

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG



ISO 9001 : 2008

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Sinh viên : Đặng Thị Tuyết

Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS Hà Minh Sơn

HẢI PHÒNG - 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN
HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
HÀNG HẢI VIỆT NAM – CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP ĐẠI HỌC HỆ CHÍNH QUY
NGÀNH: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Sinh viên : Đặng Thị Tuyết

Giảng viên hướng dẫn: PGS.TS Hà Minh Sơn

HẢI PHÒNG - 2012

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: Đặng Thị Tuyết

Mã SV: 121406

Lớp: QT1201T

Ngành: Tài chính - Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp.

- Làm rõ lý luận cơ bản về thẻ ngân hàng, các tiện ích của việc phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng, các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ thẻ ngân hàng và các rủi ro thường gặp trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.

- Đánh giá tổng quan về hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng và thực trạng công tác phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại chi nhánh

- Trên cơ sở lý luận cơ bản về thẻ để phân tích tìm hiểu nguyên nhân thực trạng công tác phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại chi nhánh. Từ đó mạnh dạn, đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng.

2. Các số liệu cần thiết để tính toán.

- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.

- Báo cáo kết quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.

- Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.

- Báo cáo kết quả kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.

- Biểu phí sử dụng và hạn mức giao dịch thẻ ghi nợ nội địa và thẻ thanh toán quốc tế M+ của Maritime Bank.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Hà Minh Sơn

Học hàm, học vị: Phó giáo sư, Tiến sĩ

Cơ quan công tác: Khoa Ngân hàng và Bảo hiểm - Trường Học viện Tài chính

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng.

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:

Học hàm, học vị:

Cơ quan công tác:

Nội dung hướng dẫn:

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 02 tháng 04 năm 2012

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 07 tháng 07 năm 2012

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2012

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

Tôi là: PGS,TS. Hà Minh Sơn

Cán bộ hướng dẫn khoa học cho sinh viên: **Đặng Thị Tuyết** Lớp: **QT1201T**

Đề tài khóa luận: “*Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng*”.

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Trong quá trình hướng dẫn sinh viên viết khóa luận, tôi có một số nhận xét sau:

1. Tinh thần thái độ của sinh viên trong quá trình làm đề tài tốt nghiệp:

Sinh viên **Đặng Thị Tuyết** có tinh thần, thái độ nghiêm túc và độc lập, chủ động trong nghiên cứu.

2. Đánh giá chất lượng của khóa luận (so với nội dung yêu cầu đã đề ra trong nhiệm vụ Đ.T. T.N trên các mặt lý luận, thực tiễn, tính toán số liệu...):

a. Nội dung và kết quả nghiên cứu của khóa luận: Đảm bảo đầy đủ những nội dung khoa học cả về lý luận và thực tiễn

b. Tiến độ thực hiện khóa luận: Thực hiện đúng tiến độ theo kế hoạch của nhà trường

c. Bố cục trình bày của khóa luận: Bố cục hợp lý, văn phong trong sáng, dễ hiểu, trình bày đúng quy định.

3. Cho điểm của cán bộ hướng dẫn (ghi bằng cả số và chữ):

Điểm bằng số: 10 Điểm bằng chữ: Mười

Hải Phòng, ngày 22 tháng 6 năm 2012

Cán bộ hướng dẫn

PGS,TS. HÀ MINH SƠN

LỜI NÓI ĐẦU

Thẻ ngân hàng xuất hiện là sự kết hợp của khoa học kỹ thuật với công nghệ quản lý ngân hàng. Sự ra đời của thẻ là một bước tiến vượt bậc trong hoạt động thanh toán thông qua ngân hàng. Thẻ ngân hàng có những đặc điểm của một phương tiện thanh toán hoàn hảo: Đối với khách hàng, thẻ đáp ứng được tính an toàn cao, khả năng thanh toán nhanh, chính xác; Đối với ngân hàng, thẻ góp phần giảm áp lực tiền mặt, tăng khả năng huy động vốn phục vụ cho yêu cầu mở rộng hoạt động tín dụng, tăng lợi nhuận nhờ khoản phí sử dụng thẻ. Chính nhờ những ưu điểm trên mà thẻ ngân hàng đã nhanh chóng trở thành một phương tiện thanh toán thông dụng ở các nước phát triển cũng như trên thế giới.

Ở Việt Nam, nền kinh tế ngày một phát triển, đời sống người dân ngày càng nâng cao, thêm vào đó là xu thế hội nhập phát triển với nền kinh tế thế giới, việc xuất hiện của một phương tiện thanh toán mới là rất cần thiết. Sử dụng hình thức thanh toán thẻ không những thuận lợi cho người dùng mà còn tạo điều kiện thuận lợi hơn cho nền kinh tế, các chính sách điều chỉnh kinh tế vĩ mô của Chính phủ cũng trở nên dễ dàng hơn.

Nhận thấy tầm quan trọng của sự phát triển về thẻ thanh toán trong tương lai, em chọn đề tài nghiên cứu “Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng” làm đề tài cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

Đề tài được chia làm 3 chương:

CHƯƠNG I: LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ THẺ NGÂN HÀNG

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM –CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ của thầy cô, cán bộ tại cơ sở thực tập. Em xin cảm ơn PGS, TS Hà

Minh Sơn là giáo viên trực tiếp hướng dẫn em hoàn thành đề tài này. Xin trân trọng cảm ơn tới các thầy cô giáo, cán bộ nhân viên phòng Trung tâm khách hàng cá nhân tại Maritime Bank Hải Phòng đã giúp đỡ em hoàn thành đề tài này.

Sinh viên thực hiện

Đặng Thị Tuyết

CHƯƠNG I

LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ THẺ NGÂN HÀNG

1.1. Lý luận cơ bản về thẻ ngân hàng

1.1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu

1.1.1.1. Khái niệm

Trong nền kinh tế hàng hóa, có nhiều doanh nghiệp, nhiều đơn vị tổ chức kinh tế hoạt động kinh doanh trong nhiều ngành nghề, nhiều lĩnh vực khác nhau. Có ngành tạo ra sản phẩm hàng hóa cho xã hội như nông nghiệp, công nghiệp, xây dựng, có ngành chỉ làm nhiệm vụ lưu thông phân phối, lại có ngành chỉ thuần túy cung cấp dịch vụ (vận tải, bưu chính viễn thông, ngân hàng). Trong đó các ngân hàng thương mại hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng. Tất cả đều góp phần thúc đẩy nền kinh tế-xã hội phát triển. Hoạt động của ngân hàng thương mại trong lĩnh vực tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân hàng được coi là một loại định chế tài chính đặc biệt của nền kinh tế thị trường. Người ta cho rằng ngân hàng thương mại ra đời trong điều kiện nền kinh tế hàng hóa phát triển tới một trình độ nhất định, đồng thời qua quá trình tồn tại và phát triển hàng nhiều thế kỷ, hệ thống ngân hàng thương mại ngày càng được hoàn thiện, ngân hàng thương mại trở thành một trong những định chế không thể thiếu của nền kinh tế thị trường, hoạt động của ngân hàng thương mại đã và sẽ góp phần to lớn trong việc thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Ngân hàng thương mại có một vị trí đặc biệt trong nền kinh tế-xã hội. Vậy ngân hàng thương mại là gì?

Ngân hàng thương mại là một loại ngân hàng giao dịch trực tiếp với các công ty, xí nghiệp, tổ chức kinh tế và cá nhân, bằng cách nhận tiền gửi, tiền tiết kiệm, rồi sử dụng số vốn đó để cho vay, chiết khấu, cung cấp các phương tiện thanh toán và cung ứng dịch vụ ngân hàng cho các đối tượng nói trên.

Ngân hàng thương mại là loại ngân hàng có số lượng lớn và phổ biến trong nền kinh tế. Sự có mặt của ngân hàng thương mại trong hầu hết các mặt hoạt động của nền kinh tế xã hội đã chứng minh rằng: ở đâu có một hệ thống ngân hàng thương mại phát triển, thì ở đó sẽ có sự phát triển với tốc độ cao của nền

kinh tế-xã hội.

“Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng được thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan” Trong đó hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng (Huy động vốn dưới mọi hình thức, cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, chiết khấu chứng từ có giá, bao thanh toán, cho thuê tài chính, thấu chi, cho vay trả góp, cho vay tiêu dùng và cung cấp mọi dịch vụ ngân hàng khác).

Đạo luật Ngân hàng của nhiều nước cũng đã chỉ rõ: Ngân hàng thương mại là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới mọi hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác, và sử dụng nguồn lực đó cho chính họ trong các nghiệp vụ về chiết khấu, tín dụng và tài chính.

Như vậy, có thể nói rằng Ngân hàng thương mại là một định chế tài chính trung gian quan trọng vào loại bậc nhất trong nền kinh tế thị trường. Nhờ hệ thống định chế tài chính trung gian này mà các nguồn tiền nhàn rỗi nằm rải rác trong xã hội sẽ được huy động, tập trung lại, đồng thời sử dụng số vốn đó để cấp tín dụng cho các tổ chức kinh tế, cá nhân để phát triển kinh tế xã hội.

1.1.1.2. Hoạt động chủ yếu của Ngân hàng

Nhìn một cách tổng thể, thì các ngân hàng thương mại hoạt động kinh doanh với ba mảng hoạt động lớn: Hoạt động huy động vốn; Hoạt động tín dụng; Hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng. Mỗi hoạt động đều có một vị trí và tác dụng khác nhau nhưng đều hướng đến mục tiêu chung và tổng quát của bất kỳ một ngân hàng thương mại nào, đó là đáp ứng được nhu cầu của khách hàng với hiệu quả cao nhất.

➤ Hoạt động huy động vốn

Đây là hoạt động nhằm tạo lập nguồn vốn hoạt động của ngân hàng thương mại. Xét theo khía cạnh logic hợp lý thì ngân hàng nào tạo lập được nhiều nguồn vốn thì càng có điều kiện để mở rộng cho vay, mở rộng tín dụng cho nền kinh tế, vì vậy nghiệp vụ nguồn vốn lúc nào cũng được quan tâm đúng mức.

Ngân hàng tập trung huy động các nguồn vốn trong nền kinh tế quốc dân. Bên cạnh đó, khi cần vốn cho nhu cầu thanh khoản hay đầu tư cho vay, các ngân

hàng thương mại có thể đi vay từ các tổ chức tín dụng khác, từ các công ty khác, các tổ chức tài chính trên thị trường tài chính. Trong quá trình thu hút nguồn vốn Ngân hàng phải bỏ ra những chi phí giao dịch, chi phí trả lãi tiền gửi, trả lãi Ngân hàng vay và các khoản chi phí khác có liên quan. Những khoản chi này đòi hỏi Ngân hàng phải sử dụng những đồng vốn huy động được có hiệu quả để có thể bù đắp các khoản chi phí và đem lại lợi nhuận cho Ngân hàng.

➤ Hoạt động tín dụng

Đây là một hoạt động cơ bản hàng đầu của các ngân hàng thương mại. Đây là hoạt động trong đó ngân hàng thương mại thỏa thuận với khách hàng (qua Hợp đồng tín dụng) để khách hàng sử dụng một khoản tiền nhất định, trong một thời gian nhất định, có lãi suất và phải hoàn trả.

Để giảm thiểu rủi ro, khi thực hiện nghiệp vụ tín dụng phải tuân thủ ba nguyên tắc sau:

- Hoàn trả đúng hạn cả vốn và lãi.
- Sử dụng vốn tín dụng đúng mục đích cam kết và có hiệu quả.
- Tiền vay phải được bảo đảm bằng tài sản.

➤ Hoạt động đầu tư

Đầu tư là hình thức bỏ vốn nhằm thực hiện và thu được một kết quả nhất định về kinh tế-xã hội. Theo nghĩa hẹp hơn đầu tư là một hình thức bỏ vốn (đầu tư) để kiếm lời.

Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh tế, ngoài việc thực hiện hoạt động tín dụng, còn được quyền thực hiện các hoạt động đầu tư tạo ra tài sản có sinh lời càng nhiều càng tốt, đây là hoạt động mang lại khoản thu nhập đáng kể cho các ngân hàng thương mại.

➤ Hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng

Kinh doanh dịch vụ ngân hàng được coi là nghiệp vụ trung gian, nó không ảnh hưởng trực tiếp đến nguồn vốn và cũng không ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tín dụng, đầu tư

Kinh doanh dịch vụ ngân hàng, không những làm cho các ngân hàng thương mại trở thành các ngân hàng “đa năng” mà còn qua hoạt động dịch vụ sẽ

tạo ra một phần thu nhập khá lớn với chi phí thấp. Trong thực tế, ngân hàng nào mở rộng hoạt động dịch vụ thì kết quả kinh doanh sẽ tốt hơn, tỷ suất lợi nhuận cao hơn, tuy nhiên, chỉ những ngân hàng lớn hiện đại, mạng lưới rộng quan hệ đại lý với nhiều ngân hàng trong và ngoài nước... mới có khả năng và điều kiện để phát triển các loại hình dịch vụ ngân hàng.

1.1.2. Thẻ ngân hàng

1.1.2.1. Lịch sử ra đời và phát triển

Thẻ thanh toán là một phương thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại và hữu ích. Thẻ ra đời vào năm 1949 do ông Franck McNamara, một luật sư người Mỹ sáng chế. Vào một buổi tối năm 1949, lúc trả tiền một bữa ăn đãi khách, luật sư người Mỹ Franck McNamara mới biết mình quên mang ví lẫn chi phiếu. “Thật xấu hổ chưa từng thấy”, ông thốt lên. Năm sau, Franck vận động 14 nhà hàng tại New York chấp nhận để mình và 200 đồng nghiệp cùng thân hữu được trả tiền bằng cách xuất trình một tấm thẻ nhỏ. Diners Clubs-câu lạc bộ ăn tối-ra đời và thành công nhanh chóng. Một năm sau, 20.000 người đã được cấp thẻ Diners. Tổ chức này bắt đầu phát triển ra nước ngoài năm 1952.

Phương thức này đã được American Express bắt chước vào năm 1958, cải tiến với một tấm thẻ nhựa có khả năng thanh toán khi đi du lịch, và trong vòng năm năm đã đạt 1 triệu khách hàng. Tại Pháp, kiểu chi trả này ra đời từ sự hợp tác giữa năm ngân hàng lớn: Credit Lyonnais, Societe Generale, BNP, CiC, CCF. Vào thời gian ấy, chi phiếu phát triển tràn lan và chuyện xử lý trở lên tốn kém. Từ đó manh nha ý tưởng về một thẻ nhỏ để thanh toán mà không cần chữ ký như những tờ séc. Khởi đầu, năm 1967, chỉ có một nhóm người sử dụng được tuyển chọn trong số 19% chủ trương mục ngân hàng. Lúc ấy, chỉ khoảng 17.000 khách sạn, nhà hàng và cửa hàng sang trọng chấp nhận kiểu chi trả này.

Phần lớn các nhà buôn Pháp không thêm ngó ngang đến một hệ thống chi trả “châm mút” 2-3% hoa hồng cho mỗi hóa đơn giao dịch trên 1 franc. Hết năm 1971 chỉ có 550.000 người sử dụng thẻ thanh toán tại 40.000 cơ sở kinh doanh ở Pháp. Nhưng tiến bộ kỹ thuật đã cứu nguy cho họ: Thẻ từ xuất hiện. Người ta không phải xếp hàng dài trước các quầy và chẳng cần chờ đợi văn phòng mở

cửa.

Năm 1968, Công ty Marselilaise de Credit đưa vào phục vụ vài “cỗ máy rút tiền”. Đưa vào máy một thẻ có đục lỗ do ngân hàng phát hành và gõ một mã số. Máy nhả ra một số tiền cố định 200 franc, dưới dạng 3 tờ 50 franc và 5 tờ 10 franc. Chiếc thẻ được máy giữ lại, và gửi trả cho khách hàng 24h sau. Sau đó, thẻ từ đã cho ra đời một thế hệ máy tự động rút tiền mới. Hãy đọc lại quảng cáo của các ngân hàng tràn ngập trên báo chí thời ấy: Làm sao có được 500 franc vào lúc nửa đêm mà không cần cướp ngân hàng? Làm sao rút tiền trưng mục chỉ trong 10 giây và không cần bước vào cửa ngân hàng? Việc chế tạo và lắp đặt một máy rút tiền khi đó còn rất đắt, từ 100.000-300.000 franc cho mỗi máy. Vào năm 1974 cả nước Pháp chỉ có 476 máy, còn hiện nay là 45.000 máy.

Máy rút tiền được hiện đại hóa nhưng việc chi trả qua thẻ vẫn còn nặng nề. Mỗi buổi tối, các nhà buôn phải gom thu hóa đơn và chuyển đến ngân hàng, đồng thời xác minh các chi phiếu không bảo chứng. Năm 1979, nhóm Liên hiệp ngân hàng Pháp gồm: Thẻ Xanh, Credit Agricole và Ngân hàng Bình Dân cho ra đời thẻ tín dụng điện tử và việc xử lý các hóa đơn được dễ dàng hơn.

Những năm cuối thập niên 1970, ở Pháp, nạn cướp tiền lương tháng tại các xí nghiệp đã thúc đẩy việc trả tiền qua thẻ điện tử. Năm 1976, số người dùng thẻ tăng gấp đôi, lên đến 1,2 triệu người, nhưng các siêu thị vẫn còn từ chối trang bị máy rút tiền vì không muốn chi trả hoa hồng. Tại Pháp có ba hệ thống chi trả độc lập: Thẻ xanh lá của Credit Agricole làm bá chủ vùng nông thôn, thẻ xanh dương ở các thành phố và Inter carte. Năm 1982, Ngân hàng Bình Dân cũng dùng thẻ xanh dương. 18 tháng sau, Liên minh các Ngân hàng ra đời Carte Bancaire (CB). Năm 1985, mọi loại thẻ ngân hàng đều được máy rút tiền chấp nhận. Từ đó CB phổ biến mạnh, các siêu thị không thể từ chối được nữa. Và việc dùng thẻ thanh toán đã qua mặt việc dùng séc.

➤ Tám thẻ chữ nhật chinh phục thế giới

1951 – Franck McNamara nghĩ ra một tám thẻ cho phép thanh toán hóa đơn nhà hàng, lập câu lạc bộ ăn tối.

1959 – Jacques de Fouchier, một ngân hàng, thành lập Cetelem, một tổ

chức tín dụng chi tiêu đầu tiên. Sau đó, liên minh với Tập đoàn tài chính Galeries Lafayette để phát hành thẻ tín dụng.

1972 – Các công ty dầu hỏa với mạng lưới trạm xăng dày đặc cũng phát hành loại thẻ tín dụng riêng cho khách hàng ruột của mình.

1974 – Ngày 1/4, Tập đoàn thẻ xanh dương của Pháp ký kết với Bank American để phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa.

1979 – Ngày 5/2, Ngân hàng AIn đề nghị một kiểu chi trả bằng thẻ từ với mật mã do khách hàng tự điền vào. Đây là hình thức thanh toán điện tử đầu tiên.

1.1.2.2. Khái niệm

Thẻ thanh toán là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hóa bán lẻ và phát triển gắn liền với việc ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp. Thẻ ngân hàng còn dùng để thực hiện các dịch vụ thông qua hệ thống giao dịch tự động hay còn gọi là hệ thống tự phục vụ ATM.

Dù cho bất cứ tổ chức tài chính hoặc phi tài chính phát hành, thẻ ngân hàng đều được làm bằng plastic theo kích cỡ chuẩn quốc tế và bao gồm các yếu tố căn bản như: nhãn hiệu thương mại của thẻ, tên và logo của Nhà phát hành, số thẻ, ngày hiệu lực và tên chủ thẻ. Ngoài ra, thêm một số yếu tố khác theo quy định của Tổ chức hoặc tập đoàn thẻ quốc tế...

Trên thế giới có rất nhiều loại thẻ ngân hàng. Các loại thẻ chính được sử dụng phổ biến bao gồm: Thẻ tín dụng, Thẻ thanh toán, Thẻ ATM, Thẻ ghi nợ,....

1.1.2.3. Cấu tạo thẻ

Thẻ dù cho bất kỳ tổ chức nào phát hành đều được làm bằng plastic, có 3 lớp ép sát, lõi thẻ được làm bằng nhựa trắng cứng nằm giữa hai lớp tráng mỏng. Thẻ có kích thước chung theo tiêu chuẩn quốc tế là: 84mm x 54mm x 0,76mm có góc tròn gồm 2 mặt có in đầy đủ các yếu tố như: nhãn hiệu thương mại của

thẻ, tên và logo của nhà phát hành thẻ, số thẻ, tên chủ thẻ và ngày hiệu lực... và một số yếu tố khác tùy theo quy định của các tổ chức thẻ quốc tế hoặc hiệp hội phát hành thẻ. Trên thẻ phải có đủ các thông tin sau:

➤ Mặt trước của thẻ phải ghi:

- Loại thẻ (Tên và biểu tượng của ngân hàng phát hành thẻ): Mỗi loại thẻ có một biểu tượng riêng, mang tính đặc trưng của tổ chức phát hành thẻ. Đây được xem như một yếu tố an ninh, chống lại sự giả mạo.

- Số thẻ được in nổi: số này dành riêng cho mỗi chủ thẻ, được dập nổi trên thẻ và được in lại trên hoá đơn khi chủ thẻ thanh toán bằng thẻ. Tùy theo từng loại thẻ mà có chữ số, cách cấu trúc theo nhóm khác nhau.

- Tên người sử dụng được in nổi: là tên của cá nhân nếu là thẻ cá nhân, tên của người được uỷ quyền nếu là thẻ công ty.

- Ngày bắt đầu có hiệu lực và ngày hết hiệu lực: là thời hạn mà thẻ được phép lưu hành. Tùy theo từng loại thẻ mà có thể ghi ngày hiệu lực cuối cùng của thẻ hoặc ngày đầu tiên và ngày cuối cùng được sử dụng thẻ.

- Biểu tượng của tổ chức thẻ.

- Các đặc tính để tăng tính an toàn của thẻ như ký tự an ninh trên thẻ, số mật mã của đợt phát hành: mỗi loại thẻ luôn có ký hiệu an ninh kèm theo, in phía sau của ngày hiệu lực nhằm tăng tính an toàn của thẻ, đề phòng giả mạo.

Ngoài ra còn có thể có các yếu tố khác như: chữ kí, hình của chủ thẻ, hình nổi không gian 3 chiều (hoặc chip đối với thẻ điện tử).

➤ Mặt sau của thẻ có băng từ ghi lại những thông tin sau:

- Số thẻ.

- Tên chủ thẻ.

- Thời hạn hiệu lực.

- Bảng lý lịch ngân hàng.

- Mã số bí mật.

- Ngày giao dịch cuối cùng.

- Mức rút tối đa và số dư.

