiếu vốn để sản xuất kinh doanh. Đây là cơ sở khách quan để tín dụng ra đời. Hiểu một cách tổng quát thì tín dụng là sự vay mượn có hoàn trả. Từ khi ra đời, tín dụng đã nhanh chóng trở thành chức năng cơ bản của ngân hàng và ngày một phát triển cả về quy mô và hình thức. Tín dụng ngân hàng có hai đặc điểm cơ bản là:

- Ngân hàng sở hữu hoặc quản lý một số vốn bằng tiền, chuyển giao cho người khác (người vay) sử dụng trong một thời hạn nhất định.

- Sau khi sử dụng, người vay phải hoàn trả cho ngân hàng một giá trị lớn hơn số vốn nhận ban đầu. Phần lớn hơn đó là lãi vay ngân hàng.

Tóm lại, bản chất của tín dụng ngân hàng là quan hệ phân phối vốn trên nguyên tắc hoàn trả và có lãi.

Căn cứ vào những cách nhìn khác nhau, tín dụng ngân hàng có các loại sau:

- Căn cứ vào cách thức cho vay và hoàn trả, tín dụng được chia làm các loại: Tín dụng từng lần, tín dụng tuần hoàn và tín dụng trả góp.

- Căn cứ vào đối tượng cho vay, tín dụng được chia làm 2 loại: Tín dụng vốn lưu động và tín dụng vốn cố định.

- Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn, tín dụng được chia làm 2 loại: Tín dụng sản xuất và lưu thông hàng hoá và tín dụng tiêu dùng.

- Căn cứ vào thời hạn sử dụng vốn, tín dụng được chia làm 3 loại: Tín dụng ngắn hạn, tín dụng trung hạn và tín dụng dài hạn.

- Căn cứ vào nội dung nghiệp vụ, tín dụng ngân hàng gồm các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Bên cạnh chức năng tiền tệ và tín dụng, chức năng thanh toán của ngân hàng chiếm một vị trí quan trọng, đặc biệt trong giai đoạn hiện nay. Với chức năng này, các NHTM đóng vai trò trung gian thực hiện các yêu cầu của khách hàng nhằm thoả mãn mục đích của họ thông qua các hình thức thanh toán, thu hộ, chi hộ, chuyển tiền... bằng cách trích chuyển trên sổ sách ghi chép, luân chuyển thông tin từ quyền sở hữu của người này sang người khác, từ nơi này sang nơi khác mà không sử dụng đến tiền mặt. Việc tiến hành thanh toán theo nguyên tắc trên được gọi chung là thanh toán không dùng tiền mặt.

Thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng là cơ sở cơ bản để luân chuyển tiền tệ trong nền kinh tế.

Trên cơ sở các chức năng tiền tệ, tín dụng ngày một phát triển dựa trên cơ sở thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng giữa các nước đã trở thành phổ biến và đặc biệt là dựa trên nền tảng của phát triển công nghệ tin học, thông tin với tốc độ nhanh, một hình thức thanh toán, một phương tiện thanh toán văn minh mới đã ra đời, nhanh chóng được đời sống xã hội ở nhiều nước thừa nhận và phát triển: hình thức thanh toán thẻ.

Những năm đầu thế kỷ XX, kinh tế hàng hoá phát triển mạnh mẽ, thị trường trao đổi hàng hoá không còn bó hẹp trong phạm vi từng quốc gia, nhu cầu tiêu dùng cá nhân không ngừng tăng lên cùng với sự phát triển vượt bậc của khoa học kỹ thuật và công nghệ tin học. Cũng trong những năm này, đồng đô la Mỹ đã có ảnh hưởng lớn trên thị trường tiền tệ quốc tế, các cuộc khủng hoảng thế giới xảy ra.... Tình hình trên đã buộc các ngân hàng, tổ chức tài chính, tín dụng của các nước liên kết với nhau, đưa ra các hình thức, phương tiện thanh toán chung toàn cầu. Một trong các hình thức thanh toán đó là hình thức thanh toán thẻ.

Hình thức thanh toán thẻ là sự kết hợp các hình thức thanh toán như thanh toán chứng từ, thanh toán điện tử; kết hợp các nghiệp vụ của ngân hàng như tiền gửi, cho vay... dựa trên cơ sở nền tảng công nghệ ngân hàng phát triển. Thẻ ra đời là một tất yếu khách quan trong thời đại ngày nay.

1.1.1.2. Sự ra đời của thẻ

Khoảng hơn 3000 năm trước đây, do nhu cầu trao đổi hàng hoá đòi hỏi và để cho sự buôn bán của các doanh thương thời đó tiện lợi hơn, nên tín dụng đã lần đầu tiên được sử dụng tại Assyria, Babylon và Egypt, mãi tới đầu thế kỷ 14 ngân phiếu tiền trang (Bill of exchange) và chi phiếu (forerunner of banknotes, mới được hình thành, các món nợ và thanh toán hoá đơn được giải quyết bằng cách trả trước 1/3 tiền mặt (coins) phần còn lại bằng Bill of exchange. Cho đến thế kỷ thứ 17, khi tiền giấy được phát minh, thì việc mua bán và trao đổi mới dễ dàng hơn nhiều.

Năm 1730 ông Christopher Thornton, doanh thương về bàn tử (furniture) đã quảng cáo và đưa ra chương trình mua trả góp đầu tiên trong lịch sử thương mại của loài người. Trong khoảng thời gian từ thế kỷ 18 tới đầu thế kỷ 20, những người Tallymen bán trang phục cho khách hàng bằng cách trả góp hàng tuần. Họ được gọi là Tallymen vì hồ sơ trả tiền của khách được lưu giữ và tính toán trên một miếng gỗ (wooden stick), tiền nợ được ghi trên một đầu và tiền trả hàng tuần được khắc trên đầu kia. Chương trình mua trả góp “Buy now, pay later” mãi tới năm 1920 mới được giới thiệu tới Hoa Kỳ, dịch vụ này vẫn còn giới hạn ở từng cửa hàng.

Con người theo sự tiến hoá, vì nhu cầu tiện ích đòi hỏi đã phát minh ra tiền các (coins) tiền giấy, ngân phiếu, chi phiếu, và cũng do nhu cầu đòi hỏi nên.

Khoảng năm 1951 ông Frank X. McNamara (vị tổ khai sinh ra thẻ tín dụng) đã thành lập công ty đầu tiên phát hành thẻ tín dụng, 200 chiếc thẻ Credit Card đầu tiên đã cấp cho những người giàu có và có tiếng tăm trong xã hội tại New York và những chiếc thẻ này chỉ được sử dụng hạn chế trong 27

nhà hàng sang trọng ở New York lúc bấy giờ nên có tên gọi là Diners Club. Công ty American Express cũng theo gót Diners Club cho ra đời chiếc thẻ American Express, vì sự hạn chế chỉ để sử dụng trong việc ăn uống, du lịch nên loại thẻ này vẫn chưa được phổ biến rộng rãi đến mọi tầng lớp xã hội và chưa được xem như là chiếc thẻ thần kỳ (the Magic Card).

Song song với sự ra đời của 2 thẻ này các công ty bán lẻ, xăng dầu cũng cho ra đời một loại thẻ gọi là Charge Card cũng còn giới hạn là loại này chỉ xài được ở công ty cấp thẻ này thôi. Như thẻ Sears thì chỉ mua hàng ở Sears, Shell thì chỉ đổ xăng ở các cây xăng Shell v.v... Vậy thì chiếc thẻ thần kỳ đ-ợc phát minh lúc nào?.

Trong thời kỳ Đệ Nhị Thế chiến, tất cả các credit card và Charge card đã cấm sử dụng, cho đến sau thế chiến thì mới được phổ biến rộng rãi trở lại. Vì lợi tức mang lại từ thẻ tín dụng khá nhiều nên các ngân hàng bắt đầu nhúng tay vào. Tuy nhiên vẫn chỉ được sử dụng trong phạm vi một địa phương và các cửa hàng bán lẻ. Cho đến năm 1970, khi mà kỹ thuật điện toán bắt đầu phát triển và hệ thống căn bản cho “The Standards for Magnetic Strip” được hình thành, thì kỹ nghệ Credit card mới thực sự phát triển mạnh mẽ và trở nên một phần của thời kỳ Thông Tin “Information Age”.

Chiếc thẻ Thần Kỳ “Revolving Credit Card” lần đầu tiên cấp cho người sử dụng tại tiểu bang California (Hoa Kỳ) do Bank of America phát hành nên gọi là BankAmericard và nhanh chóng phổ biến rộng rãi khắp tiểu bang. Cái thẻ thần kỳ này đã bắt đầu một bước tiến quan trọng cho kỹ nghệ credit card. Thẻ BankAmericard đã cho người sử dụng mét sự lựa chọn trong việc thanh toán tiền bạc. Họ có thể trả hết 1 lần hoặc trả góp từng tháng (minimum payment) số tiền thiếu còn lại, ngân hàng sẽ bắt đầu tính tiền lời. Phương pháp này được tiếp tục thực hiện cho đến ngày nay. Thẻ này còn thêm một ưu điểm mà ai cũng thích là nếu kẹt tiền, người sử dụng (cardholder) có thể ra ngân hàng mượn tiền nhanh, gọn, lẹ mà không cần phải điền những thủ tục mượn tiền phiền toái.

Vì sự tiện lợi của thẻ này và nhu cầu đòi hỏi của khách hàng, Bank Card Association được hình thành, vào năm 1965 Bank of America đã cấp giấy phép (Licensing) cho những ngân hàng lớn, nhỏ khắp Hoa Kỳ, cho phép những ngân hàng này cấp thẻ BankAmericard cho khách hàng sử dụng (đương nhiên phải trả tiền cho Bank of America). Tới năm 1969 hầu hết các thẻ tín dụng do những ngân hàng độc lập cấp đều chuyển qua loại thẻ BankAmericard hoặc MasterCharge Card. Cho nên có thể nói Bank of America là vị tổ khai sinh ra cái thẻ thần kỳ này và lợi tức mang lại từ những chiếc thẻ này đã góp phần không nhỏ đưa Bank of America từ một ngân hàng địa phương (local bank) thành 1 trong những ngân hàng lớn nhất thế giới .

Thẻ tín dụng cấp phát ngày càng nhiều, công việc xử lý hoá đơn cho từng trương mục (account) nhiều đến nỗi các hệ thống ngân hàng không đảm đương nổi và từ đó dẫn đến sự ra đời của các hội thẻ tín dụng (Credit card associations) như Interlink Association, Western State Bank Card Association, và National BankAmericard Inc. Trong khoảng thời gian này các hoá đơn chưa được điện tử hoá, vẫn còn dùng các loại hoá đơn bằng giấy (1 người khách mua hàng hay rút tiền, người thu ngân phải gọi điện thoại để xin thanh toán hoá đơn (approve charge) sau khi ngân hàng cấp thẻ (Issue Bank) đồng ý trả tiền thì sẽ cho người nhận (merchant) 1 số (authorization number) rồi người nhận lấy 1 hoá đơn (gồm 3 copy) đặt credit card và hoá đơn này lên một cái máy (Imprinter) cà qua cà lại (slide) vài lần để những con số trên thẻ in xuống hoá đơn, sau đó điền số bằng lái, số phone và chữ ký của người chủ thẻ (cardholder). 1 bản giao cho người khách, 1 bản deposit vào ngân hàng và 1 bản người nhận giữ. Người Việt chúng ta thường nói đùa mỗi khi trả tiền bằng thẻ là Cà thỉ. Chỉ một transaction thôi đã mất nhiều thì giờ như vậy, các bạn thử nghĩ mỗi ngày ngân hàng xử lý cả trăm triệu transaction thì mất bao nhiêu thời gian. Đây cũng là dịp để những người “cho tôi ăn ké với” có cơ hội kiếm ăn Credit card fraud (nhờ gian lận thẻ tín dụng) .

Như đã nói ở trên, mãi tới năm 1970 sự ra đời của máy điện toán (IBM computer nó to như cái xe bò) thì kỹ nghệ credit card mới rẽ qua 1 con đường thênh thang rộng mở. Cho phép người nhận thẻ (retail establishment or merchant) nhận trả bằng thẻ 24 giờ/ 1 ngày và cũng giảm một số lượng giấy tờ đáng kể .

Khoảng giữa thập niên 70 kỹ nghệ credit card mon men tìm kiếm khách hàng trên thị trường quốc tế, nhưng gặp vài trở ngại vì chữ America cho nên BankAmericard đổi thành Visa và Master Charge vì trong 1 vụ kiện đã đổi thành Master Card.

Khoảng năm 1979 nhờ sự tiến bộ trong ngành điện tử và điện toán cá nhân (electronic & PC personal computer) kỹ nghệ credit card lại tiến thêm 1 bước quan trọng nữa. Sự tiến bộ này đã cho phép người nhận thẻ “chà” swipe thẻ của khách hàng qua máy (dial-up terminal) và mọi thủ tục được điện tử hoá (electronic processing) nên đã tiết kiệm được rất nhiều thì giờ và tiền bạc đồng thời cũng nảy sinh ra kỹ nghệ tái chế giấy cũ (paper recycle) vài người Việt cũng làm giàu nhờ kỹ nghệ tái chế này (recycling industry)

Tại Nhật Bản, thẻ JCB được hình thành vào năm 1961 bởi Ngân hàng Sanwa và bắt đầu hướng ra thị trường ngoài Nhật Bản vào năm 1981, mục tiêu chủ yếu hướng vào thị trường du lịch và giải trí.

Vào năm 1966, có 14 Ngân hàng của Mỹ đã liên kết lại với nhau để hình thành tổ chức Inter-Bank (Interbank Card Association-ICA), một tổ chức có khả năng trao đổi thông tin các giao dịch thẻ tín dụng và phát hành thẻ với tên gọi Master Charge, sau đó, năm 1977 đổi tên thành Master Card. Master Card và Visa Card là hai loại thẻ tín dụng phổ biến nhất trên thế giới hiện nay.

Nhìn chung, ngành công nghiệp thẻ Ngân hàng thực sự phát triển trong 30 năm gần đây, ở Việt Nam vào đầu những năm 1990 mối quan hệ với chủ thẻ và đại lý là vấn đề trung tâm của việc kinh doanh thẻ Ngân hàng.

1.1.2. Khái niệm và phân loại thẻ

1.1.2.1 Khái niệm

Từ các góc độ xem xét, nghiên cứu khác nhau, người ta đưa ra các khái

niệm về thẻ khác nhau. Nhưng tựu chung lại, bản chất của thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán, chi trả mà người sở hữu thẻ có thể dùng để thoả mãn nhu cầu về tiêu dùng của mình, kể cả rút tiền mặt hoặc sử dụng nó làm công cụ thực hiện các dịch vụ tự động do ngân hàng hoặc các tổ chức khác cung cấp. Thẻ không hoàn toàn là tiền tệ, nó là biểu tượng về sự cam kết của ngân hàng hoặc tổ chức phát hành bảo đảm thanh toán những khoản tiền do chủ thẻ sử dụng bằng tiền của ngân hàng cho chủ thẻ vay hoặc tiền của chính chủ thẻ đã gửi tại ngân hàng.

Bản chất của thẻ có thể hiểu qua các khái niệm về thẻ như sau:

- Theo khái niệm tổng quát thì: Thẻ là một danh từ chung chỉ một vật nhỏ, gọn, chứa đựng các thông tin nhằm sử dụng vào một hoặc một số mục đích nào đó. Do vậy, thẻ sẽ được gắn với những tính chất, đặc điểm, nội dung riêng biệt để trở thành một loại cụ thể như thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ...

- Xét về giác độ phát hành thì: Thẻ là một phương tiện do ngân hàng, các định chế tài chính hoặc các công ty phát hành dùng để giao dịch mua bán hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt.

- Đúng từ giác độ công nghệ thanh toán thì: Thẻ là phương thức thanh toán ghi sổ điện tử số tiền của các giao dịch cần thanh toán thực hiện trên hệ thống thanh toán được kết nối giữa các chủ thẻ tham gia dựa trên nền tảng công nghệ ngân hàng và tin học viễn thông.

- Theo quan điểm của NHNN VN thể hiện qua quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng ban hành theo Quyết định 371/1999/QĐ-NHNN1 ngày 19/10/1999 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và xét theo mục đích sử dụng thì: Thẻ ngân hàng là một phương tiện thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ không dùng tiền mặt hoặc có thể được rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc các ngân hàng đại lý; hoặc: Thẻ ngân hàng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt mà chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán chi phí mua hàng hoá, sử dụng dịch vụ tại các điểm chấp nhận.

Theo quan điểm của luận án thì: Xuất phát từ thực tiễn qua quá trình

phát triển chức năng sử dụng của các loại thẻ hiện nay, dựa trên sự phát triển của công nghệ thì mục đích sử dụng của thẻ không còn bó hẹp trong tình lĩnh vực cụ thể như lúc mới hình thành. Với một tấm thẻ không chỉ dùng để thanh toán tại ĐVCNT để mua hàng hoá dịch vụ, cũng không chỉ dùng để rút tiền mặt... mà với một tấm thẻ, khách hàng có thể vừa dùng để mua hàng, rút tiền mặt, chuyển khoản, xem sao kê tài khoản của mình tại ngân hàng, giao dịch mua bán qua Internet, trả cước phí dịch vụ công cộng; chủ thẻ có thể vừa sử dụng bằng tiền gửi của mình tại ngân hàng, vừa sử dụng tiền vay nếu được ngân hàng chấp nhận... Như vậy, chúng ta có thể hiểu khái niệm của Thẻ là chìa khoá đa năng để chủ thẻ kết nối với các chủ thể khác tham gia hệ thống thanh toán thẻ phục vụ quá trình lưu chuyển hàng hoá, tiền tệ được thoả thuận trước nhằm thực hiện các dịch vụ thoả mãn nhu cầu của mình. Luận cứ để đưa ra khái niệm này là sự kết hợp giữa nội dung, mục đích, tác dụng... của các loại thẻ qua thực tiễn phát sinh, phát triển như trình bày trên.

1.1.2.2. Phân loại thẻ

Xem xét từ các góc độ khác nhau, có các cách phân loại thẻ khác nhau.

- Xét từ góc độ cấu tạo vật lý và phương thức quản lý giao dịch: người ta chia thẻ ra thành 4 loại chính:

+ Thẻ khắc chữ nổi (Embossing Card): Là loại thẻ sơ khai ban đầu, các thông tin cơ bản được khắc nổi trên thẻ, loại này nhanh chóng bị thay thế bởi tính bảo mật kém, dễ làm giả.

+ Thẻ từ (Magnetic stripe): Thẻ được phủ một băng từ với 2 hoặc 3 dải ghi các thông tin cần thiết. Các thông tin này thường là thông tin cố định về chủ thẻ và về thẻ cũng như số liệu kết nối. Khi trình độ công nghệ phát triển, nó đã bộc lộ những điểm yếu do mức độ bảo mật không cao, dễ bị kẻ gian lợi dụng đọc thông tin và làm giả thẻ hoặc tạo các giao dịch giả, gây thiệt hại cho chủ thẻ hoặc ngân hàng.

+ Thẻ Chip (Smart Card – Thẻ thông minh): Thẻ được sản xuất dựa trên nền tảng kỹ thuật vi xử lý. Mặt trước của thẻ được gắn một Chip điện tử theo nguyên tắc xử lý như một máy tính nhỏ. Đây là thế hệ mới nhất và hiện đại

nhất của thẻ hiện nay, nó đã khắc phục được nhiều nhược điểm của thẻ từ, đảm bảo tính an toàn cao và có thể sử dụng cho các mục đích khác nhau như gọi điện thoại công cộng, trả cước phí cầu đường, mua xăng dầu... Tuy nhiên chi phí để sản xuất thẻ “chip” vẫn còn cao.

+ Thẻ từ có chip: Là loại thẻ từ có gắn cả chip, nhằm mục đích sử dụng được cả trên 2 hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ từ và hệ thống thanh toán thẻ chip.

- Xét từ góc độ nhìn nhận nội dung bản chất kinh tế của nguồn thanh toán: người ta chia thẻ ra thành 4 loại chính:

+ Thẻ Ghi nợ (debit card): là phương tiện thanh toán, chi trả hoặc rút tiền mặt trên cơ sở số tiền của chính chủ thẻ gửi tại ngân hàng. Thẻ này không tạo tín dụng, hoạt động theo nguyên tắc tương tự thẻ ATM. Mỗi lần sử dụng, ngân hàng sẽ tự động trừ ngay số tiền tương ứng trên tài khoản của chủ thẻ

+ Thẻ Tín dụng (Credit Card): Hình thức của thẻ tương tự như thẻ thanh toán ngân hàng, điểm khác biệt cơ bản là nội dung kinh tế: mỗi lần sử dụng giao dịch là một lần nhận nợ vay ngân hàng. Sử dụng thẻ này, ngân hàng thoả thuận cấp một hạn mức cho chủ thẻ và chủ thẻ được sử dụng trong hạn mức đó, đến thời hạn quy định phải hoàn trả cho ngân hàng. Do đó, cơ sở sử dụng thẻ tín dụng là phát hành trên tài khoản tiền vay ngân hàng.

+ Thẻ du lịch và giải trí (Travel and Entertainment Card – T&E card): Người dùng thẻ này không phải trả lãi nhưng phải thanh toán trong thời hạn một tháng. Chủ thẻ của loại này chủ yếu là doanh nhân đi du lịch và những người có thu nhập cao, đồng thời số điểm chấp nhận thanh toán loại này cũng ít. Loại này gồm American Express Card và Diner Club. Để kích thích và tạo thế cạnh tranh, khi sử dụng loại thẻ này, chủ thẻ thường được hưởng thêm một số dịch vụ khác miễn phí.

+ Thẻ thanh toán (Charge Card): chủ yếu do các cửa hàng phát hành. Về nội dung kinh tế nó tương tự như thẻ tín dụng nhưng chỉ được sử dụng trong hệ thống cửa hàng phát hành thẻ mà thôi. Các cửa hàng phát hành thẻ này nhằm mục đích tiếp thị và giữ khách bằng cách giảm giá hàng khi sử

dụng. Tuy nhiên, lãi suất phân giá trị khách hàng chưa trả thường cao hơn lãi suất tín dụng thông thường.

- **Xét từ góc độ nghiệp vụ ngân hàng:** người ta chia thẻ ra thành 3 loại chính:

+ ***Thẻ tài khoản:*** được phát hành dựa trên cơ sở số dư tiền gửi của chủ thẻ tại ngân hàng, hiện nay loại này chủ yếu gồm:

1- Maestro (do Master Card phát hành) được sử dụng rộng rãi ở Nam Mỹ và khu vực Châu Á - Thái Bình Dương.

2- Plus (do Visa phát hành) được sử dụng nhiều ở Châu Âu, nhất là ở Pháp.

3- JCB (do ngân hàng Nhật Bản phát hành) được sử dụng nhiều ở Châu Á và một số nước Châu Âu.

4- Thẻ Cirrus (do Visa phát hành) và ATM Mastercard (do Mastercard phát hành) được sử dụng chủ yếu qua máy ATM

+ ***Thẻ Tín dụng:*** phát hành trên cơ sở tín dụng, gồm:

1- Visa card (do Visa International phát hành) được sử dụng rộng khắp trên thế giới, xong nhiều nhất là ở Châu Âu.

2- Master card (do Master International phát hành) cũng được sử dụng rộng rãi trên toàn cầu.

3- Amex (do American Express phát hành) sử dụng nhiều ở Bắc Mỹ.

- ***Thẻ tài khoản và tín dụng:*** có Blue card (do ngân hàng Pháp phát hành): loại thẻ này được phát hành trên cơ sở tiền gửi nhưng được cấp một hạn mức sử dụng vượt quá số dư (over draft). Thông thường thẻ sử dụng số dư tiền gửi của chủ thẻ, khi hết nó sẽ tự động chuyển sang sử dụng theo cơ chế thẻ tín dụng.

- **Xét từ góc độ chủ thẻ phát hành:** người ta thẻ chia ra thành 3 loại chính: Thẻ do ngân hàng phát hành, thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành và thẻ liên kết.

- **Xét từ góc độ chủ thẻ:** người ta chia thẻ ra thành 2 loại chính: Thẻ cá nhân và thẻ công ty hoặc thẻ chính và thẻ phụ.

- **Xét từ góc độ mức độ tín nhiệm của chủ thẻ và trị giá sử dụng của**

thẻ: người ta chia thẻ ra thành 3 loại chính: Thẻ thường (standard card), thẻ vàng (gold card) và thẻ thượng hạng (Primery card)

- **Xét từ góc độ phạm vi lãnh thổ sử dụng:** người ta chia thẻ ra thành 2 loại chính: Thẻ nội địa (local card) và thẻ quốc tế (international card)

1.1.3. Đặc điểm và cấu tạo của thẻ

Từ buổi sơ khai, thẻ được làm bằng kim loại, qua quá trình chọn lọc, đến nay hầu hết các loại thẻ được làm bằng nhựa cứng (Plastic) với kích thước thông thường là 95 mm X 55 mm X 0,76 mm, gồm 3 lớp: lõi thẻ là lớp nhựa cứng ở giữa và 2 lớp nhựa cán phủ 2 mặt. Tùy theo phương pháp truy cập và quản lý, xử lý thông tin của thẻ mà thẻ được cấu tạo dải băng từ (thẻ từ) hoặc mạch vi điện tử (Chip) ghi số liệu (gọi là thẻ Chip) hoặc có cả băng từ, cả Chip (thẻ từ có Chip).

Mặt trước của thẻ: Thường bao gồm:

* Nền thẻ, màu thẻ tùy thuộc vào từng ngân hàng tự chọn và tùy thuộc vào hạng thẻ do ngân hàng phát hành quy định.

* Tên và logo của ngân hàng phát hành, huy hiệu của tổ chức thẻ và biểu tượng của tổ chức đó như MasterCard, Visa, American express, Diners Club, JCB...

. Đối với thẻ Chip thì Chip sẽ được bố trí ở mặt trước.

. Số thẻ: Mỗi thẻ được ấn định một số riêng biệt để quản lý tùy thuộc quy định của tổ chức thẻ quốc tế. cụ thể như:

- Đối với thẻ VISA thường là dãy số gồm 16 chữ số hoặc 13 chữ số in nổi theo nguyên tắc sau:

* Bắt đầu bằng số “4”.

* Loại 16 số chia làm 4 nhóm rời nhau: 4xxx xxxx xxxx xxxx

* Loại 13 số cũng chia làm 4 nhóm rời nhau: 4xxx xxx xxx xxx

- Đối với MasterCard: số thẻ gồm 16 số in nổi, bắt đầu bằng số “5”, chia làm 4 nhóm rời nhau: 5xxx xxxx xxxx xxxx

6 số đầu là mã số ngân hàng phát hành (BIN).

2 số tiếp theo là mã số chi nhánh phát hành.

5 số tiếp theo là số thứ tự của thẻ.

1 số tiếp theo là số thẻ chính.

1 số tiếp theo là số thẻ phụ.

1 số cuối cùng là số kiểm tra.

- Đối với thẻ AMEX gồm 15 chữ số in nổi, bắt đầu bằng số “37” hoặc “34” chia thành 3 nhóm tách nhau:

37xx xxxxxx xxxxx hoặc 34xx xxxxxx xxxxx

- Đối với thẻ JCB gồm 16 chữ số in nổi, chia thành 4 nhóm tách biệt, bắt đầu bằng số “35”:

35xx xxxx xxxx xxxx

* Ngày hiệu lực của thẻ: được in nổi trên thẻ, thông thường sẽ được in hiệu lực từ tháng, năm đến tháng, năm, nghĩa là từ ngày đầu của tháng bắt đầu đến ngày cuối của tháng kết thúc. Có trường hợp thẻ chỉ ghi ngày hiệu lực cuối cùng của thẻ hoặc đối với thẻ ATM ngày ghi trên thẻ lại là ngày phát hành thẻ ATM và có hiệu lực sử dụng từ ngày đó.

Phía trước ngày hiệu lực còn được in mã số ngân hàng phát hành do các tổ chức thẻ quốc tế ấn định làm tham chiếu. Mã số này phải phù hợp với tên ngân hàng phát hành in trên thẻ.

* Họ và tên chủ thẻ, tên công ty.

Ngoài ra mặt trước còn in thêm một số yếu tố bảo mật khác tùy theo từng loại thẻ như Visa có chữ V nghiêng in sau ngày hiệu lực, Master Card có chữ M và C viết dính vào nhau, Amex in số mật mã của đợt phát hành, thẻ JCB có chữ “G” (*nếu là thẻ vàng*)...

Mặt sau của thẻ: Thường bao gồm:

. Dải băng từ (đối với thẻ từ hoặc thẻ từ có Chip) có khả năng lưu trữ các thông tin: số thẻ, ngày hiệu lực, tên ngân hàng phát hành, tên chủ thẻ, ngày hiệu lực, mã số cá nhân chủ thẻ (Personal Identificate Number – PIN)

. Dải băng dành cho chủ thẻ ký chữ ký mẫu để đơn vị chấp nhận thẻ kiểm tra khi sử dụng. Hiện nay công nghệ in thẻ cho phép có thể in chữ ký này lên mặt trước của thẻ.

Một số hướng dẫn cần thiết đối với chủ thẻ, số điện thoại liên lạc...

1.1.4. Chủ thể trong quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

Các chủ thể tham gia trong quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ là những nhân tố chủ yếu tạo nên thuận lợi hay khó khăn, tạo nên lợi nhuận hoặc rủi ro, tổn thất cho các bên tham gia.

Trên cơ sở xem xét, phân tích các chủ thể đó để có thể tìm ra những đặc điểm cơ bản, những vướng mắc có thể xảy ra cũng như những rủi ro tiềm ẩn nhằm thực hiện tốt các nghĩa vụ của mình và hạn chế tới mức thấp nhất những tổn thất xảy ra.

Chủ thể trong lĩnh vực phát hành thẻ bao gồm:

- Ngân hàng phát hành, tổ chức phát hành thẻ: là ngân hàng, tổ chức được Ngân hàng Trung ương hoặc cơ quan có thẩm quyền của nước sở tại cho phép thực hiện nghiệp vụ phát hành thẻ, cấp thẻ cho các chủ thể là cá nhân sử dụng, chịu trách nhiệm thanh toán và cung cấp các dịch vụ liên quan đến thẻ đó. Đối với việc phát hành thẻ quốc tế còn phải được phép của Tổ chức thẻ quốc tế đó cho phép sau khi thẩm tra các điều kiện theo quy định.

- Ngân hàng đại lý phát hành, tổ chức đại lý phát hành: Trên cơ sở hợp đồng đại lý phát hành, một ngân hàng hoặc một tổ chức có thể thay mặt ngân hàng phát hành thẻ cho chủ thể với tên ngân hàng phát hành. Hợp đồng đại lý phải quy định đầy đủ, chi tiết quyền và nghĩa vụ của các bên nhằm có cơ sở phân định trách nhiệm khi xảy ra tranh chấp.

- Chủ thẻ: Là người được ngân hàng phát hành thẻ cấp thẻ để sử dụng. Chủ thẻ bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. Chủ thẻ chính là người đứng tên đề nghị ngân hàng cấp thẻ và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm xử lý, thanh toán các vấn đề liên quan đến việc sử dụng thẻ của mình, kể cả thẻ phụ phát hành kèm theo thẻ chính. Chủ thẻ phụ là người được cấp thẻ theo đề nghị của chủ thẻ chính.

- Người bảo lãnh phát hành: Là người đứng ra dùng tài sản của mình đảm bảo với ngân hàng, tổ chức phát hành về việc sẽ thực hiện thay nghĩa vụ của chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ của mình. Trong thực tế, người bảo lãnh có thể dùng uy tín

của mình để bảo lãnh. Tuy nhiên, trong trường hợp này có thể xảy ra rủi ro do nghĩa vụ của người bảo lãnh không thực hiện được.

- Nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ: để thúc đẩy việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ, cũng như nâng cao chất lượng xử lý của các quá trình thì bản thân ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán và cả tổ chức thẻ quốc tế cũng không đủ sức hoặc làm không có hiệu quả cao các công việc marketing phát triển thị trường, đảm trách một số công đoạn như chuyển mạch giữa các ngân hàng thanh toán thẻ khác nhau, bảo quản và lưu trữ dữ liệu lịch sử..., do vậy, một số công ty đã đứng ra thực hiện dịch vụ hỗ trợ và được chia sẻ lợi nhuận từ các thành viên hưởng lợi.

Chủ thẻ trong lĩnh vực sử dụng thẻ bao gồm:

- Chủ thẻ: Là người sử dụng thẻ để chi trả tiền mua hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt hoặc thực hiện các giao dịch tại máy rút tiền tự động (ATM).

- Các máy móc trang thiết bị chủ thẻ tự giao dịch: bao gồm các thiết bị do ngân hàng lắp đặt tại trụ sở ngân hàng hoặc nơi công cộng. Thiết bị này chủ yếu là ATM. Ngoài ra, còn có máy tính cá nhân nối mạng Internet để chủ thẻ thực hiện giao dịch Internet Banking, máy cập nhật Passbook, điện thoại...

- Dịch vụ Internet: Với một máy tính cá nhân được nối mạng Internet, chủ thẻ có thể sử dụng số thẻ và PIN của mình để mua hàng hoá, dịch vụ hoặc chuyển tiền cho người khác. Tuy nhiên, hiện nay sử dụng phương thức này dễ xảy ra rủi ro, tranh chấp do tin tặc có thể sao chép số liệu về thẻ để lợi dụng thực hiện các giao dịch giả mạo.

Chủ thẻ trong lĩnh vực thanh toán thẻ bao gồm:

- Đơn vị chấp nhận thẻ: là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng ký kết với ngân hàng phát hành hoặc ngân hàng thanh toán thẻ. ĐVCNT có thể được trang bị máy IDC, CAT hoặc máy cà hoá đơn thẻ (imprinter) để thực hiện việc xin cấp phép hoặc thanh toán.

- Ngân hàng thanh toán thẻ: là ngân hàng được ngân hàng phát hành thẻ uỷ quyền thực hiện dịch vụ thanh toán thẻ theo hợp đồng; hoặc là thành viên

chính thức hoặc là thành viên liên kết của một tổ chức thẻ quốc tế, thực hiện dịch vụ thanh toán theo thoả ước ký kết với Tổ chức thẻ quốc tế đó. Ngân hàng thanh toán thẻ trực tiếp ký hợp đồng với các đơn vị chấp nhận thẻ để tiếp nhận và xử lý các giao dịch thẻ tại ĐVCNT, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, hướng dẫn, cho ĐVCNT nghiệp vụ xử lý cũng như chuyển tải các thông tin cần thiết trong quá trình giao dịch. Ngân hàng thanh toán thẻ cũng có thể đồng thời là NHPHT.

- Máy rút tiền tự động: Là điểm giao dịch của ngân hàng phát hành thẻ hoặc ngân hàng thanh toán thẻ, được kết nối trực tiếp hoặc gián tiếp về NHPHT mà tại đó, chủ thẻ trực tiếp giao dịch với tài khoản của mình tại ngân hàng để thoả mãn các nhu cầu của mình thông qua mã số cá nhân (PIN) trên cơ sở các dịch vụ mà máy ATM cung ứng.

- Tổ chức thẻ quốc tế: Là một tổ chức gồm một hoặc một số các ngân hàng, định chế tài chính hoặc tổ chức phi tài chính gắn với một thương hiệu độc quyền sản phẩm thẻ (như Visa International, Mastercard International, American Express, Diner Club, JCB...). Trên cơ sở thương hiệu đó, có thể uỷ quyền cho các ngân hàng, tổ chức khác phát hành thẻ dưới thương hiệu của mình. TCTQT có điều lệ và quy chế hoạt động riêng, chịu trách nhiệm tổ chức và hướng dẫn các thành viên của mình thực hiện theo đúng quy chế, quy định đề ra cũng như có trách nhiệm phân xử, hoà giải những tranh chấp trong quá trình vận hành.

- Trung tâm chuyển mạch (Switching Center): là một đầu mối kết nối hệ thống thanh toán giữa các hệ thống NHTTT, các tổ chức thanh toán thẻ khác nhau để các NHTTT đó có thể thực hiện trao đổi giao dịch với nhau mặc dù mỗi hệ thống có những đặc thù riêng. Trung tâm chuyển mạch được hình thành nhằm mục tiêu kết nối các ĐVCNT, NHTTT, NHPHT, TCTQT thành một mạng lưới rộng khắp, giúp cho chủ thẻ có thể sử dụng thẻ ở phạm vi rộng lớn hơn mà không bị bó hẹp trong phạm vi ĐVCNT thuộc hệ thống thẻ của mình. Mặt khác trung tâm chuyển mạch còn giúp cho các NHPHT tiết kiệm chi phí đáng kể cho việc đầu tư mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ do việc tận

dụng được đầu tư của các NHPHT khác. Điều này đặc biệt có ý nghĩa đối với lĩnh vực thẻ ATM.

Với việc khảo sát các chủ thể chủ yếu tham gia vào quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ như trên, chúng ta đã có cơ sở để xem xét, phân tích tất cả các công đoạn của quy trình xử lý nghiệp vụ liên quan đến thẻ cũng như xem xét khả năng rủi ro liên quan đến từng khâu trong quá trình hoạt động.

1.1.5. Các tiện ích trong việc sử dụng thẻ

So với các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt truyền thống khác, thẻ ngân hàng có một số ưu thế nhất định bởi vì nó đem lại sự tiện lợi cũng như đảm bảo sự an toàn và hiệu quả kinh tế cho khách hàng trong quá trình sử dụng. Vì vậy, thẻ ngân hàng được xem như là phương tiện thanh toán thay thế tiền mặt hàng đầu trong các giao dịch tiêu dùng. Mặt khác, chính các tiện ích đối với chủ thẻ lại gián tiếp tác động đến hoạt động kinh doanh của các điểm cung cấp hàng hoá, dịch vụ (hay gọi là cơ sở chấp nhận thẻ) trong việc thúc đẩy quá trình tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ trong toàn xã hội. Mối quan hệ tương hỗ đó là nền tảng thuận lợi cho dịch vụ thẻ ngày càng phát triển.

1.1.5.1. Tiện ích đối với khách hàng (chủ thẻ- Cardholder)

- Là phương tiện thanh toán an toàn và tiện dụng:

Trước hết, xét dưới góc độ bảo mật của giao dịch, thẻ là phương tiện giao dịch tiện lợi và an toàn. Công nghệ sản xuất thẻ ở trình độ cao, cộng với các biện pháp chống giả mạo như mã hoá thông số từ tính hoặc kỹ thuật vi mạch điện tử khiến nhìn chung thẻ rất khó bị làm giả. Có thể nói, nó là một công cụ thanh toán thay thế tiền mặt có nhiều lợi thế. Số tiền của khách hàng được đảm bảo bằng chữ ký, ảnh của chủ thẻ hoặc bằng mã số bảo mật riêng mà chỉ có duy nhất chủ thẻ biết. Vì vậy, việc thẻ rơi hoặc mất cắp chưa chắc đã bị rủi ro mất tiền, điều này khác với tiền mặt khi mất nghĩa là khả năng mất tiền là chắc chắn.

Ngoài ra, Xét trên phương diện tiện dụng, thay cho việc phải cầm trong tay lượng tiền mặt để phục vụ cho nhu cầu thanh toán thì khách hàng chỉ cần một tấm thẻ gọn nhẹ rất thuận lợi trong thanh toán và tránh được rủi ro cầm

tiền mặt. Hơn nữa, thuận tiện hơn nhiều so với tiền mặt, khi sử dụng thẻ tín dụng hoặc thẻ thanh toán, khách hàng có khả năng chi tiêu đa ngoại tệ, không bị lệ thuộc vào một loại ngoại tệ của một nước nào.

Với tư cách là một phương tiện thanh toán, thẻ ngân hàng được coi là một phương tiện chiếm ưu thế tuyệt đối trong thanh toán tiêu dùng. Thẻ ngân hàng cho phép chủ thẻ mua hàng hoá, dịch vụ ở bất cứ một cơ sở chấp nhận thẻ hoặc một ngân hàng thanh toán nào hoặc đối với thẻ ATM là tại các điểm có đặt máy ATM phục vụ tự động 24/24. Ngoài ra, với máy ATM, khách hàng có thể tự thực hiện các giao dịch đơn giản như sao kê hoạt động tài khoản, chuyển tiền, thanh toán dịch vụ thường xuyên như điện nước ... hoặc sao kê tài khoản ngay tại máy ATM. Các giao dịch thẻ được thực hiện nhanh hơn nhiều so với giao dịch trực tiếp hoặc giao dịch tiền mặt tại các quầy giao dịch. ở Việt Nam hiện nay, rất nhiều gia đình có con du học ở nước ngoài sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế để thanh toán chi phí học tập sinh hoạt ở nước ngoài một cách kịp thời và nhanh chóng, đồng thời quản lý và kiểm soát hiệu quả việc chi tiêu của con em thông qua sao kê hàng tháng gửi về cho gia đình.

Tuy nhiên, còn có điều bất lợi của việc sử dụng thẻ là mức độ tiện dụng của thẻ lại là phụ thuộc vào số lượng điểm tiếp nhận thẻ hoặc số máy ATM.

Nếu số lượng này ít thì khách hàng chỉ có thể mua hàng hoá và dịch vụ hoặc rút tiền tại một số ít địa điểm nhất định . Tuy nhiên, việc đó chỉ tồn tại ở một số nước mới bắt đầu tham gia vào thị trường thẻ như Việt nam, còn ở các nước phát triển khác trên thế giới số điểm sử dụng thẻ nhiều và rất thuận lợi cho người sử dụng.

- Được hỗ trợ tín dụng một cách dễ dàng khi cần:

Đối với loại thẻ tín dụng, thẻ tín dụng là một dạng cho vay thanh toán nên khách hàng có thể sử dụng tiền ứng trước để phục vụ nhu cầu thanh toán của mình. Nói cách khác, thẻ tín dụng cho phép khách hàng tự do sử dụng tín dụng của ngân hàng mà không phải đến ngân hàng xin vay và hàng tháng họ phải thanh toán số đã chi tiêu cho ngân hàng căn cứ trên sao kê các khoản chi tiêu. Khác với cho vay thông thường khi đến hạn khách hàng phải thanh toán

hết một lần số nợ, thẻ tín dụng cho phép khách hàng có thể thanh toán một lượng tiền tối thiểu hoặc có thể trả nhiều hơn hạn mức tối thiểu này mà không bị một khoản tiền phạt nào từ phía ngân hàng. Vì vậy, thông thường, khách hàng không trả hết ngay một lần mặc dù họ có đủ tiền thanh toán để được hưởng lợi ích này (theo thống kê, khoảng 70% khách hàng không thanh toán ngay toàn bộ số tiền phải thanh toán). Do đó, thẻ tín dụng cung cấp cho khách hàng khả năng mở rộng các giao dịch tài chính của mình, đặc biệt trong trường hợp cần thiết chi tiêu ngay trong tháng nhưng cuối tháng mới có tiền thì có thể được đáp ứng ngay nhu cầu thanh toán thông qua sử dụng thẻ.

Trên thực tế, cũng có nhiều khách hàng chỉ thanh toán ở mức độ số tiền tối thiểu mà ngân hàng quy định và chấp nhận trả lãi cho số dư còn lại. Tuy nhiên, mức phí và lãi này là chấp nhận được, đặc biệt là trong trường hợp khi khách hàng thực hiện các giao dịch ở một nước khác, chi phí này là nhỏ hơn rất nhiều so với chi phí giao dịch quốc tế.

- Tối đa hoá lợi ích kinh tế với chi phí hợp lý :

Với tiện ích an toàn và tiện dụng nêu trên, thẻ ngân hàng cũng đã gián tiếp đem lại lợi ích kinh tế không nhỏ thể hiện qua tiện ích tiết kiệm về thời gian, chi phí đi lại giao dịch ... Khi khách hàng sử dụng thẻ tín dụng, khách hàng sẽ được tiêu tiền trước và trả tiền sau miễn phí (đặc trưng của thẻ tín dụng là “Tiêu trước trả sau”). Trong trường hợp phát hành thẻ phải ký quỹ hoặc phải có số dư tiền gửi thanh toán nhất tại ngân hàng thì ngoài các tiện ích dịch vụ thanh toán mang lại thì khách hàng còn được hưởng lãi suất trên số dư chưa sử dụng đến (Tương đương với lãi suất không kỳ hạn) hoặc khách hàng có thể sử dụng thẻ để thế chấp, ký quỹ khi cần thiết. Trong khi đó chi phí thực sự cho việc sử dụng thẻ không phải là lớn. Trên thực tế ngoài khoản lệ phí bắt buộc thường niên mà chủ thẻ phải nộp (ví dụ với thẻ tín dụng : 200 000 VND cho thẻ vàng và 100 000 VND cho thẻ chuẩn) thì hầu như toàn bộ giao dịch phát sinh của chủ thẻ không bị tính lãi, trừ đối với thẻ tín dụng sẽ bị tính lãi trên số tiền quá hạn thanh toán theo sao kê hàng tháng.

Ngoài ra, chủ thẻ còn được hưởng những ưu đãi nhất định về dịch vụ giá

trị gia tăng khác... khi thanh toán bằng thẻ tín dụng nội địa tại các điểm cung cấp hàng hoá, dịch vụ là thành viên liên kết phát hành thẻ với ngân hàng.

Đối với thẻ tín dụng, tính đa dạng về hạn mức là một trong những đặc điểm nổi bật đem lại sự hài lòng cho khách hàng. Nhiều loại thẻ tín dụng có hạn mức rất cao dành cho khách hàng VIP có thu nhập cao (thẻ Dinner Clup chuyên dành cho người có thu nhập tối thiểu 200 000 USD hàng năm) hoặc có những thẻ dành cho người có thu nhập trung bình (thẻ Master Card mà VCB phát hành có hạn mức từ 60-90 triệu VND cho thẻ chuẩn). Ngoài ra, ngân hàng cũng đặt ra hạn mức cho các giao dịch mà khách hàng thực hiện trong một ngày nhằm hạn chế tổn thất cho khách hàng trong trường hợp khách hàng bị mất thẻ hoặc lộ mã cá nhân (số PIN).

Ngoài ra, trong xã hội hiện đại ngày nay, có những phương tiện khi sử dụng thì được coi là hợp thời, ví dụ như xe máy, điện thoại cầm tay... Thẻ ngân hàng ngày nay dường như cũng đang trở thành một thứ must và đối với khách hàng là người tiêu dùng đã có một sức mạnh tâm lý thúc đẩy nhất định. Hơn nữa, với việc ra đời Internet và các dịch vụ toàn cầu khác trong xã hội hiện đại ngày nay, thẻ tín dụng đóng vai trò rất lớn trong việc cho phép người mua hàng qua Internet. Có thể nói thương mại điện tử phát triển dựa vào rất nhiều khả năng sử dụng tiền điện tử, đặc biệt là thẻ thanh toán.

- *Kiểm soát được chi tiêu :*

Với sao kê hàng tháng do ngân hàng gửi đến chủ thẻ hoàn toàn có thể kiểm soát được chi tiêu của mình trong tháng, đồng thời tính toán được phí và lãi nếu trả cho mỗi khoản giao dịch.

Giá cho tất cả những lợi ích mà thẻ mang lại là khoản phí thường niên mà chủ thẻ phải chịu và tỷ lệ lãi nếu khoản chi tiêu không được trả ngân hàng đúng hạn, lãi suất này có thể cao ngang với lãi suất của khoản vay thấu chi. Tuy nhiên, với tất cả những lợi ích mà thẻ mang lại cho chủ thẻ thì khoản phí này không đáng kể, có thể chấp nhận được

1.1.5.2. Tiện ích đối với cơ sở chấp nhận thẻ

Với tư cách là chủ thẻ tham gia quan trọng trong quá trình thanh toán

thẻ, các điểm tiếp nhận thẻ (Merchant) cũng được hưởng lợi ích không nhỏ từ dịch vụ thẻ cụ thể :

Thứ nhất, mỗi điểm tiếp nhận thẻ là cơ sở kinh doanh hoạt động vì mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận thông qua việc tối đa hoá lượng hàng hoá, dịch vụ bán được. Do đó, việc ngày càng có nhiều người sử dụng thẻ tín dụng đã tác động tới họ như là một nhu cầu của thị trường. Trước hết việc chấp nhận thanh toán thẻ mang lại lợi ích cho các CSCNT như một biện pháp để mở rộng thị trường và doanh số. Nhờ vào tiện ích mở rộng khả năng tài chính cho chủ thẻ, thẻ tín dụng đã giúp cho chủ thẻ chi tiêu vượt quá khả năng tài chính ngắn hạn của mình. Vô hình dung, nó trở thành đòn bẩy tích cực đối với sức mua từ đó tăng cường cung ứng hàng hoá dịch vụ cho CSCNT.

Thứ hai, với việc chấp nhận thẻ thanh toán, người bán hàng có khả năng giảm nhiều các chi phí về quản lý tiền mặt như bảo quản, kiểm đếm, nộp vào tài khoản ở ngân hàng ...Ngoài ra, việc thanh toán giữa người mua và người bán được ngân hàng bảo đảm vừa nhanh chóng, thuận tiện và chính xác.

Thứ ba, việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ cũng được xem như là một biện pháp tích cực giúp các điểm tiếp nhận thẻ được hưởng lợi ích từ chính sách khách hàng của ngân hàng. Ngoài việc cung cấp đầy đủ các máy móc thiết bị cần thiết phục vụ cho thanh toán thẻ (máy EDC cà tay hoặc kết nối mạng), hiện nhiều các ngân hàng gắn các ưu đãi về tín dụng, dịch vụ thanh toán ...với hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ như một chính sách khách hàng khép kín.

Thứ tư, thẻ tín dụng quốc tế được coi là một phương tiện thanh toán quốc tế. Hiện nay, gần như đại đa số doanh số thanh toán thẻ tín dụng quốc tế ở Việt Nam đều là doanh số thanh toán của khách nước ngoài. Vô hình chung trở thành một biện pháp xuất khẩu tại chỗ là một phương pháp để các điểm tiếp nhận thẻ mở rộng thị trường tiêu thụ hàng hoá và dịch vụ của mình ra thị trường tiêu thụ hàng hoá và dịch vụ của mình ra thị trường nước ngoài. Đặc biệt là khi mua hàng hoá qua Internet và kinh doanh thương mại điện tử đang ngày một phát triển hơn.

1.1.6. Vai trò của phát triển dịch vụ thẻ đối với ngân hàng thương mại và nền kinh tế

1.1.6.1. Đối với NHTM

*** Góp phần thu hút khách hàng:**

Nhờ vào những tiện ích mà thẻ ngân hàng mang lại cho khách hàng, dịch vụ này đã có vai trò quan trọng trong việc thu hút, giữ chân khách hàng. Thông thường, khi khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ thì sẽ kéo theo sử dụng các dịch vụ khác, đặc biệt là dịch vụ bán lẻ, ví dụ như mở tài khoản thanh toán, tín dụng, tiết kiệm... Ngoài ra, với những khách hàng đã từng có quan hệ với ngân hàng thì phát triển dịch vụ thẻ sẽ tạo cơ hội giữ chân khách hàng, khi khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ này thì khách hàng sẽ không cần phải tìm đến ngân hàng khác. Hơn nữa, dịch vụ thẻ với biểu hiện về một hình thức thanh toán của xã hội văn minh, hiện đại và tiện nghi. Qua đó củng cố được lòng in của khách hàng vào ngân hàng để ngày càng có nhiều khách hàng đến với ngân hàng và sử dụng nhiều hơn nữa dịch vụ của ngân hàng.

***Góp phần tạo lợi nhuận cho ngân hàng**

Cùng với hoạt động kinh doanh khác, kinh doanh thẻ góp phần tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng thông qua một số khoản thu như sau:

- Lãi cho vay : Đối với thẻ tín dụng, nó không chỉ đơn thuần là một dịch vụ thanh toán mà nó còn là một dịch vụ cho vay với độ an toàn cao. Thông thường vào cuối tháng, khách hàng sẽ nhận được sao kê chi tiêu trong đó ghi rõ số tiền đã sử dụng và số tiền tối thiểu phải oán lại cho ngân hàng. Trường hợp khách hàng không có khả năng thanh toán hết (chỉ thanh toán ở số tối thiểu) thì số dư nợ còn lại sẽ được tính lãi như một khoản ngân hàng chi khách hàng vay. Đây là một khoản thu không nhỏ mang lại cho ngân hàng.

- Chiết khấu thương mại: Đây là khoản thu đối với loại thẻ tín dụng. khoản thu này phát sinh trên doanh số thanh toán của các điểm tiếp nhận thẻ. Khi các CSCNT trình hoá đơn thanh toán bằng thẻ tín dụng lên ngân hàng, ngân hàng sẽ tính triết khấu một khoản trên doanh thu. Tỷ lệ chiết khấu này

thường phụ thuộc vào tình hình thị trường, lưu lượng hàng hoá và quy mô mua các hoá đơn mua hàng hoá, dịch vụ.

- Lệ phí thường niên, phí phát hành thẻ: Là khoản phí mà chủ thẻ phải trả cho quyền sử dụng thẻ, ví dụ với loại thẻ Visa Card do NHNT phát hành có 2 mức phí khác nhau là 200 000 VND cho một thẻ vàng và 100 000 VND cho một thẻ thường, hoặc đối với thẻ VCB connect 24 phí phát hành thẻ là 100 000 VND.

- Phí rút tiền mặt: Là khoản phí thu được trên mỗi giao dịch rút tiền mặt được áp dụng đối với thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ.

- Phí đại lý thanh toán: Với các giao dịch làm đại lý thanh toán thẻ của ngân hàng phát hành, ngân hàng đại lý sẽ được hưởng một phần chiết khấu trên doanh số thanh toán toàn bộ. Với nhiều ngân hàng trong giai đoạn đầu thâm nhập vào thị trường thẻ thì đây là nguồn thu lớn nhất.

- Các khoản thu phụ khác: Phí tăng hạn mức tín dụng tạm thời, phí cấp lại thẻ mất cắp, thất lạc, tra soát ...

Ngoài ra, việc sử dụng thẻ thanh toán tạo điều kiện cho các ngân hàng có thể mở rộng thị trường và khách hàng mà không cần phải mở thêm nhiều chi nhánh, do đó tiết kiệm được các chi phí về mở rộng mạng lưới cho ngân hàng.

*** *Góp phần cải thiện công tác thanh toán:***

Hoạt động kinh doanh của hệ thống ngân hàng thương mại đã tạo điều kiện cho cả NHTM và khách hàng có thể tự động hoá các giao dịch, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, nâng cấp chất lượng dịch vụ. ngoài ra, sự phát triển của hoạt động kinh doanh thẻ còn tạo ra một động lực thúc đẩy các hình thức thanh toán khác thông qua việc thúc đẩy sự hiện đại hoá công nghệ trong mỗi ngân hàng. Đồng thời quy mô của thị trường thẻ tăng lên đi kèm với số lượng gia tăng của các điểm tiếp nhận thẻ trong quan hệ giao dịch với ngân hàng. bản thân các điểm tiếp nhận này cũng là các tổ chức kinh tế như khách sạn nhà hàng, siêu thị, trung tâm thương mại...và cũng có nhu cầu sử dụng các loại hình giao dịch dành cho giới doanh nhân. Vô hình chung khi phát triển thị

trường thẻ đã đồng thời phát triển thị trường dành cho các hình thức thanh toán khác.

**** Hoạt động kinh doanh thẻ trực tiếp tác động đến việc mở rộng cho ngân hàng:***

Thẻ tín dụng là một cách dễ nhất cho ngân hàng mở rộng tín dụng và cũng là một phương thức thuận tiện cho người đi vay. Do hạn mức tín dụng là tuần hoàn, khách hàng có thể vay tiền, hoàn trả tiền và vay lại tiếp một cách khá dễ dàng. Bởi vậy, thông qua hoạt động thẻ tín dụng, ngân hàng tăng cường được công tác cho vay của mình.

