

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 : Bùi Thị Thành Duyên

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu

HẢI PHÒNG - 2012

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

**GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO
HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH
NGÔ QUYỀN**

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

**Sinh viên : Bùi Thị Thành Duyên
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Cao Thị Thu**

HẢI PHÒNG - 2012

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: **Bùi Thị Thành Duyên** Mã SV: **120687**
Lớp: **QT1202T** Ngành: **Tài chính-ngân hàng**
Tên đề tài: **Giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.**

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về thẻ ngân hàng.

Chương 2: Thực trạng hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

2. Các số liệu cần thiết để thiết kế, tính toán.

- Sơ đồ mô hình tổ chức của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.
- Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền năm 2009-2011
- Bảng cân đối kế toán của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền năm 2009-2011
- Báo cáo hoạt động thẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền năm 2009 – 2011.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.
Số 5 – Phạm Minh Đức – Ngô Quyền – Hải Phòng.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Cao Thị Thu
Học hàm, học vị: Thạc sĩ
Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng
Nội dung hướng dẫn: Luận văn tốt nghiệp

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

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2012

Hiệu trưởng

GS.TS.NGƯT *Trần Hữu Nghị*

PHẦN NHẬN XÉT CỦA CÁN BỘ HƯỚNG DẪN

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

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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...):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

.....
.....
.....

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2012

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ NGÂN HÀNG.....	11
1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	11
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại.....	11
1.1.2. Các hoạt động của ngân hàng thương mại.....	11
1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THẺ.....	13
1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ thanh toán.	13
1.2.2. Nội dung cơ bản về thẻ.	16
1.2.3. Vai trò và lợi ích của thẻ.....	22
1.2.4. Hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại.	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.	38
2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.	38
2.1.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	38
2.1.2. Một số kết quả Ngân hàng Công thương Việt Nam đã đạt được.	41
2.2. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.....	42
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân Hàng Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	42
2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền.	44
2.2.3. Hoạt động kinh doanh trong vài năm gần đây.....	47
2.3. HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.....	51
2.3.1. Giới thiệu chung về hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	51
2.3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền – TP.Hải Phòng.....	61

2.3.3. Đánh giá về hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	75
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.	83
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN... 83	83
3.1.1. Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.....	83
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	84
3.2. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGÔ QUYỀN.....	85
3.2.1. Các giải pháp chung.....	85
3.2.2. Một số giải pháp cụ thể.....	89
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM THỰC HIỆN GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGÔ QUYỀN.	93
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.	93
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	94
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	95
KẾT LUẬN	96

LỜI NÓI ĐẦU

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thế giới, các quan hệ mua bán trao đổi hàng hóa dịch vụ từng bước phát triển cả về số lượng và chất lượng do đó, đòi hỏi phải có những phương tiện thanh toán mới đảm bảo tính an toàn, nhanh chóng, hiệu quả. Trong những thập kỷ cuối của thế kỷ 20, loài người đã chứng kiến những bước phát triển mang tính đột phá của nhiều ngành khoa học và công nghệ, đặc biệt là công nghệ thông tin. Kết hợp những điều này, các ngân hàng thương mại đã đưa ra một loại hình dịch vụ thanh toán mới, đó là thẻ ngân hàng.

Dịch vụ thẻ là một dịch vụ ngân hàng độc đáo, hiện đại ra đời và phát triển dựa trên sự phát triển mạnh mẽ của khoa học kỹ thuật. Với tính năng ưu việt cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng, dịch vụ thẻ đã nhanh chóng trở thành dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến và được ưa chuộng hàng đầu trên thế giới.

Thẻ là một phương tiện hữu hiệu để thực hiện chính sách tiền tệ của nhà nước nhằm mục đích hạn chế lượng tiền mặt trong lưu thông, thu hút tiền gửi của các tầng lớp dân cư vào ngân hàng, tăng nhanh tốc độ chu chuyển vốn trong nền kinh tế, tạo điều kiện cho các tầng lớp dân cư được hưởng dịch vụ ngân hàng. Những lợi ích mang lại từ lĩnh vực kinh doanh thẻ đang là đối tượng có tính hấp dẫn cao đối với các ngân hàng, hoạt động kinh doanh thẻ chiếm một tỷ lệ tương đối lớn trong doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng.

Thẻ là một sản phẩm tương đối mới của các ngân hàng ở Việt Nam, chính vì vậy thẻ còn được ít người biết tới và việc kinh doanh thẻ ở ngân hàng Công thương Việt Nam hiện nay còn gặp nhiều khó khăn, chưa đáp ứng được đòi hỏi của nền kinh tế Việt Nam. Do đó một trong những mục tiêu, định hướng quan trọng của ngành ngân hàng nói chung và ngân hàng Công thương Việt Nam nói riêng là trong thời gian tới phải mở rộng và phát triển nghiệp vụ này, bắt kịp yêu cầu của nền kinh tế.

Sau một thời gian tìm hiểu về thực trạng dịch vụ thẻ tại Việt Nam cũng như nhận thấy được tầm quan trọng, tính hấp dẫn cũng như sự cần thiết về dịch vụ thẻ tại Việt Nam cũng như tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam, trong thời gian thực tập tại ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền, được sự hướng dẫn tận tình của các cán bộ ngân hàng, em đã chọn đề tài: **“Giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.”** cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

Khóa luận được chia làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về thẻ ngân hàng.

Chương 2: Thực trạng hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Chương 3: Một số giải pháp nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Em xin chân thành cảm ơn cô giáo – Thạc sỹ Cao Thị Thu đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành bài khóa luận này.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các cán bộ nhân viên Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền đã quan tâm và nhiệt tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tìm hiểu đề tài này.

Do hiểu biết còn hạn chế, kiến thức thực tế chưa nhiều và thời gian nghiên cứu có hạn nên bài viết của em không tránh khỏi thiếu sót. Vì vậy, em mong sẽ nhận được sự góp ý của thầy cô giáo để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỂ NGÂN HÀNG

1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại.

Để đưa ra được một định nghĩa về ngân hàng thương mại, người ta thường phải dựa vào tính chất mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính và đôi khi còn kết hợp tính chất, mục đích và đối tượng hoạt động. Với mỗi quốc gia khác nhau, hình thành một khái niệm khác nhau về Ngân hàng thương mại.

Theo Luật của các Tổ chức tín dụng tại Việt Nam: Ngân hàng là tổ chức tín dụng thực hiện toàn bộ hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan.

Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ, chủ yếu là nhận tiền gửi, sử dụng số tiền đó để cho vay và thực hiện các nghiệp vụ thanh toán.

Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện toàn bộ các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận góp phần thực hiện các mục tiêu kinh tế của Nhà nước.

Mặc dù có nhiều các thể hiện khác nhau, nhưng khi phân tích khai thác nội dung của các định nghĩa đó, người ta dễ nhận thấy các Ngân hàng thương mại đều có chung một tính chất, đó là: Việc nhận tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn để sử dụng vào các nghiệp vụ cho vay, đầu tư và các dịch vụ kinh doanh khác của chính ngân hàng.

1.1.2. Các hoạt động của ngân hàng thương mại.

Nhìn một cách tổng thể, các ngân hàng thương mại hoạt động kinh doanh với ba hoạt động chính là: Hoạt động huy động vốn; Hoạt động cho vay; 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.

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Vốn huy động là những giá trị tiền tệ mà ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và cá nhân trong xã hội thông qua quá trình thực hiện các nghiệp vụ kinh doanh khác và được dùng làm vốn để kinh doanh.

Vốn huy động là công cụ chính đối với các hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng thương mại. Nó là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn của ngân hàng và giữ vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Mặc dù bị giới hạn về mức huy động vốn, song nếu các Ngân hàng thương mại sử dụng tốt nguồn vốn này thì không những nguồn lợi của ngân hàng được tăng lên mà còn tạo cho ngân hàng uy tín ngày càng cao. Qua đó ngân hàng có thể mở rộng được vốn và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Nguồn vốn huy động của ngân hàng bao gồm: Tiền gửi doanh nghiệp, tiền gửi dân cư và phát hành giấy tờ có giá.

1.1.2.2. Hoạt động tín dụng

Là hoạt động kinh doanh chủ yếu và tạo khả năng sinh lời cao cho ngân hàng. Trong tổng tài sản có thì hoạt động này chiếm tỷ trọng lớn nhất.

Hoạt động cho vay bao gồm các khoản sinh lời thông qua cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn:

- Cho vay ngắn hạn: Là hình thức cho vay nhằm giải quyết thiếu hụt vốn tạm thời trong kinh doanh của khách hàng. Cho vay ngắn hạn chủ yếu đầu tư vào tài sản lưu động. Ở Việt Nam hiện nay thường cho vay ngắn hạn theo hai phương thức:

+ Cho vay theo hạn mức: Áp dụng cho những khách hàng vay trả thường xuyên có vòng quay vốn nhanh.

+ Cho vay từng lần: Áp dụng cho những khách hàng vay trả thường xuyên và có vòng quay vốn chậm.

- Cho vay trung và dài hạn: Là hình thức cho vay mà tiền vay được cấu tạo vào tài sản cố định. Đây là loại cho vay có thể nhận trực tiếp bằng tiền hoặc cho vay thông qua tài sản – nghiệp vụ cho thuê tài chính.

Hoạt động cho vay mang lại lợi nhuận cơ bản cho ngân hàng, nhưng đồng thời nó cũng mang lại rủi ro rất cao cho nên ngân hàng luôn xem xét kỹ lưỡng tới

từng món vay và từng đối tượng khách hàng vay để chỉ đảm bảo an toàn cho các khoản vay.

1.1.2.3. Hoạt động đầu tư

Các Ngân hàng thương mại thực hiện quá trình đầu tư bằng vốn của mình thông qua các hoạt động hùn vốn, góp vốn, kinh doanh chứng khoán trên thị trường... với mục đích kiếm lời, phân tán rủi ro qua việc đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh.

1.1.2.4. 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.

1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THẺ

1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ thanh toán.

Nhân loại đã trải qua nhiều thời kỳ phát triển và mỗi một giai đoạn lịch sử lại có một hình thái tiền tệ tương ứng. Trước đây khi xã hội chưa phát triển người ta dùng những hình thức tiền tệ giản đơn như vỏ sò, vỏ hén hay những vật giá trị khác làm vật trao đổi, tiếp đến là việc sử dụng vàng, bạc và tiền giấy làm phương tiện lưu thông và cất trữ. Ngày nay hình thái tiền tệ ngày càng đa dạng về hình thức và chủng loại. Thẻ - tiền điện tử được coi là phương tiện thanh toán hiện đại nhất thế giới hiện nay, ra đời và phát triển gắn liền với việc ứng dụng công nghệ tin học trong ngân hàng.

Là một lĩnh vực kinh doanh tương đối mới mẻ nhưng thẻ cũng có lịch sử hình thành và phát triển trong suốt mấy thập kỷ qua. Quan hệ giữa khách hàng và cơ sở cung ứng hàng hóa dịch vụ là tâm điểm của kinh doanh thẻ.

Vào đầu những năm 40, một số cơ sở tư nhân lớn mở rộng dịch vụ bán chịu cho khách hàng và cho phép họ trả tiền hàng hóa dịch vụ vào tài khoản của mình. Nhiều cơ sở cung ứng hàng hóa dịch vụ cũng muốn thực hiện dịch vụ này nhưng họ nhận thấy không đủ khả năng. Điều đó tạo cơ hội cho các tổ chức tài chính và ngân hàng vào cuộc.

Hình thức sơ khai của thẻ là *Charg – it*, một hệ thống mua bán chịu do John Biggins sáng lập ra năm 1946. Hệ thống này cho phép khách hàng trả tiền cho các giao dịch mua bán lẻ tại địa phương. Các cơ sở chấp nhận thẻ nộp biên lai bán hàng vào nhà băng của Biggins, nhà băng sẽ trả tiền cho họ và thu lại từ khách hàng đã sử dụng *Charg – it*.

Năm 1951, ngân hàng Franklin National Bank ở Long Island New York đã cho ra đời thẻ tín dụng. Tại đây các khách hàng đệ đơn xin vay và được thẩm định khả năng thanh toán. Các khách hàng có đủ tiêu chuẩn sẽ được duyệt cấp thẻ. Thẻ này dùng cho các thương vụ bán lẻ hàng hóa và dịch vụ. Khi thanh toán, cơ sở cung ứng hàng hóa dịch vụ sẽ ghi các thông tin về khách hàng trên thẻ vào hóa đơn bán hàng. Sau đó nhà phát hành thẻ thanh toán lại cho cơ sở cung ứng hàng hóa dịch vụ có chiết khấu một tỷ lệ nhất định để bù đắp những chi phí của khoản vay.

Trong những năm sau đó, ngày càng nhiều các tổ chức tham gia vào thị trường thẻ ngân hàng. Vào năm 1959, một số ngân hàng phát hành thẻ tín dụng đã cung ứng thêm một dịch vụ mới đó là thẻ tín dụng tuần hoàn. Với dịch vụ này, các chủ thẻ có thể duy trì số dư có trên tài khoản vay bằng một hạn mức tín dụng nếu họ hoàn thành việc thanh toán hàng tháng. Khi đó số tiền thanh toán hàng tháng của chủ thẻ sẽ được cộng thêm một khoản phí tính từ những khoản vay của chủ thẻ.

Vào năm 1960, Bank of America giới thiệu sản phẩm thẻ đầu tiên của mình – *BANKAMERICARD*. Thẻ *BANKAMERICARD* phát triển rộng khắp vào những năm tiếp theo và đạt được rất nhiều thành công. Những thành công của

BANKAMERICARD đã thúc đẩy các nhà phát hành thẻ khác trên khắp nước Mỹ bắt đầu tìm kiếm phương thức cạnh tranh với loại thẻ này.

Năm 1966, 14 ngân hàng hàng đầu của Mỹ liên kết với nhau thành tổ chức Interbank – một tổ chức mới với chức năng là đầu mối trao đổi các thông tin về giao dịch thẻ.

Năm 1967, 4 ngân hàng bang California đổi tên của họ từ California Bankcard Association thành Western State Bankcard Association (WSBA). WSBA mở rộng mạng lưới thành viên với các tổ chức tài chính khác ở phía tây nước Mỹ. Sản phẩm thẻ của tổ chức WSBA là MASTERCHARGE. Tổ chức WSBA cũng cấp phép cho tổ chức Interbank sử dụng tên và thương hiệu của MASTERCHARGE.

Năm 1977, tổ chức thẻ BANKAMERICARD đổi tên thành VISA International.

Năm 1979, MASTERCHARGE đổi tên thành MASTERCARD.

Sau đó, ngày càng có nhiều các tổ chức tài chính của các nước tham gia vào chương trình thẻ ngân hàng.

Ngoài các sản phẩm thẻ ở trên, còn một số các sản phẩm thẻ khác được hình thành như American Express (1958), Dinner Club (1950), JCB (1961).

Ngày nay, thẻ ngân hàng đã có mặt ở khắp nơi trên thế giới với những hình thức và chủng loại đa dạng, đáp ứng đầy đủ những nhu cầu riêng lẻ của người tiêu dùng. Cùng với sự phát triển của 2 tổ chức thẻ quốc tế là VISA và MASTER, một loạt các tổ chức thẻ mang tính quốc tế khác nối tiếp xuất hiện như: JCB, American Epress, Airplus, Maestro, Eurocard,... Sự phát triển mạnh mẽ này đã khẳng định xu thế phát triển tất yếu của thẻ. Các ngân hàng và công ty tài chính luôn tìm cách cải thiện sao cho càng ngày thẻ càng dễ sử dụng và cung cấp những dịch vụ thanh toán tiện lợi nhất cho người tiêu dùng. Hiện nay, người sử dụng thẻ có thể sử dụng thẻ trên hầu hết các nước trên thế giới, họ không còn lo việc chuyển đổi sang đồng tiền nội địa khi đi ra nước ngoài.

1.2.2. Nội dung cơ bản về thẻ.

1.2.2.1. Khái niệm thẻ thanh toán:

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, được cung cấp bởi ngân hàng hoặc các công ty lớn. Thẻ được dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ mà không dùng tiền mặt. Thẻ cũng được dùng để rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý hoặc các máy rút tiền tự động. Số tiền thanh toán hay rút ra phải nằm trong phạm vi số dư trong tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng ngân hàng cho phép.

1.2.2.2. Đặc điểm cấu tạo của thẻ.

Thẻ dù do bất cứ 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 5,5 cm x 8,5 cm. Trên thẻ phải có đủ các thông tin sau:

Mặt trước của thẻ gồm:

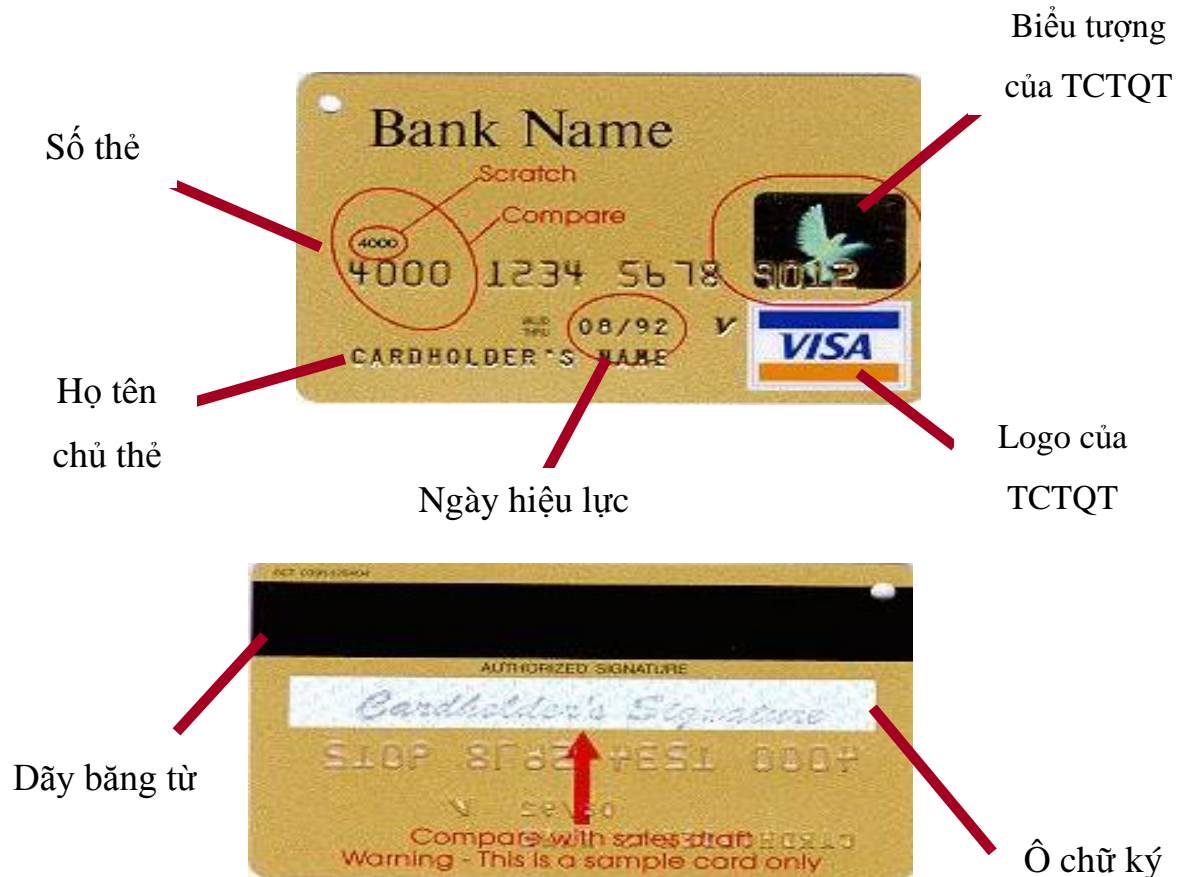
- Nền thẻ, màu thẻ do Ngân hàng chọn và tùy thuộc vào hạng thẻ do Ngân hàng quy định.
- Tên và logo của Ngân hàng phát hành, huy hiệu và biểu tượng của của tổ chức thẻ quốc tế.
- Đối với thẻ chip thì chip sẽ được bố trí ở mặt trước.
- Số thẻ.
- Ngày hiệu lực của thẻ.
- Họ tên chủ thẻ, tên công ty (nếu là thẻ của công ty).
- Các đặc tính để tăng tính an toàn của thẻ, đề phòng giả mạo.

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
- Ô chữ ký: dành cho chủ thẻ ký chữ ký mẫu để đơn vị chấp nhận thẻ kiểm tra khi sử dụng
- Một số hướng dẫn đối với chủ thẻ, điện thoại liên lạc...

Hình 1.1: Mặt trước và sau của thẻ Visa



(Nguồn: Ngân hàng Công Thương Việt Nam)

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.

1.2.2.3. Các chủ thể tham gia trong quá trình phát hành và thanh toán thẻ.

1.2.2.3.1 Tổ chức thẻ quốc tế:

- Tổ chức thẻ quốc tế là Hiệp Hội các tổ chức tài chính tín dụng, tham gia phát hành và thanh toán thẻ quốc tế. Một số tổ chức thẻ quốc tế hiện nay như: tổ chức thẻ Visa, tổ chức Mastercard, Công ty thẻ American Express, Công ty thẻ JCB, Công ty thẻ Diners Club.

- Tổ chức thẻ quốc tế có nhiệm vụ đứng ra liên kết các thành viên, đặt ra các quy định bắt buộc các thành viên phải tuân theo, thông nhất thành một hệ thống toàn cầu. Bất cứ ngân hàng nào hiện nay tham gia trong lĩnh vực thanh toán thẻ quốc tế đều phải gia nhập vào tổ chức thẻ quốc tế.

1.2.2.3.2 NH phát hành thẻ:

- Là thành viên chính thức của các Tổ chức thẻ quốc tế, là ngân hàng cung cấp thẻ cho khách hàng.

- Ngân hàng phát hành chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ xin cấp thẻ, xử lý và phát hành thẻ, mở và quản lý tài khoản thẻ, đồng thời thực hiện việc thanh toán cuối cùng cho chủ thẻ.

1.2.2.3.3 NH thanh toán thẻ:

- Là ngân hàng trực tiếp ký hợp đồng với các cơ sở tiếp nhận và thanh toán các chứng từ giao dịch do cơ sở chấp nhận thẻ xuất trình. Một ngân hàng có thể vừa đóng vai trò thanh toán thẻ vừa đóng vai trò phát hành.

1.2.2.3.4 Đơn vị chấp nhận thẻ:

- Là các thành phần kinh doanh hàng hóa và dịch vụ có ký kết với ngân hàng thanh toán về việc chấp nhận thanh toán thẻ như: nhà hàng, khách sạn...

1.2.2.3.5 Chủ thẻ:

- Là người có tên ghi trên thẻ được dùng thẻ để thực hiện mọi dịch vụ tiện ích của thẻ cung cấp. Chỉ có chủ thẻ mới sử dụng thẻ của mình mà thôi.

- Mỗi khi thanh toán cho các cơ sở chấp nhận thẻ về hàng hóa dịch vụ, chủ thẻ phải xuất trình thẻ để nơi đây kiểm tra theo quy trình và lập biên lai thanh toán.

1.2.2.3.6 Trung tâm thẻ:

- Là phòng quản lý thẻ Trung ương, đại diện của các ngân hàng trong quan hệ đối ngoại trực tiếp về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ với các tổ chức thẻ quốc tế và các ngân hàng khác.

- Chịu trách nhiệm điều hành các hoạt động phát hành, cấp phép, tra soát thanh toán thẻ và quản lý rủi ro. Đồng thời là trung tâm điều hành và thanh toán thẻ giữa các chi nhánh trong hệ thống của NH.

1.2.2.4. Phân loại thẻ.

Hiện nay trên thị trường, thẻ ngân hàng lưu hành rất đa dạng và phong phú, để phân loại ta có thể dựa trên nhiều tiêu thức. Tuy nhiên việc phân loại chỉ mang tính tương đối, chủ yếu để thuận tiện cho công tác phân tích.

A, Phân loại theo đặc tính kỹ thuật.

* *Thẻ băng từ (Magnetic Stripe):* Được sản xuất dựa trên kỹ thuật từ tính với 1 băng từ chứa 2 rãnh thông tin ở mặt sau của thẻ. Thẻ này được sử dụng phổ biến tuy nhiên nó có một số nhược điểm sau:

- Khả năng bị lợi dụng cao do thông tin ghi trong thẻ không tự mã hóa được, người ta có thể đọc thẻ dễ dàng bằng thiết bị đọc gắn với máy vi tính.

- Thẻ mang tính thông tin cố định, khu vực chứa thông tin hẹp không áp dụng các kỹ thuật mã đảm bảo an toàn. Do đó, trong những năm gần đây thẻ đã bị lợi dụng lấy cắp tiền.

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

Hiện nay, thẻ thông minh được sử dụng rất phổ biến trên thế giới vì có ưu điểm về mặt kỹ thuật độ an toàn cao, khó làm giả được, ngoài ra còn làm cho quá trình thanh toán thuận tiện, an toàn và nhanh chóng hơn.

B, Phân loại theo chủ thể phát hành:

- *Thẻ do ngân hàng phát hành (Bank Card):* Đây là loại thẻ do ngân hàng cung cấp cho khách hàng, giúp khách hàng sử dụng linh hoạt tài khoản của mình hoặc sử dụng số tiền do ngân hàng cấp tín dụng.

Thẻ này được phát triển rộng không chỉ trong phạm vi một quốc gia mà đã phát triển trên phạm vi toàn thế giới.

- *Thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành:* Là loại thẻ du lịch hoặc giải trí do các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành như: Dinner Club, Amex... Đó cũng có thể là thẻ được phát hành bởi các công ty xăng dầu (Oil Company Card), các cửa

hiệu lớn... Thẻ cũng được sử dụng trên phạm vi toàn cầu với các quy trình thanh toán không khác nhiều so với thẻ do ngân hàng phát hành.

C, Phân loại theo tính chất thanh toán thẻ:

- *Thẻ tín dụng (Credit Card):* Đây là loại thẻ được sử dụng phổ biến nhất, theo đó người chủ thẻ được sử dụng một hạn mức tín dụng quy định không trả lãi (nếu chủ thẻ hoàn trả số tiền sử dụng đúng thời hạn) để mua hàng hóa, dịch vụ tại những cơ sở, cửa hàng kinh doanh, khách sạn chấp nhận loại thẻ này.