Ngoài ra thẻ còn có thể có thêm một số yếu tố khác theo quy định của các

tổ chức thẻ quốc tế hoặc hiệp hội phát hành thẻ... Các ngân hàng khi phát hành thẻ thường sử dụng những thiết bị mang tính công nghệ cao để đảm bảo tính an toàn cho thẻ.

1.1.2.4. Phân loại thẻ

➤ Phân loại theo công nghệ sản xuất

- Thẻ từ

Hầu hết các loại thẻ hiện nay đang lưu hành trên thế giới là thẻ từ. Thẻ từ là loại thẻ có băng từ ở mặt sau thẻ. Toàn bộ thông tin liên quan đến chủ thẻ và thẻ đều được mã hóa trong băng từ. Đây là loại thẻ phổ thông nhất thế giới. Nó được ra đời ngay từ những ngày đầu của nền công nghiệp thẻ và đến nay vẫn tỏ ra hữu hiệu. Cùng với kỹ thuật in hình chìm nhiều lớp biểu tượng và hologram, cộng thêm in ảnh và chữ ký của khách hàng trên thẻ, các Tổ chức thẻ và các Nhà phát hành thẻ đã làm cho loại thẻ này tăng thêm tính bảo mật và an toàn trong sử dụng thẻ.

- Thẻ thông minh

Thẻ thông minh là giai đoạn phát triển hiện đại của thẻ ngân hàng, thể hiện những ứng dụng hiện đại nhất của công nghệ thông tin vào lĩnh vực thẻ, đó là việc sử dụng Chip điện tử. Thông thường, một tấm thẻ thông minh được gắn chip điện tử để thay thế cho dải băng từ sau thẻ. Cũng có trường hợp thẻ thông minh có cả Chip điện tử và băng từ. Chip điện tử độc lập với thẻ và được gắn trên bề mặt của thẻ, về bản chất gồm 2 loại: chip bộ nhớ và chip xử lý dữ liệu. Trong đó, chip bộ nhớ lưu trữ toàn bộ các thông tin cần thiết có thể cung cấp cho thẻ trong mỗi lần sử dụng; còn chip xử lý dữ liệu có khả năng bổ sung, xóa bỏ hoặc điều chỉnh các thông tin trong bộ nhớ. Thẻ thông minh gắn chip xử lý dữ liệu có khả năng vừa lưu trữ các thông tin về chủ thẻ, điểm thưởng tích lũy đồng thời lưu giữ số liệu về những lần giao dịch tại đơn vị chấp nhận thẻ. Tính năng vượt trội này của thẻ thông minh giúp cắt giảm chi phí xử lý đối với ngân hàng và các trung gian thanh toán bởi việc đối chiếu thông tin tài khoản và thông tin của chủ thẻ cũng như việc cập nhật thông tin liên quan tới thẻ giờ đây được thực hiện ngay tại đơn vị chấp nhận thẻ.

- Thẻ liên kết

Một hình thức thẻ ngân hàng càng ngày càng trở nên phổ biến là thẻ liên kết. Thẻ liên kết là một sản phẩm của một ngân hàng hay một tổ chức tài chính kết hợp với một bên thứ ba và thông thường, tên hoặc nhãn hiệu thương mại, logo của bên thứ ba này cũng đồng thời xuất hiện trên tấm thẻ. Ngoài những đặc điểm sẵn có của thẻ ngân hàng thông thường, thẻ liên kết có sức hấp dẫn hơn đối với khách hàng bởi chính những lợi ích phụ trội do bên thứ ba đem lại. Ví dụ, thẻ Visa cobrand do Ngân hàng Standard Chartered và Tập đoàn thời trang Espirit phát hành mang lại cho chủ thẻ những tiện ích phụ trội như: được chăm sóc sắc đẹp miễn phí, giảm giá 20% cho tất cả các mặt hàng hiệu Espirit trong 3 tháng đầu, chương trình điểm thưởng tích lũy theo lượng tiền thanh toán bằng thẻ...

Thẻ tín dụng liên kết giữa một ngân hàng hay tổ chức tài chính kết hợp với bên thứ ba, là một tổ chức kinh doanh vì mục đích lợi nhuận như trên có tên là thẻ liên kết co-brand. Bên cạnh đó, hình thức liên kết về thẻ tín dụng giữa ngân hàng và một bên thứ ba là tổ chức phi lợi nhuận cũng cho ra đời sản phẩm thẻ liên kết – Affinity Card. Điều khác biệt cơ bản giữa hai loại thẻ liên kết nói trên là thẻ liên kết Affinity Card không mang lại cho chủ thẻ những lợi ích phụ trội về mặt vật chất như giảm giá, điểm thưởng.. mà đem tới cảm giác khác biệt vì được tôn trọng về mặt tinh thần, về các giá trị xã hội vì trở thành thành viên của một nhóm người ủng hộ một phong trào, hoặc chủ trương nào đó. Một trong những ví dụ của thẻ Affinity Card là thẻ MasterCard liên kết giữa ngân hàng DBS của Singapore với Liên đoàn bóng đá thế giới trong việc phát hành sản phẩm thẻ DBS MasterCard 2002 FIFA World Cup.

➤ Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ

- Thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, cho phép người sử dụng khả năng chi tiêu trước trả tiền sau. Khoảng thời gian từ khi thẻ được dùng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tới lúc chủ thẻ trả tiền cho ngân hàng phụ thuộc vào từng loại thẻ tín dụng của các tổ chức khác nhau. Nếu

chủ thẻ thanh toán toàn bộ số dư nợ vào ngày đến hạn, thời gian này sẽ trở thành thời gian ân hạn và chủ thẻ hoàn toàn được miễn lãi đối với số dư nợ cuối kỳ. Tuy vậy, nếu hết thời gian này mà toàn bộ số dư nợ cuối kỳ chưa được thanh toán cho ngân hàng thì chủ thẻ sẽ chịu những khoản phí và lãi chậm trả. Khi toàn bộ số tiền phát sinh được hoàn trả cho ngân hàng, hạn mức tín dụng của chủ thẻ được khôi phục như ban đầu. Đây là tính chất “tuần hoàn” của chủ thẻ.

Các tổ chức tài chính như ngân hàng hay các công ty tài chính phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng dựa trên uy tín và khả năng đảm bảo chi trả của từng khách hàng. Khả năng đảm bảo chi trả được xác định dựa trên tổng hợp nhiều thông tin khác nhau như: thu nhập, tình hình chi tiêu, mối quan hệ sẵn có đối với các tổ chức tài chính, địa vị xã hội... của khách hàng. Do đó, mỗi khách hàng có những hạn mức tín dụng khác nhau. Cũng từ việc thẩm định và phân loại khách hàng mà các ngân hàng cũng như các tổ chức đưa ra nhiều sản phẩm thẻ tín dụng đa dạng: ví dụ như thẻ tín dụng Visa, Master Card có thẻ Vàng và thẻ Chuẩn...

Khi sử dụng thẻ, thay bằng tiền mặt, chủ thẻ xuất trình thẻ tín dụng của mình tại các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ có chấp nhận thẻ (gọi là đơn vị chấp nhận thẻ) để thanh toán.

- Thẻ thanh toán

Để đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, các tổ chức thẻ đưa ra một loại sản phẩm thẻ tín dụng đặc biệt, phục vụ những khách hàng có thu nhập cao, có khả năng tài chính vững vàng và có mức chi tiêu lớn. Đó là thẻ thanh toán. Nếu như thẻ tín dụng thông thường cho phép khách hàng có thể trả một phần số dư nợ cuối kỳ vào ngày đến hạn với điều kiện đảm bảo mức thanh toán tối thiểu thì đối với thẻ thanh toán, chủ thẻ sẽ phải thanh toán toàn bộ tiền phát sinh cho ngân hàng khi vào ngày đáo hạn. Tuy nhiên, để đổi lại, khi sử dụng thẻ thanh toán, khách hàng được hưởng một hạn mức tín dụng đặc biệt cao hoặc không bị chi phối bởi hạn mức tín dụng.

- Thẻ ATM

Thẻ ATM là hình thức phát triển đầu tiên của thẻ ghi nợ, cho phép chủ thẻ

tiếp cận trực tiếp tới tài khoản tại ngân hàng từ máy rút tiền tự động. Chủ thẻ có thể thực hiện nhiều giao dịch khác nhau tại máy rút tiền tự động ATM, bao gồm: xem số dư tài khoản, chuyển khoản, rút tiền, in sao kê, xem các thông tin quảng cáo. Hệ thống máy ATM hiện đại còn cho phép chủ thẻ gửi tiền vào tài khoản của mình ngay tại các máy ATM và tự mình thực hiện các dịch vụ ngân hàng khác.

Sự tiện lợi là đặc điểm quan trọng nhất của thẻ ATM. Bằng cách nhập mã số cá nhân (PIN), chủ thẻ có thể tiếp cận tài khoản cá nhân của mình tại ngân hàng mọi nơi, mọi lúc, 24/24h mỗi ngày và 7 ngày trong tuần. Điều này có nghĩa là cùng với thẻ ATM, hệ thống ATM đã cung cấp cho khách hàng sử dụng thẻ khả năng giao dịch ngoài giờ làm việc, ngoài trụ sở của ngân hàng và khả năng tự phục vụ.

Theo thời gian, các tổ chức đã chủ động kết nối hệ thống ATM với nhau tạo nên một mạng ATM khu vực, cho phép khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại nhiều máy ATM hơn. Hiện nay, hai hệ thống ATM lớn nhất thế giới là CIRRUS của MasterCard và PLUS của Visa, sẵn sàng cho phép thẻ của các ngân hàng và những tổ chức tín dụng khác kết nối, tạo nên một mạng lưới rộng khắp toàn cầu.

- Thẻ ghi nợ

Với đặc tính thuận tiện, thẻ ATM đã nhanh chóng trở thành sản phẩm phổ biến, đặc biệt có tốc độ tăng trưởng cao tại các thị trường đang phát triển. Tuy nhiên, sử dụng thẻ ATM, chủ thẻ chỉ có thể tiếp cận với tài khoản của mình từ máy rút tiền tự động. Đây là một hạn chế bởi tài khoản cá nhân chưa được tận dụng triệt để trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ. Chính vì lý do này, thẻ ghi nợ ra đời.

Giống như thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ cũng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, nói về mức độ có thể thay thế tiền mặt, thẻ ghi nợ chiếm ưu thế vượt trội hơn thẻ tín dụng. Điều này có được bởi tính chất của thẻ ghi nợ. Bất cứ khách hàng nào có tài khoản mở tại ngân hàng đều có thể phát hành thẻ ghi nợ hoặc trong trường hợp chưa có tài khoản, khách hàng muốn phát

hành thẻ ghi nợ thì bản thân thẻ ghi nợ này sẽ gắn liền với một tài khoản của khách hàng. Thẻ ghi nợ cho phép khách hàng tiếp cận với số dư trong tài khoản của mình qua hệ thống kết nối trực tuyến để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc thực hiện các giao dịch liên quan tới tài khoản tại máy rút tiền tự động ATM. Như vậy, mức chi tiêu của chủ thẻ chỉ phụ thuộc vào số dư trong tài khoản. Ngân hàng giữ vai trò cung cấp dịch vụ cho chủ thẻ và thu phí dịch vụ. Đối với thẻ ghi nợ, giữa ngân hàng và khách hàng không diễn ra quá trình cho vay, không có việc phân loại khách hàng để được hưởng hạn mức tín dụng nên khách hàng chỉ cần có tài khoản tại ngân hàng đều có thể tiếp cận tới sản phẩm thẻ ghi nợ của ngân hàng.

➤ Phân loại theo phạm vi sử dụng

- Thẻ trong nước: là thẻ do ngân hàng, tổ chức tín dụng phát hành sử dụng thay thế tiền mặt để thanh toán hàng hóa dịch vụ và rút tiền mặt trong phạm vi quốc gia. Thông thường đó là thẻ ghi nợ nội địa của các ngân hàng thương mại phát hành sử dụng tại hệ thống máy ATM và mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ của các ngân hàng phát hành và ngân hàng thanh toán, ngân hàng liên kết với ngân hàng phát hành đó trong một nước.

- Thẻ quốc tế: là thẻ mang thương hiệu của các tổ chức thẻ quốc tế do các ngân hàng, tổ chức tín dụng làm đại lý phát hành. Thẻ quốc tế có thể được sử dụng trên phạm vi trong nước và quốc tế, tại bất kỳ các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc máy ATM có mang biểu tượng chấp nhận thanh toán thẻ đó. Để phát hành thẻ quốc tế, ngân hàng phát hành thẻ phải đăng ký và được chấp nhận làm thành viên của Tổ chức thẻ quốc tế, tuân thủ chặt chẽ các quy định trong việc phát hành và thanh toán thẻ do Tổ chức thẻ quốc tế đó ban hành. Có hai loại thẻ quốc tế là thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế.

➤ Phân loại theo hạn mức tín dụng

- Thẻ vàng: là loại thẻ được phát hành cho những đối tượng có thu nhập cao, có uy tín, khả năng tài chính lành mạnh, nhu cầu chi tiêu lớn. Loại thẻ này nhìn chung có hạn mức tín dụng cao hơn thẻ thường.

- Thẻ thường (thẻ chuẩn): là loại thẻ căn bản nhất, mang tính chất phổ

biển, đại chúng. Thẻ có hạn mức tín dụng thấp hơn thẻ vàng.

1.1.2.5. Các bên tham gia hoạt động thẻ

Hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng có sự tham gia chặt chẽ của 5 thành phần cơ bản là: Tổ chức thẻ quốc tế, ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán thẻ, chủ thẻ và các đơn vị chấp nhận thẻ. Từng chủ thẻ đóng vai trò quan trọng khác nhau trong việc phát huy tối đa vai trò làm phương tiện thanh toán hiện đại của thẻ ngân hàng.

➤ Tổ chức thẻ quốc tế

Tổ chức thẻ quốc tế là đơn vị đầu não, quản lý mọi hoạt động phát hành và thanh toán thẻ. Đây là Hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng lớn, có mạng lưới hoạt động rộng khắp và đạt được sự nổi tiếng với thương hiệu và các loạt sản phẩm đa dạng, ví dụ như tổ chức thẻ Visa, tổ chức thẻ MasterCard, công ty thẻ American Express, công ty thẻ JCB, công ty Diners Club, công ty Mondex. Tổ chức thẻ quốc tế đưa ra những quy định cơ bản về hoạt động phát hành, sử dụng, và thanh toán thẻ, đóng vai trò trung gian giữa các tổ chức và các công ty thành viên trong việc điều chỉnh và cân đối các lượng tiền thanh toán giữa các công ty thành viên.

➤ Ngân hàng phát hành

Thẻ ngân hàng ra đời trực tiếp từ mối quan hệ gắn bó giữa người mua hàng, các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ và các tổ chức tài chính-tín dụng. Khi ngân hàng và các tổ chức tài chính-tín dụng trở thành thành viên chính thức hoặc đại lý cho các tổ chức và công ty thẻ thì toàn bộ hệ thống phát hành và thanh toán thẻ trở nên đồng bộ. Ngân hàng phát hành là ngân hàng được sự cho phép của tổ chức thẻ hoặc công ty thẻ trao quyền phát hành thẻ mang thương hiệu của những tổ chức và công ty này. Ngân hàng phát hành là ngân hàng có tên in trên thẻ do ngân hàng đó phát hành thẻ hiện thẻ đó là sản phẩm của mình

Ngân hàng phát hành quy định các điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ cho chủ thẻ tuân thủ. Ngân hàng phát hành có quyền ký kết hợp đồng đại lý với bên thứ ba, là một ngân hàng hoặc một tổ chức tài chính tín dụng khác trong việc thanh toán hoặc phát hành thẻ tín dụng. Trong trường hợp này, ngân hàng phát

hành tận dụng được ưu thế của bên thứ ba về kinh nghiệm, khả năng thâm nhập thị trường và những ưu việt về vị trí địa lý; tuy nhiên, cũng phải chịu rủi ro về tài chính bởi bên thứ ba lúc này hoạt động dưới danh nghĩa là ngân hàng thanh toán. Bên thứ ba khi ký kết hợp đồng đại lý với ngân hàng phát hành được gọi là ngân hàng thanh toán phát hành. Nếu tên của ngân hàng thanh toán xuất hiện trên tấm thẻ của khách hàng thì nhất thiết ngân hàng thanh toán phải là thành viên chính thức của tổ chức thẻ hoặc công ty thẻ.

➤ Chủ thẻ

Chủ thẻ là những cá nhân hoặc người được ủy quyền (nếu là thẻ do công ty ủy quyền sử dụng) được ngân hàng phát hành thẻ, có tên in nổi trên thẻ và sử dụng thẻ theo những điều khoản, điều kiện do ngân hàng phát hành quy định.

Theo thông lệ, mỗi chủ thẻ chính có thể phát hành thêm một thẻ phụ. Như vậy, phát sinh hai khái niệm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ. Tuy nhiên, chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ cùng chi tiêu chung một tài khoản. Chủ thẻ phụ cũng có trách nhiệm thanh toán các khoản phát sinh trong kỳ, nhưng chủ thẻ chính là người có trách nhiệm thanh toán cuối cùng cho ngân hàng.

Chủ thẻ sử dụng thẻ của mình để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có chấp nhận thẻ, ứng tiền mặt tại các điểm ứng tiền mặt thuộc hệ thống ngân hàng hoặc sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch tại máy rút tiền tự động ATM. Đối với thẻ tín dụng, sau một khoảng thời gian nhất định tùy theo quy định của từng ngân hàng phát hành, chủ thẻ sẽ nhận được sao kê. Sao kê là bản thông báo chi tiết toàn bộ các giao dịch chi tiêu sử dụng thẻ, số dư nợ cuối kỳ, ngày đến hạn thanh toán cũng như số tiền thanh toán tối thiểu bắt buộc, các khoản lãi và phí phát sinh và các thông báo liên quan đến việc sử dụng thẻ. Căn cứ vào thông tin trên sao kê, chủ thẻ sẽ thực hiện thanh toán khoản tín dụng thẻ đã sử dụng cho ngân hàng phát hành thẻ.

➤ Ngân hàng thanh toán

Ngân hàng thanh toán là ngân hàng chấp nhận các loại thẻ như một phương tiện thanh toán thông qua việc ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ với các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn. Trong hợp đồng chấp nhận thẻ ký kết với

các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ, ngân hàng thanh toán thẻ cam kết:

- Chấp nhận các đơn vị này vào hệ thống thanh toán thẻ ngân hàng.
- Cung cấp các thiết bị đọc thẻ tự động cho các đơn vị này kèm theo những hướng dẫn sử dụng hoặc chương trình đào tạo nhân viên về cách thức vận hành cùng với dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng đi kèm trong suốt thời gian hoạt động.
- Quản lý những giao dịch có sử dụng thẻ tại những đơn vị này.

Thông thường, ngân hàng thanh toán thu từ các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ với họ một mức phí chiết khấu cho việc xử lý các giao dịch có sử dụng thẻ tại đây. Mức phí này cao hay thấp phụ thuộc vào từng ngân hàng và mối quan hệ chiến lược đối với các đơn vị khác nhau.

Trên thực tế, rất nhiều ngân hàng vừa là ngân hàng phát hành vừa là ngân hàng thanh toán thẻ. Với tư cách là ngân hàng phát hành, khách hàng của họ là chủ thẻ còn với tư cách là ngân hàng thanh toán, khách hàng là các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ.

➤ Đơn vị chấp nhận thẻ

Các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ như một phương tiện thanh toán được gọi là đơn vị chấp nhận thẻ. Các ngành kinh doanh của các đơn vị chấp nhận thẻ trải rộng từ những cửa hiệu bán lẻ, những nhà hàng ăn uống, khách sạn, sân bay... Tại nhiều nước trên thế giới, khi thẻ ngân hàng đã trở thành một phương tiện thanh toán thông dụng, chúng ta có thể nhìn thấy những biểu trưng của thẻ xuất hiện thường tại các cửa hàng. Ở Việt Nam, các đơn vị chấp nhận thẻ tập trung chủ yếu tại những ngành hàng, dịch vụ có thu hút nhiều khách nước ngoài như những cửa hàng bán đồ thủ công mỹ nghệ, lưu niệm tại các trung tâm thương mại, những nhà hàng, khách sạn lớn, các đại lý bán vé máy bay...

Để trở thành đơn vị chấp nhận thẻ đối với một loại thẻ ngân hàng nào đó, nhất thiết là đơn vị này phải có tình hình tài chính tốt và có năng lực kinh doanh. Cũng như việc ngân hàng phát hành thẩm định khách hàng trước khi phát hành thẻ cho họ, các ngân hàng thanh toán cũng sẽ chỉ quyết định ký kết hợp đồng

chấp nhận thẻ với những đơn vị kinh doanh hiệu quả, có khả năng thu hút nhiều giao dịch sử dụng thẻ.

Mặc dù phải trả cho ngân hàng thanh toán một tỷ lệ phí chiết khấu theo lượng tiền trong mỗi giao dịch, các đơn vị chấp nhận thẻ vẫn có được lợi thế cạnh tranh bởi việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ ngân hàng sẽ giúp các đơn vị này thu hút được một lớp khách hàng lớn, nâng cao số lượng các giao dịch thực hiện, góp phần tăng cao hiệu quả kinh doanh.

1.1.3. Quy trình phát thành thẻ

Việc phát hành thẻ cơ bản tuân theo quy trình sau:

- **Bước 1:** Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ và hoàn thành một số thủ tục cần thiết như điền vào giấy tờ xin cấp thẻ (họ tên, địa chỉ, cơ quan công tác, số chứng minh thư....), trình một số giấy tờ khác như: giấy thông hành, biên lai trả lương, nộp thuế thu nhập.

- **Bước 2:** Ngân hàng phát hành nhận kiểm tra hồ sơ theo quy định

Trong vòng 4 ngày kể từ ngày nhận được bộ hồ sơ đầy đủ, ngân hàng phát hành có trách nhiệm thẩm định bộ hồ sơ: xem xét tính chính xác của hồ sơ, tình hình tài chính (nếu khách hàng là công ty), hay các khoản thu nhập thường xuyên của khách hàng (nếu khách hàng là cá nhân) hoặc số dư trên tài khoản tiền gửi của khách hàng, mối quan hệ tín dụng trước đây (nếu có). Sau khi đã thẩm định hồ sơ, ngân hàng sẽ ra quyết định chấp nhận hoặc từ chối phát hành thẻ.

Đối với những hồ sơ được chấp nhận, ngân hàng phát hành tiến hành phân loại khách hàng. Đối với thẻ ghi nợ, việc phát hành thẻ đơn giản vì khách hàng đã có tài khoản tại ngân hàng. Còn đối với thẻ tín dụng, ngân hàng cần phải xác định các yếu tố sau:

- Hạn mức thẻ phát hành: thẻ vàng hay thẻ chuẩn.
- Hạn mức tín dụng.
- Thời hạn thẻ.
- Phân loại chủ thẻ để xác định hạn mức tiêu dùng của mỗi chủ thẻ.

