

**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 : Trần Thị Lý
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phạm Thị Nga**

HẢI PHÒNG - 2016

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

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN -
CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN**

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

**Sinh viên : Trần Thị Lý
Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phạm Thị Nga**

HẢI PHÒNG - 2016

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

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Sinh viên: TRẦN THỊ LÝ

Mã SV: 1212404038

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng nông nghiệp và
phát triển nông thôn - Chi nhánh Thủy Nguyên

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

1. Nội dung và các yêu cầu cần giải quyết trong nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp (về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại hiện nay.

- Phân tích thực trạng phát triển thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - chi nhánh Thủy Nguyên.

- Đề xuất giải pháp hợp lý nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - chi nhánh Thủy Nguyên.

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

- Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Thủy Nguyên trong 3 năm 2014 – 2015.

- Một số tài liệu khác liên quan đến Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn huyện Thủy Nguyên.

2. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn - Chi nhánh Thủy Nguyên.

CÁN BỘ HƯỚNG DẪN ĐỀ TÀI TỐT NGHIỆP

Người hướng dẫn thứ nhất:

Họ và tên: Phạm Thị Nga

Học hàm, học vị: Thạc sĩ

Cơ quan công tác: Trường Đại học Dân lập Hải Phòng

Nội dung hướng dẫn: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn - Chi nhánh Thủy Nguyên.

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 18 tháng 4 năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 09 tháng 7 năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

Ths. Phạm Thị Nga

Hải Phòng, ngày tháng.....năm 2016

Hiệu trưởng

GS.TS.NGŨT 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:

- Chăm chỉ, chịu khó.
- Hoàn thành các nội dung của đề tài đúng tiến độ.
- Nghiêm túc và cầu thị trong quá trình nghiên cứu.

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

- Đề tài đã giải quyết được các yêu cầu của nhiệm vụ đề tài tốt nghiệp cả về mặt lý luận và thực tiễn.
- Các số liệu minh họa khá rõ ràng, đầy đủ và được tính toán, trích dẫn khoa học.
- Đề tài cũng đã đề xuất được các giải pháp phù hợp để nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng NN & PT NT chín nhánh Thủy nguyên.

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

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

Hải Phòng, ngày 6 tháng 7 năm 2016

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ths. Phạm Thị Nga

MỤC LỤC

CHƯƠNG I: DỊCH VỤ THẺ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Thẻ ngân hàng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại. ...	1
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ Ngân hàng.....	1
1.1.2. Khái niệm và cấu tạo thẻ ngân hàng.	2
1.1.3. Phân loại thẻ.....	4
1.1.4. Tiện ích khi sử dụng thẻ.....	6
1.2. Các nghiệp vụ cơ bản trong dịch vụ thẻ của ngân hàng	9
1.2.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ	9
1.2.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ.	10
1.2.3. Nghiệp vụ quản lý rủi ro.	12
1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ	13
1.3.1. Nhân tố khách quan.....	13
1.3.2. Nhân tố chủ quan	14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN	16
2.1. Khái quát về hoạt động của ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên.....	16
2.1.1. Lịch sử hình thành, phát triển và tổ chức của ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên.	16
2.1.2. Cơ cấu tổ chức quản lý của AGRIBANK – chi nhánh Thủy Nguyên, Hải Phòng.....	19
2.1.3. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh Thủy Nguyên.	22
2.2. Thực trạng dịch vụ thẻ tại chi nhánh ngân hàng No& PTNT Thủy Nguyên. 25	
2.2.1. Thực trạng phát hành thẻ tại chi nhánh ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên.....	25
2.2.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thủy Nguyên.....	37
2.4. Đánh giá chung về dịch vụ thanh toán thẻ tại Chi nhánh ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thủy Nguyên.	41
2.4.1. Kết quả đạt được	41

2.4.2. Hạn chế trong dịch vụ thanh toán thẻ	42
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế trên.....	43
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG No&PTNT CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN.....	48
3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của ngân hàng No & PTNN Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên.	48
3.1.1. Tiềm năng phát triển thẻ thanh toán ở Việt Nam.....	48
3.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên.....	52
3.2.1. Nâng cao chất lượng, đa dạng hoá sản phẩm.....	52
3.2.2. Tăng cường hoạt động Marketing.....	53
3.2.3. Đổi mới kỹ thuật - đầu tư công nghệ	54
3.2.4. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)	55
3.2.5. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	56
3.2.6. Quản trị rủi ro trong nghiệp vụ thẻ	56
3.3. Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện và phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại chi nhánh No&PTNT Thủy Nguyên	57
3.3.1. Kiến nghị Chính phủ	57
3.3.2. Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước.....	60
3.3.3. Kiến nghị Hiệp hội thẻ Việt Nam	62
3.3.4. Kiến nghị với ngân hàng No&PTNT Việt Nam	62
KẾT LUẬN	64

DANH MỤC CÁC CHỮ CÁI VIẾT TẮT VÀ KÝ HIỆU

NH	Ngân hàng
NH No&PTNT VN	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHPH	Ngân hàng phát hành
NHTT	Ngân hàng thanh toán
TTT	Trung tâm thẻ
TCPH	Tổ chức phát hành
NHDLTT	Ngân hàng đại lý thanh toán
CSCNT	Cơ sở chấp nhận thẻ
CNPH	Chi nhánh phát hành
CNTT	Chi nhánh thanh toán
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
CN	Chi nhánh
ATM(Automated Teller Machine)	Máy rút tiền tự động
POS(Point of sale)	Điểm chấp nhận thẻ
PIN(Personal Identification Number)	Mã số cá nhân
EDC(Electronic Data Capture)	Máy đọc điện tử
GTGT	Giá trị gia tăng

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ VÀ BẢNG

Sơ đồ 1.1: Thẻ ngân hàng.....	4
Sơ đồ 1.2: Quy trình phát hành thẻ	9
Sơ đồ 1.3: Nghiệp vụ thanh toán thẻ.....	10
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức của Agribank chi nhánh Thủy Nguyên	19
Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn tại chi nhánh Thủy Nguyên.....	22
Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại chi nhánh Thủy Nguyên.....	23
Bảng 2.3: Doanh số thu chi tiền mặt của chi nhánh.....	24
Bảng 2.4: Hạn mức giao dịch tối đa thẻ ghi nợ nội địa Success.....	27
Bảng 2.5: Biểu phí ghi nợ nội địa.	27
Bảng 2.6: Biểu phí thẻ Success sử dụng qua hệ thống Banknet.	28
Bảng 2.7 : So sánh biểu phí các ngân hàng phát hành thẻ ghi nợ.....	28
Bảng 2.8 : Biểu phí phát hành, sử dụng thẻ tín dụng nội địa.....	31
Bảng 2.9: Hạn mức giao dịch.....	34
Bảng 2.10: Số lượng phát hành thẻ thanh toán của chi nhánh.....	35
Bảng 2.11. Tình hình chi tiết của thẻ thanh toán tại chi nhánh.....	36
Bảng 2.12: Thu nhập từ dịch vụ thẻ tại chi nhánh.	40
Bảng 2.13: Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại chi nhánh.	41

LỜI NÓI ĐẦU

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

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

Nhân thấy tầm quan trọng của sự phát triển về dịch vụ thẻ trong tương lai, vì vậy em đã lựa chọn đề tài nghiên cứu ***“Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển nông thôn - chi nhánh Thủy Nguyên”*** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Ngoài phần mở đầu và kết luận đề tài khóa luận được chia làm 3 chương chính:

CHƯƠNG I: DỊCH VỤ THẺ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN - CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN.

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ của thầy cô, cán bộ tại cơ sở thực tập. Em xin cảm ơn THs. Phạm Thị Nga đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành đề tài này. Xin trân trọng cảm ơn tới cán bộ nhân viên ngân hàng Agribank Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên đã

quan tâm và nhiệt tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập tìm hiểu đề tài. 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 những sai sót. Vì vậy, em mong sẽ nhận được sự đóng góp của các thầy cô để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

CHƯƠNG I:

DỊCH VỤ THẺ TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Thẻ ngân hàng đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại.

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ Ngân hàng.

Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt rất đa dạng và phong phú, phần nào đã khẳng định được vai trò của mình trong các giao dịch kinh tế, nhưng theo sự phát triển của hoạt động thanh toán cũng cần phải có thêm một phương tiện thanh toán mới mà công dụng, tính ưu việt của nó bao trùm và hơn hẳn các phương tiện thanh toán đã có trước kia. Thẻ ngân hàng ra đời & phát triển dựa vào sự phát triển của khoa học kỹ thuật, dựa vào xu thế phát triển của thời đại và tận dụng ưu thế của một công cụ đi sau.

Vì vậy có thể nói thẻ ra đời là để khắc phục những hạn chế vốn có của các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác, cũng là để nâng cao hoạt động thanh toán của ngân hàng lên một tầm cao mới - tầm cao của kỹ thuật hiện đại.

Thẻ xuất hiện lần đầu tiên trên thế giới ở Mỹ vào năm 1914, khi đó tổng công ty xăng dầu California (nay là công ty Mobile) cấp thẻ cho nhân viên & một số khách hàng của mình vì họ thấy cách sử dụng này rất tiện dụng trong việc thanh toán. Nhưng thẻ lúc này mới chỉ là khuyến khích việc bán sản phẩm của công ty chứ không kèm theo một dự phòng nào về việc gia hạn tín dụng.

Năm 1949, Frank Mc Namara do tình cờ quên đem theo tiền mặt khi đi ăn tối ở một nhà hàng nên đã nảy ra một phương thức thanh toán mới mà không cần dùng tiền mặt có thể sử dụng mọi nơi, mọi lúc. Năm 1950, Frank Mc Namara cùng một doanh nhân người Mỹ khác, Palph Scheneider đã cùng sản xuất ra thẻ tín dụng đầu tiên với tên gọi Diners Club. Với lệ phí hàng năm là 5USD những người mang thẻ “Diners Club” có thể ghi nợ khi đi ăn ở 27 nhà hàng nằm trong hoặc ven thành phố New York. Theo chân Diners Club, năm 1955 hàng loạt thẻ mới ra đời: Trip Charge, Golden Key, Gourment Club, Esquire Club, đến năm 1958 Carte Blanche & American Express ra đời và thống lĩnh thị trường. Trong thời gian này, phần lớn các thẻ chỉ dành cho giới doanh nhân nhưng các ngân hàng đã thấy được rằng giới bình dân mới là đối tượng sử dụng thẻ chủ yếu trong tương lai. Ngân hàng Mỹ là nơi đầu tiên phát triển với loại thẻ Bank Americard và nó đã dấy lên làn sóng học hỏi sự thành công này của các ngân hàng khác. Đến năm 1966, Bank Americard mà ngày

nay là thẻ Visa bắt đầu liên kết với các ngân hàng ở các tiểu ban khác. Mạng lưới của Bank Americard chẳng mấy chốc gặp sự cạnh tranh khốc liệt của đối thủ Well Fargo liên kết với 77 ngân hàng, chủ nhân của Master Charge mà ngày nay là Master Card.

Ngày nay, có thể nói 4 loại thẻ nhựa: JCB, American Express, Visa, Master Card được khách hàng ưa chuộng và sử dụng rộng rãi trên thế giới. Các loại thẻ này cũng du nhập vào Việt Nam vào đầu những năm 90.