**** Làm tăng lượng vốn huy động cho ngân hàng:***

Trong cơ chế phát hành và thanh toán thẻ tín dụng, để thuận lợi cho thanh toán, các CSCNT khi ký hợp đồng tiếp nhận thẻ thường mở tài khoản tại ngân hàng thanh toán (đây không phải là điều kiện bắt buộc nhưng lại đem lại nhiều lợi ích cho các CSCNT). Sau khi giao dịch thẻ phát sinh, CSCNT gửi hoá đơn thanh toán cho ngân hàng và ngân hàng sẽ căn cứ vào đó để ghi có vào tài khoản tiền gửi vào tài khoản tiền gửi của CSCNT. Chính điều này đã làm tăng số dư tài khoản tiền gửi nói chung và tăng vốn huy động cho ngân hàng. Ngoài ra, khi đã mở tài khoản này, khi đó số dư tiền gửi sẽ trở thành một con số đáng kể.

Ngoài ra, ngân hàng có thể thêm nguồn vốn huy động từ các chủ thẻ. Thông thường, để được phát hành thẻ, chủ thẻ sẽ phải ký quỹ hoặc có số dư tài khoản tiền gửi theo quy định của ngân hàng (trừ trường hợp là tín chấp đối phát hành thẻ tín dụng). Do đó, tổng số dư tiền gửi của ngân hàng cũng sẽ tăng theo.

**** Đa dạng hoá hoạt động kinh doanh ngân hàng góp phần phân tán rủi ro:***

Thẻ thanh toán ra đời, làm phong phú thêm sản phẩm dịch vụ ngân hàng, mang đến cho ngân hàng một phương tiện thanh toán đa tiện ích, thoả mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Không chỉ như vậy, ở các nước phát triển, phát triển dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ ngân hàng có thêm cơ hội

để phát triển các dịch vụ khác song song như : Đầu tư hoặc bảo hiểm cho các sản phẩm. thông tin về các loại hình dịch vụ này sẽ được gửi đến cho khách hàng sử dụng thẻ cùng với sao kê hàng tháng của ngân hàng.

Như vậy, kinh doanh thẻ còn tạo ra sự “hỗ trợ chéo “ rất có hiệu quả cho ngân hàng, từ đa dạng hoá hoạt động kinh doanh đó sẽ làm phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng thương mại. hơn nữa, tỷ lệ lợi nhuận tương đối cao từ kinh doanh thẻ có thể bù đắp cho hoạt động kém sinh lời hơn của ngân hàng trong giai đoạn nhất định.

1.1.6.2. Đối với nền kinh tế xã hội

Hoạt động kinh doanh thẻ của hệ thống NHTM ngày càng phát triển nó đã thể hiện vai trò lớn của mình trong sự phát triển kinh tế xã hội. Điều này được thể hiện trên các mặt sau:

**** Góp phần giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông từ đó tiết giảm chi phí xã hội:***

Là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, vai trò đầu tiên của thẻ là làm giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông. ở những nước phát triển, thanh toán tiêu dùng bằng thẻ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số các phương tiện thanh toán. Nhờ đó mà khối lượng cũng như áp lực tiền mặt trong lưu thông giảm đáng kể. Từ đó, việc sử dụng thẻ trong thanh toán được xem như là một giải pháp để giảm chi phí lưu thông trong xã hội so với hình thức thanh toán bằng tiền mặt. Đặc biệt, đối với ngân hàng nhà nước giảm được chi phí kiểm đếm, in ấn, bảo quản và giảm bớt được sự tham gia của nhân viên ngân hàng.

**** Tăng nhanh khối lượng vốn chu chuyển, thanh toán trong nền kinh tế:***

Hầu hết mọi giao dịch thẻ trong phạm vi quốc gia hay toàn cầu đều được thực hiện và thanh toán trực tuyến (online) vì vậy tốc độ chu chuyển, thanh toán nhanh hơn nhiều so với những giao dịch qua phương tiện thanh toán khác như : Séc, uỷ nhiệm thu, uỷ nhiệm chi... Thay vì thực hiện các giao dịch trên giấy tờ, với giao dịch thẻ, mọi thông tin đều được xử lý qua hệ thống

máy móc điện tử thuận tiện, nhanh chóng.

****Góp phần thực hiện biện pháp kích cầu của nhà nước:***

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, tăng cường chi tiêu bằng thẻ. Điều này làm cho thẻ trở thành một công cụ hữu hiệu góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của nhà nước. Khuyến khích phát hành, thanh toán thẻ cũng là khuyến khích tăng cầu tiêu dùng. Điều này cũng tạo nên một kênh cung ứng vốn hiệu quả của các ngân hàng thương mại.

**** Cải thiện môi trường văn minh thương mại, thu hút khách du lịch và đầu tư nước ngoài:***

Thanh toán bằng thẻ là giảm bớt các giao dịch thủ công, tiếp cận với phương tiện văn minh của thế giới do đó sẽ tạo ra một môi trường thương mại văn minh hiện đại hơn. Đây cũng là yếu tố thu hút khách du lịch, các nhà đầu tư nước ngoài vào trong nước.

1.1.7. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ thẻ

1.1.7.1. Thói quen tiêu dùng của người dân

Thói quen tiêu dùng của người dân có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển của thẻ. Thói quen tiêu dùng của người dân sẽ tạo ra môi trường cho thanh toán thẻ. Một thị trường mà người dân chỉ có thói quen tiêu bằng tiền mặt sẽ không thể là môi trường tốt để phát triển thị trường thẻ. Chỉ khi việc thanh toán được thực hiện chủ yếu qua hệ thống ngân hàng thì thẻ thanh toán mới thực sự phát huy hiệu quả sử dụng của nó.

1.1.7.2. Trình độ dân trí

Trình độ dân trí thể hiện thông qua nhận thức của người dân về thẻ, một phương tiện thanh toán đa tiện ích từ đó có tiếp cận và có thói quen sử dụng thẻ. Trình độ dân trí cao đồng nghĩa với nền kinh tế phát triển về mọi mặt, tiếp cận với nền văn minh thế giới, ứng dụng với những thành tựu khoa học kỹ thuật phục vụ con người.

1.1.7.3. Thu nhập của người dùng thẻ

Thu nhập cao đồng nghĩa với mức sống cao hơn. Khi đó, nhu cầu của

con người không chỉ đơn thuần là mua được hàng hoá mà phải mua bán với độ thoả thuận tối đa. Thẻ thanh toán sẽ đáp ứng nhu cầu này của họ. Khi mức sống được nâng cao, nhu cầu du lịch, giải trí của con người cũng được cao hơn. Thẻ thanh toán là phương tiện hữu hiệu nhất đáp ứng nhu cầu này của họ. Mặt khác, chỉ có một mức thu nhập khá cao và ổn định mới có thể đáp ứng được những điều kiện của ngân hàng khi phát hành thẻ. Nhu thu nhập thấp, dù khách hàng có nhu cầu dùng thẻ, ngân hàng cũng không thể đáp ứng được.

1.1.7.4. Trình độ ứng dụng các tiến bộ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng

Thanh toán thẻ gắn liền với các máy móc thiết bị hiện đại. Nếu hệ thống máy móc này có trục trặc thì sẽ gây ách tắc trong toàn hệ thống. Vì vậy, đã đưa ra dịch vụ thẻ, ngân hàng phải đảm bảo một công nghệ thanh toán hiện đại theo kịp yêu cầu của thế giới. Hơn nữa, chỉ có trình độ kỹ thuật cao thì việc vận hành, bảo dưỡng, duy trì hệ thống máy móc phục vụ phát hành, thanh toán thẻ mới có hiệu quả, giảm giá thành dịch vụ, từ đó thu hút thêm người sử dụng.

1.1.7.5. Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được xem là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự phát triển của thẻ. Một môi trường pháp lý hoàn thiện, chặt chẽ, đầy đủ hiệu lực mới có thể đảm bảo cho quyền lợi của tất cả các bên tham gia phát hành, thanh toán, sử dụng thẻ.

1.2. NGHIỆP VỤ PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Phát hành thẻ

Việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ phải tuân theo pháp luật của nước sở tại, quy định của Tổ chức thẻ quốc tế, các văn bản, thoả thuận mang tính pháp lý, các quy trình, quy phạm... liên quan.

Xuất phát từ cơ sở lý luận, từ thực tiễn đòi hỏi, từ nhu cầu phát triển khách quan của việc sử dụng thẻ và đặc biệt là từ khả năng đáp ứng của khoa học kỹ thuật, công nghệ, viễn thông hiện nay, một quy trình xử lý cụ thể nhưng mang tính tổng quát được đưa ra làm cơ sở để các chủ thể liên quan căn

cứ vào đó thực hiện có sự điều chỉnh cho phù hợp với hoàn cảnh và điều kiện cụ thể của ngân hàng mình, của quốc gia mình.

Sơ đồ 1.1 sau đây mô tả tổng quát quá trình phát hành thẻ. Tùy từng điều kiện, trình độ và hoàn cảnh của mỗi nước, mỗi ngân hàng mà có sự điều chỉnh cho phù hợp. Cụ thể như có ngân hàng thì chi nhánh phát hành thẻ và ngân hàng thương mại trung ương là một sẽ không có các bước (3) và (9); có hệ thống ngân hàng giao cho Công ty thẻ phát hành thì “TRUNG ƯƠNG” sẽ được thay bằng “CÔNG TY THẺ” và sẽ phát sinh một số luồng luân chuyển phụ khác...

Sau khi nhận được thẻ và mã số cá nhân, chủ thẻ có thể sử dụng thẻ tại các địa điểm chấp nhận thẻ như trực tiếp tại ngân hàng, máy rút tiền tự động, các ĐVCNT (sơ đồ 1.2 gọi chung là ĐVCNT) để mua hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt, chuyển khoản (nếu được phép)

Nghiệp vụ phát hành thẻ bao gồm phát hành thẻ mới và phát hành lại:

* Phát hành thẻ mới: khi tiếp nhận hồ sơ đề nghị phát hành thẻ, phải kiểm tra các yếu tố:

. Đối tượng: có nằm trong diện được phép sử dụng thẻ không,

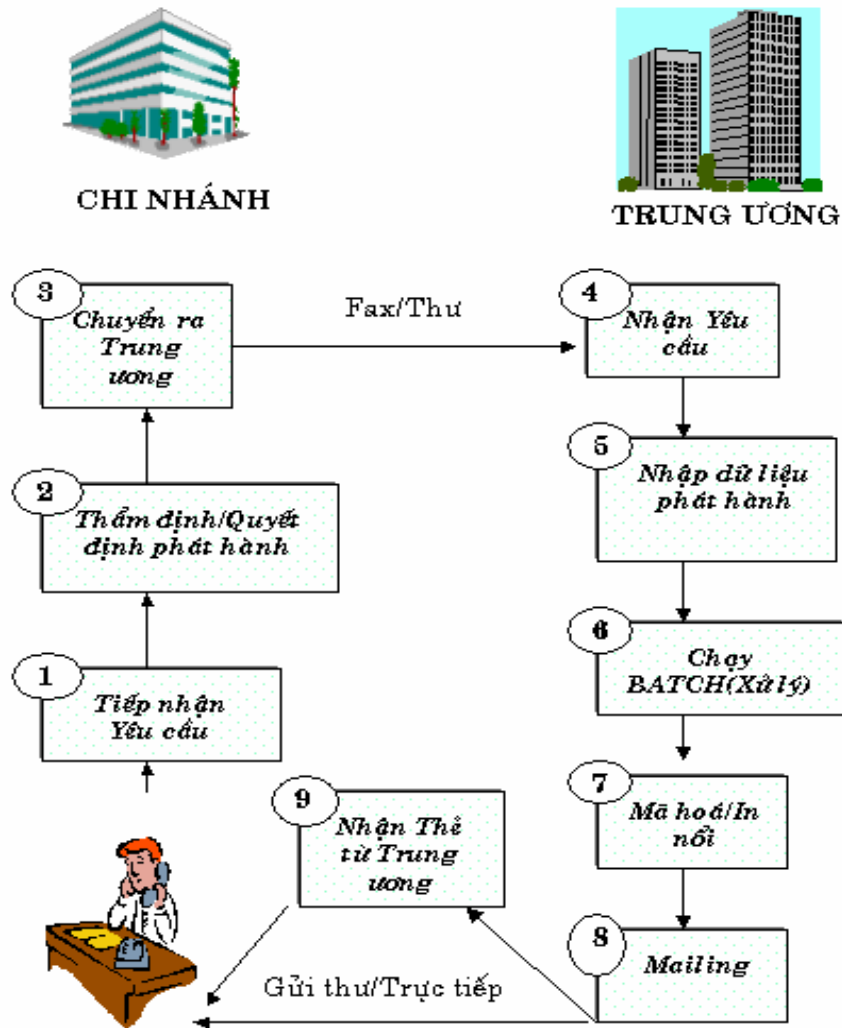
. Điều kiện: về tư cách pháp nhân, năng lực hành vi dân sự, năng lực tài chính để xác định cơ sở phát hành (thẻ tín dụng hay thẻ ghi nợ, tín chấp hay thế chấp, tỷ lệ bao nhiêu...). Đối với phát hành thẻ ghi nợ cần kiểm tra trạng thái tài khoản tiền gửi của người đề nghị phát hành.

. Bộ hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ của khách hàng tối thiểu gồm Đơn đề nghị phát hành thẻ, Hợp đồng sử dụng thẻ và các giấy tờ liên quan khác.

Trên cơ sở xem xét các nội dung đó, nơi phát hành thực hiện:

- Xét duyệt yêu cầu phát hành thẻ: Cán bộ thẩm định hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ và phân loại khách hàng theo các loại hạng đặc biệt (VIP), hạng I hoặc hạng thường trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

QUY TRÌNH PHÁT HÀNH THẺ



Sơ đồ 1.1: Mô hình tổng quát về phát hành thẻ

- Tạo và cập nhật hồ sơ quản lý thẻ bao gồm các thông tin chủ yếu như tên chủ thẻ, ngày sinh, số chứng minh nhân dân, hạn mức tín dụng thẻ, hạn mức tiền mặt, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc, số tài khoản, uỷ quyền ngân hàng tự động trích nợ...

- Gửi dữ liệu đến nơi xử lý in thẻ để in thẻ cho khách, nhận thẻ đã in và PIN, kiểm tra lại tình trạng của thẻ để giao cho khách theo nguyên tắc giao trực tiếp hoặc gửi tách rời thẻ và PIN.

* Phát hành thẻ thay thế, thẻ in lại, thẻ nâng cấp: Tại chi nhánh phát

hành, khi nhận được yêu cầu in lại thẻ, thay thế thẻ và nâng cấp thẻ của khách hàng thì phải kiểm tra lại các điều kiện đảm bảo như tài sản ký quỹ, thế chấp (nếu cần) trong trường hợp nâng cấp thẻ, tạo dữ liệu thẻ thay thế, thẻ nâng cấp gửi nơi xử lý in thẻ để thực hiện. Sau khi in xong, chi nhánh phát hành kiểm tra tình trạng thẻ như trường hợp nhận thẻ mới.

* In thẻ kỳ hạn mới: Hàng tháng, nơi in thẻ in ra danh sách các thẻ sẽ hết hạn vào tháng sau để các chi nhánh phát hành thông báo cho chủ thẻ để có ý kiến về việc tiếp tục sử dụng hay chấm dứt. Nếu không có ý kiến gì của chủ thẻ thì mặc nhiên thẻ chấm dứt sử dụng. Trong trường hợp thẻ tiếp tục sử dụng sẽ xử lý tương tự như phát hành lại.

1.2.2. Quy trình thanh toán thẻ

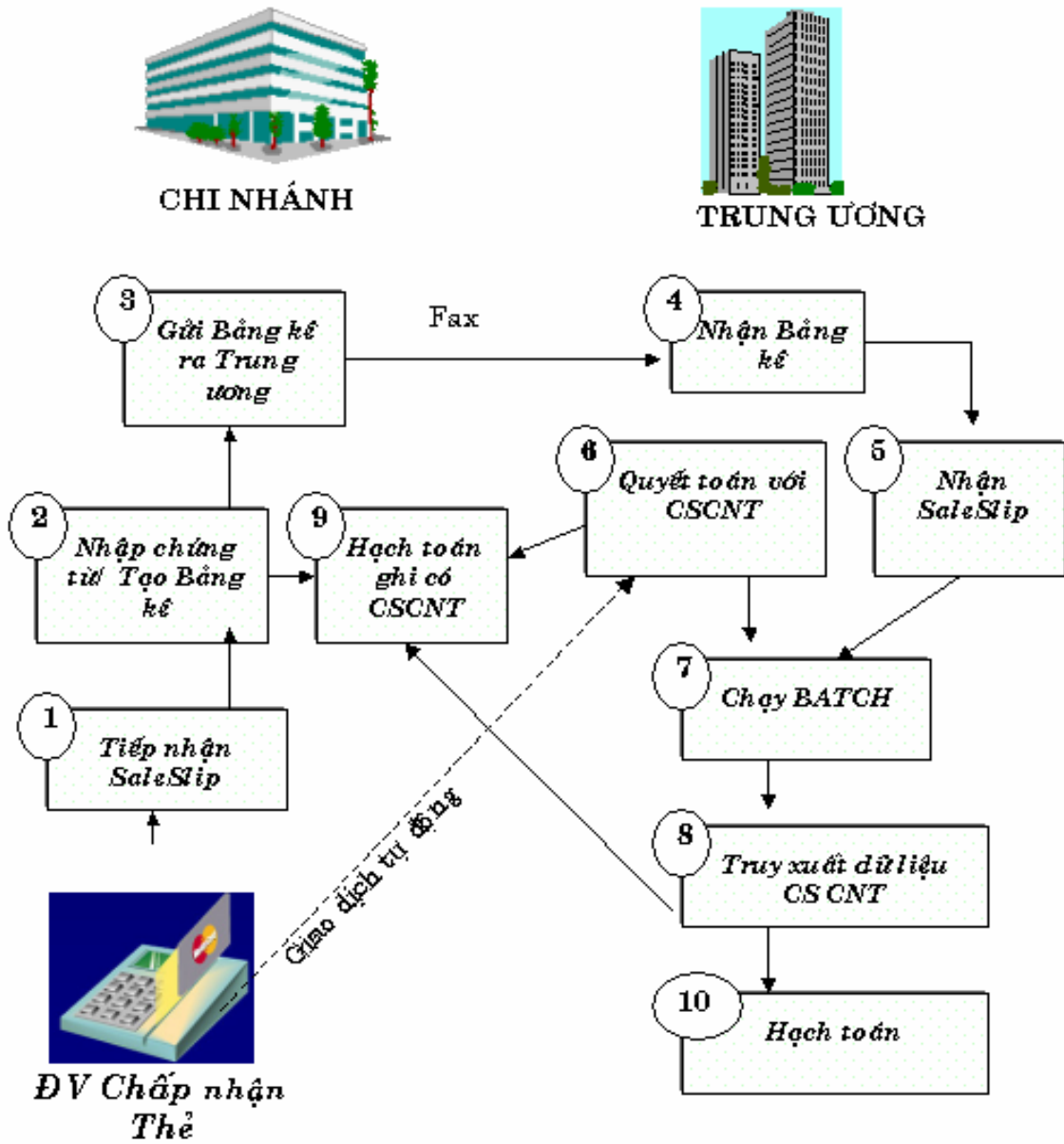
Quy trình thanh toán thẻ tổng quát được quy định từ khi chủ thẻ bắt đầu sử dụng thẻ cho đến khi hoàn thành toàn bộ nghĩa vụ đối với ngân hàng và các bên liên quan, kể cả nghĩa vụ theo cam kết. Quy trình thanh toán có thể chia ra các công đoạn chính là thanh toán tại ĐVCNT, thanh toán tại NHTTT, NHPHT, Tổ chức thẻ quốc tế.

Trong quy trình thanh toán thẻ, đối với các thẻ tín dụng quốc tế thì việc thanh toán sẽ được tiến hành qua Tổ chức thẻ quốc tế ngoại trừ các ngân hàng phát hành thẻ có thoả thuận riêng, còn lại thì các NHPHT trực tiếp đóng vai trò Tổ chức thẻ quốc tế.

1.2.2.1. Thanh toán thẻ tại ĐVCNT hoặc điểm ứng tiền mặt

Tại ĐVCNT phải kiểm tra thẻ và thông tin chủ thẻ trước khi giao dịch theo các yếu tố quy định về bảo mật của thẻ theo quy định.

QUY TRÌNH THANH TOÁN CSCN THẺ



Sơ đồ 1.2: Mô hình tổng quát về thanh toán thẻ của ĐVCNT

Giao dịch thực hiện tại ĐVCNT/ĐUTM được trang bị máy EDC:

Khi chủ thẻ sử dụng thẻ tại ĐVCNT/ĐUTM được trang bị máy EDC, máy sẽ tự động xin cấp phép giao dịch. Nếu giao dịch bị từ chối cấp phép, ĐVCNT hoặc điểm ứng tiền mặt có thể tiếp tục thực hiện giao dịch cấp phép với số tiền nhỏ hơn hoặc liên hệ với nơi cấp phép để được hướng dẫn. Sau khi

việc cấp phép hoàn thành hoặc giao dịch dưới hạn mức quy định, ĐVCNT thực hiện việc in hoá đơn thanh toán thẻ, yêu cầu khách hàng ký vào hoá đơn, chữ ký trên hoá đơn phải khớp chữ ký mẫu trên thẻ. Hoá đơn được lập thành 3 liên: 1 liên trả lại cho khách hàng, 1 liên nộp cho NHTTT và 1 liên lưu tại ĐVCNT/ĐUTM để tra soát nếu có.

Giao dịch thực hiện tại ĐVCNT/ĐUTM trang bị máy cà tay:

- Nếu trị giá giao dịch hàng hoá, dịch vụ nhỏ hơn hạn mức thanh toán: ĐVCNT có thể không phải xin cấp phép. ĐVCNT tiến hành kiểm tra thẻ và đối chiếu số thẻ với danh sách thẻ cấm lưu hành mới nhất (Warning Bulletin) và các thông tin bổ sung khác do NHPHT cung cấp để tránh thanh toán những thẻ giả mạo hoặc thẻ mất cắp.

- Nếu giá trị giao dịch lớn hơn hoặc bằng hạn mức thanh toán, ĐVCNT nhận thẻ phải liên hệ với NHPHT để xin cấp phép giao dịch bằng các phương tiện có thể như điện thoại, telex...

- Tất cả các giao dịch ứng tiền mặt đều phải liên hệ xin cấp phép tại NHPHT trước khi thực hiện giao dịch.

Giao dịch đặc biệt thực hiện tại ĐVCNT:

- * **Giao dịch ứng tiền mặt tại ĐVCNT:** thông thường ĐVCNT không được ứng tiền mặt cho chủ thẻ. Tuy nhiên, trong trường hợp đặc biệt có thể được thực hiện nhưng phải tuân theo các quy định sau:

- ĐVCNT chỉ thực hiện dịch vụ này khi được phép của NHPHT.

- Cấp phép: phải sử dụng số hiệu ĐVCNT cho giao dịch ứng tiền mặt do NHPHT quy định.

- Trong trường hợp này, hoá đơn giao dịch phải được lập bằng máy cà tay và có dòng chữ “Cash disbursement” (chi bằng tiền mặt) hoặc “Encashment” (lĩnh bằng tiền mặt), số hộ chiếu của khách hàng, số ICA (bốn chữ số in chìm nằm dưới nhóm số đầu tiên của số thẻ). Đồng thời ĐVCNT phải lập hoá đơn chi tiền mặt (cash receipt) có đầy đủ thông tin khách hàng: tên, số thẻ, ngày hiệu lực, ngày giao dịch, số tiền nhận và chữ ký của khách hàng.

- Trị giá tối đa: Tuỳ theo từng loại thẻ, từng thời kỳ, từng khu vực, quốc

gia mà tổ chức thẻ quốc tế hoặc NHPHT quy định, thông thường như sau:

. Đối với ĐVCNT kinh doanh nhà nghỉ, căn hộ: USD 150/1 lần ứng và không quá USD 1.500/1 tháng.

. Đối với ĐVCNT kinh doanh khách sạn: USD 250 trong toàn bộ thời gian cư trú tại ĐVCNT....

*** Giao dịch không xuất trình (no-show):**

- Đối tượng: khách hàng đã đặt dịch vụ tại ĐVCNT nhưng không sử dụng dịch vụ.

- Số tiền giao dịch: tương đương giá thuê phòng một đêm cộng thêm thuế.

- Hoá đơn giao dịch phải ghi đầy đủ các thông tin: số thẻ, ngày hiệu lực, tên chủ thẻ, số hộ chiếu, ngày chủ thẻ thoả thuận thực hiện giao dịch và viết chữ “No-show” vào phần chữ ký của chủ thẻ.

*** Giao dịch truy thu (late charge):**

- Đối tượng: các dịch vụ thu thêm sau khi khách hàng đã sử dụng dịch vụ tại ĐVCNT và rời đi.

- Hoá đơn giao dịch phải có đầy đủ thông tin: số thẻ, ngày hiệu lực, tên chủ thẻ, số hộ chiếu, ngày giao dịch (phải sau ngày khách kết thúc giao dịch). Tại ô chữ ký của khách hàng phải ghi dòng chữ “SOF” (Signature on file – chữ ký trong hồ sơ).

- ĐVCNT phải gửi cho khách hàng trực tiếp hoặc qua NHPHT bản sao hoá đơn liệt kê các dịch vụ thu thêm.

*** Thực hiện giao dịch đặc biệt (hoàn trả, nhờ thu):**

- Giao dịch huỷ (reversal): Giao dịch huỷ được thực hiện trong các trường hợp một giao dịch được thực hiện nhiều lần hoặc giao dịch ĐVCNT không thực hiện huỷ được trước khi thanh toán (settlement) hoặc giao dịch thừa phát hiện sau khi nhận báo có của ngân hàng.

- Giao dịch hoàn trả (Credit voucher): được thực hiện trong các trường hợp chủ thẻ và ĐVCNT thống nhất huỷ bỏ một phần hay toàn bộ giao dịch đã thực hiện.

- Giao dịch nhờ thu: được thực hiện trong các trường hợp do hoá đơn

xuất trình chậm so với quy định (late present) hoặc hoá đơn không có chữ ký của chủ thẻ, hoặc số tiền giao dịch quá hạn mức thanh toán quy định không được cấp phép, hoặc hoá đơn in không đầy đủ các dữ liệu trên thẻ, hoặc ĐVCNT thu bổ sung số tiền thu thiếu của chủ thẻ, hoặc thẻ hết hiệu lực không có số cấp phép.

ĐVCNT thanh toán với ngân hàng:

Sau khi thực hiện giao dịch với chủ thẻ xong, ĐVCNT thực hiện việc thanh toán với NHTTT để đòi tiền.

Đối với các ĐVCNT / Điểm ứng tiền mặt được trang bị EDC phải kiểm tra lại và xử lý các giao dịch đã thực hiện trước khi thực hiện thanh toán với ngân hàng như sau:

- Nếu ĐVCNT/ĐUTM và chủ thẻ thoả thuận huỷ giao dịch: dùng chức năng huỷ “void”.

- Nếu ĐVCNT/ĐUTM và chủ thẻ điều chỉnh giảm số tiền giao dịch: dùng chức năng điều chỉnh “adjust”.

- Nếu ĐVCNT/ĐUTM và chủ thẻ điều chỉnh tăng số tiền giao dịch: thực hiện huỷ toàn bộ giao dịch cũ theo chỉ dẫn và thực hiện lại giao dịch với giá trị mới.

- Những giao dịch đã dùng chức năng thanh toán (“settlement”) nếu huỷ toàn bộ hoặc một phần giao dịch thì dùng chức năng hoàn trả (“refund”). Trường hợp không thực hiện được “refund”, ĐVCNT/ĐUTM không được hoàn lại cho chủ thẻ bằng tiền mặt mà phải lập hoá đơn hoàn trả (credit voucher) hoặc báo huỷ giao dịch cho ngân hàng (giao dịch reversal).

Cần chú ý là nếu sau thời gian quy định kể từ ngày giao dịch được settlement, nếu ĐVCNT/ĐUTM không nhận được báo có từ NHTTT thì phải liên lạc ngay với NHTTT để tra soát.

Đối với các ĐVCNT / Điểm ứng tiền mặt được trang bị máy cà tay thực hiện thanh toán với ngân hàng như sau:

Nộp hoá đơn giao dịch: ĐVCNT tập hợp hoá đơn và lập bảng kê theo từng loại thẻ. Bảng kê ghi rõ tên, số hiệu ĐVCNT, tổng số tiền của các hoá

đơn, số lượng hoá đơn, ngày nộp bảng kê, tên và chữ ký người nộp, tên và chữ ký của nhân viên ngân hàng nhận theo mẫu do NHTTT quy định.

1.2.2.2. Thanh toán tại ngân hàng thanh toán thẻ

Tại NHTTT thực hiện thanh toán với ĐVCNT và Tổ chức thẻ quốc tế.

Thanh toán với ĐVCNT:

- Thanh toán giao dịch thường (Sales Slip):

Khi Ngân hàng thực hiện thanh toán cho ĐVCNT phải kiểm tra các yếu tố ghi trên hoá đơn thẻ của ĐVCNT, nếu hợp lệ sẽ tiến hành tạm ứng cho ĐVCNT sau khi đã trừ phí.

- Thanh toán giao dịch EDC:

Thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT sau khi nhận dữ liệu từ EDC và thực hiện thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT theo phương thức như trên.

- Thanh toán giao dịch đặc biệt:

. Giao dịch huỷ (Reversal): nếu giao dịch thừa phát hiện trước khi thanh toán tạm ứng cho ĐVCNT thì thông báo bằng văn bản cho nơi xử lý. Ngược lại, NHTTT tiến hành ghi nợ tài khoản của ĐVCNT số tiền giao dịch thừa và hạch toán vào tài khoản chờ tra soát để hoàn trả lại khi có báo nợ của nơi xử lý.

. Giao dịch hoàn trả (Credit voucher): sau khi kiểm tra hoá đơn và đối chiếu với giao dịch gốc, tiến hành nhập dữ liệu của giao dịch hoàn trả vào hệ thống và ghi nợ ĐVCNT căn cứ vào số tiền hoàn trả trên hoá đơn trừ đi tỷ lệ phí qui định.

Cần chú ý là nếu trong hệ thống không có giao dịch gốc liên quan đến giao dịch hoàn trả, NHTTT không thực hiện giao dịch hoàn trả.

. Giao dịch nhờ thu: NHTTT nhận hoá đơn nhờ thu kèm các chứng từ liên quan từ ĐVCNT đồng thời yêu cầu ĐVCNT viết cam kết về việc thực hiện giao dịch và hoàn trả tiền khi có yêu cầu của NHPHT. Sau đó gửi chứng từ và yêu cầu đi nhờ thu.

Thanh toán với Tổ chức thẻ quốc tế:

- Gửi dữ liệu thanh toán thẻ tới Tổ chức thẻ quốc tế:

Hàng ngày, NHTTT cập nhật và tập hợp toàn bộ các giao dịch thẻ bằng EDC, giao dịch thường, giao dịch đặc biệt, giao dịch hoàn trả, tra soát theo từng loại thẻ theo mẫu quy định bao gồm cả các khoản phí cũng như các thông tin về thẻ bị thu hồi (pick up) và truyền cho Tổ chức thẻ quốc tế.

- Nhận dữ liệu thanh toán thẻ từ các Tổ chức thẻ quốc tế:

Hàng ngày, NHTTT nhận báo cáo chi tiết số tiền và số giao dịch được thanh toán từ các Tổ chức thẻ quốc tế gửi về (incoming). Tiến hành đối chiếu báo cáo thanh toán thẻ gửi đi (Outgoing) và báo cáo gửi về (incoming) trước khi tiến hành hạch toán. Nếu phát sinh chênh lệch (do giao dịch bị từ chối thanh toán, giao dịch không gửi đi được) thì phải tìm nguyên nhân và xử lý lại giao dịch đó.

- Thanh toán với Tổ chức thẻ quốc tế:

. Thanh toán giao dịch thẻ: Hàng ngày, NHTTT phải kiểm tra đối chiếu giá trị giao dịch trên báo cáo incoming với số tiền được báo có từ Tổ chức thẻ quốc tế và nếu khớp đúng thì tiến hành hạch toán: tất toán tài khoản tạm ứng và các tài khoản liên quan khác, hạch toán khoản phí được hưởng vào tài khoản phí.

. Thanh toán các khoản phí phát sinh theo quy định sau khi nhận các chứng từ thu phí của Tổ chức thẻ quốc tế và đối chiếu chứng từ thu phí và báo nợ từ NHĐLTT cũng như đối chiếu với các điều luật của Tổ chức thẻ quốc tế và tiến hành hạch toán.

. Thanh toán phí telex, thanh toán tiền thưởng cho thẻ pick up.

1.2.2.3. Tại tổ chức thẻ quốc tế

Tổ chức thẻ quốc tế có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin yêu cầu thanh toán liên quan từ NHTTT, xử lý tổng hợp, tạo các thông tin thanh toán để chuyển đến các NHPHT để yêu cầu thanh toán. Hạch toán và lưu trữ số liệu để quyết toán theo định kỳ. Đồng thời Tổ chức thẻ quốc tế cũng là nơi phân chia, chia sẻ phí chuyển đổi ngoại tệ.

1.2.3. Quản lý chi tiêu và thanh toán sao kê của chủ thẻ

Quản lý chi tiêu của thẻ: Việc quản lý chi tiêu của khách hàng sử dụng

thẻ được quản lý chủ yếu tại NHPHT thông qua việc áp dụng các loại hạn mức chi tiêu và hệ thống báo cáo xử lý giao dịch trong hệ thống quản lý thẻ. Đồng thời, hạn mức chi tiêu được áp dụng cho từng thẻ khác nhau dựa theo hạng thẻ và phân loại khách hàng sử dụng thẻ do cấp có thẩm quyền quyết định. Các loại hạn mức bao gồm **hạn mức chung, hạn mức giao dịch một ngày, hạn mức giao dịch tuần gồm cả giao dịch ứng tiền mặt.**

* Một số qui tắc trong quản lý hạn mức thẻ:

Đối với thẻ tín dụng:

. Hạn mức tín dụng chung của thẻ: là hạn mức tín dụng tuần hoàn. Khi chủ thẻ chi tiêu, số tiền chi tiêu sẽ bị khấu trừ ngay vào hạn mức tín dụng chung. Sau khi chủ thẻ thanh toán sao kê, số tiền thanh toán sao kê sẽ được cập nhật ngay vào tài khoản thẻ. Hạn mức chi tiêu của chủ thẻ (Available Credit Limit) sẽ bao gồm hạn mức tín dụng chung còn lại cộng thêm phần đã thanh toán.

. Thẻ tín dụng có hạn mức tín dụng ngày: quản lý theo số tiền chi tiêu và số lượng giao dịch chi tiêu trong một ngày. Trường hợp chủ thẻ muốn chi tiêu vượt hạn mức tín dụng ngày được cấp, chủ thẻ phải gửi đề nghị tới chi nhánh phát hành để yêu cầu thay đổi hạn mức tín dụng ngày.

Đối với thẻ ghi nợ:

Thông thường được chi tiêu trong phạm vi số dư có của chủ thẻ trên tài khoản tại ngân hàng, ngoại trừ trường hợp ngân hàng cấp hạn mức chi vượt số dư hoặc có các quy định hạn chế khác.

* Cập nhật dữ liệu phát sinh hàng ngày và tính lãi trên hệ thống quản lý thẻ: thông thường, hàng ngày các hệ thống quản lý thẻ sẽ cập nhật toàn bộ các khoản chi tiêu và phí phát sinh của chủ thẻ (chính và phụ) vào hệ thống quản lý thẻ. Các loại phí và lãi bao gồm phí chuyển đổi ngoại tệ, phí phạt chậm thanh toán, lãi sử dụng thẻ và các loại phí khác như phí thường niên, phí rút tiền mặt, in thẻ mới, in lại thẻ, phí tra soát giao dịch, phí chi tiêu vượt hạn mức, phí thông báo mất cấp thẻ...

* Cập nhật dữ liệu thanh toán của chủ thẻ và gửi sao kê cho khách hàng yêu cầu thanh toán: hàng ngày, trung tâm quản lý hệ thống thẻ cập nhật dữ

liệu thanh toán sao kê của chủ thẻ từ chi nhánh phát hành, đồng thời hàng tháng gửi sao kê cho chủ thẻ yêu cầu thanh toán.

* Giải quyết các trường hợp ngừng sử dụng thẻ: khi chủ thẻ yêu cầu ngừng sử dụng thẻ hoặc chủ thẻ vi phạm Hợp đồng sử dụng thẻ hoặc thẻ có liên quan tới các trường hợp giả mạo. Trong trường hợp ngừng sử dụng thẻ, ngân hàng phải hoàn thành việc thu hồi nợ của chủ thẻ, giải chấp (nếu có) và thực hiện các biện pháp xử lý cần thiết trong trường hợp chủ thẻ vi phạm Hợp đồng sử dụng thẻ.

1.2.4. Nghiệp vụ cấp phép thanh toán thẻ

1.2.4.1. Cấp phép thanh toán thẻ

Là việc kiểm tra và xác nhận các thông tin của một giao dịch thẻ, bao gồm: thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực, chủ thẻ, tình trạng tài khoản thẻ trước khi ra quyết định cho phép thực hiện hay từ chối giao dịch thanh toán bằng thẻ.

1.2.4.2. Các đối tượng ra quyết định cấp phép

Đa số các giao dịch xin cấp phép đều do Ngân hàng phát hành thẻ trực tiếp nhận, xử lý các thông tin và ra quyết định cấp phép cho giao dịch. Tuy nhiên, trong một số trường hợp Ngân hàng phát hành thẻ uỷ quyền cho Trung tâm cấp phép dự phòng (Stand – in) xử lý các giao dịch cấp phép.

Do điều kiện hầu hết chủ thẻ có thể giao dịch ở các nước có độ chênh lệch về thời gian cũng như chủ thẻ có thể sử dụng các dịch vụ tự động của ngân hàng 24/24 giờ nên dịch vụ cấp phép phải được thực hiện **24 h/ngày, 7 ngày/tuần** cho các ĐVCNT đã ký kết hợp đồng thanh toán thẻ với NHPHT và chủ thẻ sử dụng thẻ do Ngân hàng phát hành.

1.2.4.3. Các hình thức xin cấp phép thanh toán thẻ

- Cấp phép qua máy thanh toán thẻ tự động (EDC/ CAT):

Các thông tin của giao dịch thanh toán thẻ được máy thanh toán thẻ đọc và truyền về NHPHT để xử lý yêu cầu cấp phép. NHPHT hoặc Trung tâm cấp phép dự phòng sẽ xử lý và trả lời yêu cầu cấp phép máy thanh toán thẻ.

- Cấp phép thanh toán thẻ thông qua liên lạc điện thoại, telex: được áp dụng đối với các ĐVCNT được trang bị máy cấp phép tự động (EDC/CAT) nhưng hệ thống này tạm thời không hoạt động được hoặc ĐCVNT không được

trang bị máy và thực hiện giao dịch lớn hơn hạn mức thanh toán được NHTTT cho phép, ĐVCNT phải liên hệ với NHPHT để xin cấp phép các giao dịch thanh toán thẻ. Ngoài ra, hình thức này cũng áp dụng đối với các giao dịch thẻ mà ĐVCNT có nghi ngờ về chủ thẻ hoặc thẻ, ĐVCNT phải liên hệ NHPH để xin cấp phép Code 10 (code thẻ nghi vấn).

Khi nhận được yêu cầu cấp phép Code 10 từ ĐVCNT, cán bộ cấp phép sẽ tiến hành xử lý như sau:

. Xác định thông tin về số thẻ, tên chủ thẻ, số tiền giao dịch, hiệu lực của thẻ, ngân hàng phát hành (in trên thẻ), tên ĐVCNT, lý do xin cấp phép Code 10?

Sau đó cán bộ cấp phép sẽ đưa ra các câu hỏi ngắn gọn và ĐVCNT chỉ trả lời dưới dạng “**Có**” hoặc “**Không**”.

Trên cơ sở phân tích các thông tin đó, cán bộ cấp phép có thể thông báo ĐVCNT tiến hành giao dịch hoặc từ chối. Nếu cần, cán bộ cấp phép có thể liên hệ NHPH để có quyết định cuối cùng.

- **Cấp phép qua hệ thống GARS (Dịch vụ cấp phép tham chiếu tự động):** GARS là Trung tâm xử lý cho phép NHPHT và NHTTT (có thể cả ĐVCNT) trao đổi trực tiếp với nhau các thông tin liên quan đến giao dịch thanh toán thẻ. Hình thức cấp phép này được áp dụng đối với các giao dịch đã nhận được trả lời cấp phép “Call Refer - Liên hệ NHPH”.

- Xử lý giao dịch cấp phép
- Nhập dữ liệu vào Hệ thống để xin cấp phép.
- Nếu giao dịch được chuẩn chi (có Code), thông báo cho NHTTT.
- Nếu giao dịch bị từ chối, phân tích số tham chiếu và sau đó tiến hành các bước giải quyết tiếp theo.

* Kiểm tra và tham khảo thông tin cũng như tình trạng hoạt động của tài khoản thẻ và xử lý theo hướng:

- Nếu NHTTT không nhận được code chuẩn chi của hệ thống NHPHT, cán bộ cung cấp số chuẩn chi trong hệ thống cho NHTTT.
- Nếu tình trạng tài khoản tốt: còn hạn mức còn lại lớn (thông thường

khoảng trên 70% số tiền giao dịch), không nợ quá hạn, không có hiện tượng khác thường và giao dịch mua dịch vụ có giá trị dưới 150 USD, cán bộ cấp phép có thể căn cứ vào các thông tin giao dịch để chuẩn chi giao dịch và cung cấp code cấp phép cho NHTTT. Yếu tố này tùy thuộc quy định của từng NHPHT.

- Nếu tài khoản thẻ không tốt: hết hạn mức tín dụng, hoặc có nợ quá hạn, hoặc tài khoản bị khoá... cán bộ cấp phép có thể từ chối giao dịch.

- Trong các trường hợp khác và căn cứ vào sự cần thiết của việc thực hiện giao dịch đối với chủ thẻ, cán bộ cấp phép liên hệ trực tiếp với cán bộ phát hành để phối hợp giải quyết.

1.3. PHÁT TRIỂN HÌNH THỨC THANH TOÁN THẺ Ở MỘT SỐ NƯỚC TRÊN THẾ GIỚI VÀ BÀI HỌC KINH NGHIỆM ĐỐI VỚI VIỆT NAM

1.3.1. Sự ra đời của các tổ chức thẻ quốc tế

1.31.1. MasterCard International

Từ đầu những năm 1940, một số ngân hàng Mỹ bắt đầu phát hành cho khách hàng của họ một loại giấy tờ đặc biệt có thể sử dụng như là tiền mặt dùng để mua hàng hoá ở trong nước. Năm 1951, Ngân hàng Franklin National ở New York chuẩn hoá lại và lần đầu tiên đưa ra thẻ tín dụng thực sự vào năm này.

Một thập kỷ tiếp theo, một vài tổ chức gồm các ngân hàng ở các thành phố lớn chấp nhận thẻ như là một phương tiện thanh toán tại một số ĐVCNT được họ chỉ định. Ngày 16 tháng 8 năm 1966, một trong những tổ chức này hợp nhất lại thành Hiệp hội thẻ liên Ngân hàng (Interbank Card Association - ICA) sau này trở thành MasterCard International.

Không giống như là các tổ chức khác, ICA không bị chi phối bởi một ngân hàng bất kỳ nào cả. Một Hội đồng các thành viên được lập ra để điều hành hoạt động của cả tổ chức. Hội đồng này đề ra các điều luật cho hoạt động cấp phép, thanh toán giữa các thành viên cũng như là đối với các ĐVCNT. Họ cũng điều hành các hoạt động Marketing, phòng chống rủi ro, giả mạo và các hoạt động liên quan đến luật pháp của tổ chức.

Trong năm 1968, ICA bắt đầu trở thành một mạng lưới rộng lớn khắp

toàn cầu. Đầu tiên là việc họ kết hợp với NH quốc gia Mexico. Cuối năm đó, họ lại hợp tác với Eurocard ở Châu Âu, những thành viên ở Nhật Bản cũng ra nhập Hiệp hội vào thời gian đó.

Tới cuối những năm 1970, ICA có các thành viên rộng khắp từ Châu Phi cho tới Châu Úc. Để thể hiện sự cam kết vì sự phát triển toàn cầu mà ICA đổi tên thành MasterCard. Vào những năm 1980 Hiệp hội tiếp tục mở rộng ra các thành viên ở Châu Á và Châu Mỹ Latinh. Năm 1987, MasterCard trở thành thẻ thanh toán đầu tiên phát hành ở Trung Quốc, tiếp sau đó năm 1988 MasterCard trở thành thẻ thanh toán đầu tiên ở Liên Xô.

Ngày nay MasterCard có trên 30 văn phòng đại diện ở khắp thế giới bao gồm cả ở Ấn Độ, Thái lan, Hàn Quốc và Đài loan.

Trải qua 3 thập kỷ, MasterCard trở thành một tổ chức hùng mạnh trong nền công nghiệp thanh toán với một danh sách các phương tiện thanh toán đa dạng thẻ, một mạng lưới rộng lớn ATM và một nhãn hiệu nổi tiếng.

1.3.1.2. Visa International Association

Trở lại lịch sử phát triển của tổ chức thẻ Visa, năm 1958 ngân hàng Bank of America đã phát hành thẻ BankAmericard gồm có 3 loại: Xanh, Trắng và Vàng cho khách hàng ở California. Người sáng lập ra Bank of American tin tưởng rằng với các mức tín dụng linh hoạt cho các khách hàng cá nhân sẽ giúp họ làm chủ được cuộc sống của mình. BankAmericard đã làm thay đổi tích cực xã hội là tập trung các hoạt động ngân hàng hướng tới khách hàng (Customer-Focused Banking).

Sau khi BankAmericard đã trở nên thông dụng và những năm 1960 và 1970, một định chế mới ra đời. Định chế này được thành lập với sở hữu là các thành viên đã được cấp phép và hoạt động để hỗ trợ BankAmericard. Cái tên “Visa” ra đời là tên gọi cho tổ chức thẻ mới này vào năm 1976 và thẻ tín dụng Visa đã sớm trở nên thông dụng trên thế giới.

Dưới sự lãnh đạo của Dee Hock, chủ tịch Visa, người đã biết trước được sự phát triển của các giao dịch thanh toán qua hệ thống điện tử sử dụng thẻ tín dụng, đã đầu tư cho cơ sở hạ tầng để xử lý các giao dịch thanh toán ngày một

phát triển rộng khắp. Trải qua hai thập niên 1980 và 1990, Visa đã tạo ra những cuộc cách mạng trong nền công nghiệp thẻ tín dụng, hệ thống ATM cũng như thẻ trả trước, thẻ thông minh và ngày càng chiếm được thị phần trên khắp thế giới.

Ngoài hai tổ chức thẻ quốc tế hàng đầu như trên, một số tổ chức thẻ khác cũng đang có những kỳ vọng vươn lên chiếm lĩnh và chia sẻ thị trường, đó là:

1.3.1.3. American Express

Bắt nguồn từ giữa thế kỷ 19, một thương gia tên là Henry Well cùng với một số đối tác của mình mong muốn cung cấp một dịch vụ giao nhận nhanh chóng hàng hoá và tiền mặt cũng như giấy tờ có giá khác. Mặc dù thời điểm này các loại tiền mặt và giấy tờ có giá khác không dễ dàng gì được chấp nhận và an toàn vì nước Mỹ đang xảy ra nội chiến, Well và các đối tác đã cung cấp dịch vụ tin cậy và đã có uy tín trong điều kiện khó khăn này. Vào năm 1850, công ty của Well bằng việc sát nhập với hai đối thủ cạnh tranh lớn khác để hình thành nên một công ty mới có tên là: American Express Company. Một công ty nổi tiếng cung cấp dịch vụ đặc biệt nhanh và tin cậy, nhanh chóng sau đó đã trở thành công ty đầu tiên của Mỹ cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hoá, tiền mặt và giấy tờ có giá nhanh nhất, tin cậy nhất khu vực trung Mỹ và Canada.

Năm 1882, phát hiện ra sự cạnh tranh tiềm tàng của một sản phẩm do Bưu điện Mỹ cung cấp là lệnh chuyển tiền, công ty đã cho ra đời một sản phẩm cạnh tranh có tính an toàn hơn và tiện dụng hơn là American Express Money Order. Sau đó khi đi du lịch Châu Âu, vị chủ tịch của công ty gặp phải khó khăn khi sử dụng phương tiện thanh toán tín dụng thư, ông đã cho ra đời séc du lịch American Express với các nhận dạng đơn giản và cách ký séc trước mặt người thụ hưởng khi thanh toán.

Năm 1958, sau hàng thập kỷ dẫn đầu trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ tài chính, công ty đã cho ra đời một sản phẩm mới là thẻ American Express Card, đây là thẻ thanh toán Charge Card với trên 250.000 người sử dụng ngay trong năm đầu tiên. Hiện nay Thẻ Amex đã trở thành thẻ hàng đầu trong lĩnh vực du lịch, giải trí trên thế giới. American Express là công ty cung cấp mạng

lưới dịch vụ du lịch, tài chính toàn cầu. Sản phẩm của họ bao gồm thẻ thanh toán Charge card, thẻ tín dụng, séc du lịch và một số công cụ thanh toán khác. Họ cũng cung cấp các dịch vụ như lập kế hoạch tài chính, môi giới tài chính, đầu tư, bảo hiểm, quỹ hỗ trợ phát triển...

Qua dịch vụ thẻ cho các công ty, Amex đã giúp các công ty quản lý được các chi phí liên quan đến đi công tác, du lịch, giải trí, mua bán một cách hiệu quả...

Hiện nay, theo Becoming American Express, công ty có trên 1700 điểm cung cấp dịch vụ du lịch trên 130 nước trên thế giới. Công ty đã phát triển trên 3 lĩnh vực chủ đạo dựa trên 3 định chế khác nhau:

- American Express Bank: Cung cấp các dịch vụ ngân hàng quốc tế, séc du lịch.

- American Express Financial Advisors: Cung cấp các dịch vụ tư vấn, lập quỹ chung, bảo hiểm.

- Travel Related Services: Cung cấp mạng dịch vụ toàn cầu (GNS), các dịch vụ thẻ cho người tiêu dùng, dịch vụ thẻ cho các tổ chức lớn, dịch vụ thẻ cho các doanh nghiệp vừa và nhỏ, dịch vụ thiết lập tổ chức, thiết lập quan hệ, và các dịch vụ liên quan đến du lịch khác.

1.3.1.4. Diners Club International

Diner Club International (DCI) là thành viên của tập đoàn Citigroup và Diner Club ở các nước trên thế giới, là thành viên của Citi Bank và Citigroup. Diner Club International đứng đầu trên thị trường thẻ thanh toán Charge Card. Diner Club cung cấp cho khách hàng của họ là chủ thẻ cá nhân và công ty có tín nhiệm trong quản lý chi tiêu khi họ đi công tác, du lịch và giải trí trên toàn thế giới thông qua: “Diners Club's Travel Management System”.

DCI hoạt động với phương châm trở thành nhà cung cấp hàng đầu hệ thống thanh toán toàn cầu cho các cá nhân giàu có (affluent individuals), người thường xuyên đi công tác và các tổ chức có người thường xuyên đi công tác. Cam kết của họ là DC card trở thành một nhãn hiệu cung cấp hệ thống quản lý thông tin và thanh toán tốt nhất bằng cách cung cấp cho khách hàng

sản phẩm phù hợp nhất, dịch vụ tối ưu nhất, đặc biệt nhất cho khách hàng và các ĐVCNT và sản phẩm của họ là thẻ thanh toán Charge Card.

Trụ sở chính của DCI đóng ở Chicago, bang Illinois Mỹ do Ngài William H. Friesell làm chủ tịch. Tiềm lực tài chính của họ là một phần của tập đoàn Citigroup, một tập đoàn dịch vụ tài chính tầm cỡ toàn cầu. Mạng lưới của DCI có mặt trên 200 quốc gia với doanh số hàng năm khoảng 50 tỷ USD. DCI có trên 8 triệu chủ thẻ cá nhân, họ là người giàu có và thường xuyên đi công tác khắp thế giới. Ngoài ra khách hàng của họ còn phải kể đến trên 1 nửa các công ty, tập đoàn đa quốc gia có tên trong danh sách Fortune 500. Thẻ DC được chấp nhận trên 6 triệu ĐVCNT, 634.000 máy ATM, và được phát hành trên 64 nước trên thế giới. Doanh số sử dụng trung bình hàng năm của mỗi chủ thẻ DC gần 10.000 USD. Thẻ Charge Card Diners Club ra đời như là một minh chứng hùng hồn về một phương tiện thanh toán hiện đại, an toàn, tiện lợi cho nền công nghiệp phương tiện thanh toán sau này.

1.3.1.5. Các tổ chức thẻ khác

JCB: JCB International Ltd., được thành lập năm 1961 với vốn pháp định 6,6 tỷ Yên Nhật (Khoảng 60 triệu USD). JCB có 2.300 nhân viên làm việc ở 30 văn phòng, 7 trung tâm dịch vụ tại Nhật và 30 công ty trực thuộc trên thế giới.

Doanh số hàng năm của JCB khoảng 4,83 nghìn tỷ Yên (Khoảng 44 tỷ USD).

JCB có 38,08 triệu chủ thẻ và 7.96 triệu ĐVCNT ở 176 quốc gia trên thế giới.

JCB luôn luôn hướng mục tiêu của mình tới việc đưa ra một sản phẩm mang trong mình sự tiện dụng, hiệu quả, tin cậy tối đa có thể. Ngay từ khi thành lập JCB đã hoạt động theo phương châm hướng tới khách hàng (Customer-Centered focus) và mục tiêu xây dựng chuẩn dịch vụ của JCB là: Phục vụ bằng cả trái tim (Service from the Heart). JCB đã xây dựng các chương trình để đạt được mục tiêu trên của mình:

- Chương trình: Thiết lập một thương hiệu thẻ lớn trên thế giới- Establishing a Major international card brand.

- Chương trình: Cùng nhau phát triển-Growing with Partners

Mục đích của các chương trình trên là: "identify the customer's needs and please the customer with *Service from the Heart*". Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng và từ đó thoả mãn nhu cầu của họ với sự phục vụ từ trái tim.

Khi đã trở thành nhãn hiệu thế nổi tiếng thế giới, JCB đã xây dựng khối liên minh của mình trở thành những định chế tài chính quốc tế nổi tiếng. Những định chế tài chính này đã giúp cho JCB phát triển mạnh ra nhiều khu vực trên thế giới, trong đó có Việt Nam. Mỗi một sự kết hợp giữa JCB với các tổ chức phát hành thẻ hay thanh toán thẻ được cấp giấy phép đồng thời cũng cho phép các đối tác này khai thác thương hiệu của JCB một cách trực tiếp.

JCB ngoài việc cho phép các định chế tài chính này sử dụng các cơ sở hạ tầng của mình để tăng doanh số, mà còn cho phép họ tham gia vào các hoạt động khuyến khích quảng cáo của công ty. Từ đó các tổ chức này xây dựng chương trình phát triển sản phẩm của riêng mình kết hợp với thương hiệu và các dịch vụ toàn cầu của JCB.

Cách làm trên được gọi là JCB way đã thu hút, lôi kéo ngày một nhiều các tổ chức tài chính tham gia vào các chương trình của họ. Từ sự khởi đầu đó, JCB đã trở thành nhãn hiệu thẻ hàng đầu tại Nhật Bản và bắt đầu từ năm 1981 JCB dần trở thành một nhãn hiệu nổi tiếng thế giới nhờ vào các chương trình phát triển ở trên.

1.3.2. Thị trường thẻ thế giới

Thị trường thẻ thế giới được chia thành 6 khu vực chính là [26]:

- . *Châu Á - Thái Bình Dương*
- . *Ca-Na-Đa*
- . *Trung Đông và Châu Phi*
- . *Liên hiệp Châu Âu*
- . *Châu Mỹ Latin và Ca-Ri-Bê*
- . *Mỹ.*

Việc hình thành các khu vực như trên xuất phát từ thực tế các điều kiện và trình độ phát triển kinh tế, chính trị, xã hội, phong tục tập quán của từng

vùng khác nhau. Việc phân chia này không có quy định thống nhất giữa các tổ chức thẻ quốc tế nhưng hầu hết các tổ chức này đều phân chia như vậy để phục vụ cho chiến lược phát triển và định hướng đầu tư của mình, phục vụ cho việc hình thành mạng lưới tổ chức toàn cầu.