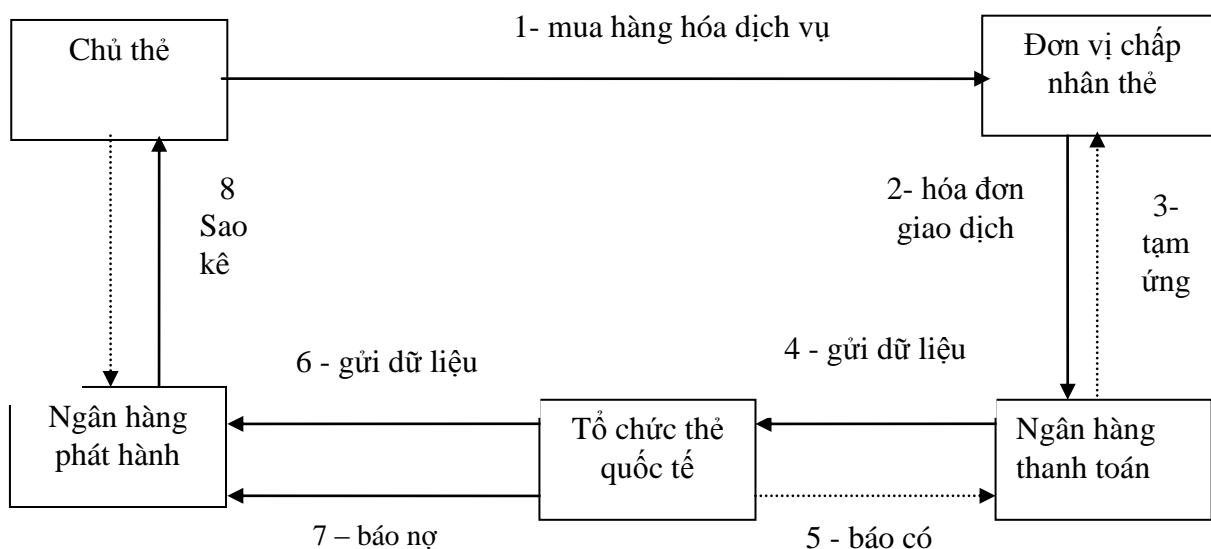
➤ **Bước 3: Cấp thẻ cho khách hàng.**

Sau khi xác định các yếu tố, bộ phận quản lý thẻ lập hồ sơ khách hàng để quản lý. Hồ sơ gồm: tên chủ thẻ, địa chỉ nơi ở và làm việc, số chứng minh thư, số hộ chiếu, số thẻ, loại thẻ, ngày hiệu lực số tài khoản chỉ định để thanh toán sao kê, người thanh toán sao kê, tài sản thế chấp (nếu có).

Trước khi phát hành thẻ, ngân hàng yêu cầu chủ thẻ ký tên và đăng ký chữ ký mẫu ở ngân hàng. Sau đó, ngân hàng tiến hành mã hóa thẻ và in thẻ, xác định mã số cá nhân (PIN) của chủ thẻ, nhập dữ liệu về chủ thẻ vào tập tin quản lý. Khi ngân hàng giao thẻ cho khách hàng thì giao luôn số PIN, yêu cầu chủ thẻ giữ bí mật. Nếu để lộ số PIN thì mọi rủi ro gây nên chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Sau khi giao thẻ cho khách hàng, coi như nghiệp vụ phát hành thẻ đã kết thúc. Thời gian kể từ khi khách hàng đề nghị mua thẻ đến khi nhận được thẻ thông thường không quá 5 ngày.

1.1.4. Quy trình thanh toán thẻ



Các đơn vị, cá nhân đến ngân hàng phát hành xin được sử dụng thẻ (ký quỹ hoặc vay). Ngân hàng phát hành cung cấp thẻ cho người sử dụng và thông báo cho ngân hàng thanh toán và đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ.

- Người sử dụng thẻ mua hàng hóa, dịch vụ và xuất trình thẻ cho đơn vị chấp nhận thẻ. Hoặc rút tiền ở máy ATM, hoặc ở ngân hàng thanh toán.

- Đơn vị chấp nhận thẻ sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của thẻ. Sau khi kiểm tra xong, đơn vị chấp nhận thẻ sẽ lập hóa đơn thanh toán và yêu cầu chủ thẻ ký vào đó. Hóa đơn thường được lập thành 4 liên, khách hàng giữ 1 liên, đơn vị chấp nhận thẻ giữ 1 liên, còn 2 liên sẽ được nộp lại cho ngân hàng. Sau một khoảng thời gian nhất định (trong vòng 10 ngày), các đơn vị chấp nhận thẻ sẽ lập bản kê để nộp ngân hàng thanh toán đề nghị thanh toán.

- Ngân hàng thanh toán trả tiền cho đơn vị chấp nhận thẻ.

- Ngân hàng thanh toán chuyển biên lại để thanh toán, lập bảng kê cho ngân hàng phát hành qua tổ chức thẻ quốc tế.

- Ngân hàng phát hành thẻ hoàn lại số tiền mà ngân hàng thanh toán đã thanh toán cũng thông qua tổ chức thẻ quốc tế.

- Định kỳ trong tháng, ngân hàng phát hành lập bảng sao kê báo cho chủ thẻ các khoản chủ thẻ đã sử dụng và yêu cầu chủ thẻ thanh toán (đối với thẻ tín dụng).

Tại ngân hàng thanh toán: khi tiếp nhận hóa đơn và bảng kê, ngân hàng phải tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin trên hóa đơn. Nếu không có vấn đề gì, ngân hàng tiến hành ghi nợ vào tài khoản của mình và ghi có vào tài khoản của đơn vị chấp nhận thẻ. Việc ghi sổ này phải tiến hành ngay trong ngày nhận hóa đơn và chứng từ của đơn vị chấp nhận thẻ. Sau đó ngân hàng thanh toán tổng hợp dữ liệu, gửi đến trung tâm xử lý dữ liệu (Tổ chức thanh toán thẻ quốc tế).

Tại trung tâm: sẽ tiến hành chọn lọc dữ liệu, phân loại để bù trừ giữa các ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành, đồng thời thực hiện báo có, báo nợ trực tiếp cho các ngân hàng thành viên. Việc xử lý bù trừ, thanh toán được thực hiện thông qua ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành.

Tại ngân hàng phát hành: khi nhận thông tin dữ liệu từ trung tâm sẽ tiến hành thanh toán, in bảo sao kê cho khách hàng (định kỳ hàng tháng).

1.2. Tiềm ích của việc phát triển dịch vụ Thẻ ngân hàng

1.2.1. Đối với nền kinh tế

Hoạt động của ngân hàng đã mang lại một sự thay đổi cho nền kinh tế, kết

hợp với việc thanh toán qua thẻ thì sẽ làm cho nền kinh tế ngày càng năng động hơn.

Việc thanh toán qua thẻ làm cho nền kinh tế phát triển nhanh hơn, vấn đề thanh toán thực hiện nhanh hơn, an toàn hơn. Nó làm giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, qua đó Chính phủ kiểm soát nền kinh tế tốt hơn tránh các tình trạng lạm phát, giảm phát. Nó còn giúp giảm hiện tượng tiền giả trong lưu thông làm cho nền kinh tế phát triển tốt hơn.

Thanh toán qua thẻ sẽ làm cho việc buôn bán trao đổi hàng hóa không còn nằm trong phạm vi quốc gia mà sẽ là toàn cầu. Trao đổi quốc tế thuận tiện hơn và mức độ tin tưởng cao hơn. Nó hạn chế được tình trạng rửa tiền, Nhà nước chủ động hơn trong việc kiểm soát nền kinh tế. Việc sử dụng thẻ được thực hiện thông qua mạng trực tuyến dưới sự kiểm soát của ngân hàng đã tạo điều kiện quan trọng cho việc kiểm soát khối lượng giao dịch thanh toán của dân cư và của cả nền kinh tế, do đó hạn chế và giảm thiểu tác động tiêu cực của hoạt động kinh tế ngầm, đồng thời tạo tiền đề cho việc tính toán lượng tiền cung ứng, tăng cường tính chủ đạo của nhà nước trong điều tiết nền kinh tế, điều hành, thực thi các chính sách kinh tế tài chính, tiền tệ, ngoại hối và thực hiện quản lý thuế có hiệu quả.

Cải thiện môi trường văn minh thương mại, thu hút khách du lịch và đầu tư nước ngoài. Thanh toán bằng thẻ tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho việc hội nhập nền kinh tế Việt Nam với nền kinh tế thế giới, trước hết trong lĩnh vực hết sức quan trọng: hoạt động tài chính ngân hàng, thông qua các Tổ chức thẻ quốc tế lớn trên thế giới. Việc tiếp cận với phương tiện văn minh hiện đại của thế giới, tạo ra một môi trường thương mại văn minh, hiện đại hơn cũng là một yếu tố thu hút khách du lịch, các nhà đầu tư nước ngoài vào Việt Nam. Thanh toán thẻ an toàn, hiệu quả, chính xác, nhanh chóng cũng sẽ tạo niềm tin của dân chúng vào hoạt động của hệ thống ngân hàng.

1.2.2. Đối với ngân hàng phát hành

Thẻ tín dụng là một cách dễ nhất cho ngân hàng mở rộng tín dụng và cũng là một phương thức tạo thuận tiện cho khách hàng muốn vay ngân hàng. Do hạn

mức tín dụng là tuần hoàn nên khách hàng có thể vay tiền, hoàn trả và vay lại tiếp mà không phải đến ngân hàng xin khoản vay mới. Một khi khách hàng đã thanh toán, hạn mức tín dụng tự động được tăng lên. Điều này đồng nghĩa với việc khách hàng đã được ngân hàng chấp nhận một khoản vay mới (hạn mức tín dụng mới).

Việc đặt các máy ATM hay liên hệ với các đơn vị chấp nhận thẻ mới cũng góp phần giúp ngân hàng mở rộng địa bàn hoạt động và tăng thêm khách hàng mà không cần phải mở thêm nhiều chi nhánh.

Với khoản lệ phí hàng năm mà chủ thẻ phải nộp để hưởng dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung cấp, chủ thẻ đã tạo nên một nguồn thu đều đặn cho ngân hàng. Ngoài ra, việc chủ thẻ nạp tiền vào tài khoản để sử dụng thẻ, ngân hàng cũng có thêm một nguồn huy động từ tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng. Để có thể sở hữu thẻ, thông thường chủ thẻ phải có thể chấp hoặc số dư tài khoản ở mức nhất định theo quy định của ngân hàng. Điều này đã làm số dư tiền gửi của ngân hàng tăng một cách đáng kể, bổ sung nguồn vốn cho ngân hàng.

Quá trình làm ra thẻ đã cần có công nghệ hiện đại vì thế nó giúp khả năng tiếp cận với khoa học công nghệ đặc biệt như nước ta hiện nay. Với thẻ thanh toán quốc tế giúp ngân hàng kết nối toàn cầu, có sự liên kết chặt chẽ với các ngân hàng lớn trên thế giới và đó là cơ hội tốt giúp phát triển gia tăng khả năng kinh doanh dịch vụ ngân hàng, học hỏi thêm nhiều kinh nghiệm quý báu của các ngân hàng lớn trên thế giới.

1.2.3. Đối với ngân hàng thanh toán

Trong quy trình thanh toán thẻ, các cơ sở phát hành thường mở tài khoản tại các ngân hàng thanh toán cho tiện việc thanh toán. Điều này đã làm tăng lượng số dư tiền gửi và nguồn huy động vốn cho ngân hàng thanh toán.

Với các loại phí như: chiết khấu thương mại, phí rút tiền mặt, phí đại lý thanh toán, ngân hàng thanh toán sẽ có được một khoản thu tương đối ổn định.

1.2.4. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ

Việc sử dụng thẻ làm công cụ thanh toán làm cho người tiêu dùng thuận tiện và dễ dàng hơn trong việc mua hàng. Với việc được cấp tín dụng trước cho

khách hàng, ngân hàng đã giúp cho khách hàng chi tiêu vượt quá khả năng của mình, đây là một sức đẩy đối với sức mua của khách hàng và chính điều này sẽ làm cho lượng tiêu thụ hàng hóa dịch vụ của các đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ tăng cao. Tạo cơ hội mở rộng thị trường bán hàng cho các đơn vị chấp nhận thanh thẻ. Thị trường sẽ trở thành toàn cầu đối với họ một khi cho phép khách hàng mua bán hàng hóa trên Internet hoặc trong kinh doanh thương mại điện tử.

Khi chấp nhận thẻ thanh toán, các đơn vị chấp nhận thẻ có khả năng giảm thiểu các chi phí về quản lý tiền mặt như: bảo quản, kiểm đếm, nộp vào tài khoản ở ngân hàng...Việc thanh toán giữa người mua và người bán được ngân hàng bảo đảm vừa nhanh chóng, thuận tiện và chính xác.

Một điều quan trọng khác là khi chấp nhận thanh toán thẻ, các đơn vị chấp nhận thẻ hưởng lợi rất nhiều từ ngân hàng. Các đại lý sẽ được ngân hàng cung cấp các máy móc cần thiết cho việc thanh toán bằng thẻ, họ không phải mất tiền đầu tư cho hình thức thanh toán này. Các đơn vị chấp nhận thẻ nhờ đó cũng thiết lập được mối quan hệ mật thiết với ngân hàng, điều này đồng nghĩa với việc ngân hàng sẽ dành cho họ những khoản ưu đãi trong giao dịch khác, đặc biệt là trong các quan hệ tín dụng. Trong nền kinh tế thị trường, hầu hết các cơ sở kinh doanh đều sử dụng một lượng vốn lớn vay từ ngân hàng nên ưu đãi trong vay vốn là một lợi ích lớn đối với tất cả các cơ sở kinh doanh.

1.2.5. Đối với khách hàng

Việc thanh toán nhanh, gọn, thuận tiện giúp giảm đáng kể một số chi phí như chi phí đi lại, tiết kiệm đáng kể thời gian giao dịch. Khi sử dụng thẻ, chủ thẻ đã được ngân hàng cung cấp một dịch vụ thanh toán có độ bảo mật cao, độ tiện dụng lớn. Ngày nay, với trình độ kỹ thuật ngày càng cao, việc làm thẻ giả trở nên khó khăn hơn, điều này đồng nghĩa với việc chủ thẻ có thể yên tâm hơn về tiền của mình. Thêm nữa, khi những đơn vị thanh toán thẻ ngày càng nhiều, các máy ATM ngày càng trở nên phổ biến, thẻ sẽ là một công cụ thanh toán lý tưởng cho các chủ thẻ.

Với việc ngân hàng có thể cấp tín dụng trước cho khách hàng để thanh toán hàng hóa dịch vụ mà không bị tính bất kỳ một khoản lãi nào, khách hàng đã

được ngân hàng giúp mở rộng khả năng thanh toán của mình. Ngoài ra, khi khách hàng có số dư trên tài khoản, nếu khách hàng không sử dụng, số dư này sẽ được hưởng mức lãi suất tiền gửi không kỳ hạn. Ngoài ra, khi sử dụng thẻ, chủ thẻ còn được hưởng một số dịch vụ khác do ngân hàng phát hành thẻ triển khai áp dụng cho chủ thẻ như xem số dư tài khoản để từ đó có kế hoạch chi tiêu hợp lý hơn, dịch vụ khách hàng 24/24 giờ, dịch vụ trợ giúp toàn cầu, dịch vụ bảo hiểm lữ hành... Với việc ra đời Internet và các dịch vụ toàn cầu khác, thẻ ngân hàng đóng vai trò rất lớn trong việc cho phép người mua hàng có thể đặt mua hàng qua Internet. Có thể nói thương mại điện tử phát triển dựa vào rất nhiều khả năng dùng tiền điện tử, đặc biệt là thẻ thanh toán.

Bên cạnh đó, khi sử dụng thẻ, khách hàng không phải mang theo một lượng tiền mặt lớn mà rủi ro bị mất cũng như việc bảo quản cũng rất phức tạp. Xét về khía cạnh an toàn, việc thẻ bị rơi hoặc mất cắp chưa chắc đã bị rủi ro mất tiền, điều này hoàn toàn khác với tiền mặt khi mất nghĩa là khả năng mất tiền là chắc chắn. Chưa kể đến việc rất bất tiện khi sử dụng tiền mặt chi tiêu ở các nước khác nhau. Việc dùng thẻ tín dụng hoặc thẻ thanh toán đảm bảo khả năng chi tiêu đa ngoại tệ, không bị lệ thuộc vào ngoại tệ của nước nào.

Chủ thẻ là người duy nhất có quyền sử dụng thẻ. Để chống làm giả và ngăn chặn người khác sử dụng thẻ, thẻ được chế tạo dựa trên kỹ thuật hết sức tinh vi, hiện đại, khó làm giả, vì vậy tính an toàn của thẻ rất cao. Đặc biệt từ khi thẻ thông minh được tung ra thị trường, độ an toàn của thẻ được nâng lên rất nhiều. Việc so sánh chữ ký với các thông tin được mã hóa trên thẻ tạo nên một bức tường vững chắc trước nguy cơ bị người khác lạm dụng. Nhờ vậy, chủ thẻ có thể an tâm khi sử dụng thẻ. Khi mất thẻ hay để lộ số PIN, chủ thẻ có thể báo ngay cho ngân hàng phát hành thẻ để kịp thời phong tỏa tài khoản thẻ. Trong điều kiện kỹ thuật công nghệ hiện đại ngày càng phát triển, các thiết bị kiểm tra thẻ hoạt động ngày càng có hiệu quả, tính an toàn của thẻ sẽ còn được nâng cao trong tương lai.

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ Thẻ ngân hàng

1.3.1 . Nhân tố chủ quan

➤ Quy mô và phạm vi hoạt động của ngân hàng

Ngân hàng phát hành phải có một quy mô hoạt động rộng và uy tín cao không những tại thị trường trong nước mà cả trên thị trường quốc tế. Có mối quan hệ với tư cách là thành viên chính thức của các Tổ chức thẻ quốc tế nổi tiếng thế giới, có một hệ thống các phương tiện cập nhật nhanh chóng, hiện đại, an toàn. Có như vậy mới có thể cạnh tranh được trên thị trường một cách mạnh mẽ.

➤ Định hướng phát triển của ngân hàng

Một ngân hàng nếu có định hướng phát triển dịch vụ thẻ thì phải xây dựng cho mình các kế hoạch, chiến lược marketing phù hợp, tham gia khảo sát các đối tượng khách hàng mục tiêu, tìm mọi cách để nâng cao tính tiện ích của thẻ cũng như sự thuận lợi cho người sử dụng thẻ thì ngân hàng đó mới có thể mở rộng và phát triển việc kinh doanh thẻ một cách bền vững và ổn định.

➤ Tiềm lực kinh tế và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng

Dịch vụ thẻ gắn liền với các máy móc thiết bị hiện đại. Nếu hệ thống máy móc này có trục trặc thì sẽ gây ra ách tắc trong toàn hệ thống. Vì vậy, đã đưa ra dịch vụ thẻ thì ngân hàng phải đảm bảo một công nghệ thanh toán hiện đại theo kịp công nghệ của thế giới. Không những thế việc vận hành bảo dưỡng, duy trì hệ thống máy móc phục vụ cho phát hành và thanh toán thẻ mới có hiệu quả cao, giảm được giá thành phục vụ, từ đó thu hút thêm được người sử dụng. Để phục vụ cho phát hành và thanh toán thẻ ngân hàng cần trang bị một số máy móc như máy đọc hóa đơn, máy xin cấp phép EDC, máy rút tiền tự động ATM và hệ thống điện thoại Telex...

➤ Trình độ của đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ

Đội ngũ cán bộ có năng lực, năng động và có nhiều kinh nghiệm là một trong những yếu tố quan trọng để phát triển hoạt động dịch vụ thẻ, ngân hàng nào có sự quan tâm, có chính sách đào tạo nhân lực trong kinh doanh thẻ hợp lý thì ngân hàng đó sẽ có cơ hội đẩy nhanh việc kinh doanh thẻ trong tương lai.

1.3.2. Nhân tố khách quan

➤ Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý được xem là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của thẻ. Một môi trường pháp lý hoàn thiện, chặt chẽ, đầy đủ, hiệu lực mới có thể đảm bảo đầy đủ quyền lợi của các bên tham gia vào hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ. Việc kinh doanh dịch vụ thẻ tại bất kỳ quốc gia nào đều được tiến hành trong một khuôn khổ pháp lý nhất định. Các quy chế, quy định về thẻ sẽ gây ra ảnh hưởng hai mặt: có thể theo hướng khuyến khích việc kinh doanh và sử dụng thẻ nếu đó là những quy chế hợp lý, nhưng mặt khác những quy chế quá chặt chẽ, hoặc quá lỏng lẻo có thể mang lại những ảnh hưởng tiêu cực tới việc phát hành và thanh toán thẻ.

➤ Trình độ dân trí và sự phát triển của nền kinh tế

Trình độ nhận thức của người dân là yếu tố quan trọng để đánh giá sự phát triển của một xã hội. Trình độ dân trí cao cũng đồng nghĩa với một nền kinh tế phát triển về mọi mặt, tiếp cận được với nền văn minh thế giới, ứng dụng được những thành tựu khoa học kỹ thuật hiện đại nhất phục vụ nhu cầu cần thiết của con người. Vì vậy, khi trình độ dân trí của một nước phát triển chắc chắn người ta sẽ tiếp cận với một phương tiện thanh toán nhanh chóng, hiệu quả và an toàn nhất, đó là thẻ - một phương tiện thanh toán đa tiện ích, cùng với sự phát triển này thì tất yếu hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ sẽ được thúc đẩy mạnh mẽ.

Thanh toán thẻ không thể phát triển trong điều kiện thu nhập dân cư còn thấp, các khoản chi tiêu còn nhỏ lẻ nên sự phát triển ổn định của nền kinh tế, tiền đề của mức thu nhập cao và ổn định của dân cư, là điều kiện cần thiết của hoạt động kinh doanh thẻ.

➤ Thói quen tiêu dùng của người dân

Đây là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của thẻ. Thói quen tiêu dùng của người dân sẽ tạo ra một môi trường thanh toán cho thanh toán thẻ. Nếu như một thị trường mà người dân chỉ có thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt sẽ không thể là một môi trường tốt để phát triển thị trường thẻ, chỉ khi mà việc thanh toán được thực hiện chủ yếu thông qua hệ thống ngân hàng thì hoạt động

kinh doanh thẻ mới thực sự phát huy hết hiệu quả của nó.

➤ Thu nhập của người sử dụng 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 hóa mà họ yêu cầu phải mua hàng hóa đó với một độ thỏa dụng tối đa. Thẻ thanh toán sẽ đáp ứng được nhu cầu đó của họ. Khi mức sống được nâng cao, nhu cầu du lịch, giải trí của con người cũng cao hơn. Khi ấy thẻ ngân hàng là phương tiện hữu hiệu nhất đáp ứng nhu cầu của họ. Vì vậy, thu nhập của người dùng thẻ càng cao thì nhu cầu thanh toán bằng thẻ càng nhiều.