Hiện nay có khoảng 900 triệu thẻ tín dụng đang được lưu hành trên thế giới, cụ thể là:

- Thẻ tín dụng Master Card quốc tế do tổ chức Master Card phát hành
- Thẻ tín dụng Visa quốc tế do ngân hàng Bank of America phát hành
- Thẻ tín dụng Amex do American Express phát hành
- Thẻ tín dụng JCB do tổ chức thẻ tín dụng của Nhật phát hành

- *Thẻ ghi nợ (Debit Card):* Đây là loại thẻ có liên quan trực tiếp với tài khoản tiền gửi của chủ thẻ. Loại thẻ này khi mua hàng hóa dịch vụ, giải trí... những giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ và đồng thời ghi có ngay (chuyển ngân ngay) vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn đó. Thẻ ghi nợ có hai loại cơ bản sau:

+ Thẻ on-line: Là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ.

+ Thẻ off-line: Là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch sẽ được khấu trừ vào tài khoản của chủ thẻ sau đó vài ngày.

** Thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng có một số điểm khác biệt rõ rệt:*

+ Với thẻ tín dụng, khách hàng chi tiêu theo hạn mức tín dụng do ngân hàng cấp, còn với thẻ ghi nợ, khách hàng chi tiêu trực tiếp trên tài khoản tiền gửi của mình tại ngân hàng.

+ Thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ là phương tiện thanh toán bình đẳng và dành cho tất cả mọi người, mọi lứa tuổi, ngành nghề. Cả hai loại thẻ đều có thể giúp khách hàng tránh được những rủi ro đáng tiếc có thể xảy ra khi phải mang theo tiền

mặt. Đặc biệt, thẻ tín dụng quốc tế là phương tiện thanh toán tiện lợi an toàn đối với những người thường xuyên đi công tác nước ngoài.

- *Thẻ rút tiền mặt (Cash Card)*: Là một hình thức của thẻ ghi nợ song chỉ có một chức năng là rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động (ATM) hoặc ở ngân hàng. Với chức năng chuyên biệt chỉ dùng để rút tiền, số tiền rút ra mỗi lần sẽ được trừ dần vào số tiền ký quỹ.

D, Theo hạn mức tín dụng:

- *Thẻ vàng (Gold Card)*: Là loại thẻ được phát hành cho những đối tượng có uy tín, khả năng tài chính lành mạnh, nhu cầu chi tiêu lớn. Loại thẻ này có những điểm khác nhau tùy thuộc vào tập quán, trình độ phát triển của mỗi vùng nhưng chung nhất vẫn là thẻ có hạn mức tín dụng cao hơn thẻ thường.

- *Thẻ thường (Standard Card)*: Đây là loại thẻ căn bản nhất, phổ biến đại chúng nhất, được hơn 142 triệu người trên thế giới sử dụng mỗi ngày. Hạn mức tối thiểu tùy theo ngân hàng phát hành quy định.

E, Theo phạm vi sử dụng thẻ:

- *Thẻ nội địa*: Là loại thẻ được giới hạn sử dụng trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền được sử dụng trong giao dịch mua bán hàng hóa hay rút tiền mặt phải là đồng bản tệ của quốc gia đó. Loại thẻ này cũng có công dụng như những loại thẻ trên nhưng hoạt động của nó đơn giản hơn bởi nó chỉ do một tổ chức hay do một ngân hàng điều hành từ việc tổ chức phát hành đến xử lý trung gian, thanh toán và việc sử dụng thẻ bị giới hạn trong phạm vi một quốc gia.

- *Thẻ quốc tế*: Là loại thẻ thanh toán không chỉ dùng tại quốc gia nó được phát hành mà còn được dùng trên phạm vi quốc tế. Nó được hỗ trợ và quản lý trên toàn thế giới bởi các tổ chức tài chính lớn như Master Card, Visa... hoặc các công ty điều hành như Amex, JCB, Dinner Club... hoạt động trong một hệ thống nhất, đồng bộ.

Như vậy, mặc dù có nhiều cách phân loại thẻ khác nhau nhưng các loại thẻ trên đều có đặc điểm chung là dùng để thanh toán hàng hóa và rút tiền mặt. Do vậy, một cách tổng quát người ta gọi là thẻ thanh toán.

1.2.3. Vai trò và lợi ích của thẻ.

1.2.3.1. Vai trò của thẻ.

** Đối với nền kinh tế:*

Thanh toán bằng thẻ giúp loại bỏ một khối lượng tiền mặt rất lớn lẽ ra phải lưu chuyển trực tiếp trong lưu thông để thanh toán các khoản mua hàng, trả tiền dịch vụ trong cơ chế thị trường đang ngày càng sôi động, phát triển ở tất cả các nước, loại hình thanh toán này cũng không đòi hỏi nhiều thủ tục giấy tờ, do đó sẽ tiết kiệm được một khối lượng đáng kể về chi phí in ấn, chi phí bảo quản, vận chuyển... Với hình thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả này sẽ thúc đẩy nền kinh tế phát triển, giúp nhà nước quản lý nền kinh tế cả về vi mô và vĩ mô. Việc áp dụng công nghệ hiện đại của việc phát hành và thanh toán thẻ quốc tế sẽ tạo điều kiện cho việc hội nhập nền kinh tế Việt Nam với nền kinh tế thế giới.

** Đối với toàn xã hội:*

Thẻ là một trong những công cụ hữu ích góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của nhà nước. Thêm vào đó, chấp nhận thanh toán thẻ đã góp phần tạo môi trường thu hút khách du lịch và các nhà đầu tư, cải thiện môi trường văn minh thương mại, thanh toán, nâng cao hiểu biết của dân cư về các ứng dụng công nghệ tin học trong phục vụ đời sống. Hơn nữa thanh toán thẻ tạo điều kiện cho sự hòa nhập của quốc gia đó vào cộng đồng quốc tế và nâng cao hệ số an toàn xã hội trong lĩnh vực tiền tệ.

1.2.3.2. Lợi ích của thẻ.

** Đối với chủ thẻ:*

- *Tiện lợi:* Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ ngân hàng tại các cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ, máy ATM, các ngân hàng thanh toán thẻ trong và ngoài nước. Khi dùng thẻ thanh toán, chủ thẻ có thể chi tiêu trước, trả tiền sau (đối với thẻ tín dụng), hoặc có thể thực hiện dịch vụ mua bán hàng hóa tại nhà...

- *An toàn:* Các loại thẻ thanh toán làm bằng công nghệ cao, chủ thẻ được cung cấp mã số cá nhân nên đảm bảo bí mật tuyệt đối, các khoản tiền được chuyển trực tiếp vào tài khoản cho nên tránh mất mát hoặc trộm cắp.

- *Linh hoạt*: Khi sử dụng thẻ tín dụng có thể giúp khách hàng điều chỉnh các khoản chi tiêu một cách hợp lý trong một khoảng thời gian nhất định với hạn mức tín dụng, tạo nhiều điều kiện thuận lợi trong tiêu dùng, sinh hoạt cũng như sản xuất.

* *Đối với cơ sở chấp nhận thẻ*:

Cung ứng dịch vụ có chấp nhận thanh toán thẻ sẽ giúp bán được nhiều hàng hơn, do đó tăng doanh số, giảm chi phí bán hàng, tăng lợi nhuận. Đồng thời chấp nhận thanh toán bằng thẻ góp phần làm cho nơi bán hàng trở nên văn minh, hiện đại, tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch, thu hút được nhiều khách hàng đến với cửa hàng. Các khoản tiền bán hàng được chuyển trực tiếp vào tài khoản ngân hàng do đó an toàn và thuận tiện hơn trong quản lý tài chính kế toán.

* *Đối với ngân hàng*:

- *Ngân hàng phát hành thẻ*: Thực hiện tham gia thanh toán thẻ, ngân hàng có thể đa dạng hóa các dịch vụ của mình, thu hút được những khách hàng mới làm quen với dịch vụ thẻ và các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp, vừa giữ được những khách hàng cũ. Mặt khác thông qua hoạt động phát hành, thanh toán thẻ ngân hàng có thể thu hút một nguồn vốn lớn để bổ sung vào nguồn vốn ngắn hạn từ hoạt động thu phí và lãi do việc phát hành thẻ mang lại. Cũng thông qua đó, uy tín và danh tiếng của ngân hàng được nâng lên nhờ việc cung cấp các dịch vụ đầy đủ (full service).

- *Ngân hàng thanh toán thẻ*: Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng đến với ngân hàng mình, sử dụng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp. Từ đó làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận thông qua hoạt động thu phí chiết khấu đại lý từ hoạt động thanh toán đại lý. Qua đó cũng làm tăng uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế.

1.2.4. Hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại.

1.2.4.1. Cơ chế phát hành thẻ:

Hình thức phát hành thẻ:

Thẻ ngân hàng ra đời gắn với nó là hai hình thức phát hành thẻ đã được áp dụng:

- *Phát hành đơn lẻ*: Đây là hình thức phát hành đầu tiên khi thẻ ra đời. Việc phát hành thanh toán và các điểm tiếp nhận thẻ thuộc về một ngân hàng. Tiện ích thanh toán của thẻ phụ thuộc vào phạm vi của những điểm tiếp nhận thẻ có ký hợp

đồng với ngân hàng phát hành. Đối với ngân hàng, chi phí cho việc phát hành thẻ và phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ là rất lớn. Như vậy sẽ làm giảm lợi nhuận và lợi ích của việc kinh doanh thẻ cho ngân hàng. Chính vì những nhược điểm này mà hệ thống thanh toán liên ngân hàng đã được thành lập.

- *Phát hành tập thẻ*: Hai tổ chức thanh toán thẻ quốc tế MASTERCARD và VISACARD được thành lập cuối những năm 1970 đã đặt ra một mốc quan trọng cho sự phát triển lớn mạnh của thẻ với cơ cấu tổ chức nhiều ngân hàng thanh toán và phát hành rộng khắp thế giới, phạm vi thanh toán thẻ không có giới hạn. Các ngân hàng thành viên (gồm hai loại: thành viên chính thức và thành viên trực thuộc) được ủy quyền phát hành và thanh toán thẻ có biểu tượng chung của tổ chức. Với điểm chi phí phát hành thẻ thấp, khả năng lưu hành rộng rãi, đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng và cho các bên tham gia thanh toán thẻ. Ngày nay, phát hành thẻ tập thẻ là hình thức phát hành phổ biến nhất thế giới.

1.2.4.2. Cơ sở pháp lý và nguyên tắc phát hành thẻ:

Thẻ được phát hành dựa trên cơ sở pháp lý của nhà nước sở tại theo quy định của các tổ chức thẻ quốc tế. Ngoài ra, còn được phát hành theo nguyên tắc mà ban giám đốc ngân hàng phát hành (Giám đốc – Tổng giám đốc) quy định.

Là một hình thức cấp tín dụng (nếu là thẻ tín dụng) nên thẻ phải được phát hành trên cơ sở có đảm bảo: khách hàng cần phải đáp ứng các yêu cầu về tín chấp và thế chấp. Nguồn vốn cho vay phải là nguồn vốn ngắn hạn.

Trong trường hợp thanh toán quốc tế, hạn mức thanh toán ngoại tệ vẫn phải tuân thủ theo chính sách ngoại hối và quản lý ngoại hối của Ngân hàng Trung ương mỗi nước về mức thanh toán, điều khoản thanh toán, mức được pháp thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ ở nước ngoài.

Các quy định về đồng tiền phát hành, đồng tiền thanh toán phải tuân thủ theo các điều kiện mà các Ngân hàng Trung ương quy định.

Sau khi phát hành, thẻ được gửi đến chủ thẻ, chi nhánh phát hành không được làm lộ mã số cá nhân (PIN – Personal Identification Number) của chủ thẻ. Mọi rủi ro phát sinh trong khi chủ thẻ chưa nhận được thẻ đều do ngân hàng phát hành chịu trách nhiệm.

Việc in ấn, nạp thông tin vào thẻ được thực hiện đầy đủ theo đúng quy định về thẩm định và các thông tin thẻ cần thiết.

1.2.4.3. Thủ tục phát hành thẻ.

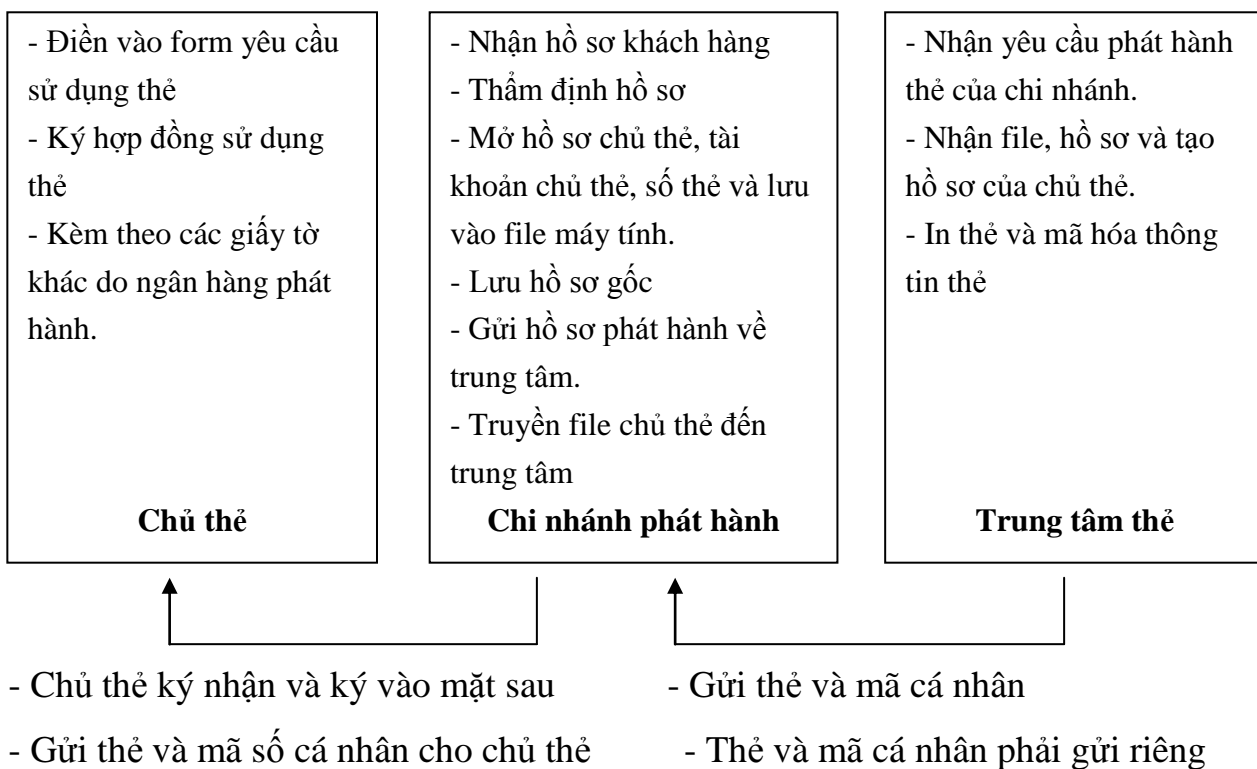
Việc phát hành thẻ cơ bản tuân theo quy trình sau:

Bước 1: Khách hàng gửi đơn, hồ sơ cần thiết yêu cầu được sử dụng thẻ đến ngân hàng và phải đáp ứng được các yêu cầu của ngân hàng về độ tuổi, thu nhập. Đồng thời, khách hàng phải cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết như họ tên, địa chỉ, cơ quan công tác, số chứng minh thư... cho ngân hàng.

Bước 2: Ngân hàng căn cứ vào hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ của khách hàng, bộ phận thẩm định sẽ tiến hành thẩm tra hồ sơ và ra quyết định chấp nhận hoặc từ chối phát hành. Với những hồ sơ được chấp nhận, chi nhánh phát hành thẻ tiến hành gửi hồ sơ, hợp đồng ký kết với trung tâm thẻ, đồng thời xác định hạn mức cho khách hàng.

Bước 3: Trung tâm thẻ sẽ tiến hành mở tài khoản thẻ cho khách hàng cập nhật hồ sơ và tiến hành in thẻ. Sau khi xác định số PIN, thẻ được giao lại cho bộ phận phát hành. Quy trình phát hành thẻ, đặc biệt là số PIN phải được đảm bảo giữ bí mật.

Sơ đồ 1.1: Thủ tục phát hành thẻ.



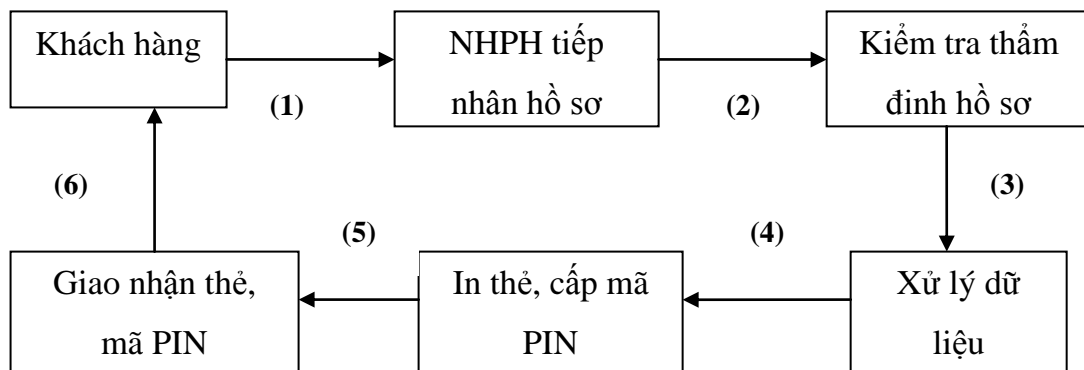
(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam.)

1.2.4.4. Quy trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ ở mỗi quốc gia và mỗi một ngân hàng là khác nhau về thủ tục và các điều kiện, do còn nhiều yếu tố ràng buộc về luật pháp, chính trị, trình độ phát triển dân trí hay điều kiện kinh tế - xã hội. Song về tổng thể nó gồm những nội dung cơ bản sau:

1.2.4.4.1 Quy trình phát hành thẻ:

Sơ đồ 1.2 : Quy trình phát hành thẻ



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam.)

Bước 1: Khách hàng đến Ngân hàng phát hành đăng ký sử dụng thẻ.

Bước 2: Ngân hàng phát hành tiếp nhận hồ sơ.

Bước 3: Ngân hàng phát hành kiểm tra hồ sơ, thẩm định hạn mức tín dụng đối với thẻ tín dụng quốc tế.

Bước 4: Ngân hàng phát hành xử lý dữ liệu của chủ thẻ vào hệ thống quản lý thẻ.

Bước 5: Ngân hàng phát hành tiến hành phát hành thẻ. Trước khi giao thẻ, ngân hàng yêu cầu khách hàng ký tên và đăng ký chữ ký mẫu ở ngân hàng. Bằng kỹ thuật riêng, các thông tin cần thiết về chủ thẻ được in lên bề mặt thẻ và được mã hóa, đồng thời ấn định mã PIN cho chủ thẻ.

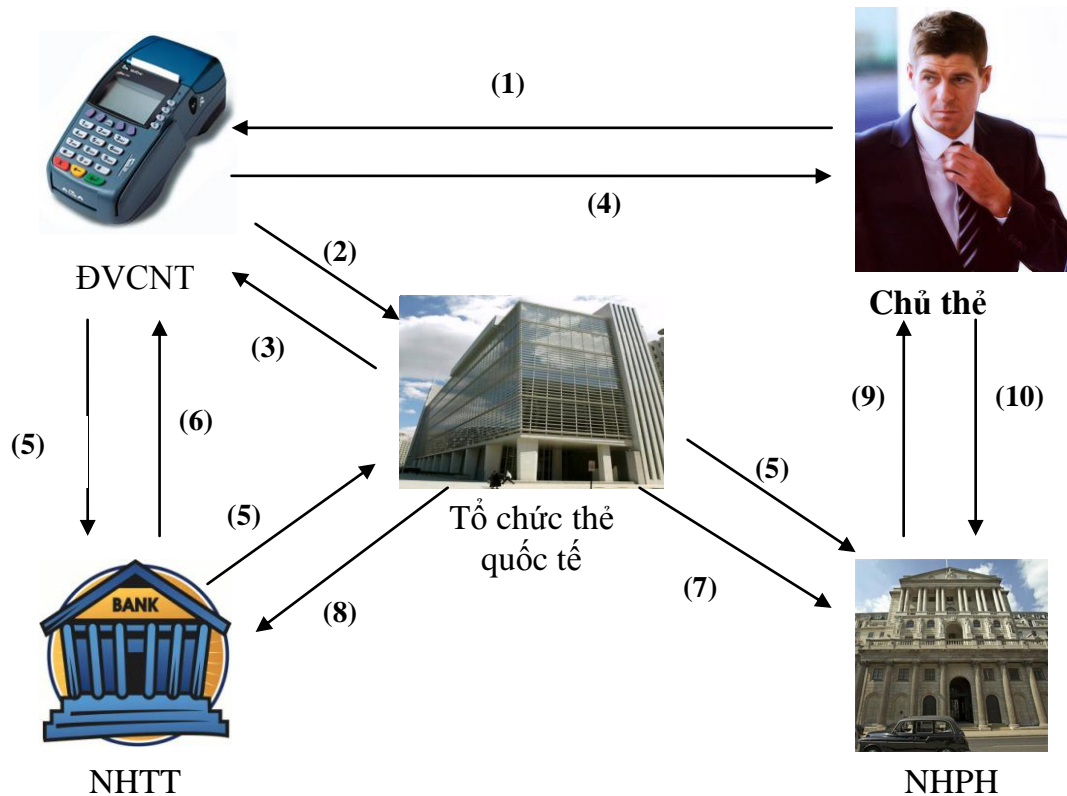
Bước 6: Ngân hàng phát hành giao nhận thẻ, mã PIN và hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ. Thời gian kể từ khi khách hàng đề nghị mua thẻ đến khi nhận được thẻ thường không quá 6 ngày.

1.2.4.4.2 Quy trình chấp nhận và thanh toán thẻ:

Đối với các loại thẻ khác nhau thì quy trình thanh toán có thể có một số khác biệt nhất định, nhưng nhìn chung đều có những điểm giống nhau cơ bản.

* Quy trình chấp nhận thanh toán thẻ qua Ngân hàng:

Sơ đồ 1.3 : Quy trình chấp nhận và thanh toán thẻ qua Ngân hàng.



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam.)

Bước 1: Chủ thẻ đến đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện giao dịch

Bước 2: Đơn vị chấp nhận thẻ đưa thẻ vào máy quét để nhập thông tin, thông tin này được gửi qua mạng thanh toán đến trung tâm xử lý của tổ chức thẻ quốc tế để xác định điều kiện thanh toán của thẻ.

Bước 3: Khi thẻ được xác nhận có đủ điều kiện thanh toán, Tổ chức thẻ Quốc tế sẽ cấp phép.

Bước 4: Đơn vị chấp nhận thẻ cung cấp hàng hoá dịch vụ cho chủ thẻ.

Bước 5: Đơn vị chấp nhận thẻ gửi hóa đơn, chứng từ đến Ngân hàng thanh toán để thanh toán. Đồng thời Ngân hàng thanh toán truyền dữ liệu về Tổ chức thẻ Quốc tế và Tổ chức thẻ Quốc tế truyền dữ liệu đến Ngân hàng phát hành.

Bước 6: Ngân hàng thanh toán tạm ứng tiền cho đơn vị chấp nhận thẻ.

Bước 7: Tổ chức thẻ quốc tế gửi báo cáo và thu tiền từ Ngân hàng phát hành.

Bước 8: Tổ chức thẻ quốc tế gửi báo cáo và thanh toán cho Ngân hàng thanh toán.

Bước 9: Vào một ngày qui định trong tháng, Ngân hàng phát hành gửi sao kê cho chủ thẻ.

Bước 10: Để tiếp tục sử dụng, chủ thẻ phải thanh toán các khoản đã chi tiêu bằng thẻ theo qui định cho ngân hàng phát hành.

*** Quy trình chấp nhận và thanh toán thẻ tại máy ATM:**

Sơ đồ 1.4 : Quy trình rút tiền tại máy ATM.



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam.)

Bước 1: Chủ thẻ đưa thẻ vào và nhập số pin.

Bước 2: Máy ATM hỏi dữ liệu tại trụ sở chính Ngân hàng phát hành.

Bước 3: Nếu hợp lệ, Ngân hàng phát hành thông báo về máy ATM.

Bước 4: Máy ATM yêu cầu khách chọn loại hình giao dịch.

Bước 5: Sau khi chủ thẻ chọn giao dịch, máy đưa ra chọn lựa tiếp theo cho từng loại giao dịch. Nếu là giao dịch rút tiền, máy ATM yêu cầu nhập số tiền rút.

Bước 6: Máy ATM báo về hệ thống ngân hàng lỗi để trừ tiền trong tài khoản.

Bước 7: Sau khi trừ tiền, hệ thống gửi lệnh trả tiền đến máy ATM.

Bước 8: Máy ATM đếm tiền và chi trả cho khách hàng.

1.2.4.5. Thu nhập và chi phí trong kinh doanh thẻ:

1.2.4.5.1. Thu nhập trong kinh doanh thẻ.

Với tính chất là một dịch vụ, thẻ đã mang lại cho ngân hàng nhiều nguồn thu khác nhau. Đầu tiên, phải kể đến các khoản phí thường niên mà chủ thẻ phải nộp theo hợp đồng sử dụng thẻ. Khoản phí này thực tế không nhiều và chỉ đóng góp chút ít vào những khoản thu nhập của ngân hàng. Tuy vậy, có thể nói rằng ngân hàng luôn luôn có lợi khi thực hiện giao dịch thẻ.

Khoản thu nhập thứ hai tương đối ổn định mà ngân hàng thu được đó là từ các đơn vị chấp nhận thẻ. Đối với các cơ sở chấp nhận thẻ thì khoản phí này được coi là phí cho mỗi đồng doanh thu có được từ việc chấp nhận thanh toán thẻ. Đây được coi như khoản chiết khấu thương mại. Ngoài ra, khách hàng cũng phải trả một khoản lãi nếu như không thanh toán đầy đủ theo sao kê. Khoản phí chậm trả mà ngân hàng áp dụng đối với các chủ thẻ ứng với mỗi sao kê, ngân hàng buộc chủ thẻ phải thanh toán một khoản tối thiểu, phần còn lại sẽ áp dụng mức phí chậm trả mà thực chất là lãi quá hạn.

Khoản thu lớn nhất mà ngân hàng thu được là từ khoản phí do thực hiện thanh toán do các tổ chức tín dụng khác hoặc cho các tổ chức phát hành thẻ.

Khoản phí này được gọi là phí đại lí thanh toán. Ngoài ra còn có các loại phí gia hạn mức tín dụng, phí tra soát, phí cấp lại thẻ bị mất cắp, thất lạc...

Tất cả các khoản thu này mang lại một tỷ lệ sinh lời khá cao, lên tới 20% mỗi năm cho ngân hàng, tạo sức hấp dẫn cho những người kinh doanh thẻ. Tỷ lệ sinh lời trên kinh doanh thẻ vượt lên trên tất cả các loại hình kinh doanh khác với 1% rãng trưởng về quy mô thị trường và gắn liền với nó là sự tăng trưởng mạnh mẽ về lợi nhuận trong kinh doanh.