Khu vực Châu Á - Thái Bình Dương với hơn 40 nước đã trở thành thị trường rộng lớn diễn ra hoạt động và sự cạnh tranh gay gắt của các loại thẻ. Nơi đây đã là đối tượng đầu tư của cả 5 tổ chức thẻ lớn nhất thế giới, mặc dù đối với AMEX và Diners Club chưa xác định đây là thị trường chính.

JCB là một tổ chức thuộc khu vực nhưng có quy mô và phạm vi ảnh hưởng không bằng Visa và MasterCard. Trong khu vực này, Trung Quốc và Ấn Độ là hai nước đông dân và rộng lớn, đầy tiềm năng cho hình thức thanh toán thẻ nhưng chưa được khai thác đầy đủ.

Canada: Nếu Châu Á-Thái Bình Dương chưa phải là đối tượng quan tâm chính của AMEX và Diners Club thì đây chính là thị trường mục tiêu số một của họ bởi Canada có chính sách xuất nhập cảnh thông thoáng nhất thế giới và cả hai tổ chức này đều hướng vào mục tiêu chính là người du lịch và ngành hàng không. Tại đây Visa và MasterCard cũng phát triển mạnh, xong Visa có phần trội hơn.

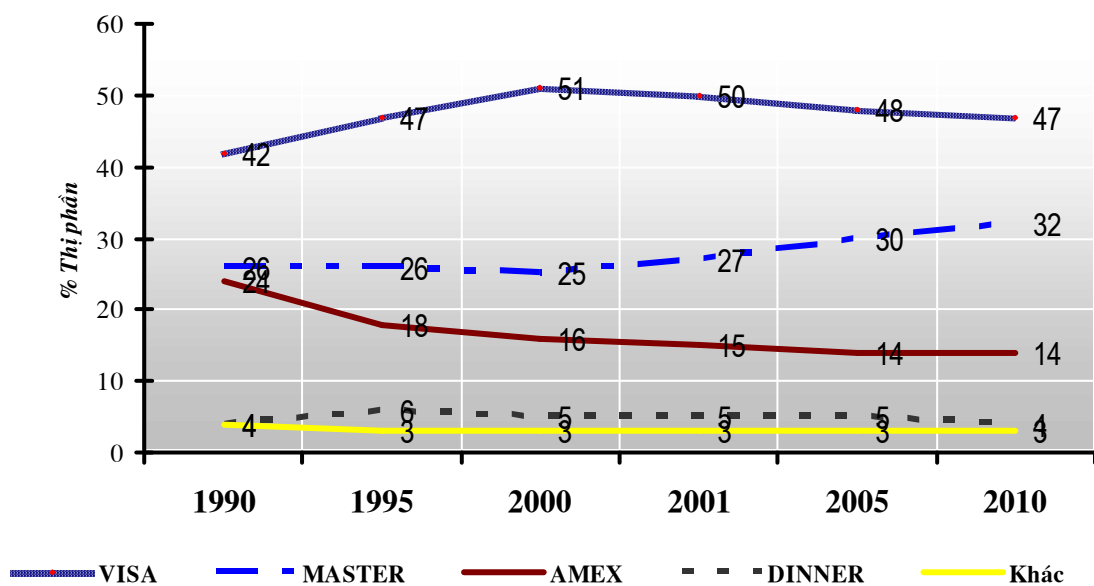
Trung Đông và Châu Phi: Cả 5 loại thẻ đều hiện diện ở khu vực này, nhưng ảnh hưởng của JCB là thấp nhất, sau đó đến Diners Club và vượt trội là MasterCard. Tuy nhiên, mạng lưới ĐVCNT cũng như mạng lưới ATM cũng được thiết lập rộng khắp.

Liên hiệp Châu Âu: Vùng đất có lịch sử phát triển khoa học kỹ thuật sớm nhất, với trình độ tương đối cao và đồng đều đã trở thành thị trường thuận lợi cho hình thức thanh toán thẻ phát triển. Với trình độ dân trí cao, sử dụng thẻ đã trở thành nhu cầu không thể thiếu của mọi người. Tất cả các tổ chức thẻ quốc tế đã không bỏ qua các cơ hội này và cùng nhau cạnh tranh quyết liệt để chiếm lĩnh thị trường, kể cả JCB cũng đã đưa ra các chính sách khuyến mãi như quay số, giảm lãi suất và phí.

Châu Mỹ Latin và Ca-Ri-Bê: Mặc dù trình độ chung của khu vực chưa

cao, nhưng sự phát triển không đồng đều giữa các nước với thu nhập ở mức cao đã là các điều kiện tốt và mục tiêu khai thác của các tổ chức thẻ quốc tế. MasterCard đang dẫn đầu thị trường này.

Mỹ: Mỹ là thị trường lâu đời nhất và đầy tiềm năng cho các loại thẻ phát triển. Tại đây, sử dụng thẻ đã trở thành nhu cầu không thể thiếu của mọi tầng lớp dân cư. Khu vực này chấp nhận sự có mặt và cạnh tranh mạnh mẽ của tất cả các loại thẻ, đặc biệt là thẻ tín dụng.



Biểu đồ 1.1: Thực hiện và dự đoán thị phần của các loại thẻ tại thị trường Mỹ (Thanh toán)

Nguồn: The Nilson Report (2002), New York [8]

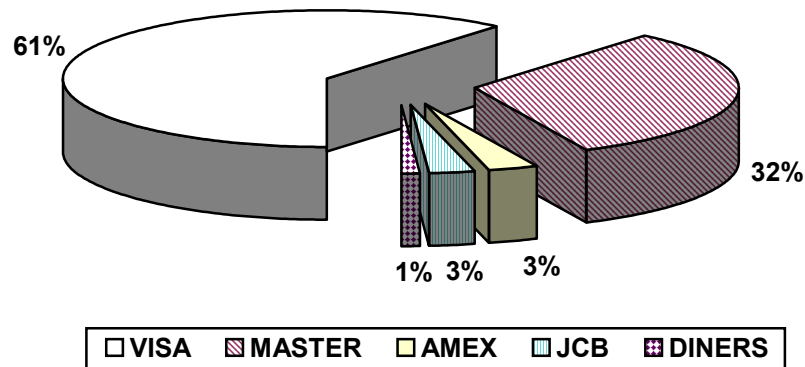
Các Đơn vị chấp nhận thẻ và máy ATM được phân bố ở tất cả mọi nơi, đáp ứng thuận lợi tất cả các nhu cầu của chủ thẻ. Khu vực này đã trở thành thị trường thực sự lý tưởng cho các tổ chức thẻ đầu tư phát triển.

Với bề dày lịch sử phát triển, trải qua nhiều thập kỷ, nước Mỹ đã có được một mặt bằng công nghệ cao với cơ sở hạ tầng vững chắc để thị trường thẻ phát triển thuận lợi.

Đến cuối năm 2001, tại thị trường Mỹ, thẻ VISA và MasterCard vẫn chiếm ưu thế với 77% thị phần. Tại đây, thị phần thẻ AMEX cũng đạt tới con số 15%, cao hơn nhiều so với thị phần chung toàn cầu (3%) (theo Nilson Report năm 2002).

Cũng theo dự đoán của Tổ chức dự báo kinh tế toàn cầu nói trên, từ nay đến năm 2010, thị phần thanh toán các loại thẻ tại Mỹ sẽ chỉ dao động ở các

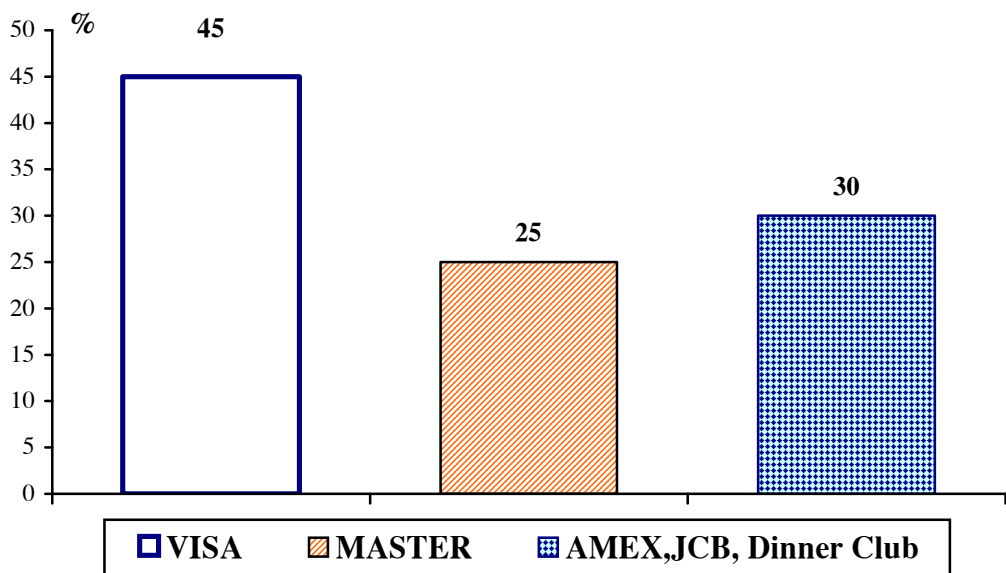
điểm mốc như hiện nay với xu thế tăng trưởng của MasterCard khoảng 3% và giảm của VISA.



Biểu đồ 1.2: Thị phần phát hành thẻ trên thế giới đến hết 2002

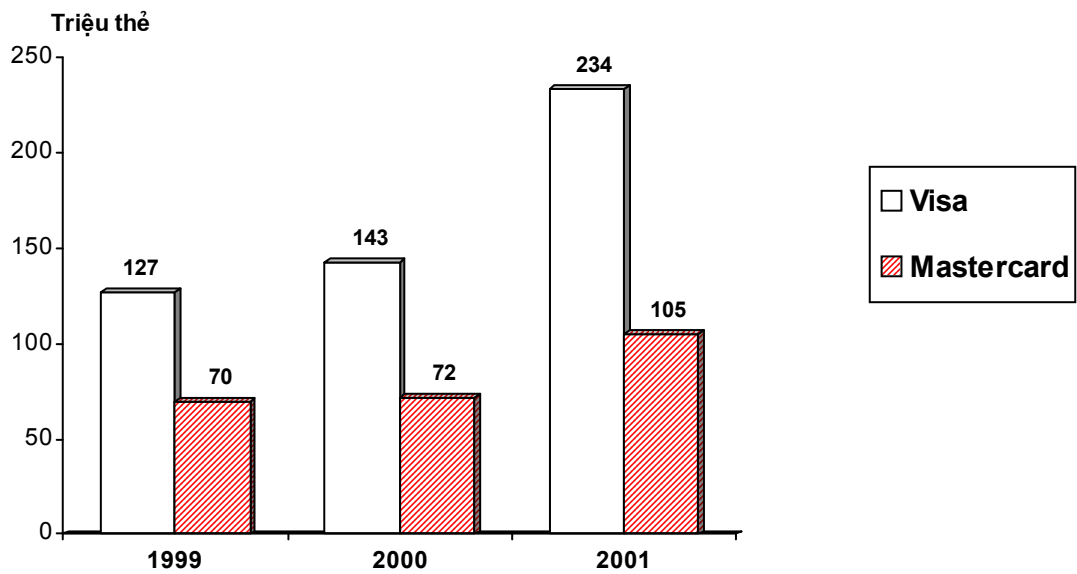
Nguồn: The Nilson Report (2002), New York [8]

Qua các số liệu đã phản ánh tại biểu đồ 1.1 và 1.2, chúng ta thấy hiện nay thị phần thẻ tập trung chủ yếu vào hai tổ chức thẻ quốc tế lớn là Visa Int'l (61%) và Mastercard Int'l (32%), các loại thẻ khác còn lại chỉ chiếm 7%. Theo số liệu báo cáo năm 2002 của VISA và MasterCard, thị trường thẻ sôi động và chiếm tỷ trọng lớn diễn ra chủ yếu ở khu vực nước Mỹ và Châu Á-Thái Bình Dương. Do vậy, việc khảo sát và phân tích sẽ tập trung chủ yếu vào hai tổ chức này cũng như thị trường Châu Á- Thái Bình Dương.



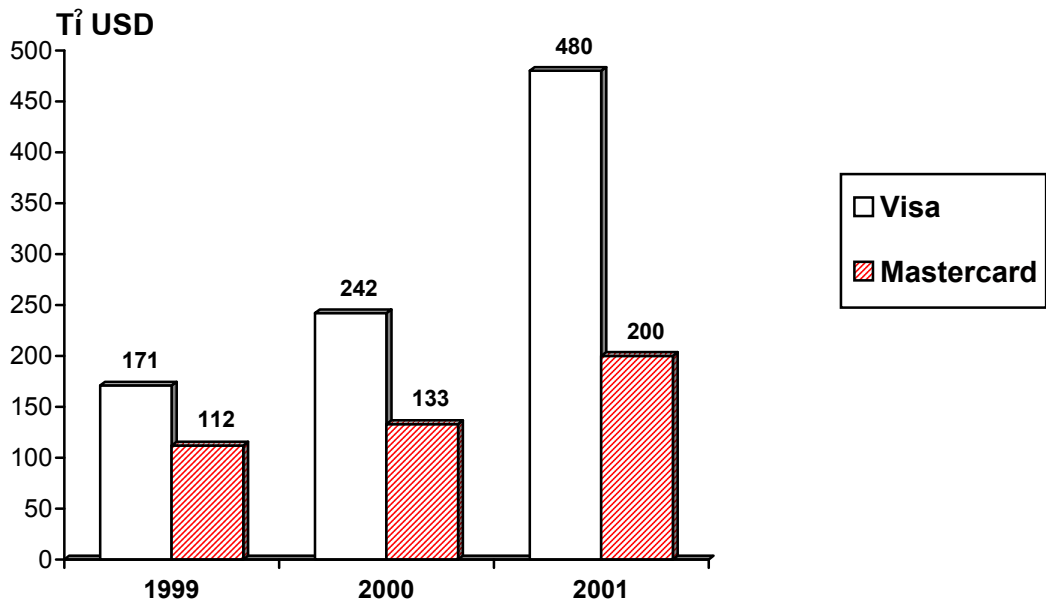
Biểu đồ 1.3: Tình hình chung về hoạt động của các tổ chức thẻ quốc tế

Nguồn: Visa Net 03/2002 [22]



Biểu đồ 1.4: Tình hình phát hành thẻ Visa và Mastercard khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

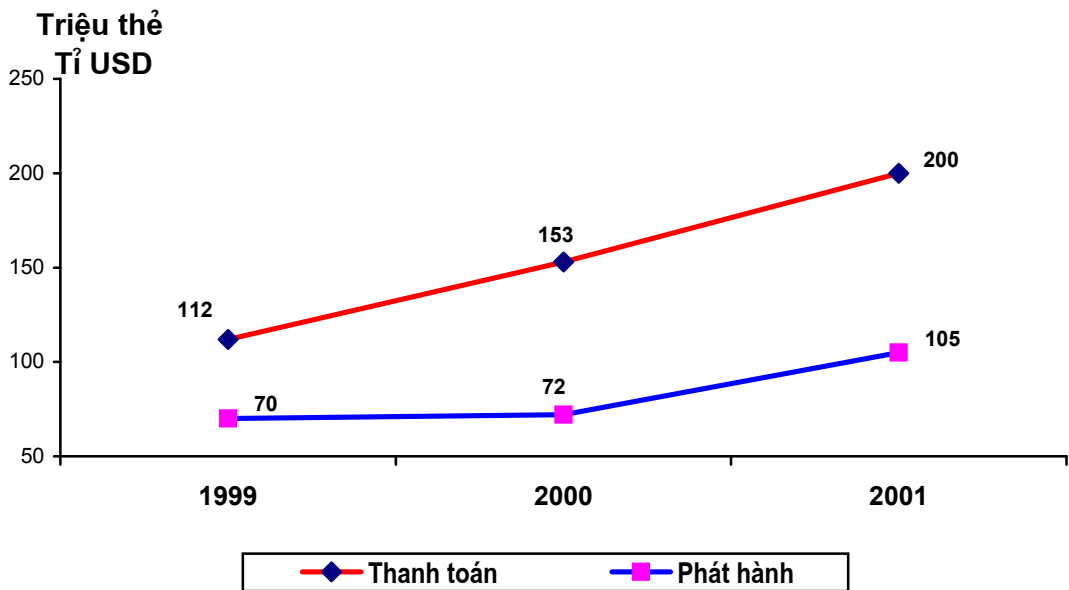
Nguồn: MasterCard Int'l report (2001, 2002) và Visa Int'l report (2001, 2002) [8], [26]



Biểu đồ 1.5: Tình hình thanh toán thẻ Visa và Mastercard khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

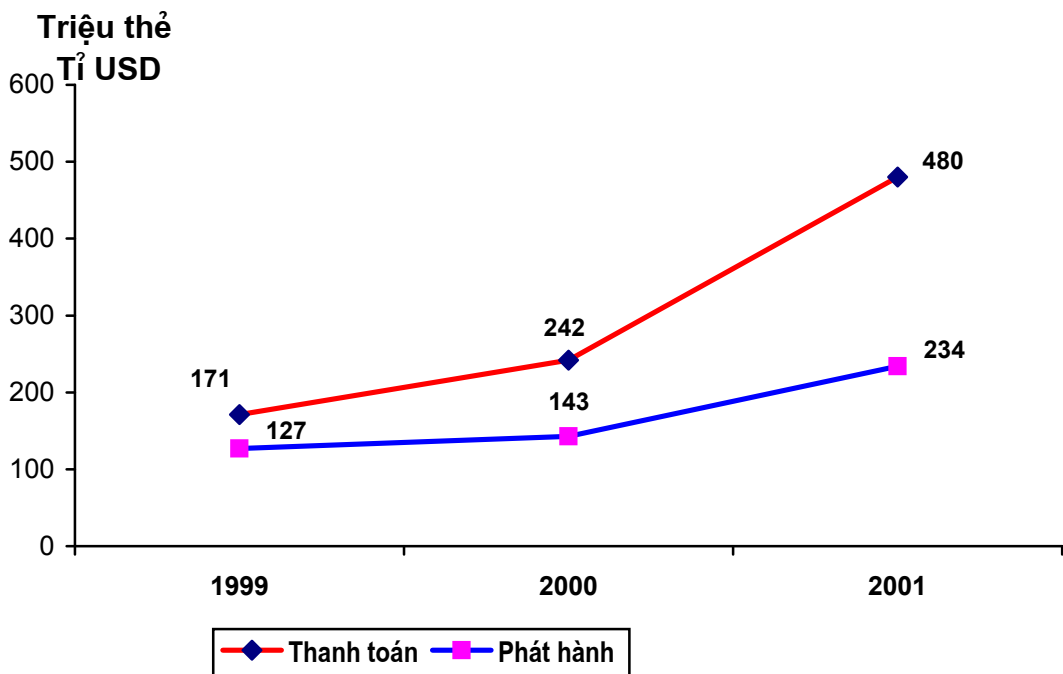
Nguồn: MasterCard Int'l report (2001, 2002) và Visa Int'l report (2001, 2002) [5], [26]

Tình hình phát hành, thanh toán thẻ Master Card khu vực Châu Á - Thái Bình Dương những năm qua thể hiện tại biểu đồ 1.6 sau:



Biểu đồ 1.6: Tình hình phát hành và thanh toán thẻ Mastercard khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

Nguồn: MasterCard Int'l report (2001, 2002) [5]



Biểu đồ 1.7: Tình hình phát hành và thanh toán thẻ Visa khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

Nguồn: Visa Int'l report (2001, 2002) [26]

Bảng 1.1: Tình hình phát hành, thanh toán thẻ Visa trên thế giới

Đơn vị: tỷ USD

Số lượng	Toàn cầu	Tăng so với cùng kỳ năm trước
Mua hàng hoá, dịch vụ	\$1.584	12%
ứng tiền mặt	<u>\$892</u>	20%
Tổng số	\$2.476	15%
Số lượng tài khoản (triệu)	826	9%
Số lượng thẻ (triệu)	977	9%

Nguồn: Visa Int'l report (2001, 2002) [26]

Chi tiết theo các khu vực như sau:**Bảng 1.2: Tình hình phát hành, thanh toán thẻ Visa theo khu vực**

Đơn vị tính: Triệu USD và triệu giao dịch

Số liệu năm (3/2001-3/2002)	Toàn cầu	Châu á - T.Bình Đương	Canada	Trung Cận đông	Liên hiệp Châu Âu	Mỹ latin & Caribbe	Mỹ
Mua hàng hoá, dịch vụ	1.583.622	234.287	63.774	15.876	475.182	39.466	755.037
Tổng tiền mặt	892.325	184.065	7.179	80.677	260.525	125.654	234.225
Tổng cộng	2.475.948	418.352	70.953	96.553	735.707	165.120	989.262
% tăng mua hàng	12,4%	24,6%	9,4%	34,0%	14,4%	15,5%	7,8%
% tăng ứng TM	20,3%	39,7%	5,1%	38,8%	16,3%	17,9%	9,1%
% tăng Tổng cộng	15,1%	30,8%	9,0%	38,0%	15,0%	17,3%	8,1%
% so với toàn cầu	100%	16,9%	2,9%	3,9%	29,7%	6,7%	40,0%

Ghi chú: (% tăng): So với cùng kỳ năm trước

Nguồn: Visa Int'l report (2001, 2002) [26]

Trong những năm qua, thị trường thẻ trên thế giới diễn ra vô cùng sôi động, dịch vụ thẻ đã chiếm thị phần lớn của dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ ngân hàng bán lẻ nói riêng. Trên toàn thế giới, một năm doanh số thanh toán bằng thẻ lên tới trên 3.000 tỉ Đô la Mỹ với hơn 36 tỉ giao dịch được thực hiện bằng thẻ. Hiện nay đã có trên 2 tỉ thẻ được phát hành và sử dụng. Với hơn 25 triệu đơn vị kinh doanh hàng hoá dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ trên toàn cầu, dịch vụ kinh doanh thẻ là đã phát triển nhanh và hứa hẹn nhiều tiềm năng phát triển.

Do kinh doanh thẻ là một lĩnh vực đem lại nhiều lợi nhuận, tình hình cạnh tranh giữa các tổ chức thẻ diễn ra hết sức quyết liệt. Hiện nay VISA là tổ chức đứng đầu thị trường với khoảng 50% thị phần phát hành và hơn 45% thị phần thanh toán, kế đến là MasterCard với 30% thị phần phát hành và 25% thị phần thanh toán. Ba tổ chức thẻ lớn liên tiếp theo là AMEX, DINERS CLUB, JCB cùng chiếm khoảng hơn 20% thị phần phát hành và 30% thị phần thanh toán.

Theo nhận định thì dịch vụ thẻ trên các thị trường sẽ tiếp tục tăng trưởng mạnh trong những năm tới. Thị trường Mỹ sẽ vẫn là thị trường lớn nhất trong số 6 thị trường thẻ ngân hàng. Giá trị giao dịch thẻ tại Mỹ sẽ tăng 80% trong khoảng 2000-2005, trong khi đó con số này tại thị trường Châu Âu là 96%. Tuy nhiên, doanh số thẻ trong khu vực có nền kinh tế phát triển năng động nhất thế giới - khu vực Châu Á Thái Bình Dương - với tốc độ tăng trưởng 152% trong 5 năm, dự tính đạt 1.500 tỷ USD vào năm 2005 và sẽ vượt lên đứng thứ hai thế giới.

Để đối mặt với diễn biến cạnh tranh trên thị trường và bắt kịp với tốc độ phát triển khoa học kỹ thuật, các tổ chức thẻ quốc tế không ngừng tiến hành những đổi mới về công nghệ, dịch vụ và tổ chức. Ngoài hai loại thẻ truyền thống là thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ thông thường, các tổ chức thẻ quốc tế còn đa dạng hoá sản phẩm dưới hình thức thẻ liên kết, thẻ ưu đãi, thẻ thông minh (smart-card). VISA và MasterCard đều đang nỗ lực xúc tiến việc thay thế thẻ loại thường bằng thẻ thông minh có gắn con chip điện tử, đồng thời liên kết với các công ty cung cấp giải pháp công nghệ nhằm cung cấp dịch vụ cho lĩnh vực thương mại điện tử (e-commerce), thương mại di động (m-commerce). VISA đặt kế hoạch thay thế toàn bộ thẻ thường bằng thẻ thông minh vào năm 2008, MasterCard cũng có kế hoạch phát triển tương tự.

Từ sau cuộc khủng hoảng khu vực và Thế giới năm 1997, các tổ chức và công ty thẻ quốc tế đều có những thay đổi lớn trong chính sách toàn cầu. Visa vẫn tiếp tục là Tổ chức thẻ quốc tế có thị phần lớn nhất trên Thế giới và rất

chú trọng phát triển những thị trường mới và tiềm năng. Trong khi đó, với sự thay đổi chính sách của mình là chú trọng đầu tư vào những thị trường truyền thống chiếm tỷ trọng doanh số lớn, giảm đầu tư vào những thị trường nhỏ lẻ, Mastercard ngày càng giảm doanh số và thị phần. Vào ngày 01/07/2001 vừa qua, tổ chức thẻ quốc tế MasterCard International đã chuyển đổi sang hình thức công ty cổ phần và sát nhập với Europay trong một nỗ lực nhằm tăng cường tính đồng bộ về chiến lược quản lý và chính sách khách hàng, đẩy nhanh tốc độ đưa ra thị trường những chương trình dịch vụ mới. Dines Club cũng đang tiến hành những bước khảo sát lại các thị trường đang đầu tư để áp dụng những chính sách mới. Riêng Amex thành lập bộ phận phát triển mạng lưới toàn cầu (Global Network Services - GNS). Để mở rộng mạng lưới và tăng thị phần thẻ Amex trên toàn cầu, ở một số thị trường, nhất là thị trường Đông Âu và Châu Á, GNS chọn ra một ngân hàng hàng đầu để bán lại quyền kinh doanh phát hành và thanh toán thẻ American Express ở thị trường đó thông qua việc ký hợp đồng độc quyền.

Diễn biến thị trường thẻ tại khu vực Châu Á - Thái Bình Dương cũng hết sức sôi động. Sau cuộc khủng hoảng tài chính tiền tệ năm 1997, các nền kinh tế khu vực lâm vào tình trạng suy thoái, thu nhập dân cư giảm sút, đồng thời một số chính phủ thắt chặt quy định thẻ tín dụng kéo theo việc lần đầu tiên trong lịch sử doanh số thanh toán và phát hành thẻ trong khu vực có tốc độ tăng trưởng âm vào cuối năm 1998. Tuy vậy, cùng với việc các nền kinh tế khu vực từng bước phục hồi, dịch vụ thẻ cũng liên tục tăng. Một trong những nguyên nhân quan trọng là việc các giao dịch bán lẻ được coi trọng phát triển nhằm phân tán rủi ro.

1.3.3. Tình hình chung về rủi ro của các loại thẻ trên thế giới

Hiện nay, trên thế giới, hàng năm nghiệp vụ thẻ đem lại hàng chục tỷ dollar Mỹ lợi nhuận cho các bên tham gia. Đây là nguồn thu tương đối ổn định và có chiều hướng gia tăng. Tuy nhiên, bên cạnh đó là rủi ro đã và đang

xảy ra, kể cả các rủi ro tiềm ẩn như các khoản quá hạn thanh toán của chủ thẻ đã làm giảm lợi nhuận hoặc tổn thất cho các chủ thẻ tham gia, đặc biệt là chủ thẻ phát hành. Chúng ta hãy cùng khảo sát một vài con số hiện nay của Tổ chức thẻ Visa International để thấy được điều đó.

Bảng 1.3 sau đây cho ta thấy rủi ro về thẻ giả mạo – một loại rủi ro có thể coi là tổn thất chiếm tới sáu phần vạn và tương đối ổn định qua các thời kỳ.

Rủi ro tiềm ẩn tín dụng (bao gồm chậm trả hoặc không có khả năng trả của chủ thẻ) giao động từ 1,49% đến 1,62% tổng doanh số hoạt động thẻ. Nếu so với số dư nợ bình quân thì con số này lên tới khoảng 5,5%. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng đây là số dư tín dụng chậm trả, chứa đựng rủi ro chứ chưa phải là tổn thất xảy ra.

Bảng 1.3: Tỷ lệ giá trị ròng không hoàn trả so với tổng giá trị giao dịch

Đơn vị tính: %

	12/02	09/02	06/02	03/02
Tín dụng	1,49	1,42	1,54	1,62
Giả mạo	0,06	0,06	0,06	0,07
Tổng cộng	1,55	1,48	1,60	1,70
Tổng giá trị không hoàn trả ròng so với số dư trung bình	6,19	5,77	6,19	6,17

Nguồn: Visa Int'l report 2001, 2002 [26]

Căn cứ vào số liệu được lấy làm điển hình ở bảng trên và theo kinh nghiệm các nước, cho thấy rủi ro xảy ra chủ yếu trong phát hành và thanh toán sử dụng thẻ là do thẻ giả mạo và tiềm ẩn mất khả năng chi trả từ chủ thẻ. Theo nguồn tin của tổ chức thẻ quốc tế VISA và MASTERCARD, thì tỷ lệ rủi ro trung bình dẫn đến tổn thất từ thẻ giả mạo và các giao dịch giả mạo ở mức 0,06% đến 0,07% trên tổng trị giá giao dịch là chấp nhận được. Rủi ro tiềm ẩn từ hoạt động tín dụng đối với chủ thẻ trung bình qua các năm là 1,52%.

Bảng 1.4 sau đây thể hiện tình hình thẻ giả mạo phát sinh so với tổng giá trị giao dịch toàn cầu và theo từng khu vực.

Mặc dù tỉ lệ thẻ rủi ro về thẻ giả mạo chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ (bảy phần vạn), nhưng đến nay, tổn thất đối với thẻ Visa của lĩnh vực này đã lên tới trên một tỷ rưỡi dollar Mỹ. Các khu vực xảy ra giao dịch thẻ giả mạo nhiều nhất là Châu Âu (khoảng 0,15%) và Trung Đông (tăng đột biến trong năm 2002).

Bảng 1.4: Tình hình giao dịch thẻ giả mạo so với tổng trị giá giao dịch toàn cầu và theo khu vực (Net fraud as percent of Card Sales Volume) đến cuối tháng 12 năm 2002

Đơn vị tính: % và triệu USD

Khu vực	31-12-03	31-3-02	31-12-01	30-9-01	30-6-01
Toàn cầu	0,06	0,07	0,07	0,07	0,07
Tổng trị giá thực hiện	2.475.948	2.207.227	2.131.130	2.044.510	1.963.721
Trị giá giả mạo	1.486	1.545	1.491	1.431	1.314
Châu Á-Thái Bình Dương	0.04	0,06	0,04	0,05	0,06
Tổng trị giá thực hiện	418.352	336.172	309.176	283.281	257.281
Trị giá giả mạo	167	201	124	142	154
Canada	0.06	0,08	0,08	0,08	0,09
Tổng trị giá thực hiện	70.953	65.870	65.545	64.519	63.442
Trị giá giả mạo	43	53	52	52	57
Trung Đông	0.03	0,12	0,04	0,39	0,07
Tổng trị giá thực hiện	96.553	74.177	68.966	63.703	58.566
Trị giá giả mạo	29	89	27	24	14
Liên hiệp Châu Âu	0.11	0,15	0,17	0,13	0,13
Tổng trị giá thực hiện	735.707	610.288	600.025	576.329	552.864
Trị giá giả mạo	809	915	1.020	749	719
Châu Mỹ Latin & Caribe	0.03	0,05	0,05	0,06	0,07
Tổng trị giá thực hiện	165.120	179.033	171.473	159.758	150.672
Trị giá giả mạo	50	89	86	96	105
Hoa kỳ	0.05	0,07	0,06	0,07	0,07
Tổng trị giá thực hiện	989.262	930.688	915.945	896.921	880.896
Trị giá giả mạo	495	651	549	627	617

Nguồn: Visa Int'l report 2001, 2002 [26]

Khu vực Châu Á-Thái Bình Dương (trong đó có Việt Nam) có tỷ lệ thẻ

giả mạo thấp nhất, khoảng trên năm phần vạn.

Tỉ lệ rủi ro phân theo các chương trình (của Visa):

Tổ chức Visa Int'l quản lý phát hành và thanh toán thẻ theo 3 chương trình: Classic (thông thường), Business/Commerce (Thương nhân) và Premium (đặc biệt). Về cơ bản, thẻ thông thường (classic) có thể bao gồm thẻ chuẩn và thẻ vàng, chủ yếu dùng cho tiêu dùng cá nhân nhưng có thể dùng cho chi tiêu công ty.

Thẻ thương nhân (business/commerce) chỉ phát hành cho các công ty và đứng tên công ty, dùng cho chi tiêu của công ty.

Thẻ đặc biệt (premium) dùng cho các cá nhân, quan chức có uy tín cao với tổ chức phát hành. Thông thường hạng thẻ này sẽ kèm theo các dịch vụ ưu đãi khác như bảo hiểm, được sự bảo hộ của các tổ chức, cơ quan khác.

Bảng 1.5: Tỉ lệ giả mạo phân theo loại thẻ (programme)

Đơn vị tính: %

Loại thẻ	Thường (Classic)	Th. nhân (Business)	Đặc biệt (Premium)
Tín dụng	1,85	0,54	1,60
Giả mạo	0,07	0,07	0,08
Tổng cộng	1,92	0,61	1,68
Tổng giá trị không hoàn trả ròng so với số trung bình	7,14	4,52	4,92

Nguồn: Visa Int'l report 2001, 2002 [26]

Qua bảng trên cho thấy rủi ro về thẻ giả mạo nhìn chung không phụ thuộc nhiều vào hạng thẻ, nhưng rủi ro tiềm ẩn về tín dụng thì chênh lệch rõ nét: cao nhất là thẻ thường, tiếp đến là thẻ đặc biệt và thấp nhất là thẻ thương nhân. Nguyên nhân cơ bản đối với rủi ro lớn của hạng thẻ thường là phát hành cho tầng lớp dân cư có thu nhập thấp, số lượng nhiều nên tổng khả năng rủi ro lớn mặc dù trị giá từng số dư của chủ thẻ cũng như trị giá các giao dịch là nhỏ.

Đối với hạng thẻ đặc biệt có tỷ lệ rủi ro tín dụng cũng như giả mạo cao bởi nhẽ hạn mức của các loại thẻ này thường rất lớn hoặc không giới hạn lại phát hành chủ yếu theo hình thức tín chấp cá nhân. Do vậy, mỗi biến động của chủ thẻ (như phá sản, mất khả năng chi trả...) sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến tỷ lệ rủi ro. Bên cạnh đó, mỗi giao dịch thẻ giả mạo của hạng thẻ này thường rất lớn bởi sự ưu đãi đối với loại thẻ cao cấp này.

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

1.3.4.1. Trung Quốc:

Trung Quốc là một nước đông dân nhất thế giới với trên 1,2 tỷ người. Trong hơn 2 thập kỷ qua nền kinh tế Trung Quốc liên tục tăng trưởng với tốc độ trung bình 7-8%/năm. Với đường lối thu hút đầu tư và du lịch, phát huy nội lực và đẩy mạnh công nghiệp hoá, hiện đại hoá trên cơ sở công nghệ tiên tiến, thẻ ở Trung Quốc đã có môi trường phát triển thuận lợi.

Mặc dù dân số đông, nhưng trình độ của đại đa số dân chúng trong lĩnh vực sử dụng dịch vụ tài chính ngân hàng cá nhân, đặc biệt là sử dụng thẻ còn rất thấp.

Theo thống kê của tạp chí Ngân hàng Châu Á (The Asian Banker) thì chỉ có 3% tiêu dùng được thực hiện qua hình thức thanh toán thẻ, chủ yếu tập trung ở các thành phố lớn. Hiện tại, ở Trung Quốc chỉ có khoảng 350 triệu thẻ các loại (chiếm tỷ lệ 0,27 thẻ/người), trong đó thẻ tín dụng quốc tế chỉ có khoảng một triệu, còn lại là thẻ ghi nợ nội địa.

Xuất phát từ thực trạng đó, định hướng của Trung Quốc là trước mắt tập trung vào phát triển thẻ ghi nợ để tạo thói quen sử dụng trong dân chúng. Đồng thời để tạo cơ sở cho thị trường thẻ tín dụng phát triển, Trung quốc đã áp dụng một số biện pháp như giảm lãi suất tín dụng, bãi bỏ chế độ bắt buộc thế chấp, trả lương cho công chức Nhà nước thông qua tài khoản cá nhân mở tại ngân hàng, bước đầu cho phép các ngân hàng nước ngoài

mua cổ phần của ngân hàng trong nước, tạo thuận lợi để phát triển dịch vụ thẻ tại nước mình.

Từ thực tế trên, ta có thể rút ra kinh nghiệm: khi xuất phát điểm của thị trường thẻ còn quá thấp, cần tập trung vào phát triển thẻ ghi nợ trước để tạo thói quen dùng thẻ trong dân chúng, giúp họ tiếp cận dần với dịch vụ thẻ, mở rộng các sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng cá nhân, đồng thời tạo tiền đề để phát triển và hoàn thiện thị trường thẻ một cách đầy đủ.

1.3.4.2. Thái Lan

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

Sự phát triển mạnh mẽ nhiều lúc đã gây nên lo ngại về những nguy cơ ảnh hưởng đến nền kinh tế bởi nhẽ Chính phủ cho rằng tín dụng tiêu dùng mở rộng quá mức sẽ làm tăng rủi ro và lợi ích từ việc kích cầu do phát triển thẻ mang lại sẽ không đủ trang trải những thiệt hại kinh tế phát sinh từ rủi ro cao.

Qua xem xét thị trường thẻ Thái Lan chúng ta thấy nhân tố giữ vị trí then chốt để thị trường thẻ nước này phát triển nhanh và mạnh là việc Chính phủ quan tâm tạo hành lang pháp lý để các chủ thể trong lĩnh vực thẻ hoạt động, là việc Ngân hàng Trung ương Thái Lan chỉ đạo sát sao và sử dụng hình thức thanh toán thẻ như một công cụ chính sách để điều tiết kích cầu.

Bên cạnh đó, việc đầu tư cho ngành công nghiệp thẻ cũng được Nhà nước, Ngân hàng Trung ương chú ý đúng mức đã tạo tiền đề cơ sở vật chất cho thị trường thẻ phát triển.

Thái Lan là một nước có những điểm tương đồng với chúng ta về nhiều mặt. Kinh nghiệm của họ chắc chắn sẽ phần nào đem lại những bài học có giá

trị, đặc biệt là nội dung: Định hướng của Chính phủ, sự quan tâm chỉ đạo chặt chẽ của Ngân hàng Trung ương và mạnh dạn hỗ trợ đầu tư cho các ngân hàng thương mại trong nghiệp vụ này đã tạo điều kiện và môi trường tốt cho thị trường thẻ phát triển.

1.3.4.3. Hồng Kông

Hồng Kông là thị trường thẻ lớn thứ 5 trong khu vực với trên 20 ngân hàng tham gia phát hành và thanh toán thẻ.

Chỉ với hơn 7 triệu dân đã có tới trên 8 triệu thẻ lưu hành. Đặc thù của Hồng Kông là không có Ngân hàng Trung ương và các ngân hàng lớn hầu hết là ngân hàng nước ngoài.

Chính phủ Hồng Kông đã thả lỏng thị trường thẻ ngân hàng. Điều này đã tạo cho các ngân hàng có thể chủ động phát triển dịch vụ thẻ theo định hướng của hệ thống ngân hàng mình và đề ra các chính sách cạnh tranh với nhau nhằm thu hút khách hàng.

Mặc dù lợi thế về công nghệ và kinh nghiệm của từng ngân hàng được chuyển giao từ chính quốc sang, xong việc phát triển quá nóng và bằng mọi giá đã tạo nên rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động của lĩnh vực này.

1.3.4.4. Malaysia

Về cơ bản quá trình hình thành và phát triển thị trường thẻ ở Malaysia cũng giống các nước trong khu vực. Tuy nhiên, ở Malaysia hình thành các Công ty phi tài chính ngân hàng tham gia vào lĩnh vực phát hành và thanh toán thẻ như có các công ty chuyên phát hành, in ấn thẻ trên cơ sở đặt hàng và dữ liệu của các ngân hàng phát hành; có công ty độc lập đứng ra làm nhiệm vụ chuyển mạch để kết nối các mạng máy ATM của các ngân hàng, thực hiện quyết toán bù trừ giữa các ngân hàng, giúp chủ thẻ ATM có thể sử dụng được trên tất cả các máy của các ngân hàng tham gia vào hệ thống chuyển mạch của công ty này và đương nhiên, nguồn thu của công ty là việc chia sẻ phí của các ngân hàng thành viên.

Điều quan trọng rút ra từ việc khảo sát thị trường thẻ Malaysia là môi trường pháp lý để hình thức thanh toán thẻ phát triển tương đối đầy đủ, cụ thể, tạo điều kiện cho các chủ thẻ tham gia vào lĩnh vực này hoạt động một cách chủ động và an toàn.

1.3.5. Bài học phát triển dịch vụ thẻ đối với các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam

Qua nghiên cứu kinh nghiệm của một số nước trên thế giới, kết hợp với xem xét quá trình hình thành và phát triển của các TCTQT, luận án rút ra một số bài học sau đây:

- Sự ra đời và phát triển của thị trường thẻ phải xuất phát từ nhu cầu đòi hỏi của thực tiễn, đó là nhu cầu của khách hàng, của chủ thẻ, tiện ích và nhu cầu của các cơ sở chấp nhận thẻ và khả năng đáp ứng của mặt bằng công nghệ NH.

- Cần thiết phải có một môi trường pháp lý điều chỉnh mọi hành vi của các chủ thẻ tham gia thị trường thẻ, trong đó định hướng và hỗ trợ đầu tư của Chính phủ là vô cùng quan trọng.

- Ngân hàng TW có vai trò chủ đạo trực tiếp và hỗ trợ ngân hàng thương mại trong việc hình thành và phát triển hình thức thanh toán thẻ; đồng thời ban hành các chính sách, quy định quản lý có liên quan đến nghiệp vụ thẻ, đặc biệt là quy định về quản lý ngoại hối, phòng ngừa rủi ro về thẻ, về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tức chủ thẻ,....

- Trình độ dân trí trong việc sử dụng thẻ là lớn. Do vậy ngay từ đầu, các ngân hàng thương mại cần cùng nhau xác định chiến lược đầu tư nhằm có thể cùng nhau khai thác, tránh lãng phí, chồng chéo.

- Việc chuyển giao công nghệ thẻ từ các nước tiên tiến vào nước mình sẽ giúp cho tốc độ phát triển hình thức thanh toán thẻ với tốc độ lớn hơn.

- Cần phải có các giải pháp đồng bộ, từ quảng cáo, tiếp thị, Marketing,... đến công nghệ, tính ổn định, phòng ngừa rủi ro và không ngừng

tăng tiện ích trong việc sử dụng thẻ đối với các chủ thẻ và cơ sở chấp nhận thẻ.

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

Kết luận chương 1

Dịch vụ thẻ phát triển từ lâu trên thế giới, song đặc biệt phát triển nhanh trong những năm gần đây, đặc biệt là tại một số nước châu á, những nền kinh tế mới nổi. Hiện nay đã hình thành một số tổ chức thẻ tín dụng quốc tế, hoạt động trên phạm vi toàn cầu, song chủ lực vẫn là các ngân hàng, vừa là người phát hành, vừa là người thanh toán.

Thẻ phát triển rất đa dạng có nhiều loại khác nhau, mang lại nhiều tiện ích cho khách hàng, cho chủ thẻ, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, đa dạng hoá dịch vụ ngân hàng và tăng thu phí dịch vụ cho các NHTM.

Phát triển dịch vụ thẻ phải dựa trên nhiều nền tảng khác nhau, như trình độ phát triển của nền kinh tế và thu nhập của dân cư, thói quen và tâm lý của người dân, nền tảng công nghệ nói chung và công nghệ ngân hàng nói riêng, trình độ phát triển của hệ thống ngân hàng và sự hợp tác của các đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ.

Hệ thống ngân hàng ở các nước khác nhau và các tổ chức thẻ tín dụng quốc tế khác nhau có những kinh nghiệm đa dạng mà có thể rút ra các bài học cho các NHTM Việt Nam trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ.

Chương 2:

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

2.1. TỔNG QUAN VỀ CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VÀ THỊ TRƯỜNG THẺ VIỆT NAM

2.1.1. Tổng quan về các Ngân hàng thương mại nhà nước

2.1.1.1. Ngân hàng ngoại thương Việt Nam

Được thành lập ngày 1-4-1963, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam từ đó liên tục giữ vai trò chủ lực trong hệ thống ngân hàng Việt Nam. NHNTVN được nhà nước xếp hạng là một trong 23 doanh nghiệp đặc biệt, là thành viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam, thành viên Hiệp hội Ngân hàng Châu Á.

NHNTVN là ngân hàng thương mại phục vụ đối ngoại lâu đời nhất ở Việt Nam, NHNTVN luôn được biết đến như là một ngân hàng có uy tín nhất trong lĩnh vực tài trợ, thanh toán xuất nhập khẩu, kinh doanh ngoại hối, bảo lãnh ngân hàng và các dịch vụ tài chính, ngân hàng quốc tế và cả nghiệp vụ thẻ tín dụng Visa, Mastercard...

Đến tháng 6 năm 2008, NHNTVN đã phát triển thành một hệ thống gồm gần 210 cơ sở giao dịch; trong đó có 1 Hội sở chính, 59 chi nhánh và Sở giao dịch, gần 150 Phòng giao dịch, 1 công ty tài chính và 3 văn phòng đại diện ở nước ngoài; 3 Công ty khác ở trong nước; đầu tư vốn cổ phần vào 5 doanh nghiệp (trong đó 2 công ty bảo hiểm, 3 công ty kinh doanh bất động sản) 3 liên doanh với nước ngoài; 7 ngân hàng cổ phần. NHNTVN đã thiết lập quan hệ đại lý với hơn 1200 ngân hàng tại 85 nước trên thế giới; được nối mạng Swift quốc tế; được trang bị hệ thống vi tính hiện đại nhất trong các ngân hàng Việt Nam; và nhất là có đội ngũ cán bộ năng động, nhiệt tình và được đào tạo lành nghề.

NHNTVN cũng đã được đánh giá là một ngân hàng trong nước đi đầu trong lĩnh vực công nghệ. Trong các năm qua, một loạt các đề án hiện đại hoá công nghệ đã được triển khai gồm: Mạng thanh toán liên hàng nội bộ tập trung (07/1993). Hệ thống quản lý vốn ngoại tệ tập trung (4/1994), chương trình ứng dụng mạng thanh toán quốc tế Swift (03/1995), đại lý thanh toán thẻ tín dụng Visa & mastercard (4/1996), phát hành thẻ tín dụng VCB Visa (1998), hệ thống ngân hàng trực tuyến và ngân hàng bán lẻ VCB Vision 2010 (08/1999), dịch vụ E-Bank (8/1994-4/2000), Internetbanking (2001), hệ thống giao dịch tự động VCB-Connect VCB on –line (5/2002).

Đến hết năm 2007, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đạt tổng tài sản 196.117 tỷ đồng, tăng 14%; vốn huy động trực tiếp từ nền kinh tế đạt 143.635 tỷ đồng, tăng 20%; tổng dư nợ cho vay và đầu tư 95.579 tỷ đồng, tăng 44% so với năm 2006. Lợi nhuận trước thuế đạt khoảng trên 3.100 tỷ đồng, cao nhất trong khối. Đặc biệt là tỷ lệ nợ quá hạn kiểm chế chỉ có 1,3%. Nhiều dịch vụ của Vietcombank dẫn đầu hệ thống NHTM. Tổng doanh số thanh toán xuất nhập khẩu đạt 26 tỷ USD, tăng 14% so với năm trước và chiếm 26% thị phần thanh toán xuất nhập khẩu của cả nước. Số lượng thẻ các loại, số lượng máy ATM và POS cũng tăng trưởng mạnh và ở mức cao.

Sau khi thực hiện phát hành cổ phiếu lần đầu ra công chúng vào đầu năm 2008, đến tháng 6-2008, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam chính thức đổi tên thành NHTM cổ phần ngoại thương Việt Nam. Mặc dù đổi tên là NHTM cổ phần, nhưng thực chất hoạt động và cơ chế quản lý vẫn là NHTM nhà nước.

2.1.1.2. Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam

Ngày 26/4/1957, Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam (trực thuộc Bộ Tài chính) - Tiền thân của Ngân hàng ĐT&PTVN - được thành lập theo quyết định 177/TTg ngày 26/04/1957 của Thủ tướng Chính phủ. Quy mô ban đầu gồm 8 chi nhánh, 200 cán bộ.

Sau 50 năm không ngừng phát triển BIDV đã trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu của Việt Nam.

Sau những năm thực hiện đường lối đổi mới kinh tế, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã đạt được những kết quả quan trọng. Để tạo được những bước bứt phá trong xu thế mới, BIDV đã chủ động thực hiện nhiều biện pháp cải cách, trong đó có việc triển khai Đề án Cơ cấu lại. Sau 5 năm thực hiện Đề án cơ cấu lại (2001 – 2005) và thực hiện các cải cách khác trong năm 2006, 2007 đã tạo ra bước chuyển biến căn bản về chất trong hoạt động của BIDV, làm tiền đề cho giai đoạn phát triển mới. Những thành quả đó được thể hiện trên một số bình diện sau đây:

Quy mô tăng trưởng và năng lực tài chính được nâng cao. Ngân hàng Đầu tư & Phát triển Việt Nam đến hết năm 2007 đạt tổng tài sản 204.000 tỷ đồng, tăng 26,7%; tổng nguồn vốn huy động đạt 149.468 tỷ đồng, tăng 22,9%; tổng dư nợ cho vay đạt 125.660 tỷ đồng, tăng 25,4%; lợi nhuận trước thuế đạt trên 2.000 tỷ đồng, trong đó thu dịch vụ phi tín dụng đạt 892 tỷ đồng, tăng 59,3% so với cuối năm 2006.

2.1.1.3. Tổng quan về Ngân hàng Nông nghiệp & phát triển nông thôn Việt Nam

Thành lập ngày 26/3/1988, hoạt động theo Luật các Tổ chức Tín dụng Việt Nam, đến nay Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (NHNo) là Ngân hàng thương mại nhà nước không chỉ giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong đầu tư vốn phát triển kinh tế nông nghiệp, nông thôn mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy mọi lĩnh vực khác của nền kinh tế Việt Nam.

NHNo là ngân hàng lớn nhất Việt nam cả về vốn, tài sản, đội ngũ CBNV, mạng lưới hoạt động và số lượng khách hàng.

Bảng 2.1: Nguồn vốn và dư nợ cho vay của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam phân chia theo vùng kinh tế giai đoạn 2004 - 2007

Đơn vị: tỷ đồng

Vùng kinh tế nông thôn	Nguồn vốn 2004	Tăng so với 2003	Dư nợ 2004	Tăng so với 2003	Nguồn 2006	Dư nợ 2006	Nguồn vốn 2007	Dư nợ 2007
1- Vùng miền núi và trung du Bắc bộ	14.606	17,3	17.783	16,9	17.735	20.009	21.932	25.176
2- Vùng Đồng bằng bắc bộ*	70.327	26,5	31.540	39,6	102.007	46.594	122.659	60.331
3- Vùng khu IV cũ	8.041	18,8	10.232	6,0	12.186	13.451	15.202	16.558
4- Vùng Duyên hải Miền Trung	10.540	23,0	12.619	13,8	12.920	14.080	15.956	17.037
5- Vùng Tây Nguyên	4.643	0,7	8.928	13,6	7.037	12.396	8.692	17.104
6- Vùng Đông Nam bộ**	40.005	50,7	35.450	41,6	65.978	50.379	89.119	69.780
7- Vùng đồng bằng sông Cửu Long	10.469	20,4	25.742	14,6	16.037	30.421	21.419	36.196
Cả nước	160.316	23,5	142.294		233.900	186.330	295.048	242.180

Nguồn: NHNO&PTNT Việt Nam – Không thống kê năm 2005

- Bao gồm cả khu vực Hà Nội
- ** Bao gồm cả thành phố Hồ Chí Minh

Tính đến hết năm 2007, NHNO&PTNT Việt Nam đạt tổng nguồn vốn huy động là 295.048 tỷ đồng, tăng 31,6% so với năm trước, số tuyệt đối tăng 70.903 tỷ đồng; dư nợ cho vay và đầu tư đạt 281.869 tỷ đồng, tăng 36,2%, tương ứng với số tăng 74.858 tỷ đồng; trong đó dư nợ cho vay nền kinh tế đạt 242.000 tỷ đồng, tăng 33% và ước tính chiếm khoảng trên 1/4 thị phần cho vay của toàn bộ hệ thống NHTM Việt Nam. Dư nợ cho vay hộ nông dân đạt 134.377 tỷ đồng, tăng 28.426 tỷ đồng, chiếm 55,5% tổng dư nợ. Tính chung

khu vực nông nghiệp, nông thôn chiếm 70,8% tổng dư nợ của NHNO&PTNT Việt Nam. Trích lập quỹ dự phòng rủi ro 6.291 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế đạt 2.000 tỷ đồng.

2.1.1.4. Tổng quan về Ngân hàng Công thương Việt Nam

Ngân hàng Công Thương Việt Nam (Vietinbank) được thành lập từ năm 1988 sau khi tách ra từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Là một trong năm Ngân hàng thương mại nhà nước lớn nhất tại Việt Nam, Incombank có tổng tài sản chiếm hơn 25% thị phần trong toàn bộ hệ thống ngân hàng Việt Nam. Là ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và thương mại điện tử tại Việt Nam.

Ngân hàng công thương Việt Nam đến hết năm 2007 tổng tài sản đạt 172.000 tỷ đồng, tăng 22,6%; tổng nguồn vốn tăng 19%, tổng dư nợ cho vay và đầu tư đạt 153.434 tỷ đồng, tăng 22,6%; trong đó riêng dư nợ cho vay nền kinh tế đạt 101.282 tỷ đồng, tăng 16% so với cuối năm 2006. Lợi nhuận tăng 83,5%, riêng thu từ dịch vụ phi tín dụng đạt 421 tỷ đồng, tăng 20%. Tỷ lệ nợ xấu chiếm 1,2% tổng dư nợ. Chi trả kiều hối đạt 750 triệu USD, tăng 67% so với năm 2006.

2.1.1.5. Đánh giá tổng quát về các Ngân hàng thương mại nhà nước

Khối Ngân hàng thương mại Nhà nước có tốc độ tăng trưởng bình quân 20%/năm trong những năm gần đây. Cuộc cạnh tranh đã cho kết quả là thị phần của các NHTM Nhà nước đang có xu hướng thu hẹp, mặc dù vẫn có tỷ trọng lớn, thị phần của các NHTM cổ phần đang có xu hướng mở rộng. Đến hết năm 2007, 5 NHTM Nhà nước chiếm khoảng 56,9% thị phần, giảm mạnh so với mức 72% - 73% cách đây 3 năm; 1 Ngân hàng Phát triển và 1 Ngân hàng chính sách xã hội chiếm khoảng 3,3% thị phần; 37 NHTM cổ phần chiếm khoảng 26,5% thị phần, tăng mạnh so với mức 16 - 17% cách đây 3 năm; 28 Ngân hàng nước ngoài với 39 chi nhánh tại Việt Nam và 5 Ngân hàng liên doanh chiếm 9,4% thị phần; 9 Công ty tài chính, 12 Công ty cho thuê tài chính và 996 Quỹ tín dụng nhân dân chiếm khoảng 39% thị phần. Ngoài ra còn có 51 Văn phòng đại diện của các Ngân hàng nước ngoài và Tổ chức tín

dụng nước ngoài tại Việt Nam làm cầu nối cho các hoạt động đầu tư, dịch vụ tài chính, tiền tệ của ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

2.1.1.6. Về cổ phần hoá các Ngân hàng thương mại nhà nước

Trọng tâm đổi mới Ngân hàng thương mại Nhà nước trong năm 2007 đó là tiến hành cổ phần hoá. Đi đầu trong nội dung này đó là Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã hoàn thành cơ bản các bước tiến hành cổ phần hoá: thực hiện tư vấn quốc tế, xác định phương thức cổ phần hoá, kiểm toán và xác định giá trị doanh nghiệp. Ngày 24-26.12.2007, tiến hành phát hành cổ phiếu lần đầu – IPO của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam ra công chúng. Tỷ lệ bán đấu giá IPO lần đầu của Vietcombank đó là đưa ra đấu giá 6,5% vốn điều lệ, tương ứng với gần 1.000 tỷ đồng vốn điều lệ. Giá sàn đấu thầu cổ phiếu của Vietcombank là 100.000 đồng/cổ phiếu. Việc đấu thầu được thực hiện tại Sở giao dịch giao dịch chứng khoán thành phố Hồ Chí Minh. Sau đó cổ phiếu của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam được niêm yết tại chính Sở giao dịch chứng khoán thành phố Hồ Chí Minh.