➤ Môi trường cạnh tranh

Mở rộng phát hành và thanh toán thẻ phụ thuộc rất nhiều vào cạnh tranh trên thị trường. Sự cạnh tranh lành mạnh buộc các ngân hàng phải có suy nghĩ nghiêm túc cho việc đầu tư phát triển loại hình thanh toán hiện đại, tạo cho ngân hàng chủ động sáng tạo trong việc cung cấp những sản phẩm thẻ chất lượng tốt nhất đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng để thu lợi nhuận.

1.4. Rủi ro trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

1.4.2. Rủi ro trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

Thẻ thanh toán có rất nhiều ưu điểm. Chính nhờ những ưu điểm đó mà hiện nay trên thế giới, dịch vụ thẻ thanh toán rất phát triển. Tuy nhiên, bên cạnh những thuận lợi còn xuất hiện một số rủi ro và nguy cơ rủi ro cần quan tâm. Một số rủi ro trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ như:

➤ Rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ

Ngân hàng phát hành phải đối mặt với nhiều rủi ro khác nhau trong suốt quá trình phát hành thẻ: lựa chọn khách hàng, in dập, cá thể hóa thẻ, gửi thẻ cho khách hàng và quản lý tài khoản thẻ trong quá trình sử dụng. Các rủi ro trong quá trình này, bao gồm:

- Giả mạo thông tin phát hành thẻ: khách hàng cung cấp thông tin không trung thực về bản thân, khả năng tài chính, mức thu nhập... để được cấp thẻ và sử dụng thẻ để chiếm đoạt tiền của ngân hàng (thường xảy ra đối với thẻ tín dụng).

- Rủi ro tín dụng: chủ thẻ không đủ khả năng thanh toán cho khoản tín dụng đã chi tiêu từ thẻ Ngân hàng (thường xảy ra đối với thẻ tín dụng)

- Thẻ bị thất lạc trong quá trình gửi thẻ đến cho khách hàng và thất thoát dữ liệu trong quá trình cá thể hóa thẻ.

- Thẻ giả: do các tổ chức tội phạm hoặc cá nhân làm giả căn cứ vào các thông tin có được từ các chứng từ giao dịch thẻ hoặc thẻ mất cắp, thất lạc. Đây là loại rủi ro đặc biệt nguy hiểm và khó quản lý.

➤ Rủi ro trong quá trình sử dụng và thanh toán thẻ

Hoạt động thanh toán thẻ cũng tiềm tàng rất nhiều rủi ro, trong đó có sự tham gia của Ngân hàng, chủ thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ và các thiết bị đầu cuối (ATM, POS...). Các loại rủi ro thường gặp trong hoạt động thanh toán thẻ bao gồm:

- Thẻ bị mất cắp, thất lạc: chủ thẻ bị mất cắp hoặc bị thất lạc thẻ và thẻ được người khác sử dụng trước khi chủ thẻ kịp thông báo cho ngân hàng phát hành. Các tổ chức tội phạm có thể in nổi mã hóa lại thẻ để thực hiện các giao dịch về thẻ giả mạo.

- Đơn vị chấp nhận thẻ giả mạo: đơn vị chấp nhận thẻ cố tình đăng ký các thông tin không chính xác đối với ngân hàng thanh toán.

- Đơn vị chấp nhận thẻ thông đồng với chủ thẻ: đánh cắp dữ liệu thẻ sử dụng vào mục đích bất hợp pháp hoặc thông đồng với chủ thẻ chấp nhận thanh toán thẻ giả.

- Nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ sửa đổi thông tin trên hóa đơn thẻ hoặc in nhiều hóa đơn thanh toán của một thẻ. Trong trường hợp này nhân viên khi thực hiện giao dịch đã cố tình in nhiều hóa đơn thanh toán thẻ nhưng chỉ giao một bộ cho chủ thẻ ký để hoàn thành giao dịch. Sau đó nhân viên sẽ mạo nhận chủ thẻ để hoàn tất giao dịch và nộp các hóa đơn thanh toán còn lại để đòi tiền, chiếm đoạt tiền của ngân hàng. Ngoài ra nhân viên tại đơn vị chấp nhận thẻ cũng có thể sửa đổi hóa đơn giao dịch, ghi tăng giá trị giao dịch mà không được sự đồng ý của chủ thẻ để lấy tiền tạm ứng của ngân hàng.

- Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua thư, điện thoại: đơn vị chấp

nhận thẻ cung cấp hàng hóa dịch vụ theo yêu cầu của chủ thẻ qua thư hoặc điện thoại và thanh toán trên cơ sở các thông tin như: loại thẻ, số thẻ, ngày hiệu lực, tên chủ thẻ... Đơn vị chấp nhận thẻ và ngân hàng thanh toán có thể chịu tổn thất nếu chủ thẻ thực không phải là khách hàng đặt mua của đơn vị chấp nhận thẻ và giao dịch bị từ chối thanh toán.

- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng: sử dụng trong môi trường thanh toán không phải xuất trình thẻ (thanh toán qua thư/điện thoại hoặc thương mại điện tử).

- Sao chép và tạo băng từ giả: trên các thiết bị đọc thẻ tại đơn vị chấp nhận thẻ có thể cài thêm thiết bị để thu nhập các thông tin trên băng từ của thẻ thật thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ có thể cấu kết với các tổ chức tội phạm đọc dữ liệu thẻ thật bằng các thiết bị chuyên dùng riêng.

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

1.4.3. Hoạt động quản lý rủi ro

Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro khác nhau: thẻ giả, đánh cắp thông tin khách hàng, giao dịch giả mạo.... Những rủi ro đó ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận, uy tín của ngân hàng phát hành thẻ và gây phiền nhiễu cho chủ thẻ. Chính vì vậy ngân hàng cần có sự quan tâm đặc biệt đến hoạt động quản lý rủi ro. Bộ phận quản lý rủi ro trong hoạt động thẻ bao gồm các chức năng chính sau:

- Ngăn ngừa và điều tra các hành vi sử dụng thẻ giả mạo.
- Quản lý danh mục các tài khoản liên quan tới những thẻ đã được thông báo mất cắp, thất lạc.
- Xây dựng các kế hoạch theo dõi việc bảo mật phôi thẻ, thẻ đã in, thẻ hỏng, thẻ bị thu hồi.

- Cập nhật thông tin trên các Danh sách thẻ mất cấp, thất lạc của Tổ chức thẻ quốc tế.

- Hợp tác với các cơ quan có thẩm quyền liên quan trong việc điều tra, xử lý các hành vi vi phạm hợp đồng, giả mạo.

- Tổ chức tập huấn cho các nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ và chủ thẻ về các biện pháp phòng ngừa giả mạo.

CHƯƠNG II:

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

2.1. Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng (*Maritime Bank Hải Phòng*) sự hình thành và phát triển.

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển chi nhánh

Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng.

Địa chỉ: Số 9, Nguyễn Tri Phương, Hồng Bàng, Hải Phòng

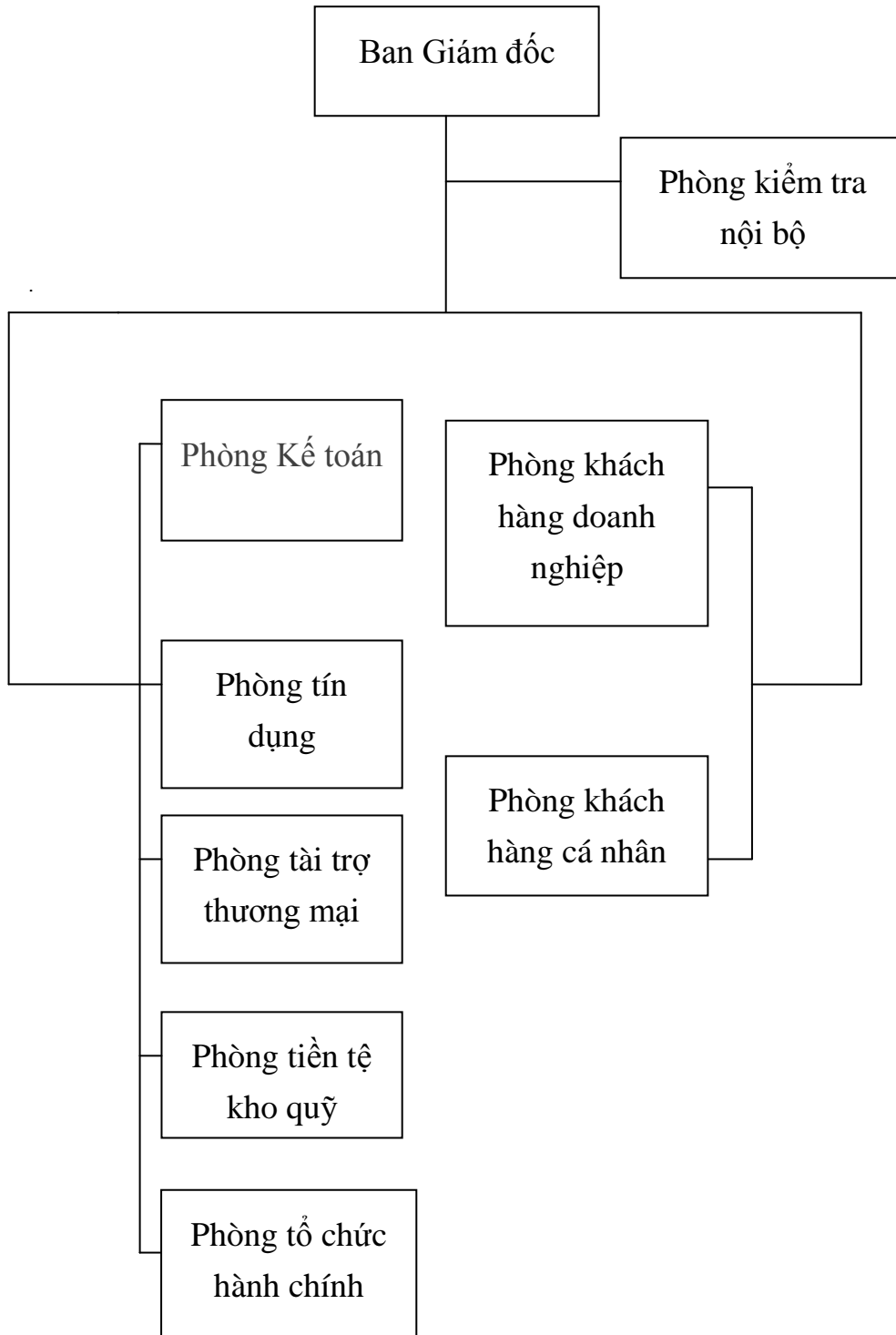
Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng chính thức đi vào hoạt động vào tháng 8/2005 sau khi Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam chuyển trụ chính lên Hà Nội. Maritime Bank Hải Phòng chính thức trở thành Ngân hàng cấp 1 của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam tại Hải Phòng. Maritime Bank Hải Phòng hiện nay có một đội ngũ cán bộ công nhân viên hùng hậu trên 80 người, có trình độ đại học là 95%, lãnh đạo chủ chốt điều là Đảng viên có đủ năng lực, trình độ triển khai thực hiện nhiệm vụ trong toàn Chi nhánh. Tổng tài sản của Maritime Bank Hải Phòng đạt trên 800 tỷ đồng. Các sản phẩm dịch vụ ban đầu mới chỉ là huy động vốn, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư, cho vay, chiết khấu thì nay đã có thêm rất nhiều sản phẩm như tài trợ thương mại, đầu tư vốn vào các dự án kinh tế, cho vay hợp vốn, các hình thức bảo lãnh, L/C, rồi đến các sản phẩm thẻ ngân hàng, các sản phẩm qua internet, homebanking... Cơ sở vật chất ngày càng được hoàn thiện với hệ thống trang thiết bị hiện đại, hệ thống máy tính nối mạng 24/24h, trụ sở được mở rộng, đổi mới hình ảnh...

Sự biến động của thị trường chứng khoán, thị trường bất động sản cũng như ảnh hưởng của lạm phát (đồng tiền mất giá, giá cả leo thang...) và phần nào chịu tác động của nền kinh tế khu vực cũng như thế giới đã ảnh hưởng đến hoạt động của toàn ngành Ngân hàng nói chung và chi nhánh nói riêng. Chiến lược

của Chi nhánh là phát triển phải gắn liền với bền vững. Do vậy, Maritime Bank Hải Phòng tiếp tục mở rộng mạng lưới hoạt động cả về chiều sâu lẫn bề rộng với mục tiêu tăng vốn điều lệ, duy trì khách hàng truyền thống và tiếp thị đến những khách hàng mới thuộc mọi thành phần kinh tế.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng.

➤ Sơ đồ tổ chức



2.1.3. Kết quả hoạt động của chi nhánh trong thời gian vừa qua

Năm 2011, có sự biến động lớn của giá vàng, đô la làm giá cả hàng hóa tăng, thị trường nhà đất đóng băng, những vụ vỡ nợ tín dụng đen quy mô lớn, ngừng kinh doanh vàng miếng... đã ảnh hưởng rất nhiều đến công tác huy động vốn và cho vay của các tổ chức tín dụng trên địa bàn thành phố, và Maritime Bank Hải Phòng cũng không phải là một ngoại lệ.

2.1.3.1. Công tác huy động vốn

Maritime Bank Hải Phòng nhận tiền gửi của các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác theo quy định của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam. Đồng thời thực hiện huy động vốn theo các hình thức vay vốn của các tổ chức tín dụng khác, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, các giấy tờ có giá khác... Kết quả huy động vốn được thể hiện ở bảng 1 dưới đây:

Bảng 1: Tình hình huy động vốn

Đơn vị: triệu đồng

| Chi tiêu | Năm 2010 | | Năm 2011 | | | |
|-------------------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|--------------|
| | Số tiền | (%) | Số tiền | (%) | 2011/2010 | |
| | | | | | Số tiền | (%) |
| Huy động vốn | 955.309 | 100 | 926.975 | 100 | -28.334 | -2,97 |
| - VNĐ | 845.448 | 88,5 | 814.811 | 87,9 | -30.637 | -3,62 |
| - Ngoại tệ | 109.861 | 11,5 | 112.164 | 12,1 | 2.303 | 2,1 |
| - Thời gian <12 tháng | 722.226 | 75,58 | 585.477 | 63,16 | -136.749 | -18,93 |
| - Thời gian >= 12 tháng | 233.865 | 24,42 | 341.498 | 36,84 | 107.633 | 46,02 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011)

Qua bảng 1, ta thấy tổng nguồn vốn huy động năm 2011 là 926.975 triệu đồng, giảm 28.334 triệu đồng, tương ứng với tỉ lệ giảm 2,97% so với năm 2010. Trong đó huy động vốn bằng VNĐ năm 2011 là 814.811 triệu đồng, giảm 30.637 triệu đồng so với năm 2010, nhưng huy động vốn bằng ngoại tệ lại tăng 2.303 triệu đồng. Huy động vốn có thời gian < 12 tháng là 585.477 triệu đồng,

giảm 136.749 triệu đồng; nhưng huy động vốn có thời gian \geq 12 tháng lại tăng 107.633 triệu đồng.

Về công tác huy động vốn, mặc dù ngân hàng đã thực hiện nhiều chính sách nhằm huy động vốn: như đa dạng hóa sản phẩm, có nhiều chính sách ưu đãi đối với khách hàng, mở rộng mạng lưới giao dịch, áp dụng nhiều công nghệ hiện đại trong hoạt động ngân hàng... Nhưng do sự khó khăn chung của nền kinh tế như lạm phát, giá cả tiêu dùng tăng cao..., cùng với sự cạnh tranh quyết liệt của các ngân hàng và tổ chức tín dụng khác trên địa bàn thành phố đã làm ảnh hưởng đến kết quả huy động vốn của chi nhánh.

2.1.3.2. Hoạt động tín dụng

Những năm gần đây, mặc dù nền kinh tế bị ảnh hưởng các biến động xã hội trong nước và trên thế giới nhưng hoạt động tín dụng của Maritime Bank Hải Phòng vẫn đạt được những thành tích đáng khích lệ. Cụ thể, tình hình hoạt động tín dụng được thể hiện qua bảng 2:

Bảng 2: Tình hình hoạt động tín dụng

Đơn vị: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2010 | | Năm 2011 | | | |
|---------------------------|----------------|------------|----------------|------------|---------------|--------------|
| | Số tiền | (%) | Số tiền | (%) | 2011/2010 | |
| | | | | | Số tiền | (%) |
| Tổng dư nợ | 318.295 | 100 | 377.529 | 100 | 59.234 | 18,61 |
| Tín dụng ngắn hạn | 217.385 | 68,3 | 260.851 | 69,09 | 43.466 | 19,99 |
| Tín dụng trung và dài hạn | 70.193 | 22,05 | 106.855 | 28,3 | 36.662 | 52,23 |
| Ủy thác đầu tư | 30.717 | 9,65 | 9.823 | 2,6 | -20.894 | 68,02 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011)

Tổng dư nợ năm 2011 là 377.529 triệu đồng, tăng 59.234 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 18,61% so với năm 2010. Trong đó, tín dụng ngắn hạn năm 2011 là 260.851 triệu đồng, tăng 43.466 triệu đồng so với năm 2010; Tín dụng trung và dài hạn năm 2011 là 106.855 triệu đồng, tăng 36.662 triệu đồng so với năm 2010. Tuy nhiên ủy thác đầu tư năm 2011 chỉ đạt 9.823 triệu đồng, giảm

20.894 triệu đồng so với năm 2010.

Qua phân tích trên ta thấy, hoạt động tín dụng của Chi nhánh chủ yếu là cho vay ngắn hạn 68,3% (2010), 69,09% (2011). Tín dụng trung và dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro, thời gian cho vay vốn dài, việc thu hồi vốn chậm nên tỷ trọng cho vay ngắn hạn của chi nhánh lớn là hợp lý. Do thời gian vay vốn ngắn, khả năng thu hồi vốn nhanh, tín dụng ngắn hạn được đánh giá là ít rủi ro hơn. Chính vì vậy, tỷ trọng cho vay ngắn hạn của Maritime Bank lớn cũng là một trong những phương thức nhằm hạn chế rủi ro tín dụng

Về công tác tín dụng, trong năm 2011 hoạt động tín dụng của ngân hàng có những dấu hiệu đáng mừng, khi tăng trưởng hơn 18% so với năm 2010. Có được thành quả đó là sự nỗ lực của toàn bộ cán bộ, nhân viên chi nhánh trong việc tìm kiếm khách hàng, tư vấn các dịch vụ tài chính cho khách hàng, thẩm định các dự án, phương án kinh doanh của khách hàng... Giảm bớt các thủ tục phiền hà, cán bộ tín dụng được đào tạo nâng cao nghiệp vụ chuyên môn cũng như đạo đức nghề nghiệp, tạo sự thuận lợi cho khách hàng khi đến làm thủ tục xin vay vốn tại ngân hàng.. Bên cạnh việc nâng cao chất lượng tín dụng, thì ngân hàng cũng đã làm tốt công tác quản trị rủi ro tín dụng. Năm 2011 là năm khó khăn của các doanh nghiệp, trên địa bàn thành phố có rất nhiều doanh nghiệp dừng hoạt động, phá sản, giải thể. Trong sự khó khăn đó, mà hoạt động tín dụng của ngân hàng lại tăng trưởng là một thành quả đáng khích lệ của toàn bộ tập thể cán bộ Maritime Bank Hải Phòng.

2.1.3.2. Các hoạt động kinh doanh khác

Kết quả hoạt động kinh doanh khác của Chi nhánh được thể hiện quan bảng 3 sau đây:

Bảng 3: Kết quả hoạt động kinh doanh khác

Đơn vị: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2010 | | Năm 2011 | | | |
|--|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|
| | Số tiền | (%) | Số tiền | (%) | 2011/2010 | |
| | | | | | Số tiền | (%) |
| Thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ | 2.070 | 35,26 | 3.437 | 46,83 | 1.367 | 66,04 |
| Lãi/(lỗ) từ hoạt động kinh doanh ngoại hối | -1.069 | -18,21 | 419 | 5,71 | -650 | 60,80 |
| Lãi/(lỗ) từ hoạt động kinh doanh chứng khoán | 3.768 | 64,18 | -643 | -8,76 | -4.411 | -117,06 |
| Thu nhập thuần từ hoạt động khác | 1.102 | 18,77 | 4.126 | 56,22 | 3.024 | 274,41 |
| Tổng | 5.871 | 100 | 7.339 | 100 | 1.468 | 25,00 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- chi nhánh Hải Phòng 2010-2011)

Qua bảng phân tích trên ta thấy, thu nhập thuần từ hoạt động kinh doanh khác của chi nhánh năm 2011 là 7.339 triệu đồng, tăng 1.468 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 25% so với năm 2010. Trong đó, thu nhập thuần từ hoạt động dịch vụ năm 2011 là 3.437 triệu đồng, tăng 1.367 triệu đồng; hoạt động kinh doanh ngoại hối năm 2011 là 419 triệu đồng; thu nhập thuần từ hoạt động khác năm 2011 là 4.126 triệu đồng, tăng 3.024 triệu đồng so với năm 2010. Tuy nhiên hoạt động kinh doanh chứng khoán năm 2011 lại lỗ 643 triệu đồng.

Mở rộng các hoạt động dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngân hàng hiện đại luôn là định hướng chủ đạo của Maritime Bank từ ngày thành lập. Với sự kết hợp giữa dịch vụ ngân hàng truyền thống và dịch vụ ngân hàng hiện đại với công nghệ tiên tiến (ngân hàng điện tử, thẻ ngân hàng...), hoạt động cung ứng dịch vụ ngân hàng đã góp phần quan trọng vào kết quả kinh doanh chung của toàn hệ thống Maritime

Bank và kết quả kinh doanh của chi nhánh nói riêng. Đây là hoạt động có quan hệ chặt chẽ, là công cụ để hỗ trợ để tăng trưởng các hoạt động khác như huy động vốn, tín dụng đồng thời đem lại cho chi nhánh nguồn thu an toàn với chi phí thấp.

2.2. Thực trạng công tác phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

2.2.1. Thực trạng phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

2.2.1.1. Quy trình Phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

Hiện nay, Maritime Bank đưa ra thị trường 2 sản phẩm thẻ Ngân hàng, bao gồm: Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ thanh toán quốc tế M+. Ngoài hình thức phát hành thẻ thông thường, để tạo sự thuận tiện và rút ngắn thời gian giao dịch của khách hàng, Maritime Bank còn đưa ra hình thức phát hành thẻ nhanh.

➤ Quy trình phát hành thẻ nhanh

Bước 1: Chủ thẻ đến ngân hàng làm thủ tục xin phát hành thẻ

Bước 2: Chi nhánh tiếp nhận hồ sơ phát hành thẻ và thu phí phát hành thẻ/ phí thường niên (nếu có), cập nhật hồ sơ khách hàng và số thẻ trên hệ thống phần mềm.