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

Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học - công nghệ, thẻ thanh toán đã trở thành công cụ thanh toán phổ biến và chiếm vị trí độc tôn trong các công cụ thanh toán tại hầu hết các nước phát triển và đang phát triển.

1.1.2. Khái niệm và cấu tạo thẻ ngân hàng.

❖ Khái niệm thẻ ngân hàng:

Có rất nhiều các khái niệm khác nhau về thẻ:

+ Thẻ - tiền điện tử là phương tiện thanh toán hiện đại và tiên tiến nhất hiện nay, nó ra đời và phát triển gắn liền với sự ra đời và phát triển của ngành ngân hàng và việc ứng dụng công nghệ tin học trong ngân hàng.

+ Thẻ là một tấm thẻ nhựa chứa băng từ hoặc chip điện tử để lưu giữ thanh toán, mọi số liệu cần thiết đã được mã hoá.

+ Thẻ là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do ngân hàng hoặc tổ chức tài chính phát hành cấp cho khách hàng, sử dụng để rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lí, các máy rút tiền tự động hoặc thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ tại những cơ sở chấp nhận thẻ trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng đã được kí kết giữa ngân hàng phát hành và chủ thẻ.

+ Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng số dư theo hợp đồng kí kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

❖ Cấu tạo của thẻ ngân hàng:

Kể từ khi ra đời cho đến nay, thẻ ngân hàng đã có sự thay đổi khá lớn về nội dung và hình thức nhằm tăng độ an toàn & tính tiện dụng cho khách hàng. Nguyên tắc của việc chế tạo và sử dụng thẻ dựa trên một loạt những thành tựu của ngành công nghệ thông tin, đặc biệt là kĩ thuật mã hoá từ tính, hiện đại nhất là công nghệ sử dụng các vi mạch điện tử.

Thẻ được làm từ nhựa cứng, hình chữ nhật với kích thước chuẩn hoá quốc tế là 54mm*84mm, dày 1mm, có 4 góc tròn. Thẻ có 3 lớp, lõi thẻ là nhựa cứng màu trắng, ở giữa có 2 lớp nhựa cán mỏng. Màu sắc của thẻ có thể khác nhau tùy theo từng quy định của từng ngân hàng phát hành. Hai mặt của thẻ chứa đựng những thông tin & kí hiệu khác nhau, cụ thể:

Mặt trước của thẻ phải ghi:

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

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

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

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

- Biểu tượng của tổ chức.

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

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

Mặt sau của thẻ bằng từ ghi lại thông tin sau:

- Số thẻ.

- Tên chủ thẻ.

- Thời gian hiệu lực.

- Bảng lý lịch ngân hàng.

- Mã số bí mật.

- Ngày giao dịch cuối cùng.

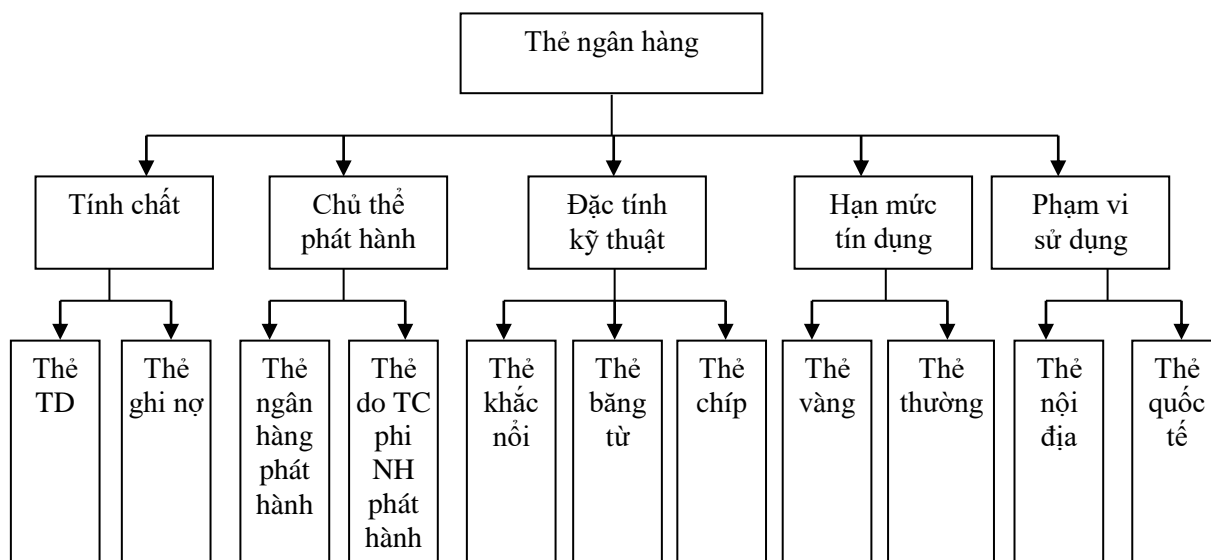
- Mức rút vốn tối đa và số dư.

Ngoài ra thẻ còn có thể có thêm một số yếu tố khác theo quy định của các tổ chức thẻ quốc tế hoặc hiệp hội phát hành thẻ...các ngân hàng khi phát hành thẻ thường sử dụng những thiết bị mang tính công nghệ cao để đảm bảo tính an toàn cao cho thẻ.

1.1.3. Phân loại thẻ.

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

Sơ đồ 1.1: Thẻ ngân hàng



❖ Phân loại theo đặc tính kỹ thuật:

+ Thẻ khắc chữ nổi (Imbosed Card): là loại thẻ được làm dựa trên kỹ thuật khắc nổi các thông tin cần thiết trên bề mặt thẻ. Hiện nay, người ta không còn sử dụng loại thẻ này nữa vì kỹ thuật sản xuất thô sơ, dễ bị lợi dụng làm giả.

+ Thẻ băng từ (Magnetic Strip): thẻ được sản xuất dựa trên kỹ thuật thu tín với hai băng từ chứa thông tin ở mặt sau của thẻ. Tuy nhiên, thẻ từ chỉ mang thông tin cố định, khu vực chứa tin hẹp, không áp dụng được các kỹ thuật đảm bảo an toàn nên những năm gần đây, thẻ từ đó bị lợi dụng lấy cắp tiền.

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

❖ Phân loại theo chủ thể phát hành thẻ:

+ Thẻ do ngân hàng phát hành: là loại thẻ do ngân hàng phát hành giúp cho khách hàng sử dụng linh động tài khoản của mình tại ngân hàng hoặc sử dụng một số tiền do ngân hàng cấp tín dụng. Đây là loại thẻ được sử dụng rộng rãi

nhất hiện nay, nó không chỉ lưu hành trong một quốc gia mà còn có thể lưu hành trên phạm vi toàn cầu như Visa, Mastercard, JBC...

+ Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: đó là thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành: Diners Club, Amex...hay đó cũng có thể là thẻ được phát hành bởi các công ty xăng dầu, các cửa hiệu lớn, các cơ sở kinh doanh...phát hành. Với loại thẻ này yêu cầu chủ thẻ đến cuối tháng phải thanh toán toàn bộ số dư nợ vào tài khoản. Cũng với loại thẻ này, công ty trực tiếp thực hiện nghiệp vụ thẻ và thu phí từ chủ thẻ và ĐVCNT.

❖ Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ:

+ Thẻ tín dụng: là loại thẻ sử dụng phổ biến nhất, theo đó chủ thẻ được phép sử dụng một hạn mức tín dụng không phải trả lãi để mua sắm hàng hoá dịch vụ tại những cơ sở kinh doanh, cửa hàng, khách sạn, máy bay...có chấp nhận loại thẻ này. Thẻ tín dụng được xem như thẻ ngân hàng vì chúng thường được phát hành bởi các ngân hàng. Các ngân hàng quy định một hạn mức tín dụng nhất định cho chủ thẻ và chỉ được chi tiêu trong hạn mức đã cho. Đây là thẻ tín dụng vì chủ thẻ được ứng trước một hạn mức tiêu dùng mà không phải trả tiền ngay, chỉ thanh toán sau một kì hạn nhất định.

+ Thẻ ghi nợ: đây là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi. Khi mua hàng hoá dịch vụ, giá trị những giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua các thiết bị điện tử tại các cửa hàng, khách sạn & đồng thời ghi có ngay vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn đó. Thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc vào số dư hiện hữu trên tài khoản của chủ thẻ.

❖ Phân loại theo phạm vi sử dụng:

+ 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 đến xử lý trung gian, thanh toán và việc sử dụng thẻ bị giới hạn trong phạm vi một quốc gia.

+ Thẻ quốc tế (International Card): Là loại thẻ thanh toán của một tổ chức quốc tế được phát hành bởi một ngân hàng thành viên của tổ chức đó và được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới như: Mastercard, Visacard, JBCcard..

❖ Phân loại theo hạn mức sử dụng:

+ Thẻ vàng (Gold Card): Là loại thẻ phục vụ cho thị trường “cao cấp” với nhóm khách hàng có thu nhập cao, thường phát hành cho các đối tượng uy tín có khả năng tài chính lành mạnh, có 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 mang tính phổ thông, đại chúng, được hơn 142 triệu người trên thế giới sử dụng mỗi ngày. Hạn mức tối thiểu tùy theo ngân hàng phát hành quy định.

Mặc dù được phân thành nhiều loại khác nhau nhưng các loại thẻ trên đều có đặc điểm chung là dùng để thanh toán, chi trả tiền hàng hóa dịch vụ. Vì vậy chúng được gọi là thẻ thanh toán.

1.1.4. Tiện ích khi sử dụng thẻ

Thẻ thanh toán đem lại rất nhiều lợi ích cho người sử dụng cũng như với người cung ứng dịch vụ thanh toán:

❖ Với chủ thẻ:

- An toàn:

Thẻ là một loại tiền điện tử dùng để chi trả thay thế tiền mặt. Khi sử dụng thẻ trong thanh toán có thể hạn chế được tối đa rủi ro do việc sử dụng tiền mặt đem lại. Thẻ được chế tạo dựa trên kỹ thuật mã hóa từ tính và hiện đại nhất là công nghệ sử dụng các vi mạch điện tử nên khó có thể làm giả, độ an toàn cao hơn nữa khi thẻ còn có cả chữ ký của chủ thẻ. Do đó khi mua sắm hàng hóa, dịch vụ chủ thẻ phải ký vào hóa đơn thanh toán để người bán so sánh với chữ ký mẫu đồng thời với những thông tin được mã hóa trên thẻ tạo nên bức tường chắc chắn trước nguy cơ bị kẻ gian lợi dụng. Ngoài ra khi bị mất hoặc lộ số PIN, chủ thẻ chỉ cần thông báo ngay cho ngân hàng phát hành thẻ để kịp thời phong tỏa tài khoản thẻ vì vậy người nhận được thẻ khó sử dụng để rút tiền.

- Thuận tiện:

Thẻ thanh toán giúp cho khách hàng có thể sử dụng dịch vụ ngân hàng ở bất cứ đâu mà không cần quan tâm đến thời gian và địa điểm. Các giao dịch được thực hiện một cách tự động, đơn giản, chính xác và có tính bảo đảm cao. Thẻ thanh toán giúp cho những người đi công tác, du lịch, không cần mang theo lượng lớn tiền mặt trong người. Ngoài ra, khi sử dụng thẻ, chủ thẻ còn được hưởng một số dịch vụ khác do ngân hàng phát hành thẻ triển khai áp dụng cho chủ thẻ: dịch vụ khách hàng 24/24h, dịch vụ trợ giúp toàn cầu “World Assist”, dịch vụ bảo hiểm...