Kết quả đăng ký tham gia đấu giá cổ phiếu phát hành lần đầu của Vietcombank có tổng số 9.473 nhà đầu tư đăng ký tham gia, đặt mua 122.217.200 cổ phiếu; trong khi đó số lượng chào bán là 97,5 triệu cổ phiếu, riêng nhà đầu tư nước ngoài được mua 9,25 triệu cổ phiếu. Về cơ cấu nhà đầu tư, thì có 9.068 nhà đầu tư cá nhân trong nước, đăng ký mua 46.739.100 cổ phiếu; có 207 nhà đầu tư cá nhân nước ngoài đăng ký mua 804.700 cổ phiếu; có 153 tổ chức trong nước đăng ký mua 34.810.400 cổ phiếu và 45 tổ chức nước ngoài đăng ký mua 39.863.000 cổ phiếu.

Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã tiến hành đại hội cổ đông và thông báo chính thức từ tháng 6-2008 trở thành NHTM cổ phần ngoại thương Việt Nam.

Các Ngân hàng khác: Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam, Ngân hàng công thương Việt Nam và Ngân hàng phát triển Nhà đồng bằng sông cửu Long cũng sẽ phát hành cổ phiếu lần đầu – IPO ra công chúng trong năm

2008. Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam sẽ tiến hành cổ phần hoá vào năm 2009 – 2010.

2.1.2. Tổng quan về thị trường thẻ Việt Nam

2.1.2.1. Cơ sở pháp lý

Hoạt động thẻ chịu sự chi phối của nhiều văn bản pháp lý khác nhau về quản lý ngoại hối, tín dụng, thanh toán, mở tài khoản, luật dân sự,... trong đó trực tiếp là Quyết định số 371/1999/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN ban hành Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Đặc biệt là để củng cố cơ sở pháp lý cho hoạt động kinh doanh thẻ, đáp ứng yêu cầu phát triển của nền kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng, năm 2007, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách thúc đẩy các hoạt động phát hành và thanh toán thẻ như: Đề án thanh toán không dùng tiền mặt, Quy định trả lương qua tài khoản, Quyết định số 20 về việc ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng (thay thế Quyết định số 371 cũ), Quyết định về hạn mức số dư đối với thẻ trả trước vô danh, Quy chế cấp và quản lý mã Pin . . .

Việc ban hành kịp thời các chính sách trên của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã giúp môi trường kinh doanh thẻ tại Việt Nam trong những năm gần đây thông thoáng hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức kinh doanh thẻ hoạt động, đồng thời tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt cho người dân.

2.1.2.2. Số lượng ngân hàng tham gia thị trường thẻ

Trong những năm gần đây thị trường thẻ Việt Nam phát triển rất nhanh, với sự tham gia của nhiều NHTM. Đặc biệt là nếu như cuối năm 2006, thị trường thẻ Việt Nam mới có 20 Ngân hàng tham gia phát hành thẻ, đến nay đã có hơn 30 ngân hàng tham gia với trên 130 thương hiệu thẻ khác nhau bao gồm thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng nội địa, thẻ tín dụng quốc tế và thẻ trả trước. Sự tham gia đông đảo của các Ngân hàng vào lĩnh vực kinh doanh dịch vụ thẻ, cùng với việc đưa ra nhiều sản phẩm thẻ đa dạng,

phong phú có nhiều tính năng, tiện ích mới đã làm cho hoạt động thị trường thẻ năm 2007 và 6 tháng đầu năm 2008 trở nên sôi động hơn bao giờ hết.

2.1.2.3. Hoạt động phát hành thẻ

Với sự nỗ lực của các tổ chức phát hành thẻ, thị trường thẻ ngân hàng đang ngày càng phát triển đa dạng về chủng loại và nâng cao về chất lượng. Tính đến ngày 31/12/2007, tổng số thẻ phát hành đạt khoảng gần 10 triệu thẻ, bao gồm cả thẻ nội địa và thẻ quốc tế, tăng hơn 120% so với cùng kỳ năm 2006. Trong đó, thẻ nội địa chiếm 94,3% và thẻ quốc tế chiếm 5,7%.

Bảng 2.2: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008

Đơn vị tính: Thẻ, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006			31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán
1	NH Ngoại thương VN	15.000.000	27.678	112	2.252.727	46.544	166	3.379.091	78.193	245
2	NH Đông Á	1.030.116	10.593	43	1.787.841	27.007	78			
3	NH Công thương VN				1.761.596	13.600		2.212.000	20.400	
4	NH Nông nghiệp VN	625.878	5.514	723	1.200.000	16.000	991	3.000.000	32.000	1.300
5	NH Đầu tư & PTNT	600.000	950	-	1.050.000	1.450	3	1.500.000	2.200	25
6	Ngân hàng Quốc tế	50.932	-	0	150.000	510	4	350.000	1.030	12
7	NHSG Công thương	90.000	947	1	120.000	2.700	2	200.000	5.200	4
8	NH Xuất nhập khẩu VN	20.233	782	46	90.763	1.203	520	170.000	1.900	800
9	NH Quân đội	36.562	410	10	90.000	1.230	62	250.000	3.400	200
10	NH Nhà Hà Nội	28.000	212	99	62.000			126.500		
11	NH Á Châu	25.939	142	61	61.000	638	58	228.600	1.807	63
12	NH Sài Gòn thương tín	44.447	869	-	57.762	1.500	-	17.328	1.950	-
13	NH Nhà ĐBSCL	-	-	-	20.000	4.500	2.000	250.000	99.165	3.300
14	Ngân hàng Sài Gòn	6.442	47	-	14.338	181	1	44.633	550	30
15	NH Phương Nam	6.806	9		10.000			25.000		
16	NH Việt Á	534	0.6	-	7.698	0.7	0.1	23.094	1.0	0.2
17	NH Hàng Hải	-	-	-	5.000	25	-	30.000	100	1
18	NH Miền Tây				200			20.000	30	50
19	NH Gia Định	-	-	-	-	-	-	1.000	50	25
20	NH Kỹ Thương				278.142					
		4.065.889	48.153	1.095	9.019.067	117.089	3.884	11.827.247	247.976	6.055

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ nội địa- Hội thẻ ngân hàng Việt Nam

Số liệu tại Bảng trên cho thấy, năm 2006 và đặc biệt là năm 2007, các NHTM trong nước tập trung mọi giải pháp cho phát triển dịch vụ thẻ và đạt được những kết quả quan trọng. Tuy nhiên trong khối NHTM cổ phần dẫn đầu vẫn là NHTM cổ phần Đông Á và đứng thứ hai trong hệ thống NHTM Việt Nam về phát triển thẻ nội địa.

Bảng 2.3: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ quốc tế của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 - 2008

Đơn vị tính: Thẻ, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006			31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán
1	NH Á Châu	186.409	1.709	1.772	246.000	2.450	2.355	270.600	2.696	2.590
2	NH Ngoại thương VN	72.448	1.013	6.200	153.721	1.310	6.933	307.455	1.690	7.752
3	NH Sài Gòn thương tín	12.251	47	520	35.962	839	741	10.788	251	963
4	NH Xuất nhập khẩu VN	16.710	450	349	33.551	490	633	59.000	700	1.100
5	Ngân hàng Quốc tế	2.191	13	17	7.000	70	127	25.000	210	310
6	NH Công thương VN				6.860	60	990	9.000	90	1.100
7	Ngân hàng Sài Gòn	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	NH Nhà Hà Nội	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	NH Nhà ĐBSCL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	NH Hàng Hải	-	-	-	-	-	-	30.000	100	1
11	NH Quân đội	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	NH Gia Định	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	NH Nông nghiệp VN	-	-	-	-	-	-	500.000	15.000	1.000
14	NH Đông Á	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	NH Phương Nam									
16	NHSG Công thương									
17	NH Miền Tây									
18	NH Việt Á			0.02			0.06			0.10
19	NH Đầu tư & PTNT						3	100.000	20	25
20	NH Kỹ Thương				50.833					
		290.009	3.232	8.858	533.933	5.291	11.782	1.311.843	20.757	14.841

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ quốc tế- Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam

Số liệu trong bảng nói trên cho thấy, số lượng NHTM tham gia phát hành và thanh toán thẻ quốc tế chưa nhiều. Trong khối NHTM cổ phần thì NHTM CP á châu dẫn đầu, tiếp đến là Eximbank.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA CÁC NHTM NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

2.2.1. Thẻ quốc tế

Thẻ ngân hàng là một hình thức thanh toán hiện đại không dùng tiền mặt mang lại nhiều lợi ích kinh tế và tiện dụng đối với người sử dụng thẻ nói riêng và toàn xã hội nói chung. Dịch vụ thẻ đã được sử dụng trên toàn thế giới từ những năm 40 và 50 của thế kỷ XX, tuy nhiên khái niệm đó mới được thu nhập vào Việt Nam vào đầu những năm 90.

Từ những năm 1990, NHNTVN đã đi đầu trong việc chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng quốc tế. Tuy nhiên, dịch vụ này chủ yếu để phục vụ khách du lịch và thương nhân nước ngoài đến Việt Nam. Hơn nữa vào thời điểm đó NHNTVN chưa phải thành viên chính thức của Tổ chức thẻ Quốc tế mà mới chỉ làm đại lý thanh toán thẻ cho các đối tác nước ngoài, nên nghiệp vụ này cũng chưa có điều kiện thuận lợi cho sự phát triển.

Năm 1993, thẻ thanh toán Vietcombank Card được Ngân hàng Nhà nước cho phép triển khai tại NHNT Việt Nam. Được phát hành dựa trên công nghệ “ Chip” (thẻ thông minh), nhưng loại thẻ này vẫn không phát triển do mức đầu tư quá lớn cả về thẻ trắng và chi phí triển khai hệ thống máy đọc thẻ tại các cơ sở chấp nhận thẻ. Hơn nữa máy đọc thẻ do một hãng của Pháp (BULL) sản xuất không theo tiêu chuẩn quốc tế nên chỉ có thể phát triển ở thị trường nội địa với tính chất riêng lẻ. Trong khi đó, thị trường thẻ lúc này ở Việt Nam còn quá mới mẻ, một mình NHNT không đủ sức đầu tư để phát triển cả một mạng lưới rộng lớn bao gồm phát hành và thanh toán thẻ.

Tới năm 1995, NHNTVN, Ngân hàng Cổ phần Á châu (ACB), first Vinabank, Ngân hàng thương mại Cổ phần Xuất nhập khẩu Việt Nam

(Eximbank) chính thức trở thành thành viên của tổ chức thẻ Quốc tế Mastercard Internacional.

Tháng 8/ 1996 NHNT, ACB, Ngân hàng Công thương (ICB), nối tiếp lần lượt trở thành thành viên của tổ chức thẻ Quốc tế Visa internacional. Cho tới nay, ở Việt Nam đã có 2 ngân hàng phát hành thẻ tín dụng quốc tế gồm NHNT, ACB và 8 ngân hàng tham gia chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng quốc tế gồm NHNT, ICB, ACB, UOB, ANZ, HSBC, Saigonbank, Eximbank.

Đầu năm 1997, Hội thanh toán thẻ ở Việt Nam trực thuộc Hiệp hội ngân hàng được thành lập và đi vào hoạt động, đánh dấu một bước phát triển mới trong kinh dịch vụ thẻ.

Với chức năng là cơ quan quản lý nhà nước về tiền tệ, tín dụng và thanh toán, đầu năm 1993 Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã có những quy định đầu tiên về phát hành và thanh toán thẻ nhằm tạo một hành lang pháp lý cho việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Chính phủ và các ngân hàng thương mại cũng đã có những quyết định và biện pháp nhằm khuyến khích việc mở tài khoản cá nhân và sử dụng phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Năm 1999, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành Quy chế này còn chưa đề cập nhiều điểm song đó là một khung pháp lý và điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng trong định hướng phát triển thẻ.

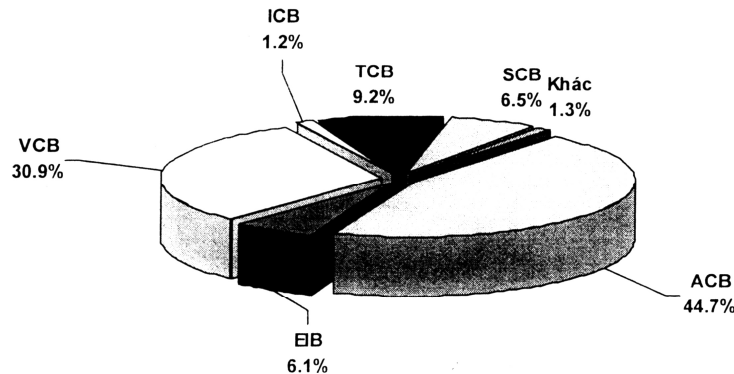
Trong những năm qua doanh số thanh toán thẻ tại Việt Nam đã đạt hơn 200 triệu USD/năm. Doanh số sử dụng thẻ tín dụng quốc tế do NHTM Việt nam phát hành khoảng 400 tỷ VND/năm (số liệu năm 2001). Con số này còn rất khiêm tốn so với các nước trong khu vực và cũng chỉ chiếm tỷ trọng không đáng kể trong tổng doanh số thanh toán không dùng tiền mặt. Số lượng thẻ phát hành và đối tượng sử dụng thẻ của các NHTM Việt Nam thời gian qua có gia tăng 200-300%/ năm) nhưng so với tiềm năng còn hạn chế.

Tính đến cuối năm 2001, số lượng thẻ do 2 NHTM Việt Nam (NHNTVN và ACB) phát hành khoảng hơn 30 000 thẻ, cả visa và Mastercard.

Còn về số lượng CSCNT, thời gian đầu ở Việt Nam chỉ có khoảng 30 đơn vị cung ứng hàng hoá dịch vụ chấp nhận thanh toán thẻ gồm 1 số khách sạn nhà hàng lớn chuyên phục vụ khách nước ngoài . Với sự cố gắng của các NHTM, đến nay mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ đã lên tới khoảng 5000 điểm nhưng vẫn chủ yếu là loại hình khách sạn, nhà hàng và các cửa hàng có khả năng tiếp cận với đối tượng là khách du lịch, doanh nhân nước ngoài vào Việt Nam.

Song hoạt động phát hành thẻ quốc tế, bao gồm cả thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ, trong năm qua đã đạt mức tăng trưởng đáng kể, đến hết năm 2007, các Ngân hàng ở Việt Nam đã phát hành hơn 550.000 thẻ quốc tế, tăng 83% so với năm 2006. Số lượng thẻ quốc tế tăng mạnh trong năm qua là nhờ nhiều ngân hàng đã tập trung phát triển các sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế. Đây là sản phẩm rất phù hợp với người dân Việt Nam trong xu thế hội nhập do thủ tục phát hành đơn giản hơn thẻ tín dụng và chủ thẻ vẫn có thể chi tiêu tại nước ngoài. Vị trí đứng đầu về số lượng thẻ quốc tế phát hành của Ngân hàng TMCP Á Châu và Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tiếp tục được duy trì, trong đó ACB chiếm 44,7% thị phần và Vietcombank chiếm 30,9% thị phần.

Đạt được kết quả khả quan như vậy không thể không nói đến vai trò của các Tổ chức Thẻ quốc tế với những hỗ trợ thiết thực trong việc cập nhật thông tin về xu thế phát triển thị trường quốc tế, phổ biến kinh nghiệm quản lý kinh doanh, hỗ trợ đào tạo tập huấn cán bộ thẻ và tổ chức các chương trình khuyến khích phát triển thị trường thẻ Việt Nam . . . Trong đó, các Ngân hàng thương mại nhà nước VN đánh giá cao sự hợp tác và hỗ trợ của TCTQT Visa, đặc biệt sau ba năm có mặt tại Việt Nam, Visa đã có những đóng góp rất tích cực đến sự phát triển của thị trường.



Biểu đồ 2.1: Thị phần thẻ quốc tế của các Ngân hàng thương mại nhà nước tính đến hết năm 2007

Số liệu tại biểu đồ trên cho thấy, các Ngân hàng thương mại nhà nước chiếm 32,1% thị phần thẻ quốc tế, thấp hơn NHTM cổ phần Á châu, đây là kết quả qua rết sức khiêm tốn.

Bên cạnh việc gia tăng số lượng thẻ phát hành, các ngân hàng cũng tập trung tạo thêm các giá trị gia tăng cho các sản phẩm thẻ như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hoá dịch vụ, mua hàng hóa trực tuyến, thấu chi tài khoản, hưởng các ưu đãi về dịch vụ và giảm giá mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ, vắn tin tài khoản và in sao kê, nhận tiền kiều hối, bảo hiểm tai nạn, giao dịch qua kênh ngân hàng điện tử và các dịch vụ khác.

Sự cạnh tranh sôi động giữa các ngân hàng về phát triển sản phẩm, dịch vụ mới cả về số lượng lẫn chất lượng đã tạo cơ hội tốt cho người sử dụng thẻ có nhiều sự lựa chọn mới, đồng thời góp phần đưa phương tiện thanh toán hiện đại, với các tính năng tiện lợi nhất tới gần với dân chúng hơn.

Doanh số sử dụng thẻ quốc tế năm 2007 cũng tiếp tục tăng trưởng mạnh, đạt hơn 6.300 tỷ VND, tăng 72% so với năm 2006. Kết quả này đạt được là do hoạt động du lịch, học tập và công tác tại nước ngoài của người dân Việt Nam ngày càng gia tăng. Hơn nữa, các ngân hàng cũng tích cực đẩy mạnh hoạt động quảng bá, giới thiệu sản phẩm dịch vụ, nên ngày càng

có nhiều khách hàng biết đến và sử dụng các sản phẩm thẻ quốc tế dẫn đến việc gia tăng doanh số sử dụng.

Về hoạt động thanh toán thẻ. Theo thống kê của Tổng cục du lịch Việt Nam, các năm gần đây là khoảng thời gian khá thành công của ngành du lịch Việt Nam với tổng lượng khách quốc tế vào Việt Nam năm 2007 đạt tới 4,3 triệu lượt khách. Như vậy, doanh số thanh toán thẻ quốc tế của các ngân hàng cũng tăng lên mạnh mẽ, đạt 755 triệu USD (tương đương hơn 12 nghìn tỷ đồng), tăng 136% so với cùng kỳ năm 2006. Hoạt động thanh toán thẻ quốc tế của các ngân hàng nói chung, trong đó các Ngân hàng thương mại nhà nước tăng mạnh trong năm vừa qua còn do các ngân hàng đã tập trung đầu tư phát triển mạng lưới ĐVCNT rộng khắp, phục vụ nhu cầu sử dụng thẻ ngày càng gia tăng của khách hàng quốc tế cũng như chủ thẻ trong nước.

Bảng 2.4: Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ quốc tế của các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam giai đoạn 2006 - 2008

Đơn vị tính: Thẻ, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006			31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán
1	NH Ngoại thương VN	72.448	1.013	6.200	153.721	1.310	6.933	307.455	1.690	7.752
2	NH Công thương VN				6.860	60	990	9.000	90	1.100
3	NH Nhà ĐBSCL	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	NH Nông nghiệp VN	-	-	-	-	-	-	500.000	15.000	1.000
5	NH Đầu tư & PTNT						3	100.000	20	25
6	Các NHTM CP									
		290.009	3.232	8.858	533.933	5.291	11.782	1.311.843	20.757	14.841

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ quốc tế- Hội thẻ ngân hàng Việt Nam

Gần đây, mạng lưới CSCNT được các NHTM mở rộng cả về số lượng và các loại hình chấp nhận thẻ. Ngoài các loại hình cơ sở chấp nhận và thanh

toán thẻ truyền thống như khách sạn nhà hàng thì nay các đại lý bán vé máy bay, công ty du lịch, các cửa hàng bán lẻ, siêu thị...cũng tham gia vào mạng lưới chấp nhận thẻ. Tuy vậy, mạng lưới chấp nhận thẻ ở Việt Nam hiện nay chưa đa dạng và phát triển để phục vụ cho chủ thẻ là người Việt Nam do đó cũng có ảnh hưởng đến việc mở rộng sử dụng thanh toán thẻ tại Việt Nam. Thời kỳ đầu hoạt động thẻ, để chiếm thị phần, các ngân hàng nước ngoài với lợi thế về chi phí tiếp thị quảng cáo lớn, công nghệ phát triển, đầu tư lớn, hiểu biết nhiều về nghiệp vụ thẻ...đã thi nhau hạ phí thanh toán thẻ thu từ CSCNT. Điều này làm giảm đáng kể lợi nhuận của các ngân hàng thậm chí có thể thua lỗ nếu không có sự ra đời của hiệp hội các ngân hàng thanh toán thẻ Việt Nam vào tháng 8/ 1996 với 6 thành viên VCB, ACB, Eximbank, First vinabank, NH Saigonbank và ANZ. Sau khi ra đời, hiệp hội đã ấn định mức phí tối thiểu cho các NHTM cùng áp dụng đối với CSCNT tại Việt Nam, làm cho thị trường thẻ Việt Nam đi vào cuộc cạnh tranh lành mạnh. Đây là một hành động được các tổ chức thẻ quốc tế đánh giá cao.

Điểm nổi bật trong thanh toán thẻ những năm gần đây là việc đầu tư công nghệ, thực hiện tự động hoá quy trình chấp nhận và thanh toán thẻ của các NHTM nhằm giảm thiểu rủi ro và giảm bớt thời gian thực hiện giao dịch . Trước năm 1996, các CSCNT hầu hết sử dụng máy thanh toán thẻ thủ công (máy cà tay) thì hiện nay đã có trên 60% số CSCNT được trang bị máy thanh toán thẻ tự động (CAT, EDC) nhưng số lượng giao dịch thẻ xử lý tự động đã chiếm khoảng 75%.

Khảo sát về phát hành từng loại thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng ngoại thương Việt Nam có thể thấy rõ ở bảng số liệu sau đây:

**Bảng 2.5: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế của NHNTVN phát hành
giai đoạn 2002 - 2007**

Đơn vị: Thẻ

<i>Loại thẻ</i>	2002	2003	2004	2005	2006	2007
VCB Visa	6.650	8.470	5.853	7.918	5.237	5.062
VCB Mastercard	1.140	1.370	2.290	4.174	14.626	13.988
VCB Amex	N/A	1.040	452	3174	1.044	1.129
Tổng SL thẻ PH năm	7.790	10.880	8.595	15.266	20.907	20.179
Tổng SL thẻ đang lưu hành đến cuối năm	16.800	27.680	36.275	51.541	72.448	92.627

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ NHNTVN các năm 2002 - 2007)

Số liệu ở bảng trên cho thấy, thẻ Master Card do Ngân hàng ngoại thương Việt Nam phát hành chiếm vị trí hàng đầu, tới khoảng 70% tổng số các loại thẻ quốc tế do ngân hàng này phát hành và có tốc độ tăng trưởng ổn định một số năm gần đây, tiếp đến là thẻ VISA, còn thẻ American Express thì khiêm tốn hơn.

**Bảng 2.6: Thực trạng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của NHNTVN giai đoạn
2002 - 2007**

Đơn vị: Tỷ VNĐ

<i>Loại thẻ</i>	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Visa	204,5	301,0	474,8	511,1	576,2	602,8
Mastercard	50,0	68,0	103,4	168,3	250,1	221,2
American Express	N/A	29,0	58,6	99,4	186,3	280,9
Tổng	254,5	398,5	636,8	778,8	1012,6	1.104,9

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ NHNTVN các năm 2002 - 2007)

Số liệu tại Bảng nói trên cho thấy, tại Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, NHTM hàng đầu về dịch vụ thẻ quốc tế, thì thẻ VISA giữ vị trí lớn nhất, có quy mô chiếm trên 50% doanh số thanh toán của các loại thẻ quốc tế do ngân hàng này phát hành. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng nhanh trong thời gian lại thuộc về thẻ American Express, với mức độ năm sau tăng gấp 2 lần năm trước.

**Bảng 2.7: Thực trạng thanh toán thẻ quốc tế
của NHNTVN giai đoạn 2002 - 2007**

Đơn vị: Triệu USD

<i>Loại thẻ</i>	<i>Năm 2002</i>	<i>Năm 2003</i>	<i>Năm 2004</i>	<i>Năm 2005</i>	<i>Năm 2006</i>	<i>Năm 2007</i>	<i>Tăng trưởng BQ</i>
Visa	61,8	75,1	120,5	166,7	196,8	235,1	18%
Mastercard	24,2	31,7	56,9	82,4	99,0	119,5	20%
American Express	19,7	33,6	42,4	58,1	81,8	114,8	41%
JCB	2,8	2,9	2,9	3,8	4,8	5,9	26%
Diners Club	0,2	0,8	3,2	3,7	3,9	4,2	5,4%
Tổng	108,7	144,1	225,9	314,7	386,3	479,5	22,8%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ NHNTVN các năm 2002 - 2007)

Từ năm 2002 đến nay Ngân hàng ngoại thương Việt Nam luôn luôn đạt doanh số thẻ quốc tế lớn nhất, chiếm khoảng hơn 50% trên toàn thị trường trong nước, với tốc độ tăng trưởng bình quân trên 20%/năm. Trong đó mức tăng trưởng lớn nhất thuộc về thẻ American Express, bình quân trên 40%/năm; tiếp đó là thẻ JCB. Tuy nhiên quy mô lớn nhất vẫn thuộc về thẻ VISA, chiếm khoảng trên 50% doanh số toàn bộ doanh số thanh toán các loại thẻ quốc tế tại Ngân hàng ngoại thương Việt Nam.

2.2.2. Thẻ nội địa

Nhận thức được tầm quan trọng của dịch vụ thẻ rút tiền tự động (ATM) đối với hoạt động kinh doanh, nhiều ngân hàng đã và đang triển khai dịch vụ thẻ ATM để cung cấp cho khách hàng và mở rộng kinh doanh dịch vụ này.

Từ năm 1995, NHNT đã đi đầu trong việc cung cấp dịch vụ ATM cho khách hàng. Tuy nhiên, do những hạn chế nhất định nên dịch vụ này không phát triển được trong giai đoạn này và đã tạm ngừng hoạt động.

Hiện nay một số ngân hàng thương mại hàng đầu trong nước như Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn. NH Công thương, NH Đầu tư và phát triển ... đã triển khai dịch vụ ATM. Tuy nhiên, hệ thống ATM của các

ngân hàng này hiện đang chỉ dùng để phục vụ cho khách hàng nội địa của từng ngân hàng riêng lẻ và độc lập ở các thị trường Hà Nội và TP Hồ Chí Minh và chỉ chấp nhận các thẻ ATM. Còn hệ thống thẻ ATM của hai ngân hàng này hoạt động rất tốt, chiếm khoảng 50% doanh số chủ thẻ quốc tế rút tiền mặt tại Việt Nam (15 triệu/ năm).

Khác với các NHTM và chi nhánh Ngân hàng nước ngoài này, từ tháng 04/ 2002 NHNT cung cấp trở lại dịch vụ ATM cho khách hàng nhưng trên cơ sở nền tảng hệ thống online sẵn có của hệ thống NHBL VCB Vision 2010 nên hệ thống ATM của NHNT đã thực hiện được các giao dịch toàn hệ thống trên cả nước. Đồng thời, từ tháng 07/2002, hệ thống ATM của NHNT không chỉ chấp nhận thẻ ATM mà còn chấp nhận các loại thẻ tín dụng quốc tế là Visa và Master card với tất cả các thương hiệu của các loại thẻ này (Plus, Cirrus, Maetro)

Để thấy rõ hơn hoạt động kinh doanh thẻ tại hệ thống NHTM Việt Nam, sau đây chúng ta sẽ nghiên cứu tình hình phát hành và thanh toán thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam (VCB, BIDV, ICB, AGRIBANK).

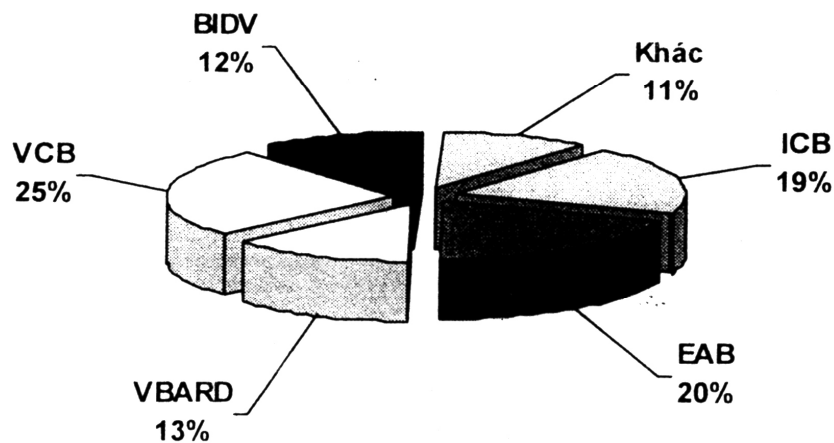
Bảng 2.8: Thực trạng phát hành thẻ nội địa của các NHTM Việt Nam giai đoạn 2006 – 2008

Đơn vị tính: Thẻ, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006			31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán	Số lượng	Doanh số	Thanh toán
1	NH Ngoại thương VN	15.000.000	27.678	112	2.252.727	46.544	166	3.379.091	78.193	245
2	NH Công thương VN				1.761.596	13.600		2.212.000	20.400	
3	NH Nông nghiệp VN	625.878	5.514	723	1.200.000	16.000	991	3.000.000	32.000	1.300
4	NH Đầu tư & PTNT	600.000	950	-	1.050.000	1.450	3	1.500.000	2.200	25
5	NH Nhà ĐBSCL	-	-	-	20.000	4.500	2.000	250.000	99.165	3.300
6	Các NHTM CP									
	Tổng cộng	4.065.889	48.153	1.095	9.019.067	117.089	3.884	11.827.247	247.976	6.055

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ nội địa- Hội thẻ ngân hàng Việt Nam

Sản phẩm thẻ nội địa vẫn tiếp tục duy trì mức tăng trưởng cao, trong đó chủ yếu là thẻ ghi nợ nội địa. Hiện nay, mặc dù đã có một số ngân hàng phát hành thẻ tín dụng nội địa, song số lượng khách hàng sử dụng sản phẩm thẻ này không nhiều. Tính đến cuối năm 2007, tổng số thẻ nội địa phát hành đạt hơn 9 triệu thẻ, tăng 124% so với năm 2006. Trong đó Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tiếp tục là ngân hàng dẫn đầu với hơn 2,3 triệu thẻ, chiếm hơn 25% thị phần, NH TMCP Đông á đứng thứ hai với 1,78 triệu thẻ chiếm 20% thị phần, NH Công thương đứng thứ ba với 1,76 triệu thẻ chiếm 19% thị phần. Đạt được kết quả ấn tượng như trên trước hết là có sự vào cuộc về chính sách và chủ trương của Chính phủ và các cơ quan Nhà nước với Đề án thanh toán không dùng tiền mặt và đặc biệt được cụ thể hóa tại Chỉ thị 20 quy định về việc các cơ quan Hành chính sự nghiệp phải thực hiện trả lương qua tài khoản ngân hàng chính sách đã thực sự đi vào cuộc sống bằng sự tham gia tích cực, quyết liệt của các Ngân hàng thương mại và sự ủng hộ nhiệt tình của các đơn vị Hành chính sự nghiệp và các doanh nghiệp.



Biểu đồ 2.2. Tình hình phát hành thẻ nội địa năm 2007

Bên cạnh việc gia tăng số lượng thẻ phát hành, các ngân hàng cũng tập trung tạo thêm các giá trị gia tăng cho các sản phẩm thẻ như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hoá dịch vụ, mua hàng hóa trực tuyến, thấu chi tài khoản, hưởng các ưu đãi về dịch vụ và giảm giá mua hàng tại các điểm chấp nhận thẻ, vấn tin tài khoản và in sao kê, nhận tiền kiều hối, bảo hiểm tai nạn, giao dịch qua kênh ngân hàng điện tử và các dịch vụ khác.

Sự cạnh tranh sôi động giữa các ngân hàng về phát triển sản phẩm, dịch vụ mới cả về số lượng lẫn chất lượng đã tạo cơ hội tốt cho người sử dụng thẻ có nhiều sự lựa chọn mới, đồng thời góp phần đưa phương tiện thanh toán hiện đại, với các tính năng tiện lợi nhất tới gần với dân chúng hơn.

Về doanh số sử dụng thẻ. Cùng với sự gia tăng về số lượng thẻ phát hành, sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống ATM, việc tích cực gia nhập các liên minh thẻ của các ngân hàng, cùng với chỉ đạo của Chính phủ và của Ngân hàng Nhà nước trong việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, doanh số sử dụng thẻ của chủ thẻ nội địa đã tăng lên nhanh chóng so với năm 2006. Tính đến cuối năm 2007, doanh số sử dụng thẻ nội địa đạt gần 118.000 tỷ đồng, tăng 137% so với năm 2006. Trong đó, doanh số rút tiền mặt chiếm tỷ trọng rất lớn trong khi việc thanh toán bằng thẻ tại các POS và ATM vẫn còn hạn chế.

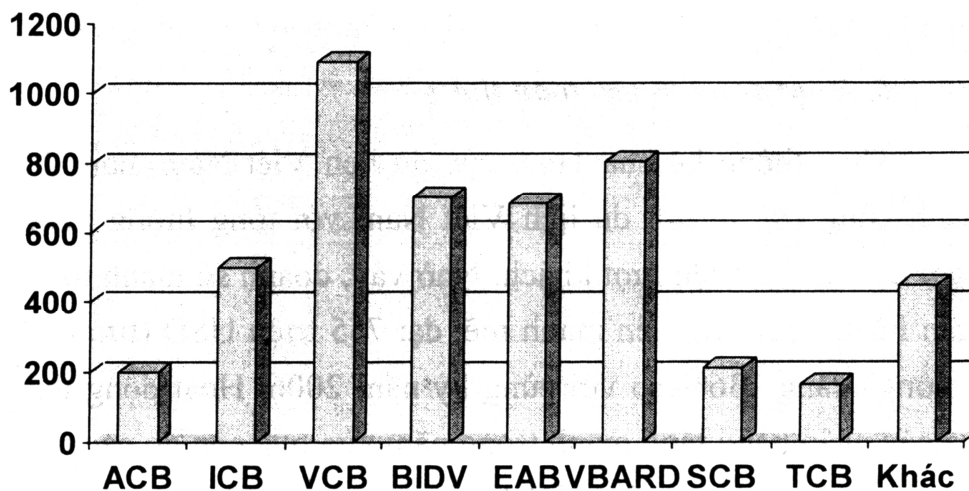
2.2.3. Phát triển mạng lưới ATM và POS

2.2.3.1. Mạng lưới máy giao dịch tự động ATM

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của các ngân hàng và nhu cầu sử dụng thẻ ngày một tăng cao của người dân, quy định trả lương qua tài khoản là một cú huých cho các ngân hàng triển khai, lắp đặt thêm một số lượng lớn máy ATM, đưa tổng số máy trên cả nước tính đến cuối năm 2007 lên 4800 máy, tăng 102,6% so với năm 2006. Số lượng máy ATM tăng mạnh trong năm 2007 đã góp phần đáng kể trong việc đáp ứng nhu cầu ngày một gia tăng của khách hàng, đặc biệt tại các thành phố lớn và các khu công nghiệp. Tiếp tục dẫn đầu

trong thị trường thẻ về số lượng máy ATM là Vietcombank với 1090 máy, chiếm 22,7% thị phần.

Bên cạnh đó, trị giá giao dịch thực hiện qua máy ATM cũng có mức tăng trưởng cao, đạt khoảng 110.000 tỷ đồng, tăng 239% so với năm 2006. Đây là kết quả tất yếu khi mạng lưới máy ATM được mở rộng và các ngân hàng nỗ lực hết mình nhằm nâng cao giá trị gia tăng của mỗi tấm thẻ.



Biểu đồ 2.3: Hệ thống máy ATM tại thị trường Việt Nam đến hết năm 2007

Số liệu tại biểu đồ nói trên cho thấy Ngân hàng ngoại thương Việt Nam dẫn đầu về số lượng máy ATM đang đưa vào sử dụng, tập trung tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và một số thành phố khác, nơi ngân hàng này có chi nhánh. Tiếp đến là NHNO&PTNT Việt Nam, với lợi thế mạng lưới máy ATM được lắp đặt rộng khắp tại các tỉnh, thành phố trong cả nước. NHĐT&PT Việt Nam cùng NHCT Việt Nam cũng có số lượng máy ATM đã đưa vào sử dụng khá, tuy nhiên chỉ tương đương hoặc kém hơn NHTM CP Đông Á.

**Bảng 2.9: Thực trạng hoạt động hệ thống ATM của các NHTM Việt Nam
giai đoạn 2006 – 2008**

Đơn vị: Máy ATM, lần/ngày, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006			31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	GDBQ/ ngày	Giá trị GD	Số lượng	GDBQ/ ngày	Giá trị GD	Số lượng	GDBQ/ ngày	Giá trị GD
1	NH Ngoại thương VN	705	178.082	29.249	980	255.000	53.749	1.100	368.224	98.039
2	NH Nông nghiệp VN	602	70.000	5.000	802	86.000	15.000	1.202	170.000	30.000
3	NH Đầu tư & PTNT	400	36.000	1.000	700	94.000	1.600	1.000	150.000	2.400
4	NH Đông Á	323	40.115	6.129	681	73.917	14.439			
5	NH Công thương VN				500	55.000	16.848			
6	NH Sài Gòn thương tín	96	2.744	1.120	214	4.425	1.982	500	5.752	2.577
7	NH Á Châu	40	189	83	200	1.461	581	450	4.383	1.744
8	NH Quân đội	54	1.500	303	150	2.000	946	400	3.000	2.800
9	Ngân hàng Quốc tế	10	-	-	80	1.600	650	180	3.600	1.620
10	NHSG Công thương	53	2.500	1.947	73	5.000	2.700	100	7.000	5.200
11	NH Xuất nhập khẩu VN	30	1.678	604	60	5.552	1.250	360	33.000	2.500
12	NH Miền Tây				30	13		50	30	
13	Ngân hàng Sài Gòn	9		65	27		250	87		1.000
14	NH Việt Á	5.0	157.0	0.0	19	1.500	0.2	31	4.200	0.6
15	NH Phương Nam	10	193	67	10			100		
16	NH Hàng Hải	-	-	-	-	-	-	70	-	-
17	NH Gia Định	-	-	-	-	-	-	15	8	3
18	NH Nhà Hà Nội	32	3	1						
19	NH Nhà ĐBSCL									
20	NH Kỹ Thương				164					
		2.369	333.161	45.568	4.690	585.468	109.995	5.645	749.197	147.887

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ nội địa- Hội thẻ ngân hàng Việt Nam

Số liệu tại Bảng trên cho thấy, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam , NHĐT&PT Việt Nam, NHNO&PTNT Việt Nam không những có số lượng

máy ATM lớn nhất, mà số lượng giao dịch bình quân ngày, cũng như tổng giá trị giao dịch cũng giữ vị trí lớn nhất, tốc độ tăng trưởng cao so với toàn bộ hệ thống NHTM Việt Nam. Nếu khảo sát riêng trường hợp của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam sẽ cho thấy rõ thực trạng này như sau:

Bảng 2.10: Thực trạng hoạt động của hệ thống ATM của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam giai đoạn 2002 - 2007

Đơn vị: tỷ VND

<i>Nội dung</i>	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>2005</i>	<i>2006</i>	<i>2007</i>
Số máy ATM	50	160	400	565	705	980
Tổng giá trị giao dịch	427	3.048	7.593	16.882	29.249	53.749
Doanh số rút tiền mặt	411	2.907	7.622	14.920	25.190	48.069
Doanh số chuyển khoản	16	138	588	1.925	4.017	5.620
Doanh số thanh toán	N/A	2	8	37	42	60

(Nguồn báo cáo hoạt động thẻ NHNTVN các năm 2002 - 2007)

Số lượng máy ATM của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đến hết năm 2007 tăng gấp gần 20 lần năm 2002 và tổng giá trị giao dịch tăng gấp hơn 130 lần. Đáng chú ý là doanh số chuyển khoản của khách hàng sử dụng thẻ ATM của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam không ngừng tăng nhanh cả về số tuyệt đối và tốc độ, mặc dù doanh số rút tiền mặt vẫn chiếm trên 90%.

2.2.3.2. Mạng lưới POS

Cùng với việc tăng số lượng thẻ và mở rộng phạm vi đặt máy ATM, thì các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam nói riêng và các NHTM Việt Nam nói chung còn phát triển các cơ sở chấp nhận thẻ, biểu hiện tập trung là tăng số lượng máy POS lắp đặt tại các siêu thị, nhà hàng, trung tâm thương mại,...

**Bảng 2.11: Thực trạng hoạt động hệ thống POS của các NHTM Việt Nam
giai đoạn 2006 – 2008**

Đơn vị tính: Máy POS, lần/ngày, tỷ đồng

STT	Tên đơn vị	Năm 2006		31/12/2007			Năm 2008		
		Số lượng	GDBQ/ ngày	Số lượng	GDBQ/ ngày	Giá trị GD	Số lượng	GDBQ/ ngày	Giá trị GD
1	NH Ngoại thương VN	1.500	6.000	5.500	7.980		8.500	10.613	
2	NH Á Châu	1.700	1.166	2.157	1.300		2.797	1.430	
3	NH Sài Gòn thương tín	1.221	450	1.773	750		2.700	1.125	
4	Ngân hàng Quốc tế	461	90	1.500	220	650	3.000	500	
5	NH Xuất nhập khẩu VN	1.027	341	1.380	458		1.700	570	
6	NH Đông Á	514	468	950	784				
7	NH Đầu tư & PTNT			700			6.000		
8	NH Quân đội	54	20	500	70		1.000	100	
9	NHSG Công thương	200	150	300	250		500	300	
10	NH Nông nghiệp VN	163	15	210	20		1.500	50	
11	NH Miền Tây	-	-	50			200		
12	Ngân hàng Sài Gòn	-	-	-	-	-	300	5	
13	NH Nhà ĐBSCL	-	-	-	-	-	-	-	
14	NH Hàng Hải	-	-	-	-	-	500		
15	NH Gia Định	-	-	-	-	-	50	25	
16	NH Nhà Hà Nội	122	8						
17	NH Công thương VN								
18	NH Phương Nam								
19	NH Việt Á						200		
20	NH Kỹ Thương			2.000					
		6.962	8.708	17.020	11.832	650	28.947	14.718	

Nguồn: Báo cáo tình hình phát hành thẻ nội địa- Hội thẻ ngân hàng Việt Nam

Trong năm 2007, các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cũng đặc biệt chú ý phát triển đơn vị chấp nhận thẻ nhằm đáp ứng nhu cầu thanh toán hàng hóa dịch vụ của chủ thẻ trong nước cũng như quốc tế. Tổng số đơn vị chấp nhận thẻ trên toàn hệ thống các NHTM Việt Nam tính đến cuối năm 2007 đạt hơn 17.000 đơn vị, tăng 71% so với năm 2006, trong đó

Vietcombank tiếp tục là ngân hàng dẫn đầu với 5.500 POS; các Ngân hàng thương mại nhà nước còn lại kết quả khiêm tốn hơn, thấp hơn nhiều so với một số NHTM cổ phần.

2.2.4. Phòng ngừa rủi ro về phát hành thẻ

Trong những năm qua, các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam không chỉ quan tâm đến phát hành thẻ, tăng số lượng máy ATM, mở rộng cơ sở chấp nhận thẻ, mà còn chú ý đến phòng ngừa rủi ro về thẻ. Đây không những bảo đảm quyền lợi khách hàng, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, mà còn nâng cao uy tín dịch vụ thẻ của các NHTM đối với khách hàng, giảm tổn thất cho cả ngân hàng và khách hàng. Các nghiệp vụ phòng ngừa rủi ro được thực hiện theo thông lệ quốc tế, kết hợp với điều kiện thực tiễn của Việt Nam.

Đối với thẻ do Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam phát hành, rủi ro hầu như không có kể cả rủi ro thẻ giả hay do không thu được nợ từ chủ thẻ - vốn là những là rủi ro mà các NHPH thẻ khác thường gặp phải. Theo ước tính, tỷ lệ rủi ro đối với hoạt động phát hành là không đáng kể. Có được kết quả này là nhờ sự nỗ lực không ngừng từ phía các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam ngay từ khâu thẩm định để chọn ra những khách hàng, những thông tin kịp thời, cần thiết nhằm tránh rủi ro khi bị mất thẻ hay lộ số Pin. Đồng thời các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cũng thường xuyên tổ chức công tác tập huấn, bồi dưỡng trình độ nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ chuyên môn và giữ mối quan hệ mật thiết với các tổ chức thẻ quốc tế và cập nhật thông tin nhằm đạt hiệu quả cao nhất trong hoạt động của mình.

Tuy vậy, cũng có một số rủi ro khách quan ảnh hưởng ít nhiều đến kết quả của hoạt động phát hành. Đó là các trục trặc về máy móc kỹ thuật ví dụ như việc hỏng máy in thẻ Visa tại Ngân hàng ngoại thương Việt Nam vào quý 3 /1999 làm số lượng thẻ Visa giảm đáng kể, khách hàng phải chuyển sang sử dụng Matercard hoặc sử dụng thẻ của Ngân hàng khác như (ACB, ANZ) hay như việc một số khách hàng không nhận được thẻ gửi qua đường Bưu

điện...Một số rủi ro khác do khách hàng trong quá trình sử dụng gây ra, hoặc rủi ro bởi tình trạng lừa đảo, cố ý làm trái,...Những rủi ro này ít khi xảy ra và chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ so với những kết quả khả quan mà các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đạt được từ hoạt động phát hành. Tin rằng với sự đầu tư công nghệ thích đáng, những rủi ro này sẽ không còn xảy ra nữa.

Tại NHNT Việt Nam, cũng như hoạt động phát hành thẻ, rủi ro trong thanh toán thẻ hầu như không xảy ra. Tỷ lệ rủi ro chỉ vào khoảng 0,05%. Một số rủi ro không tránh khỏi đã xảy ra, gây thiệt hại 1000 USD, phải đưa ra tranh chấp trước pháp luật. Nhưng nhìn chung, những rủi ro này không kể đáng kể. Hầu hết các thiệt hại đều được Vietcombank kịp thời khắc phục, đòi lại cho Ngân hàng.

Ngoài ra, bộ phận quản lý rủi ro của Vietcombank cũng thường xuyên phối hợp chặt chẽ các tổ chức thẻ quốc tế, với các ngân hàng thành viên trong và ngoài nước, với tổ chức Interpol Việt nam và các cơ quan chức năng điều tra và giải quyết một số vụ việc liên quan đến thẻ giả và giao dịch thẻ giả mạo, bảo vệ quyền lợi cho ngân hàng và khách hàng, ngăn chặn các hành vi vi phạm hợp đồng sử dụng và chấp nhận thanh toán thẻ của khách hàng.

2.2.5. Không ngừng tăng tiện ích sử dụng thẻ cho các đối tượng khách hàng khác nhau

Ngân hàng nông nghiệp & phát triển nông thôn Việt Nam triển khai thí điểm dịch vụ chi trả lương cho cán bộ hưu ở một phường tại quận 1 – thành phố Hồ Chí Minh đã nhận được sự đồng tình của đông đảo người nhận chế độ. Cán bộ hưởng lương hưu không phải làm giấy ủy quyền cho con cháu, không mất thời gian chờ đợi đến đúng ngày ra UBND phường để xếp hàng lĩnh lương hưu, khi không dùng tiền vẫn trong tài khoản, chi tiêu tới đâu thì rút ra tới đó,...Hoặc đi nghỉ ở xa, thăm con cháu, về nghỉ ở quê,...vẫn hoàn toàn yên tâm tiền lương hưu tự động chuyển vào tài khoản, chỉ cần mang thẻ ra bất kỳ máy ATM nào là nhận được lương.

Ngân hàng ngoại thương Việt Nam cũng đã đưa ra thị trường sản phẩm” VCB Global Trade”, là sản phẩm tài trợ thương mại không chỉ có chức năng cung cấp các dịch vụ, vốn là thế mạnh của mình từ trước tới nay, như: tín dụng chứng từ, nhờ thu, chuyển tiền,... mà còn nâng cấp các dịch vụ này lên một tầm mới, với khả năng tích hợp với các sản phẩm khác, đáp ứng mọi nhu cầu giao dịch thương mại quốc tế của các doanh nghiệp xuất nhập khẩu Việt Nam.

“ VCB Money” là sản phẩm cung ứng dịch vụ Home Banking và E-Bank giúp cho khách hàng là tổ chức kinh tế, tổ chức tín dụng, các doanh nghiệp,... không cần phải đến ngân hàng mà vẫn có thể giao dịch với ngân hàng, tiết kiệm được chi phí và thời gian đi lại. Đối tượng khách hàng này sử dụng tiện ích VCB Money để xem số dư tài khoản, in sao kê tài khoản, thực hiện uỷ nhiệm chi, trả lương và mua bán ngoại tệ.

Ngân hàng công thương Việt Nam với lợi thế có mạng lưới đông chi nhánh tại các thành phố, thị xã cũng đang cũng đang triển khai một chiến lược hiệu quả cho phát triển dịch vụ thẻ, nhằm vào các đối tượng khách hàng cụ thể và đa dạng. Cùng với Thẻ ATM C - Card, từ đầu tháng 8-2004, ngân hàng này phát hành thêm hai sản phẩm thẻ ATM mới là Thẻ ATM Gold Card giành cho khách hàng VIP và Thẻ ATM. S - Card giành cho giới trẻ, sinh viên và học sinh, thực hiện dịch vụ bán thẻ Vina Phone qua máy ATM,... Hiện tại Ngân hàng công thương Việt Nam có khoảng 200 máy ATM, dự kiến sẽ lắp đặt thêm và nâng tổng số lên 400 máy ATM đến hết năm 2006.

2.2.6. Giữ vai trò đầu mối thanh toán thẻ tín dụng quốc tế

Năm 2006 NHNN Việt Nam đã chính thức cho tổ chức thẻ quốc tế VISA và các ngân hàng thành viên triển khai mạng thanh toán nội địa liên ngân hàng. Ngân hàng ngoại thương Việt Nam trở thành ngân hàng thanh toán bù trừ cho tất cả các ngân hàng ở Việt Nam. Các ngân hàng thành viên đang triển khai; mở tài khoản tại Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, xây dựng quy trình nghiệp vụ, Test online. Hiện nay Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đang thương thảo với về hợp đồng thẻ liên kết Amex với các đối tác Prudential và KhaiSilk. Ngân hàng ngoại thương Việt Nam cũng đang tích cực đàm phán

với tổ chức CUP của Trung Quốc tại các đơn vị chấp nhận thẻ ở Việt Nam, tạo điều kiện cho khách du lịch Trung Quốc có thẻ CUP đến Việt Nam chi tiêu mua sắm hàng hóa dịch vụ được thuận lợi.

2.2.7. Chủ động và giữ vai trò đầu mối hợp tác kết nối mạng thanh toán thẻ

Tiến trình liên kết giữa các ngân hàng đã diễn ra một cách thuận lợi và đạt được kết quả rất khả quan. Trong tháng 3 năm 2007, Banknetvn đã kết nối thành công với 3 ngân hàng lớn đầu tiên bao gồm BIDV, Incombank và Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn Công Thương. Tháng 11/2007, hai liên minh thẻ lớn là Smartlink (tiền thân là liên minh thẻ Vietcombank với hơn 20 ngân hàng thành viên) và Banknetvn đã chính thức ký thỏa thuận hợp tác kết nối. Việc kết nối 2 hệ thống thẻ lớn nhất Việt Nam là bước tiến quan trọng của thị trường thẻ trong nước trên con đường tiến tới mục tiêu cuối cùng là tạo lập một mạng lưới chấp nhận thẻ chung cho toàn bộ các ngân hàng, cho phép khách hàng phát hành thẻ một nơi, sử dụng mọi nơi, mọi lúc.

Nhằm phát triển dịch vụ thanh toán thẻ qua ngân hàng, góp phần đẩy mạnh hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt theo Đề án đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt (Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006), ngày 31/12/2007 Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã có Quyết định số 3113/QĐ-NHNN phê duyệt Đề án xây dựng Trung tâm chuyển mạch thẻ thống nhất và giao các đơn vị liên quan trong Ngành ngân hàng khẩn trương triển khai.

Thực hiện chỉ đạo của Ngân hàng Nhà nước, Công ty cổ phần Chuyển mạch tài chính quốc gia Việt Nam (Banknetvn) và Công ty cổ phần Dịch vụ thẻ Smartlink (Smartlink) đã ký kết thỏa thuận hợp tác, thực hiện thí điểm kết nối giữa 2 hệ thống.

Sau một thời gian chuẩn bị, Banknetvn và Smartlink đã hoàn thành giai đoạn kết nối kỹ thuật liên thông giữa 2 hệ thống. Ngày 23/5/2008, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Banknetvn và Smartlink chính thức khai trương và đưa Hệ thống thanh toán thẻ Banknetvn – Smartlink đi vào hoạt động. Hệ thống

thanh toán này bao gồm 5 ngân hàng thành viên của Banknetvn và Smartlink: Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam; Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam; Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam; Ngân hàng Công thương Việt Nam và Ngân hàng thương mại cổ phần Kỹ thương Việt Nam. Với việc kết nối thành công giữa 2 hệ thống, tất cả các chủ thẻ của 1 ngân hàng thành viên nói trên có thể giao dịch trên máy ATM của 4 ngân hàng khác trong hệ thống Banknetvn- Smartlink.

Tính đến cuối tháng 3/2008, tổng số máy ATM của 5 Ngân hàng thành viên thuộc 2 hệ thống Banknetvn và Smartlink là 3.614 máy, chiếm 64% tổng số máy ATM tại thị trường Việt Nam; số lượng thẻ thanh toán phát hành là 8,6 triệu thẻ, chiếm 80% thị phần thẻ thanh toán trong cả nước. Theo lộ trình, đến cuối Quý III/2008, Banknetvn và Smartlink sẽ phối hợp triển khai kết nối liên thông hệ thống với các tất cả ngân hàng thành viên còn lại. Khi đó, tổng số máy ATM của 2 hệ thống sẽ là trên 4.500 máy, chiếm khoảng 80% tổng số máy ATM tại thị trường Việt Nam; số lượng thẻ thanh toán phát hành khoảng 9,2 triệu thẻ, chiếm 86% thị phần thẻ thanh toán trong cả nước.

Sự kiện kết nối 2 hệ thống thanh toán thẻ Banknetvn và Smartlink đánh dấu một bước phát triển mới trong hoạt động thanh toán thẻ của các ngân hàng Việt Nam và mở đường cho việc thành lập một mạng thanh toán điện tử thống nhất trên toàn quốc trong tương lai.

Công ty cổ phần dịch vụ thẻ Smartlink

Smartlink được thành lập tháng 04/2007 và chính thức đi vào hoạt động từ tháng 10/2007, là một công ty chuyên cung cấp các dịch vụ liên quan tới thẻ thanh toán, quản lý và vận hành mạng thanh toán thẻ của các ngân hàng thành viên và phát triển các kênh thanh toán điện tử. Công ty này do Ngân hàng ngoại thương Việt Nam chủ trì.