Bước 3: Sau khi chủ thẻ ký vào giấy xác nhận Thẻ, PIN; chi nhánh thực hiện giao Thẻ và PIN cho chủ thẻ;

Bước 4: Hướng dẫn chủ thẻ gọi điện tới số dịch vụ khách hàng của ngân hàng để yêu cầu kích hoạt thẻ.

Chủ thẻ có thể nhận thẻ ngay sau khi yêu cầu phát hành thẻ và sử dụng thẻ sau tối đa là 15 phút làm việc kể từ khi nộp Giấy xác nhận nhận Thẻ/PIN và thực hiện yêu cầu kích hoạt thẻ. Thẻ phát hành nhanh không có tên chủ thẻ trên mặt trước thẻ.

➤ Quy trình phát hành thẻ thông thường

Bước 1: Chủ thẻ đến ngân hàng làm thủ tục xin phát hành thẻ.

Bước 2: Nhận được hồ sơ yêu cầu sử dụng thẻ, chi nhánh kiểm tra theo quy

chế về việc phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ của Maritime Bank. Nếu có sai sót hoặc chưa đầy đủ, chi nhánh yêu cầu khách hàng chỉnh sửa bổ sung.

Trong vòng 4 ngày kể từ ngày nhận được bộ hồ sơ đầy đủ, chi nhánh có trách nhiệm thẩm định bộ hồ sơ và quyết định chấp nhận hay từ chối phát hành thẻ.

Sau khi duyệt hồ sơ và xác định các yếu tố trên, chi nhánh điện cho Trung tâm thẻ của Maritime Bank qua mạng nội bộ yêu cầu phát hành thẻ ngay trong ngày làm việc, đồng thời mở hồ sơ khách hàng để theo dõi những thông tin cần thiết.

Điện yêu cầu phát hành thẻ phải được trưởng phòng duyệt. Đồng thời chi nhánh gửi Fax cho trung tâm thẻ giấy yêu cầu phát hành thẻ đã được Giám đốc chi nhánh duyệt.

Nhận được điện yêu cầu và giấy yêu cầu sử dụng thẻ của khách hàng, trung tâm thẻ tiến hành các bước sau:

- Kiểm tra đối chiếu các thông tin trên file với thông tin nhận qua Fax, sau đó cập nhật thông tin và tạo hồ sơ khách hàng tại trung tâm thẻ.
- In thẻ bằng máy chuyên dụng.
- Xác định mã số cá nhân của chủ thẻ (trường hợp thẻ được dùng để rút tiền mặt tại các máy ATM)
- Tạo hồ sơ quản lý thẻ với các thông tin cần thiết theo quy định.

Bước 3: Nhận được yêu cầu của chi nhánh, trung tâm thẻ hoàn thiện việc cá nhân hóa thẻ và gửi thẻ về chi nhánh giao cho khách hàng trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được đủ hồ sơ từ chi nhánh phát hành thẻ. Thẻ được gửi trong thư bì kín bằng thư bảo đảm, mã số cá nhân phải được gửi bảo đảm bằng phong bì tách riêng với thẻ.

Bước 4: Tại chi nhánh, sau khi nhận được thẻ đã cá nhân hóa và mã cá nhân thì thông báo cho khách hàng đến nhận.

Trước khi giao thẻ cho khách hàng, chi nhánh yêu cầu chủ thẻ ký vào mặt sau của thẻ. Sau đó, chủ thẻ có thể hoàn toàn sử dụng thẻ cho hoạt động thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt.

Bước 5: Cuối mỗi tháng, chi nhánh sẽ nhận sao kê chi tiết những khoản khách hàng đã tiêu trong tháng được gửi đến từ trung tâm thẻ và gửi cho khách hàng.

2.2.1.1.1. Thẻ ghi nợ nội địa

Được phát hành dựa trên cơ sở tài khoản tiền gửi không kỳ hạn VNĐ. Quý khách hàng có thể sử dụng thẻ để thực hiện giao dịch 24/7 tại các ATM hoặc thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ căn cứ vào hạn mức của thẻ và số dư hiện có trong tài khoản.

Với định hướng liên tục phát triển các tiện ích, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ nhằm mang đến nhiều sự lựa chọn đến với khách hàng, Maritime Bank chính thức đưa hệ thống Quản lý phát hành thẻ và sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa hiện đại theo tiêu chuẩn quốc tế vào hoạt động từ ngày 04/12/2009. Hệ thống quản lý thẻ nội địa mới của Maritime Bank đã kết nối thành công với liên minh Thẻ Smartlink. Với hệ thống công nghệ thẻ tiên tiến, ngoài việc đảm bảo sự an toàn, bảo mật thông tin, sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa của Maritime Bank là phương tiện giúp khách hàng tiếp cận, quản lý và sử dụng tiền của mình một cách tự động, mọi lúc, mọi nơi. Khách hàng có thể rút tiền mặt, kiểm tra số dư tài khoản, chuyển khoản, in sao kê 5 giao dịch gần nhất, đặt yêu cầu gửi sao kê qua email hoặc qua đường bưu điện... tại hệ thống ATM của Maritime Bank và các ngân hàng khác trong liên minh thẻ SmartLink trên toàn quốc.

Thẻ ghi nợ nội địa Maritime Bank còn là công cụ hữu hiệu giúp các cơ quan, tổ chức, đơn vị kinh doanh đơn giản hóa và tiết kiệm chi phí, thời gian, nguồn lực trong việc chi trả lương tháng cho cán bộ, nhân viên. Với sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa của Maritime Bank hiện nay, khách hàng có thể rút tối đa 20 triệu đồng trong một ngày, mỗi lần tối đa 3 triệu đồng và chuyển khoản tối đa lên tới 40 triệu đồng trong ngày.

❖ Tiện ích thẻ

✓ *Tính năng hiện tại:*

- Rút tiền mặt;

- Yêu cầu sao kê tài khoản;
- Chuyển khoản;
- Thanh toán hàng hóa dịch vụ tại đơn vị chấp nhận thẻ;
- Kiểm tra số dư tài khoản;
- Dịch vụ chi trả lương qua tài khoản thẻ;
- Xem và in 05 giao dịch gần nhất;
- Số dư trên tài khoản hưởng lãi suất tiền gửi không kỳ hạn;
- ✓ *Tính năng đang triển khai:*
 - Gửi tiết kiệm tại ATM;
 - Dịch vụ cá thể hoá hình ảnh thẻ.
- *Điều kiện phát hành thẻ*
 - Công dân Việt Nam.
 - Người nước ngoài công tác hoặc định cư tại Việt Nam (thời hạn trên 1 năm).

➤ *Biểu phí*

Bảng 4: Biểu phí sử dụng Thẻ ghi nợ nội địa

| STT | Loại phí | Số tiền (VND) |
|------------|--|----------------------|
| 1 | Số dư tối thiểu duy trì tài khoản thẻ | 50.000 |
| 2 | Phí phát hành (thẻ chính và thẻ phụ) | 55.000 |
| 3 | Phí phát hành lại | 22.000 |
| 4 | Phí thay đổi hạn mức sử dụng thẻ (theo hạn mức định sẵn ngân hàng) | 22.000 |
| 5 | Phí cấp lại Pin | 9.900 |
| 6 | Phí tra soát khiếu nại (trường hợp khiếu nại không chính xác) | 22.000 |
| 7 | Phí in sao kê giao dịch hàng tháng | |
| 7.1 | <i>Gửi qua thư điện tử (email)</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 7.2 | <i>Qua bưu điện</i> | 9.900 |
| 7.3 | <i>Tại quầy</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 8 | Phí gửi PIN qua đường bưu điện | 9.900 |
| 9 | Phí giao dịch nội mạng tại ATM Maritime Bank | |
| 9.1 | <i>Rút tiền</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 9.2 | <i>Truy vấn số dư</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 9.3 | <i>In Sao kê rút gọn</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 9.4 | <i>Chuyển khoản</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 9.5 | <i>Gửi tiết kiệm tại ATM</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 9.6 | <i>In biên lai giao dịch truy vấn, sao kê</i> | <i>Miễn phí</i> |
| 10 | Phí giao dịch tại ATM liên minh Smartlink | |
| 10.1 | <i>Rút tiền</i> | 3.300 |
| 10.2 | <i>Vấn tin</i> | 1.650 |
| 10.3 | <i>In Sao kê rút gọn</i> | 1.650 |
| 10.4 | <i>Chuyển khoản</i> | 1.650 |

(Nguồn: Phòng kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam
– chi nhánh Hải Phòng)

2.2.1.1.2 Thẻ thanh toán quốc tế M+ (Maritime Bank MasterCard)

M+ hạng Vàng (M+ Gold) và hạng Chuẩn (M+ Standard) dựa trên tài khoản tiền gửi thanh toán M1 và Mmoney. Với thẻ thanh toán quốc tế M+, quý khách hàng có thể thanh toán chi tiêu tại 25 triệu điểm thanh toán chấp nhận thẻ và rút tiền tại hơn 1.000.000 ATM trên 210 quốc gia.

Ngày 13/6/2011, Maritime Bank phát hành thẻ thanh toán quốc tế M+, sản phẩm liên kết với Công ty dịch vụ thanh toán hàng đầu thế giới MasterCard Worldwide. Đây là bước phát triển các sản phẩm tài chính cá nhân vươn đến các tiêu chuẩn quốc tế và mở rộng tiện ích sử dụng dành cho khách hàng.

Ngoài những chuẩn mực thông thường của MasterCard, thẻ thanh toán quốc tế M+ còn bao gồm gói bảo hiểm toàn cầu của Công ty trách nhiệm hữu hạn Bảo hiểm Chartis Việt Nam là thành viên của Tập đoàn Quốc tế Mỹ AIG. Maritime Bank dành tặng riêng sản phẩm giá trị gia tăng này cho chủ thẻ thanh toán quốc tế M+ . Như vậy, khi chi tiêu qua thẻ thanh toán quốc tế M+, khách hàng sẽ được hưởng những quyền lợi bảo hiểm toàn diện các rủi ro mất cắp và bảo hiểm trách nhiệm trong chuyến đi cá nhân, bảo hiểm mua sắm, chi phí gian lận, bảo hiểm đồ đạc khi chủ thẻ vắng nhà và mở rộng thời gian bảo hành sản phẩm được mua thanh toán qua thẻ.

❖ Tiện ích

- Thẻ có thể liên kết với nhiều tài khoản, tối đa lên tới 14 tài khoản;
- Thẻ có hai hạng thẻ Hạng Vàng và Hạng Chuẩn tương ứng với hạn mức giao dịch khác nhau, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng;
- Phạm vi sử dụng rộng khắp tại Việt Nam và trên thế giới: Hơn 24 triệu điểm chấp nhận thẻ MasterCard và hơn 1 triệu máy ATM có trung biểu tượng MasterCard tại Việt Nam và trên toàn thế giới;
- Giao dịch trực tuyến, đặt hàng qua thư, qua điện thoại;
- Hạn sử dụng thẻ dài: 03 năm kể từ ngày phát hành;
- Được phát hành thẻ phụ và chủ thẻ phụ được hưởng những ưu đãi tương đương với chủ thẻ chính;
- Thủ tục đăng ký nhanh chóng, thuận tiện, đơn giản tại hơn 150 điểm giao

dịch của Maritime Bank, đăng ký trực tuyến trên Internet hay ngay tại địa chỉ của khách hàng.

❖ *Ưu đãi:*

- Không có phí phát hành;
- Hoàn toàn miễn phí thường niên đối với khách hàng sử dụng M1Account;
- Phí giao dịch cực kỳ ưu đãi;
- Tận hưởng những ưu đãi mua sắm hấp dẫn với thẻ giới chi tiêu thông minh M-Smart;
- Yên tâm mua sắm và du lịch với 06 quyền lợi bảo hiểm được tặng miễn phí cho chủ thẻ.

❖ *Điều kiện phát hành*

✚ *Đối với chủ thẻ chính*

- Khách hàng là cá nhân người Việt Nam hay nước ngoài cư trú tại Việt Nam có năng lực hành vi dân sự đầy đủ và chịu trách nhiệm dân sự theo đúng các quy định của pháp luật. Có tài khoản tiền gửi thanh toán mở tại Maritime Bank;
- Khách hàng đồng ý chấp hành quy định về phát hành, quản lý, sử dụng và thanh toán thẻ Quốc tế của Maritime Bank;
- Khách hàng là chủ thẻ chính có quyền phát hành tối đa hai (02) thẻ phụ.

✚ *Đối với chủ thẻ phụ*

- Khách hàng có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định hiện hành của pháp luật; hoặc có năng lực hành vi dân sự và từ đủ mười lăm (15) tuổi đến chưa đủ mười tám (18) tuổi, được người đại diện theo pháp luật của người đó chấp thuận về việc sử dụng thẻ;
- Khách hàng đồng ý chấp hành quy định về phát hành, quản lý, sử dụng và thanh toán thẻ Quốc tế của Maritime Bank;
- Khách hàng là chủ thẻ phụ được chủ thẻ chính cam kết thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ.

➤ *Biểu phí*

Bảng 5: Biểu phí sử dụng Thẻ thanh toán quốc tế M+

| STT | Nội dung | Tần xuất thu | Thời điểm thu | Số tiền (chưa bao gồm VAT) | Ghi chú |
|-------|--|--------------|-------------------------|----------------------------|---------|
| 1 | Phí phát hành mới | | | | |
| 1.1 | Thẻ chính | | | | |
| 1.1.1 | Hạng vàng | 1 lần | Khi đăng ký phát hành | 0 | |
| 1.1.2 | Hạng chuẩn | 1 lần | Khi đăng ký phát hành | 0 | |
| 1.2 | Thẻ phụ (joint account) | | | | |
| 1.2.1 | Hạng vàng | 1 lần | Khi đăng ký phát hành | 300.000 | |
| 1.2.2 | Hạng chuẩn | 1 lần | Khi đăng ký phát hành | 100.000 | |
| 2 | Phí phát hành lại thẻ | | | | |
| 2.1 | Hạng vàng | lần | Khi đăng ký | 150.000 | |
| 2.2 | Hạng chuẩn | lần | Khi đăng ký | 50.000 | |
| 3 | Phí phát hành lại PIN | lần | Khi đăng ký | 20.000 | |
| 4 | Phí tra soát khiếu nại thẻ không chính xác | lần | Sau khi có kết quả | 200.000 | |
| 5 | Phí rút tiền tại ATM | | | | |
| 5.1 | ATM MSB | giao dịch | Cùng với giao dịch VND | 0 | |
| 5.2 | ATM ngân hàng khác | giao dịch | Cùng với giao dịch VND | 3% hoặc tối thiểu 50.000 | |
| 6 | Phí giao dịch phi tài chính tại ATM | | | | |
| 6.1 | ATM MSB | giao dịch | Khi thực hiện giao dịch | 0 | |
| 6.2 | ATM ngân hàng khác | giao dịch | Khi thực hiện | 5.000 | |

| | | | | | |
|--------|---|-------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| | | | giao dịch | | |
| 7 | Phí giao dịch thanh toán tại POS VND | giao dịch | Khi thực hiện giao dịch | 0 | |
| 8 | Phí xử lý giao dịch ngoại tệ tại POS nước ngoài | giao dịch | Khi thực hiện giao dịch bằng ngoại tệ | 4%/số tiền giao dịch | |
| 9 | Phí cấp lại hóa đơn giao dịch tại POS | giao dịch | Sau khi có kết quả | 80.000 | |
| 10 | Phí thường niên | | | | |
| 10.1 | Thẻ chính | | | | |
| 10.1.1 | Hạng vàng | hàng năm | | 300.000 | Thu từ năm đầu; Miễn cho M1Account |
| 10.1.2 | Hạng chuẩn | hàng năm | | 100.000 | Thu từ năm đầu |
| 10.2 | Thẻ phụ (joint account) | | | | |
| 10.2.1 | Hạng vàng | hàng năm | 0 | 300.000 | Thu từ năm đầu |
| 10.2.2 | Hạng chuẩn | hàng năm | 0 | 100.000 | Thu từ năm đầu |
| 11 | Phí thông báo mất thẻ | | Khi KH có yêu cầu | 200.000 | |
| 12 | Phí yêu cầu gửi sao kê qua bưu điện | 1 lần/tháng | Khi KH có yêu cầu | 20.000 | |

(Nguồn: Phòng kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng)

2.2.1.2. Thực trạng Phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chỉ nhánh Hải Phòng

Mới chỉ bắt đầu phát hành thẻ ghi nợ từ tháng 12/2009, trong vòng một tháng cuối năm 2009, Maritime Bank Hải Phòng đã phát hành được 566 thẻ và doanh số thanh toán đạt 3.638 triệu đồng.

Năm 2010, khi Maritime Bank đưa ra sản phẩm tiền gửi thanh toán M1account, ngoài việc phát hành thẻ ghi nợ thông qua tài khoản tiền gửi thanh toán thông thường thì khách hàng có thể phát hành thẻ ghi nợ liên kết với tài khoản M1account. Việc phát hành thẻ ghi nợ liên kết với tài khoản M1account mang đến cho khách hàng nhiều ưu đãi hấp dẫn như: miễn phí rút tiền thẻ nội địa tại hơn 10.000 ATM trong liên minh với Martime Bank, miễn phí dịch vụ ngân hàng điện tử.... Năm 2010, Maritime Bank đã phát hành 2.338 thẻ, doanh số thanh toán đạt 15.030 triệu đồng. Trong đó, Thẻ phát hành thông qua tài khoản thanh toán thường là 1.414 thẻ, thẻ phát hành liên kết với tài khoản M1account là 924 thẻ.

Năm 2011, Maritime Bank tiếp tục đưa ra sản phẩm tiền gửi thanh toán Mmoney, khách hàng có thể phát hành thẻ ghi nợ thông qua tài khoản tiền gửi thanh toán thông thường, tài khoản M1account, tài khoản Mmoney. Cùng với chiến dịch ra mắt thẻ thanh toán quốc tế M+ (Maritime Bank Mastercard) tại Maritime Bank Hải Phòng đã thu được nhiều kết quả đáng mừng. Trong năm 2011, số thẻ mà Martime Bank Hải Phòng phát hành đã có sự tăng vọt so với năm 2010. Nếu năm 2010, số thẻ phát hành chỉ là 2.338 thẻ, thì đến năm 2011 con số này đã lên đến 11.400 thẻ, doanh số thanh toán đạt 73.285 triệu đồng. Trong đó, Thẻ phát hành thông qua tài khoản thanh toán thường là 2.814 thẻ, thẻ phát hành liên kết với tài khoản M1account là 2.398 thẻ, thẻ phát hành liên kết với tài khoản Mmoney là 6.188 thẻ. Tổng số thẻ ghi nợ nội địa của là 10.600 thẻ, thẻ thanh toán quốc tế M+ là 800 thẻ.

2.2.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

2.2.2.1. Quy trình Thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

2.2.2.1.1. Đối với chủ thẻ

➤ Giao dịch thẻ tại máy ATM

Bước 1:

- ✓ Đưa thẻ vào khe đọc của ATM theo chiều mũi tên trên mặt trước của thẻ
- ✓ Nhập mật khẩu: Nhập PIN của mình để thực hiện giao dịch.
- ✓ Lựa chọn giao dịch: Sử dụng các phím chức năng trên màn hình

Bước 2: Màn hình chính

- ✓ Mỗi phím chức năng bên cạnh màn hình sẽ tương ứng với mỗi loại giao dịch mà máy có thể cung cấp. Quý khách lựa chọn loại giao dịch cần thực hiện bằng cách ấn phím chức năng tương ứng đó.

Bước 3: Rút tiền

- ✓ Quý khách có thể lựa chọn rút tiền nhanh bằng cách ấn phím chức năng tương ứng với số tiền hiển thị trên màn hình hoặc ấn nút “Số khác” để nhập số tiền cần rút.

Bước 4: Xem số dư

- ✓ Cho phép truy vấn số dư tài khoản tại ATM một cách nhanh chóng, dễ dàng. Có thể chọn có hoặc không in biên lai thông báo số dư.

Bước 5: Đổi PIN

- ✓ Nhập PIN hiện tại sau đó nhập PIN mới hai lần liên tiếp. Khi máy báo đã đổi PIN thành công thì có thể sử dụng PIN mới trong các lần giao dịch sau. PIN phải đủ 6 số.

Bước 6: Chuyển khoản

- ✓ ATM chỉ cho phép chuyển khoản trong cùng ngân hàng. Tài khoản và tên tài khoản chuyển đi máy tự hiển thị. Nhập số tài khoản đến, nhập số tiền cần chuyển sau đó kiểm tra chính xác các thông tin. Ấn Enter để xác nhận giao dịch.

➤ Giao dịch thanh toán bằng thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ

Bước 1: Chủ thẻ đưa thẻ cho nhân viên thu ngân.

Bước 2: Nhân viên thu ngân quét thẻ trên máy POS và nhập tổng số tiền phải thanh toán.

Bước 3: Chủ thẻ kiểm tra số tiền thanh toán hiển thị trên màn hình chính xác và nhập mã PIN để xác thực. Lưu ý: Chủ thẻ cần nhập mã PIN một cách kín đáo, không để cho người xung quanh nhìn thấy mã PIN mà mình nhập.

Bước 4: Nhân viên thu ngân in hóa đơn giao dịch thẻ. Chủ thẻ kiểm tra số tiền thanh toán chính xác và ký tên.

Bước 5: Nhân viên thu ngân kiểm tra đối chiếu chữ ký trên hóa đơn với chữ ký ở mặt sau thẻ và đưa lại cho khách hàng 1 liên hóa đơn để lưu.

➤ Giao dịch thanh toán online bằng thẻ ghi nợ nội địa

Bước 1: Khách hàng truy cập vào website bán hàng trực tuyến chấp nhận thanh toán bằng thẻ nội địa của Maritime Bank.

Bước 2: Khách hàng chọn hàng hóa, dịch vụ cần mua theo hướng dẫn trên trang web bán hàng.

Bước 3: Khách hàng lựa chọn hình thức thanh toán bằng thẻ nội địa của Ngân hàng Maritime Bank. Sau đó, trên trang thanh toán, nhập thông tin thẻ theo yêu cầu:

Tên chủ thẻ: tên khách hàng khi đăng ký mở thẻ, gõ tiếng việt, không dấu.

Số thẻ: bao gồm 16 số, in trên mặt trước của thẻ, không chứa dấu cách.

Nhấn nút “Tiếp tục”.

Bước 4: Khách hàng xác thực thanh toán bằng cách:

Nhập OTP (mật mã sử dụng 1 lần): OTP được Maritime Bank gửi tin nhắn SMS đến số thuê bao di động mà khách hàng đã đăng ký. Nhập chuỗi kiểm tra. Nhấn nút “Tiếp tục” để thực hiện thanh toán.

Bước 5: Khách hàng nhận thông báo kết quả giao dịch qua trang web và hàng hóa, dịch vụ.