1.2.4.5.2. Chi phí trong kinh doanh thẻ.

Bên cạnh những khoản thu từ hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, kinh doanh thẻ cũng phải bỏ ra nhiều loại chi phí, bao gồm:

- Chi phí trong trang bị máy móc thiết bị cho các cơ sở chấp nhận thẻ. Đây là khoản chi phí liên quan đến tài sản cố định của ngân hàng. Với sự phát triển ngày càng cao của khoa học kỹ thuật, chi phí này chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng chi phí kinh doanh thẻ bởi tốc độ hao mòn của máy móc thiết bị. Đây là một khó khăn tương đối lớn cho việc phát triển thị trường thẻ bởi phần lớn thiết bị đều phải nhập từ nước ngoài có trình độ khoa học kỹ thuật cao.

- Chi phí in ấn và mã hóa thông tin, quản lý hồ sơ khách hàng: khoản chi này tương đối ổn định và chiếm một tỷ trọng nhỏ.

- Lệ phí tham gia tổ chức thẻ quốc tế: khoản này được cố định hàng năm và được tổ chức thẻ quốc tế quy định.

- Tiền lương công nhân viên tham gia hoạt động kinh doanh thẻ: khoản này tương đối ổn định, có thể tăng theo mức tăng của doanh số kinh doanh thẻ nhưng mức tăng của nó sẽ chậm hơn mức tăng trưởng của doanh số thanh toán. Chính vì vậy mà tỷ trọng lương và các khoản phúc lợi xã hội sẽ giảm tương đối so với tỷ trọng chi phí kinh doanh thẻ.

- Các chi phí khác bao gồm: Chi phí bảo hiểm liên quan đến tài sản cố định, các khoản phải trả lãi cho các số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng và các chi phí liên quan khác, chi phí cho việc quảng cáo, marketing sản phẩm thẻ...

Ngoài ra, nếu ngân hàng không phát hành đủ số thẻ ký kết hàng năm với tổ chức thẻ quốc tế thì ngân hàng còn phải chịu phạt một khoản tiền tương ứng với số phát hành theo hợp đồng.

Có thể nói chi phí cho hoạt động kinh doanh thẻ là rất lớn, chính vì vậy quản lý các chi phí là một công việc không thể thiếu trong kinh doanh thẻ.

1.2.4.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát hành và thanh toán thẻ.

1.2.4.6.1. Các yếu tố ảnh hưởng đến phát hành thẻ

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

Trình độ dân trí là một yếu tố quan trọng để đánh giá sự phát triển của một xã hội. Trình độ dân trí cao 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 phục vụ cho những nhu cầu cần thiết của đời sống. Do đó, khi trình độ dân trí phát triển sẽ giúp cho mỗi cá nhân có thể dễ dàng tiếp cận với các phương tiện thanh toán nhanh chóng, hiệu quả và an toàn nhất – thẻ thanh toán. Thẻ là một phương tiện thanh toán đa tiện ích, cùng với sự phát triển của nền kinh tế thì doanh số phát hành thẻ sẽ tăng cao.

**** 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 tại thị trường trong nước và thị trường quốc tế. Đồng thời phải có mối quan hệ với các tổ chức thẻ Quốc tế trên thế giới, có hệ thống các phương tiện cập nhật nhanh chóng, hiện đại, an toàn... Có như vậy thì sản phẩm thẻ của ngân hàng mới có thể cạnh tranh được trên thị trường một cách mạnh mẽ.

** Môi trường pháp lý*

Môi trường pháp lý được xem là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát hành thẻ. Một môi trường pháp lý hoàn thiện, chặt chẽ, đầy đủ, hiệu lực sẽ đảm bảo đầy đủ quyền lợi của các bên tham gia vào quá trình phát hành thẻ.

*1.2.4.6.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến thanh toán thẻ*** Thu nhập của người dùng thẻ*

Thu nhập ảnh hưởng tới mức sống. Khi có thu nhập cao đồng nghĩa với nhu cầu chi tiêu mua sắm của con người sẽ nhiều hơn và phong phú hơn. Lúc đó thẻ thanh toán sẽ đáp ứng được nhu cầu mua sắm hàng hóa của con người. Khi mức sống được nâng cao, nhu cầu du lịch, giải trí của con người cũng cao hơn. Lúc đó thẻ thanh toán trở thành phương tiện hữu hiệu để đáp ứng các nhu cầu này. Do đó, thu nhập của người dùng thẻ càng cao thì nhu cầu thanh toán bằng thẻ càng nhiều hơn.

** Trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng*

Thanh toán thẻ gắn liền với các máy móc thiết bị hiện đại. Vì vậy, nếu ngân hàng đã đưa các dịch vụ thẻ của mình thì đồng nghĩa với việc ngân hàng đó phải có một công nghệ tiên tiến hiện đại. Khi có trình độ kỹ thuật cao thì việc vận hành, bảo dưỡng và duy trì hệ thống máy móc phục vụ cho phát hành và thanh toán thẻ mới có hiệu quả cao, tiết kiệm được giá thành phục vụ và thu hút được nhiều người sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

** Thói quen tiêu dùng của người dân*

Thói quen tiêu dùng chính là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của thẻ. Điều này sẽ tạo ra một môi trường thanh toán cho thẻ. Nếu như thẻ thanh toán được sử dụng rộng rãi và trở thành thói quen tiêu dùng của người dân sẽ giúp cho thẻ thanh toán có cơ hội phát triển và phát huy được hiệu quả của mình, đồng thời sẽ giúp cho các cơ quan nhà nước, Chính phủ dễ dàng trong việc thực hiện các chính sách kinh tế, tiền tệ.

** Số lượng các đơn vị chấp nhận thẻ*

Số các đơn vị chấp nhận thẻ đóng vai trò rất quan trọng trong nghiệp vụ thanh toán thẻ, đây là cầu nối giữa ngân hàng và chủ thẻ trong hoạt động thanh toán. Một mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ đa dạng, chất lượng sẽ giúp cho người

chủ thẻ thuận tiện hơn trong việc sử dụng thẻ và là điều kiện để hoạt động thanh toán thẻ phát triển mạnh mẽ.

** Các chính sách, biện pháp của Nhà nước*

Trong chính sách quản lý kinh tế vĩ mô, Nhà nước luôn có những chính sách cụ thể để can thiệp vào nền kinh tế như thuế quan, hay những biện pháp cứng rắn đối với các ngành hay đối với từng địa phương nhằm duy trì một mặt bằng kinh tế chính trị của toàn xã hội.

1.2.4.7. Một số tiện ích khi sử dụng thẻ thanh toán.

** Đối với chủ thẻ:*

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 các chủ thẻ có thể yên tâm về tài khoản thẻ của mình. Thêm nữa, khi những cơ sở 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, khách hàng không phải mang theo một lượng tiền mặt lớn. 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.

** Đối với ngân hàng phát hành:*

Với khoản lệ phí hàng năm mà chủ thẻ phải nộp để hưởng dịch vụ do ngân hàng cung cấp, chủ thẻ đã tạo nên một nguồn thu ổn định cho ngân hàng phát hành.

Ngoài ra, việc chủ thẻ nạp tiền vào tài khoản để sử dụng thẻ, ngân hàng cũng có thêm một nguồn huy động tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng. Để có thể sở hữu thẻ, thông thường chủ thẻ phải có thể chấp hoặc có 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.

Việc đặt các máy ATM hay liên hệ với các cơ sở chấp nhận thẻ mới cũng góp phần mở rộng địa bàn hoạt động của ngân hàng, điều này rất lợi khi ngân hàng chưa thể mở chi nhánh tại những địa bàn đó.

** 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 để tiện cho việc thanh toán. Điều này đã làm tăng số dư tiền gửi và nguồn huy động cho ngân hàng thanh toán.

Với các loại phí trong thanh toán 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.

1.2.4.8. Rủi ro trong kinh doanh thẻ.

Kinh doanh thẻ được coi là khá an toàn so với các loại hình dịch vụ khác của ngân hàng. Tuy vậy, đối với các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ, việc phòng ngừa và quản lý rủi ro vẫn là một vấn đề rất quan trọng. Rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ của ngân hàng nằm trong hai khâu: phát hành thẻ và thanh toán thẻ

1.2.4.8.1. Rủi ro trong phát hành.

** Đơn xin phát hành với những thông tin giả (Fraudulent Application).*

Ngân hàng có thể phát hành thẻ cho khách hàng với những thông tin giả mạo do không thẩm định kỹ các thông tin của khách hàng trên hồ sơ xin phát hành thẻ. Tuy nhiên có thể khẳng định rằng tỷ lệ phát sinh loại rủi ro này là rất thấp, bởi vì trong thực tế, khác với nhiều loại hình kinh doanh khác, hợp đồng thẻ dễ kiểm chứng và có đảm bảo cao (có thể chấp và có số dư tiền gửi tại ngân hàng và có theo dõi dòng thu nhập của chủ thẻ). Trường hợp rủi ro này có thể dẫn đến các rủi ro về tín dụng cho ngân hàng phát hành khi chủ thẻ sử dụng thẻ mà không có khả năng thanh toán các khoản chi tiêu của họ, hoặc có những hành vi lừa đảo.

** Thẻ giả (Counterfeit Card).*

Thẻ 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. Theo quy định của tổ

chức thẻ quốc tế, ngân hàng phát hành chịu hoàn toàn trách nhiệm với mọi giao dịch thẻ giả có mã số (PIN) của ngân hàng phát hành thẻ. Đây là loại rủi ro đặc biệt nguy hiểm và khó quản lý vì nằm ngoài sự tiên liệu của ngân hàng phát hành.

* *Chủ thẻ không nhận được thẻ do ngân hàng phát hành gửi (Never Received Issue).*

Rủi ro này phát sinh khi ngân hàng phát hành thẻ gửi thẻ cho chủ thẻ qua đường bưu điện nhưng thẻ bị đánh cắp trên đường gửi. Thẻ bị sử dụng trong khi chủ thẻ không hay biết gì về việc thẻ đã được gửi cho mình. Nếu không có biện pháp quản lý đảm bảo, ngân hàng phát hành phải chịu mọi rủi ro đối với giao dịch được thực hiện trong trường hợp này.

* *Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng (Account take over).*

Rủi ro này phát sinh tại thời điểm ngân hàng gia hạn hoặc phát hành thẻ. Ngân hàng phát hành nhận được thông báo về thay đổi địa chỉ của chủ thẻ và được yêu cầu gửi thẻ về địa chỉ mới. Do không kiểm tra tính xác thực của thông báo nên ngân hàng phát hành thẻ đã gửi thẻ đến địa chỉ theo yêu cầu nhưng thực ra đây không phải là yêu cầu của chủ thẻ đích thực. Tài khoản của chủ thẻ bị người khác lợi dụng. Điều này chỉ được phát hiện khi ngân hàng nhận được sự liên hệ của chủ thẻ về việc không nhận được thẻ hoặc khi ngân hàng yêu cầu thanh toán sao kê cho chủ thẻ. Trường hợp này dễ dẫn đến rủi ro cho cả ngân hàng và chủ thẻ.

1.2.4.8.2. Rủi ro trong khâu thanh toán:

Đây là khâu phát sinh rủi ro chính trong kinh doanh thẻ. Hàng loạt thiệt hại của ngân hàng và các tổ chức thẻ quốc tế gần đây đều xảy ra trong khâu phát hành và thanh toán thẻ.

* *Thẻ mất cắp, thất lạc (Lost – Stolen Card).*

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 biết để có biện pháp hạn chế sử dụng hoặc thu hồi thẻ. Các tổ chức tội phạm có thể in nổi mã hóa lại thẻ để thực hiện các giao dịch về thẻ giả mạo. Trường hợp này dễ dẫn đến rủi ro cho chủ thẻ hoặc cho ngân hàng phát hành thẻ.

** Tạo băng từ giả (Skimming).*

Đây là loại giả mạo giao dịch thẻ sử dụng công nghệ kỹ thuật cao trên cơ sở thu nhập thông tin trên băng từ của chủ thẻ thanh toán lại các cơ sở chấp nhận thẻ. Các tổ chức tội phạm làm thẻ giả sử dụng các phần mềm riêng rẽ để mã hóa và tạo các băng từ trên thẻ giả, sau đó sẽ thực hiện các giao dịch giả mạo. Trong trường hợp này dẫn đến các rủi ro cho ngân hàng thanh toán, ngân hàng phát hành và chủ thẻ. Loại giả mạo này đang có xu hướng gia tăng ở các nước có hoạt động kinh doanh thẻ phát triển.

** Rủi ro về đạo đức.*

Rủi ro này phát sinh khi nhân viên các cơ sở chấp nhận thẻ đã cố tình in ra nhiều bộ hóa đơn thanh toán thẻ, nhưng chỉ giao một bộ hóa đơn cho chủ thẻ ký thanh toán. Sau đó bộ hóa đơn in dư sẽ bị giả mạo chữ ký của khách hàng để yêu cầu ngân hàng thanh toán chi trả. Thiệt hại xảy ra có thể làm ảnh hưởng đến ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành.

Ngoài các rủi ro chính trên, còn một số nguy cơ rủi ro khác có thể xuất hiện nếu ngân hàng thành viên không chú trọng đúng mức tới việc quản lý hệ thống xử lý dữ liệu và quản trị hệ thống kỹ thuật.

1.2.4.9. Quản lý và phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh thẻ.

Để quản lý và phòng ngừa rủi ro, góp phần giảm tổn thất cho các ngân hàng thành viên, các tổ chức thẻ quốc tế đã xây dựng một hệ thống các quy tắc tiêu chuẩn về quản lý rủi ro và bảo mật cho các thành viên tuân thủ, một hệ thống nối mạng trực tiếp giữa các tổ chức thẻ quốc tế và các bên thành viên để xử lý, trao đổi thông tin và quản lý rủi ro trên toàn cầu. Bên cạnh đó, các tổ chức thẻ quốc tế đã tổ chức các chương trình dịch vụ hỗ trợ, các chương trình tập huấn đào tạo nghiệp vụ... nhằm nâng cao trình độ cũng như trợ giúp kỹ thuật và nghiệp vụ cho các ngân hàng thành viên phòng ngừa và quản lý rủi ro.

Tuy vậy, ngoài việc tuân thủ các nguyên tắc quy định của tổ chức thẻ quốc tế, bản thân các ngân hàng thành viên phải có sự quan tâm đúng mức đối với vấn đề quản lý và phòng ngừa rủi ro. Nhằm hạn chế thấp nhất rủi ro, ngân hàng phát hành phải thẩm định khách hàng trước khi phát hành thẻ cũng như quy định về thẻ

chấp, cầm đồ, bảo lãnh. Trước khi cấp thẻ tín dụng, ngân hàng phát hành phải ký hợp đồng với khách hàng và gửi thẻ đã phát hành đến đúng chủ thẻ.

Ngân hàng phát hành có trách nhiệm hướng dẫn chủ thẻ hiểu biết thông thạo các điều khoản trong hợp đồng sử dụng thẻ, cách sử dụng thẻ và lưu giữ hóa đơn khi thanh toán hàng hóa hoặc tạm ứng tiền mặt tại quầy. Chủ thẻ nắm vững cách bảo quản và bảo mật thẻ, thủ tục thanh toán sao kê, thủ tục liên hệ với ngân hàng phát hành khi thẻ bị mất cắp, thất lạc hoặc khi có sự thay đổi địa chỉ liên hệ cũng như các thủ tục giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

Các ngân hàng cần phải mua bảo hiểm cho nghiệp vụ thẻ hoặc trích lập quỹ dự phòng rủi ro để bù đắp cho rủi ro phát sinh từ nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ.

Tóm lại, hoạt động kinh doanh thẻ ngân hàng chứa đựng rất nhiều rủi ro, do đó để nâng cao chất lượng trong kinh doanh thẻ, giảm mất mát và tối đa hóa thu nhập, ngân hàng cần đặc biệt chú trọng vào công tác phòng chống rủi ro.

1.2.4.10. Triển vọng phát triển thẻ trên thị trường Việt Nam.

Thị trường thanh toán thẻ ở Việt Nam được đánh giá là rất tiềm năng.

Với việc liên tục phát hành thẻ mới, tăng thêm tiện ích và phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng kèm theo. Các ngân hàng đang tích cực đầu tư và khai thác thị trường bán lẻ đầy tiềm năng vốn được xem là ít rủi ro nhưng hiệu quả và mang lại uy tín lớn cho ngân hàng.

Trước sự bùng nổ nhu cầu về các dịch vụ ngân hàng bán lẻ tại Việt Nam nói chung và trong lĩnh vực thẻ ngân hàng nói riêng, việc các nhà cung cấp dịch vụ có thể cung ứng những sản phẩm đa dạng hướng tới từng đối tượng khác nhau có một ý nghĩa cực kỳ quan trọng. Với dân số gần 90 triệu dân, nền kinh tế tăng trưởng ở mức 6 – 7%/năm, cơ cấu dân số tương đối trẻ, Việt Nam đang nổi lên như một thị trường giàu tiềm năng cho những sản phẩm thẻ mới.

Quyết định 20 về việc chi trả lương qua tài khoản Ngân hàng đã tạo động lực cho sự phát triển của thị trường thẻ nói riêng và thị trường kinh doanh thương mại nói chung.

Theo các chuyên gia nhận định, thị trường thẻ Việt Nam vẫn còn nhiều tiềm năng và các ngân hàng hiện mới khai thác được một phần rất nhỏ trong một thị trường rộng lớn. Do đó nhiệm vụ của các ngân hàng lúc này không phải là cạnh tranh mà phải liên kết với nhau, tích cực tạo ra các sản phẩm dịch vụ mới để khai thác một cách có hiệu quả nhất và giúp cho thẻ thanh toán được phổ biến rộng rãi trên thị trường.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.

2.1.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

Trụ sở chính: 108 Trần Hưng Đạo, Hà nội.

Điện thoại : 84-4-9.421.158/ 9.421.030



Fax : 84-4-9.421.032

Website : <http://www.vietinbank.vn>

* Slogan : “Nâng giá trị cuộc sống”.

* Giấy phép thành lập Ngân hàng Công Thương Việt Nam số 67/QĐ-NH5 của NHNN cấp ngày 27 tháng 3 năm 1995.

* Giấy phép thành lập và hoạt động Thương Mại Cổ Phần Công Thương Việt Nam số 142/GP-NHNN của NHNN cấp ngày 03 tháng 07 năm 2009.

Ngân hàng thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (VietinBank), tiền thân là Ngân hàng Công thương Việt nam, được thành lập dưới tên gọi Ngân hàng chuyên doanh Công thương Việt Nam theo nghị định số 53/NĐ-HĐBT ngày 26 tháng 03 năm 1988 của Hội đồng Bộ trưởng về tổ chức bộ máy Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và chính thức được đổi tên thành “Ngân hàng Công thương Việt Nam” theo quyết định số 402/CT của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng ngày 14 tháng 11 năm 1990.

Ngày 27 tháng 03 năm 1993, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã ký Quyết định số 67/QĐ-NH5 về việc thành lập Ngân hàng Công thương Việt Nam thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Ngày 21 tháng 09 năm 1996, được sự ủy quyền của Thủ tướng Chính Phủ, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước đã ký Quyết định số 285/QĐ-NH5 về việc thành lập lại Ngân hàng Công thương theo mô hình Tổng Công ty Nhà nước được quy định tại Quyết định số 90/QĐ-TTg ngày 07 tháng 03 năm 1994 của Thủ tướng Chính Phủ.

Ngày 23 tháng 09 năm 2008, Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng ký quyết định 1354/QĐ-TTg phê duyệt phương án cổ phần hóa Ngân hàng Công thương Việt Nam. Ngày 02 tháng 11 năm 2008, Ngân hàng Nhà nước ký quyết định số 2640/QĐ-NHNN về việc công bố giá trị doanh nghiệp Ngân hàng Công thương Việt Nam. Ngày 25 tháng 12 năm 2008, Ngân hàng Công thương tổ chức bán đấu giá cổ phần ra công chúng thành công và thực hiện chuyển đổi thành doanh nghiệp cổ phần.

Ngày 03 tháng 07 năm 2009, Ngân hàng Nhà nước ký quyết định số 14/GP - NHNN thành lập hoạt động Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam. Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam chính thức hoạt động theo giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh lần đầu số 0103038874 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Tp.Hà Nội cấp ngày 03 tháng 07 năm 2009.

Ngày 16 tháng 07 năm 2009, cổ phiếu của VietinBank chính thức được niêm yết và giao dịch trên Sở Giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh với mã giao dịch là CTG.

Trải qua 24 năm xây dựng và phát triển đến nay, VietinBank đã phát triển mô hình ngân hàng đa năng với mạng lưới hoạt động được phân bố rộng khắp 63 tỉnh thành phố trong cả nước. Là Ngân hàng thương mại lớn, giữ vai trò quan trọng, trụ cột của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Có hệ thống mạng lưới trải rộng toàn quốc với 150 Sở giao dịch, chi nhánh và trên 800 phòng giao dịch, Quỹ tiết kiệm. Có 4 công ty hạch toán độc lập là công ty cho thuê tài chính, công ty chứng khoán công thương, công ty quản lý nợ và khai thác tài sản, công ty TNHH Bảo hiểm và 3 đơn vị sự nghiệp là Trung tâm công nghệ thông tin, Trung tâm Thẻ, Trường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Là sáng lập viên và đối tác liên doanh của Ngân hàng INDOVINA. Ngân hàng hiện tại có quan hệ đại lý với 900 ngân hàng, định chế tài chính tại trên 90 quốc gia, vùng lãnh thổ trên toàn thế giới. Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam là Ngân hàng đầu tiên của Việt Nam được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000. Là thành viên của Hiệp hội ngân hàng Việt Nam, Hiệp hội các ngân hàng Châu Á, Hiệp hội Tài chính viễn thông Liên ngân hàng toàn cầu (SWIFT), Tổ chức phát hành và Thanh toán thẻ VISA, MASTER

quốc tế. Là ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và thương mại điện tử tại Việt Nam. Không ngừng nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm, dịch vụ hiện có và phát triển các sản phẩm mới nhằm đáp ứng cao nhất nhu cầu của khách hàng.

Từ năm 2001, Vietinbank đã là một trong những ngân hàng thương mại đầu tiên giới thiệu sản phẩm thẻ thanh toán ra thị trường, phát triển mạng lưới hàng ngàn máy ATM trên toàn quốc, cung cấp dịch vụ ngân hàng tự động 24h/ngày, thu hút gần 2 triệu người sử dụng thẻ do ngân hàng phát hành. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đang triển khai các dịch vụ Internet Banking, Telephone Banking, đã có các sản phẩm dịch vụ mới mang lại tiện ích cao và hiện đại như: Dịch vụ thanh toán cước phí viễn thông, vận tải qua mạng, dịch vụ SMS, VN Pay....

Tính đến thời điểm 10/9/2010 thì Tổng cộng tài sản có của VietinBank là 321.339.286.721.871 đồng trong khi Vốn chủ sở hữu là 20.379.293.474.868 đồng. Năm 2011 VietinBank đã đạt được kết quả: Tổng tài sản tăng 22%, tổng nguồn vốn tăng 25%, cho vay nền kinh tế tăng 31%, lợi nhuận tăng 34% so với năm trước, nợ xấu 0,62%.

Sứ mệnh:

Là tập đoàn tài chính ngân hàng đầu của Việt Nam, hoạt động đa năng, cung cấp sản phẩm và dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, nhằm nâng giá trị cuộc sống.

Tầm nhìn:

Trở thành Tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại, hiệu quả hàng đầu trong nước và Quốc tế

Giá trị cốt lõi:

- Mọi hoạt động đều hướng tới khách hàng;
- Năng động, sáng tạo, chuyên nghiệp, tận tâm, minh bạch, hiện đại;
- Người lao động được quyền phấn đấu, cống hiến làm việc hết mình – được quyền hưởng thụ đúng với chất lượng, kết quả, hiệu quả của cá nhân đóng góp – được quyền tôn vinh cá nhân xuất sắc, lao động giỏi.

Triết lý kinh doanh.

- An toàn, hiệu quả, bền vững và chuẩn mực quốc tế;

- Đoàn kết, hợp tác, chia sẻ và trách nhiệm xã hội;
- Sự thịnh vượng của khách hàng là sự thành công của VietinBank.

Slogan: Nâng giá trị cuộc sống.

Là ngân hàng tiên phong trong việc ứng dụng công nghệ hiện đại và thương mại điện tử tại Việt Nam. Để có thể đứng vững và phát triển, Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam không ngừng nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm, dịch vụ hiện có và phát triển các sản phẩm mới nhằm đáp ứng cao nhất các nhu cầu của khách hàng: các dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ trong và ngoài nước, cho vay và đầu tư, tài trợ thương mại, bảo lãnh và tái bảo lãnh, kinh doanh ngoại hối, tiền gửi, thanh toán, chuyển tiền, phát hành và thanh toán thẻ tín dụng trong nước và quốc tế, séc du lịch, kinh doanh, chứng khoán, bảo hiểm và cho thuê tài chính... Hòa chung với xu hướng hội nhập với bạn bè quốc tế, Ngân hàng Công thương Việt Nam hiện đang là thành viên chính thức của Hiệp Hội các Ngân hàng Châu Á, Hiệp hội phát hành và thanh toán thẻ Visa/MasterCard, Hiệp hội tài chính viễn thông liên Ngân hàng toàn cầu.

2.1.2. Một số kết quả Ngân hàng Công thương Việt Nam đã đạt được.

Ngày 29 tháng 03 năm 2009, trong Lễ trao giải 120 doanh nghiệp đón nhận giải thưởng Thương hiệu mạnh Việt Nam năm 2008, Ngân hàng Công thương Việt Nam (VietinBank) giành giải thưởng cho Doanh nghiệp có Thương hiệu mạnh năm 2008 .

Năm 2010 là năm thứ hai liên tiếp VietinBank được nhận giải thưởng Sao Khuê cho đơn vị ứng dụng phần mềm và công nghệ thông tin xuất sắc. Sự kiện này đánh dấu nỗ lực không ngừng của VietinBank xây dựng hệ thống công nghệ thông tin hiện đại, đem lại hiệu quả cao nhất cho hoạt động quản trị, kinh doanh.

Tháng 3 năm 2010, VietinBank đã vinh dự đón nhận giải thưởng “Ngân hàng có sản phẩm thẻ ATM tốt nhất năm 2010” do báo Sài Gòn Tiếp thị tổ chức, giải thưởng được bình chọn dựa trên số liệu điều tra tiêu dùng trong suốt năm 2009, từ người tiêu dùng trực tiếp, hệ thống phân phối, hồ sơ doanh nghiệp cho đến kết quả đánh giá của các cơ quan quản lý.