Smartlink đang vận hành một mạng lưới thanh toán gồm 28 ngân hàng thành viên, trong đó 20 ngân hàng đã triển khai kết nối thành công và hoạt động ổn định với công suất xử lý trung bình của hệ thống đạt 400.000 giao

dịch/ ngày, số lượng thẻ phát hành đạt 3,5 triệu thẻ và được chấp nhận thanh toán tại hơn 2.300 ATM và 10.000 đơn vị chấp nhận thẻ trên toàn Việt Nam.

Bên cạnh việc mở rộng kết nối liên thông với Banknetvn và các tổ chức thanh toán khác nhằm gia tăng sự tiện lợi cho khách hàng, với mục tiêu thúc đẩy các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam theo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ và Thống đốc Ngân hàng Nhà nước, Smartlink đã thỏa thuận với các ngân hàng và doanh nghiệp lớn ở Việt Nam (như Tổng công ty Hàng Không VN, Công ty cổ phần Hàng không Pacific Airlines, Công ty thông tin di động VMS, Công ty Viễn thông Viettel, Công ty dịch vụ viễn thông Vinaphone, Công ty cổ phần Dịch vụ và Phần mềm trò chơi Vina) để cung ứng các sản phẩm, dịch vụ thanh toán trên các kênh giao dịch điện tử, gồm:

- Thanh toán vé điện tử trực tuyến.
- Thu cước điện thoại di động Topup trả trước.
- Thu cước điện thoại di động Billing trả sau.
- Phát hành thẻ Smartlink liên kết mang thương hiệu ngân hàng thành viên và đối tác.

Trong quan hệ quốc tế, Smartlink đã được Tổ chức thẻ quốc tế MasterCard và China Union Pay (CUP) cấp phép trở thành trung tâm xử lý giao dịch tại Việt Nam. Theo đó, các giao dịch thẻ CUP/MasterCard khi chi tiêu tại hệ thống đơn vị chấp nhận thẻ (POS) và ATM của các ngân hàng thành viên sẽ được CUP/MasterCard gửi về và xử lý tập trung tại hệ thống của Smartlink.

Với ưu thế về hệ thống kỹ thuật công nghệ tiên tiến, đạt chuẩn quốc tế, số lượng các ngân hàng thành viên tham gia và mạng lưới của Smartlink ngày càng nhiều và đa dạng.

Công ty cổ phần Banknetvn

Công ty cổ phần Chuyên mạch tài chính Quốc gia Việt Nam (Banknetvn) được thành lập vào tháng 7/2004 với sự tham gia góp vốn của 8

cổ đông sáng lập, gồm 3 ngân hàng thương mại nhà nước, 4 ngân hàng thương mại cổ phần và Công ty Điện toán và Truyền số liệu (VDC). Hiện nay, Banknetvn có 14 ngân hàng thành viên (trong đó có 7 ngân hàng là cổ đông sáng lập và 7 ngân hàng kết nạp mới, gồm: Ngân hàng TMCP An Bình, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á, Ngân hàng TMCP Nhà Hà Nội, Ngân hàng Phát triển Nhà Đồng bằng sông Cửu Long, Ngân hàng TMCP Miền Tây, Ngân hàng TMCP Dầu khí Toàn cầu và chi nhánh Ngân hàng HSBC tại Việt Nam).

Banknetvn quy tụ được 3500 ATM và số lượng lớn các thiết bị chấp nhận thẻ (11.750 POS), chiếm xấp xỉ 60% thị phần về ATM/POS tại Việt Nam; phục vụ gần 7 triệu chủ thẻ. Mục tiêu hoạt động chính của Banknetvn là xây dựng hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia kết nối các hệ thống thanh toán thẻ nói chung, hệ thống ATM/POS nói riêng của các ngân hàng Việt Nam, xử lý thanh toán bù trừ giao dịch thanh toán thẻ giữa các ngân hàng, tiến tới trở thành trung tâm thanh toán bù trừ giá trị thấp.

Trong lĩnh vực thanh toán thẻ hiện nay, Banknetvn là doanh nghiệp duy nhất được thực hiện thanh toán bù trừ, thanh quyết toán các giao dịch tài chính.

Với nỗ lực nhằm kết nối các hệ thống thanh toán thẻ của các ngân hàng ở Việt Nam, Banknetvn đã xây dựng thành công Hệ thống chuyển mạch cho phép thực hiện đầy đủ các chức năng cơ bản của một hệ thống chuyển mạch tài chính quốc gia, bao gồm: Xử lý chuyển mạch, thanh toán bù trừ, tạo yêu cầu quyết toán, lập báo cáo, tính toán, quản lý phí và cung ứng các dịch vụ giá trị gia tăng khác cho các giao dịch thẻ. Từ khi chính thức đi vào hoạt động ngày 21/4/2007 đến nay, Hệ thống chuyển mạch Banknetvn luôn hoạt động ổn định, thông suốt, an toàn và đã xử lý thành công hàng triệu giao dịch thẻ ngân hàng.

Thực hiện chủ trương của Thủ tướng Chính phủ về đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam, Banknetvn xác định mục tiêu

phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng trên nền tảng công nghệ chuyên mạch. Cụ thể, sẽ hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán để cung cấp các dịch vụ SMS banking, Internet Banking, Topup ...đến khách hàng, làm cầu nối giữa ngân hàng và chủ thẻ. Hiện tại, Banknetvn đang xúc tiến việc kết nối với China Union Pay (CUP) nhằm tạo điều kiện cho chủ thẻ, cũng như khách du lịch Trung Quốc có thể thực hiện rút tiền và thanh toán trên máy ATM của các ngân hàng thành viên Banknetvn và ngược lại.

2.2.8. Đẩy mạnh Marketing phát triển dịch vụ thẻ

Trong thời gian qua cũng như hiện nay, nội dung quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng của các ngân hàng thương mại nhà nước được tập trung cho cung ứng các tiện ích dịch vụ thẻ cho khách hàng. Mỗi đợt tung ra các sản phẩm cụ thể, các Ngân hàng thương mại nhà nước có các chiến dịch tiếp thị, quảng bá cụ thể về dịch vụ thẻ khác nhau. Phương thức quảng bá hết sức đa dạng, trên kênh truyền hình thời vào thời điểm có đông người xem, trên báo in, trên báo điện tử, tài trợ các cuộc thi văn hoá, văn nghệ, thi đấu thể thao, hoạt động văn hoá xã hội khác, in tờ rơi và tờ bướm giới thiệu tiện ích về thẻ. Đặc biệt là các Ngân hàng thương mại nhà nước cử cán bộ đến trực tiếp các doanh nghiệp, tổ chức, trường đại học,... để tiếp thị dịch vụ thẻ. Đối với các ngân hàng thương mại nhà nước, tạm thời chưa thu phí sử dụng thẻ nhưng lợi ích đem lại là thu hút tiền gửi không kỳ hạn để trên tài khoản với lãi suất thấp. Để thực hiện mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ, cùng với nghiệp vụ đẩy mạnh tiếp thị, tuyên truyền quảng cáo,... các ngân hàng thương mại cũng tăng cường đầu tư máy móc thiết bị chương trình phần mềm, cán bộ, đào tạo cán bộ,...

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC

2.3.1. Những kết quả đạt được

2.3.1.1. Các Ngân hàng thương mại nhà nước tiên phong thúc đẩy cạnh tranh phát triển thị trường thẻ ở Việt Nam trước yêu cầu mở cửa thị trường dịch vụ tài chính hội nhập quốc tế

Theo đánh giá chung của giới tài chính – tiền tệ và một số tổ chức thẻ quốc tế, từ năm 2004 đến nay và chắc chắn các năm tới tiếp tục có sự bùng nổ về phát triển thị trường thẻ thanh toán và thị trường thẻ tín dụng ở Việt Nam. Theo đó dịch vụ ngân hàng tiện ích này cho phép mở rộng phạm vi thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, đem lại sự thuận tiện cho cả người dân khi chấp nhận sử dụng thẻ và hiệu quả cho cả các doanh nghiệp có đông công nhân cũng như các tổ chức cung ứng dịch vụ. Trong những năm gần đây thị trường thẻ Việt Nam có sự cạnh tranh mạnh mẽ, nhưng phải khẳng định rằng, các Ngân hàng thương mại nhà nước với nhiều thế mạnh của mình: mạng lưới rộng, tiềm lực tài chính mạnh, kinh nghiệm về dịch vụ thẻ, công nghệ khá, thương hiệu và uy tín mạnh,... nên giữ vai trò tiên phong thúc đẩy cạnh tranh mạnh mẽ phát triển dịch vụ thẻ. Để cạnh tranh trên thị trường thẻ, hiện nay các Ngân hàng thương mại nhà nước đang triển khai sáu giải pháp chủ yếu sau đây:

Một là tăng tiện ích của thẻ, ngoài việc rút tiền mặt, thì các Ngân hàng thương mại nhà nước đang cung cấp dịch vụ thanh toán phí dịch vụ bưu chính viễn thông, tiền điện, tiền nước, ủng hộ tiền từ thiện cho nạn nhân chất độc màu da cam, chuyển tiền thanh toán cho các chủ tài khoản cá nhân khác trong cùng hệ thống NHTM,...NHĐT&PT Việt Nam cho phép chủ thẻ chuyển tiền tự động qua máy ATM từ tài khoản thẻ sang tài khoản khác có lãi suất hấp dẫn hơn.

Ngân hàng ngoại thương Việt Nam trở thành NHTM đầu tiên của Việt Nam chính thức đưa vào sử dụng dịch vụ Internet Banking đối với khách hàng. Với sản phẩm này, khách hàng truy cập qua Internet và thực hiện vấn tin tài khoản, tiến tới khách hàng có thể thực hiện các dịch vụ và tài khoản của mình, như: chuyển khoản thanh toán tiền cho các tài khoản trong hệ thống Vietcombank, vấn tin tài khoản tại ngân hàng khác, cập nhật giao dịch tài khoản,....

Hiện nay Ngân hàng ngoại thương Việt Nam cũng đã kết nối thành công, cũng như ký thoả thuận dịch vụ thanh toán qua hệ thống máy ATM của khách hàng sử dụng thẻ khi chi trả tiền điện, nước, điện thoại cố định, điện thoại di động, phí bảo hiểm, mua thẻ Internet,... Đó là các tổ chức, như: Điện lực Việt Nam, Bưu điện thành phố Hồ Chí Minh; các công ty bảo hiểm: AIA, Prudential; các công ty: VMS, VDC;...Khách hàng sử dụng thẻ Connect 24 không chỉ thực hiện dịch vụ rút tiền mặt, vấn tin tài khoản, chuyển khoản,.. trên máy ATM, thanh toán tiền mua hàng hoá và dịch vụ tại các cơ sở có máy chấp nhận thẻ.

Đặc biệt Ngân hàng ngoại thương Việt Nam cũng có uy tín cao và cũng đang dẫn đầu về phát hành và đại lý thanh toán thẻ tín dụng quốc tế tại Việt Nam. đây là ngân hàng đầu tiên tiếp cận với “ Dịch vụ thẻ tín dụng” vào đầu những năm 90 của thế kỷ trước, đến nay Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã phát hành cả 3 loại thẻ tín dụng quốc tế có uy tín , đó là Mastercard, Visa, America Express. Bên cạnh đó Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đang làm đại lý cho 5 tổ chức thẻ tín dụng quốc tế hàng đầu thế giới, bao gồm cả Dinners Club và JBC. Doanh số thanh toán thẻ tín dụng quốc tế trong năm 2004 đạt mức kỷ lục là hơn 3.260 tỷ đồng quy đổi, tăng gấp 2 lần năm 2002 và tăng gần 57% so với năm 2003; các năm 2005 – 2007 liên tục có tốc độ tăng trưởng cao. Khách hàng thanh toán thẻ tín dụng quốc tế phần đông là khách du lịch đến từ các nước khác nhau và người nước ngoài đến Việt Nam. Hiện nay Ngân hàng này đang kết nối hệ thống ngân hàng lõi và hệ thống thẻ quốc tế cho ra đời những sản phẩm thẻ có nhiều tiện ích hơn cho khách hàng.

Thế mạnh trong cạnh tranh trên thị trường thẻ ở Việt Nam của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, đó là ngân hàng này đã có chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ tiện ích hiện đại ngay từ thời kỳ đầu của công cuộc đổi mới. Trong những năm qua, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam mạnh dạn đầu tư cho hiện đại hoá máy móc, thiết bị, công nghệ, phần mềm ứng dụng,

đào tạo cán bộ,... Bên cạnh đó, ngân hàng này kiên trì chính sách tiếp thị và khuyến mại bài bản theo thông lệ quốc tế.

Hai là đưa ra cho khách hàng nhiều thương hiệu thẻ khác nhau, như: Connect -24 của Ngân hàng ngoại thương Việt Nam, Partner của Ngân hàng công thương Việt Nam, Plus của NHTM cổ phần Quốc tế,...

Ba là đẩy mạnh tiếp thị trực tiếp tại các hội chợ triển lãm, các trường đại học, doanh nghiệp đông công nhân,...và các đơn vị cung ứng dịch vụ. Theo kế hoạch và theo dự thảo Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ, năm 2008, cả nước sẽ thực hiện dịch vụ trả lương qua thẻ ATM, do đó đây là cơ hội và cũng là thách thức đối với các NHTM Việt Nam.

Bốn là đẩy mạnh khuyến mãi. Ngoài việc hầu hết các NHTM hiện nay duy trì việc phát hành thẻ miễn phí cho khách hàng thì còn tặng giá trị giải thưởng. Hiện nay Ngân hàng công thương Việt Nam đưa ra giải thưởng lớn nhất cho khách hàng phát hành thẻ của hệ thống NHTM này là 5 cây vàng SJC cùng hơn 1.000 giải thưởng có giá trị khác. Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đưa ra giải thưởng là chuyến du lịch châu Âu;...

Từ năm 2003, Ngân hàng nông nghiệp và phát triển Việt Nam cũng nổi lên trên thị trường dịch vụ ngân hàng. Trong những năm qua, bên cạnh tập trung vào các doanh nghiệp có đông công nhân, thì Ngân hàng này đã mở rộng sang các trường đại học, người về hưu có thu nhập khá, vận động viên thể thao, đại biểu Quốc hội,... Ngân hàng này đã thực hiện được dịch vụ chi trả lương cho một khách sạn hàng đầu ở Hà Nội có đông nhân viên, đó là khách sạn quốc tế 5 sao: Deawoo Hotel, cùng nhiều doanh nghiệp khác có đông người lao động. Một ví dụ điển hình trong mở rộng dịch vụ này đối với các trường học đó là Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam đã phát hành hơn 10.000 thẻ cho sinh viên, cán bộ, nhân viên của trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.

Năm là, tìm kiếm và lắp đặt máy ATM tại các điểm thuận tiện giao dịch cho khách hàng, như nơi có đông người qua lại, cổng doanh nghiệp, khu

phố tập trung, siêu thị, khách sạn lớn, khu đô thị cao cấp,...Đồng thời đảm bảo sự hoạt động ổn định giao dịch của máy ATM, như: hạn chế thấp nhất các giao dịch phải tạm ngừng do lỗi hệ thống thiết bị, do hết tiền trong máy,...Việc mở rộng trang bị máy thanh toán thẻ – POS tại các đơn vị chấp nhận thanh toán tiền mua hàng hoá và dịch vụ bằng thẻ.

Sáu là tăng cường hợp tác về dịch vụ thẻ. Các Ngân hàng thương mại nhà nước chủ trì hai Công ty cổ phần chuyên mạch thẻ, là Bank net và Smartlink, thu hút các NHTM cổ phần có quy mô nhỏ, các NHTM cổ phần khác chủ động hợp tác liên kết với Ngân hàng thương mại nhà nước có quy mô lớn, có kinh nghiệm trong dịch vụ thẻ để làm đại lý phát hành, thanh toán thẻ hay kết nối mạng ATM.

2.3.1.2. Thúc đẩy mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế

Giải pháp giảm tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt đương nhiên là phải phát triển các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt, mà chủ yếu là thanh toán qua ngân hàng. Song đối với các doanh nghiệp, các tổ chức, nếu giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt chủ yếu là séc, chuyển khoản, ủy nhiệm chi,...thì đối với cá nhân, đông đảo người dân thì giải pháp đó là phát triển thị trường thẻ. Đây cũng là xu hướng chung và rất phổ biến của các nền kinh tế phát triển.

Ở Việt Nam hiện nay, tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt trong tổng giá trị các giao dịch thanh toán hàng năm không thống kê hay tính toán chính xác được và cũng khó có quốc gia nào làm được công việc này. Bởi vì khối lượng thanh toán, giao dịch bằng tiền mặt ngoài hệ thống ngân hàng, giao dịch trực tiếp giữa người dân với nhau....thì làm sao có sổ sách hay phương tiện nào để lưu trữ, ghi chép, tổng hợp và thống kê được. Song số liệu được Ngân hàng Nhà nước công bố mới đây cho thấy, khối lượng tiền mặt trong lưu thông ở Việt Nam hiện nay chiếm khoảng 22,2 – 22,8% tổng phương tiện thanh toán. Rõ ràng là tỷ lệ này nếu như chỉ cần giữ nguyên trong những năm tới thì với tốc độ phát triển kinh tế như hiện nay, cũng như các giao dịch thương mại,

dịch vụ, các hoạt động kinh tế – xã hội khác của con người đang phát triển và gia tăng, thì hàng năm tiếp tục phải đưa ra lưu thông khối lượng tiền mặt rất lớn và đương nhiên nền kinh tế lại tiếp tục gánh chịu những chi phí không nhỏ cho hoạt động này. Bởi vậy, trong xu hướng hội nhập quốc tế và phát triển kinh tế – xã hội hiện nay, tính cấp bách phải phát triển thị trường thẻ ở Việt Nam. Cũng phải nói thêm rằng, chính nhận thấy tiềm năng phát triển thị trường thẻ ở Việt Nam, nên từ nhiều năm qua, các tập đoàn thẻ nổi tiếng thế giới, như: VISA, Master Card, America Express,... đã thực hiện nhiều nỗ lực thâm nhập và mở rộng thị trường phát hành, thanh toán các loại thẻ đó ở Việt Nam. Thế còn các ngân hàng thương mại trong nước thì ra sao!

Năm 2001, khi bước vào đầu thời kỳ cơ cấu lại hai hệ thống ngân hàng thương mại trước yêu cầu hội nhập theo hai đề án được Chính phủ phê duyệt, trong đó có chiến lược đa dạng hoá dịch vụ nói chung và phát triển dịch vụ thẻ nói riêng, nhiều ý kiến cho rằng đầu tư vào lĩnh vực thẻ không có hiệu quả, bởi vì:

- Nền kinh tế Việt Nam vốn là nền kinh tế tiền mặt, người Việt Nam có thói quen sử dụng tiền mặt.

- Thu nhập bình quân đầu người thấp. Thu nhập của đại bộ phận cán bộ công nhân viên chức chưa cao, tiền lương và các thu nhập khác chỉ đủ cho chi tiêu tối thiểu về sinh hoạt hàng tháng, có đâu tiền để số dư trên tài khoản mà mở thẻ và sử dụng thẻ.

- Hơn 70% lực lượng lao động xã hội là nông dân và tập trung trong lĩnh vực nông lâm ngư nghiệp, hơn 80% dân số sống ở nông thôn, trình độ dân trí thấp.

- Các đơn vị cung ứng dịch vụ: điện, nước, bưu chính viễn thông, thuế, học phí,... ưu thích thu và thanh toán trực tiếp bằng tiền mặt.

- Các cơ quan, doanh nghiệp có đông người lao động ưu thích chi trả lương và thu nhập khác tiện lợi hơn sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Một số năm trước đây sử dụng thẻ, thanh toán bằng thẻ,... còn xa lạ đối với đông đảo người dân, ngay cả đối với cán bộ, công nhân viên chức nhà nước. Tuy nhiên đến nay mới 5 năm, song thị trường thẻ ở Việt Nam đã được coi là phát triển ngoạn mục. Hầu hết các NHTM đã và đang tập trung nhiều giải pháp phát triển dịch vụ thẻ, mà như đề cập ở trên đi đầu là các Ngân hàng thương mại nhà nước.

Nhiều doanh nghiệp có đông người được chi trả lương và tiền công, nhất là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài đã chủ động đặt vấn đề dịch vụ chi trả lương qua hệ thống máy ATM của ngân hàng. Bởi vì trong môi trường cạnh tranh ngày càng lớn như hiện nay, dịch vụ chi trả lương qua hệ thống tự động cho phép tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp kể cả chi phí về tài chính và nhân lực, tiết kiệm và bảo đảm an toàn thu nhập cho công nhân.

Các Công ty điện lực, Công ty dịch vụ điện thoại và dịch vụ Internet,... cũng không còn thờ ơ với dịch vụ ngân hàng tự động ATM của ngân hàng do tiện ích của nó mang lại. Việc quản lý nguồn thu, quản lý tài chính, quản lý nhân viên,... sẽ trở nên được đơn giản hoá đương nhiên tiết kiệm những chi phí không nhỏ.

Đối với các doanh nghiệp có đông công nhân và các tổ chức cung ứng dịch vụ cho đông đảo khách hàng, như: điện lực, bưu điện, cung cấp nước sạch,... cho phép giảm thiểu hàng loạt chi phí tốn kém cho nhân viên, trụ sở, phương tiện,... bởi công việc chi lương cho người lao động làm công việc thu tiền dịch vụ của khách hàng. Bởi vì thay cho việc hàng tháng phải mất từ 2-3 lần cử cán bộ cùng phương tiện đến ngân hàng hay kho bạc lĩnh tiền mặt về để kết, rồi làm các khâu chi lương tại doanh nghiệp cho hàng trăm hay hàng nghìn công nhân, thì giờ đây doanh nghiệp chỉ cần chuyển bảng lương cho ngân hàng. Công nhân chỉ cần mang thẻ ra máy ATM ở bất kỳ ngân hàng nào tham gia mạng liên kết lĩnh tiền mặt mỗi lần theo nhu cầu chi tiêu cho mình, hay làm thủ tục chuyển tiền về cho gia đình. Công nhân không phải lĩnh một khoản lương trọn gói cả tháng mang về để tại nhà trọ mất an toàn như trước

đây. Các công ty: điện lực, bưu chính viễn thông, cấp nước,... không phải cử người đến tận từng gia đình thu tiền mặt phí dịch vụ như trước đây, mà khách hàng sử dụng thẻ chi cần thông qua thẻ của mình tại máy ATM thực hiện một số thao tác là chuyển tiền trả phí dịch vụ thông qua mạng. Các doanh nghiệp và tổ chức cung ứng dịch vụ không phải trả phí cho ngân hàng. Hiện nay một số ngân hàng thương mại đã triển khai dịch vụ này trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Ngân hàng công thương Việt Nam đã ký kết thoả thuận với Bưu điện thành phố Hồ Chí Minh và Công ty cấp nước thành phố HCM về triển khai thu hộ dịch vụ bưu điện và tiền nước sạch, hiện nay đang triển khai dịch vụ này. Ngân hàng ngoại thương Việt Nam triển khai thanh toán tiền điện và tiền điện thoại bằng thẻ ATM, thí điểm trước tiên trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh. Theo kế hoạch, từ đầu năm 2009, hơn 6,1 triệu khách hàng của Tổng công ty điện lực Việt Nam có thể sẽ thực hiện việc thanh toán tự động tiền điện qua hệ thống máy ATM, Internet Banking và các điểm giao dịch khác của 4 NHTM Nhà nước.

Các gia đình ở các vùng nông thôn, thị trấn, các tỉnh xa,... Có con em đi học tại các trường đại học, trường dạy nghề,... tại các thành phố lớn chỉ việc đến ngân hàng gần nhất nộp tiền vào tài khoản của con em. Sau đó người thân chỉ cần sử dụng thẻ đến máy ATM gần nhất rút số tiền cần sử dụng, số tiền còn lại trên tài khoản vẫn được trả lãi và an toàn, không phải xin giấy xác nhận của nhà trường kèm theo chứng minh thư đến lĩnh hết số tiền gia đình gửi cho mang về ký túc xá hay nhà trọ cất giữ, mất an toàn như trước đây.

Thậm chí những người buôn bán nhỏ hay làm dịch vụ tại các thành phố, thị xã cũng bước đầu tiếp cận được dịch vụ tiện ích này. Cô bán nước, người bán vé xổ số, anh lái xe ôm, chị bán rau,... với thu nhập chỉ vài chục nghìn đồng mỗi ngày cũng có thể đến ngân hàng gần nhất gửi vào ngân hàng, khi cần dùng đem thẻ đến máy ATM rút tiền. Số tiền gửi góp trên tài khoản được hưởng lãi theo số lũy tiến tiền gửi vào, lại an toàn.

Hiện nay, một số cơ quan chi trả bảo hiểm xã hội cho người hưởng lương ưu cũng đã hợp tác với ngân hàng về dịch vụ ngân hàng tự động ATM. Lợi ích lớn nhất là đối với người về hưu. Bởi vì khi ốm đau, đi du lịch, đi tham quan, về thăm quê,...không phải làm giấy uỷ quyền cho con cháu đến chờ đợi để lĩnh lương hưu như trước nữa, mà tiền lương đến kỳ tự động được chuyển vào tài khoản của người hưởng lương hưu. Người hưởng lương chỉ cần mang thẻ đến máy ATM bất cứ nơi nào để rút số tiền chi tiêu theo nhu cầu. Tiền còn lại để trong tài khoản vừa an toàn lại vừa được hưởng lãi.

Tiện ích đối với người sử dụng và hiệu quả từ việc sử dụng số dư tiền trên tài khoản của ngân hàng đã rõ. Vấn đề còn lại là đảm bảo sự hoạt động ổn định của hệ thống máy ATM, hạn chế tình trạng lỗi thiết bị trong giao dịch, hiện tượng hết tiền trong máy tại khoảng thời gian cao điểm, tăng tiện ích của dịch vụ tài khoản và mở rộng các khoản chi trả qua dịch vụ máy ATM. Đồng thời khẩn trương kết nối hệ thống máy ATM giữa các NHTM trong toàn quốc, đem lại hiệu quả cho cả ngân hàng lẫn tiện ích của chủ thẻ ATM.

Ngày 24- 8-2007, Thủ tướng Chính phủ ban hành Chỉ thị số 20/207/CT-TTg, về việc trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách Nhà nước. Theo đó, các đối tượng được trả lương qua tài khoản bao gồm: cán bộ, công chức, viên chức thuộc các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, tổ chức chính trị – xã hội hưởng lương từ ngân sách nhà nước; sỹ quan, hạ sỹ quan, quân nhân chuyên nghiệp, công nhân quốc phòng và lao động theo hợp đồng thuộc lực lượng vũ trang thuộc Bộ quốc phòng, Bộ công an; và các đối tượng khác hưởng lương từ ngân sách nhà nước.

Chỉ thị nói trên cũng nêu rõ, từ ngày 1-1-2008 thực hiện trả lương cho các đối tượng theo quy định làm việc tại các cơ quan Trung ương; các cơ quan, đơn vị thuộc UBND các cấp tại thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh và một số tỉnh, thành phố, thị xã, khu công nghiệp tập trung, khu chế xuất đã và đang triển khai. Từ ngày 1-1-2009 triển khai tại tất cả các đơn vị

chưa thực hiện chi trả lương qua tài khoản cho tất cả các đối tượng trên phạm vi toàn quốc.

Các NHTM Nhà nước đang chủ động triển khai mạnh mẽ các biện pháp thực hiện Chỉ thị nói trên. Có thể nói đây cũng là một chủ trương giảm tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt trong nền kinh tế.

Thực ra lợi ích của việc chi trả lương qua tài khoản không chỉ dừng lại ở việc góp phần hạn chế và ngăn chặn được tình trạng tham nhũng vì kiểm soát được nguồn thu của cán bộ, công nhân viên chức qua tài khoản, trên cơ sở đó kiểm soát và chống thất thu thuế thu nhập cá nhân, mà ý nghĩa của nghiệp vụ này còn rộng lớn hơn. Đó là tiết kiệm nhân lực và tiết kiệm hàng loạt chi phí cho các đơn vị chi trả lương, tiết kiệm chi phí cho hệ thống Kho bạc Nhà nước và tiết kiệm thời gian cho người hưởng lương,...Hiệu quả chung mà cả nền kinh tế tiết kiệm được thật sự là rất lớn, tiết kiệm cả chi phí, tiết kiệm cả nguồn nhân lực và tiết kiệm cả thời gian, tiến tới một nền văn minh tiền tệ, tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt trong xã hội giảm mạnh. Cũng chính nhận thấy hiệu quả của dịch vụ này mà các đơn vị tiên phong chính là các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, đặc biệt là các doanh nghiệp có đông công nhân, đã chủ động phối hợp với các Ngân hàng thương mại thực hiện từ nhiều năm qua. Bởi vì tiết kiệm một khối lượng đáng kể các chi phí trong chi trả lương cũng đồng nghĩa với việc nâng cao sức mạnh cạnh tranh, vì có thể giảm chi phí, giảm giá thành, tăng lợi nhuận.

Đối với các Ngân hàng thương mại cung ứng dịch vụ trả lương qua tài khoản, thì lợi ích mà họ thu được không phải là phí. Bởi vì hiện tại và chắc chắn trong nhiều năm tới các Ngân hàng thương mại cũng chưa thu phí. Song lợi ích lớn nhất mà các NHTM thu được chính là số dư tiền gửi trên tài khoản khi người hưởng lương chưa sử dụng đến. Số dư tiền gửi này NHTM chỉ phải trả lãi suất không kỳ hạn. Song NHTM có thể sử dụng số dư tiền gửi đó để cho vay và đầu tư. Tất nhiên tỷ lệ sử dụng để cho vay và đầu tư thì không lớn trong tổng số dư tiền gửi bình quân của các tài khoản chi trả lương. Song chắc chắn

số dư bình quân rất lớn, cả nước lên tới hàng chục nghìn tỷ đồng. Bên cạnh đó khi khách hàng làm quen với việc thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng thì NHTM thu phí thanh toán. Đồng thời dịch vụ trên cũng đồng nghĩa với việc thu hút được hàng triệu khách hàng trong cả nước, thông qua đó mở rộng các hoạt động huy động tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, cho vay, thấu chi tài khoản, đặc biệt là cho vay tiêu dùng với thủ tục nhanh gọn hơn nhiều so với trước đây.

2.3.1.3. Số đông người dân và doanh nghiệp ngày càng chấp nhận tiện ích dịch vụ thẻ do các ngân hàng thương mại nhà nước cung cấp

Số đông người dân, các doanh nghiệp, hộ kinh doanh ngày càng làm quen với dịch vụ ngân hàng tiện ích, tin tưởng ngân hàng. Tăng khả năng tiết kiệm và sử dụng tiền nhàn rỗi gửi vào ngân hàng vừa an toàn, vừa có lãi, vừa được hưởng các tiện ích khác từ dịch vụ ngân hàng hiện đại. Không chỉ mở tài khoản thanh toán, mở tài khoản sử dụng thẻ mà còn gửi tiết kiệm với các kỳ hạn khác nhau. Đây là xu hướng văn minh, tiến bộ của nền kinh tế, cho phép giảm tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt trong xã hội. Thanh toán thẻ, thanh toán điện tử liên ngân hàng,... ngày càng được sử dụng phổ biến hơn. Bởi vì một chỉ tiêu quan trọng đánh giá triển vọng phát triển của nền kinh tế đó là tốc độ người dân chấp nhận và khả năng tiếp cận với các dịch vụ ngân hàng, kể cả vay tiền. Đồng thời số đông người dân, doanh nghiệp mạnh dạn vay vốn ngân hàng không chỉ đầu tư cho sản xuất kinh doanh mà còn cho tiêu dùng: mua nhà ở, mua ô tô, mua phương tiện sinh hoạt, đi du học, du lịch và đi chữa bệnh nước ngoài....

2.3.1.4. Đem lại lợi ích nhiều mặt cho các Ngân hàng thương mại nhà nước, đặc biệt là tăng tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ thẻ trong tổng thu nhập của ngân hàng

Lợi ích đầu tiên của phát triển dịch vụ thẻ đó là khách hàng biết đến danh tiếng, thương hiệu, uy tín của các Ngân hàng thương mại nhà nước nhiều hơn. Lợi ích đó có được từ quảng bá và tiếp thị dịch vụ thẻ, sự phát triển của

các máy ATM với Lô gô, biển hiệu của ngân hàng được trang trí đẹp mắt và nổi bật tại đó.

Lợi ích lớn nhất đó là thu hút tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của chủ thẻ. Đồng thời thu hút tiền gửi thanh toán của một số doanh nghiệp và tổ chức thực hiện dịch vụ chi trả lương qua hệ thống ATM của ngân hàng; tiền gửi thanh toán của các đơn vị cung ứng dịch vụ có sự hợp tác thu phí với ngân hàng thanh toán qua thẻ ATM. Đây là nguồn vốn thường xuyên biến động, song bình quân thường xuyên vẫn có một lượng vốn khá có thể sử dụng cho hoạt động kinh doanh của NHTM với lãi suất thấp, nên đóng góp đáng kể nguồn thu nhập cho ngân hàng có nguồn gốc từ phát triển dịch vụ thẻ.

Một lợi ích trực tiếp đó là thu phí từ dịch vụ thẻ tín dụng, kể cả thẻ tín dụng quốc tế do các Ngân hàng thương mại nhà nước làm đại lý phát hành và thanh toán; kể cả nghiệp vụ thấu chi qua thẻ tín dụng do chính các NHTM phát hành.

2.3.2. Một số tồn tại và hạn chế

2.3.2.1. Tỷ lệ thẻ do các Ngân hàng thương mại nhà nước nói riêng, các Ngân hàng ở Việt Nam nói chung phát hành và sử dụng có tỷ lệ còn quá thấp so với dân số

Đến nay dân số cả nước đã là hơn 86 triệu người. Theo tính toán của các chuyên gia kinh tế, thị trường Việt Nam sẽ có khoảng hơn 20 triệu người có khả năng sử dụng các loại thẻ thanh toán trong khi hiện nay, số lượng khách hàng dùng thẻ mới chỉ đạt gần 10 triệu người. Đây là một tỷ lệ quá thấp so với mức bình quân chung của thế giới cũng như trong khu vực. Vì vậy đây cũng là cơ hội và đồng thời cũng là thách thức đối với các NHTM Việt Nam, trong đó có hệ thống Ngân hàng thương mại nhà nước .

2.3.2.2. Chất lượng dịch vụ thẻ còn thấp

Một là, bất cập về chất lượng dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại nhà nước

Không còn nghi ngờ gì nữa dịch vụ thẻ của hệ thống các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam có tốc độ phát triển rất nhanh trong thời gian gần đây. Các Ngân hàng thương mại nhà nước cạnh tranh đưa ra nhiều sản phẩm thẻ khác nhau, hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) phát triển mạnh ở nhiều nơi. Tuy nhiên chất lượng và tiện ích thì đang là vấn đề được dư luận hết sức quan tâm. Để thấy rõ bất cập này, tác giả Luận án đã nêu lên thực trạng được khảo sát trong thực tế sau đây.

Trường hợp thứ nhất. Vào lúc 8 giờ sáng ngày 8-4-2008, một khách hàng mang Thẻ INCOMBANK đến một điểm đặt máy ATM của Ngân hàng công thương Việt Nam chi nhánh Cầu Giấy trên đường Kim Liên - ô Chợ Dừa kéo dài. Khi chuẩn bị đút thẻ ATM vào máy thì nhân viên trong chi nhánh hốt hải chạy ra nói xin lỗi máy đang bị kẹt tiền, giới thiệu sang máy ATM của Ngân hàng Đầu tư & phát triển Việt Nam (BIDV) phía đối diện vì cùng mạng Bank Net. Người viết sang máy ATM của BIDV – Phòng giao dịch chi nhánh Đông Đô phía bên kia đường thì nhìn thấy màn hình máy ATM hiện lên dòng chữ “ xin lỗi máy tạm ngừng hoạt động”. Đi thêm một đoạn nữa đến máy ATM của NHTM cổ phần Sài Gòn Công thương cũng thuộc mạng Bank Net ở trên con phố này. Vừa dừng xe máy xong thì nhân viên bảo vệ nói chưa đến giờ làm việc nên ngân hàng chưa mở khoá máy, mặc dù lúc đó đã là 8 h 15’. Tìm đến máy ATM của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (AGRIBANK) cách đó không xa, mọi việc suôn sẻ hơn nhưng khi làm thao tác rút tiền thì máy hiện lên dòng chữ phải trả phí rút tiền,...! Thế là vòng đi vòng lại mất gần 30’ mà vẫn không rút được tiền. Đến sáng ngày 9-4-2008 đem thẻ nói trên đến địa điểm đặt máy ATM của Incombank tại 92 Bà Triệu, nhìn vào màn hình đen kịt, đang lúc chờ đợi thì nhân viên bảo vệ chạy ra nói máy phải mang đi sửa!

Trường hợp thứ hai. Cũng người khách hàng nói trên sử dụng thẻ AGRIBANK vào lúc 7 giờ sáng một ngày khoảng cuối tháng 3-2008, thực hiện chuyển khoản thanh toán cho một tài khoản khác cũng của AGRIBANK

song không đạt kết quả. Theo chỉ dẫn “ Dịch vụ khách hàng 24/24 “ ghi trên thẻ gọi điện đến hai số máy 048687431 và 048687913, song gọi rất nhiều lần nhưng không ai thưa máy, đến khoảng gần 8 giờ mới có người trả lời!

Trường hợp thứ ba, vào một buổi sáng chủ nhật đầu tháng 3-2008, cũng người khách hàng nói ở phần đầu bài biết viết vừa ở quầy rút tiền ATM của AGRIBANK trước cửa NHNO&PTNT tỉnh Điện Biên tại thành phố Điện Biên bước ra thì gặp một nam thanh niên nhờ hướng dẫn, tài khoản của anh hôm trước còn 5,0 triệu đồng nhưng đến sáng hôm nay đưa thẻ vào máy để rút tiền thì không được bởi vì trên tài khoản chỉ còn số dư tối thiểu. Anh này gọi điện đến số điện thoại ghi trong thẻ thì được hướng dẫn là liên lạc với chi nhánh NHNO&PTNT tỉnh Điện Biên nơi anh mở tài khoản thẻ. Nhưng người viết cùng người thanh niên này vào chi nhánh thì bảo vệ nói không có người trực!

Những bất cập về chất lượng và tiện ích dịch vụ thẻ nói trên chỉ là một số trường hợp cụ thể trong vô vàn rắc rối mà chủ thẻ, tức là khách hàng gặp phải mà nguyên nhân là do nhà cung cấp dịch vụ thẻ, tức các NHTM không đảm bảo cho khách hàng. ở các thành phố lớn có mạng lưới máy ATM rộng khắp thì còn đỡ, song các huyện và khu công nghiệp thì chủ thẻ còn cực khổ hơn.

Thực hiện Chỉ thị số 20/207/CT-TTg, nói trên của Thủ tướng Chính phủ các Ngân hàng thương mại nói chung, trong đó có đã tích cực triển khai dịch vụ thẻ. Song ở các huyện hầu như chỉ có một máy ATM của NHNO&PTNT. Do đó gặp trường hợp máy hỏng, mạng kết nối trục trặc, máy hết tiền,... lại rơi vào nghỉ, ngân hàng không làm việc, hoặc hết giờ giao dịch, thì chủ thẻ muốn có tiền để tiêu chỉ còn cách đi vay tạm bạn bè hay người thân.

Tại các khu công nghiệp, khu chế xuất thì công nhân còn cực khổ hơn. Các doanh nghiệp có đông công nhân và người lao động chủ động triển khai sớm dịch vụ chi trả lương qua tài khoản tại NHTM. Bởi vì các doanh nghiệp tiết kiệm được những khoản chi phí không nhỏ. Song khi hết giờ làm việc, tan

ca, hay vào những ngày nghỉ lễ,... công nhân đi làm về vừa mệt mỏi, vừa đói, lại xếp hàng dài chờ rút tiền tại máy ATM. Nhưng nhiều khi máy trục trặc, máy hết tiền,... trong khi cùng công nhân với nhau, đồng lương ít ỏi, mấy ai sẵn tiền mà vay, nên không trường hợp phải ăn chịu cơm bụi, mua chịu thực phẩm của cửa hàng quen biết, hoặc cùng nhau dè xẻn chút ít thực phẩm ít ỏi do ai đó mua được!.

Như đã nói ở phần đầu chương 2 Luận án đã đề cập, cạnh tranh phát triển dịch vụ ngân hàng tiện ích trong xu hướng ở cửa và hội nhập trong thời gian qua, đến nay trong cả nước có khoảng 24 NHTM nội địa phát triển mạnh dịch vụ thẻ tới khách hàng cá nhân. Ước tính đến đầu quý III năm 2008 trong cả nước có khoảng trên 10 triệu tài khoản cá nhân được mở tại các NHTM, hơn 9,0 triệu thẻ được phát hành, trong đó có 8,7 triệu thẻ nội địa, hơn 302.000 thẻ quốc tế, trên 4.700 máy ATM và 17.000 thiết bị POS đã lắp đặt. Hai mạng liên kết thẻ lớn nhất của hệ thống ngân hàng: BankNet và Smarlink đã ký kết hợp tác, kết nối với nhau, tạo tiền đề mới cho dịch vụ thẻ phát triển cũng như thực hiện có hiệu quả Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg.

Hiện nay đã đến lúc các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cần phải thực sự nhìn nhận lại chiến lược cạnh tranh phát triển thẻ trong thời gian qua, cần phải quan tâm thực sự đến chất lượng dịch vụ tiện ích cung cấp cho khách hàng, không nên chỉ chạy theo bề rộng.

2.3.2.3. Tiện ích của dịch vụ thẻ chưa được các Ngân hàng thương mại nhà nước quan tâm

- Sản phẩm thẻ Ngân hàng - một sản phẩm đa tiện ích nhưng chưa được quan tâm phát triển ở hầu hết các NHTM NN Việt Nam: Từ kinh nghiệm của các nước trên thế giới và thực tiễn ở Việt Nam, thời gian qua, có thể khẳng định rằng thẻ là một công cụ thanh toán quan trọng trong phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ. Thẻ có thể được sử dụng vào việc rút tiền, gửi tiền, vay tiền, thanh toán hàng hoá dịch vụ hay chuyển khoản. Thẻ cũng được sử dụng cho nhiều dịch vụ phi thanh toán khác như xem số dư tài khoản, thông tin về

khách hàng, ngân hàng...và hiện nay, các nhà khoa học đang nghiên cứu, triển khai ứng dụng thẻ thanh toán ngoài lĩnh vực tiền tệ và thanh toán như sử dụng thẻ thay giấy tùy thân...Song ở Việt Nam dịch vụ thẻ mới được đưa vào hoạt động vào những năm 1990, sau 10 năm hoạt động phát hành và thanh toán thẻ vẫn chủ yếu được thực hiện ở NHNT VN và Ngân hàng á Châu (ACB), còn các NHTM khác thì mới bước đầu ứng dụng loại thẻ ATM mà chủ yếu là phục vụ việc gửi và rút tiền tiền tự động ở một số điểm rất hạn chế có đặt máy ATM. Có thể nói thị trường tiềm năng về thẻ ở Việt Nam còn rất lớn, nhưng các các NHTM Việt nam còn bỏ ngỏ.

Bên cạnh đó, việc phát triển sản phẩm mới chưa được chú trọng khai thác. Ví dụ từ năm 1998 đến nay, NHNT không có sản phẩm thẻ nào (ngoại trừ thẻ ATM mới triển khai trong tháng 4/2002). Riêng Ngân hàng á châu đã có thêm thẻ tín dụng nội địa liên kết với Saigon coporation, sai gon tourist và công ty mai linh song số lượng thẻ phát hành và doanh số giao dịch còn hạn chế.

- Mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ còn ít và chưa phong phú về lĩnh vực hoạt động: Thực tế mạng lưới này còn thiếu sự đa dạng và quá nhỏ bé, chủ yếu tập trung vào các doanh nghiệp phục vụ nước ngoài như các nhà hàng khách sạn và siêu thị ở Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội. Điều đó có nghĩa là các Ngân hàng chưa xây dựng được mạng lưới CSCNT phục vụ cho nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng nội địa. vì vậy, mục tiêu sử dụng thẻ của khách hàng trong nước chủ yếu ở thị trường nước ngoài chứ không phải thị trường trong nước. Điều này làm hạn chế việc phát triển cả phát hành và thanh toán thẻ đối với khách hàng trong nước.

- Công tác maketting sản phẩm chưa thực hiện tốt: phần lớn các NHTM Việt Nam chưa tích cực và chủ động trong việc đưa sản phẩm mới (trong đó có sản phẩm thẻ) trực tiếp tới tay người tiêu dùng. Công tác quảng cáo sản phẩm chưa được làm mạnh mẽ và bài bản. Vì vậy, nhiều khách hàng chưa biết về sản phẩm thẻ và cũng chưa có cái nhìn đúng về chúng. Ngoài ra, các NHTM

NN Việt Nam chưa có chính sách tiếp thị và phát triển thị trường hữu hiệu.

- Các NHTM NN Việt Nam chưa có những biện pháp cạnh tranh có hiệu quả trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ : Hầu hết các NHTM NN Việt Nam chưa phát huy được lợi thế cạnh tranh trong hoạt động này mặc dù là ngân hàng thương mại hiểu rõ thị trường và đặc điểm khách hàng trong nước. Trong khi đó dịch vụ thẻ do các nước ngoài cung ứng trên thị trường, bởi vậy sức cạnh tranh của hệ thống NHTM NN Việt nam còn nhiều hạn chế. Bên cạnh đó, các NHTM NN Việt Nam vẫn chưa cung cấp được cho khách hàng sản phẩm dịch vụ tổng hợp tổng hợp trên cơ sở kết hợp tiện ích của các dịch vụ sẵn có.

2.3.2.4. Các Ngân hàng thương mại nhà nước triển khai dịch vụ thẻ chưa đồng bộ

Chỉ thị số 20/2007/CT-TTg của Thủ tướng Chính phủ đem lại nhiều cơ hội mới cho các ngân hàng nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức cho các Ngân hàng thương mại nói chung, đặc biệt là các Ngân hàng thương mại nhà nước. Bởi vì các Ngân hàng thương mại nhà nước có mạng lưới rộng khắp trong cả nước, đến tận các huyện, thị tứ, xã,...và dù sao vẫn là NHTM của Nhà nước, dù có cổ phần hoá thì nhà nước vẫn chiếm tỷ lệ cổ phần chi phối. Song các Ngân hàng thương mại nhà nước triển khai dịch vụ thẻ nói chung, triển khai kế hoạch trả lương qua tài khoản theo Chỉ thị trên nói riêng như sau:

Trước tiên đó là thiếu hụt nghiêm trọng hệ thống máy rút tiền tự động - ATM. Bởi vì nếu không có máy ATM và không rút được tiền qua máy ATM thì việc trả lương qua tài khoản tại ngân hàng lại gây rắc rối thêm cho người hưởng lương. Theo đó để rút được tiền lương tại tài khoản, thì người hưởng lương phải mang chứng minh thư ra ngân hàng đúng vào giờ làm việc hành chính, thậm chí phạm vi thời gian còn ngắn hơn. Hiện tại hầu hết các NHTM chỉ giao dịch với khách hàng 5 ngày trong tuần, hàng ngày từ 8 giờ sáng, thực tế để lĩnh được tiền mặt phải từ 8 h 30'; nghỉ trưa như các cơ quan khác, buổi chiều nghỉ giao dịch lúc 16 giờ, nhiều ngân hàng nghỉ giao dịch từ 15 h 30'.

Như vậy để rút được lương chỉ còn cách bỏ việc cơ quan đi lĩnh lương ngoài ngân hàng. Nếu vào kỳ rút lương đông người thì còn phải chờ đợi không biết bao nhiêu. Đối với các vùng nông thôn, thì phải ra tận thị trấn, thị tứ nơi có chi nhánh Ngân hàng hay Phòng giao dịch của ngân hàng. Hiện nay bình quân 3 – 4 xã mới có một điểm giao dịch của ngân hàng, kể cả ngoại thành Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh. Tại vùng trung du, miền núi thì mật độ ngân hàng còn thưa hơn, cả một huyện chỉ có 1 – 2 điểm giao dịch của ngân hàng. Do đó người hưởng lương từ nguồn ngân sách đang làm việc và sinh sống tại các xã, như: giáo viên, cán bộ hưu trí, cán bộ xã; đơn vị thuộc lực lượng vũ trang đóng tại địa phương ... phải đi lại khá mất thời gian để lĩnh lương tại ngân hàng.

Bởi vậy việc lĩnh lương tiện lợi nhất dựa trên dịch vụ ngân hàng hiện đại và công nghệ hiện đại đó là rút tiền tại máy rút tiền tự động - ATM. Để khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ này, hiện nay hầu hết các NHTM phát hành thẻ ATM miễn phí cho khách hàng, với chi phí bình quân mỗi thẻ là 100.000 đồng. Song với cố gắng trong nhiều năm, nhất là trong một số năm gần đây các NHTM đẩy mạnh đổi mới trước yêu cầu hội nhập, nhưng đến nay trong cả nước mới chỉ có gần 6.000 máy ATM, tập trung chủ yếu tại Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh, một số thành phố khác, nhưng nhiều khi khách hàng cũng phải chạy xe máy qua chặng đường dài qua nhiều phố mới tìm được nơi đặt máy ATM. Người có thẻ ATM đi ra ngoài thành Hà Nội, và thành phố Hồ Chí Minh và đi đến các tỉnh thành phố khác rất khó có thể tìm được máy ATM để rút tiền mặt. Mật độ máy ATM còn quá thưa, bình quân 21.000 người/máy ATM. Tính bình quân trong toàn quốc mỗi huyện chưa có 1 máy ATM. Trong khi đó tại Singapore, bình quân 2.600 người/ 1 máy ATM. Để bảo thuận tiện cho chi trả lương qua tài khoản và rút tại máy ATM, thì máy ATM phải được lắp đặt rộng khắp tại các trường học, trường đại học, bệnh viện, các cơ quan lớn, trụ sở huyện uỷ và UBND huyện, đơn vị quân đội lớn, cơ quan công an đông quân số, nhà máy quốc phòng,... Bình quân mỗi xã ít ra phải có 3 máy ATM, tại các thành phố, thị xã yêu cầu máy ATM phải gấp bội lần. Tức là

ngay từ đầu năm 2008, số lượng máy ATM cần có đưa vào hoạt động ít ra là gấp 50 lần số lượng máy hiện nay. Đây thực sự là một thách thức lớn đối với các NHTM khi mà từ nay đến đầu năm 2008 chỉ còn chưa đầy 4 tháng nữa.

Hai là các máy ATM phải kết nối được với nhau, tức là máy ATM của NHTM này phải kết nối được với máy ATM của NHTM khác. Theo đó thẻ ATM của người hưởng lương có tài khoản tại NHTM này có thể rút tiền tại tất cả máy ATM của bất kỳ NHTM nào trong toàn quốc. Tuy nhiên hiện nay cả nước có tới 4 mạng liên kết ATM hoạt động độc lập với nhau, hai mạng đã liên kết, nhưng hoạt động còn trục trặc nhiều. Mạng liên kết ATM do Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đứng đầu có quy mô máy ATM lớn nhất, chiếm khoảng trên 60% số lượng máy ATM của cả nước, với 17 NHTM tham gia. Song máy ATM của các NHTM này chỉ lắp đặt ở các thành phố và thị xã lớn, chưa có ở các tỉnh miền núi, vùng xa, vùng sâu.

Hiện nay chỉ có Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam, là có mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch rộng khắp nhất tới các thị trấn, thị tứ thì lại đang trong tình trạng thiếu máy ATM. Nhiều huyện chờ đợi khá lâu nhưng cả năm nay không được trang bị máy ATM. Nhiều tỉnh cả hệ thống Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn trên địa bàn mới chỉ được trang bị 4-5 máy ATM, tập trung chủ yếu ở thị xã, tỉnh lỵ. Đồng thời mạng ATM của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam mới chỉ kết nối được với Ngân hàng công thương và Ngân hàng Đầu tư – phát triển Việt Nam. Mạng liên kết này có quy mô máy ATM còn hết sức khiêm tốn và cũng chỉ có máy ATM đặt ở các thành phố và thị xã.

Ba là sự hoạt động ổn định của máy ATM. Điều đó có nghĩa là, người hưởng lương sử dụng thẻ ATM có thể rút tiền được bất kỳ tại máy ATM đặt ở đâu và bất kỳ thời gian nào. Máy ATM không bị trục trặc kỹ thuật, bị nghẽn được truyền và tình trạng tạm ngừng phục vụ do hết tiền.

Thực tế trong thời gian qua, Ngân hàng ngoại thương Việt Nam là NHTM có kinh nghiệm nhất về dịch vụ thẻ, song hệ thống máy ATM của

ngân hàng này gây không ít phiền toái cho khách hàng về tình trạng máy bị lỗi đường truyền, bị hỏng, hết tiền. Tình trạng vào các ngày cao điểm, như nghỉ lễ, nghỉ tết, thứ bảy hay chủ nhật,...khách hàng phải xếp hàng chờ đợi rút tiền tại máy ATM không phải là hiếm gặp.

Dịch vụ chi trả lương qua tài khoản tại các ngân hàng thương phải dựa trên cơ sở dịch vụ ngân hàng tiện ích, hiện đại và mạng lưới rộng khắp, đó là dịch vụ ngân hàng tự động ATM. Dịch vụ này phát triển mạnh ở Việt Nam trong vòng 3 – 4 năm gần đây. Như trên đã nói, các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, doanh nghiệp có đông công nhân, đông đối tượng hưởng lương và đông đảo giới trẻ đã sớm chấp nhận dịch vụ này.

Tuy nhiên như đã nói, dịch vụ trên mới chỉ phát triển ở các thành phố, thị xã, khu công nghiệp lớn. Các Ngân hàng thương mại, đặc biệt là hệ thống Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chưa sẵn sàng. Hoặ cho dù đến đầu năm 2009 mới phải thực hiện đầy đủ chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ trong phạm vi cả nước thì phải lắp đặt đủ máy rút tiền tự động cả các vùng nông thôn, vùng núi,... để giáo viên, cán bộ xã, công an, bộ đội biên phòng, lực lượng vũ trang khác, người về hưu và trợ cấp xã hội,.. được lĩnh lương tiện lợi tại hệ thống máy ATM là cả một vấn đề nan giải.

Như vậy, để chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ về chi trả lương qua tài khoản thực sự đi vào cuộc sống, thực sự có hiệu quả thì câu trả lời chờ đợi từ phía ngành ngân hàng. Đây là một chủ trương đúng, hợp lòng dân, nên ngay cả các đối tượng hưởng lương hưu tại một phường thuộc quận 1 thành phố Hồ Chí Minh đã tiên phong chấp nhận việc nhận lương qua tài khoản, thực hiện lĩnh lương qua việc sử dụng thẻ tại hệ thống ATM. Song tình trạng thiếu máy ATM, tình trạng nghẽn mạch đường truyền, tình trạng máy ATM bị hỏng, tình trạng máy ATM hết tiền mặt, tình trạng máy ATM không kết nối được với nhau và tình trạng quá tải khách hàng rút tiền tại một số máy ATM ở các khu vực tập trung,... nếu không khẩn trương được tính đến, có kế hoạch khắc phục thì lợi bất cập hại. Bởi vì thay cho việc cán bộ thủ quỹ của cơ quan đến kho

bạc lĩnh tiền về phát cho mọi người nay tại cơ quan, thì nay một số lượng lớn người phải đi tới ngân hàng không biết cự lý xa gần bao nhiêu để rút tiền lương đúng trong giờ hành chính, hay viết giấy uỷ quyền, xin xác nhận cơ quan nhờ người khác đi lĩnh hộ. Hoặc là từng ấy đối tượng hưởng lương phải đi lại tìm đến nơi có máy ATM có khi mãi tại thị trấn huyện để rút lương!