- Văn minh:

Thanh toán bằng thẻ ngoài tính thuận tiện, gọn nhẹ, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả với chủ thẻ, nó còn tạo nên vẻ văn minh, lịch sự, sang trọng cho khách hàng khi thanh toán. Khi mà thương mại điện tử trên thế giới phát triển ở mức độ cao thì việc mua hàng hóa trên mạng trở nên đơn giản nếu bạn sở hữu chiếc thẻ tín dụng quốc tế. Chỉ cần ngồi nhà, nhập mã số của thẻ & chờ đợi, hàng hóa sẽ được giao đến tận tay.

Thói quen sử dụng thẻ trong thanh toán sẽ góp phần hình thành một văn minh tiền tệ mới ở Việt Nam. Đặc biệt khi chúng ta đang sống trong kỉ nguyên của công nghệ hiện đại thì việc làm quen với những phương tiện thanh toán hiện đại là điều cần thiết.

❖ Với đơn vị chấp nhận thẻ:

Một trong những nguyên nhân khiến thẻ ra đời chính là sự cạnh tranh của các doanh nghiệp làm mở rộng thị trường, ngoài việc nâng cao chất lượng sản phẩm để thu hút khách hàng thì họ phải chấp nhận thanh toán chậm trả, bán hàng ghi sổ hay thu tiền sau một thời gian đã thỏa thuận. Vì vậy khi tham gia thanh toán thẻ, lợi ích mà các đơn vị chấp nhận thẻ thu được sẽ lớn hơn nhiều lần chi phí mà họ bỏ ra, cụ thể:

- Tăng doanh số bán hàng, từ đó sẽ làm gia tăng lợi nhuận.
- Đa dạng hóa phương thức thanh toán, do đó sẽ tăng khả năng cạnh tranh so với các đơn vị không chấp nhận thẻ.
- Giảm tình trạng chậm trả của khách hàng.
- Giảm chi phí kiểm đếm, thu giữ & bảo quản tiền của bộ phận ngân quỹ, chi phí quản lí chứng từ, hóa đơn.
- Thu hút được khách hàng trong nước và quốc tế.
- Đơn vị chấp nhận thẻ sẽ được ngân hàng kí hợp đồng tiếp nhận thẻ, cung cấp các máy móc thiết bị cần thiết cho việc thanh toán thẻ, đồng thời cũng được hưởng những ưu đãi trong các quan hệ tín dụng của ngân hàng.

❖ Đối với ngân hàng phát hành thẻ:

- Thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ, ngân hàng đã đa dạng hóa các dịch vụ của mình, thu hút khách hàng mới, tạo điều kiện cho việc phát triển các dịch vụ khác như: tín dụng, nhận tiền gửi, kinh doanh ngoại tệ...

- Thu các khoản phí về thanh toán & phát hành, cho vay. Đây là nguồn thu tương đối ổn định của ngân hàng. Ngoài ra hoạt động kinh doanh thẻ còn giúp ngân hàng tăng nguồn vốn huy động của mình. Vì khi phát hành thẻ tín dụng,

ngân hàng phát hành thẻ yêu cầu khách hàng phải kí quỹ một khoản tiền nhất định trên tài khoản tiền gửi tại ngân hàng và được phong tỏa trong thời gian sử dụng thẻ. Thông qua việc phát hành thẻ tín dụng, ngân hàng phát hành thẻ đã mở rộng hoạt động cho vay, vì khi ngân hàng phát hành thẻ phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng nghĩa là khách hàng có thể vay ngân hàng một khoản tiền để chi tiêu trong hạn mức tín dụng mà NHPH thẻ cho phép. Đến cuối tháng, sau khi nhận được bảng thông báo giao dịch do ngân hàng phát hành gửi, khách hàng đến trả đủ cho ngân hàng số tiền đã tiêu dùng trong tháng thì sẽ không phải trả lãi cho khoản tiền đã vay.

❖ Đối với ngân hàng thanh toán thẻ

- Ngân hàng thu hút được một lượng khách hàng đến với ngân hàng, trước hết là sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng, sau đó là các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp.

- Tham gia thanh toán thẻ, ngân hàng sẽ gia tăng thu nhập của mình thông qua hoạt động thu phí chiết khấu đại lí từ hoạt động thanh toán đại lí. Thông qua hoạt động thanh toán thẻ, ngân hàng còn có thể phát triển các dịch vụ: kinh doanh ngoại tệ, nhận tiền gửi...

❖ Đối với việc phát triển kinh tế xã hội

- Việc thanh toán thẻ tạo điều kiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ một cách an toàn, hiệu quả, chính xác, tiết kiệm thời gian. Ngoài ra, thanh toán bằng thẻ ngân hàng giúp giảm nhu cầu giữ tiền mặt, giảm lượng tiền mặt trong lưu thông; qua đó giúp giảm các chi phí vận chuyển, phát hành tiền, chống việc sử dụng tiền giả trong nền kinh tế.

- Tăng cường hoạt động lưu thông hàng hóa trong nền kinh tế, tăng vòng quay vốn, dễ dàng kiểm soát khối lượng giao dịch thanh toán của dân cư & của cả nền kinh tế, tạo tiền đề cho việc tính toán lượng tiền cung ứng và điều hành, thực thi chính sách tiền tệ của NHTW một cách có hiệu quả.

- Hạn chế các hoạt động kinh tế ngầm: rửa tiền, kiểm soát các hoạt động giao dịch kinh tế, tăng cường tính chủ đạo của Nhà nước trong việc điều tiết nền kinh tế & điều hành các chính sách kinh tế tài chính quốc gia.

- Việc thanh toán bằng thẻ ngân hàng thông qua việc sử dụng các tiến bộ khoa học kĩ thuật và công nghệ hiện đại tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho việc hội nhập nền kinh tế Việt Nam với nền kinh tế thế giới, thông qua các tổ chức thẻ quốc tế lớn trên thế giới trong lĩnh vực hoạt động tài chính ngân hàng - một lĩnh vực hết sức quan trọng và luôn cần đi đầu.

1.2. Các nghiệp vụ cơ bản trong dịch vụ thẻ của ngân hàng

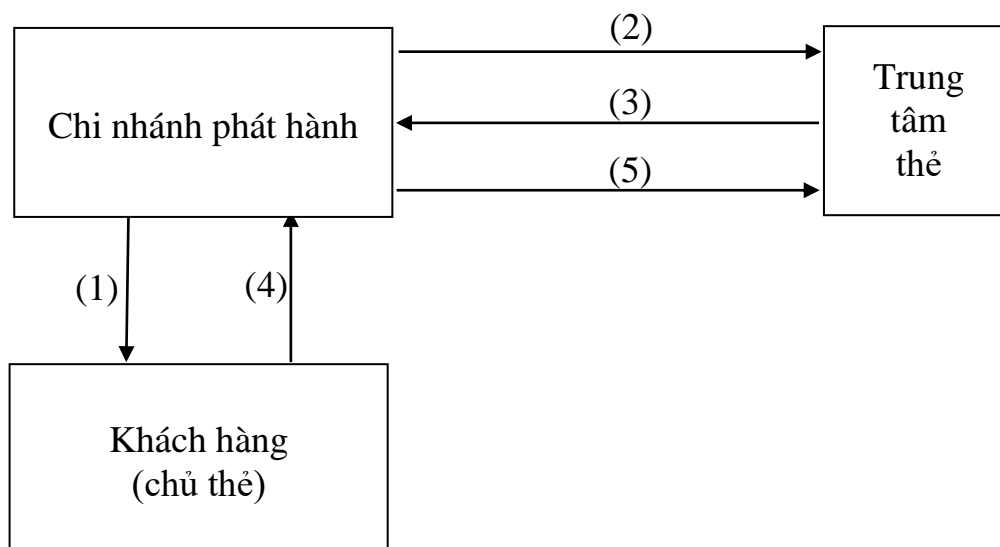
1.2.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ

Khi một khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ, ngân hàng phát hành yêu cầu khách hàng làm đơn theo mẫu. Sau đó thẩm định hồ sơ nếu có đủ điều kiện sẽ nhập các điều kiện vào máy tính để chuyển về trung tâm phát hành thẻ.

Phát hành thẻ bao gồm phát hành mới và phát hành lại.

❖ Phát hành thẻ mới:

Sơ đồ 1.2: Quy trình phát hành thẻ



(1) Khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ đến ngân hàng làm thủ tục xin cấp thẻ. Họ phải lập hồ sơ gửi tới chi nhánh phát hành. Bộ hồ sơ bao gồm: Đơn xin phát hành thẻ, hợp đồng sử dụng thẻ và các giấy tờ có liên quan khác.

(2) Tại các chi nhánh phát hành: Nhận được bộ hồ sơ xin sử dụng thẻ, chi nhánh sẽ tiến hành xét duyệt yêu cầu. Ngân hàng thẩm định yêu cầu phát hành thẻ như kiểm tra hồ sơ khách hàng, thẩm định thông tin khách hàng, hoàn thành các thủ tục liên quan đến tín chấp, bảo lãnh, cầm cố, ký quỹ. Sau đó có thể phân loại khách hàng để cấp thẻ và trình Giám đốc chi nhánh phê duyệt hồ sơ.

Tạo và cập nhật hồ sơ quản lý thẻ: Ngân hàng nhập thông tin khách hàng vào hồ sơ để quản lý như tên chủ thẻ, ngày sinh, số chứng minh nhân dân, hạn mức tín dụng thẻ, địa chỉ thường trú, địa chỉ liên lạc...

Từ chi nhánh gửi dữ liệu ra trung tâm thẻ để yêu cầu phát hành.

Duyệt thẻ để tạo tệp dữ liệu, truyền dữ liệu tới trung tâm thẻ, gửi giấy đề nghị phát hành theo mẫu (theo mẫu) bằng fax. Đối với thẻ Visa phải gửi bản sao

hợp đồng sử dụng thẻ kèm ảnh theo đường bưu điện hoặc truyền tệp dữ liệu ảnh và chữ ký chủ thẻ ra trung tâm thẻ.

(3) Tại trung tâm thẻ:

Quản lý hồ sơ khách hàng: Hàng ngày, nhận dữ liệu thông tin khách hàng từ chi nhánh phát hành, đối chiếu dữ liệu nhận được bằng file với hồ sơ khách hàng nhận được bằng ăn bản, cập nhật vào hệ thống quản lý hồ sơ khách hàng và tạo dữ liệu in thẻ. Căn cứ trên cơ sở tệp dữ liệu thẻ tạo ra, bộ phận in thẻ sẽ in thẻ mới. Sau đó, kiểm tra các dữ liệu đã in trên thẻ với hồ sơ khách hàng về tên chủ thẻ, ngày hiệu lực, ảnh và chữ ký trên thẻ đối với thẻ Visa, thông tin chủ thẻ được mã hóa(kiểm tra qua EDC) tạo và in số Pin của chủ thẻ.