Bên cạnh những thành tựu đạt được, Vietinbank còn trích hàng trăm tỷ đồng từ Quỹ phúc lợi xã hội do đội ngũ cán bộ, nhân viên trong toàn hệ thống đóng góp để thực hiện các chương trình đền ơn đáp nghĩa, từ thiện xã hội

Vietinbank là ngân hàng luôn đi tiên phong trong tìm kiếm, nghiên cứu khoa học công nghệ và đổi mới để cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đưa đến cho khách hàng ngày càng nhiều sản phẩm có chất lượng. Vietinbank với phương châm hoạt động “**Tin cậy - Hiệu quả - Hiện đại**”.

Cùng với những tín hiệu khởi sắc của nền kinh tế Việt Nam trong thời kỳ đổi mới, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Công thương Việt Nam đã có những bước phát triển khả quan, đã thực hiện đạt và vượt qua các chỉ tiêu về tín dụng, huy động vốn, lợi nhuận, trích lập dự phòng rủi ro.

Mục tiêu phát triển của Ngân hàng Công thương Việt Nam là "Xây dựng Ngân hàng Công thương Việt Nam thành một ngân hàng thương mại chủ lực và hiện đại của Nhà nước, hoạt động kinh doanh có hiệu quả, tài chính lành mạnh, có kỹ thuật công nghệ cao, kinh doanh đa năng, chiếm thị phần lớn ở Việt Nam". Với tầm nhìn chiến lược đến năm 2015, Vietinbank sẽ trở thành một tập đoàn tài chính lớn mạnh và vững chắc không chỉ của Việt Nam mà còn là của khu vực châu Á.

Các sản phẩm dịch vụ tài chính của Ngân hàng Công thương Việt Nam:

- ❖ Huy Động Vốn
- ❖ Cho Vay, Đầu Tư
- ❖ Bảo lãnh
- ❖ Thanh toán và tài trợ thương mại.
- ❖ Dịch vụ ngân quỹ.
- ❖ Thẻ và Ngân hàng điện tử.
- ❖ Kinh doanh chứng khoán, bảo hiểm, cho thuê tài chính.

2.2. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân Hàng Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Tên: Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Ngô Quyền

Địa chỉ: Số 5 Phạm Minh Đức, quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng

Điện thoại: 0313.551525/3552119

Fax: 0313.855081/36529915

Swift Code: ICBVVNVX168

VietinBank – Chi nhánh Ngô Quyền là một chi nhánh của ngân hàng thương mại cổ phần công thương Việt Nam, tiền thân là ngân hàng quận Ngô Quyền, trực thuộc ngân hàng Nhà nước thành phố Hải Phòng, được thành lập năm 1979. Từ khi thành lập đến năm 1988, ngân hàng hoạt động như một chi nhánh của ngân hàng Nhà nước Việt Nam, với quy mô và phạm vi còn hạn chế. Sau khi có quyết định chuyển đổi hệ thống Ngân hàng Việt Nam theo Nghị định số 53/NĐ – HĐBT ngày 26/03/1988 của Hội đồng Bộ trưởng, ngân hàng Quận Ngô Quyền trở thành một đơn vị trực thuộc Ngân hàng Công thương thành phố Hải Phòng, mang tên chi nhánh Ngân hàng Công thương Quận Ngô Quyền. Tháng 10/1994, Chi nhánh Ngô Quyền trở thành chi nhánh chịu sự quản lý và phân công trực tiếp từ Ngân hàng Công thương Việt Nam thay vì dưới sự quản lý của Ngân hàng Công thương Việt Nam Chi nhánh Hải Phòng như trước. Chi nhánh có trách nhiệm tiến hành các hoạt động theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các văn bản hướng dẫn thi hành do Ngân hàng Công thương Việt Nam ban hành về việc áp dụng các hình thức cho vay, thanh toán, tiến hành các hoạt động dịch vụ khác... và thực hiện nhiệm vụ chính sách tiền tệ quốc gia. Tháng 4/2009, Ngân hàng Công thương Việt Nam thực hiện cổ phần hóa, Chi nhánh Ngô Quyền đổi tên thành Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam – Chi nhánh Ngô Quyền và từng bước hòa nhập vào hoạt động chung của thành phố Hải Phòng cũng như cả nước.

Kể từ khi thành lập đến nay, chi nhánh có 90 cán bộ công nhân viên, 4 phòng giao dịch 3 quỹ tiết kiệm với mạng lưới huy động vốn rộng khắp trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

- QTK 26 - 05 Phạm Minh Đức, P.Máy Tơ, Q.Ngô Quyền; ĐT:031.3.551.680
- QTK 31 - 163 Cầu Đất, P.Cầu Đất, Q.Ngô Quyền; ĐT:031.3.855.146
- QTK 35 - 05 Phạm Minh Đức, P.Máy Tơ, Q.Ngô Quyền; ĐT:031.3.552.118
- PGD Đà Nẵng - Số 8A C22 Đà Nẵng, P.Cầu Tre, Q.Ngô Quyền; ĐT:031.3.568.966

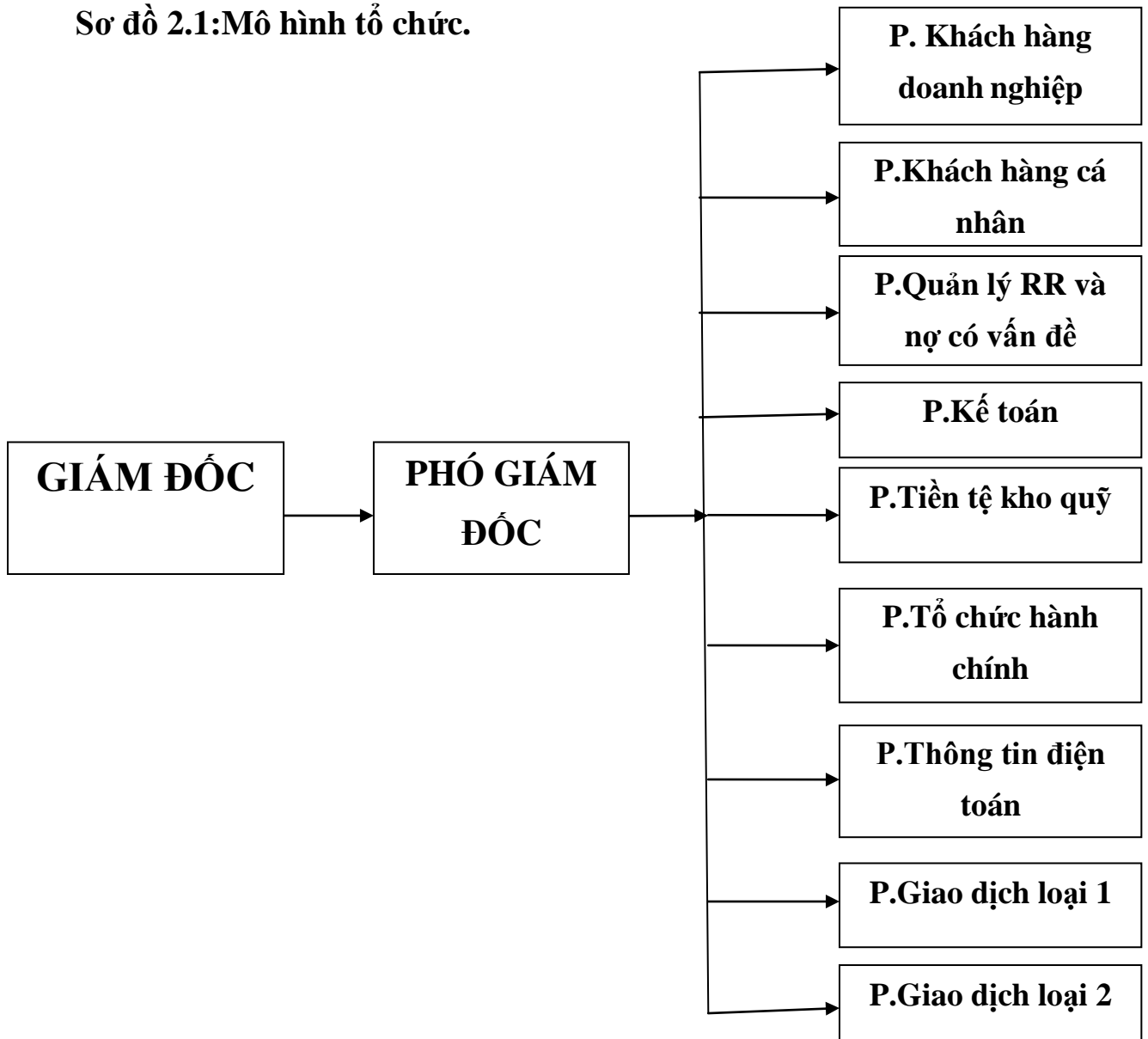
- PGD Lạch Tray - 166 Lạch Tray, P.Lạch Tray, Q.Ngô Quyền; ĐT: 031.3.848.514
- PGD Thuỷ Đường - Đường Bạch Đằng, thị trấn Núi Đèo, huyện Thuỷ Nguyên, HP; ĐT: 031.3.642.929
- PGD Lê Lai - Số 01 Lê Lai, P.Máy Tơ, Q.Ngô Quyền; ĐT: 031.3.651.566

Chi nhánh đã vượt qua những khó khăn, trở ngại trong lĩnh vực kinh doanh tiền tệ để vươn lên hòa nhập với cơ chế thị trường mở, nâng cao năng lực cạnh tranh, ngày càng phát triển và góp phần vào công cuộc hiện đại hóa kinh tế của Hải Phòng. Trong những năm qua, chi nhánh liên tục mở rộng về quy mô hoạt động, về tổ chức bộ máy và mạng lưới, kết quả hoạt động kinh doanh cũng không ngừng tăng trưởng nên chi nhánh ngày càng có uy tín và được nhiều bạn hàng đánh giá cao.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền.

Ngân hàng Công thương Ngô Quyền có trụ sở chính đặt tại số 5 Phạm Minh Đức, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng. Là một quận trung tâm của thành phố nên có rất nhiều thuận lợi không những về vị trí địa lý mà còn cả về văn hóa, xã hội và kinh tế.

VietinBank – Chi nhánh Ngô Quyền thực hiện theo mô hình tổ chức là chi nhánh cấp I của VietinBank, bao gồm 9 phòng ban được đặt dưới sự điều hành của Ban giám đốc. Các phòng ban này đều được chuyên môn hóa theo chức năng và nghiệp vụ cụ thể. Tuy nhiên, tất cả vẫn là một bộ phận không thể tách rời trong ngân hàng và luôn có mối quan hệ chặt chẽ với nhau.

Sơ đồ 2.1: Mô hình tổ chức.

(Nguồn: Phòng tổ chức hành chính)

Phòng khách hàng doanh nghiệp: Là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với khách hàng là các Doanh nghiệp để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Công thương Việt Nam (sau đây viết tắt là NHTMCPCT VN). Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu và bán sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các Doanh nghiệp. Tổ chức thực hiện nghiệp vụ về thành toán xuất nhập khẩu và kinh doanh ngoại tệ tại Chi nhánh theo quy định của NHTMCPCT VN.

Phòng khách hàng cá nhân: Là phòng nghiệp vụ trực tiếp giao dịch với khách hàng là cá nhân, để khai thác vốn bằng VND và ngoại tệ; Thực hiện các

nghiệp vụ liên quan đến tín dụng, quản lý các sản phẩm tín dụng phù hợp với chế độ, thể lệ hiện hành và hướng dẫn của NHTMCPCT VN. Trực tiếp quảng cáo, tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho các khách hàng cá nhân.

Phòng quản lý rủi ro, nợ có vấn đề: Phòng quản lý rủi ro và nợ có vấn đề có nhiệm vụ tham mưu cho Giám đốc chi nhánh về công tác quản lý rủi ro của chi nhánh; Quản lý giám sát thực hiện danh mục cho vay, đầu tư; Danh mục tài sản bảo đảm. Thẩm định hoặc tái thẩm định rủi ro tín dụng độc lập giới hạn tín dụng khách hàng, dự án, phương án đề nghị cấp tín dụng; Thẩm định về đề nghị cấp giới hạn tín dụng nhóm khách hàng liên quan theo quy định NHTMCPCT VN. Thực hiện chức năng đánh giá, quản lý rủi ro trong toàn bộ các hoạt động ngân hàng theo chỉ đạo của NHTMCPCT VN. Phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề chịu trách nhiệm về quản lý, xử lý nợ xấu nhóm 2, nợ xấu (nợ nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5 theo quy định phân loại nợ), nợ đã xử lý rủi ro, nợ được Chính phủ xử lý; Là đầu xử lý tài sản bảo đảm tiền vay theo quy định của Nhà nước nhằm thu hồi nợ xấu.

Phòng kế toán: Là phòng nghiệp vụ thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng; các nghiệp vụ và các công việc liên quan đến công tác quản lý tài chính, chỉ tiêu nội bộ tại chi nhánh; Cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, xử lý hạch toán các giao dịch. Quản lý và chịu trách nhiệm đối với hệ thống giao dịch trên máy, quản lý quỹ tiền mặt đến từng giao dịch viên theo đúng quy định của Nhà nước và NHTMCPCT VN. Thực hiện nhiệm vụ tư vấn cho khách hàng về sử dụng các sản phẩm Ngân hàng.

Phòng tiền tệ kho quỹ: Phòng tiền tệ kho quỹ là phòng nghiệp vụ quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo quy định của NHNN và NHTMCPCT VN. Ứng và thu tiền cho các quỹ tiết kiệm, phòng giao dịch, các điểm giao dịch trong và ngoài quầy, thu chi tiền mặt cho các doanh nghiệp và cá nhân có thu, chi tiền mặt lớn. Tổ chức thu tiền lưu động cho một số doanh nghiệp lớn như Công ty cấp nước, thu ngân sách Nhà nước...

Phòng tổ chức hành chính: Phòng Tổ chức hành chính là phòng nghiệp vụ thực hiện công tác tổ chức cán bộ và đào tạo tại chi nhánh theo đúng chủ trương chính sách của Nhà nước và quy định của NHTMCPCT VN. Thực hiện công tác

quản trị và văn phòng phục vụ hoạt động kinh doanh tại chi nhánh, thực hiện công tác bảo vệ, an ninh an toàn chi nhánh.

Phòng thông tin điện toán: Thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán tại chi nhánh. Bảo trì, bảo dưỡng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động của hệ thống mạng, máy tính của chi nhánh.

Phòng giao dịch loại 1: Thực hiện các nghiệp vụ: Huy động vốn, cấp tín dụng, cung cấp các dịch vụ ngân hàng và thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của NHNN, NHTMCPCT VN, ủy quyền của Tổng giám đốc NHTMCPCT VN, quy định của Giám đốc chi nhánh và các quy định của quy chế.

Phòng giao dịch loại 2: Thực hiện các nghiệp vụ: Huy động vốn, cấp tín dụng, cung cấp các dịch vụ ngân hàng và thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của NHNN, NHTMCPCT VN, ủy quyền của Tổng giám đốc NHTMCPCT VN, quy định của Giám đốc chi nhánh và các quy định của quy chế.

2.2.3. Hoạt động kinh doanh trong vài năm gần đây.

Dưới sự lãnh đạo của Đảng, Chính phủ và trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước, với sự chỉ đạo sát sao của Hội đồng Quản trị và Ban Điều hành cùng với sự quyết tâm nỗ lực phấn đấu của toàn thể cán bộ nhân viên toàn hệ thống VietinBank, VietinBank Chi nhánh Ngô Quyền đã đạt được những kết quả kinh doanh khả quan. Các chỉ tiêu kinh doanh tài chính của Chi nhánh cao hơn những năm trước.

2.2.3.1. Về huy động vốn

Với mạng lưới chi nhánh rộng khắp cả nước, sản phẩm tiền gửi đa dạng phong phú, mang lại nhiều tiện ích cho người gửi tiền, tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam luôn tăng trưởng qua các năm. Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Ngô Quyền có nhiều thuận lợi trong việc huy động vốn, điều này thể hiện ở sự gia tăng đáng kể tổng nguồn vốn huy động qua các năm. Cơ cấu nguồn vốn theo tính chất huy động.

Bảng 2.1 : Giá trị và tỷ trọng huy động vốn giai đoạn 2009-2011.

ĐVT: Tỷ đồng

Cơ cấu huy động vốn	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số dư bình quân	Tỷ trọng	Số dư bình quân	Tỷ trọng	Số dư bình quân	Tỷ trọng
Tổng nguồn vốn huy động	940	100%	1.172	100%	1.601	100%
Phát hành các CCTG	17	1,8%	15	1,3%	12	0,7%
Huy động vốn tiền gửi:	923	98,2%	1.157	98,7%	1.589	99,3%
- Tiền gửi của tổ chức kinh tế	185,25	20,07%	230,59	19,93%	301,12	18,95%
- Tiền gửi của dân cư	727,6	78,83%	917,5	79,3%	1.273,74	80,16%
- Nguồn khác	10,15	1,1%	8,91	0,77%	14,14	0,89%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Ngân hàng Công thương Ngô Quyền).

Tính đến 31/12/2011, tổng nguồn vốn huy động là 1.601 tỷ đồng, tăng 36,6% so với năm 2010. Trong đó nguồn vốn huy động từ tiền gửi chiếm chủ yếu với tỷ lệ từ 98% đến 99%. Nguồn vốn huy động từ tiền gửi dân cư chiếm đa số, tăng 356,24 tỷ đồng (tăng 38,83% so với đầu năm); tiền gửi đảm bảo thanh toán tăng 70,63 tỷ đồng (tăng 30,58% so với đầu năm); tiền gửi từ các nguồn khác cũng tăng lên 14,14 tỷ đồng tương chiếm 0,89% trong tổng nguồn vốn huy động từ tiền gửi.

Bước sang năm 2012, nền kinh tế dần hồi phục và lấy lại đà tăng trưởng từ trước khủng hoảng. Việc Ngân hàng Nhà Nước hạ lãi suất huy động đối với các loại tiền gửi là một trở ngại không nhỏ trong việc ngân hàng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn trong việc thu hút và tăng cường huy động vốn đối với ngân hàng mình. Nhưng với đội ngũ cán bộ nhân viên giàu kinh nghiệm, cùng uy tín đã được xây dựng đối với khách hàng, đồng thời đưa ra những cách thức huy động vốn phù hợp, chi nhánh sẽ đạt được chỉ tiêu huy động vốn đề ra là 1.800 tỷ đồng và trở thành địa chỉ gửi tiền tin cậy cho khách hàng.

2.2.3.2. Về hoạt động tín dụng

Thực hiện theo sự chỉ đạo của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam, trong những năm qua Chi nhánh đã luôn đề ra mục tiêu cho công tác đầu tư và cho vay với mục tiêu tăng trưởng ổn định, đảm bảo an toàn vốn tín dụng.

Bảng 2.2: Giá trị và tỷ trọng cho vay theo kỳ hạn giai đoạn 2009 – 2011.

ĐVT: Tỷ đồng

Thời hạn cho vay	Năm 2009		Năm 2010		Năm 2011	
	Số dư bình quân	Tỷ trọng	Số dư bình quân	Tỷ trọng	Số dư bình quân	Tỷ trọng
Cho vay ngắn hạn	901,9	76,3%	1081,3	79,5%	1329,7	76,3%
Cho vay trung, dài hạn	280,1	23,7%	277,1	20,5%	403,3	23,7%
Tổng	1.182	100%	1.360	100%	1.743	100%

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Từ bảng số liệu trên cho thấy tổng dư nợ của chi nhánh năm tăng đều qua các năm, trong đó dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm phần lớn trong tổng số dư nợ. Việc tăng dư nợ của Chi nhánh là do gói kích cầu của Chính phủ và chính sách hỗ trợ lãi suất cho các doanh nghiệp vay vốn.

Do biến động của thị trường kinh tế cùng với các chính sách điều chỉnh của Chính Phủ và Ngân Hàng Nhà Nước nên Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam đã linh hoạt trọng việc điều chỉnh lãi suất cho vay đối với từng khoản vay, theo loại tiền và theo từng đối tượng cho phù hợp với hoàn cảnh kinh tế cũng như tạo điều kiện đáp ứng nhu cầu về vốn cho các hoạt động sản xuất kinh doanh có hiệu quả góp phần phát triển kinh tế và đời sống xã hội.

2.2.3.3. Mua bán ngoại tệ:

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh ngoại tệ giai đoạn 2009 – 2011.

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Doanh số mua vào (USD)	21.951	23.047	22.657
Doanh số bán ra (USD)	20.754	23.246	21.607
Lãi kinh doanh ngoại tệ (tr.đ)	2.303	2.740	2.052

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Hoạt động kinh doanh ngoại tệ tại Chi nhánh ở quy mô trung bình so với các chi nhánh khác trong hệ thống VietinBank. Thu nhập đạt 2.052 triệu đồng. Doanh số mua vào và bán ra cũng ở mức khá so với địa bàn Hải Phòng khi năm 2011 chỉ đạt tương đương 22.657USD mua vào và 21.607 USD bán ra.

2.2.3.4. Thanh toán và tài trợ thương mại:

Bảng 2.4: Kết quả hoạt động tài trợ thương mại giai đoạn 2009 – 2011.

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Số LC phát hành (L/C)	71	73	66
Giá trị LC phát hành (USD)	12.715	14.056	20.494
Số bộ chứng từ LC nhập đã thanh toán	94	115	92
Giá trị LC đã thanh toán (USD)	10.995	16.143	13.681
Thông báo và thanh toán nhờ thu	15	8	9
Giá trị thanh toán nhờ thu (USD)	235.000	236.000	407.625
Số cam kết bảo lãnh	65	85	128
Giá trị cam kết bảo lãnh (tr.đ)	176.000	59.234	168.750
Phí dịch vụ và tài trợ thương mại (tr.đ)	5.006	8.132	9.413

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Sau khi chi nhánh sát nhập phòng thanh toán xuất nhập khẩu thành bộ phận tài trợ thương mại trực thuộc phòng Khách hàng doanh nghiệp, hoạt động tài trợ thương mại đã được quan tâm nhiều hơn và có sự phối hợp nhuần nhuyễn với bộ phận tín dụng. Tuy nhiên, kết quả kinh doanh trong thời gian qua vẫn còn nhiều hạn chế. Mặc dù số lượng giao dịch có cải thiện song về hiệu quả chưa cao do các cam kết bảo lãnh có giá trị nhỏ, mặt khác do cạnh tranh nên chi nhánh có áp dụng chính sách giảm phí tài trợ cho khách hàng. Xét về quy mô và hiệu quả thì hoạt động tài trợ thương mại tại chi nhánh vẫn ở quy mô nhỏ so với mặt bằng chung trong hệ thống Vietinbank.

2.2.3.5. Kết quả hoạt động kinh doanh trong những năm vừa qua:

Kết quả tài chính của Vietinbank - Chi nhánh Ngô Quyền trong nhiều năm liên tục tăng trưởng và được thể hiện rõ theo bảng báo cáo kết quả kinh doanh tại chi nhánh trong 3 năm. Cụ thể như sau :

Bảng 2.5: Kết quả tài chính giai đoạn 2009 – 2011.

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011
Tổng thu nhập	184,46	242,96	467,53
Tổng chi phí	130,51	165,08	403,13
Lợi nhuận	53,95	77,88	64,4

(Nguồn: Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền).

Thu nhập từ hoạt động kinh doanh năm 2011 của Chi nhánh là 467,53 tỷ đồng, tăng 224,57 tỷ đồng so với năm 2010. Điều này cho thấy Chi nhánh đang hoạt động kinh doanh đúng hướng, tổng thu nhập luôn giữ mức tăng vượt mức kế hoạch hàng năm đề ra. Chi phí cho hoạt động kinh doanh năm 2011 là 403,13 tỷ đồng, tăng khá nhiều so với năm 2010 do chi nhánh đang trong quá trình mở rộng phát triển mạng lưới, tăng đáng kể số lượng các phòng giao dịch.

Lợi nhuận hạch toán nội bộ của Chi nhánh đến 31/12/2011 là: 64,4 tỷ đồng, vượt chỉ tiêu so với kế hoạch của năm 2011. Vì vậy, chi nhánh đã hoàn thành tốt chỉ tiêu kế hoạch lợi nhuận Hội sở giao. Đây là sự cố gắng và nỗ lực của Chi nhánh trong việc thúc đẩy huy động vốn, nâng cao năng lực cho vay nhằm mục đích tăng trưởng ổn định.

2.3. HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.

2.3.1. Giới thiệu chung về hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

2.3.1.1. Những bước đi đầu tiên.

Sau nhiều nỗ lực nghiên cứu nhằm đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ, năm 1997 Ngân hàng Công thương Việt Nam tham gia vào thị trường thẻ với tư cách là đại lý thanh toán thẻ Visa và MasterCard. Tại thời điểm này, thị trường thẻ Việt Nam bắt đầu sôi động với sự tham gia của một số ngân hàng cổ phần và nước ngoài nên việc mở rộng các đơn vị chấp nhận thẻ trở nên rất khó khăn. Tuy vậy bằng các chính sách Marketing mềm dẻo, Ngân hàng Công thương Việt Nam đã nỗ

lực hết mình, đáp ứng nhu cầu khách hàng sử dụng và thanh toán thẻ tại một số tỉnh thành quan trọng như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng...

Năm 1999 Ngân hàng Công thương Việt Nam trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ Visa và đồng thời trở thành ngân hàng thanh toán thẻ tín dụng. Thời điểm này đánh dấu chặng đường phát triển mới của dịch vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam trong quá trình hiện đại hóa và hội nhập quốc tế với việc triển khai thêm nhiều đại lý rút tiền mặt và đơn vị chấp nhận thẻ ở nhiều tỉnh thành trên cả nước.

Năm 2001, Ngân hàng Công thương Việt Nam chính thức giới thiệu ra thị trường sản phẩm thẻ ATM của mình.

Cuối năm 2002, Ngân hàng Công thương Việt Nam trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ MasterCard. Đây là cơ hội thuận lợi để Ngân hàng Công thương Việt Nam chính thức phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa và MasterCard vào năm 2004 với 2 loại thẻ vàng và thẻ chuẩn. Sau 6 tháng triển khai đã có 1.000 thẻ tín dụng được phát hành với doanh số hơn 1 tỷ đồng/tháng.

Hiện nay, Ngân hàng Công thương Việt Nam đang tích cực đa dạng hóa các loại thẻ ATM, tín dụng bằng cách xúc tiến liên kết với các công ty hàng không, taxi, siêu thị, mỹ phẩm...để đưa sản phẩm mới vào thị trường. Đồng thời đã phát triển các dịch vụ thẻ quốc tế như Amex, JCB.