➤ Hạn mức giao dịch của thẻ ghi nội địa

❖ Hạn mức Thẻ ghi nợ nội địa: Dành cho cả thẻ chính và thẻ phụ:

Bảng 6: Hạn mức giao dịch đối với Thẻ ghi nợ nội địa

| STT | Loại giao dịch | Nội dung quy định | Hạn mức (VND) |
|------------|-----------------------|--|----------------------|
| 1 | Rút tiền mặt | Số tiền rút tối đa 1 lần | 3.000.000 |
| | | Số tiền rút tối thiểu 1 lần | 50.000 |
| | | Số tiền rút tối đa 1 ngày | 20.000.000 |
| | | Số lần giao dịch rút tiền 1 ngày | Không hạn chế |
| 2 | Chuyển khoản | Số tiền chuyển khoản tối đa trong 1 ngày | 40.000.000 |
| | | Số lần chuyển khoản tối đa 1 ngày | Không hạn chế |

(Nguồn: Phòng kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam
– chi nhánh Hải Phòng)

❖ Hạn mức Thẻ thanh toán quốc tế M+

Bảng 7: Hạn mức giao dịch đối với Thẻ thanh toán quốc tế M+

| STT | Nội dung | Hạng chuẩn | | Hạng vàng | |
|-----|---|-------------|------------|-------------|------------|
| | | Thẻ chính | Thẻ phụ | Thẻ chính | Thẻ phụ |
| 1 | Rút tiền ATM/lần | 3.000.000 | 3.000.000 | 30.000.000 | 30.000.000 |
| 2 | Rút tiền ATM/ngày | 50.000.000 | 15.000.000 | 100.000.000 | 30.000.000 |
| 3 | Chuyển khoản ATM/ngày | 100.000.000 | 30.000.000 | 200.000.000 | 60.000.000 |
| 4 | Chi tiêu tại POS và Ecommerce/ngày | 100.000.000 | 30.000.000 | 200.000.000 | 60.000.000 |
| 5 | Hạn mức giao dịch tại MCC có rủi ro cao | 50.000.000 | 30.000.000 | 100.000.000 | 60.000.000 |

(Nguồn: Phòng kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng)

Ngoài ra, khách hàng có thể yêu cầu nâng hạn mức giao dịch lên tối đa:

✚ Hạng chuẩn:

- Rút tiền mặt tối đa/ngày: 125 triệu đồng
- Chuyển khoản ATM tối đa/ngày: 100 triệu
- Chi tiêu tại POS và Ecommerce tối đa/ngày: 500 triệu đồng.

✚ Hạng vàng:

- Rút tiền ATM tối đa/ngày: 250 triệu đồng.
- Chuyển khoản ATM tối đa/ngày: 200 triệu
- Chi tiêu tại POS và Ecommerce tối đa/ngày: 1.000 triệu.

Hàng tháng, chủ thẻ nhận được một bảng sao kê trong đó thể hiện các giao dịch thực hiện bằng thẻ, các khoản phí và tổng số tiền đã thanh toán. Sau khi nhận bảng kê, chủ thẻ có quyền khiếu nại bác bỏ một số giao dịch mà chủ thẻ cho là không đúng.

2.2.2.1.2. Tại đơn vị chấp nhận thẻ của Maritime Bank

Khi chủ thẻ xuất trình thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc tạm ứng tiền mặt tại ngân hàng đại lý thanh toán, các đơn vị chấp nhận thẻ hay ngân hàng

phải kiểm tra:

- Tính hợp lệ của thẻ.
- Danh sách thẻ cấm lưu hành và các thông báo khác của ngân hàng.
- Kiểm tra chứng minh thư hoặc hộ chiếu của chủ thẻ khi nghi vấn.

Nếu giá trị vượt quá giá trị hạn mức thanh toán thì đơn vị chấp nhận thẻ phải liên hệ xin cấp phép.

Khi có trả lời cấp phép, đơn vị chấp nhận thẻ phải thực hiện đúng theo yêu cầu của trung tâm thẻ.

Trong thời hạn tối đa không quá 4 ngày làm việc kể từ ngày thực hiện giao dịch, các đơn vị chấp nhận thẻ phải xuất trình hóa đơn giao dịch cho ngân hàng đại lý thanh toán của Maritime Bank hoặc cho Maritime Bank.

2.2.2.1.3. Tại Maritime Bank Hải Phòng

➤ Trường hợp 1: Maritime Bank Hải Phòng làm đại lý thanh toán

Căn cứ vào hóa đơn và bảng kê do các đơn vị chấp nhận thẻ gửi đến, chi nhánh kiểm tra tính hợp lệ của hóa đơn và nhập dữ liệu để lập hồ sơ nhờ thu và theo dõi hồ sơ đơn vị chấp nhận thẻ.

Hóa đơn được lưu lại để dùng làm chứng từ gốc nhằm tra soát và giải quyết khiếu nại về thẻ phát sinh sau này.

Chi nhánh được quyền tạm ứng tiền cho đơn vị chấp nhận thẻ trên cơ sở tổng giá trị hóa đơn sau khi trừ đi chi phí mà đơn vị chấp nhận thẻ phải thanh toán với ngân hàng theo tỷ lệ quy định trong hợp đồng đại lý đã ký kết với Maritime Bank. Đồng thời chi nhánh lập bảng kê theo mẫu quy định và gửi về trung tâm thẻ nhờ thu. Nếu nhận được báo Có do trung tâm thẻ gửi về, chi nhánh đối chiếu với hồ sơ nếu khớp đúng thì làm thủ tục tất toán tài khoản nhờ thu.

➤ Trường hợp 2: Maritime Bank Hải Phòng làm chức năng phát hành

Nhận được giấy báo Nợ do trung tâm thẻ gửi về, chi nhánh lập hồ sơ cần thiết vào hồ sơ khách hàng và hạch toán vào tài khoản thanh toán thẻ, thanh toán với ngân hàng không thuộc hệ thống Maritime Bank.

2.2.2.1.4. Tại trung tâm thẻ Maritime Bank

Căn cứ vào bảng kê, do chi nhánh gửi đến nhờ thu. Trung tâm nhập dữ liệu

vào máy để lập hồ sơ quản lý thẻ.

Đối với thẻ do Maritime Bank phát hành, trung tâm báo Nợ chi nhánh tổng giá trị hóa đơn của các chủ thẻ do ngân hàng phát hành theo mẫu quy định có kê chi tiết các giao dịch theo từng loại thẻ.

Đối với thẻ do chi nhánh thanh toán (kể cả thẻ do Maritime Bank phát hành và thẻ do ngân hàng khác phát hành), trung tâm thẻ báo Có cho chi nhánh số tiền chi nhánh ngân hàng đã thanh toán cho đơn vị chấp nhận thẻ (tổng hóa đơn - phí thu của cơ sở chấp nhận thẻ + phí chi nhánh được hưởng hoa hồng). Báo Có ghi rõ số tham chiếu của bảng kê hóa đơn do chi nhánh lập gửi trung tâm thẻ. Đồng thời trung tâm thẻ tổng hợp thẻ do ngân hàng khác phát hành và làm thủ tục nhờ thu đối với tổ chức thẻ quốc tế.

Nếu nhận được báo Có của nước ngoài, trung tâm thẻ đối chiếu với hồ sơ gốc và tất toán khoản có liên quan.

Đối với thẻ của Maritime Bank phát hành được thanh toán ở nước ngoài, khi nhận được bảng kê báo Nợ của tổ chức thẻ quốc tế, trung tâm cập nhật dữ liệu cần thiết vào hồ sơ thẻ và hạch toán báo nợ cho chi nhánh.

Trong giấy báo Nợ gửi chi nhánh, trung tâm thẻ phải ghi đầy đủ các dữ liệu để chi nhánh có cơ sở tra soát khiếu nại có thể phát sinh sau này.

Hàng tháng vào ngày sao kê, trung tâm thẻ lập sao kê chi tiết các giao dịch đã phát sinh trong kỳ của từng thẻ và gửi cho chi nhánh qua mạng vi tính.

2.2.2.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

Nếu tính đến ngày 13/10/2009, số lượng máy ATM của Maritime Bank trên địa bàn Hải Phòng chỉ dừng lại ở 3 máy (đặt tại số 9 Nguyễn Tri Phương, 341 Tô Hiệu, 27C Điện Biên Phủ, Hồng Bàng). Thì tính đến trước ngày 10/06/2010, số lượng máy ATM của Maritime Bank trên địa bàn thành phố đã nâng lên con số 10 máy (trong đó: khu vực quận Hồng Bàng là 4 máy, khu vực quận Lê Chân là 3 máy, khu vực quận Ngô Quyền là 3 máy).

Nhằm mở rộng phạm vi sử dụng thẻ, không ngừng phát triển các tiện ích ngân hàng hiện đại, mang tới cho khách hàng nhiều lựa chọn và sự tiện lợi tối

đa, bắt đầu từ ngày 10/06/2010, Maritime Bank chính thức kết nối với hệ thống chuyển mạch VNBC thông qua Smartlink. Với việc mở rộng kết nối này, thẻ ghi nợ nội địa của Maritime Bank có thể thực hiện được các giao dịch như rút tiền mặt, truy vấn số dư tài khoản, chuyển khoản, in sao kê rút gọn tại hơn 6.500 ATM của Maritime Bank, các Ngân hàng trong liên minh Smartlink và của Ngân hàng Đông Á trên toàn quốc.

Ngày 20/10/2010, Maritime Bank chính thức kết nối với hệ thống chuyển mạch Banknetvn thông qua tổ chức Smartlink nhằm mở rộng mạng lưới giao dịch tự động, gia tăng tiện ích và tạo thuận lợi tối đa, giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn khi giao dịch với Ngân hàng. Với việc mở rộng kết nối này, thẻ ghi nợ nội địa của Maritime Bank có thể kết nối liên thông với 11 Ngân hàng thuộc mạng Banknetvn (AgriBank, SaigonBank, OceanBank, Nam Á Bank, Trust Bank, Western Bank, BIDV, Việt Nga Bank, HabuBank, PGBank, VietinBank) mang lại tiện ích cho hàng triệu chủ thẻ. Như vậy, chủ thẻ Maritime Bank không chỉ thực hiện được các giao dịch rút tiền, tại hệ thống máy ATM của Maritime Bank, mà còn có thể giao dịch tại 10.000 máy ATM của các ngân hàng trong liên minh Smartlink, của Ngân hàng Đông Á và tất cả các ngân hàng thành viên thuộc Banknetvn trên toàn quốc.

Khi Maritime Bank chính thức kết nối với hai hệ thống chuyển mạch là VNBC và Banknetvn thông qua tổ chức Smartlink thì mạng lưới giao dịch qua ATM được mở rộng. Nếu năm 2010, trên địa bàn Hải Phòng, số máy ATM chỉ dừng ở con số khiêm tốn là 10 máy thì sang đến năm 2011 thì số lượng máy ATM phục vụ khách hàng giao dịch đã lên tới 107 máy (bao gồm cả máy ATM của Maritime Bank, của các ngân hàng trong hai hệ thống VNBC và Banknetvn). Với sự mở rộng mạng lưới giao dịch qua máy ATM đã tạo sự thuận tiện cho khách hàng giao dịch, gia tăng các tiện ích của thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng, tạo tiền đề phát triển thêm các sản phẩm thẻ mới trong tương lai với nhiều dịch vụ gia tăng nhằm thỏa mãn tốt nhất nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trong khoảng thời gian hơn 2 năm bắt đầu từ ngày 04/12/2009 Maritime

Bank chính thức đưa ra sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa đến hết năm 2011, doanh số thẻ của Maritime Bank Hải Phòng có sự tăng trưởng đáng kể.

Thẻ ghi nợ nội địa: số lượng thẻ năm 2009 rất khiêm tốn là 566 thẻ, đến ngày 31/12/2010 số lượng thẻ đã đạt 2.338 thẻ, số lượng giao dịch tiền mặt là 47.852 lần, doanh số đạt 15.030 triệu đồng. Năm 2011, với việc triển khai thành công việc phát hành Thẻ thanh toán quốc tế Maritime Bank Mastercard; Thẻ ghi nợ nội địa và Thẻ thanh toán quốc tế M+ phát hành kết nối trực tiếp với tài khoản thanh toán cá nhân (như M1account, Mmoney....) thì số lượng thẻ phát hành và giao dịch qua thẻ của Maritime Bank Hải Phòng đã có sự tăng vọt. Số lượng thẻ ghi nợ nội địa là 10.600 thẻ, số lượng giao dịch tiền mặt là 206.431 lần, tổng doanh số rút tiền mặt là 49.674 triệu đồng, tổng giao dịch chuyển khoản là 15.753 triệu đồng. Số lượng thẻ thanh toán quốc tế M+ là 800 thẻ, doanh số thanh toán là 377.836 USD.

2.3. Đánh giá thực trạng phát triển thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chỉ nhánh Hải Phòng

2.3.1. Kết quả đạt được

Công tác phát hành thẻ tại Maritime Bank Hải Phòng đã đạt được kết quả tốt, có sự tăng vọt trong số lượng thẻ phát hành. Nếu cuối năm 2009, số lượng thẻ phát hành là 566 thẻ, thì sang năm 2010 con số này là 2.338 thẻ, tăng 1.772 thẻ. Đến năm 2011, số lượng thẻ phát hành là 11.400 thẻ, tăng 9.062 thẻ so với năm 2010 và 10.834 thẻ so với năm 2009. Tính đến hết ngày 31/12/2011, tổng số thẻ mà Maritime Bank Hải Phòng đã phát hành là 14.304 thẻ. Để có sự tăng trưởng chủ thẻ như vậy phải kể đến sự cố gắng đặc biệt của đội ngũ nhân viên chi nhánh trong hoạt động tiếp thị và phát triển khách hàng, cùng với sự cố gắng của ban lãnh đạo và nhân viên chi nhánh chủ động và nỗ lực tìm kiếm khách hàng và các giải pháp thúc đẩy kinh doanh, nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Về đối tượng phát hành thẻ:

- Cán bộ nhân viên ngân hàng: 3% tổng số lượng thẻ phát hành.
- Phát hành cho doanh nghiệp trả lương qua tài khoản: 12% tổng số lượng thẻ phát hành.

- Học sinh, sinh viên: 4% tổng số lượng thẻ phát hành
- Các đối tượng khác: 81% tổng số lượng thẻ phát hành.

Sử dụng công nghệ hiện đại, sự kết nối tốt với hai hệ thống chuyển mạch là VNBC và Banknetvn đã tạo ra sự thanh toán rất thuận tiện cho khách hàng của Maritime Bank nói chung và tại Maritime Bank Hải Phòng nói riêng. Số lượng giao dịch của chi nhánh tăng trưởng nhanh chóng từ khoảng 50-70 giao dịch/ngày của tháng 12/2010, đến tháng 12/2011 đã đạt trên 200-300 giao dịch/ngày. Doanh số giao dịch thẻ không ngừng tăng cao, từ mức nhỏ bé là 3.638 triệu đồng vào tháng 12/2009 đến năm 2010 doanh số này 15.030 triệu đồng và năm 2011 doanh số này đã tăng lên tới 73.285 triệu đồng.

Bên cạnh đó Maritime Bank Hải Phòng cũng đã đạt được những kết quả khả quan như:

- Phối hợp với trung tâm thẻ triển khai và phát hành thử nghiệm thành công thẻ thanh toán quốc tế M+ (Maritime Bank Mastercard).
- Đảm bảo an toàn công tác giao và nhận thẻ tại chi nhánh, giải quyết thỏa đáng mọi thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.
- Định kỳ thực hiện bảo dưỡng máy ATM do chi nhánh quản lý.
- Mở các lớp tập huấn cho cán bộ chi nhánh về nghiệp vụ thẻ cũng như đề xuất, kiến nghị với trung tâm thẻ những sai sót trong quá trình triển khai thực hiện.
- Hoàn thiện hơn nữa hệ thống công nghệ của chi nhánh, trong thời gian qua tại chi nhánh đã có những bổ sung về thiết bị tin học, nâng cấp mạng nội bộ phục vụ cho quá trình hoạt động của ngân hàng, đào tạo cho cán bộ và nhân viên có thể sử dụng thành thạo các ứng dụng của tin học. Nhờ đó hiệu quả công việc được nâng cao và chính xác hơn.
- Đội ngũ cán bộ làm việc tại phòng thẻ trẻ, có năng lực chuyên môn nghiệp vụ, phẩm chất đạo đức tốt là một thuận lợi của chi nhánh trong việc mở rộng thị trường kinh doanh thẻ.

Bảng 8: Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ

Đơn vị: triệu đồng

| Chỉ tiêu | Năm 2010 | Năm 2011 | |
|---------------------|----------|----------|-----------|
| | Số tiền | Số tiền | 2011/2010 |
| Phí phát hành thẻ | 127 | 627 | 500 |
| Thu phí dịch vụ thẻ | 120 | 302 | 182 |

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011)

Kết quả trên cho thấy nguồn thu được từ hoạt động kinh doanh thẻ rất đáng nói. Phí phát hành thẻ năm 2011 là 627 triệu đồng, tăng 500 triệu đồng so với năm 2010; thu phí dịch vụ thẻ năm 2011 là 302 triệu đồng, tăng 182 triệu so với năm 2010. Trong năm 2011 nhờ những nỗ lực rất lớn của toàn bộ cán bộ và nhân viên trong chi nhánh, các khoản thu từ phí dịch vụ ngân hàng được tăng lên rõ rệt và các dịch vụ liên quan đến thẻ cũng tăng lên theo đó.

Với những kết quả đạt được như vậy sẽ là tiền đề rất lớn cho chi nhánh trong quá trình mở rộng kinh doanh thẻ, đây là một thị trường đầy tiềm năng.

2.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được thì trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ tại Maritime Bank Hải Phòng cũng còn gặp một số hạn chế nhất định cần được khắc phục.

- Do sản phẩm thẻ của Martime Bank chưa thực sự phong phú . Maritime Bank mới chỉ đưa ra thị trường hai sản phẩm thẻ là thẻ ghi nợ nội địa và thẻ thanh toán quốc tế M+, chưa triển khai sản phẩm thẻ tín dụng. Trong khi đó, sản phẩm thẻ của các ngân hàng khác rất phong phú, đa dạng với nhiều sự lựa chọn cho khách hàng. Vì vậy mà sự cạnh tranh của Maritime Bank Hải Phòng với các đơn vị khác trên địa bàn thành phố bị hạn chế rất nhiều.

- Nhiều lúc còn xảy ra sự cố trong quá trình rút tiền tại máy ATM, một số điểm đặt máy ATM vẫn thường xuyên xảy ra sự cố không giao dịch được, giao dịch chưa thực sự nhanh chóng làm cho người sử dụng phải chờ đợi lâu gây tâm lý không tốt cho người tiêu dùng.

- Công tác marketing và tiếp thị sản phẩm còn hạn chế, chưa thực sự hiệu quả, chỉ mới tập trung vào một số lượng khách nhất định, chưa phổ biến sâu rộng đến mọi người dân trong thành phố.

- Vốn đầu tư vào công nghệ thẻ quá cao đối với một chi nhánh như Maritime Bank Hải Phòng.

- Hiện nay, Hải Phòng có 12 quận và 6 huyện, nhưng các phòng giao dịch và chi nhánh lại chỉ mới tập trung ở 3 quận trong nội thành là quận Hồng Bàng, quận Lê Chân, quận Ngô Quyền khiến cho số điểm phát hành thẻ bị hạn chế; việc giải quyết các sự cố, khiếu nại, thắc mắc của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ của Maritime Bank. Đặc biệt, khi các sự cố xảy ra ở những địa điểm xa sẽ khiến mất nhiều thời gian của khách hàng.

- Trên địa bàn thành phố, tập trung 3 trường đại học lớn là Đại học Hàng Hải, Đại học Hải Phòng, Đại học dân lập Hải Phòng; hàng loạt các trường cao đẳng, trung cấp... với hàng chục nghìn sinh viên đến từ các quận, huyện trong thành phố và các tỉnh lân cận. Tuy nhiên số lượng phát hành thẻ cho đối tượng là sinh viên, học sinh còn rất khiêm tốn, chỉ chiếm khoảng 4% trong tổng số lượng thẻ đã phát hành của chi nhánh.

- Mặc dù Maritime Bank đã kết nối với hai hệ thống chuyển mạch lớn là VNBC và Banknetvn, giúp cho mạng lưới giao dịch tại Hải Phòng được mở rộng, tuy vậy giao dịch qua thẻ chưa thực sự thuận tiện, đặc biệt là ở các quận và huyện ngoại thành thành phố.

- Các phần mềm theo dõi cho quá trình hoạt động của thẻ còn yếu, chưa có tính hiện đại cao như nước ngoài do vậy xảy ra nhiều sự cố không thể kiểm soát được.

Qua phân tích một số hạn chế như trên, có những việc thuộc phạm vi Maritime Bank Hải Phòng làm được và sẽ thực hiện trong thời gian sớm. Tuy nhiên cũng có một số hạn chế do nguyên nhân khách quan hoặc do phụ thuộc vào ngân hàng Trung ương nên không thể kiểm soát. Trong thời gian tới chi nhánh sẽ khắc phục một số yếu điểm như sẽ có quy trình đào tạo thêm nhân viên sử dụng thành thạo các phần mềm phục vụ công tác quản lý thẻ, đồng bộ quá

trình quản lý, quản lý hệ thống bằng phần mềm, nâng cao hơn nữa công tác marketing, tiếp thị...

2.3.3. Nguyên nhân

Nói chung có rất nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ thẻ tại Maritime Bank Hải Phòng. Những nguyên nhân đó có thể được khắc phục trong thời gian sớm, nhưng cũng có những ảnh hưởng do tác động của xã hội hoặc của Ngân hàng Trung ương mà chi nhánh không thể điều chỉnh. Một số nguyên nhân làm chậm quá trình phát triển dịch vụ thẻ như:

- Do mức sống của dân cư còn thấp, chưa đồng đều, phần lớn những người dân sống ở vùng nông thôn ít có điều kiện tiếp xúc với kỹ thuật hiện đại và thu nhập của họ cũng rất thấp. Trình độ nhận thức của người dân vẫn thấp, chưa hiểu hết tác dụng mà thẻ thanh toán mang lại. Mặc khác nền kinh tế Việt Nam đã có nhiều phát triển, nhưng người dân vẫn thích sử dụng tiền mặt nên họ thường quen giữ tiền trong nhà.

- Trong vấn đề về thẻ thanh toán thì đang rất thiếu các văn bản cụ thể, có những quy định cụ thể, cũng như những hướng dẫn. Nhiều quy định đề ra còn chồng chéo gây không ít khó khăn cho người thực hiện.