Gửi thẻ vào chi nhánh phát hành: Trung tâm thẻ lập danh sách gửi thẻ cho chi nhánh phát hành phân loại theo từng loại thẻ, khóa thẻ tạm ngừng sử dụng, gửi thẻ và Pin trong 2 phong thư tách riêng theo đường chuyển phát nhanh thư bảo đảm.

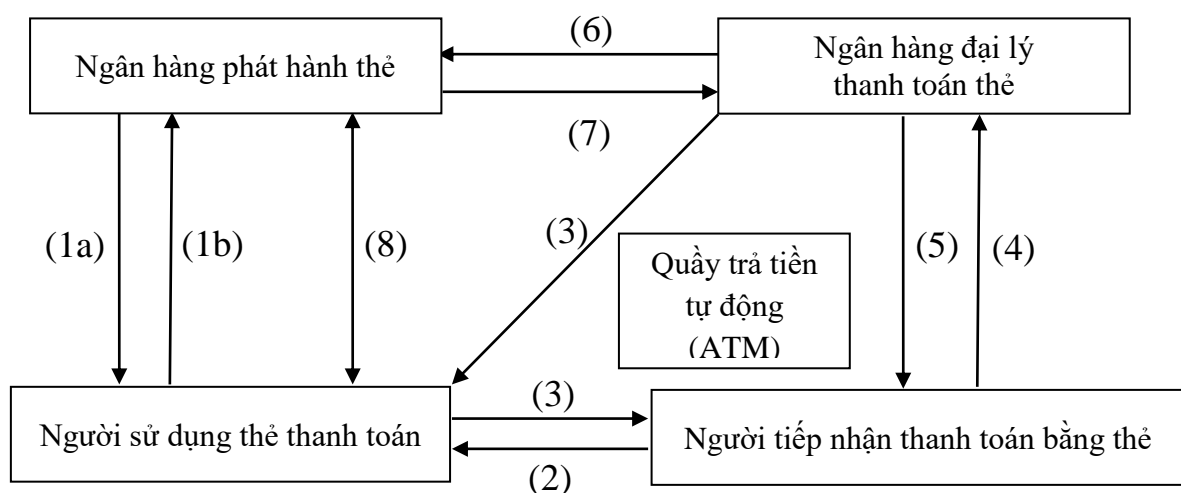
(4) Tại chi nhánh phát hành:

Nhận thẻ từ trung tâm thẻ và giao thẻ cho khách hàng. Nhận thẻ và Pin: Sau 05 ngày kể từ ngày gửi yêu cầu phát hành thẻ ra trung tâm thẻ(đối với Visa) và 04 ngày (đối với Mastercard), chi nhánh phát hành nhận được thẻ và Pin của thẻ. Chi nhánh phát hành sẽ kiểm tra tình trạng thẻ và các thông tin trên thẻ. Trao thẻ và mã Pin cho khách hàng, hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ và bảo quản thẻ. Ngân hàng yêu cầu chủ thẻ giữ bí mật mã Pin.

(5) Gửi xác nhận thẻ của khách hàng tới trung tâm bằng fax để mở thẻ. Tại trung tâm thẻ sẽ mở khóa thẻ khi có xác nhận thẻ của chủ thẻ. Trong nhiều trường hợp, chi nhánh phát hành yêu cầu trung tâm thẻ trực tiếp giao thẻ cho chủ thẻ.

1.2.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ.

Sơ đồ 1.3: Nghiệp vụ thanh toán thẻ



Chú thích:

(1a) Các đơn vị, cá nhân (người sử dụng thẻ) theo nhu cầu giao dịch thanh toán, liên hệ với ngân hàng phát hành thẻ hoặc xin vay để được sử dụng thẻ thanh toán.

(1b) Ngân hàng phát hành thẻ phát hành và cung cấp thẻ thanh toán cho khách hàng theo từng loại phù hợp với đối tượng và điều kiện đã quy định. Sau khi đã xử lý kỹ thuật, ký hiệu mật mã và thông báo bằng hệ thống thông tin chuyên biệt cho các ngân hàng đại lý và các cơ sở tiếp nhận thẻ.

(2) Người sử dụng thẻ liên hệ và mua hàng hóa dịch vụ của công ty, xí nghiệp đồng ý tiếp nhận thẻ. Đồng thời giao thẻ để người tiếp nhận ký hiệu mật mã, đọc thẻ và lập chứng từ thanh toán bằng máy chuyên dùng.

Nếu là thẻ giả mạo, hoặc bị thông báo cấm lưu hành hoặc bị thông báo mất thì người tiếp nhận thanh toán đồng thời thu giữ tang vật và trình báo lên cơ quan Công an để xử lý.

Nêu sau khi kiểm tra, đảm bảo an toàn chính xác để lập biên lai thanh toán phù hợp với giá trị hàng hóa dịch vụ để trừ vào giá trị của thẻ rồi trao lại thẻ cho người sử dụng.

(3) Người sử dụng thẻ cũng có thể đề nghị ngân hàng đại lý cho rút tiền mặt hoặc từ mình rút tiền mặt bằng máy trả tiền tự động(ATM).

(4) Trong phạm vi 10 ngày làm việc người tiếp nhận cầm thẻ cần nộp biên lai vào ngân hàng đại lý để đòi tiền thanh toán theo các hóa đơn chứng từ hàng hóa có liên quan.

(5) Trong phạm vi 01 ngày làm việc kể từ khi nhận được biên lai và chứng từ hóa đơn của người tiếp nhận nộp vào, Ngân hàng đại lý tiến hành trả tiền cho người tiếp nhận theo số tiền đã phản ánh ở biên lai bằng cách ghi Có vào tài khoản của người tiếp nhận thẻ hoặc người lĩnh tiền mặt...(Nếu biên lai được lập từ nhữn thẻ đã được ngân hàng phát hành theo yêu cầu đình chỉ thanh toán thì người tiếp nhận thẻ phải chịu thiệt hại)

(6) Ngân hàng đại lý thanh toán thẻ lập bảng kê và chuyển biên lai đã thanh toán cho ngân hàng phát hành thẻ.

(7) Ngân hàng phát hành thẻ hoàn lại số tiền mà ngân hàng đại lý đã thanh toán trên cơ sở các biên lai hợp lệ.

(8) Khi sử dụng thẻ không còn sử dụng hoặc sử dụng đã hết số tiền của thẻ... thì 2 bên ngân hàng phát hành thẻ và nười sử dụng thẻ sẽ hoàn tất quy định sử dụng thẻ trả lại tiền ký quỹ thừa, trả nợ ngân hàng, bổ sung hạn mức mới.

1.2.3. Nghiệp vụ quản lý rủi ro.

1.2.3.1. Các loại rủi ro trong kinh doanh thẻ:

Rủi ro trong phát hành thẻ bao gồm:

- Giả mạo thông tin phát hành(Fraudulent Applications)
- Thẻ giả.
- Thẻ mất cắp, thất lạc(Lost- Stolen card)
- Chủ thẻ không nhận được thẻ do NHPH gửi(Never Received Issue).
- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng(Account Takeover).
- Rủi ro tín dụng.

Rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ.

- ĐVCNT giả mạo.
- ĐVCNT thông đồng với chủ thẻ.
- Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua các phương tiện viễn thông.
- Nhân viên ĐVCNT in nhiều hóa đơn thanh toán của một thẻ(Multiple imprint) hoặc sửa đổi thông tin trên các hóa đơn thẻ.
- Đánh cắp dữ liệu băng từ(Skimming)
- Các ĐVCNT có tỷ lệ rủi ro cao(High Risk Merchants).

Rủi ro nghiệp vụ.

Rủi ro nghiệp vụ phát sinh CNPH, CNTT, NHDL của NHNT và TTT trong việc xử lý giao dịch, thực hiện quy trình nghiệp vụ hàng ngày.

Rủi ro kỹ thuật.

- Rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu hoặc kết nối.
- Rủi ro phát sinh từ việc bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu và an ninh.

1.2.3.2. Quản lý và hạn chế rủi ro trong phát hành và thanh toán thẻ.

Đây là những biện pháp mang tính vĩ mô do đó đòi hỏi mỗi ngân hàng khi áp dụng biện pháp quản lý và hạn chế rủi ro này phải hoạch định cụ thể cho phù hợp với tiềm lực tài chính và cơ sở hạ tầng của ngân hàng mình. Việc tham gia vào các hoạt động phát hành và thanh toán thẻ hiện nay đang là yếu tố mang tính chiến lược của các NHTM Việt Nam. Bởi việc gia tăng các hoạt động sẽ làm tăng tính hiệu quả của hệ thống ngân hàng và hệ thống thanh toán trong ngân hàng cũng như tăng lợi ích cho khách hàng. Rủi ro phải cân xứng với lợi nhuận; các ngân hàng phải có biện pháp chế ngự và kiểm soát được các rủi ro. Vì vậy, các ngân hàng nên quan tâm đến việc quản trị rủi ro, nó bao gồm các biện pháp sau:

- Ngân hàng phải xây dựng các chính sách và biện pháp an ninh.
- Xây dựng hệ thống thông tin nội bộ.
- Đánh giá và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.
- Xây dựng các chương trình liên kết và phân phối hoạt động chặt chẽ với các nhà cung cấp thiết bị liên quan đến nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ.
- Cung cấp thông tin hướng dẫn khách hàng.
- Quản lý tập trung và kiểm soát thông tin khách hàng.
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa TW và CN.
- Thống nhất về các chương trình báo cáo, giám sát hoạt động thẻ.
- Có quy định thống nhất quản lý và phòng ngừa rủi ro nghiệp vụ.
- Đảm bảo cả về số lượng và chất lượng của đội ngũ nhân viên trong hoạt động dịch vụ thẻ.
- Có kế hoạch đêi đối phó với những tình huống bất ngờ.

1.3. Nhân tố ảnh hưởng đến phát triển của dịch vụ thanh toán thẻ

1.3.1. Nhân tố khách quan

Môi trường pháp lý

Bất kỳ quốc gia nào khi tiến hành kinh doanh nói chung và kinh doanh dịch vụ thẻ nói riêng đều bị chi phối bởi các văn bản pháp luật. đây là môi trường tác động hai mặt tới dịch vụ thẻ: có thể tạo tính tích cực thúc đẩy việc kinh doanh và sử dụng thẻ nếu quy chế hợp lý. Mặt khác, nếu môi trường quản lý quá chặt chẽ hoặc quá lỏng lẻo sẽ ảnh hưởng tiêu cực tới dịch vụ thẻ. Do đó đòi hỏi nhà nước phải có một hành lang pháp lý thống nhất, đồng bộ cho hoạt động dịch vụ thẻ để các ngân hàng chủ động sáng tạo trong các chiến lược phát triển kinh doanh của mình để dịch vụ thẻ trở thành dịch vụ chủ đạo trong thời gian tới.

Môi trường công nghệ

Đây là môi trường cho sự ra đời và phát triển không ngừng của dịch vụ thẻ. Môi trường công nghệ càng phát triển thì dịch vụ càng gia tăng tiện ích, tăng tính bảo mật, do đó sẽ thu hút đông đảo người tiêu dùng có nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ.