Thẻ của Ngân hàng Công thương Việt Nam được phát hành tại Trung tâm thẻ trực thuộc tại trụ sở chính ở Hà Nội, sau đó được chuyển xuống các chi nhánh để các chi nhánh này trực tiếp phân phối thẻ đến tay khách hàng. Đối với dịch vụ rút tiền mặt và thanh toán, hiện tại máy chấp nhận thanh toán thẻ (EDC) của Ngân hàng Công thương Việt Nam cho phép rút tiền mặt từ thẻ Visa/MasterCard tại các chi nhánh, thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ do Ngân hàng Công thương Việt Nam khai thác. Số lượng máy ATM chấp nhận thẻ của Ngân hàng Công thương Việt Nam tăng lên đáng kể kể từ khi Ngân hàng Công thương Việt Nam tham gia liên minh Banknetvn và kết nối với liên minh Smartlink.

2.3.1.2. Các dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

2.3.1.2.1. Thẻ E-Partner.

Thẻ ghi nợ E-Partner của Ngân hàng Công thương Việt Nam là phương tiện thay thế tiền mặt, dùng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt khi cần.

Hạn mức sử dụng của thẻ bằng với số dư có trên thẻ, do chủ thẻ nộp tiền trực tiếp vào. Số tiền trong thẻ được hưởng lãi suất không kỳ hạn. Tùy theo nhu cầu tiêu dùng, chủ thẻ tự quyết định số tiền và thời gian gửi tiền vào thẻ.

* Chức năng của thẻ VietinBank E-Partner:

Hiện nay chức năng trên thẻ ATM của Ngân hàng Công thương Việt Nam bao gồm: Rút tiền, vắn tin, đổi số pin, thông tin ngân hàng, chuyển khoản mua thẻ cào của Mobiphone, Vinaphone và thanh toán hóa đơn điện, nước, bưu chính viễn thông, gửi tiền tiết kiệm, cung cấp thông tin ngân hàng qua hệ thống tin nhắn SMS, Internet Banking, tra cứu số dư tài khoản, tỷ giá, lãi suất bằng điện thoại di động...

Đặc biệt dịch vụ thanh toán tiền bán vé tàu, vé máy bay bằng thẻ ghi nợ E-Partner tại các điểm giao dịch và các máy ATM được ký kết giữa Ngân hàng Công thương Việt Nam và Công ty vận tải hành khách đường sắt Sài Gòn tại Thành Phố Hồ Chí Minh; giữa Ngân hàng Công thương Việt Nam và Tổng Công ty Hàng không Việt Nam – Vietnam Airlines.

* *Đối tượng sử dụng thẻ VietinBank E-partner:* Công dân Việt Nam, người nước ngoài đang công tác hoặc định cư tại Việt Nam.

* *Hồ sơ phát hành thẻ bao gồm:* Giấy đề nghị cấp thẻ và bản sao CMND hoặc hộ chiếu.

* Các thương hiệu thẻ đang lưu hành:



G Card

C Card

S Card

PinkCard

12 Con giáp

A, VietinBank® E-Partner G-Card®

Là thẻ GHI NỢ thông dụng nhất, hạn mức cao nhất, dịch vụ ưu đãi hoàn hảo nhất dành cho khách hàng cao cấp là doanh nhân, lãnh đạo các bộ, ban, ngành và chủ doanh nghiệp.

Hạn mức thẻ cực kỳ linh hoạt	
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	45.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	15 lần
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	5.000.000đ
Số dư tối thiểu	500.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	10.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ
Không hạn chế số lần chuyển khoản	

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

B, VietinBank® E-Partner C-Card®

Đây là loại thẻ ATM chuẩn, đáp ứng cao nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt thích hợp cho Cán bộ nhân viên công ty, doanh nghiệp sử dụng dịch vụ chi lương qua thẻ.

Dịch vụ trả lương qua tài khoản thẻ

Dành cho doanh nghiệp để trả lương, thưởng, và thu nhập cho cán bộ nhân viên.

- Dịch vụ trả lương hiện đại giúp doanh nghiệp tiết kiệm tối đa chi phí quản lý, nhân công, thời gian và hạn chế rủi ro.
- Định kỳ hàng tháng, hệ thống công nghệ hiện đại của VietinBank sẽ tự động chuyển tiền từ tài khoản của doanh nghiệp vào từng tài khoản thẻ của nhân viên căn cứ trên uỷ nhiệm chi và danh sách lương của doanh nghiệp.

Hạn mức thẻ cực kỳ linh hoạt	
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	20.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	10 lần
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	3.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ
Không hạn chế số lần chuyển khoản	

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

C, VietinBank® E-Partner S-Card®

E-Partner S-Card là thẻ GHI NỢ với phí dịch vụ đặc biệt ưu đãi phù hợp với nhu cầu sử dụng của nhiều đối tượng khách hàng, đặc biệt dành cho các bạn HỌC SINH - SINH VIÊN - GIỚI TRẺ.

Hạn mức thẻ cực kỳ linh hoạt	
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	10.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	5 lần
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	2.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ
Không hạn chế số lần chuyển khoản	

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

D, VietinBank® E-Partner Pink Card®

PINK CARD dành cho phụ nữ hiện đại, đặc biệt thích hợp cho những phụ nữ làm việc trong các lĩnh vực nghệ thuật, nữ doanh nhân, nữ nhân viên văn phòng và phụ nữ có thu nhập cao trong xã hội, những người luôn khát vọng được khẳng định bản thân, được yêu thương và chia sẻ.

Hạn mức thẻ cực kỳ linh hoạt	
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	30.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	10 lần
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	5.000.000đ
Số dư tối thiểu	200.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	10.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ
Không hạn chế số lần chuyển khoản	

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

E, VietinBank® E-Partner 12 Con giáp®

E-Partner 12 Con giáp là Thẻ E-Partner được thiết kế với 12 màu sắc sinh động, cùng với cách viết thư pháp sẽ đạt được sự phá cách trong trí tưởng tượng của mỗi người. Mặt trước của logo là 12 vòng tròn biểu trưng 12 màu tương ứng cho 12 con trong 1giáp. Chữ con giáp được lấy ý tưởng từ phong chữ thư pháp kết hợp với kết cấu vòng tròn tạo thành 01 logo mang tính thông nhất trên tất cả các mẫu thẻ.

Hạn mức thẻ cực kỳ linh hoạt	
Tổng số tiền rút tại ATM tối đa /ngày	20.000.000đ
Số lần rút tiền tối đa tại ATM/ngày	10 lần
Số tiền rút tối thiểu tại ATM/lần	10.000đ
Số tiền rút tối đa tại ATM/ lần	3.000.000đ
Số tiền rút tối đa tại quầy trong ngày	10.000.000.000đ
Chuyển khoản miễn phí tối đa/ngày	5.000.000đ
Chuyển khoản tối đa/ngày	100.000.000đ
Không hạn chế số lần chuyển khoản	

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

2.3.1.2.2. Thẻ Tín dụng quốc tế.

Thẻ tín dụng quốc tế do Ngân hàng Công thương Việt Nam phát hành với hai thương hiệu hàng đầu thế giới là Visa và MasterCard được sử dụng trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam. Gồm 3 loại thẻ: Thẻ vàng, thẻ chuẩn, thẻ xanh.

* **Tiện ích của thẻ:**

➤ Thẻ tín dụng quốc tế của VietinBank được sử dụng để thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ tại Việt Nam và trên toàn thế giới, rút tiền mặt tại các điểm rút tiền mặt hoặc các máy giao dịch tự động (ATM).

➤ Được vay, hỗ trợ tài chính kịp thời từ ngân hàng đặc biệt khi đi công tác, theo học xa nhà, hoặc du học ở nước ngoài để dàng đặt tour du lịch, khách sạn, và nhà hàng.

➤ Tham gia thương mại điện tử, mua sắm hàng hoá dịch vụ qua mạng Internet. Thay thế hiệu quả các khoản tạm ứng, công tác phí bằng tiền mặt của cơ quan cho cán bộ khi đi công tác.

* **Đối tượng phát hành thẻ:**

- Cá nhân là người Việt Nam hoặc người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam có nhu cầu sử dụng thẻ, đáp ứng các điều kiện phát hành, sử dụng thẻ do VietinBank và pháp luật quy định.

- Tổ chức bao gồm: các doanh nghiệp, tổ chức hưởng lương ngân sách nhà nước.

* **Hạn mức tín dụng của thẻ tín dụng quốc tế:**

Hạn mức tín dụng sẽ được xác định cụ thể cho từng chủ thẻ tùy theo tài sản đảm bảo hoặc theo các điều kiện tín chấp của VietinBank.

- **Thẻ có ký quỹ đảm bảo:** Giá trị ký quỹ đảm bảo bằng **110%** hạn mức tín dụng.

- **Thẻ tín chấp:** Hạn mức tín dụng được xác định theo chính sách khách hàng của Ngân hàng Công thương Việt Nam cho từng đối tượng cụ thể.

Hạng thẻ	Hạn mức tín dụng
Thẻ vàng	Trên 50 triệu
Thẻ chuẩn	10 triệu đến dưới 50 triệu VNĐ
Thẻ xanh	dưới 10 triệu

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

* Các thương hiệu thẻ đang lưu hành:

**Cremium Visa****Cremium MasterCard**A, Thẻ tín dụng quốc tế Cremium – JCB

Cremium JCB là dòng thẻ tín dụng quốc tế JCB đầu tiên tại Việt Nam với nhiều tính năng và ưu đãi vượt trội.

Mô tả sản phẩm

Thẻ Cremium - JCB là sản phẩm thẻ Tín dụng Quốc tế (tương tự như thẻ Tín dụng Quốc tế Visa/ Mastercard) do VietinBank và Công ty tín dụng quốc tế JCB tại Nhật Bản phối hợp phát hành. Hiện nay, Vietinbank là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai dòng thẻ tín dụng quốc tế mang thương hiệu này.

Những ưu điểm từ thẻ Tín dụng Quốc tế Cremium – JCB

- Chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi tối đa đến 45 ngày.
- Thanh toán hàng hoá dịch vụ tại hơn 34 nghìn điểm chấp nhận thẻ JCB tại Việt Nam và 18 triệu điểm chấp nhận thẻ tại 190 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- Ứng tiền mặt tại hơn 1 triệu điểm chấp nhận thẻ trên toàn thế giới.
- Thanh toán linh hoạt từ 10% đến 100% tổng dư nợ sao kê hàng tháng hoặc có thể thanh toán trước kỳ sao kê.
- Đa dạng phương thức thanh toán thẻ tín dụng: thanh toán bằng tiền mặt, trích nợ tự động từ tài khoản thẻ/CA, chuyển khoản từ tài khoản thẻ ATM của VietinBank và chuyển tiền từ tài khoản mở tại bất kỳ ngân hàng nào khác.

- Mua hàng trả góp tại các đơn vị chấp nhận thẻ trên toàn thế giới với lãi suất ưu đãi và thời hạn trả góp lên đến 24 tháng.

- Thực hiện thanh toán bằng bất kỳ loại tiền tệ nào trên thế giới.

Cremium JCB dành cho

- Lãnh đạo các Bộ, Ban ngành Nhà nước cấp Trung ương và địa phương.

- Doanh nhân thành đạt, thường xuyên đi công tác nước ngoài, đặc biệt là Nhật Bản.

- Khách hàng thường xuyên đi du lịch Nhật Bản và nước ngoài.

- Khách hàng Nhật Bản đang sống và làm việc tại Việt Nam.

- Du học sinh tại Nhật Bản hoặc bất kỳ đâu trên thế giới.

- Khách hàng ưa chuộng sự đẳng cấp và riêng biệt.

Hạn mức chi tiêu lên tới 299 triệu đồng:

Hạn mức thẻ	
Hạng thẻ Cremium JCB	Hạn mức sử dụng
Hạng Vàng	Từ 50 triệu đến 299 triệu đồng
Hạng Chuẩn	Từ 10 triệu đến 49 triệu đồng

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

Hồ sơ phát hành thẻ

- Giấy đề nghị phát hành thẻ Tín dụng quốc tế
- Bản sao Chứng minh thư hoặc Hộ chiếu (có bản gốc đối chiếu).
- Giấy tờ chứng minh thu nhập và vị trí công tác
- Các giấy tờ liên quan đến hình thức đảm bảo thanh toán

B. Thẻ Tín dụng Quốc tế Cremium Visa Platinum VietinBank

Ưu đãi

- Hạn mức tín dụng bậc nhất lên đến 1 tỷ VND
- Trở thành khách hàng VIP của VietinBank
- Tham gia chương trình tích điểm thưởng trên doanh số thanh toán thẻ (Loyalty) để nhận quà tặng hấp dẫn từ VietinBank

- Được cung cấp sao kê giao dịch theo năm để kiểm soát chi tiêu và hoạch định kế hoạch ngân sách cho năm tới
- Được thường xuyên cập nhật thông tin về các sản phẩm – dịch vụ mới, giá trị gia tăng, chương trình khuyến mãi, ưu đãi...

Hồ sơ phát hành thẻ

Đối với khách hàng cá nhân:

- Giấy đề nghị và hợp đồng phát hành thẻ tín dụng Cremium
- Bản sao CMND hoặc hộ chiếu (có bản gốc đối chiếu)
- Bản photo quyết định bổ nhiệm chức danh lãnh đạo còn hiệu lực
- Các giấy tờ có liên quan đến hình thức đảm bảo thanh toán (đối với phát hành thẻ có tài sản đảm bảo)

C. Thẻ Tín dụng Quốc tế VietinBank[®] Cremium[®] Visa[®] và Cremium MasterCard[®]

• Thẻ tín dụng quốc tế mang nhãn hiệu Cremium Visa và Cremium MasterCard được phát hành và đăng ký thương hiệu bởi VietinBank, sử dụng trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.

• Thẻ Tín dụng Quốc tế Cremium Visa & MasterCard là một phương tiện thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ và rút tiền mặt tại các ATM hoặc các điểm ứng tiền mặt (có biểu tượng Visa & MasterCard)

• Sử dụng thẻ để chi tiêu trước, trả tiền sau, hoàn toàn không bị tính lãi đối với giao dịch thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ nếu quý khách hoàn trả toàn bộ dư nợ trên sao kê cho ngân hàng đúng hạn.

• Cơ chế thanh toán linh hoạt: thanh toán toàn bộ hoặc số tiền tối thiểu 10% trên sao kê, giúp đầu tư hiệu quả cho tiền bạc của quý khách hàng.

- Khách hàng sử dụng thẻ Cremium Visa được in ảnh trên thẻ
- Hạn mức tín dụng thẻ linh hoạt đáp ứng tối đa nhu cầu sử dụng:

Hạn mức thẻ	
Hạng thẻ	Hạn mức tín dụng
Thẻ vàng	Trên 50 triệu
Thẻ chuẩn	10 triệu đến dưới 50 triệu VNĐ
Thẻ xanh	dưới 10 triệu

(Nguồn: <http://www.vietinbank.vn>)

Thời gian sử dụng Thẻ: 02 năm. Sau thời gian 02 năm, khách hàng có thể gia hạn thẻ.

Hồ sơ phát hành thẻ

Đối với khách hàng cá nhân:

- Giấy đề nghị phát hành thẻ tín dụng quốc tế
- Bản sao CMTND hoặc hộ chiếu (có bản gốc đối chiếu)
- Bản sao hộ khẩu/giấy chứng nhận cư trú (có bản gốc đối chiếu)
- Các giấy tờ liên quan đến hình thức đảm bảo thanh toán
- 02 ảnh của chủ thẻ cỡ 3x4 (áp dụng cho thẻ Visa)

2.3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền – TP.Hải Phòng.

Thẻ là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt rất được ưa chuộng trên thế giới, bắt đầu xuất hiện ở Việt Nam vào năm 1990, thẻ đang dần trở thành một công cụ thanh toán hấp dẫn đối với người dân Việt Nam. Nhận thấy thị trường thẻ Việt Nam là một thị trường đầy tiềm năng, năm 1997 VietinBank đã chính thức cho ra đời sản phẩm thẻ ra mắt thị trường. Hiện nay, trong việc cung cấp thẻ nội địa, VietinBank chiếm khoảng 22% thị trường thẻ trong nước.

Bảng 2.6: Thị phần thanh toán thẻ trong nước của Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Đơn vị: %

Năm	2007	2008	2009	2010	2011
Thị phần	12,42	14,9	15,11	18,28	21,7

(Nguồn: Báo cáo hoạt động năm 2011 của Hiệp Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam)

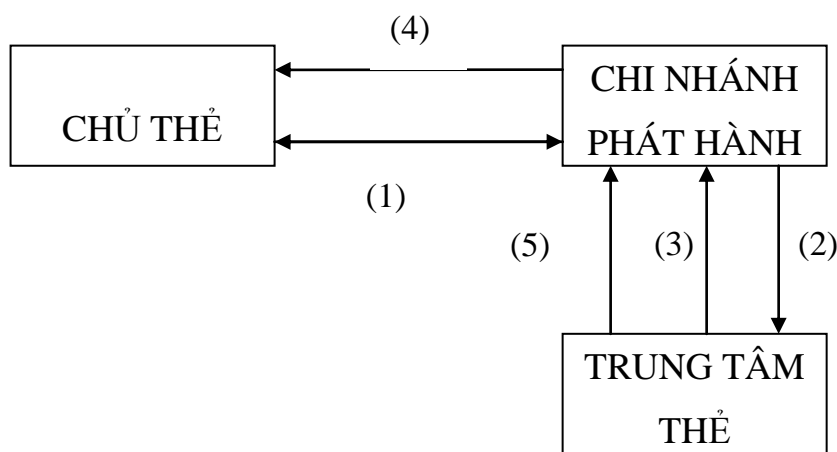
Tuy nhiên cũng như các ngân hàng khác, doanh số thẻ của VietinBank phụ thuộc tƣơng đối lớn vào dòng khách du lịch. Vài năm gần đây, lượng khách du lịch giảm mạnh, doanh số thẻ của VietinBank cũng giảm theo đáng kể. Hơn nữa, thị trường thẻ ngày càng có sự cạnh tranh khắc nghiệt, VietinBank ngày càng khó có thể duy trì vị trí độc tôn trên thị trường thẻ Việt Nam. Song đến nay, trong lĩnh vực phát hành thẻ nội địa, thị phần của Vietinbank chiếm khoảng 22% thị trường thẻ trong nước và 5,3% thị phần thẻ quốc tế.

Tuy Vietinbank đã có cả một quá trình lâu dài cho việc kinh doanh thẻ, từ khi chỉ làm ngân hàng đại lý thanh toán thẻ cho các ngân hàng nước ngoài đến khi trực tiếp phát hành thẻ, song với chi nhánh VietinBank Ngô Quyền, kinh doanh thẻ lại là một lĩnh vực rất mới mẻ. Chính vì vậy, những số liệu về phát hành và thanh toán thẻ của chi nhánh VietinBank Ngô Quyền là rất nhỏ bé.

2.3.2.1. Quy trình phát hành thẻ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam.

* Quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế:

Sơ đồ 2.5: Quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế của VietinBank



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam)

(1) Các thủ tục yêu cầu phát hành thẻ:

Khách hàng hoàn thành hồ sơ phát hành thẻ bao gồm:

- Đơn xin phát hành thẻ tín dụng quốc tế.
- Hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế.
- Bản sao chứng minh thư hoặc hộ chiếu

- Giấy tờ liên quan cần thiết.

Trong vòng 4 ngày khi nhận bộ hồ sơ khách hàng đầy đủ, chi nhánh có trách nhiệm thẩm định hồ sơ và quyết định chấp nhận hay từ chối phát hành thẻ. Tiến hành phân loại khách hàng và lập bộ hồ sơ quản lý thẻ.

(2) Chi nhánh phát hành điện yêu cầu phát hành đến trung tâm thẻ.

(3) Trung tâm thẻ sau khi xem xét sẽ tiến hành gửi thẻ và số PIN của khách hàng cho chi nhánh phát hành.

(4) Sau 5 ngày làm việc kể từ ngày hồ sơ thẻ được chấp nhận, chi nhánh phát hành gửi thẻ và số PIN cho khách hàng hoặc khách hàng tự đến ngân hàng nhận thẻ.

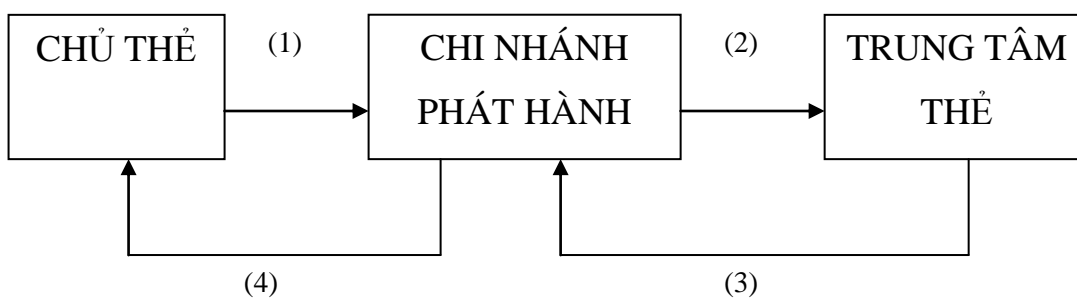
(5) Vào cuối mỗi tháng, trung tâm thẻ gửi bản sao kê chi tiết các giao dịch của khách hàng cho chi nhánh phát hành, chi nhánh sẽ gửi bản sao kê này cho khách hàng.

✘ **Ưu điểm:** Thủ tục phát hành đơn giản, đặc biệt đối với thẻ Tín dụng Quốc tế của Vietinbank, khách hàng không cần giấy tờ thế chấp tài sản phức tạp.

✘ **Nhược điểm:** Thời gian phát hành thẻ và giao cho khách hàng còn chậm trễ, nhiều khách hàng phải đợi đến hơn 1 tuần mới nhận được thẻ.

* Quy trình phát hành thẻ E-Partner:

Sơ đồ 2.6: Quy trình phát hành thẻ E-Partner của VietinBank



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương VN)

(1) Khách hàng hoàn thành đơn xin phát hành thẻ bao gồm:

- Đơn xin phát hành thẻ
- Chứng minh thư hoặc hộ chiếu.

(2) Chi nhánh kiểm tra hồ sơ xin phát hành thẻ

(3) Chi nhánh gửi hồ sơ phát hành thẻ đến trung tâm thẻ

- Trung tâm thẻ tiến hành lập hồ sơ khách hàng .
- Trung tâm thẻ tạo số PIN và in thẻ rồi chuyển đến chi nhánh phát hành.

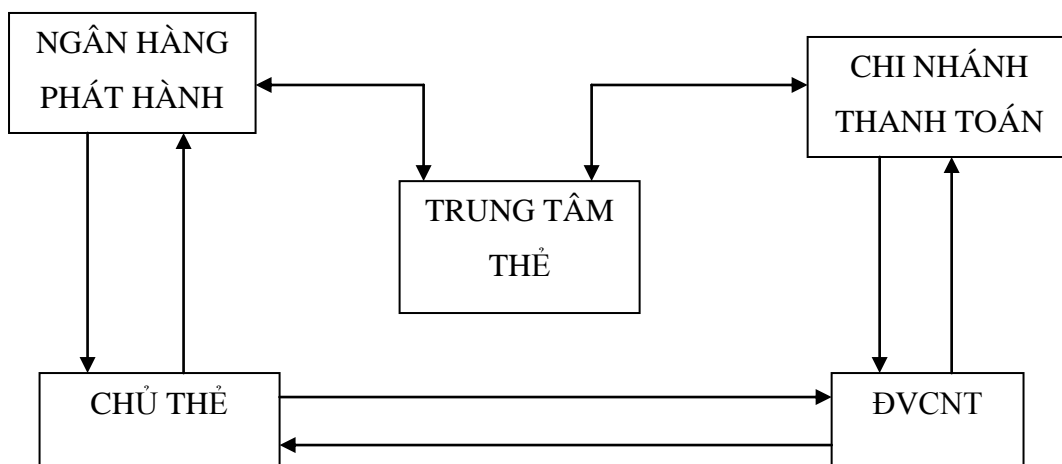
(4) Sau 5 ngày làm việc kể từ ngày hồ sơ xin phát hành thẻ được chấp nhận, chi nhánh phát hành gửi thẻ cho khách hàng.

✘ **Ưu và nhược điểm:** Thủ tục phát hành có vẻ đơn giản, nhưng thực tế cho thấy, việc nhiều khách hàng phải tự đi photo chứng minh thư khiến họ cảm thấy phiền hà nên không mấy hợp tác trong việc mở thẻ. Thời gian phát hành thẻ và giao cho khách hàng còn chậm trễ, nhiều khách hàng phải đợi đến hơn 1 tuần mới nhận được thẻ.

3.3.2.2. Quy trình thanh toán thẻ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam.

* Quy trình thanh toán thẻ tín dụng quốc tế:

Sơ đồ 2.7: Quy trình thanh toán thẻ Tín Dụng Quốc Tế của VietinBank



(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam)

* Tại Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT):

Khi chủ thẻ xuất trình thẻ, ĐVCNT tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của thẻ .

- Đưa thẻ qua máy đọc thẻ, máy sẽ tự động cấp phép giao dịch. Nếu giao dịch lớn hơn hoặc bằng hạn mức thanh toán, ĐVCNT phải liên hệ với trung tâm thẻ để xin cấp phép.

- Sau khi giao dịch được chấp nhận, ĐVCNT yêu cầu khách hàng hoàn thành hóa đơn. Hóa đơn gồm 3 liên: 1 liên giao cho khách hàng, 1 liên giao cho ngân hàng, 1 liên ĐVCNT lưu lại để tra soát nếu có.

- Thực hiện truyền dữ liệu đến ngân hàng.

** Tại chi nhánh thanh toán:*

Chi nhánh kiểm tra tính hợp lệ của hóa đơn và lập dữ liệu để lập hồ sơ nhờ thu và theo dõi ĐVCNT.

- Chi nhánh được quyền tạm ứng tiền cho ĐVCNT trên cơ sở tổng giá trị hóa đơn sau khi trừ chi phí mà ĐVCNT phải thanh toán với ngân hàng (theo tỷ lệ đã ký trong hợp đồng với Ngân hàng Công thương Việt Nam).

- Chi nhánh lập bảng kê theo mẫu quy định và gửi trung tâm thẻ nhờ thu.

** Tại trung tâm thẻ:*

- Hằng ngày, trung tâm thẻ nhận dữ liệu thanh toán của chi nhánh thanh toán chuyển về, qua đó cập nhật hồ sơ quản lý thẻ.

- Đối với thẻ do Ngân hàng Công thương Việt Nam phát hành, trung tâm thẻ báo nợ chi nhánh phát hành tổng giá trị hóa đơn. Sau khi nhận giấy báo nợ của trung tâm thẻ gửi về, chi nhánh phát hành cập nhật hồ sơ quản lý thẻ, cuối tháng, chi nhánh in và lập bản sao kê chuyển các giao dịch đã thực hiện cho khách hàng cho khách hàng và tiến hành thu nợ khách hàng. Sau khi thu nợ khách hàng, chi nhánh gửi thông tin về cho trung tâm thẻ cập nhật hồ sơ quản lý thẻ.