- Về mặt khoa học công nghệ hiện nay ở Việt Nam có thể nói là chưa phát triển mạnh mà công tác phát hành và quản lý đòi hỏi phải có công nghệ cao. Hiện nay các máy sử dụng phục vụ cho công tác thẻ đều phải nhập từ nước ngoài với giá thành cao nên bị hạn chế. Công tác thanh toán thẻ ở Việt Nam vẫn còn mới mẻ, được người dân biết đến chưa nhiều nên phạm vi mở rộng cũng đang hạn chế. Các tính năng của thẻ cũng phụ thuộc vào Maritime Bank, chi nhánh Hải Phòng chỉ được phép triển khai thực hiện và sử dụng các hình thức tiếp thị khác nhau để tăng số lượng thẻ phát hành chứ không thể thay đổi hoặc thêm các tính năng của thẻ.

- Từ công đoạn sản xuất cho đến các nghiệp vụ thanh toán thẻ đều đòi hỏi ngân hàng phải có các trang thiết bị hiện đại. Đối với một chi nhánh như Maritime Bank Hải Phòng, việc sản xuất thẻ trắng để làm thẻ là điều không thể, chính vì thế việc nhập thẻ trắng làm tăng chi phí sử dụng thẻ.

- Mức độ cạnh tranh trong ngành tài chính ngày càng gay gắt, đặc biệt trong điều kiện nước ta đã gia nhập tổ chức thương mại thế giới thì mức độ cạnh tranh càng khốc liệt. Tương lai sẽ có nhiều tổ chức ngân hàng, tài chính của nước ngoài vào đầu tư tại Việt Nam và họ cũng sẽ là các đơn vị phát hành thẻ thanh toán. Họ sẽ có lợi thế hơn là công nghệ tốt hơn, vốn đầu tư nhiều hơn nên quá trình triển khai thực hiện sẽ dễ hơn. Và như vậy các loại thẻ mới sẽ có nhiều tính năng hơn, phạm vi sử dụng cũng được mở rộng hơn. Vì thế các Ngân hàng trong nước nói chung và Maritime Bank Hải Phòng nói riêng sẽ mất đi một lượng khách hàng lớn nếu không có sự đổi mới kịp thời và đúng mức.

- Công tác đào tạo nhân viên còn nhiều hạn chế do ảnh hưởng của nhiều nhân tố như thiếu vốn, công tác đào tạo chưa bám sát thực tế. Điều này làm cho năng lực của nhân viên bị hạn chế.

Đó là những nguyên nhân cơ bản làm cho Martime Bank Hải Phòng gặp nhiều khó khăn trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ. Trong thời gian sắp tới nếu giải quyết tốt các vấn đề nêu trên thì chi nhánh sẽ có được những kết quả khả quan hơn trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ. Nó không những mang lại một nguồn thu lớn cho hoạt động của ngân hàng mà còn có thể sánh kịp với các ngân hàng lớn trên thế giới.

CHƯƠNG III:
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT
NAM -CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

3.1.1. Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

Năm 2012, Maritime Bank Hải Phòng đã đề ra định hướng phát triển phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế nói chung và toàn bộ hệ thống ngân hàng nói riêng, phấn đấu đạt lợi nhuận trước thuế là 135.000 triệu đồng. Để đạt được mục tiêu này, với sự phấn đấu nỗ lực không mệt mỏi của cán bộ nhân viên và ban lãnh đạo đã đưa ra định hướng kinh doanh trong năm 2012 như sau:

- Xác định tăng trưởng dư nợ tín dụng lành mạnh và ổn định; mở rộng và phát triển các hình thức cho vay tại các trung tâm thương mại, cho vay tiêu dùng...; đầu tư cho các dự án sản xuất, chế biến hàng hải sản xuất khẩu và các mặt hàng thay thế xuất khẩu.

- Tiếp tục đổi mới, phát triển và không ngừng cập nhật công nghệ thông tin ngân hàng.

- Khai thác các nguồn vốn nhàn rỗi của các cá nhân, hộ gia đình, tổ chức tín dụng khác trong xã hội nhằm thu hút nguồn vốn có lãi suất thấp nhưng giàu về tiềm năng.

- Đẩy mạnh kinh doanh ngoại tệ, nâng cao trình độ cho cán bộ công nhân viên.

- Chú trọng loại hình dịch vụ đặc biệt là phát triển dịch vụ thẻ, thanh toán quốc tế, chuyển tiền nhanh và bảo lãnh. Ngân hàng sẽ giao nhiệm vụ cho trưởng các bộ phận phụ trách trực tiếp để quản lý và chấn chỉnh kịp thời, không để xảy ra sai sót trong các nghiệp vụ.

- Nâng cao công tác bồi dưỡng nghiệp vụ, hàng năm cử cán bộ nhân viên

tham gia chương trình đào tạo của Maritime Bank để bồi dưỡng các nghiệp vụ ngân hàng cho thông thạo về kỹ thuật nghiệp vụ cũng như sử dụng các thiết bị kỹ thuật một cách thành thạo. Bên cạnh đó, Chi nhánh phát động phong trào thi đua cải tiến quy trình làm việc, nâng cao ý thức trách nhiệm, tác phong làm việc, thái độ phục vụ khách hàng của toàn nhân viên trong ngân hàng.

- Thực hiện các công tác marketing và thị trường để mở rộng hơn nữa công tác kinh doanh tạo nên thương hiệu tốt. Phải có những nghiên cứu về thị trường tốt và nắm bắt đúng nhu cầu khách hàng. Tiếp tục mở rộng hoạt động của chi nhánh hơn nữa. Bên cạnh đó phải giữ mối quan hệ tốt với các đối tác đã có.

- Kiểm tra giám sát các hoạt động trong chi nhánh thường xuyên và liên tục để có những điều chỉnh kịp thời khi cần thiết. Các chế độ khen thưởng và khiển trách hay xử phạt phải phù hợp, công bằng.

- Nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ và dịch vụ khách hàng, tạo ra các dịch vụ mới nhằm giữ chân khách hàng cũ và thu hút thêm khách hàng mới.

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ chưa phải là một nghiệp vụ lớn tại Maritime Bank Hải Phòng. Tuy nhiên, ban lãnh đạo chi nhánh vẫn luôn coi đây là một nghiệp vụ quan trọng trong chiến lược phát triển của Maritime Bank nói chung và Maritime Bank Hải Phòng nói riêng. Chính vì thế, trong những năm tới, công tác phát triển dịch vụ thẻ sẽ tiếp tục được đẩy mạnh ở Maritime Bank Hải Phòng. Điều này được thể hiện qua định hướng phát triển dịch vụ thẻ của chi nhánh:

- Nhiệm vụ trọng tâm của chi nhánh là tập trung nỗ lực để đẩy mạnh công tác phát hành thẻ, phối hợp phòng thẻ với các phòng ban khác như phòng dịch vụ khách hàng, phòng hối đoái, phòng tín dụng...nhằm tạo nên sự nhịp nhàng trong phát hành thẻ, nhằm cải tiến về chất lượng và số lượng của hoạt động này.

- Đầu tư vào chiến lược marketing giới thiệu rộng rãi hình thức thanh toán tiên tiến này, các chương trình quảng cáo, khuyến mại lớn nhằm tăng lượng khách hàng sử dụng thẻ do chi nhánh phát hành.

- Tiến tới triển khai phát hành sản phẩm thẻ tín dụng.
- Có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống ATM để tránh những trục trặc có thể gặp phải trong khi khách hàng sử dụng máy.
- Đào tạo cho cán bộ nhân viên phòng thẻ hiểu và nắm bắt hết các tiện ích và dịch vụ thẻ.
- Phối hợp chặt chẽ với phòng tin học để có thể quản lý và kiểm soát chặt chẽ việc phát hành thẻ cũng như khách hàng sử dụng thẻ của chi nhánh.
- Bám sát kế hoạch kinh doanh thẻ của Maritime Bank.

Cụ thể hóa kế hoạch phát triển hệ thống thẻ của Maritime Bank tại chi nhánh Hải Phòng năm 2012 như sau:

- Số lượng thẻ phát hành trong năm 2012 phấn đấu đạt 11.696 thẻ, nâng tổng số thẻ đã phát hành tại Maritime Bank Hải Phòng lên con số 26.000 thẻ; trên cơ sở các loại thẻ đã và sẽ có của Maritime Bank (thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng nội địa, thẻ tín dụng quốc tế). Phối hợp với Maritime Bank trong năm 2012 đưa ra thị trường sản phẩm thẻ Maritime Bank Vinacard, sản phẩm thẻ tín dụng.
- Số lượng giao dịch thẻ của chi nhánh năm 2012 phấn đấu đạt từ 300-450 giao dịch/ngày.
- Doanh số giao dịch thẻ năm 2012 phấn đấu đạt từ 90.000-100.000 triệu đồng.
- Tích cực triển khai mạnh mạng lưới các điểm chấp nhận thẻ với mật độ cao tại các khu dân cư đông đúc, các nhà hàng, khách sạn, cửa hàng....., phấn đấu trong năm 2012 sẽ có khoảng 150 điểm giao dịch ATM.

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

3.2.1. Giải pháp tăng số lượng phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

- ❖ **Đổi mới thủ tục trong quá trình giao dịch với khách hàng:** phải thay đổi trong giao dịch, đơn giản hóa các thủ tục trong giao dịch với khách hàng.
- Trong giao dịch phải tư vấn, tập trung vào việc tìm hiểu nhu cầu khách

hàng và cách thức đáp ứng nhu cầu đó tốt hơn đối thủ cạnh tranh.

- Người giao dịch tư vấn cần phải tin tưởng rằng nếu khách hàng hài lòng duy trì quan hệ thì khi khách hàng ra khỏi ngân hàng, vui vẻ và sẽ tiếp tục quay lại.

- Nhân viên giao dịch cần có thái độ tích cực lắng nghe những ý kiến mong muốn của khách hàng để có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

Ngoài ra không những nhân viên giao dịch phải thay đổi phong cách của mình cho hiện đại hơn mà ngày nay con người ngày càng có ít thời gian hơn. Vì thế các thủ tục thực hiện giao dịch cũng phải đơn giản hơn, thủ tục đăng ký và mở thẻ cũng phải lược bớt những gì không thật sự cần thiết, tạo cho khách hàng cảm giác thoải mái hơn trong giao dịch. Các quá trình đăng ký thẻ phải thực hiện nhanh chóng, đủ thông tin cần thiết và thuận lợi nhất cho khách hàng. Đây là một trong những thay đổi cần thiết mà không những ngành ngân hàng hay Maritime Bank Hải Phòng đang thực hiện mà là quá trình mà cả hệ thống hành chính đã và đang từng bước thay đổi nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng.

- ❖ Nền kinh tế của tương lai là nền kinh tế mà người dân sẽ rất ít sử dụng tiền mặt. Vì thế thị trường thẻ hứa hẹn phát triển đầy sôi động, không những mở rộng thêm các dịch vụ của thẻ hiện có mà các ngân hàng sẽ phát hành thêm nhiều loại thẻ nhằm đa dạng các dịch vụ cho khách hàng. Chính vì thế mà Maritime Bank Hải Phòng cần phải có những chính sách rõ ràng, những hành động cụ thể nhằm mở rộng phát triển thị trường thẻ tạo lợi thế cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn và rộng hơn nữa:

- Có bộ phận nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng về các dịch vụ và tiện ích do thẻ thanh toán mang lại cũng như tìm hiểu những khó khăn mắc phải trong quá trình sử dụng thẻ để có những điều chỉnh kịp thời.

- Thực hiện các nhiệm vụ quảng cáo, tuyên truyền mở rộng để nhiều người dân biết hơn nữa về nghiệp vụ phát hành thẻ của chi nhánh. Bỏ ra chi phí để đăng quảng cáo trên một số phương tiện thông tin đại chúng, nêu lên tính hữu

ích và tiện lợi khi sử dụng thẻ cũng như những ưu điểm của thẻ do Maritime Bank phát hành và những ưu đãi do chi nhánh Maritime Bank Hải Phòng phát hành.

- Mở rộng thêm các điểm chấp nhận thẻ của Maritime Bank, cho người dân thấy được lợi ích của việc sử dụng thẻ thanh toán thay cho tiền mặt. Mở rộng thêm các dịch vụ về thẻ, phát hành thêm nhiều loại thẻ hơn nữa có chức năng thanh toán tốt hơn và rộng hơn.

- Đảm bảo tính ổn định của các dịch vụ trong quá trình sử dụng thẻ của khách hàng. Thực hiện tốt quá trình quản lý thẻ khách hàng, tránh xảy ra sự sai sót trong quá trình giao dịch.

- Cần có các chương trình khuyến mãi và các ưu đãi đối với dịch vụ phát hành thẻ và khách hàng đang sử dụng thẻ do chi nhánh phát hành.

❖ Nhận thấy được mức độ cạnh tranh khốc liệt mà nền kinh tế thị trường mang lại, Ban lãnh đạo của Maritime Bank Hải Phòng cần có những kế hoạch hợp lý nhằm nâng cao nghiệp vụ và chất lượng phục vụ của cán bộ nhân viên trong chi nhánh.

Trong con mắt của khách hàng thì nhân viên chính là hình ảnh của ngân hàng. Mọi cư xử, hoạt động của đội ngũ nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến bộ mặt và uy tín của ngân hàng. Chính vì vậy mà công tác đào tạo và củng cố nguồn nhân lực của một ngân hàng là yếu tố cần thiết. Để nâng cao chất lượng và số lượng phát hành thẻ nói riêng và kinh doanh thẻ nói chung, Maritime Bank Hải Phòng cần có những biện pháp, chính sách đầu tư cho nguồn nhân lực cả về lượng và về chất. Các cán bộ, nhân viên ngoài những nỗ lực của bản thân phải được tham gia các khóa học dài hạn, bài bản, có thời gian thực tập để có kiến thức chuyên sâu và trình độ nghiệp vụ vững vàng trong kinh doanh thẻ. Cũng cần tổ chức huấn luyện nghiệp vụ hoặc cử đi học tại các tổ chức thẻ quốc tế để thường xuyên bổ sung, nâng cao trình độ. Ngoài ra không thể thiếu các kế hoạch tuyển chọn, bồi dưỡng một đội ngũ cán bộ mới đáp ứng yêu cầu công việc và vận hành tốt những máy móc thiết bị hiện đại.

Trong nghiệp vụ phát hành thẻ, các nhân viên giao dịch cũng góp phần

đáng kể trong việc thu hút khách hàng. Khi khách hàng đến ngân hàng giao dịch, nhân viên giao dịch có thể hướng dẫn cho khách hàng những tiện ích của thanh toán thẻ với một thủ tục đơn giản..sẽ giúp cho khách hàng cảm thấy thoải mái và mong muốn được sử dụng thẻ. Muốn vậy, Maritime Bank Hải Phòng cần mở các lớp đào tạo về cả chuyên môn lẫn tâm lý để mọi nhân viên đều có khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng, luôn tạo tâm lý thoải mái, vui vẻ, tin tưởng vào khách hàng. Đây là yếu tố quan trọng để khuyến khích, thu hút khách hàng.

❖ Nghiệp vụ thẻ ngân hàng là sự ứng dụng của công nghệ cao, vì thế Ban lãnh đạo của chi nhánh cũng đã chuẩn bị cho mình những điều kiện để nhân viên trong ngân hàng nói chung cũng như phòng thẻ nói riêng tiếp cận và sử dụng tốt các ứng dụng đó. Nền kinh tế thị trường là nền kinh tế hoạt động dựa vào những ứng dụng của công nghệ cao. Các ngân hàng lớn trên thế giới cũng như ở Việt Nam đã có những tiến bộ vượt bậc trong việc áp dụng công nghệ vào hoạt động của mình. Vì thế để có khả năng cạnh tranh thì Maritime Bank cũng không thể đi sau về công nghệ. Ứng dụng những công nghệ mới nhất cho quá trình phát hành và quản lý thẻ. Có những kế hoạch đổi mới hệ thống máy móc phục vụ tốt nhất cho quá trình hoạt động. Tiên tiến đồng bộ hóa hệ thống máy móc và công nghệ cho các hoạt động của chi nhánh.

❖ Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh: thị trường là luôn rộng mở cho mọi người và mọi tổ chức tài chính kinh tế tài chính. Vì thế nếu muốn có thông tin thị trường tốt và chiếm lĩnh được thị trường thì đòi hỏi phải nghiên cứu kỹ và hiểu rõ đối thủ cạnh tranh của mình. Việc hiểu đối thủ cạnh tranh là rất quan trọng, nó giúp chi nhánh đưa ra được những quyết định hợp lý trong việc phát triển, chiếm lĩnh vào thị trường mục tiêu của mình. Trên thực tế các đối thủ cạnh tranh cũng đã và đang nghiên cứu các hoạt động của mình, vì thế nếu chi nhánh chậm trễ và lơ là trong việc này thì sẽ bị đối thủ bỏ lại sau, sẽ đi sau về thị trường và thậm chí có thể đánh mất thị trường của mình.

3.2.2. Giải pháp nâng cao thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

❖ Mở rộng mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ: đơn vị chấp nhận thẻ là

một chủ thể không thể thiếu trong quá trình chấp nhận thẻ. Số lượng các đơn vị chấp nhận thẻ là một trong những yếu tố quan trọng đẩy mạnh doanh số thanh toán của thẻ. Do vậy, trong thời gian tới khi Maritime Bank Hải Phòng muốn phát triển mạnh dịch vụ thẻ thì yếu tố đầu tiên là mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ. Để thực hiện giải pháp này, Maritime Bank Hải Phòng nên: tập trung tăng cường công tác tiếp thị đến nhiều cửa hàng có doanh số tiêu thụ cao (các siêu thị, nhà hàng, khu vui chơi, rạp chiếu phim...) để khuyến khích các nơi này làm đơn vị chấp nhận thẻ. Trong tương lai nên chú ý mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ đến cả những điểm kinh doanh nhỏ, nhà hàng nhỏ... Ngoài ra Maritime Bank Hải Phòng cần phải tăng cường hoạt động tiếp thị đối với các đơn vị chấp nhận thẻ, phải cho họ thấy được lợi ích của việc thanh toán thẻ.

❖ Nhanh chóng hiện đại hóa hoạt động ngân hàng: Với sự phát triển của nền kinh tế hiện nay thì thông tin là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu, ngoài việc có được các thông tin nhưng thông tin đó phải kịp thời, chính xác thì hệ thống thông kê, kế toán hiện tại của chi nhánh Maritime Bank Hải Phòng vẫn chưa thật sự đáp ứng đủ nhu cầu phát triển của thị trường. Chính vì thế, để thực hiện yêu cầu này đòi hỏi chi nhánh cần phải đầu tư, mua mới trang thiết bị và những ứng dụng mới nhất của khoa học vào hoạt động ngân hàng nhằm nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ của ngân hàng. Đặc biệt ứng dụng trong lĩnh vực hoạt động thẻ là một loại hình dịch vụ đòi hỏi những ứng dụng công nghệ cao. Tuy nhiên để thực hiện được những điều này thì chi nhánh Maritime Bank vẫn chưa đủ thẩm quyền quyết định tất cả vì còn phụ thuộc vào hệ thống ngân hàng cấp trên. Cần phải có kiến nghị với Maritime Bank và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có các hình thức đầu tư, nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, các tính năng của thẻ, lắp đặt thêm nhiều hơn nữa các điểm chấp nhận thẻ, các máy rút tiền tự động. Có làm được điều đó thì việc mở rộng hoạt động kinh doanh thẻ của chi nhánh mới phát triển nhanh chóng.

Dịch vụ thẻ cũng tạo ra một nguồn vốn rất lớn cho hoạt động của ngân hàng, phát triển nghiệp vụ thẻ thì chi nhánh cũng sẽ có được nguồn vốn phục vụ cho hoạt động của mình, đầu tư vào trang bị khoa học công nghệ. Maritime

Bank Hải Phòng cũng cần phải đồng bộ hệ thống công nghệ thông tin cho hoạt động của mình. Xử lý tốt các vấn đề xảy ra có liên quan đến công nghệ thông tin.

❖ Chiến lược marketing trong thanh toán thẻ cũng gắn chặt với chiến lược marketing trong phát hành thẻ. Tiến hành marketing thẻ là tiến hành quảng cáo, xúc tiến sử dụng cho cả việc phát hành và thanh toán thẻ. Vì vậy, để hoàn thiện hơn công tác marketing, Maritime Bank Hải Phòng ngoài chiến lược marketing nhằm nâng cao doanh số phát hành và sử dụng thẻ thì không thể không quan tâm đến việc xúc tiến một chiến lược marketing cho hoạt động thanh toán thẻ.

Ở Việt Nam nói chung, và trên địa bàn thành phố Hải Phòng nói riêng, hoạt động thanh toán thẻ ngoài việc mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ còn mỏng thì còn bị ảnh hưởng trực tiếp bởi một yếu tố khách quan nữa là thói quen tiêu dùng của người dân. Nếu như một thị trường mà người dân chỉ có thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt sẽ không thể là thị trường tốt để phát triển thị trường và hoạt động thanh toán thẻ. Chiến lược marketing trong nghiệp vụ thanh toán thẻ chính là làm sao cho người dân tiếp xúc được trực tiếp và biết đến những tiện ích của việc thanh toán thẻ một cách thực sự, giảm đi thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt của người dân. Khuyến khích người dân sử dụng và thanh toán thẻ bằng nhiều chương trình tiếp thị, khuyến mại rộng rãi.

❖ Chi nhánh cần xây dựng đội ngũ cán bộ nghiệp vụ kỹ thuật và trang bị các phương tiện kỹ thuật phục vụ thanh toán thẻ.

Hoạt động kinh doanh thẻ luôn gắn liền với máy móc trang thiết bị hiện đại. Do đó, chi nhánh cần có một lực lượng nhân viên kỹ thuật có tay nghề cao trong bảo dưỡng, lắp đặt máy móc thiết bị của nghiệp vụ thẻ. Lực lượng này phải có kiến thức chuyên sâu về trang thiết bị máy móc thanh toán thẻ. Có như vậy mới có thể giải quyết được các sự cố bất ngờ xảy ra (máy in thẻ bị hỏng, việc nối mạng bị trục trặc...) để không làm giảm doanh số kinh doanh thẻ. Cùng với công tác nâng cao trình độ của đội ngũ cán bộ nghiệp vụ và nhân viên kỹ thuật thì Maritime Bank Hải Phòng phải luôn nâng cao chất lượng các trang thiết bị kỹ thuật.

❖ Maritime Bank Hải Phòng cần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ ngân hàng.