Điều kiện về dân cư

Điều kiện này ảnh hưởng khá lớn đến sự phát triển của dịch vụ thẻ, vì nó bao gồm các yếu tố trực tiếp tác động mạnh mẽ đến quyết định tiêu dùng sản phẩm thẻ của người dân, cụ thể:

+ Thói quen sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt: Nền kinh tế Việt Nam đang chuyển từ sản xuất hàng hóa nhỏ, bao cấp, tập trung sang nền

kinh tế thị trường; việc thanh toán trong dân cư phổ biến là bằng tiền mặt nên số người sử dụng thẻ trên tổng số dân còn thấp. Thu nhập của dân cư chưa cao, những sản phẩm thỏa mãn nhu cầu thiết yếu của người dân vẫn chủ yếu được mua sắm ở chợ “tự do” cộng với thói quen sử dụng tiền mặt đơn giản, thuận tiện bao đời nay không dễ nhanh chóng thay đổi gây khó khăn cho sự phổ biến của thẻ. Những người có thói quen thanh toán không dùng tiền mặt sẽ có xu hướng sử dụng thẻ nhiều hơn và thích ứng với sự thay đổi về công nghệ nhanh hơn.

+ Nhận thức của người dân về vai trò của thẻ: khi người dân có nhận thức và hiểu biết nhất định về vai trò của công nghệ mới nói chung và vai trò của thẻ trong giao dịch nói riêng sẽ dễ dàng ra quyết định sử dụng thẻ. Một yếu tố quan trọng giúp cho việc nhận thức vai trò của thẻ là trình độ người dân. Hiện nay khá nhiều NHPH đã tiếp cận được các đối tượng là nhân viên tại các doanh nghiệp, học sinh, sinh viên - những đối tượng nhạy bén trong việc nhận thức và tiếp nhận những loại hình công nghệ mới.

Điều kiện về kinh tế

Trong điều kiện Việt Nam, việc phát triển kinh tế không đồng đều giữa các tỉnh, thành phố, dòng tiền tiêu dùng chủ yếu là thanh toán nhỏ lẻ nên gây ra những khó khăn nhất định trong việc triển khai hệ thống thanh toán thông qua thẻ. Ngoài ra tiền tệ ổn định cũng là điều kiện cơ bản cho việc mở rộng phạm vi sử dụng thẻ.

1.3.2. Nhân tố chủ quan

Nguồn lực con người

Đây là nhân tố quan trọng nhất, là yếu tố quyết định một hoạt động kinh doanh, là thành công hay thất bại, nhất là trong lĩnh vực thẻ. Đội ngũ cán bộ có năng lực năng động, sáng tạo & giàu kinh nghiệm là yếu tố quan trọng thúc đẩy dịch vụ thẻ ngày càng hoàn thiện và mở rộng. Ngân hàng nào thực sự quan tâm, đầu tư thích đáng cho công tác đào tạo nhân lực, thu hút nhân tài trong kinh doanh thẻ hợp lý thì ngân hàng đó đã chiếm được lợi thế trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Mạng lưới chấp nhận thẻ

Nếu ngân hàng có mạng lưới hệ thống rộng khắp sẽ thu hút được nhiều khách hàng sử dụng thẻ hơn. Ví dụ như ở Việt Nam, Ngân hàng Ngoại Thương hiện là ngân hàng đang dẫn đầu trên thị trường thẻ cả về số lượng thẻ phát hành và mạng lưới chấp nhận thẻ. Việc lắp đặt máy ATM càng nhiều nơi, mạng lưới ĐVCNT rộng khắp thì càng tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, tiện ích của

sản phẩm thẻ cũng tăng lên rất nhiều bởi vì thẻ sử dụng thay thế tiền mặt, nếu mạng lưới ATM & ĐVCNT mà ít, sẽ gây khó khăn cho khách hàng mỗi khi có nhu cầu tiêu dùng.

Có thể thấy rõ điều này ở Việt Nam, một trong những nguyên nhân cản trở thị trường thẻ ở nước ta phát triển đó là thiếu những địa điểm chấp nhận thanh toán thẻ.

Tiềm lực về vốn & công nghệ của ngân hàng

Dịch vụ thẻ gắn liền với việc đầu tư các trang thiết bị máy móc hiện đại phục vụ cho hoạt động phát hành & thanh toán thẻ. Ngân hàng nào càng có công nghệ hiện đại sẽ mang lại nhiều tiện ích và sự hài lòng cho khách hàng, từ đó sẽ khuyến khích được nhiều khách hàng lựa chọn và sử dụng thẻ nói riêng & các sản phẩm khác của ngân hàng nói chung. Muốn đầu tư vào công nghệ đòi hỏi ngân hàng phải có vốn lớn. Vì chi phí cho việc mua sắm, bảo dưỡng cho hệ thống máy móc tương đối lớn. Hơn nữa, công nghệ lại luôn thay đổi. Công nghệ đi đôi với việc phát hành thẻ, đòi hỏi các ngân hàng phải có nhân lực am hiểu về công nghệ thông tin liên quan đến thẻ, có vốn đầu tư lớn cho hệ thống mạng ATM, các máy ATM cũng như hệ thống kỹ thuật với các máy POS (Theo tính toán của một chuyên gia về tài chính - ngân hàng, mỗi máy trị giá khoảng 17.000 - 20.000 USD, cộng chi phí thuê chỗ lắp đặt, camera an ninh... một buồng ATM cũng chỉ cần vốn đầu tư khoảng 500 triệu đồng. Ngay cả khi khấu hao nhanh ở mức 5 năm, mỗi năm chi phí cho khoản khấu hao của một buồng ATM hết chừng 100 triệu đồng. Còn lại 250 triệu đồng, đem trừ đi các khoản chi phí vận hành khác, ngân hàng sở hữu sẽ vẫn còn lãi không nhỏ)

Thủ tục giấy tờ

Thủ tục mở tài khoản, cấp phát thẻ, báo có và thanh toán cũng như yêu cầu về số dư tối thiểu trên tài khoản, phí quản lý tài khoản...cũng là nhân tố không kém phần quan trọng. Thủ tục đơn giản, nhanh chóng hay rườm rà, phức tạp cũng tác động không nhỏ đến sự hài lòng của khách hàng. Do đó, cải tiến quy trình nghiệp vụ về mặt thủ tục, giấy tờ hành chính cũng là vấn đề mà các ngân hàng cần quan tâm đổi mới theo hướng ngày càng gọn nhẹ, thuận tiện hơn cho khách hàng.

CHƯƠNG 2:**THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG
NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM
CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN****2.1. Khái quát về hoạt động của ngân hàng Nông Nghiệp và Phát Triển
Nông Thôn Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên.****2.1.1. Lịch sử hình thành, phát triển và tổ chức của ngân hàng nông nghiệp
và phát triển nông thôn - Chi nhánh Thủy Nguyên.****2.1.1.1. Quá trình hình thành và phát triển NH No&PTNT VN**

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (tên giao dịch quốc tế là Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development, viết tắt là AGRIBANK) là ngân hàng thương mại lớn nhất Việt Nam tính theo tổng khối lượng tài sản, thuộc loại doanh nghiệp nhà nước hạng đặc biệt.

Thành lập ngày 26/3/1988, hoạt động theo Luật các Tổ chức Tín dụng Việt Nam, đến nay, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Agribank là Ngân hàng thương mại hàng đầu giữ vai trò chủ đạo và chủ lực trong phát triển kinh tế Việt Nam, đặc biệt là đầu tư cho nông nghiệp, nông dân, nông thôn.

Agribank là Ngân hàng lớn nhất Việt Nam cả về vốn, tài sản, đội ngũ cán bộ nhân viên, mạng lưới hoạt động và số lượng khách hàng. Tính đến 31/12/2015, vị thế dẫn đầu của Agribank vẫn được khẳng định với trên nhiều phương diện:

- Tổng tài sản: trên 833.000 tỷ đồng
- Tổng nguồn vốn: trên 804.000 tỷ đồng.
- Tổng dư nợ: 614.561 tỷ đồng.
- Mạng lưới hoạt động: gần 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc, Chi nhánh Campuchia.
- Nhân sự: gần 40.000 cán bộ, nhân viên.

Agribank luôn chú trọng đầu tư đổi mới và ứng dụng công nghệ ngân hàng phục vụ đặc lực cho công tác quản trị kinh doanh và phát triển mạng lưới dịch vụ ngân hàng tiên tiến. Agribank là ngân hàng đầu tiên hoàn thành Dự án Hiện đại hóa hệ thống thanh toán và kế toán khách hàng (IPCAS) do Ngân hàng Thế giới tài trợ. Với hệ thống IPCAS đã được hoàn thiện, Agribank đủ năng lực cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, với độ an toàn và chính xác cao

đến mọi đối tượng khách hàng trong và ngoài nước. Hiện nay, Agribank đang có hàng triệu khách hàng là hộ sản xuất, hàng chục ngàn khách hàng là doanh nghiệp.

Agribank là một trong số các ngân hàng có quan hệ ngân hàng đại lý lớn nhất Việt Nam với trên 1.000 ngân hàng đại lý tại gần 100 quốc gia và vùng lãnh thổ.

Agribank là Chủ tịch Hiệp hội Tín dụng Nông nghiệp Nông thôn Châu Á Thái Bình Dương (APRACA) nhiệm kỳ 2008 - 2010, là thành viên Hiệp hội Tín dụng Nông nghiệp Quốc tế (CICA) và Hiệp hội Ngân hàng Châu Á (ABA); đăng cai tổ chức nhiều hội nghị quốc tế lớn như: Hội nghị FAO vào năm 1991, Hội nghị APRACA vào năm 1996 và năm 2004, Hội nghị tín dụng nông nghiệp quốc tế CICA vào năm 2001, Hội nghị APRACA về thủy sản vào năm 2002...

Agribank là ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong việc tiếp nhận và triển khai các dự án nước ngoài. Trong bối cảnh kinh tế diễn biến phức tạp, Agribank vẫn được các tổ chức quốc tế như Ngân hàng thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển châu Á (ADB), Cơ quan phát triển Pháp (AFD), Ngân hàng Đầu tư châu Âu (EIB)... tin nhiệm, ủy thác triển khai trên 123 dự án với tổng số vốn tiếp nhận đạt trên 5,8 tỷ USD. Agribank không ngừng tiếp cận, thu hút các dự án mới: Hợp đồng tài trợ với Ngân hàng Đầu tư châu Âu (EIB) giai đoạn II; Dự án tài chính nông thôn III (WB); Dự án Biogas (ADB); Dự án JIBIC (Nhật Bản); Dự án phát triển cao su tiểu điền (AFD) v.v...