- Đối với thẻ do Ngân hàng Công thương tiến hành thanh toán (thẻ của ngân hàng khác), trung tâm thẻ báo có cho chi nhánh ngân hàng thanh toán cho ĐVCNT tổng giá trị hóa đơn sau khi trừ đi chi phí của ĐVCNT cộng với chi nhánh được hưởng. Đồng thời trung tâm thẻ tổng hợp thẻ do ngân hàng khác phát hành và làm thủ tục nhờ thu thông qua tổ chức thẻ quốc tế.

** Quy trình thanh toán thẻ E-Partner:*

Khách hàng là chủ thẻ E-partner của Ngân hàng Công thương Việt Nam phát hành có thể rút tiền tại các điểm rút tiền mặt của Ngân hàng Công thương hoặc các máy ATM, chuyển khoản trong hệ thống VietinBank, chuyển khoản với các ngân hàng đại lý.

Khi khách hàng thực hiện giao dịch, các thông tin tài khoản từ hệ thống ATM được truyền về Trung tâm thẻ, hệ thống sẽ đối chiếu các chứng từ với tài khoản khách hàng tại ngân hàng và tiến hành điều chỉnh số tiền trong tài khoản khách hàng tại ngân hàng.

* Phí trong thanh toán thẻ

PHÍ ÁP DỤNG CHO CÁC SẢN PHẨM THẺ

DANH MỤC CÁC LOẠI PHÍ		MỨC PHÍ ÁP DỤNG (Chưa bao gồm VAT)		Mức phí đã bao gồm VAT
		Mức phí	Số tiền tối thiểu	
I. THẺ E-PARTNER				
<u>A. Nghiệp vụ phát hành Thẻ E-Partner</u>				
1. Số dư duy trì tối thiểu trên tài khoản thẻ <i>Không yêu cầu KH nộp ngay khi mở TK nhưng khi phát sinh số dư lần đầu phải để lại số tiền làm số dư tối thiểu theo quy định</i>				
1.1	S – Card, C – Card, 12 Con giáp		50.000	
1.2	G - Card		500.000	
1.3	Pink-Card		200.000	
2. Phí phát hành				
2.1. Phát hành và chuyển đổi hạng thẻ thông thường				
2.1.1	S - Card	45.454 đ		50.000 đ
2.1.2	C - Card	45.454 đ		50.000 đ
2.1.3	G – Card, Pink-Card	181.818 đ		200.000 đ
2.1.4	12 con giáp	109.090 đ		120.000 đ
2.1.6	PinkCard (<i>Phí duy trì tài khoản năm thứ 2, thứ 3</i>)	45.455 đ		50.000 đ
2.2 Phát hành nhanh				
2.2.1	S - Card	50.000 đ		55.000 đ
2.2.2	C - Card	50.000 đ		55.000 đ
2.2.3	G – Card	200.000 đ		220.000 đ
2.2.4	PinkCard	200.000 đ		220.000 đ
<u>B. Nghiệp vụ thanh toán thẻ tại ĐVCNT</u>				
1. Đối với chủ thẻ ghi nợ của Vietinbank		Miễn phí		

2. Phí thu tại đơn vị chấp nhận thẻ (áp dụng cho thẻ ghi nợ của Vietibank và các thẻ trong liên minh Banknetvn và Smartlink)	1%/số tiền giao dịch		1.1%/số tiền giao dịch
II. THẺ QUỐC TẾ			
A. Nghiệp vụ phát hành Thẻ tín dụng quốc tế			
1. Phí phát hành thẻ (áp dụng cho cả thời hạn 1 năm và 2 năm)			
<i>1.1. Thẻ chuẩn</i>			
Thẻ chính	45.455 đ		50.000 đ
Thẻ phụ	22.727 đ		25.000 đ
<i>1.2. Thẻ vàng</i>			
Thẻ chính	90.909 đ		100.000 đ
Thẻ phụ	45.455 đ		50.000 đ
<i>1.3 Thẻ xanh (hạn mức tín dụng dưới 10 triệu)</i>			
Thẻ chính	45.455 đ		50.000 đ
Thẻ phụ	22.727 đ		25.000 đ
4. Phí rút tiền mặt (ngoại tệ hoặc VND)	3.64%/số tiền giao dịch	50.000 đ	4%/số tiền giao dịch

(Nguồn: Hướng dẫn nghiệp vụ thẻ Ngân hàng Công thương Việt Nam.)

2.3.2.3. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền trong vài năm gần đây.

Với định hướng phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ, đa dạng hóa dịch vụ ngân hàng, trong những năm qua Ngân hàng Công thương Ngô Quyền luôn quan tâm đến hoạt động kinh doanh thẻ, các chỉ tiêu về thẻ luôn tăng dần với tốc độ cao.

Bảng 2.7: Một số chỉ tiêu kinh doanh thẻ giai đoạn 2009 – 2011.

Chỉ Tiêu	2009	2010	2011	2010 so với 2009		2011 so với 2010	
	Số lượng	Số lượng	Số lượng	Số lượng	%	Số lượng	%
Thẻ Tín Dụng Quốc Tế (thẻ)	850	1.167	1.917	+317	+27,16	+750	+64,27
Thẻ ghi nợ E-Partner (thẻ)	7.068	8.118	9.397	+1.050	+14,86	+1.279	+15,76
DS thanh toán thẻ TDQT (USD)	218.407	263.880	309.480	+45.473	+20,82	+45.600	+17,28
DS thanh toán thẻ E-partner (tỷ đồng)	51,11	56,79	64,53	+5,68	+11,11	+7,74	13,63
Máy ATM	10	12	15	+2	+20	+3	+25
Đơn vị chấp nhận thẻ, POS	15	21	18	+6	+40	-3	-14,28

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Thẻ ATM là loại thẻ phát hành dựa trên cơ sở tài khoản mở tại Ngân hàng. Do đó số lượng thẻ phát hành càng nhiều thì số lượng tài khoản càng tăng. Thông qua đó thì nguồn vốn của chi nhánh ngân hàng cũng tăng lên một lượng tương ứng. Việc phát hành thẻ ATM hay thẻ tín dụng quốc tế đều đem lại cho ngân hàng những nguồn vốn huy động dồi dào, đem lại nguồn thu cho ngân hàng.

2.3.2.3.1. Về công tác phát hành thẻ

** Thẻ tín dụng quốc tế*

Mới chỉ bắt đầu hoạt động phát hành thẻ từ năm 2007 nhưng tính đến năm 2011, VietinBank Ngô Quyền đã phát hành thêm được 750 thẻ, nâng tổng số thẻ tín dụng phát hành là 3.790 thẻ, đạt doanh số thanh toán là 305.360 USD.

Bảng 2.8: Số lượng thẻ TDQT Ngân phát hành giai đoạn 2009 – 2011.

Chỉ Tiêu	2009	2010	2011
	Số lượng	Số lượng	Số lượng
Thẻ Tín Dụng Quốc Tế (thẻ)	850	1.167	1.917

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Năm 2009, nhờ công tác triển khai và quảng cáo rộng rãi nên đến cuối năm tổng số thẻ tín dụng quốc tế phát hành đạt 850 thẻ. Đây là kết quả của việc mở rộng đối tượng phát hành thẻ tín dụng đến từng nhân viên trong hệ thống và các khách hàng có tiền gửi tiết kiệm. Sang năm 2010, số lượng thẻ phát hành thêm là 317 thẻ, tăng 37,3% so với năm 2009. Tính đến 31/12/2011, tổng số thẻ tín dụng quốc tế phát hành thêm đạt 750 thẻ trong đó:

- Thẻ Cremium Visa Platinum là 507 thẻ, chiếm 67,6% số lượng thẻ phát hành.
- Thẻ Cremium Visa Card là 157 thẻ, chiếm 20,9% số lượng thẻ phát hành.
- Thẻ Cremium Master Card là 86 thẻ, chiếm 11,5% số lượng thẻ phát hành.

Có thể dễ dàng nhận ra rằng số lượng thẻ Visa được phát hành lớn hơn hẳn số lượng thẻ Master Card. Do thẻ Visa của VietinBank có ảnh và chữ ký của chủ thẻ trên thẻ nên sẽ khiến khách hàng cảm thấy an toàn khi sử dụng thẻ. Đây cũng là một nguyên nhân khiến số lượng phát hành thẻ Visa của VietinaBank Ngô Quyền luôn chiếm tỷ lệ cao nhất.

Hầu hết khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hiện nay đều là khách hàng truyền thống của ngân hàng nên chủ yếu phát hành bằng hình thức tín chấp hoặc khách hàng có ký quỹ 110% giá trị hạn mức tín dụng khi mở thẻ. Đây là sự nỗ lực của toàn chi nhánh, bên cạnh đó phải kể đến các yếu tố có khách quan của nền kinh tế như: dịch vụ thẻ đang được nhiều người sử dụng biết đến, trình độ dân trí được nâng cao và hoạt động thanh toán qua thẻ đang được sử dụng rộng rãi trong đời sống.

**Thẻ ghi nợ E-Partner*

Đối với thẻ E-Partner, trong năm 2011 chi nhánh đã phát hành đạt 10.038 thẻ, nâng tổng số thẻ E-Partner chi nhánh phát hành là 30.696 thẻ, đạt doanh số thanh toán là 64,53 tỷ đồng:

Bảng 2.9: Số lượng thẻ E-Partner phát hành giai đoạn 2009 – 2011.

Chỉ Tiêu	2009	2010	2011
	Số lượng	Số lượng	Số lượng
Thẻ ghi nợ E-Partner (thẻ)	7.068	8.118	9.397

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Với điều kiện phát hành đơn giản, dễ sử dụng, phù hợp với thị trường Việt Nam song song đó VietinBank luôn đưa ra các sản phẩm mới, nâng cao tiện ích sử dụng, nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn nên số lượng thẻ ghi nợ E-Partner liên tục tăng trong thời gian qua. Cụ thể, trong năm 2010, số lượng thẻ E-Partner phát hành thêm là 1.050 thẻ, tăng 14,86% so với năm 2009. Năm 2011, số lượng thẻ phát hành tăng 15,75% so với năm 2010, tương ứng với số lượng 1.279 thẻ. Trong số đó:

- Thẻ E-Partner S-Card là 640 thẻ, chiếm 50% số lượng thẻ phát hành.
- Thẻ E-Partner C-Card là 511 thẻ, chiếm gần 40% số lượng thẻ phát hành.
- Thẻ E-Partner G-Card, Pink Card, thẻ 12 con giáp là 128 thẻ chiếm gần 10% tổng số lượng thẻ phát hành.

Đối tượng đăng ký phát hành thẻ ATM của chi nhánh cũng rất đa dạng, số chủ thẻ là học sinh, sinh viên và cán bộ công chức ngày càng tăng. Đây là những đối tượng khách hàng có nhu cầu thanh toán, chi trả lương qua thẻ hay phục vụ cho tiêu mua sắm qua thẻ. Ngoài ra vấn đề an toàn và những tiện ích kèm theo trong việc sử dụng thẻ đã giúp cho sản phẩm thẻ của chi nhánh đến với được người sử dụng. Tại thị trường Việt Nam, thẻ nội địa phát hành thì có đến 98% là thẻ ghi nợ và thẻ ATM nên việc ngân hàng có thể cung cấp dịch vụ thẻ tốt và thu hút một số lượng lớn khách hàng lớn là điều dễ hiểu.

Việc gia tăng số lượng thẻ là do những nỗ lực của ngân hàng đã tăng thêm nhiều giá trị gia tăng, đem lại sự hài lòng cao cho khách hàng. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của nền kinh tế, nhiều ngân hàng tham gia vào dịch vụ thẻ do vậy thị trường thẻ đã bị chia sẻ, đây chính là lý do mà việc phát hành thẻ ghi nợ E-Partner của VietinBank có tốc độ tăng không đều. Trong thời gian tới, chi nhánh cần nghiên cứu để có những hướng phát triển mới cho thẻ ATM, để sản phẩm thẻ của VietinBank được phổ biến rộng rãi hơn đến với người sử dụng và trong mọi tầng lớp dân cư.

2.3.2.3.2. Về công tác thanh toán thẻ**Thẻ tín dụng quốc tế***Bảng 2.10: Doanh số thanh toán các loại thẻ tín dụng quốc tế giai đoạn 2009 – 2011.***Đơn vị tính: USD*

Loại thẻ	2009	2010	2011
DS thanh toán thẻ TDQT	218.407	263.880	309.480
VIP - Cremium Visa Platinum	155.064	186.077	216.806
Visa Card	50.239	62.078	74.323
Master Card	13.104	15.725	18.321

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Đối với dịch vụ thanh toán qua thẻ tín dụng, mạng lưới đơn vị chấp nhận thanh toán đóng một vai trò rất quan trọng. Hiện nay mạng lưới đơn vị chấp nhận thanh toán của chi nhánh là 18 cơ sở. Đây là một mạng lưới tương đối mỏng, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của thẻ trên thị trường. Tại các cơ sở này, số các đơn vị được lắp đặt máy EDC vẫn còn quá ít, do không đủ trang bị đồng loạt nên chi nhánh chỉ trang bị cho những đơn vị có doanh số lớn. Đây là một nhược điểm để các ngân hàng có thể thâm nhập vào các cơ sở chấp nhận thẻ của chi nhánh ngân hàng.

Xét về doanh số thanh toán thẻ, con số thanh toán qua thẻ tín dụng quốc tế tại chi nhánh luôn tăng trong giai đoạn 2009 đến 2011. Năm 2010, doanh số thanh toán qua thẻ đạt 263.880 USD, tăng 45.473 USD so với năm 2009, tương ứng với tỷ lệ tăng 20,8%. Năm 2011, doanh số thanh toán qua thẻ tăng 45.600 USD so với năm 2010, đạt 309.480 USD. Trong số lượng thanh toán qua thẻ tín dụng quốc tế thì con số thanh toán qua thẻ Visa Platinum luôn chiếm tỷ lệ cao nhất 70%, tương ứng với 216.806 USD được thanh toán. Đây cũng là điều dễ hiểu bởi số lượng thẻ Visa Platinum được phát hành nhiều hơn hẳn số lượng thẻ Visa Card và Master Card. Việc gia tăng doanh số thanh toán thẻ tín dụng quốc tế tại chi nhánh là nhờ một phần rất lớn từ sự nỗ lực tiếp thị, khuyến mãi, nâng cấp trang thiết bị công nghệ, mặt khác phải kể đến điều kiện khách quan thuận lợi là do nhiều nhà đầu tư nước ngoài và khách du lịch đến với Việt Nam.

Tuy doanh số thanh toán thẻ tín dụng của chi nhánh luôn tăng nhưng với mức tăng không cao. Cụ thể là trong thời gian 2010 – 2011, thẻ Platinum tăng 16%, thẻ Visa tăng 19% và tăng 20% với thẻ Master. Nguyên nhân chính dẫn đến điều này là do tình hình chung của nền kinh tế, lạm phát xảy ra, chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước thay đổi làm nhiều người hạn chế tiêu dùng, du lịch. Mặt khác cũng do tình hình khủng hoảng kinh tế toàn cầu làm cho khách du lịch giảm và chi tiêu tiết kiệm khi đi du lịch.

Một điều dễ nhận thấy là thẻ do chi nhánh VietinBank Ngô Quyền phát hành chủ yếu được dùng cho nhu cầu thanh toán và rút tiền mặt của các chủ thẻ ở nước ngoài. Việc sử dụng thẻ trong nước còn khá hạn chế do số lượng cơ sở chấp nhận thẻ trong thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ chưa nhiều. Khách hàng dùng thẻ để chi tiêu ở nước ngoài vẫn chiếm một tỷ lệ cao, khoảng 75%. Trong số đó có một phần lớn sinh viên, học sinh du học ở nước ngoài đều sử dụng thẻ của VietinBank để chi tiêu. Điều này cho thấy rằng: công tác phát hành còn phụ thuộc vào bên ngoài, cụ thể là phụ thuộc vào lượng khách nước ngoài đến Việt Nam và người Việt Nam ra nước ngoài. Thực tế này bất lợi cho ngân hàng khi có sự biến động nào đó trong quan hệ quốc tế hoặc tình hình kinh tế ở nước ngoài.

**Thẻ ghi nợ E-Partner*

Bảng 2.11: Doanh số thanh toán thẻ E-Partner giai đoạn 2009 – 2011.

DVT: Tỷ đồng

Chỉ Tiêu	2009	2010	2011
	Số lượng	Số lượng	Số lượng
Doanh số thanh toán thẻ E-partner	51,11	56,79	64,53
E-Partner S-Card	25,59	28,41	32,28
E-Partner C-Card	20,39	22,65	25,81
E-Partner G-Card, Pink Card, 12 con giáp	5,13	5,73	6,44

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Từ chức năng ban đầu tại các máy ATM chỉ cho phép rút tiền từ tài khoản tiền đồng, vắn tin, chuyển khoản,... hiện nay được trang bị thêm những tiện ích như rút tiền từ tài khoản USD, thanh toán tiền điện thoại, tiền nước, phí bảo hiểm...

Song song với việc gia tăng tiện ích tại các máy ATM là số lượng thẻ phát hành tăng, dẫn đến doanh số thanh toán thẻ tăng qua các năm. Doanh số thanh toán qua thẻ ATM E-Partner trong giai đoạn 2009 – 2011 luôn giữ mức tăng qua các năm. Năm 2009, doanh số thanh toán qua thẻ là 51,11 tỷ đồng, đến năm 2010 con số này là 56,79 tỷ đồng, tăng 11%. Trong năm 2011, doanh số thanh toán đạt 64,53 tỷ đồng, tăng 7,74 tỷ đồng so với năm 2010. Điều này đã khẳng định thương hiệu thẻ VietinBank trên thị trường, khách hàng đã quen dần với việc sử dụng các tiện ích của thẻ như thanh toán, chuyển khoản cũng như nhiều dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi đã phát huy tác dụng.

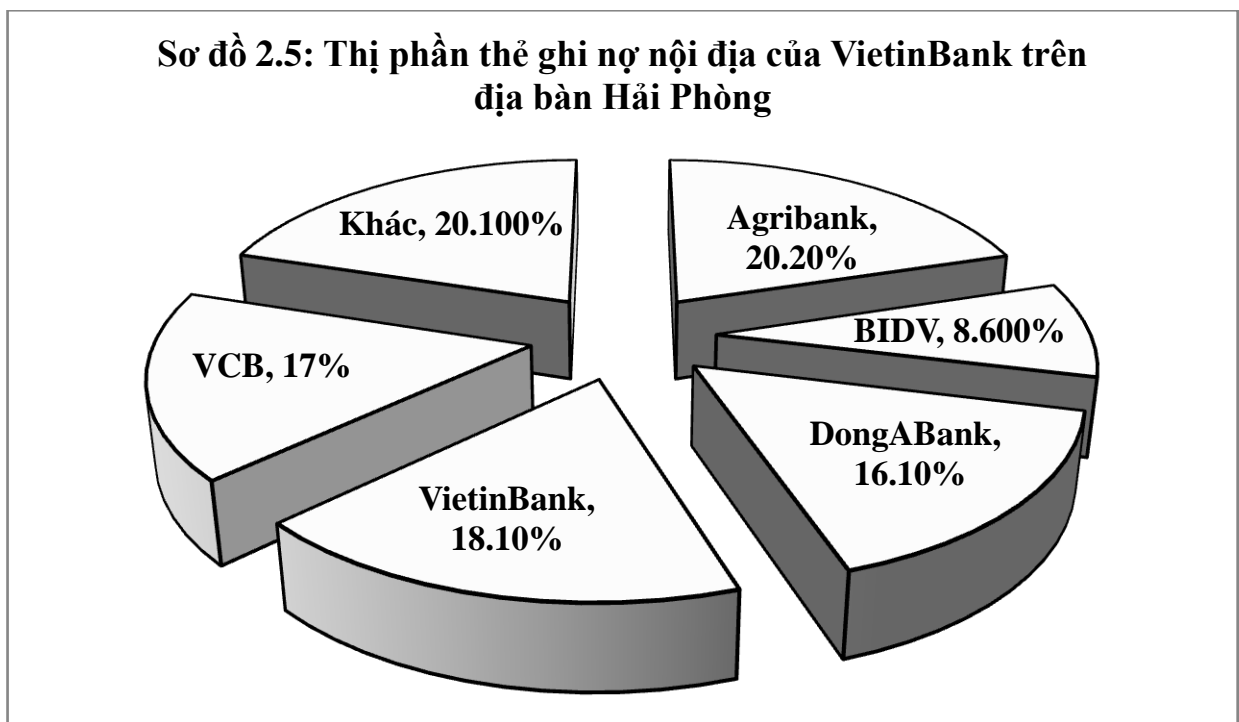
Mặc dù doanh số thanh toán qua thẻ E-Partner luôn giữ mức tăng qua các năm tuy nhiên mức tăng này ko cao và không đều. Cụ thể, đối với thẻ S-Card, doanh số thanh toán qua thẻ năm 2009 là 25,59 tỷ đồng, đến năm 2010 tăng lên 11% lên 28,41 tỷ đồng, và năm 2011 tăng 13,6% lên 32,38 tỷ đồng. Đối với thẻ C-Card, số lượng thanh toán năm 2010 là 22,65 tỷ đồng và trong năm 2011 tăng 3,16 tỷ đồng lên 25,81 tỷ đồng. Đối với các thẻ G-Card, Pink Card và thẻ 12 con giáp thì mức tăng không đáng kể và doanh số thanh toán năm 2011 chỉ ở mức 6,44 tỷ đồng. Có thể hiểu nguyên nhân của tình trạng này là do tình hình kinh tế trong nước có nhiều biến động, thất nghiệp, lạm phát cao ảnh hưởng đến thu nhập và tiêu dùng của người dân. Bên cạnh đó, việc các máy ATM và POS còn ít nên dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán, giao dịch qua thẻ, chưa thuận tiện đối với người sử dụng thẻ.

Trong thời gian tới, chi nhánh tập trung vào việc phát hành thẻ ATM S-Card và C-Card tới rộng rãi hơn đối tượng người sử dụng thẻ. Bên cạnh đó mở rộng đối tượng khách hàng sử dụng sản phẩm thẻ G-Card, Pink Card, 12 con giáp. Đây là những sản phẩm có nhiều tiện ích, dành cho những đối tượng khách hàng có thu nhập cao, khách hàng là phái nữ thành đạt để phát triển hơn nữa những sản phẩm này.

2.3.2.3.3. Thị phần thẻ của VietinBank trên địa bàn Hải Phòng

* Thị phần thẻ ghi nợ nội địa của VietinBank trên địa bàn Hải Phòng.

Số lượng chủ thẻ hiện nay khai thác được vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của Ngân hàng. Các sản phẩm thẻ ATM đang được ngân hàng khai thác hiện nay là thẻ S-Card, G-Card, C-Card, Pink Card, 12 con giáp. Nếu so sánh các con số phát hành thẻ trên một số ngân hàng thương mại hiện đang phát hành thẻ ATM như VCB, ngân hàng Đông Á, Agribank... thì số thẻ phát hành của VietinBank trên địa bàn Hải Phòng hiện chỉ đứng thứ 2 chỉ sau Agribank. Agribank hiện vẫn đang là ngân hàng dẫn đầu về số lượng thẻ ATM hiện có tại Hải Phòng.

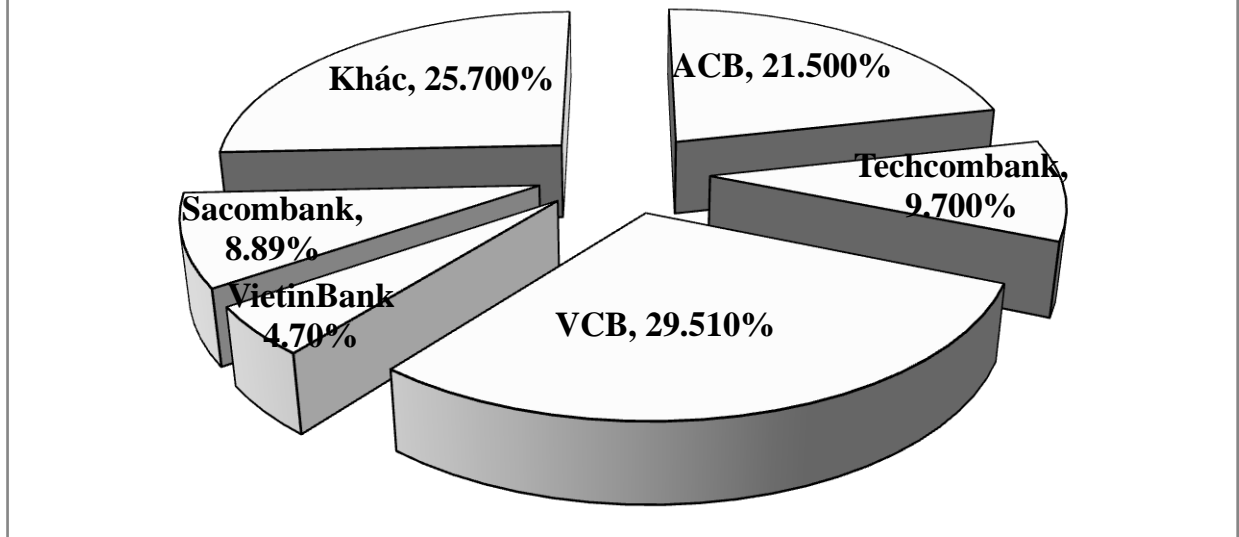


(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ các ngân hàng.)

* Thị phần thẻ tín dụng quốc tế của VietinBank trên địa bàn Hải Phòng.

Số lượng thẻ tín dụng của VietinBank vẫn còn khá khiêm tốn và chỉ chiếm 4,7% thị phần tại Hải Phòng. Điều này cũng dễ hiểu bởi VietinBank là ngân hàng đi sau trong lĩnh vực thẻ tín dụng quốc tế trên thị trường thẻ Việt Nam. Hiện tại, VCB đang là ngân hàng dẫn đầu về hoạt động phát hành thẻ tín dụng, tiếp theo đó là ACB, Techcombank và Sacombank. Bên cạnh đó, do các đơn vị chấp nhận thẻ của VietinBank còn ít, loại hình đơn điệu và chủ yếu tập trung cho tầng lớp khách hàng cao cấp, có thu nhập cao hoặc người nước ngoài sinh sống và làm việc tại Hải Phòng.

Sơ đồ 2.6: Thị phần thẻ tín dụng quốc tế của VietinBank trên địa bàn Hải Phòng



(Nguồn: Tổng hợp số liệu từ các ngân hàng.)

2.3.3. Đánh giá về hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

2.3.3.1. Những kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2009 – 2011, Ngân hàng Công thương Ngô Quyền đã đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đóng góp vào sự phát triển chung của chi nhánh và của dịch vụ thẻ VietinBank:

Bảng 2.12: Lợi nhuận từ nghiệp vụ thẻ giai đoạn 2009 – 2011.