2.3.2.5. Sự phát triển của hệ thống máy rút tiền tự động – ATM và máy POS của các Ngân hàng thương mại nhà nước chưa đồng bộ

Mâu thuẫn trong việc phát triển mạng lưới ATM và POS : Phát triển POS là giải pháp để giảm thanh toán tiền mặt chứ không phải là phát triển mạng lưới ATM. Tuy nhiên, hiện nay do mạng lưới POS vẫn chưa phủ sóng rộng khắp nên nhu cầu sử dụng ATM vẫn ngày một gia tăng tạo áp lực buộc ngân hàng đầu tư vào ATM. Theo đó, các ngân hàng thương mại nhà nước không những tốn kém về chi phí đầu tư mua mới mà tốn kém cả về nhân lực, vật lực để duy trì hoạt động của hệ thống ATM như quản lý hệ thống, tiếp quỹ, bảo dưỡng, bảo trì, chấm đối chiếu giao dịch...

Hệ thống máy ATM vẫn chưa được khai thác triệt để các tính năng như thanh toán hóa đơn hàng hóa dịch vụ mà chủ yếu vẫn là một trạm rút tiền, điều này làm tăng gánh nặng công việc cho ngân hàng, nhận tiền chuyển vào tài khoản rồi chuyển tiền tiếp quỹ ATM, người dân rút tiền để thanh toán hàng hóa dịch vụ và cứ tiếp tục tồn tại vòng quay tiền mặt.

Việc mở rộng mạng lưới và phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại POS vẫn gặp nhiều khó khăn do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan. Về khách quan, nhiều đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ vẫn chưa thật sự mặn mà với dịch vụ này nên từ chối ký Hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ hoặc đã ký Hợp đồng nhưng trên thực tế không chấp nhận hoặc thu thêm phụ phí của khách hàng khi thanh toán thẻ. Về chủ quan, xảy ra tình trạng cạnh tranh không lành mạnh giữa các ngân hàng trong việc đặt điểm chấp nhận thẻ, nên xảy ra tình trạng POS của ngân hàng này chuyển sang ngân hàng khác tạo

hiện tượng tăng cục bộ ở từng ngân hàng về số lượng ĐVCNT trong khi quy mô thị trường về cơ bản vẫn không đổi.

2.3.3. Nguyên nhân của một số hạn chế và tồn tại trong phát triển dịch vụ thẻ tại các NHTM NN Việt Nam

2.3.3.1. Nguyên nhân khách quan

a- Do thói quen dùng tiền mặt trong thanh toán của người dân

Mặc dù được coi là một thị trường tiềm năng để phát triển dịch vụ thẻ, nhưng trong hơn 15 năm qua dịch vụ thẻ đi vào đời sống tiêu dùng của người dân Việt Nam vẫn trong giai đoạn thâm nhập ban đầu. Doanh số phát hành thẻ vẫn còn ở mức thấp, mảng phát hành thẻ quốc tế lại lệ thuộc nặng nề vào dòng khách nước ngoài hoặc cán bộ của chính các ngân hàng phát hành hay một vài công ty nước ngoài, chủ doanh nghiệp và cán bộ người Việt Nam hay đi nước ngoài. Một trong những nguyên nhân gây cản trở sự phát triển dịch vụ thẻ là phải nói tới thói quen dùng tiền mặt đã bén rễ quá lâu trong tư duy tiêu dùng của người dân. Người Việt Nam gần như vẫn coi tiền mặt là phương tiện không thể thay thế được trong thanh toán tiêu dùng và cảm nhận sự thuận tiện, yên tâm khi thanh toán và nhận thanh toán bằng tiền mặt. Vì vậy rất khó tạo ra một bước thay đổi lớn nào đó nếu người dân chưa quen với một phương tiện thanh toán mới cho dù nó có tiện ích đến đâu. Đây là một khó khăn lớn đối với cả hệ thống các NHTM NN tại Việt Nam. Mặc dù nó không thể khắc phục một sớm một chiều nhưng hoàn toàn có thể cải thiện được bằng chính sách marketing của các ngân hàng.

b. Thu nhập của người dân còn thấp

Thu nhập của người dân Việt Nam chưa cao, GDP bình quân đầu người khoảng 700 USD/người, nhưng thu nhập bằng tiền lương, kể cả người về hưu và người hưởng trợ cấp xã hội bình quân dưới 12 triệu đồng/ người / năm. Do đó, nhu cầu chi tiêu sẽ không lớn và đối với họ chi phí bỏ ra cho việc sử dụng thẻ là quá lớn so với những lợi ích mà thẻ mang lại. Nhiều người dân Việt Nam chưa một lần đặt chân đến ngân hàng và càng chưa hề có ý niệm gì về

thanh toán bằng thẻ ngân hàng.

Ngoài ra, do thu nhập thấp nên nhu cầu đi du lịch ngoài nước còn rất hiếm. Trong khi đó dịch vụ thẻ có thể phục vụ rất tốt cho nhu cầu khách du lịch, đặc biệt du lịch ở nước ngoài. Do vậy, đây chính là mảng thị trường còn bỏ ngỏ và vẫn còn là tiềm năng trong tương lai phát triển dịch vụ thẻ của Việt Nam.

c. Do những khó khăn trong việc phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ

Dịch vụ thẻ không thể hoàn thiện nếu thiếu sự tham gia của các CSCNT vì họ là nơi tạo nên tiện ích của dịch vụ thẻ. Mặc dù các Ngân hàng thương mại nhà nước đã thực hiện nghiệp vụ này luôn nỗ lực mở rộng số lượng CSCNT nhưng so với quy mô và triển vọng của thị trường thẻ Việt Nam thì con số hơn 17.000 cơ sở chấp nhận thẻ tại thời điểm cuối năm 2007 vẫn còn quá nhỏ bé. Mạng lưới CSCNT chưa rộng, loại hình chưa phong phú. Tuy nhiên, vấn đề mở rộng CSCNT này còn gặp nhiều khó khăn do họ không nhận thức hết được rằng việc chấp nhận thanh toán thẻ là để thu hút khách hàng, tăng nguồn thu cho bán hàng,... Thực tế, các CSCNT lại chỉ biết rằng họ phải chịu mức chiết khấu từ 2,5% đến 3% trên doanh số thanh toán theo hoá đơn thẻ mà ngân hàng quy định. Theo cách áp giá này, mỗi đồng bán hàng hoá, dịch vụ cho khách hàng sử dụng thẻ, CSCNT sẽ bị chiết khấu từ 2,5 đến 3%, vô hình chung đã làm giảm mất từ 2,5%- 3% lợi nhuận trên doanh số. Các đơn vị sẽ không thích thú gì với việc chấp nhận thẻ và họ sẽ vẫn thích khách hàng trả tiền mặt hơn là dùng thẻ. Một khi việc dùng thẻ đã trở thành đại chúng và có nhiều người tiêu dùng sử dụng thẻ thì việc một đơn vị phải chấp nhận thanh toán bằng thẻ là đương nhiên. Nhưng với một thị trường đang hình thành như ở Việt Nam thì không thể có sự đương nhiên đó được, đây là khó khăn đối với hệ thống NHTM NN Việt Nam. Tuy nhiên, một CSCNT có quyền lựa chọn ngân hàng chất lượng dịch vụ cao, chính sách ưu đãi tốt hơn thì ngân hàng đó sẽ thu hút và giữ được khách hàng.

d. Do môi trường kinh tế- xã hội và pháp lý còn nhiều sự bất cập:

- Môi trường kinh tế xã hội : Môi trường kinh tế xã hội của Việt Nam hiện nay vẫn chưa thuận tiện cho việc phát hành thẻ tín dụng theo đúng tính chất của nó. Do thiếu thông tin và cơ sở để đánh giá khách hàng, nên hầu hết thẻ hiện nay phát hành trên cơ sở thẻ ký quỹ, thế chấp cầm cố. Pháp luật và cơ chế pháp lý bảo vệ ngân hàng trong dịch vụ phát hành thẻ tín dụng còn sơ sài, kém hiệu quả làm cho nguy cơ rủi ro đối với ngân hàng gia tăng. Như vậy đã gây khó khăn cho khách hàng cũng như ngân hàng trong việc mở rộng quy mô khách hàng. Thực tế ở các nước phát triển, hầu hết mọi giao dịch của khách hàng đều được thực hiện qua ngân hàng nên ngân hàng nắm rất rõ khả năng tài chính của khách hàng – đây là cơ sở để phát hành thẻ rất giản tiện.

Ngoài ra, ý thức của người dân trong sử dụng dịch vụ thẻ chưa cao, nhất là đối với máy rút tiền đặt tại các điểm công cộng. Thông thường đối với dịch vụ ATM, các máy ATM cần được đặt ở các trung tâm thương mại hoặc các điểm gần đường đi lại hoạt động 24/24 để tiện lợi cho người dân rút tiền. Tuy nhiên, đối với Việt Nam, do ý thức người dân chưa cao và pháp luật chưa nghiêm nên độ an toàn của máy ATM đặt tại các điểm công cộng là rất thấp. Do đó, hầu hết các máy ATM không phục vụ được 24/24 mà chỉ phục vụ theo giờ làm việc nhất định phụ thuộc vào từng địa bàn nơi đặt máy.

- Môi trường pháp lý: Hiện nay, chúng ta vẫn chưa có được hành lang pháp lý đầy đủ cho việc phát hành và thanh toán thẻ quốc tế. Nghị định 91/CP về tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt ban hành ngày 25/11/1993 đã không còn phù hợp với thực tế, bởi các hình thức thanh toán qua e-mail, qua internet không thuộc phạm vi điều chỉnh của nó. Trước thực tế đòi hỏi, Thống đốc NHNN Việt Nam đã ban hành quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng số 37/1/1999/QĐ/NHNN1 ngày 19/1/1999. Tuy nhiên, quy chế này cũng còn có những bất cập vì mới chỉ đề cập về phương diện kỹ thuật trong thanh toán thẻ mang tính cơ bản, chưa được cụ thể hoá bằng văn bản pháp quy.

Bên cạnh đó, về góc độ quản lý còn nhiều khe hở cần được khắc phục, ví dụ như hiện nay khi phát hành thẻ tín dụng quốc tế là chấp nhận việc chuyển đổi tự do giữa VND và USD không cần xin phép, nhất là khi sử dụng ở nước ngoài. Điều này càng có ảnh hưởng lớn tới việc kiểm soát và khống chế lượng ngoại tệ mang ra nước ngoài. Ngoài ra, hiện tượng cho phép chủ thẻ được rút tiền mặt bằng ngoại tệ diễn ra phổ biến ở các chi nhánh nước ngoài ở Việt nam cũng trái với chế độ quản lý ngoại hối hiện hành. Mặc dù vẫn còn có những sơ hở như vậy trong khâu thanh toán, nhưng đối với khâu phát hành thì vấn đề quản lý ngoại hối đôi khi lại quá chặt chẽ và thiếu tính linh hoạt. Đó là theo chế độ quản lý ngoại hối, hạn mức tối đa của thẻ tín dụng quốc tế là 90 triệu VND (tương đương gần 6000 USD) và khả năng tài chính của họ là hoàn toàn đáp ứng được thì lại không được chấp nhận.

e. Do sự lo ngại về các rủi ro phát sinh :

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán tiện lợi và an toàn. Người dân khi ra đường không phải đem theo một lượng tiền mặt, mà chỉ cần mang tấm thẻ plastic nhỏ để thanh toán tại các cơ sở bán hàng hoá, dịch vụ, những điểm rút tiền mặt ở nơi công cộng. Trong các loại thẻ thanh toán thì thẻ tín dụng quốc tế là loại thẻ xuất hiện ở nhiều nơi, trên phạm vi toàn cầu như Visa, Mastercard, JCB, Amex. Tuy nhiên, chính phạm vi lưu hành rộng như vậy lại là tiền đề khiến cho dễ xảy ra rủi ro đối với ngân hàng phát hành, ngân hàng đại lý thanh toán, cơ sở chấp nhận thẻ và cả chủ thẻ khi tham vào loại hình dịch vụ này. Rủi ro với ngân hàng phát hành:

Đây là rủi ro chủ thẻ có hành vi gian dối. Họ sử dụng thẻ thanh toán ở các điểm tiếp nhận thẻ khác nhau với mức thanh toán thấp hơn hạn mức thanh toán, nhưng lại có tổng mức thanh toán cao hơn hạn mức cho phép. Rủi ro này chỉ bị phát hiện khi ngân hàng phát hành kiểm tra các hoá đơn do các đại lý thanh toán gửi đến. Nhưng lúc phát hiện ra thì khả năng thanh toán quá hạn mức của thẻ đã ở mức cao và ngân hàng phát hành chỉ biết khi sự việc đã xảy ra mà không thể kiểm soát được. Như vậy, ngân hàng phải chịu các rủi ro xảy

ra nếu chủ thẻ mất khả năng thanh toán.

Một rủi ro nữa là lợi dụng tính chất của thẻ để lừa gạt ngân hàng phát hành thẻ. Thẻ tín dụng quốc tế là loại thẻ được sử dụng để thanh toán các giao dịch ở các nước, nơi có đại lý thanh toán thẻ tín dụng quốc tế. Vì tính chất thẻ có thể sử dụng ở các nước khác nên chủ thẻ có thể thông đồng với người khác, giao thẻ cho người đó sử dụng ở các cơ sở tiếp nhận thẻ trên các quốc gia không phải là nơi chủ thẻ cư ngụ. Khi các thương vụ phát sinh, do cách thức kiểm tra chữ ký trên hoá đơn và chữ ký trên thẻ giống nhau là hợp lệ, nên CSCNT khó có thể phát hiện ra chữ ký giả mạo vì không ai có thể đảm bảo rằng tất cả chữ ký đều giống hệt nhau. Khi ngân hàng phát hành thẻ đòi tiền, chủ thẻ căn cứ trên passport không có thị thực nhập cảnh hoặc xác nhận của nơi làm việc rằng chủ thẻ không có kỳ nghỉ phép trong thời điểm thương vụ xảy ra để từ chối thanh toán. Trước những bằng chứng hoàn toàn hợp lý, ngân hàng phát hành thẻ cũng không thể quy trách nhiệm cho CSCNT, bởi vì việc giao dịch bằng thẻ không đòi hỏi chủ thẻ phải xuất trình giấy tờ để xác minh người sử dụng thẻ có phải là chủ thẻ hay không. Chỉ có thể quy trách nhiệm cho CSCNT về việc kiểm tra chữ ký, nhưng vấn đề này không đơn giản, vì lý do như trên đã nêu, không ai đảm bảo rằng các chữ ký đều giống nhau, mặc dù cùng một người ký.

Ngoài ra, chủ thẻ còn cố tình lấy tiền của ngân hàng bằng cách báo cho ngân hàng phát hành là thẻ đã bị thất lạc, nhưng sau đó lại sử dụng trong thời gian thẻ chưa kịp đưa vào danh sách đen. Chủ thẻ thay băng chữ ký bằng một băng chữ ký trắng và ký lại chữ ký hoàn toàn khác so với chữ ký cũ, khi thanh toán chủ thẻ sẽ ký vào hoá đơn, bằng chữ ký mới. Như vậy, chủ thẻ có thể thoái thác được trách nhiệm thanh toán các thương vụ do chính mình thực hiện. Trường hợp này xảy ra khi CSCNT không phát hiện ra hoặc có sự thông đồng với chủ thẻ. Như vậy, rủi ro có thể thuộc về ngân hàng phát hành.

Đó chính là các nguyên nhân chủ quan, còn có các nguyên nhân khách quan khác cũng tồn tại như: Việc sử dụng thẻ giả mạo trùng với thẻ đang lưu

hành của ngân hàng phát hành; hoặc chủ thẻ mất khả năng thanh toán bởi lý do khách hàng như tai nạn bất ngờ không còn khả năng làm việc và mất thu nhập

- Rủi ro với ngân hàng thanh toán

Trong các bên tham gia thanh toán thì ngân hàng thanh toán là nơi ít gặp rủi ro hơn cả, vì họ chỉ đóng vai trò là trung gian thanh toán giữa CSCNT và ngân hàng phát hành. Tuy nhiên, có một số trường hợp rủi ro gặp phải khi:

- Ngân hàng thanh toán có sai sót trong việc cấp phép, như chuẩn chi với giá trị thanh toán lớn hơn giá trị cấp phép.

- Ngân hàng thanh toán không cung cấp kịp thời danh sách đen cho CSCNT mà trong thời gian đó CSCNT lại thanh toán thẻ có trong danh sách này. Lúc đó ngân hàng thanh toán phải chịu rủi ro khi ngân hàng phát hành từ chối thanh toán.

- Rủi ro với CSCNT

Thực tế, rủi ro với CSCNT chủ yếu phát sinh do sơ xuất và chủ quan của các CSCNT trước khi thanh toán, có thể là:

- Thẻ hết hạn hiệu lực mà CSCNT không phát hiện ra hoặc CSCNT không kiểm tra kỹ chữ ký hoặc ảnh trước khi thanh toán.

- CSCNT có quan niệm sai, cho rằng mình chỉ chịu rủi ro ở phần vượt hạn mức nên đã thanh toán nhiều thương vụ vượt hạn mức một tỷ lệ nhỏ không xin phép hoặc xin cấp phép đã bị từ chối, nhưng vẫn cứ chấp nhận thanh toán. Thực tế ngân hàng sẽ từ chối thanh toán toàn bộ số tiền thương vụ chứ không chỉ phần vượt hạn mức.

Ngoài ra, trong một số trường hợp CSCNT cố tình tách một thương vụ thành nhiều thương vụ nhỏ để không cần xin giấy phép, nếu ngân hàng phát hành biết sẽ từ chối thanh toán.

- Rủi ro với chủ thẻ:

Mỗi thẻ ngân hàng có một mã số cá nhân bí mật mà chỉ duy nhất chủ thẻ là người biết mã số này. Trong quá trình sử dụng, do vô tình chủ thẻ để lộ

số PIN và đồng thời bị mất thẻ hoặc bị đánh cắp mà chưa kịp báo cho ngân hàng phát hành. Do đó, người lấy được thẻ có thể dùng để rút tiền mặt qua máy ATM, vì vậy rút tiền mặt qua máy ATM chỉ dựa trên số PIN. Trường hợp này chủ thẻ hoàn toàn chịu rủi ro về số tiền mất.

Ngoài ra, chủ thẻ còn phải đối đầu với nguy cơ thẻ giả ngày càng tăng. Với sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, những kẻ làm thẻ giả đã rất tinh vi. Sau khi nhận thẻ tín dụng và tính tiền cho khách hàng, chúng đã lén quét tấm thẻ một lần nữa qua một chiếc máy nhỏ xíu (như máy cầm tay) mà khách hàng không hề hay biết. Như vậy bọn làm giả đã mua chuộc nhân viên tại các CSCNT để đánh cắp thông tin trong thẻ và nhanh chóng sản xuất tấm thẻ giả có nội dung như thẻ thật trong lưu hành.

Kỹ thuật làm giả thẻ ở một số nước châu á đặc biệt là Nhật, Hồng Kông và Đài Loan gần đây đã tiến lên một cấp bậc mới. Khi bọn tội phạm lén lút cài đặt thẳng những con chip trong những máy tính tiền trong nhà hàng hay trong cửa hàng ghi lại các cuộc giao dịch bằng thẻ tín dụng, từ đó làm thẻ giả với thông tin thật đã có. Không chỉ có ở Hồng Kông, Đài Loan, Nhật mà thẻ tín dụng giả đang trên đà phát triển ở khắp châu á nói riêng và thế giới nói chung. Đặc biệt, như đối với Việt Nam, nơi mà môi trường pháp lý chưa có một chế tài về tội giả mạo thẻ và cảnh sát kinh tế chưa hiểu biết nhiều về thẻ cũng như chưa thực sự có sự phối hợp với sử lý, đây là môi trường tốt để bọn tội phạm hoạt động.

Như trên ta thấy các rủi ro trong thanh toán bằng thẻ có thể xuất hiện ở mọi lúc mọi nơi. Do đó, để hạn chế cần có sự phối hợp đồng bộ giữa ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán, CSCNT và chủ thẻ cũng như các cơ quan an ninh. Nếu các bên liên quan đều có ý thức trách nhiệm trong công việc của mình sẽ hạn chế được rủi ro. Tuy nhiên, sự lo ngại về một mức độ rủi ro cao trong thanh toán thẻ cũng là một trong những tác động xấu đến sự phát triển kinh doanh thẻ của các NHTM NN nói riêng và các NHTM Việt Nam nói chung hiện nay.

Bảng 2.12: Thực trạng rủi ro thẻ tín dụng trong lĩnh vực thanh toán của NHNTVN giai đoạn 2003 - 2007

Đơn vị: USD

<i>Nội dung</i>	<i>Năm 2003</i>	<i>Năm 2004</i>	<i>Năm 2005</i>	<i>Năm 2006</i>	<i>Năm 2007</i>
Rủi ro thanh toán thẻ tại NHTMVN	771.420	767.038	719.938	1.454.560	1.928.242
Rủi ro thanh toán thẻ tại VCB	364.145	299.835	302.279	756.484	981.362
Tỷ lệ rủi ro thanh toán thẻ tại VCB	0,25%	0,13%	0,09%	0,19%	0,18%
Tỷ lệ rủi ro VCB/VN	47.2%	39%	41,9%	52%	54%

(Nguồn: Báo cáo giả mạo của Tổ chức quốc tế Visa, Master, American Express 2003 - 2007)

Bảng 2.13: Thực trạng giả mạo trong lĩnh vực thanh toán thẻ tại NHNTVN xét theo loại thẻ giai đoạn 2003 - 2007

Đơn vị: USD

<i>Nội dung</i>	<i>Năm 2003</i>	<i>Năm 2004</i>	<i>Năm 2005</i>	<i>Năm 2006</i>	<i>Năm 2007</i>
Giả mạo thẻ Visa	259.822	161.566	287.181	306.674	411.046
Giả mạo thẻ Master	104.323	70.702	15.098	430.365	549.262
Giả mạo thẻ Amex	0	67.577		19.455	21.054
ΣGiả mạo thẻ VCB	364.145	299.835	302.279	756.484	981.362

(Nguồn: Báo cáo giả mạo của Tổ chức quốc tế Visa, Master, American Express 2003 - 2007)

f. Do hệ thống cơ sở hạ tầng của Việt Nam còn kém

Hệ thống cơ sở hạ tầng chung (Bưu chính viễn thông) của Việt Nam

chưa đáp ứng được đầy đủ các đòi hỏi của các tổ chức quốc tế tham gia trong lĩnh vực thanh toán này, do vậy nó tác động lớn đến hệ thống thanh toán, chất lượng dịch vụ.

Yêu cầu nâng cấp và phát triển mạng viễn thông ở Việt Nam đáp ứng nhu cầu dịch vụ thẻ nói chung và giao dịch ngân hàng điện tử nói chung là hết sức cấp bách, cần có sự quan tâm đúng mức của ngành bưu chính viễn thông Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế. Nhu cầu kết nối mạng ATM, để khách hàng sử dụng thẻ của một ngân hàng phát hành có thể rút tiền tại bất cứ một ngân hàng nào khác hết sức cấp thiết vì nhu cầu và tiện ích đối với khách hàng.

g. Các đơn vị cung ứng dịch vụ có nguồn thu phí bằng tiền mặt lớn và nhiều đơn vị có số đông người hưởng lương chưa phối hợp với các NHTM thực hiện thu phí dịch vụ và chi trả lương

Với lợi ích chung và rộng lớn do tiện ích của dịch vụ đem lại, thiết nghĩ các doanh nghiệp và tổ chức có các khoản thanh toán dịch vụ thường xuyên, ổn định số lượng đông đảo khách hàng, cũng như có khối lượng trả lương rất lớn cho số đông người lao động, cũng như cung cấp một khối lượng lớn dịch vụ thường xuyên cho hàng triệu khách hàng, như: bưu điện, hàng không, điện lực, nước sạch, bảo hiểm, thuế, hải quan, xăng dầu, trường học... cần có nhận thức rõ hơn về cùng tham gia hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong nền kinh tế, cũng như tiết giảm chi phí trong cạnh tranh hội nhập quốc tế và tạo thói quen sử dụng tiện ích ngân hàng hiện đại trong đời sống xã hội.

Việt Nam là nền kinh tế đang có tốc độ phát triển cao trong khu vực, dân số trẻ. Số lượng người Việt Nam đi học tập, du lịch, chữa bệnh, làm ăn, xuất khẩu lao động,... ngược lại người nước ngoài đến Việt Nam cũng không ngừng tăng nhanh. Thực tế trong thời gian qua, số lượng thẻ ATM và thẻ tín dụng do các ngân hàng tăng cao tập trung chủ yếu ở giới trẻ. Bởi vậy, chắc chắn thời gian tới thị trường thẻ Việt Nam sẽ tiếp tục phát triển mạnh hơn nữa.

Việc thu phụ phí thanh toán thẻ và sự thiếu hợp tác của các ĐVCNT còn phổ biến, làm hạn chế việc sử dụng thẻ và gây khó chịu cho khách hàng. Để hạn chế tình trạng này, các ngân hàng cần có sự phối hợp trong việc đào tạo, giáo dục các ĐVCNT và kiên quyết xử lý các ĐVCNT cố tình vi phạm, đồng thời thông báo đến khách hàng để đấu tranh với các ĐVCNT khi có hiện tượng thu phụ phí xảy ra.

Hầu hết các NHTM xác định chấp nhận lỗ trong thời gian đầu trong việc phát triển nghiệp vụ thẻ. Song nếu như nỗ lực của các NHTM mà thiếu sự phối hợp của các đơn vị chức năng thì khó có thể phát triển nhanh và hiệu quả được. Vì vậy chính Bảo hiểm xã hội là đơn vị có khối lượng chi trả lương cho cán bộ hưu trí rất lớn, cũng như chi trả lương cho cán bộ nhân viên của mình. Các đơn vị, tổ chức, doanh nghiệp, nhất là các trường đại học, bệnh viện, các Tổng công ty lớn và ngay cả các bộ, cơ quan ngang bộ,... sẵn sàng hợp tác với các NHTM trong việc thực hiện dịch vụ chi trả lương qua thẻ và máy ATM thì riêng lĩnh vực này đã cho kết quả khá về phát hành và thanh toán thẻ. Các đơn vị có khối lượng thu về phí và dịch vụ lớn, như: điện lực, bưu chính viễn thông, bệnh viện, trường học.... nếu như cũng hợp tác chặt chẽ với các NHTM trong việc thu phí qua hệ thống thẻ và máy ATM thì rõ ràng cả ba bên đều được hưởng lợi. Nhưng thực tế qua phản ánh của cán bộ NHTM đi tiếp thị dịch vụ này thì không ít đơn vị, tổ chức còn thờ ơ, không sẵn sàng phối hợp triển khai với NHTM.

Dịch vụ chi trả lương cho cán bộ hưu ở một phường tại quận 1 – thành phố Hồ Chí Minh đã nhận được sự đồng tình của đông đảo người nhận chế độ. Cán bộ hưởng lương hưu không phải làm giấy ủy quyền cho con cháu, không mất thời gian chờ đợi đến đúng ngày ra UBND phường để xếp hàng lĩnh lương hưu, khi không dùng tiền vẫn trong tài khoản, chi tiêu tới đâu thì rút ra tới đó,...Hoặc đi nghỉ ở xa, thăm con cháu, về nghỉ ở quê,...vẫn hoàn toàn yên tâm tiền lương hưu tự động chuyển vào tài khoản, chỉ cần mang thẻ ra bất kỳ máy ATM nào là nhận được lương. Bởi vậy thiết nghĩ các đơn vị, tổ chức cần

có nhận thức rõ ràng về tiện ích này. Nhiều Công ty liên doanh có đông công nhân đã sớm triển khai dịch vụ chi trả lương quy hệ thống ATM của ngân hàng, do tự giác nhận thức được hiệu quả, việc tiết kiệm chi phí trong kinh doanh. Bản thân các NHTM cũng cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tiếp thị, chủ động làm việc với các đơn vị, doanh nghiệp và tổ chức đó. Nhưng bên cạnh đó, Chính phủ cần có sự chỉ đạo các Bộ, ban ngành, các địa phương chủ động triển khai dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, dịch vụ chi trả lương qua hệ thống ATM của NHTM, thu phí và lệ phí,... qua dịch vụ ATM.

Nếu như các đơn vị cung ứng dịch vụ, như: bưu điện, điện lực, cước phí cáp truyền hình, bán xăng, bán vé tàu xe ô tô, thu học phí, viện phí... giảm giá và các ưu tiên khác cho người thanh toán qua dịch vụ ATM, thanh toán qua NHTM thì đó cũng chính là một giải pháp quan trọng, một động lực thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Sự “ trì trệ”, “ bảo thủ”,... không có thiện chí hợp tác,... của các tổ chức và đơn vị thu phí dịch vụ, đơn vị có khối lượng chi trả lương lớn,... đang là lực cản lớn của việc phát triển dịch vụ thẻ của NHTM.

2.3.3.2. Nguyên nhân chủ quan

a. Nhận thức về dịch vụ thẻ chưa cao và chưa đồng bộ

Nhìn chung các Ngân hàng thương mại nhà nước đều nhận thức được vị trí quan trọng của cạnh tranh phát triển thị trường thẻ, tuy nhiên sự nhận thức này chưa đồng bộ trong toàn hệ thống, nhất là ở các chi nhánh, hay giữa các phòng ban trong hội sở chính, tại Trung tâm điều hành.

Các NHTM Việt Nam nói chung, trong đó nhiều Ngân hàng thương mại nhà nước vẫn mới chỉ chú ý đến hoạt động tín dụng. Bởi vì lĩnh vực kinh doanh này đem lại 90% - 95% nguồn thu nhập cho nhiều NHTM. Trong khi đó dịch vụ thẻ ATM chưa thu phí phát hành thẻ và chưa thu phí rút tiền mặt tại máy ATM, mà các Ngân hàng thương mại nhà nước mới kỳ vọng vào sử dụng tạm thời số dư tiền gửi không kỳ hạn với lãi suất thấp của chủ thẻ để trên tài khoản để cho vay mà thôi. Đối với các Ngân hàng thương mại nhà nước số dư

trên tài khoản thẻ không nhiều và thường biến động, nên nghiệp vụ thẻ đương nhiên là lỗ. Nên các NHTM quy mô nhỏ và trung bình, cũng như hầu hết các NHTM cổ phần, phát triển dịch vụ thẻ mới có “tính chất phong trào” chứ chưa phải vì mục tiêu hiệu quả kinh doanh. Ngay cả đối với các NHTM Nhà nước, may ra chỉ có Ngân hàng ngoại thương là có lãi về nghiệp vụ thẻ, còn các NHTM khác của Nhà nước thì phải chờ ít ra 2-3 năm mới có thể nguồn thu bù đắp đủ chi phí, còn hiện nay thì đang lỗ. Bởi vậy chất lượng dịch vụ thẻ không được các NHTM quan tâm.

b. Tiện ích thẻ của các ngân hàng thương mại nhà nước chưa được quan tâm phát triển đa dạng

Hiện nay tiện ích của dịch vụ ATM chưa đa dạng. Mới chỉ có Ngân hàng ngoại thương Việt Nam triển khai khá về dịch vụ này với các đơn vị thuộc ngành bưu chính viễn thông, bảo hiểm, điện lực... với doanh số thanh toán còn khiêm tốn. Dịch vụ ATM của các NHTM khác chủ yếu là để rút tiền mặt.

Qua quá trình tuyên truyền, quảng bá, thuyết phục khách hàng,..doanh đến nay đông đảo doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức và cán bộ, công nhân, thậm chí là sinh viên đã nhận thấy tiện ích của dịch vụ thẻ, họ sẵn sàng chấp nhận dịch vụ này. Song tiện ích thực sự theo đúng bản chất của dịch vụ thẻ ATM thì các NHTM chưa bảo đảm.

Do đó một mặt cần có giải pháp nâng cao nhận thức của cán bộ ngân hàng, tuyên truyền về dịch thẻ đối với người dân, thu hút các đơn vị thu phí dịch vụ, thì sự chủ động về phía các Ngân hàng thương mại nhà nước, từ chương trình phần mềm, đến chuẩn bị các điều kiện khác là hết sức cần thiết cho đa dạng tiện ích của dịch vụ ATM.

c. Trình độ công nghệ ngân hàng nói chung và công nghệ thẻ nói riêng còn bất cập

Trình độ kỹ thuật - công nghệ của hệ thống NHTM NN Việt Nam còn thấp. Dịch vụ thẻ là loại hình phát triển dựa trên sự phát triển của công nghệ thông

tin hiện đại. Trong khi đó, trình độ phát triển trong lĩnh vực này của Việt Nam còn thấp. Hệ thống thanh toán liên ngân hàng cũng chưa phát triển, hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng mới đang trong giai đoạn đầu đi vào hoạt động. Chẳng hạn như : Mặc dù hệ thống thanh toán của Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn và Ngân hàng Ngoại thương đã đạt được trình độ nhất định khi hệ thống thanh toán trực tuyến online được đưa vào áp dụng hồi giữa năm 2002, nhưng hệ thống thanh toán của các ngân hàng khác (và nhiều chi nhánh trong hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp) vẫn đang hoạt động off- line không trực tuyến nên phần nào cũng gây khó khăn cho sự phát triển dịch vụ thẻ của hệ thống các ngân hàng tại Việt Nam.

Chi phí đầu tư:

Trong các nghiệp vụ ngân hàng hiện nay, thẻ ngân hàng được coi là dẫn đầu về công nghệ ứng dụng. Từ công đoạn sản xuất thẻ đến các tác nghiệp thanh toán đều đòi hỏi các trang thiết bị hiện đại. Đầu tư hệ thống máy móc kiểm tra thẻ như EDC, POS, ATM cũng gần như một dạng đầu tư cho cơ sở hạ tầng. Khoản chi này khiến nguồn th được từ thanh toán, phát hành thẻ hiện tại không được là bao, thậm chí còn không đủ bù đắp với một thị trường sử dụng thẻ còn hạn hẹp như hiện nay. Với nguồn thu hạn hẹp, lại chưa chưa có kinh nghiệm trong chiến lược phát triển thẻ, hầu hết các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đã tiến hành đầu tư cho công nghệ thẻ một cách dè dặt, dẫn đến sự hạn chế về phát triển mảng hoạt động kinh doanh này.

Chi phí cho dịch vụ thẻ có nhiều tổn kém, nhất là các Ngân hàng thương mại nhà nước có số dư tiền gửi của khách hàng trên tài khoản sử dụng thẻ chưa lớn. Song dường như các Ngân hàng thương mại nhà nước đều xác định đây là khoản đầu tư ban đầu cho phát triển dịch vụ thẻ trong tương lai, làm cho khách hàng làm quen dần với tiện ích này, đến một thời điểm nào đó có thể sẽ thu phí theo thông lệ quốc tế. Trước mắt các Ngân hàng thương mại nhà nước đều kỳ vọng vào số tiền khách hàng để số dư trên tài khoản ngân hàng sử dụng theo nghiệp vụ quản trị điều hành vốn khả dụng của mình, có lẽ

suất thấp. Ước tính bình quân số dư tiền gửi trên tài khoản sử dụng thẻ của các Ngân hàng thương mại nhà nước trong cả nước dao động từ 15.000 đồng – 20.000 tỷ đồng, riêng ở thành phố Hồ Chí Minh có thời điểm lên tới 7.000 tỷ đồng. Đây là số vốn không nhỏ cho phép các Ngân hàng thương mại nhà nước sử dụng để cho vay, thanh toán và các nhu cầu kinh doanh khác. Số vốn đầu tư cho trang bị hệ thống máy ATM rất tốn kém, bình quân mỗi máy có giá từ 31.000 USD – 35.000 USD. Đồng thời thêm vào đó là chi phí bảo dưỡng các NHTM phải bỏ ra, tương đương khoảng 10% giá trị máy mỗi năm; chi phí thuê địa điểm đặt máy bình quân từ 1,5 triệu đồng – 5,0 triệu đồng/tháng tùy theo địa điểm và diện tích;...có khi tới 10 triệu đồng nếu như đặt tới 4 – 5 máy trong cùng một gian Autobank. Kèm theo đó là chi phí bảo vệ hay chi phí cho lắp đặt Camera, chi phí phần mềm, chi phí cước bưu chính viễn thông, chi phí vận chuyển tiền hàng ngày hay định kỳ để nạp vào máy. ...Riêng số vốn đầu tư mua máy ATM phải sử dụng trong vốn điều lệ theo tỷ lệ khống chế là không được đầu tư quá 50% vào tài sản cố định. Còn lại các chi phí khác được hạch toán vào chi phí nghiệp vụ hàng tháng của NHTM.

Việt Nam đang được đánh giá là thị trường nóng về máy ATM. Hiện tại có 5 Công ty nước ngoài đang chào bán máy ATM với giá bán rất cạnh tranh. Công ty GRG Banking Eupipment Co., của Trung Quốc đã bán ở Việt Nam khoảng trên 100 máy ATM. Hãng NCR của Scotland, Diebol của Mỹ, Fujisu của Nhật, Wincor Nixdorf của Đức đã bán một số lượng nhỏ máy ATM cho các NHTM ở Việt Nam. Riêng máy của hai hãng Fujisu và Wincor Nixdorf sản xuất tại Nhật Bản và châu Âu nên giá thành cao, giá bán cao, nên các NHTM Việt Nam khó chấp nhận. Trong khi đó máy của hai hãng NCR và Diebol sản xuất tại Thượng Hải nhưng chất lượng và tính năng tác dụng thì không thua kém hai hãng trên nên dễ được các NHTM Việt Nam chấp nhận do phù hợp với tình hình tài chính của họ.

Về công nghệ máy ATM. Máy ATM của hãng NCR có bộ phận đưa tiền ra thuộc thế hệ thứ năm, dùng sức chân không để đưa tiền ra. Còn máy

của hãng Diebol sử dụng đời thứ tư, dùng sức ma sát đưa tiền ra, phù hợp với khí hậu nóng ẩm của Việt Nam, tiền ít bị dính. Về giá cả, nếu như trước đây các NHTM nhập khẩu máy với giá bình quân 30.000 USD – 35.000 USD, thì hiện nay có ngân hàng chỉ nhập khẩu máy ATM với giá 10.000 USD – 13.000 USD kể cả chi phí bảo hành và duy tu kỹ thuật. Với loại máy này sử dụng trong vài trong vài ba năm khi hết khấu hao có loại máy mới hiện đại hơn ra đời thay thế là phù hợp. Hiện nay Vietcombank đang chuẩn bị nhập máy ATM có chức năng nhận tiền gửi polymer trực tiếp và báo có ngay vào tài khoản cho khách hàng. NHTM Sài Gòn công thương cũng nhập khẩu máy sản xuất tại Trung Quốc, còn NHTM cổ phần Đông Á cũng chuẩn bị đưa vào sử dụng máy ATM hiện đại. Do đó đối với riêng dịch vụ máy ATM, các NHTM Việt Nam cần trang bị loại máy nào vừa hiện đại, vừa có giá nhập khẩu phải chăng, phù hợp với thực tế Việt Nam. Thực tế hiện nay mỗi NHTM Việt Nam nhập khẩu và trang bị máy ATM một kiểu công nghệ, một thế hệ máy riêng của mình.

Về công nghệ kết nối mạng ATM. Mạng Smartlink liên kết hệ thống máy ATM do Vietcombank đứng đầu hiện nay đây là mạng mô hình liên kết kiểu hình tháp, hay còn gọi là mạng ứng dụng mối liên kết hàng dọc, các ngân hàng trong khu vực thực hiện từ đầu thập kỷ 80. Ưu điểm của mô hình này là chi phí thấp hơn, NHTM có quy mô lớn, có tiềm lực tài chính đầu tư, sau đó các NHTM có quy mô nhỏ kết nối vào. Nhưng nhược điểm là bộ phận chuyển mạch chỉ ở một điểm, vì vậy khi một đầu mối của 1 NHTM bị trục trặc, bị quá tải, bị tê liệt thì toàn bộ mạng liên kết bị tê liệt. Thực tế mạng ATM của Vietcombank đã từng xảy ra trong năm 2004, xảy ra cục bộ trong các năm 2005 - 2007. Đồng thời nếu chỉ sử dụng dịch vụ rút tiền tự động qua máy ATM thì mạng này thuận lợi, nhưng nếu phát triển các sản phẩm mới thì chỉ có NHTM đầu mối làm được còn các NHTM nhỏ kết nối vào thì khó khăn. Còn mạng liên kết ATM của Công ty chuyển mạch tài chính quốc gia thì vẫn đang trong quá trình lựa chọn.

Trung Quốc sử dụng công nghệ kết nối mạng ATM theo mô hình liên kết kiểu ngôi sao, bộ chuyển mạch nằm ở mọi điểm. Nếu một điểm bị trục trặc do quá tải hay các lỗi kỹ thuật khác, thì mạng tự động chuyển sang điểm kết nối khác. Một ngân hàng bị quá tải thì có ngân hàng khác chia tải. Trung Quốc mất 17 năm triển khai dịch vụ thẻ liên kết nói trên, với số vốn đầu tư 22 tỷ USD trong điều kiện dân số 1,3 tỷ người.

Về chương trình phần mềm cho hoạt động dịch vụ nói chung và hoạt động thanh toán, giao dịch một cửa, quản lý nói riêng, cũng là mạng ngân hàng nào ngân hàng đó thuê và mời nhà cung cấp khác nhau, từ nhiều quốc gia khác nhau, không có một tiêu chuẩn, một nhà tư vấn chung. Có NHTM thì chọn giải pháp Ngân hàng đa năng của một công ty Thụy Sĩ, có NHTM chọn giải pháp của Công ty đến từ Malaysia, từ Hàn Quốc, của Singapore, ...

Tạo sự đồng bộ về hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật, phần mềm và chương trình ứng dụng giữa các NHTM là hết sức cần thiết và cấp bách cho sự phối hợp liên kết dịch vụ thẻ cũng như các hoạt động thanh toán khác. Trong vấn đề này đòi hỏi cần có vai trò của NHNN, có sự hướng dẫn cụ thể, chỉ đạo, hay đầu mối chủ trì phối hợp, hợp tác,... NHNN nên mở rộng phạm vi thanh toán của hệ thống thanh toán liên hàng CI – TAD kéo dài thời gian thanh toán, nên có sự điều chỉnh quy định về phí thanh toán để các NHTM chủ động hơn trong quy định các mức phí cụ thể của mình đối với khách hàng.

d. Chất lượng dịch vụ thẻ chưa được đầu tư thích đáng

Một là các NHTM mới chỉ chú ý đến mặt số lượng thẻ, quy mô thẻ. Để cạnh tranh thu hút khách hàng, không ít NHTM tặng không thẻ cho khách hàng, tức là không thu phí phát hành thẻ, mà chỉ phí để sản xuất phôi thẻ và các chi phí khác có liên quan ít nhất cũng tới 30.000 đồng/thẻ. Tuy nhiên chất lượng dịch vụ thẻ thì không quan tâm đúng mức. Thậm chí việc phát hành miễn phí thẻ cho khách hàng nhưng họ có sử dụng hay không thì NHTM không cần biết.

Hai là trình độ và chất lượng dịch vụ thẻ của các NHTM Việt Nam nói chung, trong đó có các Ngân hàng thương mại nhà nước đang đi sau so với đòi hỏi của thực tiễn và càng tụt hậu so với khu vực và quốc tế. Hệ thống máy ATM hay bị trục trặc, ngừng hoạt động. Các ngân hàng thương mại nhà nước chưa tiếp quỹ cho máy ATM kịp thời dẫn đến việc người sử dụng đôi khi không rút được tiền khi cần; việc kết nối hệ thống ATM và POS giữa các ngân hàng chưa rộng dẫn đến hiệu quả sử dụng thiết bị chưa cao và chưa đem lại thuận tiện cho khách hàng; tình trạng quá tải tại các máy ATM vào các giờ cao điểm, các ngày trả lương và các dịp lễ tết vẫn còn xảy ra.

Ba là, chủng loại máy ATM, công nghệ dịch vụ thẻ,... của các NHTM nói chung, trong đó có các Ngân hàng thương mại nhà nước nhập khẩu hay mua của các hãng khác nhau, từ các quốc gia khác nhau, thế hệ máy khác nhau, nên khi kết nối thì trục trặc, kéo dài và chất lượng bất cập mà khách hàng phải gánh chịu đầu tiên.

Bốn là, chưa tổ chức đồng bộ các khâu trong dịch vụ thẻ. Tức là chưa chú ý đến đào tạo trình độ chuyên môn cho cán bộ vận hàng, duy tu, bảo dưỡng, bảo trì và các dịch vụ khác có liên quan đến dịch vụ ATM.

Năm là, ở các ngân hàng thương mại nhà nước có hoạt động này thì khởi đầu chỉ làm đại lý thanh toán cho các ngân hàng nước ngoài, sau một thời gian tiếp cận công nghệ thẻ hiện đại, các ngân hàng này đã tiến hành tới trực tiếp phát hành thẻ cho khách hàng. Tuy nhiên, chất lượng thẻ phát hành còn chưa tốt do công nghệ in, dập thẻ của ta còn thấp. Dịch vụ thẻ cung cấp cho khách hàng đôi khi còn chưa thông suốt ở từng nơi, từng lúc thẻ còn bị từ chối do trục trặc về kỹ thuật.

e. Chưa áp dụng các hình thức Marketing hiện đại phát triển dịch vụ thẻ

- Hoạt động marketing phát triển dịch vụ thẻ nói riêng và Marketing nói chung tại các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam vẫn chưa thực sự mang tính chất chuyên nghiệp, chưa có trình độ chuyên môn cao. Nội dung và hình ảnh tuyên truyền quảng cáo vẫn chưa thực sự mang tính hiện đại và

thông lệ quốc tế. Các nghiệp vụ Marketing tuy có phân chủ động nhất định, nhưng nhìn chung vẫn thụ động, chưa có tính sáng tạo thực sự.

- Nhìn chung các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam vẫn chưa xây dựng được các chiến lược Marketing phát triển dịch vụ thẻ theo thị trường mục tiêu, theo cặp sản phẩm và dịch vụ thẻ, hoặc chiến lược Marketing độc lập. Các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cũng chưa xây dựng được kế hoạch cụ thể và kiên quyết thực hiện kế hoạch Marketing đó, như: tổ chức tiếp thị trực tiếp, tổ chức hội nghị khách hàng, tổ chức khuyến mại, quảng cáo trên các kênh khác nhau và các ấn phẩm báo chí khác nhau. Việc thực hiện Marketing phần nhiều mang tính kinh nghiệm, tính truyền thống.

- Công tác đào tạo nghiệp vụ marketing phát triển dịch vụ thẻ chưa được quan tâm đúng mức. Một số cán bộ làm Marketing phát triển dịch vụ thẻ và dịch vụ sản phẩm mới của các Ngân hàng thương mại nhà nước tự tìm tòi tài liệu để nghiên cứu, học tập. Các Ngân hàng thương mại nhà nước và chi nhánh trực thuộc có cử cán bộ đi tham dự một số lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Marketing ngắn ngày, hay cuộc hội thảo do một số tổ chức thẻ quốc tế tổ chức nhưng chỉ mang tính tuân thủ, chiếu lệ và thụ động.

- Nội dung quảng cáo một số lần, trên một số ấn phẩm báo chí của các NHTM NN về phát triển dịch vụ thẻ chưa hấp dẫn, chưa có tính chuyên nghiệp,...

- Chưa có sự phối hợp đồng bộ giữa các phòng ban trong một Ngân hàng thương mại nhà nước, một chi nhánh Ngân hàng thương mại nhà nước trong các hoạt động Marketing phát triển dịch vụ thẻ, trong tiếp thị, quảng bá hình ảnh và chăm sóc khách hàng.

- Chất lượng marketing chưa cao, một số hoạt động làm cho có, chỉ mang tính bề rộng.

- Hiệu quả hoạt động Marketing phát triển dịch vụ thẻ chưa đạt được mục tiêu như mong đợi, chưa tương xứng với chi phí do các NHTM NN bỏ ra.

Kết luận chương 2

Dịch vụ thẻ tại các NHTM Việt Nam bắt đầu được triển khai từ đầu thập niên 90 của thế kỷ trước, do Ngân hàng ngoại thương Việt Nam làm tiên phong. Tiếp theo đó một số chi nhánh Ngân hàng nước ngoài và Ngân hàng liên doanh cũng triển khai các dịch vụ thẻ khác nhau. Song đến những năm gần đây, tiếp tục đổi mới hoạt động ngân hàng trước yêu cầu hội nhập quốc tế, thị trường dịch vụ thẻ Việt Nam mới có sự phát triển nhanh và cạnh tranh mạnh mẽ, trong đó các Ngân hàng thương mại nhà nước giữ vị trí hàng đầu.

Cạnh tranh trên thị trường thẻ các Ngân hàng thương mại nhà nước với lợi thế về tài chính, mạng lưới, lòng tin của người dân,... đã và đang triển khai đồng bộ các biện pháp khác nhau từ công nghệ, đến Marketing, kết nối mạng ATM... cho phát triển dịch vụ thẻ. Do đó đến nay các Ngân hàng thương mại nhà nước đang chiếm thị phần lớn nhất về dịch vụ thẻ, trong đó Ngân hàng ngoại thương Việt Nam giữ vị trí dẫn đầu các loại thẻ.

Các Ngân hàng thương mại nhà nước đã đạt được những kết quả quan trọng về phát triển dịch vụ thẻ, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, đa dạng hoá hoạt động ngân hàng. Tuy nhiên chất lượng dịch vụ thẻ chưa cao và chưa ổn định, còn xuất hiện rủi ro về thẻ ở mức độ khác nhau, thẻ mới chủ yếu sử dụng để rút tiền mặt,... Thực trạng đó do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan khác nhau.

Chương 3:

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC VIỆT NAM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ Ở VIỆT NAM TRONG THỜI GIAN TỚI

3.1.1. Quan điểm, đường lối của Đảng, Nhà nước và ngành Ngân hàng đối với việc phát triển công nghệ nói chung và công nghệ ngân hàng nói riêng

Nghị quyết Đại hội Đảng lần thứ VIII đã nêu rõ: Từ nay đến năm 2020 ra sức phấn đấu đưa Việt Nam cơ bản trở thành một nước công nghiệp. Lực lượng sản xuất đến lúc đó sẽ đạt trình độ tương đối hiện đại... Tổng sản phẩm trong nước tăng từ 8 đến 10 lần so với năm 1990. Trong cơ cấu kinh tế tuy nông nghiệp tiếp tục phát triển mạnh, song công nghiệp và dịch vụ sẽ chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng sản phẩm trong nước và trong lao động xã hội.

Để triển khai định hướng này, Đảng và Nhà nước đã đề ra các chương trình phát triển để đạt các mục tiêu phát triển kinh tế xã hội Việt Nam, trong đó, Công nghiệp hoá, Hiện đại hoá đất nước là mục tiêu phấn đấu của toàn Đảng, toàn dân. Để thực hiện được mục tiêu đó, nền tảng vững chắc không thể là gì khác ngoài khoa học kỹ thuật và công nghệ.

Quyết định số 95/2002/QĐ-TTg ngày 17/7/2002 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt kế hoạch tổng thể về ứng dụng và phát triển công nghệ thông tin ở Việt Nam đến năm 2005, Chỉ thị số 58 của Bộ Chính trị và Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11/11/2002 của Chính phủ về chương trình phát triển công nghệ Việt Nam là một minh chứng cụ thể cho việc triển khai thực hiện mục tiêu trên.

Phát biểu tại Hội nghị Giám đốc Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam tháng 2/2003, Thủ tướng Chính phủ Phan Văn Khải đã nói: “Chúng ta phải

không ngừng nâng cao năng lực quản lý trên cơ sở ứng dụng một cách có chọn lọc các phương thức quản lý tài chính hiện đại của các nước trên thế giới. Mặt khác, phải không ngừng đổi mới dịch vụ ngân hàng theo chuẩn mực quốc tế để nâng cao sức cạnh tranh,... đảm bảo phát triển bền vững trong quá trình hội nhập kinh tế khu vực và thế giới”. Cũng trong hội nghị này, tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng, Thống đốc NHNN Việt Nam đã chỉ đạo “... chúng ta cần mở rộng các dịch vụ ngân hàng, đưa dịch vụ đến từng doanh nghiệp, từng người dân, đưa văn minh thanh toán đến mọi nhà, mọi người và giảm tới mức tối thiểu thanh toán dùng tiền mặt trong nền kinh tế, tăng lưu lượng và những phương tiện thanh toán hiện đại qua ngân hàng”.

Triển khai các định hướng chiến lược phát triển công nghệ quốc gia, ngành ngân hàng đã thành lập Ban chỉ đạo do trực tiếp Phó Thống đốc làm trưởng ban với sự tham gia của lãnh đạo các vụ cục liên quan, lãnh đạo các ngân hàng thương mại lớn.

Quan tâm đến lĩnh vực thanh toán thẻ, ngày 16/9/2003, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã chủ trì cuộc họp về đề án lập Công ty chuyển mạch tài chính quốc gia (Banknet) do Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn chủ trì đề án nhằm mục tiêu kết nối hệ thống thanh toán ATM giữa các ngân hàng. Các ý kiến trên đã trở thành định hướng cho các ngân hàng thương mại phát triển sản phẩm, dịch vụ của mình, trong đó có dịch vụ thẻ.

3.1.2. Quan điểm của các Tổ chức thẻ quốc tế về thị trường Việt Nam và nhận định về xu hướng phát triển tại Việt Nam

3.1.2.1. Quan điểm phát triển của MCI

Chiến lược phát triển thị trường và sản phẩm của Mastercard Int'l tập trung vào các thị trường truyền thống là chủ yếu. Việt Nam được coi là thị trường đã hình thành, nhưng MCI cho rằng điều kiện để thúc đẩy nhanh là chưa chín muồi. Do vậy, việc đầu tư vào Việt Nam còn cầm chừng mặc dù vẫn có những chương trình tiếp thị nhưng với quy mô nhỏ, chỉ nhằm duy trì thị

trường mà thôi. Tuy nhiên, MCI lại đang rất tích cực trong việc đấu tranh chống gian lận và giả mạo trong lĩnh vực thẻ.

3.1.2.2. Quan điểm của Visa

Với phương châm: Visa là phương thức thanh toán của thế giới. Như là một loại hình công nghệ và là cầu nối liên lạc không quan niệm khoảng cách giữa các cộng đồng dân cư, thương mại đã trở nên toàn cầu hơn và cũng trở nên gần gũi hơn. Visa cam kết trở thành một phương tiện thanh toán an toàn, tin cậy, cung cấp cho cả người mua và người bán nhiều lựa chọn hơn, thuận tiện hơn và chủ động hơn.

Là Hiệp hội của trên 21.000 thành viên gồm các định chế tài chính trên toàn cầu, Visa phục vụ lợi ích riêng cho các thành viên, chủ thẻ và các ĐVCNT của mình.

Với các thành viên là các định chế tài chính, nên VISA có thể cung cấp các giải pháp thanh toán mang tính toàn cầu cao cho cả người tiêu dùng và các doanh nhân. Hiện nay, có trên 1 tỷ thẻ mang thương hiệu VISA được chấp nhận tại 24 triệu ĐVCNT trên 130 quốc gia. Trong năm 2002 doanh số thanh toán và sử dụng thẻ mang thương hiệu VISA ước đạt trên 2000 tỷ đô la Mỹ.

Ngày nay, Visa tiếp tục truyền thống của họ với một viễn cảnh của thương mại toàn cầu, thương mại của bạn mà ở đó người mua và người bán có thể tiến hành giao dịch an toàn, thuận tiện bất kể ở nơi đâu, thời gian nào, cách nào mà họ thích trên bất kỳ thị trường hữu hình và vô hình nào.

Đối với Việt Nam, Visa coi đây là một thị trường mới mẻ và đầy tiềm năng nên đã, đang và sẽ tiếp tục áp dụng những chương trình, hình thức hỗ trợ nhằm mở rộng phạm vi ảnh hưởng của mình bằng các chính sách khuyến khích, khuyến mại và quảng cáo song song với việc sẽ tiếp tục đầu tư phát triển cho thị trường thẻ ở Việt Nam.

3.1.2.3. Nhận định về xu hướng phát triển từng loại thẻ ở Việt Nam

Căn cứ vào quá trình hình thành và phát triển các loại thẻ như đã trình

bày tại các phân trên, căn cứ vào đặc thù của các loại thẻ cũng như quan điểm phát triển sản phẩm của các tổ chức thẻ quốc tế, chúng ta có thể nhận định về xu hướng phát triển tại Việt Nam của các loại thẻ như sau:

Trong giai đoạn trước mắt, thẻ Visa sẽ chiếm ưu thế phát triển tại thị trường quốc tế cũng như tại Việt Nam bởi tính “bình dân” của nó, cũng như các chính sách tiếp thị gần gũi, thân mật với đông đảo tầng lớp dân cư. Bên cạnh đó, thẻ Master cũng sẽ có khả năng phát triển tiếp theo Visa vì ít nhiều cũng đã có thị trường và dân chúng cũng đã từng quen biết.