Bên cạnh nhiệm vụ kinh doanh, Agribank còn thể hiện trách nhiệm xã hội của một doanh nghiệp lớn với sự nghiệp An sinh xã hội của đất nước. Thực hiện Nghị quyết 30a/2008/NQ-CP của Chính phủ về chương trình hỗ trợ giảm nghèo nhanh và bền vững đối với 61 huyện nghèo thuộc 20 tỉnh, Agribank đã triển khai hỗ trợ 160 tỷ đồng cho hai huyện Mường Ảng và Tủa Chùa thuộc tỉnh Điện Biên. Sau khi bàn giao 2.188 nhà ở cho người nghèo vào 2009, tháng 8/2010 Agribank tiếp tục bàn giao 41 khu nhà ở với 329 phòng, 40 khu vệ sinh, 40 hệ thống cấp nước, 40 nhà bếp, 9.000m² sân bê tông, trang thiết bị phục vụ sinh hoạt cho 38 trường học trên địa bàn hai huyện này. Bên cạnh đó, Agribank ủng hộ xây dựng nhà tình nghĩa, nhà đại đoàn kết tại nhiều địa phương trên cả nước; tặng sổ tiết kiệm cho các cựu nữ thanh niên xung phong có hoàn cảnh khó khăn; tài trợ kinh phí mổ tim cho các em nhỏ bị bệnh tim bẩm sinh; tài trợ kinh phí xây dựng Bệnh viện ung bướu khu vực miền Trung; tôn tạo, tu bổ các Di tích lịch sử quốc gia. Hằng năm, cán bộ, viên chức trong toàn hệ thống đóng góp 04

ngày lương ủng hộ Quỹ đền ơn đáp nghĩa, Quỹ Ngày vì người nghèo, Quỹ Bảo trợ trẻ em Việt Nam, Quỹ tình nghĩa ngành ngân hàng. Số tiền Agribank đóng góp cho các hoạt động xã hội từ thiện vì cộng đồng tăng dần qua các năm, riêng năm 2011 lên tới 200 tỷ đồng, năm 2012 là 333 tỷ đồng, năm 2015 trên 400 tỷ đồng, năm 2014 gần 300 tỷ đồng.

Với những thành tựu đạt được, vào đúng dịp kỷ niệm 21 năm ngày thành lập (26/3/1988 - 26/3/2009), Agribank vinh dự được đón Tổng Bí thư tới thăm và làm việc. Tổng Bí thư biểu dương những đóng góp quan trọng của Agribank và nhấn mạnh nhiệm vụ của Agribank đó là quán triệt sâu sắc, thực hiện tốt nhất Nghị quyết 26-NQ/TW theo hướng “Đổi mới mạnh mẽ cơ chế, chính sách để huy động cao các nguồn lực, phát triển kinh tế nông thôn, nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của nông dân”.

Với vị thế là Ngân hàng thương mại – Định chế tài chính lớn nhất Việt Nam, Agribank đã, đang không ngừng nỗ lực, đạt được nhiều thành tựu đáng khích lệ, đóng góp to lớn vào sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá và phát triển kinh tế của đất nước.

2.1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển NH No&PTNT - chi nhánh Thủy Nguyên.

Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn huyện Thủy Nguyên được thành lập sau Hội sở chính 17 ngày vào ngày 12/04/1988, tên giao dịch chung của hệ thống NHNo&PTNT Việt Nam là Agribank. Chi nhánh Thủy Nguyên được đặt tại số 9, đường Đà Nẵng, Thị trấn Núi Đèo.

Chi nhánh Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam huyện Thủy Nguyên là chi nhánh dưới sự quản lý và chỉ đạo của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Hải Phòng, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

Thời kì đầu chuyển sang kinh doanh chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn huyện Thủy Nguyên cũng như các chi nhánh trong cùng hệ thống gặp rất nhiều khó khăn. Nguồn vốn thấp, cán bộ công nhân viên đông, dư nợ thấp, nợ không có khả năng thu hồi lớn, cơ sở hạ tầng lạc hậu... Cùng với sự đổi mới của đất nước và những biến động của nền kinh tế từ nền kinh tế tự cung tự cấp sang nền kinh tế thị trường. Hệ thống NHNo & PTNT chi nhánh Thủy Nguyên đã có những thay đổi quan trọng cả về mặt tổ chức bộ máy lẫn cơ chế hoạt động.

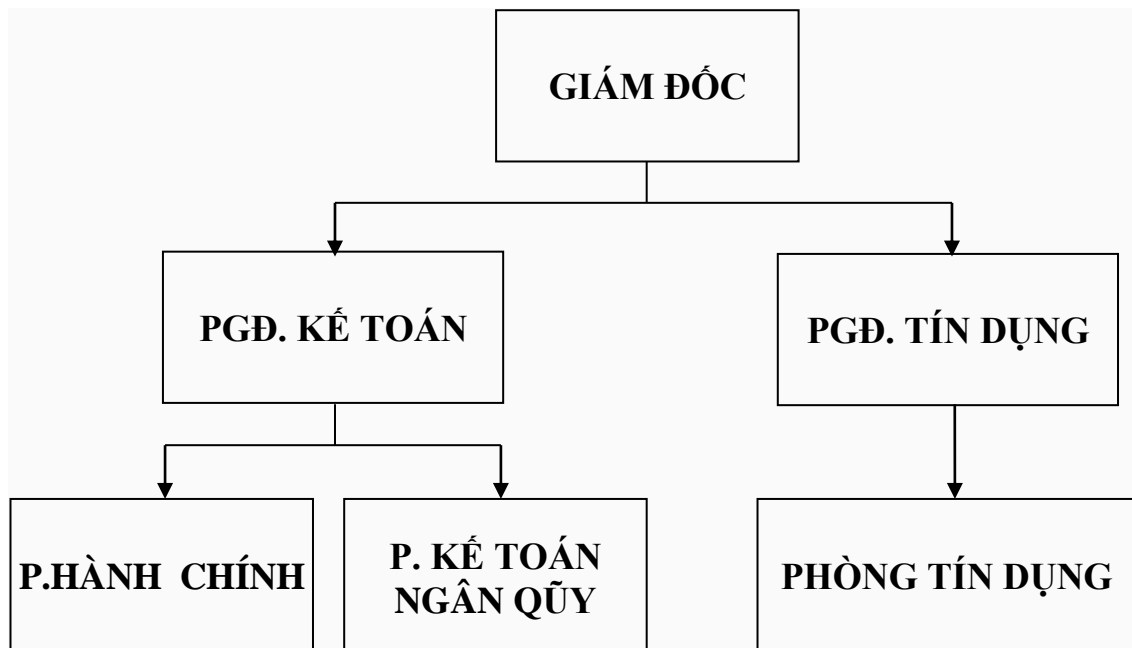
Là đơn vị hoạt động trong lĩnh vực tín dụng, tiền tệ, NHNo & PTNT Thủy Nguyên luôn duy trì sự phối hợp, chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm với các Ngân hàng, các tổ chức tín dụng bạn bè trong khu vực theo tinh thần hợp tác phát triển, cùng có lợi.

Là chi nhánh hiện tại có 32 cán bộ với trình độ chuyên môn cao, có kinh nghiệm nhiều năm công tác trong lĩnh vực ngân hàng, các thành viên có tinh thần đoàn kết nhất trí cao trong việc hoàn thành tốt nhiệm vụ, chỉ tiêu Ngân hàng Trung Ương và Ngân hàng thành phố giao.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức quản lý của AGRIBANK – chi nhánh Thủy Nguyên, Hải Phòng.

Tổng số cán bộ nhân viên của toàn Chi nhánh hiện nay là 32 người, chia ra làm các ban như sau:

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu bộ máy tổ chức của Agribank chi nhánh Thủy Nguyên



Giám đốc chi nhánh.

Chịu trách nhiệm chỉ đạo điều hành nghiệp vụ kinh doanh chung và hoạt động tín dụng nói riêng trong phạm vi được ủy quyền. Công việc cụ thể liên quan đến hoạt động tín dụng gồm:

+ Xem xét nội dung thẩm định do phòng tín dụng trình lên để quyết định cho vay hay không và chịu trách nhiệm về quyết định của mình.

+ Kí hợp đồng tín dụng, hợp đồng BDTV và các hồ sơ do ngân hàng và khách hàng cùng lập

+ Quyết định các biện pháp xử lý nợ, cho gia hạn nợ, điều chỉnh kì hạn trả nợ, chuyển nợ quá hạn, thực hiện các biện pháp đối với khách hàng.

Phòng Tổ chức – Hành chính:

Thực hiện công tác giao dịch, tiếp đón khách đến liên hệ công tác. Đứng đầu là trưởng phòng chịu trách nhiệm chỉ đạo các cán bộ của phòng mình trong việc quản lý công tác tổ chức cán bộ của CN, công việc mua sắm và thanh lý các tài sản của cơ quan phục vụ theo yêu cầu công tác của NH.

+ Thực hiện các quy trình về chính sách cán bộ về tiền lương, bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế.

+ Thực hiện quản lý lao động, tuyển dụng lao động, điều động, sắp xếp cán bộ phù hợp với năng lực, trình độ và yêu cầu nhiệm vụ kinh doanh theo thẩm quyền của chi nhánh.

+ Thực hiện bồi dưỡng quy hoạch cán bộ tại chi nhánh.

+ Xây dựng kế hoạch và tổ chức đào tạo nâng cao trình độ về mọi mặt cho cán bộ, nhân viên chi nhánh.

+ Thực hiện mua sắm tài sản, công cụ lao động trang thiết bị và phương tiện làm việc, văn phòng phẩm phục vụ kinh doanh tại chi nhánh.

+ Thực hiện công tác xây dựng cơ bản, nâng cấp sửa chữa nhà làm việc, điểm giao dịch đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh và quy chế quản lý đầu tư xây dựng cơ bản.

+ Quản lý sử dụng xe ô tô, điện, điện thoại và các trang thiết bị của chi nhánh.

+ Tổ chức công tác văn thư, lưu trữ, quản lý hồ sơ cán bộ theo đúng quy định của nhà nước của NHCT Việt Nam.

+ Chuẩn bị mọi điều kiện cần thiết để hội họp, hội thảo, sơ kết, tổng kết,...

+ Thực hiện nhiệm vụ thủ quỹ các khoản chi tiêu nội bộ cơ quan.

+ Tổ chức công tác bảo vệ an toàn cơ quan.

+ Tổ chức thực hiện công tác y tế tại cơ quan.

Phòng kế toán – ngân quỹ.

+ Thực hiện công tác kế toán và quản lý chi tiêu nội bộ: như chi trả lương cho cán bộ nhân viên.....

+ Báo cáo tổng hợp thu chi hàng tháng, hàng quý và cả năm với Ban giám đốc.

+ Xử lý các giao dịch như: nhận tiền gửi các doanh nghiệp, các cá nhân, các tổ chức kinh tế, xã hội.

- + Thực hiện nghiệp vụ chuyển tiền thanh toán cho khách hàng.
- + Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán không dùng tiền mặt: ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, séc chuyển khoản, séc bảo chi....
- + Tổ chức thanh toán bù trừ.
- + Lập bảng cân đối ngày, tuần, tháng, quý, năm và gửi báo cáo lên Ngân hàng cấp trên.
- + Quản lý và thực hiện công tác hạch toán kế toán chi tiết, kế toán tổng hợp, thực hiện chế độ báo cáo kế toán, công tác quyết toán của Chi nhánh theo đúng quy định của Ngân hàng Nhà nước và của Agribank...
- + Thực hiện công tác kiểm tra đối với hoạt động kế toán: Đối chiếu, kiểm tra, lưu trữ toàn bộ chứng từ kế toán phát sinh; Quản lý kiểm tra toàn bộ tài khoản kế toán tổng hợp; Đề xuất với giám đốc những sai sót phát hiện.
- + Chịu trách nhiệm đúng đắn, chính xác, kịp thời, hợp lý, trung thực của số liệu kế toán, báo cáo tài chính. Phản ánh đúng hoạt động kinh doanh của Chi nhánh theo đúng chuẩn mực kế toán. Tổ chức ghi chép phản ánh một cách đầy đủ, chính xác, kịp thời từng nghiệp vụ.
- + Thực hiện việc mở, quản lý tài khoản cho khách hàng và thanh toán giao dịch của khách hàng (bao gồm cả phát hành thẻ của ngân hàng).
- + Thực hiện thanh toán, theo dõi và phân bổ lãi tiền gửi cho khách hàng trên các tài khoản.
- + Quản lý, lưu giữ hồ sơ, tài liệu theo quy định.
- + Chăm sóc quản lý và phát triển mạng lưới khách hàng trong nước cũng như khách nước ngoài.