ĐVT: Tỷ đồng

Năm	2009	2010	2011
Lợi nhuận	4,964	6,977	7,445

(Nguồn: Báo cáo hoạt động thẻ Ngân hàng Công thương Ngô Quyền)

Dựa vào bảng lợi nhuận trên ta có thể thấy nguồn thu từ nghiệp vụ thẻ của ngân hàng vẫn giữ mức tăng ổn định qua các năm, đặc biệt là trong những năm gần đây. Lợi nhuận thu được từ hoạt động kinh doanh thẻ năm 2010 đạt 6,977 tỷ đồng, tăng 2,013 tỷ đồng so với năm 2009. Đây là mức tăng cao nhất trong 3 năm gần đây. Đến năm 2011, lợi nhuận đạt 7,445 tỷ đồng, tăng 0,468 tỷ đồng so với năm 2010. Với mức lợi nhuận hiện nay từ nghiệp vụ thẻ đạt 7,445 tỷ đồng so với tổng lợi nhuận của chi nhánh năm 2011 là 64,405 tỷ đồng thì nghiệp vụ thẻ chiếm

khoảng 11,5% trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Như vậy, nghiệp vụ thẻ vẫn chiếm một con số khiêm tốn trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Tuy nhiên, trong tình hình kinh doanh hiện nay khi mà thị trường thẻ đang có sự cạnh tranh gay gắt, chi nhánh cần củng cố và hoàn thiện để làm tăng lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh thẻ và nâng tầm ảnh hưởng của nghiệp vụ thẻ đối với hoạt động của ngân hàng trong thời gian tới.

Với số lượng chủ thẻ tăng nhanh chóng trong thời gian gần đây thì thẻ ATM E-Partner đã trở thành sản phẩm có tính cạnh tranh nhất của chi nhánh hiện nay. Số lượng thẻ không ngừng được gia tăng từ 7.068 thẻ phát hành năm 2009 lên 8.118 thẻ năm 2010 và năm 2011 là 9.397 thẻ. Từ việc gia tăng số lượng chủ thẻ phát hành nên doanh số thanh toán qua thẻ ATM của chi nhánh cũng được giao dịch với số lượng nhiều hơn. Năm 2010, doanh số thanh toán qua thẻ ATM của chi nhánh là 56,79 tỷ đồng, sang năm 2011 con số này là 64,53 tỷ đồng, tăng 7.74 tỷ so với năm 2010 tương ứng với tỷ lệ 13,63%. Cùng với sự gia tăng về số lượng thẻ phát hành, chi nhánh đã tăng số lượng máy ATM lên 15 máy để phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng. Sự gia tăng này đã khẳng định được thương hiệu cũng như tiện ích của thẻ VietinBank trên thị trường Hải Phòng. Đây chính là thành công của hàng loạt các chính sách khuyến mãi, các chương trình quảng cáo tiếp cận khách hàng đã phát huy tác dụng.

Thẻ tín dụng quốc tế của VietinBank vẫn đang được tiếp tục triển khai và mở rộng đến với khách hàng. Được chi nhánh đưa vào hoạt động phát hành từ năm 2007 nhưng tính đến năm 2011 chi nhánh đã phát hành được 1.917 thẻ. Tỷ lệ thẻ tín dụng quốc tế được phát hành tăng không đều qua mỗi năm. Năm 2009, số lượng thẻ là 850 thẻ và đến năm 2010 là 1.160 thẻ, mức tăng tương ứng là 36,47%, sang đến năm 2011 mức tăng là 65,26%. Doanh số thanh toán qua thẻ tín dụng quốc tế của chi nhánh năm 2011 đạt 309.480 USD, tăng 17,3% so với năm 2010 là 263.880 USD và năm 2009 là 218.407 USD. Số lượng đơn vị chấp nhận thẻ, số máy POS của chi nhánh là 18 đơn vị trong năm 2011. Đây chính là kết quả của việc mở rộng đối tượng phát hành thẻ tín dụng đến từng nhân viên trong hệ thống và các khách hàng có tiền gửi tiết kiệm tại chi nhánh ngân hàng.

2.3.3.1. Những thuận lợi

Nằm trong hệ thống của Ngân hàng Công thương Việt Nam, Chi nhánh VietinBank Ngô Quyền có những điều kiện rất tốt để phát triển hoạt động thanh toán thẻ nhờ những lợi thế của hệ thống VietinBank.

VietinBank luôn là thương hiệu lớn và uy tín trong thanh toán và phát hành thẻ.

Hệ thống Ngân hàng Công thương Việt Nam là một trong những ngân hàng thương mại đầu tiên giới thiệu thẻ ATM ra thị trường. Với vị thế là ngân hàng tiên phong trong lĩnh vực thẻ, VietinBank luôn là thương hiệu lớn trong thanh toán và phát hành thẻ. VietinBank là một trong những ngân hàng thương mại đi đầu trong lĩnh vực thanh toán quốc tế, có nhiều kinh nghiệm và tạo được nhiều mối quan hệ kinh doanh với các tổ chức lớn trong nước cũng như nước ngoài. Trong công tác thanh toán thẻ, các mối quan hệ với các tổ chức thanh toán quốc tế, VietinBank có một lợi thế to lớn, một thị trường tiềm năng khi tham gia lĩnh vực thanh toán thẻ quốc tế.

Tìm kiếm, giới thiệu và cung ứng dịch vụ thẻ cho khách hàng luôn là nhiệm vụ hàng đầu được các chi nhánh đặc biệt quan tâm và thực hiện. Mặc dù đi vào hoạt động chưa lâu nhưng VietinBank đã dần khẳng định được uy tín của mình trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ thẻ. Với sự hoạt động tích cực của mạng lưới các chi nhánh, dịch vụ thẻ của ngân hàng đã dần đi vào cuộc sống của nhân dân, dần khẳng định được vị trí của mình trong khách hàng. Từ những kết quả đạt được trong hoạt động thẻ, VietinBank được đánh giá cao từ các nhà cung cấp và các đối tác nước ngoài. Ngân hàng Công thương Việt Nam liên tục được đánh giá là ngân hàng hoạt động có bài bản trong công tác triển khai và phát triển dịch vụ thẻ, từ đó năng lực cạnh tranh dần được khẳng định và gia tăng, góp phần đưa vị thế của VietinBank lên những tầm cao mới.

Nghiệp vụ thẻ ATM là một thế mạnh của Ngân hàng Công thương Việt Nam.

Với số lượng chủ thẻ tăng nhanh với tốc độ chóng mặt, ATM là sản phẩm có tính cạnh tranh nhất của Ngân hàng Công thương Việt Nam hiện nay. Thẻ ATM của VietinBank mang nhiều giá trị gia tăng hơn các loại thẻ khác trên thị trường.

Nhìn chung VietinBank đã có mạng lưới phân bố ATM tương đối rộng khắp, được lắp đặt theo đúng tiêu chuẩn yêu cầu cả về vị trí lắp đặt và thời gian hoạt động. Các chi nhánh đã nhận thức được tầm quan trọng của việc phân bố và phát triển ATM trong việc đẩy nhanh số lượng thẻ ATM phát hành và gia tăng doanh số thanh toán qua thẻ nên đã chủ động khai thác, tìm kiếm và đã lắp đặt thêm được nhiều máy ATM tại các vị trí trung tâm.

Hệ thống công nghệ và quy trình xử lý nghiệp vụ được bổ sung, hoàn thiện.

Ngoài các hoạt động mang tính chất nghiệp vụ thì công tác triển khai, bổ sung và hoàn thiện quy trình công nghệ cũng được toàn hệ thống Ngân hàng Công thương Việt Nam quan tâm và thực hiện. Trong những năm qua, hệ thống công nghệ đã từng bước được củng cố và hoàn thiện, đáp ứng được các yêu cầu về quy trình xử lý, hạn chế và phòng ngừa rủi ro. Hàng loạt các máy trạm đã được triển khai, nâng cao khả năng bảo mật, an toàn và tính chủ động cho các chi nhánh.

Trung tâm thẻ đã nghiên cứu và triển khai phần mềm hỗ trợ các chi nhánh trong khâu phát hành thẻ tập thể, giảm thiểu thời gian mở hồ sơ và kích hoạt thẻ, không phải nhập chứng từ chuyên tiền qua máy trạm, cho phép chi nhánh chủ động quản lý và giám sát hoạt động của ATM, nâng thời gian hoạt động của máy, cho phép chi nhánh theo dõi lượng tiền tồn trong máy và chủ động tiếp quỹ. Đồng thời trang bị hệ thống tường lửa, chống virus và lắp đặt hệ thống camera tại ATM, cho phép vận hành hệ thống in dập thẻ hiện đại với công suất lớn.

Bên cạnh việc hoàn thiện hệ thống công nghệ, quy trình nghiệp vụ được chỉnh sửa và bổ sung, giảm bớt các khâu, công đoạn rườm rà, đáp ứng yêu cầu giao dịch nhanh gọn, nâng cao chất lượng dịch vụ và phòng ngừa những rủi ro có thể xảy ra.

VietinBank còn là ngân hàng đi đầu trong việc kết nối với các liên minh thẻ.

Kết nối hệ thống Banknetvn và hệ thống Smartlink giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại mạng lưới ATM rộng khắp của các ngân hàng tham gia kết nối.

Nói chung, VietinBank tham gia vào hoạt động kinh doanh thẻ ngay từ đầu đã gặp nhiều điều kiện thuận lợi cả về con người, trang bị kỹ thuật cũng như môi trường kinh doanh. Tuy nhiên, trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang trong quá

trình đổi mới, thẻ tín dụng mới chỉ là một ý niệm trong dân chúng và chưa phổ biến thì VietinBank cũng gặp không ít khó khăn.

2.3.3.2. Những khó khăn và nguyên nhân.

Hải Phòng là một trong những thành phố lớn của cả nước, nơi tập trung đông dân cư và nhiều khu công nghiệp tuy nhiên, trên địa bàn hiện có rất nhiều chi nhánh hoạt động trong lĩnh vực thẻ với nhiều sản phẩm đa dạng, có tính cạnh tranh cao nên việc hoạt động kinh doanh thẻ của chi nhánh đang gặp phải một số khó khăn:

- Số lượng thẻ tín dụng quốc tế phát hành còn khá khiêm tốn. Tính đến năm 2011, số lượng thẻ tín dụng quốc tế của chi nhánh phát hành là 1.917 thẻ. Con số này là khá khiêm tốn với tiềm năng hiện có của thị trường thẻ cũng như đối với khả năng của chi nhánh. Hiện nay, thẻ tín dụng quốc tế mới chỉ chủ yếu phục vụ cho đối tượng khách hàng là những người có thu nhập cao, người thường xuyên đi công tác, học sinh sinh viên học tập ở nước ngoài. Trong khi đó phần đông dân cư mới chỉ coi đó là phương tiện thanh toán đa tiện ích cho mình và cũng chưa có điều kiện sử dụng thẻ. Thêm vào đó, điều kiện cho vay đối với khách hàng sử dụng thẻ tín dụng là rất ngặt nghèo, hầu như các cá nhân muốn sử dụng thẻ đều phải có thế chấp hoặc ký quỹ với một tỷ lệ nào đó (hiện nay là 110%) tùy thuộc từng đối tượng khách hàng trong khi lãi suất của các khoản nợ chưa thanh toán của khách hàng cao (bằng lãi suất cho vay ngắn hạn). Do vậy đã là một trở ngại trong việc khách hàng đến với sản phẩm thẻ tín dụng của chi nhánh.

- Đối tượng sử dụng dịch vụ thẻ còn hạn chế. Đối tượng chủ yếu sử dụng thẻ ATM E-Partner của chi nhánh chủ yếu là học sinh, sinh viên và cán bộ công nhân viên nhận chi trả lương qua thẻ. Trong khi đó, đối tượng khách hàng chính sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của chi nhánh là những khách hàng có nhu cầu chi tiêu ở nước ngoài, học sinh, sinh viên du học ở nước ngoài và một bộ phận khách hàng có mức thu nhập cao trong xã hội. Do tâm lý tiêu dùng và thói quen sử dụng tiền mặt của đại bộ phận dân cư Việt Nam nên việc đưa sản phẩm thẻ ngân hàng trở nên quen thuộc và phổ biến trong đời sống vẫn là một khó khăn lớn đối với ngân hàng. Bên cạnh đó, việc người dân không quen tiếp cận với những hình thức thanh toán qua ngân hàng hay chưa có sự tin tưởng vào dịch vụ này để sử dụng cũng là một trở

ngại với ngân hàng trong việc mở rộng thị trường thẻ. Các dịch vụ thẻ này còn mới mẻ và bỡ ngỡ với phần lớn người dân; tâm lý e dè, sợ rủi ro đã ngăn cản việc tiếp cận của người tiêu dùng với các phương tiện thanh toán mới.

- Môi trường thanh toán thẻ nhỏ. Số lượng máy ATM, số đơn vị chấp nhận thẻ còn ít, chưa tương xứng với số lượng thẻ phát hành. Công tác đào tạo tại các đơn vị chấp nhận thẻ còn chưa bài bản. Tính đến năm 2011, số lượng máy ATM hiện có của chi nhánh là 15 máy, số đơn vị chấp nhận thẻ và điểm POS là 18 đơn vị nhưng đây vẫn là một mạng lưới tương đối mỏng, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của chủ thẻ trên thị trường. Nhưng ngay cả đối với các ngân hàng lớn, việc phát triển và duy trì hoạt động của mạng lưới ATM vẫn rất khó khăn. Cũng bởi chi phí đầu tư cho ATM khá lớn (bao gồm chi phí mua máy, lắp đặt, bảo trì, chăm sóc, vận hành, lắp đặt camera,...) trong khi các ngân hàng không có nguồn thu đối với hệ thống ATM. Hơn nữa số tiền duy trì trong tài khoản của khách hàng chỉ tương ứng với số tiền các ngân hàng phải nạp sẵn vào máy ATM cũng như để dự trữ cho việc tiếp quỹ ATM, do đó ngân hàng không được hưởng lợi nhiều từ các khoản tiền này. Trong khi đó, các ngân hàng vẫn chưa được thu phí giao dịch ATM nội mạng để bù đắp một phần chi phí đầu tư cho hệ thống ATM. Riêng chi phí ban đầu một máy ATM đã lên tới 20.000 USD. Hiện nhiều doanh nghiệp đang phải bù lỗ cho dịch vụ ATM với số tiền bù lỗ khoảng 10-30 tỷ đồng/năm. Trong tình hình huy động khó khăn như hiện nay thì các ngân hàng, đặc biệt là các ngân hàng có mạng ATM lớn, còn phải chịu áp lực rất lớn trong việc đảm bảo tiền mặt đầy đủ, kịp thời phục vụ cho các giao dịch của khách hàng tại các máy ATM. Khó khăn ngày càng gia tăng hơn vào các dịp nghỉ lễ, Tết khi nhu cầu rút tiền mặt tăng đột biến. Thêm vào đó, tại các đơn vị chấp nhận thẻ, số máy EDC được lắp đặt vẫn còn quá ít, trang bị không đồng bộ do đó dẫn đến tình trạng các đơn vị chấp nhận thẻ đã chuyển sang làm điểm tiếp nhận thẻ cho các ngân hàng khác. Ngoài ra, việc các đơn vị kinh doanh không muốn chấp nhận thẻ một phần do phải trả phí ngân hàng, và phải công khai doanh thu. Vì thế, một số đơn vị chấp nhận thẻ dù đã ký hợp đồng chấp nhận thẻ với ngân hàng nhưng vẫn tìm nhiều cách hạn chế các giao dịch bằng thẻ của khách hàng như để máy cào thẻ vào nơi khuất, ưu tiên khách hàng trả tiền mặt,...

- Chưa có một sản phẩm thẻ nào đáp ứng được nhu cầu của đa số dân chúng: hạn mức vừa phải, phạm vi sử dụng rộng rãi, đặc biệt là ở trong nước... Thẻ là một sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới nên rất cần phải có những hoạt động hỗ trợ, tuyên truyền, quảng cáo, trong khi đó hoạt động này của chi nhánh còn hạn chế, chưa mạnh dạn bỏ chi phí ra để tiếp thị sản phẩm thẻ, nghiên cứu tìm ra những loại thẻ phù hợp với thị trường Việt Nam hơn. Hiện nay, các sản phẩm thẻ chưa được triển khai trên diện rộng để đáp ứng nhu cầu thanh toán trong nền kinh tế. Thêm vào đó, công tác marketing, tuyên truyền, quảng cáo cho thẻ lại chưa thực sự tới được người dân, công tác chăm sóc khách hàng chưa được quan tâm một cách đúng đắn.

- Hạn chế trong đầu tư vào công nghệ. Dù có nhiều nỗ lực trong đầu tư công nghệ nhưng so với các ngân hàng nước ngoài, sự đầu tư này còn là nhỏ. Do đó, vẫn còn một số trục trặc trong hệ thống máy móc phát hành và thanh toán thẻ gây tổn hại cả về thời gian và tiền bạc cho cả ngân hàng, khách hàng và đơn vị chấp nhận thẻ. Điều đó không chỉ dẫn đến tổn thất mà còn dẫn đến suy giảm uy tín của ngân hàng, giảm lòng tin của khách hàng vào ngân hàng.

- Tội phạm trong lĩnh vực thanh toán gia tăng. Gian lận phát sinh chủ yếu liên quan đến gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả, tiếp sau là các loại hình khác như thẻ mất cắp, thất lạc... Trong đó, gian lận tài khoản thẻ thường xảy ra với các giao dịch không xuất trình thẻ vẫn chiếm tỷ lệ cao hơn đáng kể so với gian lận thẻ giả. Gần đây, thị trường xuất hiện rủi ro cực kỳ nguy hiểm là hiện tượng kẻ xấu đập phá máy ATM để lấy tiền. Ngoài ra, còn có một số rủi ro khác gây thiệt hại tài chính khá lớn đối với các ngân hàng như:

+ Ăn cắp dữ liệu thẻ tại ATM (skimming).

+ Các ĐVCNT thông đồng thực hiện các giao dịch gian lận và bỏ trốn sau khi đã nhận được tiền tạm ứng của ngân hàng.

+ Gần đây đã xuất hiện hiện tượng chủ thẻ thường xuyên sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế để thực hiện các giao dịch rút tiền mặt bằng USD tại Campuchia nhằm trục lợi từ chênh lệch tỷ giá. Bên cạnh đó cũng xuất hiện loại hình giao dịch chuyển tiền từ tài khoản thẻ tín dụng sang tài khoản ảo sau đó chuyển tiền từ tài khoản ảo

sang tài khoản ngoại tệ và thực hiện rút ngoại tệ, gây thiệt hại về chênh lệch tỷ giá đối với các ngân hàng...

Ngoài những hạn chế nêu trên thì kinh nghiệm trong kinh doanh cũng là một yếu tố rất quan trọng. Đối với chi nhánh nói riêng và hệ thống VietinBank nói chung thì kinh nghiệm của những năm hoạt động vừa qua là chưa đủ đối với một lĩnh vực kinh doanh phức tạp như kinh doanh thẻ. Nhiều trục trặc, rắc rối xảy ra cũng do thiếu kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, không xử lý được triệt để, làm cho khách hàng phải kêu ca, phàn nàn. Trong khi đó các ngân hàng nước ngoài vốn rất có kinh nghiệm trong lĩnh vực này lại có thêm sự hỗ trợ về tài chính mạnh, máy móc chuẩn lại sẵn sàng đầu tư mạnh để giành thị trường nên có thể đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.

3.1.1. Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Năm 2012, VietinBank Ngô Quyền 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 70 tỷ 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, công nghiệp chế biến lương thực thực phẩm, sản xuất hàng tiêu dùng 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 ngân hàng.

- Chú trọng phát triển các loại hình dịch vụ, đặt 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 phòng ban 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 các khóa học đào tạo của Ngân hàng Công thương. Bên cạnh đó, chi nhánh phát động các 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 chi nhánh.

- Thực hiện tốt công tác marketing và thị trường mở để mở rộng hơn nữa công tác kinh doanh, góp phần xây dựng uy tín cho ngân hàng. Đẩy mạnh nghiên cứu thị trường, nắm bắt nhu cầu khách hàng. Tiếp tục mở rộng hoạt động của chi nhánh bên cạnh đó phải giữ mối quan hệ tốt với các khách hàng.

- Kiểm tra, giám sát các hoạt động trong chi nhánh một cách thường xuyên, liên tục để có những điều chỉnh kịp thời khi cần thiết. Thực hiện chế độ khen thưởng, xử phạt công bằng.

- Nâng cao chất lượng phục vụ và dịch vụ khách hàng. Tạo ra các dịch vụ mới để 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 TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.

Hiện nay, hoạt động phát hành và thanh toán thẻ vẫn chưa phải là một nghiệp vụ lớn tại VietinBank Ngô Quyền. Tuy nhiên, ban lãnh đạo chi nhánh xác định đây là một nghiệp vụ quan trọng trong chiến lược phát triển của VietinBank nói chung và VietinBank Hải Phòng nói riêng. Do đó, trong thời gian tới, công tác phát triển dịch vụ thẻ sẽ tiếp tục được đẩy mạnh ở VietinBank Ngô Quyền. Điều này được thể hiện qua định hướng phát triển dịch vụ thẻ của chi nhánh:

- Nhiệm vụ trọng tâm của chi nhánh là nỗ lực đẩy mạnh công tác phát hành thẻ, phối hợp với các phòng ban khác trong chi nhánh như phòng khách hàng doanh nghiệp, phòng khách hàng cá nhân, phòng giao dịch, phòng kế toán... để tạo nên sự nhịp nhàng trong phát hành thẻ, nâng cao chất lượng và số lượng thẻ phát hành.

- Đẩy mạnh công tác marketing cho thẻ, giới thiệu rộng rãi các sản phẩm thẻ thông qua các chương trình quảng cáo, khuyến mãi lớn nhằm tăng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ do chi nhánh phát hành.

- Có kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng hệ thống máy 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.

- Bám sát kế hoạch kinh doanh thẻ của VietinBank.

Cụ thể, kế hoạch phát triển hệ thống thẻ của VietinBank Ngô Quyền trong năm 2012 như sau:

- Số lượng thẻ E-Partner phát hành trong năm 2012 phấn đấu đạt 1.500 thẻ, doanh số thanh toán qua thẻ phấn đấu đạt 65 - 70 tỷ đồng.

- Số lượng thẻ tín dụng quốc tế phát hành trong năm 2012 phấn đấu đạt 700 thẻ, doanh số thanh toán qua thẻ phấn đấu đạt từ 350.000 – 400.000 USD.

- Tích cực triển khai mạng lưới các điểm chấp nhận thẻ với mật độ cao tại các khu vực đông dân cư, các nhà hàng, khách sạn, khu mua sắm, siêu thị, sân bay... phấn đấu trong năm 2012 sẽ có thêm 4 máy ATM mới được lắp đặt và mở rộng thêm 5 điểm chấp nhận thẻ.

3.2. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGÔ QUYỀN.

Từ thực tế của hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng Công thương Chi nhánh Ngô Quyền đã cho thấy chi nhánh còn rất nhiều việc cần làm để đạt được những mục tiêu đã đề ra cũng như đạt mục tiêu chung của toàn hệ thống VietinBank. Do vậy cần thiết phải có các giải pháp trên tất cả các mặt.

3.2.1. Các giải pháp chung.

3.2.1.1. Giải pháp về kỹ thuật công nghệ.

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán hết sức hiện đại với sự trợ giúp của những công nghệ tiên tiến nhất trên thế giới. Chính vì vậy đầu tư cho hoạt động kỹ thuật công nghệ có ý nghĩa hết sức quan trọng trong việc phát triển hoạt động thanh toán này, đây cũng là chiến lược nhằm đem lại hiệu quả cao. Trình độ công nghệ là yếu tố quyết định chất lượng của dịch vụ thanh toán thẻ và là nhân tố quan trọng trong việc cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác. Đây cũng là vũ khí để chống lại bọn tội phạm chuyên giả mạo thẻ. Ngân hàng cần lựa chọn những

công nghệ hiện đại, đang được ứng dụng rộng rãi trên thế giới và phù hợp với ngân hàng để quản lý hệ thống thông tin, nâng cao chất lượng và số lượng của hoạt động thanh toán thẻ đồng thời có thể phát hiện và ngăn chặn những giả mạo thẻ của bọn tội phạm.

Trang bị kỹ thuật phục vụ thanh toán đóng vai trò vô cùng quan trọng. Trình độ kỹ thuật công nghệ là yếu tố quyết định chất lượng dịch vụ thanh toán thẻ và thành bại trong cạnh tranh. Do vậy, một trong những định hướng lớn trong hoạt động của VietinBank nói chung và của chi nhánh VietinBank Ngô Quyền nói riêng là tăng cường đầu tư vào công nghệ cho nghiệp vụ thanh toán thẻ về phần cứng, phần mềm cũng như nguồn nhân lực.

Trong đầu tư công nghệ, đầu tư trang thiết bị thanh toán cho hệ thống đơn vị chấp nhận thẻ là không thể thiếu. Nhưng với một mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ ngày càng được mở rộng thì điều quan trọng là phải đảm bảo một hệ thống quản lý và xử lý thông tin có hiệu quả, đảm bảo cho luồng thông tin và luồng chu chuyển tiền liên quan đến việc sử dụng tiền của chủ thẻ được thông suốt.

3.2.1.2. Giải pháp về con người.

Con người luôn là chủ thể của quá trình phát triển, đóng vai trò không thể thay thế được và quyết định thành bại của hoạt động kinh doanh. Với kinh doanh thẻ, một lĩnh vực kinh doanh tương đối mới thì nhân tố này đóng vai trò càng quan trọng hơn.

Kỹ thuật công nghệ phát triển không ngừng đòi hỏi đội ngũ cán bộ công nhân viên cũng phải có trình độ chuyên môn đủ đáp ứng để thực hiện tốt nghiệp vụ kinh doanh thẻ. Bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn cho cán bộ công nhân viên thì việc trang bị vốn ngoại ngữ thành thạo kết hợp với việc bổ sung kịp thời những cán bộ trẻ có năng lực và phẩm chất tốt làm nòng cốt cho tổ chức nhân sự cũng là điều rất quan trọng.

Một yếu tố khác cũng không kém phần quan trọng đó là nâng cao trình độ nghiệp vụ thẻ của nhân viên tại các đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) để đảm bảo an toàn và phòng chống rủi ro vì đây là một khâu rất quan trọng trong toàn bộ quy trình thanh toán thẻ. Tuy nhiên, đội ngũ nhân viên tại các ĐVCNT lại có đặc điểm

là thường xuyên thay đổi nên các nhân viên mới khó có thể nắm bắt ngay các nghiệp vụ thanh toán thẻ vì vậy việc phát hiện những giao dịch giả mạo là rất khó khăn. Vì vậy, chi nhánh nên thường xuyên giám sát các ĐVCNT và tổ chức các khóa tập huấn về các kỹ năng nghiệp vụ thanh toán thẻ và cập nhật thường xuyên những thay đổi trong quá trình thanh toán thẻ.