Ngành ngân hàng là một loại hình dịch vụ tài chính trung gian, trong đó nghiệp vụ thẻ là loại hình dịch vụ đặc biệt cần nhiều tính năng, công nghệ hiện đại. Chi nhánh cần phải đầu tư phát triển để có chất lượng dịch vụ sản phẩm tốt hơn. Ngoài các mặt dịch vụ hữu hình, chi nhánh cũng cần phát triển hơn nữa các loại hình dịch vụ vô hình như tư vấn thông tin kinh tế cho khách hàng. Nếu cho rằng đây là vấn đề vượt ra khỏi phạm vi của hoạt động ngân hàng thì chỉ ít trong nền kinh tế hiện nay đã không còn đúng nữa vì với sự phát triển của nền kinh tế hiện tại thì đây là một thế mạnh mà ngân hàng cần khai thác, nó có khả năng mở rộng cho hoạt động phát triển của Martimet Bank Hải Phòng. Khi dịch vụ tư vấn được hoàn thiện, nó không những là nguồn bổ sung cho dịch vụ chính mà về lâu dài nó có thể phát triển thành một dịch vụ chính của hoạt động của chi nhánh. Vì ngân hàng có nhiều thông tin hữu ích và cập nhật, có các chuyên gia phân tích kinh tế, thị trường. Ngoài vấn đề cung cấp thông tin kinh tế cho khách hàng chi nhánh cần tiếp tục thay đổi đa dạng dịch vụ và hình thức tiếp cận khách hàng, đồng thời tìm cách để giảm tiện thủ tục giao dịch và phiền hà cho khách hàng để nâng dần chất lượng dịch vụ của chi nhánh trong thời gian tới.

Bên cạnh đó thì chi nhánh cũng phải có cho mình một trung tâm nghiên cứu chỉ đạo thực hiện dịch vụ mới. Bởi vì trong ngành ngân hàng rất phong phú về các loại hình dịch vụ cả về số lượng lẫn chủng loại. Cần phải có một ban riêng để nghiên cứu và phát triển các loại hình dịch vụ mới cho chi nhánh, đặc biệt là các dịch vụ liên quan đến nghiệp vụ thẻ. Vì trong thời gian tương lai thì mọi hoạt động giao dịch sẽ đều liên quan đến thẻ, nếu chi nhánh không có những ý kiến đề xuất nâng cao chất lượng thẻ thì sẽ đánh mất khách hàng của mình.

Ngoài ra cũng cần tổ chức lại bộ máy chỉ đạo thực hiện và kiểm tra dịch vụ trong chi nhánh: với ngày càng nhiều loại hình dịch vụ khác nhau thì cần phải có bộ phận kiểm tra, kiểm soát và chỉ đạo thực hiện rõ ràng. Riêng trong nghiệp vụ thẻ đã có rất nhiều loại hình dịch vụ khác nhau, vì thế công tác kiểm tra thực

hiện là rất cần thiết, các ứng dụng đưa vào phải được thực hiện đầy đủ và chu đáo. Phòng kinh doanh và phát triển thẻ cũng có kế hoạch phối kết hợp với các phòng ban khác để phối hợp phát triển các dịch vụ thẻ được tốt hơn. Đáp ứng với yêu cầu phát triển trong thời kỳ mới của nền kinh tế.

3.2.3. Giải pháp hạn chế rủi ro trong dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng

Trong bất kỳ hoạt động kinh doanh nào cũng có rủi ro, và vấn đề rủi ro là khó tránh khỏi trong hoạt động kinh doanh thẻ. Rủi ro phát sinh trong quá trình kinh doanh thẻ mang tính chất hệ thống, ngoài thiệt hại đối với chủ thẻ - người sử dụng dịch vụ thẻ như mất tiền, không thực hiện được giao dịch, thì những thiệt hại về vật chất và uy tín đối với ngân hàng trong phát hành và thanh toán thẻ là không nhỏ. Do đó, việc ngăn ngừa và giảm thiểu rủi ro trong quá trình phát hành và sử dụng thẻ thanh toán đang là mối quan tâm chung của mọi chủ thẻ tham gia quá trình này. Rủi ro không loại trừ bất cứ khâu nào trong hoạt động kinh doanh thẻ. Với những rủi ro thường gặp trong phát hành và thanh toán thẻ, để ngăn ngừa và phòng chống rủi ro này, Maritime Bank nói chung và Maritime Bank Hải Phòng nói riêng cần phải:

- Nâng cao trách nhiệm của Maritime Bank trong phát hành thẻ. Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức tập huấn trang bị và nâng cao kiến thức về an ninh bảo mật cho tất cả các chủ thẻ tham gia quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ; phổ biến rộng rãi các quy định về sử dụng, thanh toán thẻ cho các chủ thẻ, tập huấn và cập nhật thường xuyên kiến thức nghiệp vụ, các quy định của tổ chức thẻ quốc tế cho mọi đơn vị chấp nhận thẻ và các cán bộ nghiệp vụ liên quan. Hạn chế rủi ro đạo đức của các nhân viên ở các đơn vị chấp nhận thẻ.

- Kiểm tra xác minh các thông tin trong hồ sơ khi phát hành thẻ trước khi xét duyệt phát hành cho khách hàng. Phối hợp với cơ quan an ninh phòng chống tội phạm thẻ, xem xét, thẩm định kỹ khách hàng, đảm bảo nguyên tắc an toàn: thẻ và PIN phải giao tận tay cho chủ thẻ. Và để thuận lợi cho khách hàng ở xa, ngân hàng có thể giao thẻ cho khách hàng qua đường bưu điện, để phòng

chống rủi ro trong khâu này, chi nhánh phải theo dõi sát việc nhận thẻ của khách hàng và thông báo kịp thời lên Trung tâm thẻ mở khóa cho phép khách hàng sử dụng thẻ. Thẻ phải được gửi bằng thư bảo đảm. Để xác định thẻ được gửi đến đúng địa chỉ, trước khi gửi thẻ cho chủ thẻ, ngân hàng nên gọi điện thông báo cho chủ thẻ và giao cho chủ thẻ một mật mã nhận thẻ, đề nghị chủ thẻ thông báo ngay cho ngân hàng khi nhận được thẻ qua đường bưu điện. Ngân hàng đề nghị chủ thẻ cho biết mật mã. Nếu khớp đúng, ngân hàng mới mở khóa cho phép khách hàng sử dụng thẻ.

- Cần phải lựa chọn những đơn vị chấp nhận thẻ có uy tín: đơn vị chấp nhận thẻ có thể cùng các tổ chức tội phạm lấy cắp thông tin trên băng từ của thẻ thật sử dụng tại đơn vị chấp nhận thẻ của mình để làm thẻ giả hoặc vô tình chấp nhận thẻ giả, hết hiệu lực, thẻ mất cắp... Cho nên trong quá trình phát triển hệ thống đại lý kinh doanh thẻ, ngân hàng cần quan tâm xem xét tư cách của các đơn vị chấp nhận thẻ về năng lực hoạt động kinh doanh cũng như khả năng tài chính của họ. Thường xuyên tổ chức tập huấn và cung cấp tài liệu về chấp nhận thanh toán thẻ cho các đơn vị chấp nhận thẻ, hướng dẫn họ sử dụng và bảo quản thiết bị thanh toán thẻ. Mọi hỏng hóc phải thông báo kịp thời cho Maritime Bank. Ngân hàng phải thường xuyên đến và kiểm tra hoạt động kinh doanh thẻ của các đơn vị chấp nhận thẻ để tránh tình trạng nhân viên các đơn vị chấp nhận thẻ làm sai quy trình thanh toán thẻ.

- Maritime Bank cần tăng cường trách nhiệm của chủ thẻ. Ngân hàng cần lưu ý khách hàng các quyền lợi cũng như nghĩa vụ của chủ thẻ đối với ngân hàng khi sử dụng dịch vụ này, theo dõi toàn bộ hoạt động chi tiêu của các chủ thẻ, quản lý khách hàng và phân loại khách hàng theo nhóm.

- Trình độ công nghệ là yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ, là vũ khí quan trọng để chống lại bọn tội phạm làm thẻ giả mạo. Ngân hàng cần lựa chọn cho mình những giải pháp công nghệ hiện đại, phù hợp với ngân hàng để quản lý hệ thống thông tin dữ liệu, phát hiện và ngăn chặn kịp thời những giả mạo thẻ của bọn tội phạm. Phát triển hệ thống máy móc trang thiết bị viễn thông, trung tâm chuyển mạch, đảm bảo sự hoạt động liên tục, ổn định và an toàn của cả hệ

thông. Đảm bảo sự kết nối tối đa của hệ thống quản lý thẻ với các tổ chức thẻ và mạng lưới máy thanh toán thẻ. Cập nhật và nâng cấp định kỳ hệ thống quản lý thẻ theo quy định của các tổ chức thẻ quốc tế. Đảm bảo bí mật các thông tin về chủ thẻ và đơn vị chấp nhận thẻ thông qua nghiệp vụ quản lý và cấp phát quyền truy cập của từng đối tượng vào hệ thống.

- Nâng cao chất lượng đường truyền thông, đảm bảo việc cập nhật tình hình thanh toán thẻ tại chi nhánh, đơn vị chấp nhận thẻ, kịp thời tiếp nhận các phản ánh, thông tin phản hồi và trả lời các thông tin về tình trạng hiện hành của thẻ và chủ thẻ.

- Ngoài ra, Maritime Bank nói chung và Maritime Bank Hải Phòng nói riêng cũng cần phải trích lập một quỹ dự phòng riêng để bù đắp cho các rủi ro phát sinh từ nghiệp vụ thẻ.

- Để làm tốt công tác hạn chế và phòng chống rủi ro, Maritime Bank cần phải thực hiện tốt nhất các quy định của tổ chức thẻ quốc tế cũng như các quy định của Ngân hàng Nhà nước về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ, đồng thời cũng yêu cầu các đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện tốt mọi quy định về thanh toán thẻ.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ, Nhà nước

Hiện nay, một số tội phạm có liên quan đến thẻ ngày càng gia tăng. Chính phủ nên sớm ban hành các văn bản luật và dưới luật quy định rõ tội danh và biện pháp xử phạt tội phạm thẻ để nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các ngân hàng kinh doanh thẻ, các đơn vị chấp nhận thẻ và các chủ thẻ. Công việc phòng chống tội phạm này không chỉ là công việc của một mình ngân hàng hay của các cơ quan chức năng như: Bộ Công an, Cảnh sát kinh tế mà phải có sự phối hợp đồng bộ giữa các bên có liên quan. Không chỉ phối hợp giữa cơ quan trong nước và phải phối hợp với cả các Tổ chức Cảnh sát quốc tế để kịp thời ngăn chặn các hành vi lừa đảo trong phạm vi quốc gia và trên thế giới.

Đầu tư vào công nghệ nâng cao mạng lưới thẻ: Đối với lĩnh vực kinh doanh thẻ rất cần đến máy móc và thiết bị công nghệ cao nhập từ nước ngoài nên rất

cần chính phủ tạo điều kiện như là giảm thuế cho máy móc thiết bị nhập ngoại, mạng viễn thông thường xảy ra tình trạng nghẽn mạng gây bất lợi cho hoạt động thẻ, vì vậy chính phủ cũng nên đầu tư vào mạng viễn thông để hạn chế vấn đề nghẽn mạng gây khó khăn cho ngân hàng.

Việt Nam là quốc gia mà việc sử dụng tiền mặt vẫn chiếm đa số trong các giao dịch thương mại. Chính vì vậy, việc sử dụng thẻ trong thanh toán cần được khuyến khích sử dụng ở Việt Nam để giảm lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế. Nhà nước có thể đi đầu trong việc sử dụng thẻ thanh toán trong ngân hàng. Trước hết có thể thực hiện chi trả lương cho cán bộ thông qua hệ thống tài khoản cá nhân của họ mở tại các ngân hàng, sau đó có thể mở rộng thẻ thanh toán và phát triển dịch vụ thẻ bằng cách giúp người dân làm quen với các tiện ích mà thẻ thanh toán mang lại.

Chính phủ cần quản lý chặt chẽ việc nắm giữ và sử dụng ngoại tệ. Nếu nhà nước quản lý chặt chẽ vấn đề này người sử dụng thẻ sẽ cảm thấy yên tâm trong các trường hợp đi nước ngoài, mua hàng hóa nhập khẩu thì việc sử dụng thẻ thanh toán là tiện ích nhất.

Một môi trường kinh tế xã hội ổn định luôn là nền tảng vững chắc cho mọi sự phát triển, tất nhiên là đối với cả việc phát triển của thẻ thanh toán. Kinh tế xã hội có ổn định và phát triển bền vững thì đời sống người dân mới được nâng cao và họ mới có điều kiện tiếp xúc với công nghệ thanh toán hiện đại. Nhà nước cần phải duy trì và phát triển nền kinh tế chính trị ổn định, duy trì lạm phát ở mức hợp lý, khuyến khích đầu tư từ nước ngoài, phát triển các ngành dịch vụ, công nghiệp; tăng thu nhập cho người lao động khuyến khích phát triển thẻ thanh toán.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước và Hiệp hội Ngân hàng

3.3.2.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước nên kiến nghị với chính phủ về việc thiết lập các văn bản pháp luật liên quan đến thẻ thanh toán, quản lý ngoại hối tạo thuận lợi cho các ngân hàng phát hành cũng như kinh doanh thẻ thanh toán, hoạch định các chiến lược kinh doanh thẻ về lâu dài.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần phải có các chính sách hỗ trợ các ngân hàng phát triển các nghiệp vụ thẻ nhằm tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài. Ngân hàng Nhà nước nên tổ chức thường xuyên các cuộc hội thảo cho các ngân hàng thương mại cùng tham gia, hỗ trợ hướng dẫn các ngân hàng xây dựng các báo cáo, hạch toán, kiểm tra phát hành nghiệp vụ thẻ theo quy tắc và yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng Nhà nước nên giúp đỡ các ngân hàng thương mại thu thập thông tin, tài liệu cơ bản và chuyên sâu về nghiệp vụ thẻ; cho phép các ngân hàng được áp dụng những chương trình ưu đãi cho khách hàng nhằm thu hút khách hàng, đảm bảo tính cạnh tranh cho các ngân hàng. Ngoài ra Ngân hàng Nhà nước nên có những biện pháp xử phạt đối với ngân hàng vi phạm quy định chung trong hoạt động thẻ để tạo sự cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng.

Ngân hàng Nhà nước cần tuyên truyền vận động về cách sử dụng thẻ thông qua các cơ quan báo chí để mỗi người dân hiểu và nắm được các tiện ích và an toàn khi sử dụng thẻ, giúp người dân làm quen với những dịch vụ ngân hàng này.

3.3.2.2. Đối với Hội các ngân hàng thanh toán thẻ

Hội các ngân hàng thanh toán thẻ phải thường xuyên làm việc với Ngân hàng Nhà nước và duy trì mối quan hệ chặt chẽ đối với các tổ chức thẻ quốc tế nhằm tạo điều kiện đẩy mạnh hơn nữa việc phát triển nghiệp vụ thẻ ở Việt Nam. Hội cũng cần có những kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước về việc xây dựng một cơ chế chung, một môi trường pháp lý chặt chẽ ổn định nhưng phù hợp, giúp các ngân hàng an tâm hơn, mạnh dạn hơn trong hoạt động dịch vụ thẻ.

Bên cạnh đó, Hội cũng cần nghiên cứu tình hình khó khăn, thuận lợi cũng như vướng mắc của các ngân hàng trong Hội về phát hành và thanh toán thẻ để cùng nhau đề ra các giải pháp khắc phục.

3.3.3. Đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam

Với tình hình người dân Việt Nam vẫn còn tâm lý chuộng tiền mặt, dịch vụ thẻ chưa được hiểu biết nhiều. Maritime Bank cần phải có những chính sách khuyến khích trương sản phẩm thẻ. Cần phải đưa được những tiện ích của sản phẩm

thẻ mà Maritime Bank cung cấp tới mọi tầng lớp đối tượng nhằm mở rộng số lượng khách hàng tiềm năng, cần chú ý hơn nữa đến các chế độ ưu đãi cho các chủ thẻ tùy theo hạn mức thẻ mà chủ thẻ sử dụng: dịch vụ hướng dẫn sử dụng thẻ, các dịch vụ gia tăng...điều này sẽ kích thích các chủ thẻ tiêu dùng thẻ. Bên cạnh đó, Maritime Bank cũng cần nghiên cứu, hợp tác với các Tổ chức thẻ quốc tế để đưa ra thị trường nhiều sản phẩm thẻ với những tiện ích phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng tăng khả năng cạnh tranh của Maritime Bank trong hoạt động phát triển dịch vụ thẻ với các ngân hàng khác.

Maritime Bank cần chú ý đến công tác chăm sóc các đại lý, đơn vị chấp nhận thẻ Maritime Bank bằng các ưu đãi mở rộng hơn như: giảm tỷ lệ chiết khấu, trích lại % giá trị thanh toán cho đơn vị chấp nhận thẻ, ưu đãi tín dụng..., chú trọng đến việc đầu tư trang thiết bị cho các đơn vị chấp nhận thẻ.

Maritime Bank thường xuyên mở các lớp tập huấn cho các cán bộ nhân viên phòng thẻ cập nhật kiến thức , thành thạo các kỹ năng trong việc phát hành và thanh toán thẻ.

KẾT LUẬN

Thẻ thanh toán với nhiều tiện ích đem lại cho chủ thẻ, cho Ngân hàng và cho nền kinh tế đã trở thành một phương tiện thanh toán phổ biến trên thế giới và trở nên không thể thiếu trong một xã hội văn minh, hiện đại với một nền kinh tế phát triển. Nhìn nhận một cách tổng quát thì phát triển sử dụng thẻ sẽ làm giảm đáng kể lượng tiền mặt trong lưu thông, đồng thời là công cụ kích cầu có hiệu quả vào ở một chừng mực nhất định, có tác dụng kích thích phát triển sản xuất, phát triển còn giúp Nhà nước kiểm soát được thu nhập và chi tiêu của dân chúng. Đối với các ngân hàng, phát triển dịch vụ thẻ đem lại nguồn thu dịch vụ tương đối cao và ổn định, phân tán rủi ro.

Trong công tác phát triển dịch vụ thẻ, Maritime Bank Hải Phòng đã bước đầu thu được những thành công đáng ghi nhận. Từ bước đầu phát triển còn non trẻ, đến nay phòng kinh doanh thẻ đã phát triển và trở thành một trong những hướng kinh doanh chủ lực của chi nhánh. Số lượng thẻ phát hành ngày càng tăng cùng với chất lượng thẻ cũng được nâng cao hơn.

Khi nền kinh tế bước vào thời kỳ hội nhập quốc tế, cán bộ và nhân viên Maritime Bank Hải Phòng đã có những kế hoạch hành động cho mình để phù hợp với sự phát triển của nền kinh tế. Trong đó mảng dịch vụ ngân hàng sẽ được tập trung phát triển mạnh mẽ. Đặc biệt trong lĩnh vực thẻ là loại hình kinh doanh dịch vụ, mang lại nhiều lợi nhuận cao nếu biết cách tận dụng tối đa các loại hình dịch vụ của nó.

Bên cạnh thành công thì trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ của chi nhánh còn nhiều hạn chế cần phải được khắc phục trong thời gian sớm nhất như công tác dịch vụ của nhân viên, việc ứng dụng công nghệ vào phát hành và kinh doanh thẻ... Nguồn vốn đầu tư cho công tác nghiên cứu thị trường về thẻ và marketing quảng cáo thẻ còn ít, chưa đủ với những yêu cầu thực tế phát sinh. Một số loại hình công nghệ dịch vụ mới và tính năng của thẻ đều phụ thuộc vào Maritime Bank.

Nhận thức được những tồn tại nêu trên, Ban lãnh đạo chi nhánh và cán bộ phòng thẻ đã phối hợp nhằm chấn chỉnh lại những thiếu sót, khắc phục yếu kém, nhược điểm để đưa việc phát triển dịch vụ thẻ trở thành một trong những mảng hoạt động chủ đạo của chi nhánh trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- 1) Giáo trình Thanh toán quốc tế - PGS.TS Nguyễn Văn Tiến, NXB Thống kê.
- 2) Giáo trình Tiền tệ Ngân hàng – PGS.TS Nguyễn Đăng Dờn, NXB Đại học quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
- 3) Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng - ban hành kèm theo quyết định số 20/2007/-QĐ-NHNN.
- 4) Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.
- 5) Báo cáo kết quả huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.
- 6) Báo cáo kết quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.
- 7) Báo cáo kết quả kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng 2010-2011.
- 8) Biểu phí sử dụng và hạn mức giao dịch thẻ ghi nợ nội địa và thẻ thanh toán quốc tế M+ của Maritime Bank.
- 9) Các trang web:
<http://www.msb.com.vn>
<http://www.thenganhang.vn>
<http://vneconomy.vn>
- 10) Một số diễn đàn trên mạng.

MỤC LỤC

| | |
|--|----|
| LỜI NÓI ĐẦU | 1 |
| CHƯƠNG I LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ THẺ NGÂN HÀNG | 10 |
| 1.1. Lý luận cơ bản về thẻ ngân hàng..... | 10 |
| 1.1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động chủ yếu | 10 |
| 1.1.2. Thẻ ngân hàng | 13 |
| 1.1.3. Quy trình phát thành thẻ..... | 25 |
| 1.1.4. Quy trình thanh toán thẻ..... | 26 |
| 1.2. Tiện ích của việc phát triển dịch vụ Thẻ ngân hàng | 27 |
| 1.2.1. Đối với nền kinh tế..... | 27 |
| 1.2.2. Đối với ngân hàng phát hành | 28 |
| 1.2.3. Đối với ngân hàng thanh toán | 29 |
| 1.2.4. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ | 29 |
| 1.2.5. Đối với khách hàng | 30 |
| 1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ Thẻ ngân hàng | 32 |
| 1.3.1 . Nhân tố chủ quan..... | 32 |
| 1.3.2. Nhân tố khách quan..... | 33 |
| 1.4. Rủi ro trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ | 34 |
| 1.4.2. Rủi ro trong phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ | 34 |
| 1.4.3. Hoạt động quản lý rủi ro | 36 |
| CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG | 38 |
| 2.1. Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng (Maritime Bank Hải Phòng) sự hình thành và phát triển..... | 38 |
| 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển chi nhánh..... | 38 |
| 2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam – chi nhánh Hải Phòng. | 39 |
| 2.1.3. Kết quả hoạt động của chi nhánh trong thời gian vừa qua | 40 |
| 2.2. Thực trạng công tác phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1. Thực trạng phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng | 44 |
| 2.2.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng | 54 |
| 2.3. Đánh giá thực trạng phát triển thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 61 |
| 2.3.1. Kết quả đạt được | 61 |
| 2.3.2. Hạn chế..... | 63 |
| 2.3.3. Nguyên nhân | 65 |
| CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG | 67 |
| 3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 67 |
| 3.1.1. Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng | 67 |
| 3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 68 |
| 3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 69 |
| 3.2.1. Giải pháp tăng số lượng phát hành thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 69 |
| 3.2.2. Giải pháp nâng cao thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 72 |
| 3.2.3. Giải pháp hạn chế rủi ro trong dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam-chi nhánh Hải Phòng..... | 76 |
| 3.3. Kiến nghị..... | 78 |
| 3.3.1. Đối với Chính phủ, Nhà nước | 78 |
| 3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước và Hiệp hội Ngân hàng | 79 |
| 3.3.3. Đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam..... | 80 |
| KẾT LUẬN | 82 |
| TÀI LIỆU THAM KHẢO | 83 |