Đầu năm 2003, lần đầu tiên ở Việt Nam, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam đã trở thành đại lý độc quyền phát hành thẻ AMEX và nó sẽ mở đường cho xu hướng mở rộng loại thẻ này ở Việt Nam.

Trong thời gian tới, DINER CLUB và JCB cũng sẽ lần lượt được ngân hàng trong nước phát hành. Song, do đặc thù của các loại thẻ này nên số lượng chủ thẻ có thể sẽ hạn chế nhưng khối lượng của từng giao dịch cũng như tổng doanh số sẽ cao.

3.1.3. Triển vọng phát triển dịch vụ thẻ ở Việt Nam

3.1.3.1. Triển vọng về điều kiện kinh tế - xã hội

Trong những năm qua, nền kinh tế Việt Nam đã có những bước phát triển đáng khích lệ. Tổng sản phẩm quốc nội tăng trung bình 7% đến 8%, đạt bình quân đầu người gần 700 đô la Mỹ và dự kiến sẽ đạt 1.000 USD/người/năm vào vài năm tới.

Mặc dù con số này còn khá khiêm tốn nhưng với định hướng và mục tiêu phấn đấu mà Đảng và Nhà nước đã chỉ ra trong các Nghị quyết Đại hội Đảng cũng như các Chương trình phát triển của Chính phủ về các chỉ tiêu phấn đấu, các bộ, ngành, các tổ chức kinh tế – xã hội cũng như các doanh nghiệp đã nhận thức sâu sắc của về tính tất yếu phải vươn lên trong tiến trình hội nhập quốc tế.

Bên cạnh đó, khoảng cách giữa nông thôn và thành thị, tỷ lệ giữa người thu nhập cao và người thu nhập thấp cũng có xu hướng thu hẹp lại, nhưng sẽ

có bộ phận không nhỏ dân cư có thu nhập cao, đây là những người thành đạt, có trình độ học vấn, hiểu biết..., họ sẽ sẵn sàng đón nhận những sản phẩm dịch vụ công nghệ cao. Đồng thời, đại bộ phận dân cư đã bước đầu tiếp cận với những sản phẩm công nghệ mới, đặc biệt là dịch vụ thuộc các ngành bưu chính, viễn thông và tài chính ngân hàng. Việc ứng dụng các dịch vụ mới đã bước đầu trở thành nhu cầu thiết yếu của dân cư khu vực thành thị.

Với các nội dung trên, hứa hẹn một triển vọng để các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ thẻ phát triển.

3.1.3.2. Triển vọng về môi trường pháp lý, vốn đầu tư

Cùng với các lĩnh vực khác, môi trường pháp lý cho các hoạt động ngân hàng đang ngày được mở rộng. Các văn bản pháp luật về quản lý thông tin, chứng từ điện tử, lưu trữ điện tử, giá trị của vật mang tin, viễn thông... cũng như các văn bản về thanh toán, về quyền tự chủ của Ngân hàng thương mại, về tài sản thế chấp... đã và đang lần lượt được ban hành tạo hành lang pháp lý cho hình thức thanh toán thẻ hoạt động thuận lợi.

Bên cạnh đó, vấn đề đầu tư cho phát triển đã được cải thiện. Bên cạnh các dự án tài trợ của nước ngoài, dự án của Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng thương mại đã có quyền chủ động đầu tư cho phát triển nghiệp vụ, trong đó có nghiệp vụ thẻ bằng nguồn vốn của mình.

3.1.3.3. Triển vọng về Công nghệ, viễn thông - liên lạc, Khoa học kỹ thuật Tin học và công nghệ ngân hàng

Kể từ khi nền kinh tế Việt Nam chuyển sang kinh tế thị trường có sự chỉ đạo của Nhà nước, các lĩnh vực liên quan đến khoa học và công nghệ – viễn thông đã phát triển nhanh chóng. Rất nhiều ứng dụng tiến bộ về công nghệ thế giới đã được chuyển giao vào Việt Nam. Lực lượng cán bộ khoa học Việt Nam đã đủ sức tiếp quản việc chuyển giao kiến thức cũng như bước đầu phát huy sáng tạo ứng dụng những thành tựu đó trong mọi lĩnh vực hoạt động, sản xuất, kinh doanh. Song song với sự phát triển về trình độ của cán bộ, mặt bằng trang bị công nghệ cũng không ngừng được chú trọng đầu tư, nâng cấp. Có thể nói,

mặt bằng công nghệ hiện nay đã hội đủ điều kiện tối thiểu để hình thức thanh toán thẻ phát triển. Trong thời gian tới với sự nỗ lực phát triển công nghệ của các cấp, các ngành, đặc biệt là ngành ngân hàng và bưu chính-viễn thông, sẽ tạo ra một môi trường thuận lợi cho hình thức thẻ phát triển tốt.

Công nghệ tin học và viễn thông đang có điều kiện phát triển và ứng dụng rộng rãi ở Việt Nam là một cơ sở có tính then chốt tạo ra sự phát triển của dịch vụ thẻ ngân hàng của các ngân hàng thương mại Việt Nam.

3.1.3.4. Triển vọng do tiến trình hội nhập quốc tế

Nằm trong xu thế phát triển chung của nền kinh tế trong tiến trình hội nhập, ngành ngân hàng được xác định là một trong những mũi nhọn cần nhanh chóng phát triển để đảm bảo theo kịp tiến trình. phát triển thanh toán không dùng tiền mặt nói chung và thanh toán thẻ nói riêng là đòi hỏi tất yếu đối với Việt Nam để đáp ứng nhu cầu giao lưu quốc tế.

Cũng trong tiến trình này, hầu hết các quốc gia trên thế giới đều có quan điểm đa phương hoá quan hệ quốc tế, đặc biệt là lĩnh vực kinh tế, trên cơ sở giữ vững chủ quyền và các bên đều có lợi.

Do vậy, thị trường thẻ Việt Nam còn nhiều tiềm năng, nhiều hứa hẹn đã trở thành nhân tố kích thích, thúc đẩy sự đầu tư vốn và công nghệ của các Tổ chức thẻ quốc tế, các ngân hàng nước ngoài vào. Đây chính là một trong các cơ hội thuận lợi để chúng ta đẩy nhanh quá trình phát triển hình thức thanh toán thẻ ở Việt Nam.

Chúng ta vừa xem xét các nhân tố tích cực tác động triển vọng phát triển thị trường thẻ. Tuy nhiên, để phát triển được, đòi hỏi phải có sự tác động của rất nhiều yếu tố, rất nhiều phía.

3.1.4. Quan điểm của luận án về phát triển dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam

Một là, các ngân hàng thương mại nhà nước tiếp tục giữ vai trò tiên phong trong phát triển dịch vụ thẻ.

- Ngân hàng ngoại thương Việt Nam đã hoàn thành những bước cơ bản

đầu tiên của kế hoạch cổ phần hoá, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện hoạt động theo mô hình NHTM cổ phần. Ngân hàng công thương Việt Nam và Ngân hàng Đầu tư & Phát triển Việt Nam chuẩn bị IPO, phát hành cổ phiếu lần đầu ra công chúng. Ngân hàng nông nghiệp & phát triển nông thôn Việt Nam và Ngân hàng phát triển nhà đồng bằng sông Cửu Long cũng có lộ trình cổ phần hoá trong những năm tới. Hiện nay các Ngân hàng thương mại nhà nước đang chiếm thị phần lớn nhất về phát hành và thanh toán các loại thẻ. Với lợi thế về kinh nghiệm, về mạng lưới, về cán bộ, về tài chính,...khối Ngân hàng thương mại nhà nước cần chắc chắn vẫn giữ thị phần lớn trong lĩnh vực này những năm tới. Song theo luận án thì khối này cần giữ vai trò tiên phong trong cung ứng các tiện ích của dịch vụ thẻ, tiên phong trong ứng dụng công nghệ hiện đại nhất về thẻ, cũng như tiên phong về các vấn đề khác có liên quan.

- Các ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cần xác định mục tiêu phát triển thẻ của mình theo định hướng phát triển của Nhà nước, của Ngân hàng Nhà nước. Đồng nhất mục tiêu chiến lược, các ngân hàng thương mại cần phối hợp, hợp tác với nhau, không phân biệt ngân hàng phát triển trước, ngân hàng phát triển sau, trình độ công nghệ cao thấp..., tránh tình trạng “ganh đua”, đầu tư dàn trải dẫn đến lãng phí, kém hiệu quả.

- Cần tiếp tục đẩy mạnh phát triển nghiệp vụ thẻ của hệ thống mình, mở rộng số lượng chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng, đặc biệt là thẻ tín dụng quốc tế; nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, đảm bảo thẻ của ngân hàng Việt Nam phát hành có thể hoà đồng với hệ thống thanh toán thẻ toàn cầu.

Hai là, phát triển dịch vụ thẻ gắn liền với phòng ngừa rủi ro về thẻ.

Thực tế là trong thời gian qua rủi ro về thẻ tập trung lớn nhất và nhiều nhất chính là các Ngân hàng thương mại nhà nước, đành rằng, số lượng thẻ phát hành lớn và giao dịch nhiều thì đương nhiên là rủi ro cũng lớn. Song phải thực sự thừa nhận có những yếu tố chủ quan thuộc về của các Ngân hàng thương mại nhà nước. Do đó trong định hướng chiến lược cần phải tăng cường phòng ngừa rủi ro về thẻ. Bởi vì cũng chính hạn chế và giảm thiểu tới mức

thấp nhất những rủi ro về thẻ, cũng nâng cao uy tín, củng cố lòng tin của khách hàng tới dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại nhà nước, càng tạo điều kiện cho dịch vụ này phát triển vững chắc.

Ba là, phát triển dịch vụ thẻ đi liền với hiệu quả của hoạt động này.

Để cạnh tranh, chiếm lĩnh thị phần, thời gian qua hầu hết các Ngân hàng thương mại nhà nước đã mở các chiến dịch miễn phí phát hành thẻ, tặng không thẻ ATM cho khách hàng, chưa thực sự quan tâm khách hàng có sử dụng thẻ hay không. Đồng thời các NHTM cũng đẩy nhanh tiến độ lắp đặt máy ATM tại những địa điểm thuận lợi, chiếm lĩnh địa bàn. Hầu hết các Ngân hàng thương mại nhà nước đều xác định chấp nhận lỗ trong thời gian đầu về dịch vụ thẻ, thay vào đó kỳ vọng sử dụng số dư tiền gửi thanh toán, số dư tiền tạm thời nhàn rỗi của khách hàng trên tài khoản. Từ cuối tháng 5-2008, các NHTM đã tính tới việc thu phí sử dụng thẻ của khách hàng, song do sự phản đối của dư luận nên kế hoạch này phải lùi lại. Theo quan điểm của luận án, về trung hạn các NHTM phải tính toán hiệu quả dịch vụ này, khi mà khách hàng, các doanh nghiệp, các đơn vị chấp nhận thẻ,... đã làm quen với dịch vụ tiện ích của thẻ, thì cần thu một mức phí hợp lý, có thể mang tính tượng trưng sau đó mới có thể thu đủ, nâng cao ý thức trách nhiệm của người sử dụng thẻ.

Bốn là, phát triển dịch vụ thẻ gắn liền với nâng cao chất lượng hoạt động này.

Bảo đảm chất lượng, bảo đảm tính ổn định của dịch vụ thẻ là yêu cầu chính đáng của khách hàng, là quyền lợi của người tiêu dùng. Mặt khác cũng chính việc bảo đảm tính ổn định, không ngừng nâng cao chất lượng của dịch vụ thẻ mới tạo niềm tin, tạo uy tín của dịch vụ thẻ đối với khách hàng, nên dịch vụ này mới có thể phát triển vững chắc được.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC Ở VIỆT NAM

3.2.1. Nghiên cứu ứng dụng thẻ thông minh

Tất cả các ngân hàng thương mại nhà nước cần có định hướng đa dạng

hoá sản phẩm dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là các dịch vụ ngân hàng phục vụ cá nhân, trong đó dịch vụ thẻ là cơ bản. Cụ thể, các ngân hàng thương mại nhà nước cần tập trung trước mắt vào phát triển các sản phẩm thẻ bình thông dụng, tận dụng tối đa khả năng sử dụng các chức năng của thẻ như kết hợp các chức năng của thẻ tín dụng với thẻ ghi nợ, kể cả kết hợp thẻ ngân hàng với thẻ dùng vào các mục đích khác như thẻ điện thoại, thẻ mua xăng dầu...Như vậy, cần chuyển dần sang phát hành thẻ CHIP thay thế cho thẻ từ. Bởi vì bằng SMART CARD, Ngân hàng đã tạo ra được sự khác biệt, những hấp dẫn mới cho các sản phẩm và dịch vụ của mình. Các sản phẩm dịch vụ tài chính mới trên nền tảng công nghệ cao như thương mại và kinh doanh điện tử, mua sắm trực tuyến được giành thêm nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển. Hiệu quả công tác quản lý khai thác các sản phẩm dịch vụ cũng được góp phần nâng cao. Ngân hàng có thể bổ sung các dịch vụ phi ngân hàng mới như chương trình khách hàng thân thiện, xác minh chủ thẻ...Bước sang giai đoạn dùng SMART CARD, chi phí phát triển chủ thẻ sẽ thấp hơn, giúp việc duy trì khách hàng tốt hơn. Như vậy, với lợi thế tăng cường công tác khách hàng, sức hấp dẫn mới, sự khác biệt của SMART CARD, Ngân hàng đã nâng tầm cạnh tranh và tạo ra cơ hội để tiếp cận nhiều dịch vụ khác nhau.

Cho đến nay, việc ứng dụng SMART CARD đã trở thành xu thế tất yếu. Các Nhà cung cấp dịch vụ thẻ lớn nhất thế giới là EUROPAY, MASTER CARD, VISA đã xây dựng xong chiến lược chuyển đổi sang dùng SMART CARD, đồng thời thống nhất một bộ tiêu chuẩn (viết tắt là EMV) cho việc ứng dụng, triển khai SMART CARD. Do vậy, xu thế các NHTM Việt Nam nói chung, trong đó có các Ngân hàng thương mại nhà nước chuyển dần sang phát hành và sử dụng loại thẻ CHIP là cần thiết.

3.2.2. Phát triển mạng lưới máy rút tiền tự động ATM

Hiện nay máy rút tiền tự động đã bước đầu được các ngân hàng ở Việt Nam noi theo, các Ngân hàng thương mại nhà nước nói riêng đưa vào vận hành khá rộng rãi ở các thành phố lớn, thị xã,... Tuy vậy, với dân số trên 85

triệu người thì tỷ lệ bình quân gần 16.000 người mới được được trang bị 1 máy ATM hiện nay là vô cùng ít. Trong điều kiện dân trí về lĩnh vực này bước đầu đã được nâng lên, các ngân hàng cần có kế hoạch triển khai nhanh hệ thống ATM của mình trên cơ sở có thể giao diện được giữa các máy của các hệ thống ngân hàng thương mại khác nhau. Căn cứ vào gia tốc tăng trưởng nhu cầu sử dụng thẻ cũng như kế hoạch tăng trưởng thu nhập quốc dân, nếu chúng ta phấn đấu đến năm 2010 tỷ lệ trung bình 10.000 người có một máy ATM phục vụ là phù hợp, trong đó vai trò hàng đầu, hay vai trò tiên phong chính là các Ngân hàng thương mại nhà nước.

- Các máy ATM trong tương lai cần phát triển theo định hướng sử dụng đa chức năng, thực sự là điểm giao dịch tự động của chủ thẻ, chấp nhận sử dụng tất cả các loại thẻ thông dụng trên thế giới.

- Các ngân hàng thương mại quốc doanh cần có kế hoạch nghiên cứu và làm đại lý phát hành, đại lý thanh toán một hoặc một số loại thẻ tín dụng quốc tế như AMEX. DINERS CLUB, JCB....

3.2.3. Mở rộng mạng lưới dịch vụ và các đơn vị chấp nhận thẻ

Sự cạnh tranh để có được ĐVCNT chấp nhận thẻ sẽ ngày càng gay gắt, cả về chất lượng dịch vụ và giá cả. Do có nhiều chọn lựa, xu thế các ĐVCNT sẽ tiến hành thanh toán cho nhiều ngân hàng thương mại cùng một lúc để đề phòng trường hợp hệ thống ngân hàng này có sự cố thì sẽ chuyển sang thanh toán qua ngân hàng khác. Như vậy, cuộc cạnh tranh giành ĐVCNT sẽ diễn ra ở mức từng cơ sở. Với xu thế đó, các ngân hàng phải có chính sách phát triển mạng lưới ĐVCNT linh động, có dịch vụ khách hàng tốt, duy trì tốc độ và tính ổn định của hệ thống xử lý giao dịch, hỗ trợ kịp thời về mặt kỹ thuật để đảm bảo cho hoạt động kinh doanh của các ĐVCNT. Mặt khác, phải có kế hoạch đào tạo và đào tạo lại cho nhân viên ĐVCNT về chuyên môn, có sự tiếp xúc thường xuyên trong quan hệ với các ĐVCNT, nhất là với các cơ sở lớn.

Hiện nay, hầu hết các ĐVCNT đều mới chỉ phân bố tập trung ở các thành phố, điểm du lịch lớn. Trong tương lai, các ngân hàng cần có định

hướng phát triển các ĐVCNT tại các địa phương khác nhằm giúp các chủ thể có khả năng sử dụng trên địa bàn rộng một cách thuận tiện. Tuy nhiên, để làm được điều đó, cần có sự hỗ trợ của cả Nhà nước, Ngân hàng Nhà nước và bản thân các NHTM.

Ngoài ra, các ngân hàng thương mại cũng cần có những biện pháp như: giảm mức phí chung đối với cơ sở tiếp nhận thẻ để có thể thu hút thêm nhiều cơ sở làm đại lý cho mình; có một số chính sách ưu đãi đối với những cơ sở chấp nhận thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ bằng thẻ. Để các ĐVCNT có nguồn khuyến mãi cho các khách hàng thanh toán bằng thẻ, các ngân hàng nên có chính sách ưu đãi về phí cũng như các chính sách ngân hàng khác cho các ĐVCNT có doanh số thanh toán trong năm cao... Bên cạnh đó, các ngân hàng thương mại cần có những chương trình khuyến trương, quảng bá trên phương tiện đại chúng và trên mọi phương tiện có thể để dân chúng hiểu và tiếp cận với các dịch vụ thẻ, đặc biệt là thẻ ghi nợ, thẻ nội địa.

3.2.4. Đa dạng hoá và phát triển sản phẩm thẻ

Đa dạng hoá sản phẩm và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ ngân hàng là nhu cầu tất yếu để tồn tại của các ngân hàng thương mại hiện nay. Các ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mại tuyên truyền, giới thiệu sản phẩm tới quảng đại quần chúng. Xây dựng chiến lược tổng thể về tiếp thị để thực hiện. Tập trung vào tiếp thị tại các tổ chức, doanh nghiệp có khối lượng cán bộ, công nhân viên nhiều để phát hành thẻ phối hợp với các dịch vụ ngân hàng khác như trả lương, đầu tư tự động (auto investment)....

Chuẩn bị tốt môi trường để mở rộng phát hành thẻ nội địa, tập trung vào các khu vực đông dân cư kết hợp với mở rộng mạng lưới ĐVCNT, đặc biệt là tại các nhà hàng, siêu thị...

Để thực hiện tốt việc quảng cáo phát triển sản phẩm, bên cạnh việc trực tiếp các cán bộ ngân hàng đảm nhiệm, cần thiết phải phối hợp và sử dụng các công ty chuyên nghiệp về tư vấn hỗ trợ phát triển sản phẩm để nhanh chóng đưa sản phẩm, dịch vụ ngân hàng đến với dân chúng.

3.2.5. Thành lập Trung tâm chuyển mạch thống nhất của toàn bộ các ngân hàng ở Việt Nam

Hiện nay hai công ty về thẻ, đó là Banknetvn và Smartlink đã kết nối thanh toán thẻ với nhau. Tuy nhiên còn một số mạng liên kết nhỏ khác., Nhìn chung các ngân hàng có dịch vụ thẻ ở Việt Nam, kể cả chi nhánh Ngân hàng nước ngoài, các mạng thanh toán thẻ còn rời rạc. Để thúc đẩy sự phát triển dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại nhà nước nói riêng, các ngân hàng ở Việt Nam nói chung, luận án xin đề xuất một Trung tâm chuyển mạch thống nhất sau đây:

Các ngân hàng tham gia vào thanh toán thẻ cần có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, hình thành trung tâm giao diện (Switching Center)

Trung tâm này có nhiệm vụ kiểm soát và thực hiện chuyển các lệnh thanh toán thẻ giữa các ngân hàng với nhau, đảm bảo các loại thẻ thanh toán do các ngân hàng khác nhau phát hành có thể được thanh toán ở bất kỳ máy thành viên nào trong phạm vi cả nước. Trong điều kiện hiện nay, khi các ngân hàng quản lý việc phát hành và thanh toán thẻ theo mạng riêng của mình thì việc thành lập trung tâm này có lợi, giảm kinh phí đầu tư trang thiết bị, công nghệ của từng ngân hàng.

Thành lập trung tâm chuyển mạch sẽ giảm được sự phức tạp về hình thức thanh toán các giao dịch nội bộ trong nước, tăng tốc độ thanh toán nhanh, giải quyết được vấn đề chênh lệch tỷ giá và thống nhất chủ trương giao dịch thẻ ở Việt Nam chỉ bằng đồng Việt Nam. Trung tâm giúp các ngân hàng thực hiện việc phát hành và thanh toán thẻ cập nhật được nhanh nhất những thông tin rủi ro và giả mạo tránh thất thoát cho các thành viên, đồng thời mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ tín dụng bằng cách tận dụng được hệ thống ĐVCNT của nhau. Đặc biệt, Trung tâm giao diện sẽ giúp các ngân hàng thanh toán giảm thiểu các chi phí thanh toán thẻ phát hành trong nước do việc thanh toán sẽ không phải thông qua Trung tâm thẻ quốc tế và phải chịu chi phí cao dẫn đến không hấp dẫn đối với các đại lý thanh toán thẻ.

Giúp các chủ thẻ giảm thiểu các khoản chi phí về chuyển đổi tiền tệ mà các tổ chức thẻ quốc tế áp dụng, nâng cao tiện ích của thẻ tín dụng.

Hiện nay đang có những ý kiến khác nhau về đơn vị sẽ đứng ra thành lập trung tâm giao diện như Ngân hàng Nhà nước, Hiệp hội Thẻ Việt Nam, một trong số các NHTM hay một công ty phi ngân hàng...

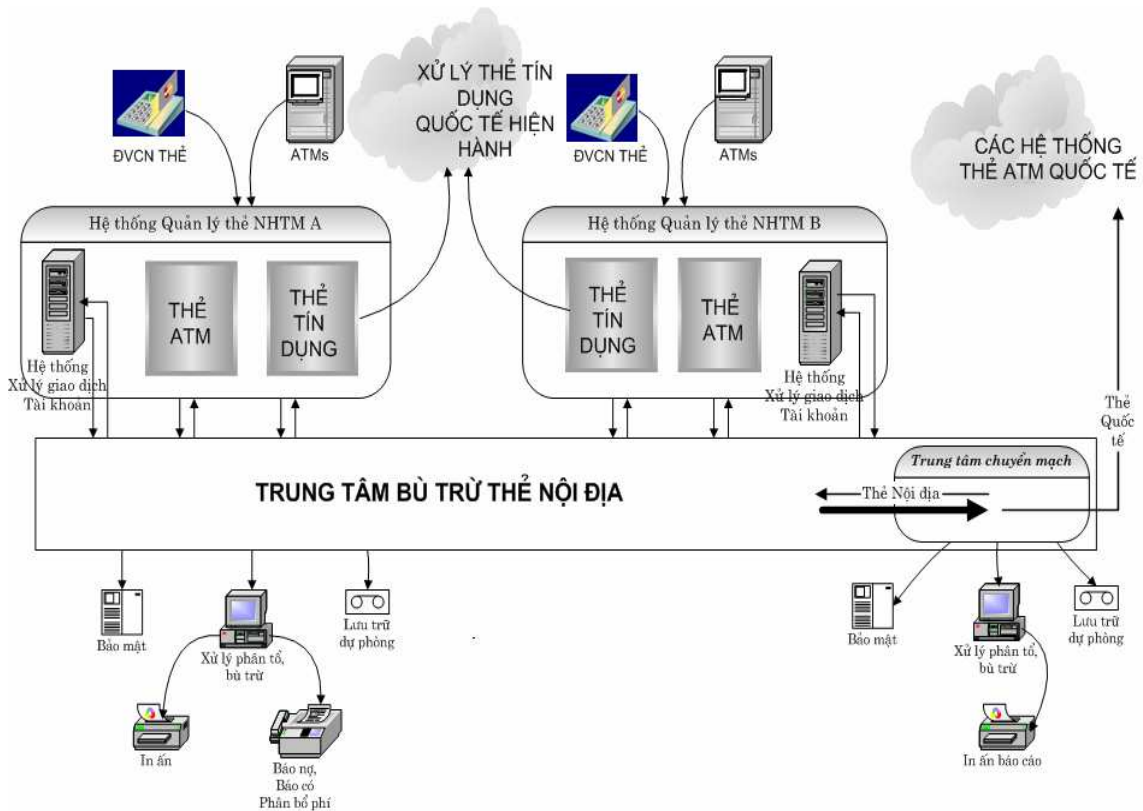
- Nếu Ngân hàng Nhà nước đứng ra thành lập trung tâm chuyển mạch thanh toán thẻ liên ngân hàng thì sẽ có những thuận lợi như: sẽ thống nhất được một đầu mối chỉ đạo với quyền lực cao; các văn bản chỉ đạo cần ban hành sẽ mang tính chủ động và nhanh; nguồn ngân sách kinh phí có thể đảm bảo hơn.... Song, bên cạnh đó cũng có một số hạn chế như: Ngân hàng Nhà nước phải đào tạo, trang bị lại từ đầu kiến thức về thẻ. Trong khi đó, về kinh nghiệm đối với các hoạt động liên quan đến phát hành thanh toán và sử dụng thẻ, thì các ngân hàng thanh toán thẻ có sự am hiểu chuyên sâu hơn hẳn so với Ngân hàng Nhà nước, nhân viên của họ có trình độ am hiểu nhất định về thanh toán thẻ và các vấn đề liên quan đến thẻ thanh toán.

- Nếu Hiệp hội thẻ đứng ra thành lập thì về nguyên lý là phù hợp vì sẽ dung hoà được nhiều nội dung giữa các ngân hàng thương mại, cũng như có khả năng sẽ tập hợp được sức mạnh của các ngân hàng thành viên. Tuy nhiên, hiện nay Hiệp hội thẻ chưa hình thành và Hội các ngân hàng thanh toán thẻ thì hoạt động chưa được mạnh và đủ lực.

- Nếu một trong các NHTM có kinh nghiệm đứng ra để làm đầu mối sẽ tận dụng được lợi thế về kỹ thuật và chuyên môn. Song, tất nhiên cần sự hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước, các bộ ngành và sự đóng góp của các ngân hàng thành viên.

Với các phương án phân tích trên, chúng ta thấy phương án tối ưu để thành lập Trung tâm chuyển mạch là Hiệp hội Thẻ đề xuất ra một NHTM có kinh nghiệm, trình độ và khả năng đầu tư cho nghiệp vụ thẻ đứng ra, tập trung các NHTM khác thành lập, các ngân hàng còn lại sẽ tham gia dưới giác độ thuê dịch vụ và chia sẻ quyền lợi. Tuy nhiên cần có sự giúp đỡ từ

phía Ngân hàng Nhà nước về cơ chế, Ngân hàng Nhà nước thực hiện nhiệm vụ giám sát hoạt động của trung tâm đúng pháp luật, đảm bảo sự thông suốt.



Sơ đồ 3.1: Mô hình đề xuất Trung tâm chuyển mạch và thanh toán bù trừ thẻ nội địa

Mô tả tổng quát sơ đồ 3.1 trên:

Cơ chế hoạt động của Trung tâm bù trừ thẻ nội địa và Trung tâm chuyển mạch:

- Trung tâm bù trừ thẻ nội địa và Trung tâm chuyển mạch hoạt động với các chức năng khác nhau nhưng sẽ được thiết lập về mặt vật lý trong cùng một khu vực/ một hệ thống và kết nối trực tiếp với nhau.

- Trung tâm chuyển mạch có nhiệm vụ nhận dạng thông tin về số thẻ căn cứ vào mã PIN để định dạng thẻ của ngân hàng trong nước hay ngân hàng nước ngoài, qua đó chuyển mạch thông tin luân chuyển đến đúng ngân hàng

phát hành và ngân hàng thanh toán thẻ để xử lý. Đồng thời lưu trữ lại số liệu để quyết toán chia sẻ phí định kỳ.

- Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ: Có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin cấp phép từ các ngân hàng thành viên đối với thẻ ATM, thẻ tín dụng do các ngân hàng Việt Nam phát hành (thẻ ATM quốc tế, thẻ tín dụng nội địa và thẻ tín dụng quốc tế do các ngân hàng Việt Nam phát hành) chuyển sang trung tâm chuyển mạch để xử lý tiếp. Sau khi có kết quả phản hồi, Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ sẽ tiếp nhận, sao chụp lưu trữ các thông tin cơ bản và tiếp tục luân chuyển đến ngân hàng thanh toán thẻ để thực hiện. Cuối ngày, Trung tâm sẽ thực hiện phân tổ và thông báo đến các ngân hàng thành viên. Định kỳ, theo quy định. Trung tâm thanh toán thẻ sẽ tiến hành thanh toán bù trừ để xác định các kết quả phải thu, phải trả của các thành viên này để thực hiện, trong đó bao gồm cả việc phân bổ, chia sẻ phí giữa các ngân hàng theo thoả thuận.

Quy trình luân chuyển việc cấp phép và thanh toán qua Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ và Trung tâm chuyển mạch:

- Thẻ tín dụng quốc tế do nước ngoài phát hành: Trước mắt thực hiện trên hệ thống hiện nay của từng ngân hàng.

- Thẻ tín dụng do các ngân hàng Việt Nam phát hành bao gồm thẻ tín dụng quốc tế và thẻ tín dụng nội địa.

Đối với thẻ do chính ngân hàng thanh toán phát hành: Thực hiện cấp phép và thanh toán trong hệ thống thẻ nội bộ của từng ngân hàng.

Đối với thẻ do ngân hàng Việt Nam khác phát hành: Khi chủ thẻ sử dụng thẻ tại **đơn vị chấp nhận thẻ** hoặc các máy ATM của hệ thống ngân hàng khác, các thông tin cơ bản như số thẻ (đã bao gồm số BIN), mã số cá nhân (PIN) và số tiền giao dịch được thông qua hệ thống quản lý thẻ của ngân hàng thanh toán chuyển qua Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ, Trung tâm chuyển mạch để xác định ngân hàng phát hành, chuyển mạch đến các ngân hàng đó (Hệ thống quản lý thẻ tín dụng) để kiểm tra các yếu tố hợp pháp, hợp lệ của giao dịch, phản hồi các thông tin xử lý cấp phép qua Trung tâm chuyển

mạch, qua ngân hàng thanh toán thẻ đến các thiết bị đầu cuối để thanh toán với chủ thẻ (chấp nhận hoặc từ chối). Nếu quá trình xử lý tại ngân hàng thanh toán thẻ gặp trục trặc không thực hiện được các giao dịch đã cấp phép phải có thông tin phản hồi về Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ để xử lý huỷ bỏ giao dịch trong danh sách bù trừ. Khi các giao dịch cấp phép và thanh toán qua Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ, Trung tâm sẽ lưu giữ thông tin cơ bản để thực hiện thanh toán bù trừ và phân bổ/ chia sẻ chi phí.

- Thẻ ATM quốc tế và ATM do ngân hàng Việt Nam khác phát hành:

Đối với thẻ ATM quốc tế và ATM do ngân hàng Việt Nam khác phát hành về cơ bản luân chuyển thông tin cấp phép tương tự như đối với thẻ tín dụng. Tuy nhiên hệ thống sẽ luân chuyển thông tin cấp phép đến hệ thống quản lý thẻ ATM (hoặc quản lý tài khoản của chủ thẻ) để xử lý và phản hồi thông tin (đối với các thẻ ATM nội địa) hoặc luân chuyển đến ngân hàng phát hành nước ngoài (đối với thẻ ATM quốc tế) để xử lý.

Đối với phí của các thẻ ATM quốc tế xử lý báo nợ (trừ nợ) ngay số tiền giao dịch và số phí phải thu từ chủ thẻ.

Luân chuyển và xử lý thông tin tại Trung tâm bù trừ thanh toán thẻ và chuyển mạch:

Thông tin đến: Đánh dấu (*thông tin gửi đi*) → Chuyển qua Trung tâm chuyển mạch → Đánh dấu (*thông tin gửi đi*) → Đánh dấu thông tin đã trả lời (*chấp nhận/từ chối*) → Chuyển lại Trung tâm thanh toán bù trừ thẻ (*đánh dấu xử lý*).

Khi có phản hồi từ ngân hàng thanh toán thẻ về xử lý không thành công thì phải có đánh dấu huỷ giao dịch cùng mã code từ chối.

Chú ý: Mỗi giao dịch từ khi phát sinh đến khi hoàn thành giao dịch phải có một số tham chiếu duy nhất trong các hệ thống xử lý để quản lý đồng bộ.

Tuy nhiên, để triển khai đề xuất này cần phải hình thành một dự án chi tiết, cụ thể.

Về định hướng triển khai cần Trung tâm chuyển mạch thẻ hoặc Công ty chuyển mạch thẻ đã đạt được sự thống nhất cao của Ngân hàng Nhà nước và tất cả các ngân hàng thương mại. Song, còn nhiều vấn đề cần được xem xét, thống nhất xử lý như:

- . Thành lập duy nhất một công ty chuyển mạch hay nhiều công ty;
- . Mô hình điều hành và thành viên tham gia;
- . Giải pháp xử lý chuẩn giao diện và phạm vi xử lý;
- . Mức độ xử lý;
- . Quy mô xử lý...

Thực tế cho đến nay, các ngân hàng thương mại tham gia thị trường thẻ Việt Nam đang tồn tại nhiều chuẩn xử lý nghiệp vụ thẻ với quy mô đầu tư, trình độ và định hướng phát triển khác nhau:

- Có những ngân hàng đã tập trung đầu tư quy mô lớn, có trình độ, kinh nghiệm và đội ngũ cán bộ nghiệp vụ tương đối tốt, mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ rộng, số lượng chủ thẻ đông..., bên cạnh đó cũng có những ngân hàng mới hoặc sẽ tham gia vào thị trường thẻ nên đều còn mới mẻ.

- Mỗi ngân hàng thương mại hiện tại đều đã đầu tư và sử dụng chương trình đi theo các chuẩn xử lý khác nhau như đã trình bày tại chương 2. Do vậy, khi tham gia xử lý qua Công ty hoặc Trung tâm chuyển mạch đòi hỏi chương trình xử lý giao diện sẽ rất phức tạp, không loại trừ khả năng một số ngân hàng thành viên phải thay đổi hoặc chỉnh sửa lại hệ thống của mình.

Trên cơ sở phân tích thực trạng và định hướng phát triển thẻ ở Việt Nam và trên thế giới, chúng ta thấy:

- Việc hình thành Công ty/Trung tâm chuyển mạch thanh toán thẻ là tất yếu xảy ra.

- Trong điều kiện thực tiễn hiện nay và trong cơ chế thị trường, nên hình thành nhiều hơn một công ty chuyển mạch để đảm bảo tính cạnh tranh, tránh độc quyền và giải quyết được bài toán các ngân hàng đã đi theo các hệ chuẩn xử lý khác nhau bằng cách mỗi công ty sẽ được hình thành bởi nhóm các ngân

hàng xử lý chuẩn tương tự, trình độ công nghệ tương tự.

- Các Công ty chuyển mạch sẽ giao diện được với nhau để đảm bảo kết nối được toàn bộ các hệ thống đơn vị chấp nhận thẻ, hệ thống máy rút tiền tự động của tất cả các ngân hàng thương mại với nhau. Mô hình này cũng được một số nước trên thế giới áp dụng.

- Các ngân hàng thương mại mới hoặc sẽ bắt đầu phát hành thẻ cần tìm hiểu, nghiên cứu để phát hành thẻ theo chuẩn quốc tế, có thể giao diện với hệ thống chuyển mạch chung.

3.2.6. Thành lập công ty thẻ của từng ngân hàng thương mại nhà nước

Đến nay các Ngân hàng thương mại nhà nước đều đã thành lập Trung tâm thẻ. Song đối với mỗi ngân hàng, cần nghiên cứu để hình thành công ty thẻ hoạt động độc lập với cơ cấu tổ chức hợp lý để chủ động trong vận hành, hạch toán độc lập để nâng cao hiệu quả kinh doanh, đóng góp lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy nhiên, vấn đề này các ngân hàng cần căn cứ vào thực tế và đặc thù, vào khả năng và trình độ... của mình để xây dựng phương án thành lập và vận hành cho phù hợp. Tuy nhiên, tác giả xin đề xuất một mô hình Công ty thẻ sau đây:

- Công ty thẻ của ngân hàng thương mại là đơn vị hạch toán độc lập.

- Công ty thẻ có giám đốc điều hành phụ trách chung và trực tiếp điều hành các phòng thẻ tại mạng lưới các Chi nhánh NHTM trong toàn quốc.

Công ty thẻ có các phó giám đốc giúp việc giám đốc, trực tiếp phụ trách các mảng nghiệp vụ như:

. Mảng các phòng nghiệp vụ thẻ, Dịch vụ khách hàng và Tiếp thị, giới thiệu sản phẩm, Quản lý rủi ro.

. Mảng các phòng Kỹ thuật, Nghiên cứu phát triển sản phẩm.

. Mảng các phòng Hỗ trợ hoạt động của Công ty như: Kế toán, Hành chính Tổ chức.

Chức năng chủ yếu của các phòng trên như sau:

. Phòng Nghiệp vụ thẻ thực hiện tập trung việc phát hành thẻ theo yêu

câu của phòng thẻ các chi nhánh gửi lên; thực hiện các công việc liên quan đến thanh toán.

- . Phòng Dịch vụ khách hàng có chức năng giải quyết tất cả các yêu cầu từ khách hàng là chủ thẻ cũng như đơn vị chấp nhận thẻ, ngân hàng đại lý...

- . Phòng Tiếp thị, giới thiệu sản phẩm làm nhiệm vụ tiếp thị để phát triển dịch vụ thẻ ra dân cư, phát triển đơn vị chấp nhận thẻ.

- . Phòng Quản lý rủi ro có chức năng quản lý, theo dõi và đề xuất với ban giám đốc các giải pháp quản trị rủi ro trong từng thời kỳ. Trực tiếp xử lý các tranh chấp, khiếu nại phát sinh. Thường xuyên cập nhật hệ thống các thông tin phòng ngừa rủi ro và tiến hành thủ tục xử lý rủi ro bằng dự phòng theo quy định (nếu có).

- . Phòng Kỹ thuật đảm nhiệm các công việc liên quan đến kỹ thuật, đảm bảo hệ thống phát hành và thanh toán thẻ hoạt động tốt. Hỗ trợ kỹ thuật cho phòng thẻ các chi nhánh khi có sự cố xảy ra.

- . Phòng Nghiên cứu và phát triển sản phẩm có chức năng nghiên cứu thị trường để nắm bắt nhu cầu, phân tích tính toán khả năng và hiệu quả triển khai để đề xuất đưa ra sản phẩm dịch vụ mới. Đề xuất chiến lược tiếp thị phát triển sản phẩm ra thị trường.

- . Các phòng hỗ trợ hoạt động như kế toán, hành chính tổ chức có chức năng hỗ trợ hoạt động của Công ty thẻ và phòng thẻ tại các chi nhánh.

Với mô hình đề xuất trên, nghiệp vụ thẻ của các ngân hàng thương mại sẽ có điều kiện chủ động phát triển, có điều kiện phát triển chuyên sâu và thuận lợi trong tiến trình hội nhập quốc tế. Đặc biệt là bản thân Công ty phải cạnh tranh, hạch toán chi phí và hiệu quả đem lại,... đem lại lợi nhuận cho ngân hàng, hay nói cách khác để tối đa hoá lợi nhuận cho ngân hàng.

Về mặt lộ trình thực hiện, có thể trong thời gian đầu Công ty hoạt động chưa có lãi. Nhưng với việc chưa sẻ lợi nhuận từ việc thu hút tiền gửi không kỳ hạn trên tài khoản thanh toán thẻ; phí thanh toán do các công ty cung ứng dịch vụ điện, nước, bưu chính viễn thông, thuế, kho bạc,... Chi trả do khách hàng

sử dụng thẻ và thanh toán qua thẻ, qua hệ thống máy ATM; đồng thời tiến tới NHTM thu phí sử dụng thẻ của khách hàng; phí dịch vụ chi trả lương do cá nhân doanh nghiệp và tổ chức khác thanh toán,... thì Công ty sẽ có lãi và lãi ngày càng tăng, đóng góp vào lợi nhuận hợp nhất của NHTM.

3.2.7. Tăng cường quản trị rủi ro dịch vụ thẻ

Hình thức thanh toán thẻ là một hình thức thanh toán không dùng tiền mặt tiên tiến hiện nay. Nó đem lại nhiều thuận lợi cho người tiêu dùng cũng như lợi nhuận cho các chủ thể tham gia thực hiện, đặc biệt là góp phần thúc đẩy nâng cao dân trí, văn minh xã hội. Tuy nhiên nó cũng chứa đựng đầy đủ khả năng xảy ra rủi ro mà chúng ta phải quan tâm để giảm thiểu tổn thất.

Muốn làm được điều đó, cần có sự quan tâm sát sao của các cấp, các ngành, sự đầu tư đúng mức nhằm hiện đại hoá hạ tầng công nghệ nước nhà nói chung cũng như bản thân từng hệ thống ngân hàng nói riêng.

Dựa trên các bài học rút ra từ những trường hợp rủi ro đã xảy ra trong các lĩnh vực của các ngân hàng trên thế giới, cũng như các ngân hàng thương mại Việt Nam từ thực tiễn trong hoạt động kinh doanh thẻ, chúng ta cần có những biện pháp đúng đắn và hiệu quả trong quản trị và phòng ngừa rủi ro của nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ. Đó là các biện pháp cụ thể sau:

a. Trang bị kiến thức

Trang bị kiến thức và nâng cao kiến thức cho tất cả các chủ thể tham gia quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ là việc làm cần thiết và thường xuyên. Trước tiên cần phổ biến rộng rãi các quy định về sử dụng, thanh toán thẻ cho các chủ thể, tập huấn và cập nhật thường xuyên kiến thức nghiệp vụ, các quy định của từng tổ chức thẻ quốc tế cho đơn vị chấp nhận thẻ và các cán bộ nghiệp vụ liên quan để thực hiện đúng quy định, tránh những rủi ro xảy ra do thiếu hiểu biết, không nắm bắt được những thay đổi đã có hiệu lực...

b. Thay đổi điều kiện phát hành

Hiện nay, cơ sở xác định hạn mức tín dụng để phát hành thẻ còn dựa nhiều vào giá trị tài sản thế chấp, dẫn đến coi nhẹ thẩm định khả năng thanh toán thường xuyên của chủ thẻ. Cần nghiên cứu thay đổi dần điều kiện phát hành thẻ dựa trên các nguồn thu nhập thực tế của chủ thẻ để xác định hạng thẻ và hạn mức của thẻ tín dụng. Có như vậy mới đảm bảo khả năng hoàn trả vững chắc của chủ thẻ (tài sản thế chấp chỉ là điều kiện đảm bảo cuối cùng mà thôi)

c. Cập nhật và lưu hành rộng rãi danh sách Buletin

Định kỳ theo quy định của từng tổ chức thẻ, các NHPHT, NHTTT bằng thiết bị, phương tiện của mình nhận danh sách đã cập nhật các thông tin liên quan đến thẻ cấm lưu hành, thẻ hạn chế sử dụng... và phải nhanh chóng truyền hoặc gửi danh sách, thông tin đó đến tất cả các ĐVCNT để làm cơ sở kiểm tra thẻ khi chấp nhận thanh toán. Cần đặc biệt chú ý đối với các ĐVCNT chưa kết nối trực tuyến.

Phải chủ động thực hiện việc đăng ký đưa vào cập nhật Buletin các thẻ báo mất, thất lạc hoặc số thẻ bị giả mạo phát hành..., mặc dù chi phí cho việc này cũng không phải là nhỏ.

d. Phòng chống tội phạm

Tập trung phối hợp với các tổ chức thẻ quốc tế và cơ quan an ninh quốc tế phòng, chống tội phạm trong lĩnh vực thẻ. Mỗi khi phát hiện các dấu hiệu gian lận, giả mạo cần áp dụng ngay các biện pháp ngăn chặn và thông báo ngay cho các cơ quan hữu quan để phối hợp xử lý.

Cần làm việc hợp đồng trước với các cơ quan an ninh trên địa bàn, với chính quyền địa phương để thống nhất phương án giải quyết khi xảy ra sự việc.

Cần phổ biến rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng các hành vi phạm tội đã được phát hiện ở Việt Nam cũng như trên thế giới, đưa ra các thông tin cảnh báo để ngăn ngừa tội phạm.

e. Hạn chế rủi ro tín dụng

Để có thể kiểm soát được rủi ro trong tín dụng, các cán bộ trực tiếp làm

công tác phát hành thẻ tại ngân hàng phát hành phải theo đúng các nguyên tắc sau:

- Cân nhắc và xem xét kỹ lưỡng các trường hợp cho vay tín chấp để phát hành thẻ. Đặc biệt là với các thẻ có hạn mức đặc biệt (V.I.P). Việc quyết định phát hành thẻ tín chấp phải coi như ngân hàng quyết định cho vay một khoản vay thông thường khác.

- Lưu ý với chủ thẻ các quyền lợi và đặc biệt là các nghĩa vụ của chủ thẻ đối với ngân hàng khi sử dụng dịch vụ này.

- Theo dõi chặt chẽ hoạt động sử dụng thẻ cũng như tình hình chi tiêu của các chủ thẻ.

- Thực hiện các biện pháp theo từng bước đối với các chủ thẻ trì hoãn hoặc không thanh toán sao kê: thông báo, nhắc nhở, khuyến cáo, khoá thẻ tạm thời hoặc chấm dứt hợp đồng sử dụng thẻ tùy theo hành vi của chủ thẻ.

- Tăng cường quan hệ và phối hợp với cơ quan an ninh trong việc điều tra nhân thân của chủ thẻ khi cần thiết hoặc thực hiện các biện pháp cưỡng chế theo luật pháp.

f. Hạn chế rủi ro trong phát hành và sử dụng thẻ

Để hạn chế rủi ro trong khâu phát hành và sử dụng thẻ, cán bộ phát hành phải kiểm tra, xác minh các thông tin phát hành thẻ và các thông tin của khách hàng một cách kỹ lưỡng bằng nhiều hình thức phù hợp với hoàn cảnh cụ thể. Đặc biệt, thẻ sau khi đã được duyệt và in gửi tới chủ thẻ phải đảm bảo các nguyên tắc an toàn như: Thẻ và PIN phải được giao tận tay chủ thẻ. Trong trường hợp không thể liên hệ trực tiếp với chủ thẻ: thẻ và PIN phải được giao tận tay người được chủ thẻ uỷ quyền nhận thẻ. Nếu gửi qua bưu điện phải gửi thư đảm bảo và gửi tách biệt nhau.

Bộ phận quản lý rủi ro phải thường xuyên sử dụng và cập nhật các thông tin trên các chương trình quản lý rủi ro của các Tổ chức thẻ quốc tế như SAFE của MASTERCARD, GFiS, CRiS của ViSA. Thường xuyên cập nhật

vào hệ thống quản lý danh sách các thẻ mất cắp, thẻ bị hạn chế hoặc cấm lưu hành...

g. Quản lý thanh toán của chủ thẻ

Phần lớn rủi ro xảy ra với ngân hàng phát hành là do chủ thẻ không thanh toán hoặc thông có khả năng thanh toán. Để giảm thiểu rủi ro này, phải thường xuyên theo dõi diễn biến hoạt động thanh toán của chủ thẻ: Ngân hàng phát hành hàng ngày phải theo dõi các báo cáo thẻ chậm thanh toán, báo cáo thẻ chi tiêu vượt hạn mức, báo cáo tình trạng tài khoản thẻ, báo cáo cấp phép, báo cáo thanh toán... để phát hiện kịp thời những hoạt động rủi ro trong việc sử dụng thẻ của chủ thẻ để thông báo và phối hợp với các Tổ chức thẻ quốc tế và các bên liên quan tìm biện pháp xử lý.

i. Bù đắp rủi ro

Bất cứ hoạt động kinh tế nào cũng chứa đựng rủi ro. Để đảm bảo hoạt động bình thường cho ngân hàng khi xảy ra tổn thất lớn, cần thiết phải mua bảo hiểm cho nghiệp vụ thẻ (nếu có) hoặc trích lập dự phòng rủi ro theo quy định để bù đắp cho các rủi ro phát sinh từ nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ.

k. Hạn chế rủi ro trong thanh toán

Hạn chế rủi ro trong thanh toán bằng cách phải tìm hiểu kỹ về ĐVCNT trước khi tiến hành ký kết Hợp đồng thanh toán thẻ, đặc biệt là về tư cách của ĐVCNT, hoạt động kinh doanh và khả năng tài chính của ĐVCNT... Theo định kỳ, tổ chức tập huấn và cung cấp tài liệu về chấp nhận thanh toán thẻ cho các ĐVCNT. Đặc biệt cung cấp các tài liệu hướng dẫn chi tiết (có thể ký kết hợp đồng bổ sung nếu cần) đối với các ĐVCNT kinh doanh một số loại hàng hoá, dịch vụ đặc biệt như: Lệnh bằng thư (MO), Lệnh bằng điện (TO), thanh toán qua internet, T&E, các loại hàng hoá dịch vụ có mức độ rủi ro cao như tiền mặt, vàng bạc, đồ trang sức,... Cùng với nội dung trên, ngân hàng thanh toán cần hướng dẫn ĐVCNT sử dụng và bảo quản thiết bị thanh toán thẻ EDC, CAT và máy cà thẻ theo đúng quy định của mình. Thường xuyên thăm và

kiểm tra hoạt động thanh toán thẻ của ĐVCNT. Kịp thời phát hiện những thay đổi lớn về doanh số thanh toán hoặc những hoạt động bất thường của đơn vị chấp nhận thẻ. Ngoài ra, cần theo dõi các ĐVCNT mà chủ thẻ không có điều kiện quan sát nhân viên ĐVCNT thực hiện giao dịch như nhà hàng, câu lạc bộ,...

Đối với các ĐVCNT được phép thực hiện các loại hình thanh toán đặc biệt (MO/TO, E-com...): có thể yêu cầu ký quỹ, thanh toán tạm ứng một phần hoặc tạm ứng sau một thời gian cho các giao dịch đặc biệt này.

l. Hạn chế rủi ro nội bộ

Thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc, trang thiết bị của mình, đảm bảo tính hoạt động liên tục và ổn định.

Tổ chức theo dõi, giám sát hoạt động của hệ thống thanh toán thẻ 24/24 giờ trong ngày để kịp thời xử lý khi có sự cố. Khi hệ thống ngừng hoạt động hoặc phát hiện sai sót phải thực hiện ngay các biện pháp ngăn chặn, sửa chữa và khắc phục kịp thời.

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

m. Xử lý giao dịch giả mạo

Áp dụng các biện pháp xử lý cần thiết khi phát sinh các giao dịch giả mạo: ngay khi phát hiện các hoạt động liên quan đến giao dịch giả mạo tại ĐVCNT hay việc lợi dụng thẻ do ngân hàng phát hành, phải theo dõi sát sao mọi hoạt động và diễn biến liên quan đến các đối tượng để có các biện pháp xử lý kịp thời và thực hiện các biện pháp thi hành cần thiết để ngăn chặn hoặc xử lý như khoá thẻ tại hệ thống và thông báo toàn cầu trên danh sách thẻ cấm lưu hành trong thời gian quy định, thông báo và phối hợp với cơ quan an ninh trong nước và quốc tế để tìm hiểu và ngăn chặn.

n. Hạn chế rủi ro kỹ thuật

Hạn chế tối đa rủi ro liên quan đến trục trặc kỹ thuật trong hệ thống: Đối với bất kỳ một hệ thống tin học nào cũng đều có những điểm trọng yếu,

quyết định lớn đến hoạt động của toàn hệ thống, thậm chí có thể trục trặc kỹ thuật xảy ra chỉ cần tại một điểm có thể làm tê liệt hoạt động của hệ thống trên toàn cầu nếu không có phương án trước và chấp nhận rủi ro. Do vậy, mỗi ngân hàng cần phải phân tích rất cụ thể toàn bộ quy trình luân chuyển thông tin của tất cả các loại giao dịch để từ đó xây dựng phương án dự phòng nếu xảy ra trục trặc kỹ thuật tại các điểm đó. Trong quá trình hoạt động phải thường xuyên kiểm tra tính sẵn sàng, ổn định chính xác của hệ thống máy tính liên quan. Trong trường hợp hệ thống xảy ra trục trặc, phải liên hệ ngay với Tổ chức thế quốc tế yêu cầu phối hợp xử lý và thực hiện các biện pháp an toàn. Phải xây dựng trung tâm dự phòng để đảm bảo hoạt động an toàn trong mọi tình huống.

3.2.8. Các Ngân hàng thương mại nhà nước cần tiếp tục đầu tư hiện đại hoá công nghệ ngân hàng, hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, mở rộng đến tất cả các tỉnh, thành phố, thị xã.

Phát triển dịch vụ thẻ không thể không nói đến đầu tư hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và hệ thống thanh toán. Bởi vì đây là nền tảng để nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, hạn chế và phòng ngừa rủi ro về dịch vụ thẻ và đa dạng hoá tiện ích thẻ cho khách hàng.

Tính cho đến nay, thị trường thẻ Việt Nam tuy đã hình thành và phát triển trên 10 năm, song so với tốc độ và quy mô của thị trường thẻ quốc tế thì vẫn còn là nhỏ. Để đẩy nhanh tốc độ phát triển, cần phải tập trung vào đầu tư kỹ thuật, cả về cơ sở vật chất lẫn trình độ cán bộ. Cần phải coi đầu tư cho lĩnh vực này là đầu tư dài hạn, là hiệu quả lâu dài, trong đó phải tính cả đến hiệu quả về chính trị, xã hội.

Trước mắt, cần tập trung đầu tư cho hệ thống dự phòng, back up dữ liệu cả về phần cứng, phần mềm để hạn chế rủi ro.

Việc đầu tư cho công nghệ đòi hỏi bản thân các ngân hàng phải có cố gắng lớn. Song, công nghệ thẻ là một công nghệ cao, máy móc thiết bị đều là những máy móc hiện đại mà với khả năng hiện tại Việt Nam chưa thể sản xuất

được, thậm chí cả những linh kiện thay thế cũng chưa có. Tình trạng các ngân hàng ngại đầu tư vào lĩnh vực thanh toán thẻ hiện nay cũng bởi nguyên nhân chính là chi phí đầu tư quá cao.

Việc đầu tư này bao gồm cả máy móc thiết bị, chương trình phần mềm vi tính và cả nâng cao trình độ nhân viên ngân hàng. Việc lựa chọn máy ATM và các loại máy móc thiết bị khác một mặt đảm bảo phù hợp với thực tiễn Việt Nam, năng lực tài chính của các Ngân hàng thương mại nhà nước, phù hợp với hạ tầng công nghệ thông tin trong nước, tiện ích khách hàng chấp nhận,... những cũng cần tính tới sự phát triển của công nghệ trong trung hạn.