3.2.1.3. Giải pháp về hoạt động Marketing.

Sự tiến bộ về khoa học công nghệ khiến cho thị trường thẻ không có ranh giới về không gian và thời gian vì vậy chiến lược Marketing của ngân hàng trong lĩnh vực này cũng cần có những thay đổi để thúc đẩy hoạt động này phát triển.

Hiện nay thẻ còn là một phương tiện thanh toán tương đối mới ở Việt Nam. Vì vậy, rất cần quảng cáo, tiếp thị cho sản phẩm thẻ đến mọi đối tượng khách hàng khác nhau. Trong khi đó, khâu marketing thẻ của các ngân hàng thương mại Việt Nam và của VietinBank còn chưa hiệu quả. Đa số người tiêu dùng và phần lớn người cung cấp dịch vụ, tiện tích trong nước đều chưa quen loại hình thanh toán bằng thẻ thay cho tiền mặt. Thẻ mới chỉ phổ biến trong một số ít dân cư, chủ yếu là cán bộ ngân hàng, quan chức chính phủ, những người có người thân sinh sống, học tập và làm việc ở nước ngoài, một số ít tri thức. Vì vậy, muốn cho thẻ được sử dụng rộng rãi thì rất cần có một chiến lược marketing thẻ với các chính sách tiếp thị, quảng cáo, khuyến mãi mạnh mẽ... đến mọi tầng lớp dân cư.

- Đầu tư cho quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng (báo chí, đài phát thanh, truyền hình...) hay các pan-nô quảng cáo trên đường phố. Làm các chương trình tìm hiểu cũng như giải đáp thắc mắc về thẻ, phổ biến kiến thức về thẻ cũng như các dịch vụ khác của ngân hàng cho mọi đối tượng dân cư. Ngoài ra, công nghệ thông tin phát triển, Internet cũng là một phương tiện hữu hiệu để quảng cáo cho sản phẩm thẻ của VietinBank.

- Tăng cường việc tiếp cận, khuyến mãi để quảng cáo về sử dụng thẻ cho những đối tượng khách hàng tiềm năng như các công ty lớn, công ty liên doanh, các văn phòng đại diện nước ngoài đặt tại địa bàn..., phối hợp với họ để phát hành một số lượng thẻ lớn cho nhân viên của họ với các điều kiện ưu đãi hơn.

- Tổ chức các buổi tọa đàm, nói chuyện về thẻ tín dụng tại các trường đại học kèm theo các chương trình văn hóa. Thẻ là một vấn đề mới mà đội ngũ sinh viên luôn muốn tiếp thu cái mới. Do đó, các buổi tọa đàm sẽ đạt được kết quả cao. Thông qua đội ngũ sinh viên năng động sẽ có thể phổ biến thẻ đến được với nhiều người. Mặt khác, họ có thể là nhóm khách hàng tiềm năng của chính ngân hàng trong tương lai.

- Trong điều kiện hiện nay, marketing thẻ nên nhằm vào đối tượng khách hàng mục tiêu là dân cư ở thành thị gồm những người làm việc trong cơ quan nước ngoài, cơ sở liên doanh, văn phòng đại diện quốc tế đặt trụ sở tại Việt Nam hay những người làm việc trong những ngành có thu nhập cao như dầu khí, bưu điện, hàng không, chủ doanh nghiệp... Đây là những đối tượng có thu nhập cao, ổn định lại hay có điều kiện đi du lịch nước ngoài, công tác trong và ngoài nước, ăn uống ở nhà hàng, nghỉ ở khách sạn... Ngoài ra còn có một bộ phận lớn người nước ngoài là các nhà đầu tư, chuyên gia nước ngoài... có nhu cầu chi tiêu thường ngày lớn. Một bộ phận nữa có xu hướng tăng lên là học sinh, sinh viên đi học tập ở nước ngoài được gia đình bảo lãnh sử dụng thẻ ở nước ngoài. Trên đây là những đối tượng khách hàng chính mà chi nhánh cần chú ý khi marketing, phải triển việc phát hành thẻ.

Như vậy, thực hiện chiến lược marketing thẻ một cách đồng bộ, rộng rãi là rất cần thiết. Nhưng để thực hiện một cách hiệu quả nhất thì chi nhánh cần tìm ra được nhóm khách hàng tiềm năng và từ đó có những biện pháp đẩy mạnh hoạt động marketing nhằm biến những khách hàng tiềm năng đó thực sự trở thành khách hàng của ngân hàng.

3.2.1.4. Thiết lập mối quan hệ phối hợp hoạt động giữa các bộ phận.

Hoạt động kinh doanh của một ngân hàng luôn cần có sự phối hợp giữa các chức năng cũng như giữa các bộ phận khác nhau trong hệ thống cũng như với tất cả các bên liên quan. Các bộ phận phải đảm bảo thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác các yêu cầu của khách hàng. Điều này sẽ tạo cho khách hàng cảm giác tin tưởng vào ngân hàng, có thiện cảm với ngân hàng và tiếp tục lựa chọn dịch vụ do ngân hàng cung cấp.

3.2.2. Một số giải pháp cụ thể.

3.2.2.1. Hợp lý hóa chi phí sử dụng thẻ.

Hiện nay, chi phí sử dụng thẻ còn nhiều bất hợp lý, chưa phù hợp với thực trạng tiêu dùng và sử dụng của khách hàng. Ngoài phí thường niên, chủ thẻ còn phải trả thêm lãi suất cho khoản tín dụng chi tiêu, phí chậm trả, phí rút tiền mặt, phí cấp thẻ lần đầu tiên... Các khoản phí này làm cho việc sử dụng thẻ trở nên đắt hơn nhiều so với chi tiêu bằng tiền mặt. Thêm nữa, lãi suất đối với tín dụng thẻ cao hơn so với lãi suất tín dụng thông thường là một điều bất hợp lý. Đây là một sự bất cân bằng lớn bởi theo thói quen tiêu dùng, đối với những khoản chi tiêu ít thì người dân có thể sử dụng trực tiếp bằng tiền mặt chứ không dùng đến phương tiện thẻ thanh toán với một lượng chi phí lớn hơn hẳn như vậy. Trong điều kiện kinh tế và thu nhập hiện nay thì việc sử dụng mức phí và lãi áp dụng cho các giao dịch thẻ của ngân hàng là quá cao. Vì vậy, chi phí sử dụng thẻ ảnh hưởng trực tiếp đến doanh số phát hành và sử dụng thẻ. Do đó, hợp lý hóa các loại phí cho việc phát hành và sử dụng thẻ là một điều ngân hàng cần chú ý điều chỉnh để mở rộng hơn nữa việc phát hành thẻ đối với những khách hàng có mức thu nhập chưa cao.

Để mở rộng hơn nữa nghiệp vụ phát hành thẻ, ngân hàng cần có thêm những chính sách, chương trình khuyến khích khách hàng như có thể tặng một tháng lãi suất cho những thẻ tín dụng mới phát hành, hay giảm phí thường niên trong một khoảng thời gian nhất định nào đó. Ngoài ra, cần điều chỉnh lãi suất đối với thẻ tín dụng sao cho luôn ở mức thấp hơn hoặc bằng với lãi suất tín dụng thông thường. Nếu làm được những việc này, chắc chắn doanh số phát hành và sử dụng thẻ sẽ tăng lên do yếu tố tâm lý của khách hàng. Có thể trong thời gian đầu doanh số thu phí của ngân hàng không cao, nhưng xét về lâu dài thì ngân hàng sẽ có một tiềm năng cho lĩnh vực phát hành và sử dụng thẻ.

3.2.2.2. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ.

Thực chất hoạt động thanh toán thẻ là cấp tín dụng tiêu dùng cá nhân vì thế phải đặc biệt chú ý đến sở thích, nhu cầu của chủ thẻ. Muốn tăng số lượng phát hành và sử dụng thẻ, ngân hàng cần chú trọng mở rộng các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ chấp nhận thanh toán bằng thẻ, sao cho người dân có thể thỏa mãn

mọi nhu cầu sinh hoạt tại các đơn vị chấp nhận thẻ của VietinBank. Vấn đề đặt ra là phát triển đơn vị chấp nhận thẻ và tổ chức thanh toán trong nước, đáp ứng yêu cầu của các tầng lớp dân cư. Do vậy, chiến lược chung của VietinBank là phải chỉ đạo các chi nhánh, đại lý thanh toán thẻ trong nước để mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ. Có như vậy mới phát huy được hiệu quả của việc mở rộng phát hành thẻ. Để làm được điều này, VietinBank Ngô Quyền cần thực hiện một số điều sau:

- Tăng cường việc tiếp thị, giảm chi phí và cung cấp máy móc thanh toán thẻ cho các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ nhằm khuyến khích họ chấp nhận thanh toán thẻ. Có chính sách đãi ngộ đặc biệt để giữ những khách hàng là đơn vị chấp nhận thẻ có uy tín, doanh số thanh toán thẻ cao, ổn định. Chú ý phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ tại các nhà hàng, khách sạn, các khu vui chơi, giải trí mọc lên ngày càng nhiều; các cửa hàng thủ công mỹ nghệ, các nhà hàng đặc sản... vốn cũng là nơi thường xuyên có khách nước ngoài lui tới; đồng thời cũng không quên chú ý phát triển hơn nữa việc thanh toán thẻ tại các siêu thị, shop thời trang... phục vụ cho đối tượng khách hàng trong nước.

- Dựa vào tâm lý khách hàng muốn mua hàng hóa với giá rẻ, chi nhánh có thể ký hợp đồng đại lý với một số đơn vị chấp nhận thẻ như: siêu thị, cửa hàng, khách sạn... để họ chấp nhận giảm giá khi khách hàng thanh toán bằng thẻ của VietinBank phát hành. Đổi lại, chi nhánh sẽ trả khoản phí do giảm giá đó cho các đơn vị chấp nhận thẻ khi nhận được hóa đơn thanh toán thẻ từ các đơn vị chấp nhận thẻ này đưa đến. Mặt khác, các đơn vị chấp nhận thẻ sẽ được chi nhánh giới thiệu khách hàng khi phát hành thẻ cho họ. Thực hiện theo cách này không những tạo ra đòn bẩy khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ vì được giảm giá, mà còn giúp các đơn vị chấp nhận thẻ tăng doanh số bán hàng, và quan trọng hơn mà mở rộng được môi trường trường thanh toán thẻ.

- Tập trung nguồn vốn để đầu tư vào công nghệ thanh toán thẻ: máy in thẻ, máy EDC, CAT... trang bị cho các đơn vị chấp nhận thẻ để bảo đảm quá trình thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ được nhanh chóng, an toàn, tiện lợi nhất. Nguồn vốn này cũng có thể được dùng để đầu tư trang bị thêm các máy ATM đặt tại các chi nhánh, các phòng giao dịch của chi nhánh, các trung tâm thương mại,

trung tâm giải trí lớn, các khu chợ... sẵn sàng phục vụ nhu cầu chi tiêu bằng tiền mặt bất cứ khi nào khách hàng cần.

3.2.2.3. Hoàn thiện và đơn giản hóa quy trình phát hành thẻ.

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng trong nước và nước ngoài trên thị trường hiện nay, để trở thành địa chỉ tin cậy, có uy tín đối với khách hàng trong lĩnh vực phát hành thẻ là một điều vô cùng quan trọng đối với hoạt động kinh doanh thẻ tại VietinBank Ngô Quyền cũng như toàn hệ thống VietinBank. Theo đó, khách hàng có quyền lựa chọn cho mình một ngân hàng mà họ cho là có uy tín nhất và thủ tục tiến hành nhanh gọn nhất. Do vậy, với uy tín của mình, chi nhánh cùng với Ngân hàng Công thương Việt Nam cần hoàn thiện hơn nữa quy trình phát hành thẻ.

Hiện nay, VietinBank phát hành thẻ tín dụng dựa trên tài sản thế chấp và ký quỹ với mức ký quỹ là 110% hạn mức thẻ, đồng thời quy trình thẩm định phát hành thẻ tín dụng của VietinBank cũng rất chặt chẽ. Với cách làm hiện nay sẽ làm hạn chế được rủi ro nhưng lại gây khó khăn cho khách hàng muốn sử dụng thẻ do đó số lượng thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng phát hành chưa được cao. Với tiện ích thật sự của thẻ, khách hàng sử dụng thẻ không chỉ đơn thuần làm phương tiện thanh toán mà còn tăng khả năng tài chính ngắn hạn. Do đó, trong quá trình thẩm định để phát hành thẻ, chi nhánh cũng nên xét đến tính ổn định của thu nhập, uy tín của khách hàng và coi đó là một hình thức đảm bảo phát hành thẻ thay cho việc yêu cầu khách hàng ký quỹ hoặc thế chấp tài sản. Nghĩa là các điều kiện về thế chấp, ký quỹ trong phát hành thẻ sẽ được xử lý linh hoạt hơn tùy vào từng đối tượng khách hàng cụ thể.

Bên cạnh đó, chi nhánh cần đẩy mạnh việc mở rộng tài khoản cá nhân tại ngân hàng. Huy động mở tài khoản cá nhân sẽ giúp lượng khách hàng của ngân hàng tăng lên, thu hút lượng vốn trong các tầng lớp dân cư một cách triệt để. Từ đó có được cơ sở theo dõi tình hình tài chính của khách hàng, đồng thời phối hợp với các công ty, doanh nghiệp để thực hiện việc chi trả lương cho công nhân viên qua tài khoản thẻ của VietinBank. Như vậy có thể vừa giảm thiểu được rủi ro cho ngân hàng, lại có thể thu hút được một lượng khách hàng lớn sử dụng thẻ.

3.2.2.4. Phòng chống rủi ro.

Rủi ro là vấn đề không thể tránh khỏi trong kinh doanh. Do vậy, phòng ngừa và hạn chế rủi ro luôn là một vấn đề mà bất cứ ngân hàng nào cũng cần phải quan tâm để đạt hiệu quả trong kinh doanh.

- Kiểm tra, xác minh các thông tin trong hồ sơ khi phát hành thẻ trước khi xét duyệt phát hành cho khách hàng. Và để thuận lợi cho khách hàng ở xa, chi nhánh 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 và 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.

- Để ngăn chặn việc sử dụng thẻ của người khác, ngân hàng nên áp dụng cho các loại thẻ đều có ảnh của chủ thẻ trên bề mặt. Như vậy sẽ giúp cho các đơn vị chấp nhận thẻ an tâm hơn trong việc kiểm tra thẻ. Nếu ngân hàng nhận được những thông báo thay đổi của chủ thẻ, ngân hàng chỉ chấp nhận những thông báo được xác minh là xác thực.

- Trước khi ký kết hợp đồng thanh toán thẻ đối với các đơn vị chấp nhận thẻ, chi nhánh phải tìm hiểu kỹ, đặc biệt là về tư cách, hoạt động kinh doanh, khả năng tài chính của đơn vị chấp nhận thẻ. 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 chi nhánh và chỉ có Ngân hàng Công thương Việt Nam hoặc đại lý được chỉ định mới được sửa chữa các hỏng hóc đó. Chi nhánh phải thường xuyên cử người đến kiểm tra hoạt động kinh doanh thẻ của các đơn vị chấp nhận thẻ để tránh tình trạng nhân viên tại đó làm sai quy trình thanh toán thẻ.

- Cũng cần thường xuyên cập nhật các thông tin về thẻ giả, thẻ cấm lưu hành, thẻ bị mất cắp, thất lạc... để đưa lên danh sách Bulletin. Đồng thời, kịp thời

phát hiện những hành vi lợi dụng nhiều thương vụ có giá trị thành toán nhỏ hơn hạn mức thanh toán để đạt tổng trị giá thanh toán lớn hơn hạn mức của chủ thẻ.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM THỰC HIỆN GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGŨ QUYỀN.

Để việc phát hành và thanh toán thẻ được mở rộng, Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam nói chung và chi nhánh Ngũ Quyền nói riêng ngoài sự nỗ lực của bản thân cũng rất cần đến sự hỗ trợ từ Chính phủ và của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng như Hiệp hội các ngân hàng thanh toán thẻ Việt Nam.

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.

**** Hoàn thiện môi trường pháp lý***

Thẻ là một loại hình kinh doanh mới mẻ mà những quy định về nó còn nhiều bất cập. Chính phủ cần sớm ban hành các văn bản pháp lý để tạo hành lang pháp lý chặt chẽ cho sự phát triển dịch vụ thẻ được đảm bảo mà vẫn khuyến khích các ngân hàng thương mại phát huy được tính chủ động và sáng tạo trong kinh doanh thẻ tại Việt Nam.

Chính phủ cũng cần ban hành các văn bản pháp lý bảo vệ quyền lợi của các bên tham gia vào hoạt động thẻ để làm căn cứ cho cơ quan hành pháp bảo vệ luật pháp, luận tội, xử các tổ chức tội phạm giả mạo thẻ, các cá nhân có hành vi lừa đảo qua dịch vụ thẻ để chiếm đoạt tài sản cũng như các khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật.

**** Đầu tư vào xây dựng cơ sở hạ tầng***

Đối với lĩnh vực thẻ, Nhà nước cần có chính sách khuyến khích các ngân hàng đầu tư phát triển và trang bị máy móc thiết bị phục vụ thanh toán, phát hành.

Chính phủ cần sớm ban hành các quy định mang tính pháp lý về hoạt động thương mại điện tử trong dịch vụ thẻ hiện nay đảm bảo tính hợp lý, thống nhất không chồng chéo, gây lãng phí trong đầu tư .

**** Phát triển nền kinh tế xã hội***

Nhà nước nên tiếp tục chủ trương Công nghiệp hóa – Hiện đại hóa đất nước nhằm phát triển nền kinh tế, ổn định về chính trị. Có như vậy đời sống người dân

mới được cải thiện, dân trí được nâng cao từ đó có điều kiện tiếp xúc với loại hình dịch vụ thẻ ngân hàng. Đó là điều kiện cần để phát triển dịch vụ thẻ tại các ngân hàng thương mại chứ không chỉ riêng với ngân hàng Công thương Việt Nam.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.

**** Hoàn thiện các văn bản pháp lý về dịch vụ thẻ***

Môi trường pháp lý là nền tảng cho việc hiện đại hóa và đóng vai trò quyết định cho sự phát triển dịch vụ ngân hàng hiện đại đặc biệt là dịch vụ thẻ của ngân hàng. Tuy nhiên dịch vụ thẻ của Ngân hàng Công thương hiện nay mới chỉ chịu sự quản lý chặt chẽ của hiệp hội thẻ quốc tế mà chưa có các pháp lệnh thống nhất về thẻ. Do đó Ngân hàng Nhà nước cần sớm ban hành hệ thống văn bản pháp quy hoàn thiện, đầy đủ cho dịch vụ thẻ ngân hàng.

Các cơ quan quản lý nhà nước cũng cần đưa ra những quy định cụ thể để kiểm soát các hoạt động giao dịch ATM cũng như quy định giải quyết tranh chấp giữa ngân hàng và khách hàng, quy định về bảo mật cho khách hàng...

**** Có chính sách khuyến khích phát triển dịch vụ thẻ, tạo môi trường kinh doanh lành mạnh***

Ngân hàng Nhà nước cần khuyến khích các ngân hàng thương mại đầu tư vào công nghệ thẻ và mở rộng dịch vụ thẻ ngân hàng bằng hình thức trợ giúp cho các ngân hàng thương mại từ đó tạo điều kiện cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài thâm nhập vào thị trường Việt Nam.

Ngân hàng Nhà nước cần tạo một môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng thương mại nói chung và ngân hàng quốc doanh nói riêng trong đó cần xây dựng các khung pháp lý và các chế tài quy định và xử lý các vi phạm của các ngân hàng có biểu hiện cạnh tranh không lành mạnh nhằm mục đích trực lợi và làm tổn hại đến hoạt động kinh doanh của các ngân hàng khác.

**** Tăng cường công tác quản lý rủi ro, đấu tranh phòng chống tội phạm thẻ***

Rủi ro phát sinh trong nghiệp vụ thanh toán thẻ chiếm phần lớn và thường vượt quá khả năng kiểm soát của ngân hàng. Hành động giả mạo thẻ và thực hiện các giao dịch giả đang phổ biến. Do đó Ngân hàng Nhà nước cần ban hành các chế

tài cho tội phạm giả mạo thẻ, nâng cao trình độ của công an kinh tế - đơn vị có thẩm quyền liên quan đến tội phạm này.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.

**** Cần mở rộng hoạt động Marketing***

Với tâm lý chuộng tiền mặt của đại đa số bộ phận người dân Việt Nam, VietinBank cần phải có những chính sách khuyến trương sản phẩm thẻ. Cần phải đưa được những tiện ích của sản phẩm thẻ mà VietinBank cung cấp tới mọi tầng lớp đối tượng nhằm mở rộng số lượng khách hàng tiềm năng. Ngoài ra, VietinBank cũng cần chú ý hơn nữa đến các chế độ ưu đãi, chăm sóc khách hàng cho các chủ thẻ tùy theo hạn mức thẻ mà chủ thẻ sử dụng như: các dịch vụ hướng dẫn sử dụng thẻ, giảm tỷ lệ tài sản thế chấp... điều này sẽ kích thích các chủ thẻ tiêu dùng thẻ ở hạn mức cao hơn.

**** Có chính sách thu hút các cơ sở kinh doanh chấp nhận thanh toán thẻ của VietinBank***

Hiện nay sự cạnh tranh của các ngân hàng trên thị trường thẻ là vô cùng khắc nghiệt. Đã có hiện tượng một số cơ sở chấp nhận thẻ của hệ thống VietinBank đã chuyển sang chấp nhận thẻ của ngân hàng khác. Điều này là do các ngân hàng có các chính sách ưu đãi hơn so với VietinBank như: giảm tỷ lệ chiết khấu, trích lại % giá trị thanh toán cho cơ sở chấp nhận thẻ... Vì vậy VietinBank cần phải chú ý hơn đến công tác chăm sóc các đại lý, cơ sở chấp nhận thẻ của VietinBank bằng các ưu đãi rộng mở hơn, chú trọng đến việc đầu tư trang thiết bị cho cơ sở chấp nhận thẻ như các máy EDC, các máy trạm, các máy tính nối mạng với VietinBank.

KẾT LUẬN

Những thành tựu vượt bậc của công nghệ hiện đại đã được nhanh chóng ứng dụng vào mọi lĩnh vực kinh tế, xã hội. Kỹ thuật tin học phát triển đã giúp cho ngân hàng mở rộng khả năng ứng dụng tin học vào công nghệ thanh toán giúp cho kỹ thuật thanh toán qua ngân hàng ngày càng hiện đại và tinh vi. Thẻ ngân hàng ra đời là một phương tiện chi trả hiện đại của thế giới ngày nay, nó góp phần quan trọng trong việc cải thiện công tác thanh toán, chuyên dịch cơ cấu và thúc đẩy phát triển kinh tế của đất nước ta trong thời gian tới.

Trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế hiện nay, cùng với tốc độ phát triển vượt bậc của công nghệ đã mang lại cho nghiệp vụ thẻ của Ngân hàng Công thương Việt Nam không chỉ những cơ hội to lớn mà cả những thách thức không nhỏ. Trên nền tảng phát triển thẻ sẵn có, nhằm phát huy những thành tựu đã đạt được, khắc phục những hạn chế, chớp lấy cơ hội, vượt qua thách thức, đem lại hiệu quả hoạt động cao nhất trong môi trường cạnh tranh gay gắt hiện nay, ngân hàng Công thương Việt Nam cần duy trì định hướng phát triển sản phẩm thẻ, thực hiện động bộ một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả và tăng năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Đối với Ngân hàng Công thương Việt Nam chi nhánh Ngô Quyền, hoạt động kinh doanh thẻ thanh toán mới chỉ được triển khai trong vòng chưa đầy 5 năm. Chính vì vậy, với kinh nghiệm còn chưa nhiều, trong thời gian qua chi nhánh đã gặp phải không ít những khó khăn và thách thức. Song trong tương lai không xa, với tiềm năng to lớn của thị trường thẻ Việt Nam cùng với chiến lược kinh doanh đúng đắn và sự nỗ lực từ phía chi nhánh, thêm vào đó là sự trợ giúp tích cực từ phía Ngân hàng Công thương Việt Nam, em tin rằng chi nhánh VietinBank Ngô Quyền sẽ đạt được những kết quả khả quan hơn, đưa dịch vụ thẻ trở thành một trong những dịch vụ hàng đầu của mình, đồng thời củng cố và phát triển hơn nữa vị thế của mình trên thị trường thẻ Việt Nam.

Bằng việc vận dụng những kiến thức đã được trang bị tại nhà trường và thực tế tìm hiểu tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền –

TP.Hải Phòng, em đã đưa ra những khó khăn còn tồn tại và đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền. Mặc dù bản thân em đã có nhiều cố gắng nhưng do thời gian tìm hiểu thực tế có hạn nên trong quá trình phân tích và nhận xét sẽ không tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự góp ý từ phía các thầy cô giáo, các cán bộ trong bộ phận thẻ của Ngân hàng và các bạn để hoàn chỉnh hơn nữa bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

Hải Phòng, tháng 6 năm 2012

Sinh viên

Bùi Thị Thành Duyên

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ NGÂN HÀNG.....	11
1.1. NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ CÁC HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	11
1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại.....	11
1.1.2. Các hoạt động của ngân hàng thương mại.....	11
1.2. NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ THẺ.....	13
1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ thanh toán.	13
1.2.2. Nội dung cơ bản về thẻ.	16
1.2.3. Vai trò và lợi ích của thẻ.....	22
1.2.4. Hoạt động kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại.	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.	38
2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.	38
2.1.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	38
2.1.2. Một số kết quả Ngân hàng Công thương Việt Nam đã đạt được.	41
2.2. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.....	42
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân Hàng Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	42
2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Công thương Ngô Quyền.	44
2.2.3. Hoạt động kinh doanh trong vài năm gần đây.....	47
2.3. HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM.....	51
2.3.1. Giới thiệu chung về hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	51
2.3.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền – TP.Hải Phòng.....	61

2.3.3. Đánh giá về hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	75
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN VÀ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN.....	83
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH NGÔ QUYỀN... 83	83
3.1.1. Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.....	83
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam Chi nhánh Ngô Quyền.	84
3.2. CÁC GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH VÀ THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGÔ QUYỀN.....	85
3.2.1. Các giải pháp chung.....	85
3.2.2. Một số giải pháp cụ thể.....	89
3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM THỰC HIỆN GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG THANH TOÁN THẺ TẠI NGÂN HÀNG CÔNG THƯƠNG NGÔ QUYỀN.	93
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ.	93
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	94
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam.....	95
KẾT LUẬN	96