Phòng tín dụng.

- + Thu thập, quản lý, cung cấp những thông tin phục vụ cho việc thẩm định và phòng ngừa rủi ro tín dụng.
- + Thẩm định các khoản vay do giám đốc cấp II quy định, chỉ định theo ủy quyền của giám đốc chi nhánh cấp I và thẩm định những món vay vượt quyền phán quyết của giám đốc chi nhánh cấp dưới.
- + Thẩm định các khoản vay vượt mức phán quyết của giám đốc chi nhánh cấp II, đồng thời lập hồ sơ trình giám đốc chi nhánh cấp I (qua phòng thẩm định) để xem xét phê duyệt.
- + Thẩm định khoản vay do tổng giám đốc quy định hoặc do giám đốc chi nhánh cấp I quy định trong mức phán quyết cho vay của giám đốc chi nhánh cấp

I hoặc do giám đốc chi nhánh cấp II quy định trong mức phán quyết cho vay của giám đốc chi nhánh cấp II.

+ Tổ chức kiểm tra công tác thẩm định của chi nhánh.

+ Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

2.1.3. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh Thủy Nguyên.

2.1.3.1. Huy động vốn.

Huy động vốn là hoạt động chủ đạo, có ý nghĩa then chốt và luôn được đặt lên hàng đầu trong chiến lược kinh doanh của mỗi ngân hàng. Bởi nếu có một nguồn vốn ổn định, hoạt động kinh doanh mới diễn ra bình thường, đảm bảo khả năng thanh toán và tăng tính chủ động cho ngân hàng. Trong những năm gần đây, chi nhánh Thủy Nguyên đã vận dụng nhiều biện pháp để khai thác & sử dụng nguồn vốn theo định hướng ổn định và có lợi tạo được uy tín với khách hàng tiếp cận thêm một số đơn vị có nguồn vốn lớn. Điều này giúp cho hoạt động huy động vốn của chi nhánh đã đạt được kết quả đáng khích lệ.

Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn tại chi nhánh Thủy Nguyên.

Đơn vị : tỉ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2014/2015	
					Số tiền	Tỷ lệ
Tổng	784,2	100	955,1	100	170,9	21,8
Phân theo loại tiền						
Bằng VND	751,5	95,83	921,2	96,4	169,7	22,58
Ngoại tệ (quy đổi)	32,7	4,17	33,9	3,6	1,2	3,7
Phân theo kỳ hạn						
TG Không kỳ hạn	46,6	5,94	65,2	6,8	18,6	39,9
TG có kỳ hạn dưới 12 tháng	593,5	75,68	628,3	65,84	34,8	5,86
TG có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	144,1	18,38	261,6	27,38	117,5	61,54

(Nguồn báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh năm 2014- 2015)

Nhìn vào bảng số liệu trên có thể thấy được sự biến động của nguồn vốn huy động của chi nhánh trong 2 năm trở lại đây ta thấy tổng nguồn vốn huy động năm 2015 là 955,1 tỷ đồng, tăng 170,9 tỷ đồng, tăng 21,8% so với năm 2014 đạt 109,4% kế hoạch. Trong đó huy động bằng tiền VND năm 2015 đạt

921,2 tỷ đồng, tăng 169,7 tỷ đồng so với năm 2014, đồng thời nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ cũng tăng lên 1,2 tỷ đồng. Huy động vốn từ tiền gửi không kỳ hạn là 65,2 tỷ đồng, tăng 18,6 tỷ đồng, tăng 39,9% so với năm 2014, chiếm 6,8% tổng nguồn vốn. Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng đạt 628,3 tỷ đồng tăng 34,8 tỷ đồng, tăng 5,86% cùng với đó là sự tăng lên đáng kể của tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên của năm 2015 đạt 261,6 tỷ đồng, tăng lên 117,5 tỷ đồng (tương đương với 81,5% so với năm 2014).

Công tác huy động vốn của chi nhánh Thủy Nguyên có sự chuyển biến đáng kể, ngân hàng đã thực hiện nhiều chính sách nhằm tăng nguồn vốn huy động: đa dạng hóa sản phẩm, nhiều chính sách ưu đãi với khách hàng, mở rộng mạng lưới giao dịch, áp dụng công nghệ hiện đại trong hoạt động ngân hàng... Do đó giảm thiểu được những khó khăn, cũng như phát huy được lợi thế của chi nhánh để giành được kết quả theo kế hoạch của chi nhánh Thủy Nguyên cũng như chi nhánh thành phố giao phó.

2.1.3.2. Công tác đầu tư tín dụng.

Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại chi nhánh Thủy Nguyên.

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015			
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	2015/2014	
					Số tiền	Tỷ lệ
Dư nợ	378,793	100	447,7	100	68,907	18,19
Dư nợ ngắn hạn	287,400	75,9	301,7	67,4	14,300	4,98
Dư nợ trung và dài hạn	91,393	24,1	146,0	32,6	54,607	59,75

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2014, 2015)

Tổng dư nợ đến 31/12/2015 đạt 447,7 tỷ đồng, tăng 69 tỷ đồng, tăng 18,2% so với cùng kỳ, bằng 104,6% kế hoạch. Dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 301,7 tỷ đồng, tăng 14,3 tỷ đồng, tăng 5% so với năm 2014. Dư nợ cho vay trung và dài hạn đạt 146 tỷ đồng, tăng 54,607 tỷ đồng (tương đương với 59,75%) so với năm 2014. Tín dụng trung và dài hạn tiềm ẩn nhiều rủi ro, thời gian cho vay vốn kéo dài, đồng thời khả năng thu hồi vốn chậm nên tỷ trọng cho vay trung và dài hạn thấp hơn cho vay ngắn hạn là hợp lý.

Do ngân hàng chi nhánh Thủy Nguyên đã bám sát diễn biến của thị trường, kịp thời điều chỉnh các mức lãi suất theo quy định của Agribank Việt Nam. Tổ

chức thực hiện tốt về cho vay theo nghị định số 55/2015/NĐ-CP của Chính Phủ, cho vay phát triển các nghề kinh tế nông nghiệp nông thôn và nông thôn chiếm tỷ trọng trên 95% tổng dư nợ. Cho vay ủy thác đầu tư dự án khí sinh học Biogas dư nợ 258 triệu đồng chương trình nông thôn mới cũng được quan tâm như cho vay đầu tư các nhà máy nước sạch trên địa bàn, cho vay cải tạo điện, đường, trạm, trường, máy móc thiết bị phục vụ, nông nghiệp nông thôn. Thực hiện chương trình cho vay theo Nghị định 67/2014/NĐ-CP về chính sách cho vay thủy sản. Chia sẻ, đồng cảm với các doanh nghiệp, hộ sản xuất như hạ lãi suất cho vay, giảm một phần lãi tiền vay cho hộ sản xuất khó khăn. Nhờ áp dụng những biện pháp trên mà công tác tín dụng của chi nhánh có những phản hồi tốt và kết quả được như vậy.

2.1.3.3. Hoạt động kế toán – Ngân quỹ.

Đáp ứng kịp thời các nhu cầu thanh toán, chuyển tiền, gửi tiền của khách hàng. Đẩy mạnh công tác thanh toán không dùng tiền mặt. Tổ chức giao dịch theo quyết định 149/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014 của Hội đồng thành viên; thực hiện tốt công tác hậu kiểm theo quyết định 150/QĐ-HĐTV-TCKT ngày 28/02/2014. Tích cực triển khai thực hiện các biện pháp phát triển dịch vụ Dịch vụ kiều hối với 3.295 món tương đương với 1.684 triệu USD. MobileBanking với số khách hàng 3380 khách hàng, phí thu 321 triệu đồng đạt 135,2% kế hoạch.

Bảng 2.3: Doanh số thu chi tiền mặt của chi nhánh

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014	Năm 2015	Chênh lệch
Doanh số thu tiền mặt	5082	5254	172
Doanh số chi tiền mặt	5084	5248	164

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2014, 2015)

Ta có thể thấy được doanh số thu chi trong 2 năm 2014, 2015 có sự thay đổi vượt bậc, doanh số thu tiền mặt tăng lên 172 tỷ đồng so với năm 2014, chi tăng lên 164 tỷ đồng. Mặc dù lượng thu chi tiền mặt hàng ngày rất lớn, nhưng bộ phận ngân quỹ luôn hoàn thành nhiệm vụ. Tuy thực hiện giao dịch một cửa các giao dịch viên phải tự thu tự chi với lượng tiền lớn, vừa phải phát hiện tiền giả đồng thời giao dịch chứng từ chuyển khoản nhiều nhưng vẫn đảm bảo an toàn tuyệt đối, biết cân đối thu chi, áp dụng chính sách hợp lý, tạo ra sự chênh lệch

giữa khoản thu lớn hơn khoản phải chi. Trong năm 2015, đã trả tiền thừa cho khách hàng 30 món với tổng số tiền là 365 triệu đồng (giảm 3 món tương đương với số tiền, phát hiện và thu hồi 17 món tiền giả, số tiền: 3.100.000 đồng, tạo ấn tượng tốt đẹp cho khách hàng.

2.2. Thực trạng dịch vụ thẻ tại chi nhánh ngân hàng No& PTNT Thủy Nguyên

2.2.1. Thực trạng phát hành thẻ tại chi nhánh ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên

2.2.1.1. Các sản phẩm hiện có tại ngân hàng chi nhánh Thủy Nguyên.

Thẻ ghi nợ - SUCCESS



Thẻ ghi nợ SUCCESS là phương tiện thanh toán do ngân hàng No&PTNT phát hành, cấp cho chủ thẻ sử dụng để rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động ATM. Với thẻ này, khách hàng sẽ tiến hành việc chi tiêu và rút tiền trực tiếp trên tài khoản tiền gửi của khách hàng mở tại ngân hàng. Khi trong tài khoản của khách hàng không có tiền, khách hàng không thể sử dụng thẻ ghi nợ để thanh toán hay rút tiền mặt.

❖ Quy trình phát hành:

Tiền ích khi sử dụng: Khi sử dụng thẻ ghi nợ SUCCESS của ngân hàng, khách hàng sẽ có những lợi ích sau:

Dễ dàng thực hiện các giao dịch: Rút tiền, chuyển khoản, vắn tin số dư tài khoản, đổi PIN và in sao kê giao dịch (10 giao dịch gần nhất) tại 2.100 máy ATM và hàng nghìn EDC/POS tại quầy giao dịch của Agribank rộng khắp các tỉnh thành trên toàn quốc.

Thuận tiện khi thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại tất cả các Đơn vị chấp nhận thẻ của Agribank và thanh toán trực tuyến qua Internet (Thẻ Chuẩn: tối đa 50 triệu, Thẻ Vàng: tối đa 100 triệu).

An toàn, nhanh chóng khi nộp tiền vào tài khoản qua EDC/POS tại quầy giao dịch.