Nhanh chóng đưa tất cả các NHTM và chi nhánh NHTM trong cả nước tham gia hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng. Thu hút hệ thống Kho bạc Nhà nước vào hệ thống thanh toán tiện lợi này. Mở rộng phạm vi thanh toán đối với các luồng thanh toán có giá trị thấp đối với tất cả các tổ chức tham gia thanh toán bù trừ. Phát triển hệ thống giao dịch một cửa ở các NHTM. Các NHTM cũng mạnh dạn đầu tư mạnh mẽ lắp đặt hệ thống máy rút tiền tự động ATM rộng khắp ở các địa phương. Chấp nhận lỗ trong riêng hoạt động này trong thời gian 3 - 4 năm đầu để phát triển dịch vụ ngân hàng trong dân cư, thu lãi trong các năm sau đó.

3.2.9. Các ngân hàng thương mại nhà nước cần đẩy mạnh và nâng cao hiệu quả công tác tuyên truyền, quảng bá và tiếp thị các dịch vụ tài chính - ngân hàng nói chung trong đó có dịch vụ thẻ trong cả nước

Như đã nói, trình độ dân trí thấp, cộng với thói quen không chú trọng đến tiết kiệm, quan tâm đến chơi xổ số. Vì vậy công tác quảng bá, tiếp thị, tuyên truyền, khuyến mại để người dân trong vùng biết đến, làm quen, thấy được lợi ích thực sự và chấp nhận các dịch vụ tài chính – ngân hàng là rất quan trọng. Trong đó dịch vụ thẻ là trung tâm của dịch vụ tài chính ngân hàng đối với khách hàng cá nhân. Bởi vì từ dịch vụ thẻ phát triển các tiện ích dịch vụ khác cho khách hàng. Các Công ty bảo hiểm, đặc biệt là các Công ty liên doanh bảo hiểm và các Công ty bảo hiểm 100% vốn nước ngoài, như:

Prudentail, AIA,... tổ chức tiếp thị, khuyến mại, mở rộng thị trường dịch vụ bảo hiểm của mình khá tốt, nhưng các Ngân hàng thương mại nhà nước và tổ chức tín dụng khác mới chỉ chú trọng đến hoạt động tín dụng, đến mở rộng cho vay, còn các dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là dịch vụ thẻ chưa được quan tâm đúng mức. Bởi vậy, các ngân hàng thương mại nhà nước cần đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, các hoạt động tiếp thị, khuyến mại; trong đó trước mắt tập trung vào phát triển dịch vụ tài khoản cá nhân và tiện ích sử dụng tài khoản, như: sử dụng thẻ rút tiền mặt ATM, thanh toán chi trả tiền dịch vụ điện, nước sạch, điện thoại, phí bảo hiểm chi trả học phí..., tiến tới là nộp thuế, nộp các khoản phí và lệ phí cho ngân sách nhà nước qua hệ thống kho bạc thông qua sử dụng thẻ ATM, thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Các Ngân hàng thương mại nhà nước nên tăng cường cử cán bộ đến tiếp thị trực tiếp tại các doanh nghiệp, các cơ quan, đơn vị, tổ chức, trường đại học, bệnh viện... để mở rộng dịch vụ chi trả lương quan ngân hàng; đồng thời tiếp thị đến các hộ kinh doanh, hộ gia đình và cá nhân có thu nhập khá, ổn định,... vận động họ mở tài khoản cá nhân và thực hiện dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Các Ngân hàng thương mại nhà nước cũng nên áp dụng hình thức đại lý, chi hoả hồng cho các tổ chức hay cá nhân mở tài khoản cá nhân hay chấp nhận phát hành thẻ ATM, thẻ tín dụng,...; nghiên cứu áp dụng thí điểm đại lý phát hành thẻ ATM cho các Tổ chức tín dụng phi ngân hàng, hay tổ chức khác.

Về nghệ thuật thu hút và phát triển khách hàng:

Ngay từ lần đầu tiên tiếp cận khách hàng và cung cấp thông tin về sản phẩm thẻ ATM, cần gây cảm tình trong giao tiếp. Một số biện pháp gây cảm tình như: Hãy mỉm cười, hãy nhớ tên khách hàng, hãy là người nghe tốt nhất khuyến khích khi họ tự nói về mình, hãy nói những gì mà khách hàng quan tâm về sản phẩm thẻ ATM, hãy đề cao tiện ích vượt trội của sản phẩm thẻ ATM của Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam nhưng tuyệt đối không được nói xấu đối thủ cạnh tranh...

Tiếp theo cần thuyết phục khách hàng theo quan điểm của mình. Cách duy nhất để giành chiến thắng là: tránh tranh cãi trong bàn luận, tôn trọng ý kiến khách hàng về sản phẩm thẻ ATM, thừa nhận những gì các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam chưa làm được trong lĩnh vực thẻ ATM và không quên hứa hẹn phát triển khắc phục, luôn giữ thiện cảm với khách hàng, hãy để khách hàng xem rằng ý muốn của Ngân hàng chính là ý nghĩ của họ, cố gắng cởi mở khi xem xét sự việc theo quan điểm của Khách hàng, tế nhị hoá những ý kiến đề bạt của Ngân hàng...

Tổ chức tốt Marketing nội bộ:

Ngày nay các doanh nghiệp nói chung và Ngân hàng nói riêng phải làm Marketing nội bộ vì nó khuyến khích các nhân viên làm việc tích cực hơn, có hiệu quả hơn, các phòng ban có mối liên hệ chặt chẽ tương hỗ giúp đỡ lẫn nhau. Các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cần chú ý một số điểm khi làm công tác Marketing nội bộ:

+ Khi tuyển người phải lựa chọn khách quan những người có năng lực yêu nghề, có đạo đức.

+ Nếu nhân viên có nhiều thành tích tốt có thể khen thưởng, tạo cơ hội cho họ thăng tiến.

+ Thường xuyên cử nhân viên đi học các lớp bồi dưỡng về nghiệp vụ chuyên ngành Marketing.

+ Ban lãnh đạo nên tổ chức cho nhân viên của mình những buổi giao lưu nghề nghiệp, tích cực tham gia phong trào văn nghệ, thi nghiệp vụ do ngành Ngân hàng tổ chức.

+ Xử lý nghiêm minh những trường hợp vi phạm quy tắc nghề nghiệp khuyến khích sự góp ý trong công việc, các phòng ban trong các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam có mối liên hệ chặt chẽ, trợ giúp cho nhau.

Tổ chức tốt Marketing quan hệ với khách hàng:

Người lãnh đạo phải khơi dậy trong các nhân viên sự tự hào về Ngân hàng của mình làm việc, chính họ là những người quảng cáo cho khách hàng

về Ngân hàng của mình một cách tích cực nhất và hiệu quả nhất. Vì thế mỗi nhân viên cần phải luôn mỉm cười, tác phong nhanh nhẹn, cẩn thận, trang phục gọn gàng, đẹp mắt nhằm đem lại cho khách hàng sự tin tưởng, sự thoải mái và như vậy họ sẽ giúp Ngân hàng giới thiệu hình ảnh của mình với nhiều người đồng thời họ cũng tiêu dùng sản phẩm nhiều hơn và có thể trở thành Khách hàng trung thành nhất.

Tổ chức có hiệu quả chương trình Marketing hỗn hợp

a. Chính sách sản phẩm

Để phát triển hơn nữa sản phẩm thẻ ATM, các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cần nghiên cứu, cải tiến và phát triển sản phẩm dịch vụ của mình, đồng thời chất lượng sản phẩm phải luôn luôn được nâng cao. Mặc dù sản phẩm thẻ ATM do các Chi nhánh không trực tiếp tạo ra nhưng với việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, các Chi nhánh có thể ngày càng thu hút khách hàng sử dụng thẻ ATM do Chi nhánh phát hành.

b. Chính sách giá cả

Mặc dù giá cả không phải là điều duy nhất khách hàng quan tâm khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ ATM của Ngân hàng nhưng nó đóng một vai trò khá quan trọng. Hiện nay, các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam đã cho phép các Chi nhánh tự quyết định phí phát hành thẻ. Các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam chỉ quy định mức phí phát hành trung bình. Đây là một cơ hội tốt để cho Chi nhánh phát triển sản phẩm thẻ ATM trong thời gia tới. Các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam cần xem xét trong số các khách hàng tiềm năng, khách hàng nào quan trọng và khách hàng nào thường xuyên sử dụng dịch vụ liên quan đến sản phẩm thẻ ATM để từ đó có mức phí phát hành thẻ ATM phù hợp với từng loại khách hàng và đảm bảo mức phí trung bình của các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam.

c. Chính sách phân phối

Các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam hoạt động trên địa bàn khá đông dân cư và có mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch đều khắp. Do

đó có thể nghiên cứu và thực hiện việc phát hành thẻ ATM tại các chi nhánh và phòng giao dịch. Điều này sẽ tạo sự thuận lợi cho khách hàng khi có nhu cầu sử dụng thẻ ATM và tạo kênh thông tin tuyên truyền đến khách hàng về sản phẩm thẻ ATM của các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam.

Đối với đối tượng khách hàng là các đơn vị đã có quan hệ giao dịch với các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam, cần giao nhiệm vụ phát triển sản phẩm thẻ ATM cho cán bộ đã có quan hệ mật thiết với đơn vị. Vì đây là người đại diện của Ngân hàng thường xuyên gặp gỡ và làm việc với đơn vị.

Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh khai thác các cơ sở làm đại lý phát hành thẻ cho Ngân hàng như các Văn phòng đoàn thanh niên các trường Đại học, cao đẳng và dạy nghề...

d. Chính sách xúc tiến hỗn hợp

Trong công tác phát hành thẻ ATM, cần lựa chọn, tìm hiểu nhu cầu thực tế của khách hàng để tư vấn cho khách hàng loại thẻ phù hợp. Điều này đòi hỏi các nhân viên giao dịch phải có nghiệp vụ chuyên môn tốt, thái độ nhẹ nhàng, ân cần khi tiếp khách.

Trong công tác xúc tiến marketing, Chi nhánh nên có một số quà hợp lý để tặng cho khách hàng phát hành thẻ ATM với số lượng lớn. Bên cạnh đó các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam nên tích cực tham gia vào một số chương trình của Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam, chương trình của các đơn vị cộng tác với Ngân hàng trong công tác phát hành thẻ ATM. Đồng thời việc tổ chức thường xuyên hội nghị khách hàng hướng vào nhóm khách hàng nhất định với quy mô nhỏ cũng sẽ khuyến khích khách hàng tham gia ý kiến nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Trong hoạt động quảng cáo, Chi nhánh có thể đẩy mạnh công tác quảng cáo sản phẩm thẻ ATM bằng tờ rơi, và có thể quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng. Đặc biệt là quảng cáo trên Internet. Thông điệp quảng cáo sản phẩm thẻ ATM phải được thiết kế đơn giản, ngắn gọn, tạo sự độc đáo, ấn tượng và tin tưởng của đối tượng nhận tin. Cần nhấn mạnh của sản phẩm

thẻ tại các Ngân hàng thương mại nhà nước Việt Nam “*Mang đến điều người khác hằng mơ*”.

Ngoài ra bộ phận phát hành cần được bố trí gọn gàng, đẹp mắt, khang trang nhằm tạo sự bề thế cho Ngân hàng. Luôn có sẵn tờ rơi quảng cáo phục vụ khách hàng khi chờ đợi để khách hàng có thông tin rõ hơn về sản phẩm thẻ ATM của Ngân hàng.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Đối với Chính phủ

- Ban chỉ đạo phát triển công nghệ quốc gia cần quan tâm hơn nữa đến việc phát triển công nghệ phục vụ thanh toán không dùng tiền mặt, trong đó có hình thức thanh toán thẻ;

- Nghiên cứu đề xuất Quốc hội hoặc ban hành mới hoặc bổ sung các văn bản pháp quy điều chỉnh hình thức thanh toán thẻ ở Việt Nam.

- Cần có những chương trình đầu tư hoặc hỗ trợ đầu tư cho việc mở rộng hình thức thanh toán thẻ như hỗ trợ kinh phí đầu tư, cấp đất xây dựng các cơ sở sản xuất thẻ, sản xuất máy móc trang thiết bị liên quan...

- Chỉ đạo phát triển mạnh cơ sở hạ tầng viễn thông,

- Các quy định pháp lý về thanh toán về dịch vụ thẻ,... cần sớm được hoàn thiện và bổ sung. Luật séc cần phù hợp với thông lệ quốc tế. Quy định về các dịch vụ ngân hàng điện tử, chứng từ điện tử, chữ ký điện tử,... cần sớm được ban hành đầy đủ và cũng phải phù hợp với thông lệ quốc tế.

- Nhà nước cần nghiên cứu và ban hành các quy định pháp luật liên quan trực tiếp đến nghiệp vụ thẻ để điều chỉnh các hành vi liên quan, đặc biệt là liên quan đến tranh chấp, rủi ro, làm cơ sở để xử lý khi xảy ra. Điều này có ý nghĩa quan trọng khi có liên quan đến yếu tố nước ngoài.

- Các cơ quan quản lý kinh tế, xã hội, pháp luật cần có sự quan tâm nghiên cứu về lĩnh vực thanh toán thẻ, thông qua việc đề ra các chính sách, quy chế, quy định tạo môi trường pháp lý đầy đủ để nghiệp vụ thẻ ngân hàng có điều kiện phát triển lành mạnh đúng hướng.

- Quy định về dự phòng trong thanh toán thẻ.
- Đẩy mạnh công tác chống tội phạm vi phạm gian lận về thẻ.
- Tăng cường đầu tư cho những phương tiện phát hiện những gian lận về thẻ, đặc biệt là những gian lận tinh vi trên mạng Internet hiện nay.
- Hoàn thiện môi trường pháp lý khắc phục những bất cập giữa quy chế hiện hành về phát hành và thanh toán thẻ với các văn bản pháp lý có liên quan.

Nhà nước nên xem xét, hỗ trợ dành ưu tiên đối với những hoạt động liên quan đến thanh toán thẻ như:

- Giảm thuế nhập khẩu cho những máy móc phục vụ cho hoạt động phát hành và thanh toán thẻ hoặc tạo điều kiện dễ dàng cho các hoạt động nhập khẩu này của các ngân hàng.

- Tương lai, cần phải đầu tư thành lập các cơ sở, nhà máy sản xuất các máy móc hoặc các linh kiện thay thế cho các thiết bị phục vụ cho phát hành và thanh toán thẻ như máy đập thẻ, máy ATM, POS nhằm giảm giá thành, tạo điều kiện cho các ngân hàng có khả năng tự trang bị và trang bị cho các đại lý đầy đủ, rộng rãi hơn, cũng như có kế hoạch sản xuất thẻ thay thế cho nguồn thẻ trắng chúng ta đang phải nhập từ nước ngoài với chi phí cao.

Nhà nước cần có chính sách tài chính thích hợp khuyến khích các Ngân hàng thương mại phát triển mạnh các dịch vụ tài chính - ngân hàng.

Mức thuế thu đối với hoạt động dịch vụ ngân hàng cũng nên được điều chỉnh giảm xuống đối với các chi nhánh NHTM, hay NHTM đang hoạt động ở các vùng nông thôn nói chung, để khuyến khích các NHTM đẩy mạnh đầu tư, hiện đại hoá công nghệ, mở rộng các dịch vụ ngân hàng. Khoản thuế được giảm đó giành cho đầu tư hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và dịch vụ thanh toán.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

- Ngân hàng Nhà nước trực tiếp đề ra định hướng phát triển thị trường thẻ và chỉ đạo, giám sát các ngân hàng thương mại thực hiện. Đảm bảo môi

trường bình đẳng để các ngân hàng thương mại hoạt động, cạnh tranh lành mạnh, cùng phát triển với lợi ích kinh tế cao, tránh đầu tư tràn lan, chồng chéo và lãng phí.

- Ngân hàng Nhà nước hỗ trợ kỹ thuật cũng như kinh phí để các ngân hàng thương mại phát triển nghiệp vụ thẻ trong khả năng cho phép. Chú trọng đến hạ tầng cơ sở kỹ thuật dùng chung cho các hệ thống ATM của các ngân hàng thương mại.

- Ngân hàng Nhà nước chỉ đạo để sớm hoàn thiện toàn bộ Dự án Hiện đại hoá Ngân hàng và Hệ thống thanh toán, phát huy và khai thác hiệu quả của Dự án này, làm cơ sở cho hình thức thanh toán thẻ phát triển thuận lợi.

- Cho đến nay, các văn bản pháp quy về thẻ do NHNN ban hành đều còn thiếu và còn nhiều bất cập, không cập nhật hoặc phù hợp với thực tiễn về tính chất cũng như phạm vi sử dụng của các loại thẻ. Với vai trò là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, hoạt động của dịch vụ thẻ dựa nhiều trên khả năng hỗ trợ của công nghệ cần phải có các qui định riêng để tạo điều kiện cho các ngân hàng trong quá trình thực hiện.

- Nghiên cứu trình Chính phủ đưa dần quy định mở và sử dụng tài khoản cá nhân tại ngân hàng là bắt buộc đối với mọi người dân, trước mắt có thể áp dụng đối với cán bộ công chức nhà nước và cán bộ trong các doanh nghiệp nhà nước.

- Hoàn thiện chính sách quản lý ngoại hối:

Chính sách quản lý ngoại hối hiện nay đã có quy định về đồng tiền thanh toán thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ và tại các ngân hàng tùy theo chức năng hoạt động và hình thức đầu tư vốn, nhưng việc sử dụng thẻ do ngân hàng Việt Nam phát hành tại thị trường nước ngoài vẫn chưa được quy định. Theo xu hướng phát triển chung của thế giới, Việt Nam đã định hướng từng bước tự do hoá các giao dịch vãng lai. Để phù hợp với định hướng này và tạo điều kiện cho hình thức thanh toán thẻ phát triển, chính sách quản lý ngoại hối cần có quy định định đối với việc sử dụng thẻ tín dụng quốc tế cũng như thẻ ghi nợ

do ngân hàng Việt Nam phát hành tại nước ngoài.

- Mở rộng và hoàn thiện Hệ thống thông tin tín dụng cho hoạt động phát hành thẻ:

Rủi ro của hình thức thanh toán thẻ, đặc biệt là thẻ tín dụng có liên quan mật thiết đến thông tin của chủ thẻ và các ĐVCNT. Hiện nay, Trung tâm thông tin tín dụng NHNN VN và Hệ thống thông tin tín dụng mới chủ yếu phục vụ cho các ngân hàng thương mại bằng các thông tin khách hàng là doanh nghiệp, giúp các ngân hàng đánh giá doanh nghiệp để quyết định đầu tư mà chưa đề cập, bao quát đến số khách hàng là thể nhân. Do vậy, Hệ thống thông tin tín dụng cần được tiếp tục bổ sung các thông tin về chủ thẻ tín dụng của các NHTMVN vì thực chất mối quan hệ giữa chủ thẻ và NHPHT là tín dụng tuần hoàn. Các thông tin về chủ thẻ tín dụng sẽ giúp các ngân hàng quản trị được rủi ro trong nghiệp vụ của mình.

Để triển khai được nội dung này, Ngân hàng Nhà nước cần đưa ra các yêu cầu bắt buộc đối với các NHPHT trong việc cung cấp cập nhật các thông tin về chủ thẻ, bổ sung vào hệ thống thông tin dùng chung cho các ngân hàng thương mại.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước nên giới thiệu và giúp các ngân hàng thương mại thu thập các thông tin, tài liệu cơ bản và chuyên sâu về nghiệp vụ thẻ để tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại trong nước có điều kiện cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài trong việc phát triển dịch vụ thẻ.

- Thành lập công ty cung ứng tiền mặt cho các máy ATM:

Trong hoạt động nghiệp vụ thẻ ATM của ngân hàng thương mại, một trong những công việc tốn kém thời gian và nhân lực là việc phân loại tiền mặt đủ tiêu chuẩn để cung cấp cho máy ATM cũng như việc nạp vào tiền vào các máy ATM được bố trí rộng khắp trong phạm vi cả nước. Điều này sẽ phức tạp và trở nên kém hiệu quả khi các máy ATM được đặt ở những vùng không có chi nhánh của ngân hàng thương mại đó hoặc cùng một chỗ có nhiều ngân

hàng thương mại cùng đặt máy ATM vì từng ngân hàng đều phải lo bố trí nạp tiền vào máy của mình khi hết tiền, đều phải di chuyển tiền từ trụ sở đến máy ATM.

Do vậy, giải pháp đề xuất với Ngân hàng Nhà nước nên nghiên cứu thành lập Công ty cung ứng tiền mặt cho các máy ATM của tất cả các ngân hàng thương mại ký hợp đồng với Công ty.

Công ty có chi nhánh tại các địa phương, các vùng có đặt máy ATM của các ngân hàng thương mại. Trên cơ sở hệ thống quản lý ATM của mình, các NHTM sẽ thông báo yêu cầu nạp tiền tới Công ty và Công ty sẽ triển khai thực hiện việc cung ứng nạp tiền vào máy ATM và sẽ quyết toán với các ngân hàng yêu cầu cả phần tiền đã cung ứng và thu phí dịch vụ.

Tuy nhiên, để triển khai được dịch vụ này đòi hỏi phải có sự ủng hộ và hỗ trợ rất lớn của Ngân hàng Nhà nước trong lĩnh vực ban hành chế độ và cung ứng tiền mặt đủ tiêu chuẩn cho máy ATM hoạt động.

- Hỗ trợ các Ngân hàng thương mại:

Hỗ trợ, hướng dẫn các ngân hàng trong việc xây dựng chế độ báo cáo, hạch toán, kiểm tra phù hợp nghiệp vụ thẻ theo thông lệ quốc tế và các yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước.

Ngân hàng Nhà nước nên có chính sách trợ giúp các ngân hàng thương mại Việt Nam trong việc phát triển thị trường thẻ trong nước. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cũng cần có biện pháp xử phạt nghiêm khắc đối với các ngân hàng vi phạm quy định chung trong hoạt động thẻ nhằm tạo sự cạnh tranh lành mạnh góp phần thúc đẩy thị trường thẻ tại Việt Nam phát triển.

- Đầu tư để phát triển công nghệ thẻ:

Đầu tư để phát triển công nghệ thẻ là đầu tư dài hạn với quy mô lớn. Bản thân từng ngân hàng thương mại khó có đủ khả năng trang trải. Do vậy, hơn ai hết, Ngân hàng Nhà nước cần đưa ra định hướng phát triển thẻ để trên cơ sở đó các ngân hàng thương mại xây dựng định hướng phát triển của mình để tránh chồng chéo gây lãng phí hoặc tản mát, cọc cạch không tận dụng được

những lợi thế chung.

3.3.3. Đối với các bộ ngành chức năng khác

- Các Bộ, Ngành liên quan như Bộ Công an, Bộ thông tin và truyền thông, Bộ Tài chính... cần phối hợp chặt chẽ với Ngân hàng Nhà nước để nghiên cứu ban hành các văn bản pháp quy hướng dẫn xử lý cụ thể các vấn đề phát sinh liên quan đến hình thức thanh toán thẻ như xử lý tranh chấp, xử lý vi phạm, gian lận trong sử dụng thẻ, cạnh tranh không lành mạnh, cơ chế xử lý rủi ro..., chỉ đạo các Vụ, Cục, Phòng Ban chức năng liên quan phối hợp xử lý nhanh gọn các vấn đề phát sinh khi được các ngân hàng thương mại đề nghị.

- Bộ thông tin và truyền thông, Đài Truyền hình Việt Nam cần có định hướng và ưu đãi hỗ trợ các ngân hàng thương mại trong việc thực hiện và quảng bá phát triển hình thức thanh toán thẻ trong dân cư. Điều này đặc biệt có ý nghĩa trong giai đoạn hiện nay.

- Tổng Công ty Bảo hiểm Việt Nam cần nghiên cứu cho ra đời sản phẩm bảo hiểm hoạt động thẻ trong tất cả các quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán của các ngân hàng thương mại khi xảy ra rủi ro.

Các ngành, các cấp hữu quan cần quan tâm hơn nữa đến vấn đề thanh toán không dùng tiền mặt, có những chủ trương chính sách, biện pháp đúng đắn kịp thời như chấp nhận thanh toán bằng thẻ tại các điểm bán hàng, thu tiền điện, tiền nước, tiền thuế, cùng Ngân hàng Nhà nước tổ chức tuyên truyền vận động một cách có hệ thống thông qua các cơ quan báo chí để mọi người dân đều hiểu và nắm được các tiện lợi và an toàn trong sử dụng thẻ, giúp người dân làm quen với những dịch vụ ngân hàng ngày một tiện ích và phát triển trong đời sống kinh tế xã hội hiện đại. Việc giáo dục cho mọi người dân có ý thức bảo vệ các thiết bị kỹ thuật lắp đặt trên đường phố, nơi công cộng, trong đó có máy ATM cũng rất cần thiết vì hiện nay nhiều người dân Việt Nam chưa có ý thức này. Thực tế cho thấy rằng, ở các nước công nghiệp thì dịch vụ thẻ rất phát triển vì mọi người đều biết đến thẻ thanh toán, sự tiện lợi

của việc dùng thẻ, do vậy họ thích dùng thẻ hơn là dùng tiền mặt, đồng thời ở đây mọi người dân, kể cả trẻ em đều có ý thức bảo vệ các thiết bị kỹ thuật liên quan đến thanh toán thẻ lắp đặt tại nơi công cộng. Ngoài ra, việc tuyên truyền khuyến khích người dân không chỉ hạn chế trong phạm vi đối tượng là các cán bộ ở các cơ quan lớn mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng mà phải đối với mọi người dân, vì đây là điều kiện tiên quyết để thực hiện việc mở rộng thanh toán qua ngân hàng bằng thẻ. Trước mắt có thể thúc đẩy mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng mà không cần một số dư tối thiểu như quy định hiện hành tại ngân hàng. Trên cơ sở đó có thể khuyến khích công chúng thực hiện thanh toán qua ngân hàng.

Các cơ quan Nhà nước có thể đi đầu trong việc mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt qua ngân hàng. Trước hết, có thể thực hiện chi trả lương cho cán bộ thông qua hệ thống tài khoản cá nhân mở tại ngân hàng. Sau đó có thể mở rộng thanh toán học phí, tiền điện, thuế qua Ngân hàng để người dân làm quen với các dịch vụ do ngân hàng cung cấp.

Một biện pháp mà Nhà nước cần làm nữa là việc quản lý chặt chẽ việc nắm giữ và dùng ngoại tệ. Nếu Nhà nước quản lý chặt chẽ vấn đề này thì người dân sẽ tự cảm thấy rằng trong các trường hợp đi ra nước ngoài để mua hàng hoá nhập khẩu thì việc mua thẻ là tiện lợi nhất.

Ngoài ra, việc duy trì ổn định kinh tế - chính trị, duy trì chỉ số lạm phát hợp lý, khuyến khích đầu tư nước ngoài, phát triển các ngành dịch vụ, công nghiệp, tăng thu nhập của người lao động và công chức cũng là những vấn đề mà Nhà nước nên làm để khuyến khích sự phát triển của thẻ thanh toán.

Đặc biệt, tới đây cần phối hợp với cơ quan chức năng thực hiện chặt chẽ và có hiệu quả chương trình an ninh mạng ATM, bảo đảm an toàn cho hệ thống máy rút tiền tự động của ngân hàng. Thực tế thời gian qua đã xảy ra tình trạng cá biệt nhân viên ngân hàng ăn cắp được mật khẩu và sử dụng thủ đoạn tinh vi khác ăn cắp tiền của khách hàng thông qua giao dịch một cửa và thông qua máy ATM. Một quy chế về phòng ngừa rủi ro trong việc sử dụng thẻ tín

dụng nội địa hay thẻ tín dụng quốc tế đối với các ngân hàng ở Việt Nam cũng hết sức cấp thiết. Bởi vì một cá nhân có thể mở nhiều tài khoản tại nhiều ngân hàng khác nhau, sử dụng thẻ tín dụng do nhiều ngân hàng khác nhau phát hành, trong khi đó nguồn thu nhập của họ có hạn. Tại một số nước họ đã có trung tâm phòng ngừa rủi ro về tín dụng thẻ. Việt Nam mới chỉ có Trung tâm thông tin tín dụng, thu thập và cung cấp thông tin về tín dụng của các doanh nghiệp, còn thông tin phòng ngừa rủi ro trong nghiệp vụ thẻ tín dụng thì chưa có. Yêu cầu nâng cấp và phát triển mạng viễn thông ở Việt Nam đáp ứng nhu cầu dịch vụ thẻ nói chung và giao dịch ngân hàng điện tử nói chung là hết sức cấp bách, cần có sự quan tâm đúng mức của ngành bưu chính viễn thông Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế.

Việt Nam là nền kinh tế đang có tốc độ phát triển cao trong khu vực, dân số trẻ. Số lượng người Việt Nam đi học tập, du lịch, chữa bệnh, làm ăn, xuất khẩu lao động,... ngược lại người nước ngoài đến Việt Nam cũng không ngừng tăng nhanh. Thực tế trong thời gian qua, số lượng thẻ ATM và thẻ tín dụng do các ngân hàng tăng cao tập trung chủ yếu ở giới trẻ. Bởi vậy, chắc chắn thời gian tới thị trường thẻ Việt Nam sẽ tiếp tục phát triển mạnh hơn nữa.

Dịch vụ tài chính - ngân hàng trong cả nước nói chung chỉ thực sự phát triển nhanh và có hiệu quả khi có sự phối hợp đồng bộ và chặt chẽ giữa Ngân hàng Nhà nước, các ngân hàng thương mại với Bộ tài chính, các tổ chức và đơn vị thuộc ngành tài chính. Sự phối hợp này bao gồm cả sự tự giác, nhận thức được tính hiệu quả trong hoạt động của các đơn vị và tổ chức; mặt khác không thể thiếu được sự chỉ đạo kiên quyết, cụ thể của hai cơ quan chủ quản. Dịch vụ tài chính - ngân hàng phát triển sẽ giảm vốn đọng trong thanh toán, tạo thành một nguồn vốn rất lớn cho đầu tư, cũng như chu chuyển vốn kịp thời cho đầu tư phát triển kinh tế.

Giữa hệ thống ngân hàng và hệ thống các đơn vị thuộc ngành tài chính, nhất là Kho bạc Nhà nước, Thuế, Hải quan, Bảo Việt, Xổ số... là những đơn vị có khối lượng thu chi, thanh toán bằng tiền mặt rất lớn và các tổ chức khác

cần có sự phối hợp chặt chẽ, phát triển đồng bộ trong phát triển và triển khai các dịch vụ tài chính - ngân hàng. Hệ thống Kho bạc Nhà nước nên đổi mới mạnh mẽ hơn nữa công nghệ của mình, nhất là hoạt động thanh toán, nên sớm thực hiện quản lý vốn tập trung và tham gia hệ thống thanh toán bù trừ điện tử liên ngân hàng. Các đơn vị, tổ chức có khoản chi trả lương cho cán bộ nhân viên ở mức độ khá, nên phối hợp với các NHTM, vận động họ thực hiện chi trả lương qua hệ thống ATM. Cán bộ, nhân viên của các đơn vị thuộc hệ thống tài chính, như: Sở tài chính, Kho bạc Nhà nước, Thuế, Hải quan, Quỹ hỗ trợ phát triển, Xổ số, ... nên gương mẫu chấp nhận dịch vụ chi trả lương và nhận lương qua hệ thống ATM. Đặc biệt là cơ quan thuế, hải quan, nên chấp nhận thu nộp thuế qua hệ thống tài khoản cá nhân, tài khoản của doanh nghiệp mở tại ngân hàng hay kho bạc.

3.3.4. Thúc đẩy phát triển và hoàn thiện môi trường kỹ thuật

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ đòi hỏi có môi trường kỹ thuật tiên tiến làm nền tảng, đặc biệt trong lĩnh vực viễn thông. Không ai khác ngoài Nhà nước có thể đầu tư để thực hiện. Do vậy, muốn phát triển được thị trường thẻ thì trước hết phải chú trọng phát triển hạ tầng cơ sở khoa học kỹ thuật công nghệ.

Tăng cường chuyển giao công nghệ từ những nước tiên tiến trên cơ sở tiếp thu và làm chủ được công nghệ đó. Trong tiến trình hội nhập hiện nay, hầu hết các nước mở rộng đa phương hoá quan hệ kinh tế trên cơ sở các bên cùng có lợi. Do vậy, việc tiếp cận để học hỏi, việc chuyển giao công nghệ đã có nhiều thuận lợi hơn trước và đây là việc tất cả các ngân hàng thương mại cần phải làm với sự hỗ trợ của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước.

Bên cạnh đó, chiến lược đào tạo những chuyên gia kỹ thuật giỏi cần được triển khai rộng khắp mọi lĩnh vực, đặc biệt là trong các lĩnh vực mới như công nghiệp thẻ.

3.3.5. Phát huy năng lực hoạt động của Hiệp hội Thẻ Việt Nam

Hiện nay, một số ngân hàng thương mại Việt Nam có hoạt động nghiệp

vụ thẻ đã cùng nhau thành lập Hội các ngân hàng thanh toán thẻ nằm trong Hiệp hội Ngân hàng. Tuy nhiên, số lượng các thành viên cũng như chất lượng hoạt động của Hội chưa được cao do các thành viên của Hội hầu hết là kiêm nhiệm, cũng như việc đầu tư cho hoạt động của Hội còn chưa cao. Do vậy, việc nghiên cứu, rút kinh nghiệm hoạt động của Hội các ngân hàng thanh toán thẻ trong những năm qua để chuẩn bị cho sự ra đời của Hiệp hội thẻ Việt Nam là cần thiết.

Thông qua Hiệp hội thẻ, các Ngân hàng thành viên cần có sự phối hợp và thống nhất những chính sách mà chính họ đã đưa ra. Hiện nay, cạnh tranh trong phát hành và thanh toán thẻ giữa các NH ngày càng gay gắt. Mặc dù đã có Hiệp hội thẻ và hầu hết các Ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ ở Việt Nam đã cùng nhau thống nhất về quan điểm, chính sách về phí dịch vụ, chia sẻ tận dụng khả năng vốn có của các hệ thống ứng dụng của từng Ngân hàng, nhưng trong thực tế, việc tuân thủ các nguyên tắc đã thống nhất lại không được thực hiện, nhiều ngân hàng tự ý đưa ra các chính sách trái ngược với những thỏa thuận nhằm tìm mọi cách lôi kéo khách hàng. Tuy trước mắt có thể đem lại lợi thế nào đó, nhưng về lâu dài những chính sách đó không thể duy trì mãi được và khi đó, bản thân ngân hàng đó sẽ tự làm mất uy tín của mình khi phải thay đổi chính sách theo những quan điểm đã được thống nhất.

Ngân hàng Nhà nước cũng nên khuyến khích các ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ tham gia Hiệp hội các ngân hàng thanh toán thẻ tại Việt Nam để hỗ trợ nhau cùng phát triển trên cơ sở cạnh tranh lành mạnh. Ngân hàng Nhà nước nên trao cho Hiệp hội một số quyền lực nhất định trong việc xử lý các sai phạm, vi phạm trong thanh toán thẻ, ban hành các văn bản có tính pháp lý cao với sự cho phép của Ngân hàng Nhà nước và tổ chức hướng dẫn tập huấn và đào tạo các nhân viên hoạt động kinh doanh thẻ, cùng với các hoạt động quản lý khác. Hiệp hội cũng nên phối hợp với các Tổ chức thẻ quốc tế trong việc giúp đỡ các ngân hàng hoạch định chiến lược khai thác thị trường, thúc đẩy hoạt động thanh toán và phát hành thẻ, cũng như ứng dụng

những tiện ích của công nghệ thẻ đã, đang và sẽ phát triển trên thế giới.

3.3.6. Phát triển, hoàn thiện hệ thống thanh toán điện tử quốc gia, thúc đẩy việc mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng

Hiện nay, hệ thống thanh toán điện tử quốc gia đã đi vào ứng dụng bước đầu có kết quả. Các NHTM đã và đang triển khai hệ thống thanh toán điện tử nội bộ của mình để kết nối với hệ thống thanh toán quốc gia. Do vậy, mạng lưới thanh toán đã hình thành rộng khắp cả nước, tạo điều kiện bước đầu cho khả năng thanh toán thẻ. Tuy nhiên, các ngân hàng cần phải tiếp tục đầu tư phát triển hệ thống thanh toán của mình hơn nữa để phù hợp với nhu cầu phát triển của việc sử dụng và thanh toán thẻ. Song song với nội dung trên là việc phải tăng cường hiện đại hoá ngân hàng, khuyến khích và khuyến khích cá nhân mở tài khoản và thanh toán qua ngân hàng, tạo tiền đề thuận lợi cho nghiệp vụ thẻ phát triển.

Do vậy, cần đẩy nhanh tiến độ triển khai và hoàn thiện đề án Hiện đại hoá ngân hàng và Hệ thống thanh toán, tạo nên hạ tầng cơ sở để các ngân hàng thương mại triển khai hệ thống bán lẻ nói chung, hệ thống phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ nói riêng.

Với lợi ích chung và rộng lớn do tiện ích của dịch vụ thẻ đem lại, thiết nghĩ các doanh nghiệp và tổ chức có các khoản thanh toán dịch vụ thường xuyên, ổn định số lượng đông đảo khách hàng, cũng như có khối lượng trả lương rất lớn cho số đông người lao động, cũng như cung cấp một khối lượng lớn dịch vụ thường xuyên cho hàng triệu khách hàng, như: bưu điện, hàng không, điện lực, nước sạch, bảo hiểm, thuế, hải quan, xăng dầu, trường học... cần có nhận thức rõ hơn về cùng tham gia hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong nền kinh tế, cũng như tiết giảm chi phí trong cạnh tranh hội nhập quốc tế và tạo thói quen sử dụng tiện ích thẻ của ngân hàng hiện đại trong đời sống xã hội. Chính phủ cũng cần có biện pháp để các tổ chức, doanh nghiệp, ... cùng vào cuộc với ngân hàng trong việc phát triển thị trường dịch vụ tài chính, thu hút một khối lượng lớn tiền mặt, nguồn vốn lớn vào hệ thống ngân hàng cho

đầu tư phát triển nền kinh tế. Đối với hệ thống ngân hàng cũng cần nâng cao chất lượng và sự hoàn hảo trong đáp ứng nhu cầu của khách hàng và dịch vụ ngân hàng theo tiêu chuẩn quốc tế.

Kết luận chương 3

Việt Nam đã chính thức trở thành thành viên của Tổ chức thương mại Thế giới WTO. Việt Nam đang phải thực hiện đúng lộ trình về mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết quốc tế. Do đó đây là những cơ hội lớn song cũng là những thách thức không nhỏ trong cạnh tranh thị trường dịch vụ thẻ ở Việt Nam đối với các Ngân hàng thương mại nhà nước.

Một số tổ chức thẻ tín dụng lớn quốc tế có những quan điểm đánh giá tích cực về sự phát triển thị trường thẻ Việt Nam trong những năm tới. Luận án cũng đã nêu lên một số quan điểm của mình về phát triển số lượng bề rộng phải đi đôi với nâng cao chất lượng, phải gắn liền với hiệu quả.

Các giải pháp được đưa ra có tính chất đồng bộ và khả thi, từ vấn đề công nghệ, marketing, đa dạng tiện ích, phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ, đến mở rộng phạm vi đặt máy ATM, phòng ngừa rủi ro về thẻ.

Để tạo điều kiện cho các NHTM nói chung, trong đó có các Ngân hàng thương mại nhà nước thì cần có sự hỗ trợ đồng bộ khác của Chính phủ, NHNN, các bộ ngành có liên quan và các tổ chức cung ứng dịch vụ lớn, có quy mô thu phí dịch vụ ngày càng tăng.

KẾT LUẬN

Cùng với quá trình đổi mới, phát triển nền kinh tế – xã hội của đất nước, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đang ngày càng hoàn thiện và phát triển, đóng vai trò “ mạch máu “ của toàn bộ nền kinh tế, đang thực hiện nhiều biện pháp nâng cao năng lực cạnh tranh hội nhập kinh tế quốc tế trước yêu cầu mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO. Trong hơn 20 năm qua, hệ thống ngân hàng Việt Nam đã được đổi mới toàn diện, đã và đang phục vụ đắc lực cho việc ổn định nền kinh tế vĩ mô và phát triển nền kinh tế đất nước. Đồng thời các NHTM cũng phát triển đa dạng và không ngừng nâng cao chất lượng các loại dịch vụ ngân hàng hiện đại và tiện ích, đáp ứng yêu cầu ngày càng gia tăng của các đối tượng khách hàng khác nhau, trong đó có đông đảo dân cư. Trong những năm gần đây các NHTM Việt Nam tập trung nhiều giải pháp phát triển mạnh mẽ dịch vụ thẻ. Do đó thị trường thẻ đang có sự cạnh tranh sôi động, quy mô và chủng loại thẻ có sự phát triển nhanh. Đi đầu và đột phá khẩu trong lĩnh vực này chính là các NHTM Nhà nước, mà chiếm thị phần lớn nhất chính là Ngân hàng ngoại thương Việt Nam. Tuy nhiên chúng ta cũng phải nhìn nhận một thực tế là ngoại trừ một số ngân hàng lớn có các dịch vụ thẻ và nghiệp vụ phát hành, thanh toán thẻ phát triển còn phần lớn các ngân hàng thương mại khác vẫn chỉ cung cấp các dịch vụ truyền thống, dịch vụ thẻ chưa có hiệu quả, kết quả còn rất khiêm tốn. Trong khi đó có xu hướng toàn cầu hoá và mở cửa nền kinh tế đang diễn ra mạnh mẽ, môi trường tài chính- tiền tệ đang tiếp tục có sự cạnh tranh quyết liệt hơn, tiêu biểu là dịch vụ thẻ đòi hỏi các NHTM Việt Nam nói chung, các NHTM NN nói riêng phải không ngừng tiếp tục đầu tư, có các giải pháp phù hợp phát triển và đổi mới theo hướng hoàn thiện và các nghiệp vụ sẵn có về dịch vụ thẻ.

Việt Nam với dân số hơn 86 triệu người thực sự là một thị trường có tiềm năng lớn trong lĩnh vực sử dụng thẻ. Vấn đề còn lại là những định hướng và giải pháp nhằm thực hiện mục tiêu phát triển công nghệ thẻ, mà đòi hỏi vai

trò rất lớn của các NHTM Nhà nước, tổng đó kể cả NHTM cổ phần ngoại thương Việt Nam đã chuyển sang hoạt động theo mô hình NHTM cổ phần từ giữa năm 2008.

Thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài, Luận án đã hoàn thành các nội dung chủ yếu sau đây:

- Hệ thống hoá những vấn đề lý luận cơ bản, luận án đã làm rõ lịch sử và sự ra đời tất yếu khách quan của thẻ trên thế giới. Luận án cũng làm rõ khái niệm về dịch vụ thẻ, phân loại thẻ, quy trình phát hành và thanh toán thẻ, cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ thẻ. Vai trò phát triển của dịch vụ thẻ đối với các NHTM, đối với khách hàng và đối với nền kinh tế.

- Luận án cũng đã làm rõ sự ra đời và phát triển, vai trò của các tổ chức thẻ tín dụng lớn trên thế giới hiện nay, như VISA, Master Card, AmexCard,.... Đồng thời Luận án cũng khái quát kinh nghiệm phát hành và thanh toán thẻ của một số ngân hàng lớn trên thế giới, rút ra một số bài học bổ ích có thể tham khảo tích cực đối với các NHTM Việt Nam.

- Tập trung phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM Nhà nước, luận án đã dẫn dắt người đọc đi từ bức tranh tổng thể sự ra đời, phát triển, một số chỉ tiêu kinh doanh chủ yếu của các NHTM Nhà nước, đến vai trò của các NHTM NN, kể cả Ngân hàng ngoại thương Việt Nam mới được cổ phần hoá trong việc thúc đẩy cạnh tranh phát triển thị trường thẻ.

- Luận án cũng đã làm rõ sự phát triển thẻ tín dụng, thẻ ATM, hệ thống máy ATM, hệ thống cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ POS, sự ra đời của các liên minh thanh toán thẻ tại Việt Nam giai đoạn hiện nay mà đầu mối chính là các NHTM Nhà nước.

- Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM nhà nước luận án cho rằng trong những năm gần đây quy mô, chủng loại, chất lượng, tiện ích và hiệu quả các loại thẻ do các NHTM Nhà nước phát hành, thanh toán đã và đang phát triển với tốc độ nhanh, góp phần đa dạng hoá dịch vụ ngân hàng, nâng cao vai trò, ảnh hưởng, uy tín của các NHTM. Dịch vụ thẻ

cũng bước đầu thu hút một lượng tiền gửi trên tài khoản sử dụng thẻ khá quan trọng, đồng thời đang góp phần giảm tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế. Canh tranh dịch vụ thẻ góp phần đổi mới hoạt động ngân hàng, đem lại nhiều tiện ích cho người dân. Tuy nhiên dịch vụ thẻ của các NHTM NN mới chủ yếu là để khách hàng rút tiền mặt. Hệ thống máy ATM hoạt động còn nhiều bất cập, chất lượng dịch vụ không cao,... Tồn tại đó do nhiều nguyên nhân chủ quan và khách quan khác nhau, trong đó quan trọng là do chính bản thân các NHTM Nhà nước.

- Luận án cũng đã nêu lên định hướng phát triển, chiến lược phát triển dịch vụ, một số quan điểm về phát triển dịch vụ thẻ, cũng như những thời cơ, thách thức về cạnh tranh phát triển dịch vụ thẻ ở Việt Nam trong thời gian tới. Trong đó thách thức lớn nhất là sự xuất hiện của các ngân hàng nước ngoài tại Việt Nam.

- Luận án tập trung đề xuất một hệ thống giải pháp để thúc đẩy phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM Nhà nước, từ mạnh dạn đầu tư hiện đại hoá công nghệ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đổi mới phong cách của cán bộ, nhân viên,... đến tăng cường marketing, nâng cao hiệu quả hoạt động khuyến mại, tiếp thị, quảng bá dịch vụ thẻ, ... Đặc biệt là các NHTM NN phải nâng cao chất lượng, tăng tiện ích, mở rộng hệ thống máy ATM và cơ sở chấp nhận thẻ, phòng ngừa rủi ro .. dịch vụ thẻ cung cấp cho khách hàng. Các giải pháp đó có tính lô gích, sát thực tiễn, có tính khả thi.

- Luận án cũng đã đề xuất một số kiến nghị về hoàn thiện môi trường pháp lý, tăng cường việc quản lý thanh toán không sử dụng tiền mặt, mở rộng ghi trả lương qua tài khoản, các đơn vị cung ứng dịch vụ phối hợp với NHTM trong việc làm dịch vụ thu phí qua hệ thống ATM, giảm thuế dịch vụ nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng cho các NHTM,....

- Các giải pháp luận án đưa ra được dựa trên cơ sở dự báo sự phát triển đa dạng của các sản phẩm thẻ, tốc độ phát triển nhanh của thị trường thẻ hiện nay, công nghệ thẻ đang được các NHTM triển khai, cũng như yêu cầu tất yếu

khách quan và việc thống nhất liên kết mạng thanh toán thẻ Bank Net của hầu hết các NHTM hiện nay; sự tham gia của các tổ chức ngoài ngành ngân hàng vào dịch vụ thẻ, đặc biệt là ngành bưu chính viễn thông, thuế,... Đây cũng là các giải pháp nhằm hoàn thiện, phát triển và nâng cao hiệu quả phát triển dịch vụ thẻ của các NHTM hiện nay cũng như trong thời gian tới mà các công trình luận án tương tự của các Nghiên cứu sinh thực hiện trước đó chưa tập trung nghiên cứu.

Với sự vận dụng các kiến thức cơ sở mà bản thân đã tiếp nhận được trong quá trình học tập và nghiên cứu, cùng với sự tham khảo sử dụng các tài liệu cũng như số liệu về tình hình hoạt động thực tiễn của công nghệ thẻ trong nước và thế giới, luận án đã khái quát hoá vấn đề mang tính lý luận cơ bản về hoạt động kinh doanh thẻ nói chung. Đồng thời luận án cũng đã nêu và phân tích được thực trạng về tình hình phát hành và thanh toán thẻ ở các NHTM Việt Nam nói chung và NHTM NN Việt Nam nói riêng để từ đó xác định được những vấn đề còn tồn tại cần được khắc phục. Trên cơ sở đó luận án đã đưa ra những giải pháp cơ bản, những kiến nghị chủ yếu nhằm hoàn thiện nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ tại các NHTM NN Việt Nam.

Đây là một nghiệp vụ mới chưa thật sự phát triển ở Việt Nam nên tác giả gặp nhiều khó khăn trong việc khảo sát, nghiên cứu. Hơn nữa thời gian nghiên cứu và sự hiểu biết còn hạn chế nên Luận án còn nhiều khiếm khuyết, tác giả rất mong nhận được nhiều ý kiến đóng góp để Luận án được bổ sung và hoàn thiện hơn.

Tôi xin được bày tỏ sự cảm ơn chân thành tới những người thầy đã nhiệt tình hướng dẫn cho tôi trong quá trình hoàn thành Luận án này. Tôi cũng xin gửi lời cảm ơn đến các thầy các cô giáo trường Đại học Kinh tế Quốc dân và các bạn đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và nghiên cứu trong thời gian qua.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH CỦA TÁC GIẢ

1. ThS. Hoàng Tuấn Linh (2004): “*Vai trò chủ đạo của các Ngân hàng thương mại Nhà nước trong việc đáp ứng nhu cầu vốn và dịch vụ ngân hàng cho nền kinh tế*”, Tạp chí Thị trường tài chính – Tiền tệ, ngày 15-4-2004, trang 23-24.

2. ThS. Hoàng Tuấn Linh (2005): “*Thành phố Hồ Chí Minh cạnh tranh phát triển thị trường dịch vụ tài chính, tiền tệ*” – Tạp chí Thị trường tài chính – Tiền tệ – Ngày 15 - tháng 4-2005, trang 22-23.

3. ThS. Hoàng Tuấn Linh (2006): “*Thị trường dịch vụ ngân hàng phát triển mạnh thúc đẩy các hoạt động thương mại và đầu tư*” – Tạp chí Thị trường tài chính – Tiền tệ, ngày 15-8-2006, trang 63-64.

4. ThS. Hoàng Tuấn Linh (2006): “*Thành công trong chính sách tỷ giá cần được nhìn nhận nhiều chiều*” – Tạp chí Thị trường tài chính – Tiền tệ, ngày 1-2-2006, trang 41 - 42.

5. ThS. Hoàng Tuấn Linh (2007): “*Ngân hàng nước ngoài tấn công vào thị trường Việt Nam*” – Tạp chí Thuế Nhà nước, kỳ 1-tháng 2-2007, trang 22-21.

6. Th.S. Hoàng Tuấn Linh (2008): “*Câu hỏi đặt ra từ việc dùng thẻ ATM rút 2,6 tỷ đồng của Eximbank*” – Tạp chí thương mại, số 11/2008, trang 18-19.

7. Th.S. Hoàng Tuấn Linh (2008): “*Các Ngân hàng thương mại cần quan tâm đến chất lượng dịch vụ thẻ!*” – Tạp chí thương mại, số 17/2008, trang 6-7.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng việt

1. Bộ Tài Chính (2004), *Thực trạng và giải pháp hoàn thiện hệ thống pháp luật cho sự phát triển của thị trường tài chính và dịch vụ tài chính*, Hà Nội.
2. Bộ Thương mại (2004), *Phát triển dịch vụ tài chính theo hướng hội nhập và các giải pháp đẩy mạnh xuất nhập khẩu dịch vụ tài chính của Việt Nam*, Hà Nội.
3. Các NHTM: NHNT Việt Nam, NHNO&PTNT Việt Nam, NHĐT&PT Việt Nam, NHCT Việt Nam (2000 – 2007), *Báo cáo thường niên, Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh*, Hà Nội.
4. Bạch Thụ Cường (2002), *Bàn về cạnh tranh toàn cầu*, NXB Thông Tấn, Hà Nội.
5. Đảng Cộng sản Việt Nam (2001), *Văn kiện Đại hội Đại biểu toàn quốc lần thứ IX, X*, NXB Sự thật, Hà Nội.
6. Hội thê Ngân hàng Việt Nam - Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam (2005 – 2008) *Báo cáo tình hình phát hành thê quốc tế, thê nội địa*, Hà Nội.
7. Hội thê Ngân hàng Việt Nam (2002 – 2007), *Báo cáo hoạt động kinh doanh thê*, Hà Nội.
8. IMF tại Việt Nam (2004), *International Financial Statistics*.
9. Nguyễn Danh Lương (2003), "Bàn về rủi ro trong nghiệp vụ thê", *Tạp chí ngân hàng*, Hà Nội.
10. FREDERIC S.MISHKIN (1999), *Tiền tệ ngân hàng và thị trường tài chính*.
11. Một số NHTM cổ phần (2000 – 2007), *Báo cáo kinh doanh hàng năm*, Hà Nội.
12. Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (2002 - 2007), *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh thê ngân hàng Ngoại thương các năm, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007*, Hà Nội.

13. Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (2004), *Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ban hành*, Hà Nội.
14. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (1999), *Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ*, Hà Nội.
15. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2000 - 2006), *Báo cáo thường niên*, Hà Nội.
16. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2000 – 2007), *Báo cáo tổng kết hoạt động ngân hàng và điều hành chính sách tiền tệ*, Hà Nội.
17. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2006), *Tạp chí Ngân hàng*, (1 + 2).
18. Quốc hội Nước Cộng hoà XHCN Việt Nam (1997), *Luật các tổ chức tín dụng*, Hà Nội.
19. Quốc hội Nước Cộng hoà XHCN Việt Nam (1997), *Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*, Hà Nội.
20. Quốc hội Nước Cộng hoà XHCN Việt Nam (2003), *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam*, Hà Nội.
21. Quốc hội Nước Cộng hoà XHCN Việt Nam (2004), *Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật các tổ chức tín dụng*, Hà Nội.
22. Võ Trí Thành (2003), "Khả năng cạnh tranh của hệ thống NHTM VN Cách tiếp cận từ khuôn khổ sức cạnh tranh tổng thể", *Hội thảo: Những thách thức của NHTM VN trong cạnh tranh và hội nhập quốc tế* do Viện nghiên cứu khoa học NH, NHCT phối hợp với Vụ Chiến lược phát triển NH tổ chức, tháng 9-2003.
23. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước (2001), *Quyết định 1627/2001-QĐ-NHNN ngày 31/12/2001*, Hà Nội.
24. Thống đốc Ngân hàng Nhà nước (2002), *Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng*, Hà Nội.
25. Nguyễn Văn Tiến (2000), *Tài chính quốc tế hiện đại*, NXB Thống kê, Hà Nội.

26. Tổ chức thẻ quốc tế (2003 - 2007), *Báo cáo giả mạo trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng Ngoại thương và khu vực các năm 2003, 2004, 2005, 2006, 2007*, Hà Nội.
27. Nguyễn Văn Triện, Kim Ngọc, Ngọc Trinh (1997), *Từ điển thuật ngữ*.
28. Lê Văn Tư (2003), *Nghiệp vụ ngân hàng quốc tế*, NXB Thống kê, Hà Nội.
29. *Từ điển kinh tế thị trường hiện đại* (2002), NXB Thống kê, Hà Nội.
30. Đặng Ngọc Viễn (1999), *Từ điển Kinh tế học*, NXB Thanh Niên, Hà Nội.
31. Viện nghiên cứu quản lý kinh tế TW (2003), *Nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia*, NXB Giao thông vận tải, Hà Nội.

Tiếng Anh

32. MasterCard International Incorporated (1997), *An Overview of the Bankacard Industry*, New York.
33. MasterCard Internationnal (1998), *The Business of Fraud Reduction*, MasterCard University.
34. MasterCard University (1996), *The Business of Risk Management*.
35. MasterCard Int'l report (2001, 2002)
36. Visa Business School (1996), *The Acquiring Business*.
37. Visa Business School (2001), *Dffective Fraud Control*.
38. Visa Business School (2004), *Managing Risk Effectively*.
39. Visa Business School (2005), *The Business of Risk Management*.
40. Visa Net 03/2002 ; Visa Int'l report 2001, 2002