Theo dõi biến động tài khoản mọi lúc, mọi nơi với dịch vụ SMS Banking và cơ hội sử dụng nhiều tiện ích khác như: Chuyển khoản Atransfer, nạp tiền thuê bao di động trả trước, thanh toán cước thuê bao di động trả sau, ví điện tử Vnmart, v.v...

Hưởng lãi suất không kỳ hạn trên số dư tài khoản tiền gửi thanh toán.

Bảo mật các thông tin tài khoản cũng như thông tin cá nhân.

Hạn mức thấu chi tối đa 30 triệu đồng (Thẻ Chuẩn), 50 triệu đồng (Thẻ Vàng) và thời hạn thấu chi lên tới 12 tháng dựa trên tình hình tài chính của Quý khách.

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng sẵn sàng phục vụ 24/7 giải đáp mọi thắc mắc về sản phẩm, dịch vụ thẻ Agribank.

Có thể thực hiện giao dịch trên hàng nghìn ATM và EDC/POS của các ngân hàng thành viên Banknetvn - Smartlink tham gia kết nối thanh toán với Agribank.

Thủ tục phát hành thẻ:

Mọi cá nhân, người Việt Nam & nước ngoài cư trú tại Việt Nam có nhu cầu & đáp ứng đầy đủ các điều kiện sử dụng thẻ do ngân hàng No&PTNT quy định.

Thủ tục phát hành thẻ SUCCESS gồm:

- Giấy đề nghị phát hành thẻ (Mẫu 01/TGN).

- Bản sao CMND hoặc hộ chiếu.

- Trường hợp khách hàng có nhu cầu thấu chi, khách hàng phải được cơ quan quản lý lao động có thẩm quyền xác nhận mức lương, trợ cấp xã hội hàng tháng.

Nếu đầy đủ thủ tục và được ngân hàng chấp nhận, khách hàng phải ký hợp đồng sử dụng thẻ ghi nợ nội địa (Mẫu 03/TGN).

Cách sử dụng thẻ Success tại máy ATM:

Bước 1 : Đưa thẻ theo chiều mũi tên trên thẻ vào đầu đọc thẻ trên ATM.

Bước 2 : Chọn ngôn ngữ Tiếng Anh hoặc Tiếng Việt.

Bước 3 : Nhập mã PIN.

Bước 4 : Chọn các chức năng của dịch vụ.

Bước 5 : Kết thúc giao dịch, nhận lại thẻ, tiền mặt và hoá đơn.

Các hạn mức

Bảng 2.4: Hạn mức giao dịch tối đa thẻ ghi nợ nội địa Success.

Đơn vị: VND.

Nội dung	Tại ATM		Tại EDC/POS	
	Hạng chuẩn	Hạng vàng	Tại quầy GD	Tại ĐVCNT
Hạn mức rút tiền/thẻ	25.000.000	50.000.000	Không hạn chế	Không áp dụng
Hạn mức rút tiền/giao dịch	Tối đa: 5.000.000 Tối thiểu: 50.000			
Số lần rút tiền trên ngày	Không hạn chế	Không hạn chế		
Hạn mức chuyển khoản/thẻ	50.000.000	100.000.000		
Nộp tiền vào tài khoản	Không áp dụng	Không áp dụng		
Thanh toán hàng hóa, dịch vụ/thẻ	Không áp dụng	Không áp dụng	Không áp dụng	Không hạn chế

(Nguồn: Agribank.com.vn)

Bảng 2.5: Biểu phí ghi nợ nội địa.

STT	Loại phí	Mức phí
1	Phát hành	
	Phát hành thường	50000đ
	Phát hành nhanh	100000đ
2	Phát hành lại thẻ	
	Phát hành thường	50000đ
	Phát hành nhanh	100000đ
3	Phí thường niên	Miễn phí
4	Phí rút tiền mặt	Miễn phí
5	Phí chuyển khoản	Miễn phí
6	Văn tin số dư	Miễn phí
7	In sao kê	Miễn phí
8	Lãi suất thấu chi	Tối đa theo quy định

(Nguồn: Agribank.com.vn)

Bảng 2.6: Biểu phí thẻ Success sử dụng qua hệ thống Banknet.

STT	Loại phí	Mức phí
I	Giao dịch thực hiện trên máy ATM	
1	Văn tin In sao kê Chuyển khoản	1650đ/giao dịch
2	Rút tiền	3300đ/giao dịch
II	Giao dịch thực hiện trên EDC	
1	Văn tin	1650đ/giao dịch
2	Mua hàng Chủ thẻ ĐVCNT	Miễn phí Tối thiểu 0,6%/ giao dịch
III	Các chi phí phát sinh khác	
1	Hoàn trả	1980đ/giao dịch
2	Phí cung cấp thông tin	20000đ – 30000đ

(Nguồn: Agribank.com.vn)

Với những tiện ích và mức phí như trên, ngân hàng No&PTNT vừa góp phần tạo điều kiện thuận lợi lớn nhất cho mọi đối tượng tham gia sử dụng dịch vụ, vừa nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Mức phí mà ngân hàng No&PTNT đưa ra là khá hợp lý nếu so với các ngân hàng khác trên địa bàn cùng phát hành thẻ ghi nợ. Nhưng trong thời gian sắp tới, trước sự cạnh tranh trên thị trường thẻ, ngân hàng cần có các giải pháp để phát triển đa dạng danh mục sản phẩm của mình.

Bảng 2.7 : So sánh biểu phí các ngân hàng phát hành thẻ ghi nợ.

Tên Ngân hàng	Loại thẻ	Phí phát hành /thẻ
Agribank	Thẻ Success	50.000 VND
ICB	+ C-Card	99.000 VND
	+ S-Card	77.000 VND
	+ G-Card	220.000 VND
Techcombank	F@staccess	90.000 VND
	+ Thẻ chuẩn	110.000 VND
	+ Thẻ đặc biệt	130.000 VND
NH Quân đội	Active Plus	100.000 VND
Eximbank	Eximbank Card	50.000 VND
Đông Á	Thẻ đa năng	miễn phí
BIDV	Etrans 365+	50.000 VND
	+ Hạng chuẩn	70.000 VND
	+ Hạng vàng	100.000 VND
	+ Hạng đặc biệt	30.000 VND
	Thẻ vạn dặm	

Thẻ tín dụng nội địa

Thẻ tín dụng nội địa là phương tiện thanh toán do ngân hàng No&PTNT phát hành, có một hạn mức tín dụng nhất định dùng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc ứng tiền mặt tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc các điểm ứng tiền mặt trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam trong một thời gian nhất định. Thẻ tín dụng được phát hành dựa trên nguyên tắc tín dụng có bảo đảm. Để có quyền sử dụng thẻ, khách hàng phải đáp ứng được yêu cầu về tín chấp, hoặc thế chấp và các điều kiện bảo đảm khác. Vì hình thức thẻ tín dụng nằm trong nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn của ngân hàng nên nguồn vốn phát hành chủ yếu là nguồn vốn huy động ngắn hạn.

Thẻ tín dụng do ngân hàng No&PTNT phát hành gồm 2 loại thẻ:

+ Thẻ cá nhân: được phát hành cho các cá nhân có nhu cầu và đáp ứng đủ điều kiện phát hành thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản chi tiêu thẻ bằng nguồn tiền của cá nhân mình. Thẻ cá nhân có 2 loại:

Thẻ chính: Do cá nhân đứng đơn đề nghị ngân hàng No&PTNT phát hành thẻ cho chính mình sử dụng, cá nhân đó là chủ thẻ chính.

Thẻ phụ: Do chủ thẻ chính đứng tên xin phát hành thẻ phụ cho người khác sử dụng (chủ thẻ phụ) và chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ các khoản chi tiêu của chủ thẻ phụ.

+ Thẻ cá nhân do công ty ủy quyền sử dụng (hay còn gọi là thẻ công ty): được phát hành cho các cá nhân thuộc một tổ chức, công ty đứng tên xin phát hành thẻ và ủy quyền cho cá nhân đó sử dụng thẻ. Tổ chức, công ty xin phát hành chịu trách nhiệm thanh toán các khoản chi tiêu thẻ bằng nguồn tiền của tổ chức, công ty đó. Tổ chức, công ty xin phát hành thẻ phải nêu rõ việc ủy quyền

này trong đơn xin phát hành thẻ. Cá nhân được ủy quyền sử dụng thẻ công ty không được phép phát hành thẻ phụ.

Thẻ tín dụng do NHNo&PTNT phát hành gồm 3 hạng thẻ: Thẻ chuẩn, thẻ bạc, thẻ vàng tùy thuộc vào từng khách hàng.

Các loại thẻ này có hạn mức như sau:

Thẻ chuẩn: từ 0 đến 10.000.000 VND

Thẻ bạc : từ 10.000.000 VND đến 50.000.000 VND

Thẻ vàng: từ 50.000.000 VND đến 100.000.000 VND

❖ Quy trình phát hành thẻ

+ Tiền ích của thẻ:

- Mua hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng trên toàn quốc.

- Ứng tiền mặt tại mạng lưới các điểm ứng tiền mặt gồm : hệ thống máy rút tiền tự động ATM, quầy giao dịch và đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng.

- Mua sắm, chi tiêu trước, thanh toán sau bằng VND mà không phải chịu lãi trong khoảng thời gian tối đa 45 ngày.

- An toàn vì không phải mang theo lượng tiền mặt lớn khi mua sắm hàng hóa, dịch vụ.

- Thuận tiện trong thanh toán mọi nơi, mọi lúc.

- Cho phép người thân sử dụng hạn mức của chủ thẻ chính để mua sắm hàng hóa, dịch vụ.

- Tiện lợi trong việc quản lý chi phí công tác của nhân viên (với thẻ công ty).

- Được hưởng ưu đãi, khuyến mại đặc biệt của ngân hàng.

- Được hưởng dịch vụ khách hàng 24/24.

+ Thủ tục phát hành thẻ:

Đối với cá nhân:

- Đơn đề nghị phát hành thẻ cá nhân theo mẫu (01A/TTD hoặc 01B/ TTD).

- Bản sao CMND hoặc hộ chiếu.

- Giấy xác nhận cư trú của chủ thẻ (chủ thẻ chính và phụ).

- Thẻ chấp hoặc tín chấp: *Thẻ chấp:* Hồ sơ bảo đảm tiền vay theo quy định

Tín chấp: Xác nhận của cơ quan quản lý lao động

Đối với thẻ công ty:

- Đơn đề nghị phát hành thẻ công ty ủy quyền cho cá nhân sử dụng (mẫu 02A/TTD hoặc mẫu 02B/TTD).

- Báo cáo tình hình của tổ chức, công ty (kì gần đây nhất).

- Hồ sơ đảm bảo tiền vay theo quy định.

Các tổ chức, công ty có quan hệ tín dụng lần đầu với ngân hàng: hồ sơ phát hành cần bổ sung thêm:

- Quyết định thành lập doanh nghiệp.

- Giấy chứng nhận đăng kí kinh doanh.

- Giấy phép kinh doanh.

- Giấy giới thiệu mẫu dấu, chữ kí người đứng đầu tổ chức và người được ủy quyền đối với các tổ chức đoàn thể.

+ Biểu phí:

Bảng 2.8 : Biểu phí phát hành, sử dụng thẻ tín dụng nội địa

STT	Các loại phí	Mức phí
1	Phí phát hành thẻ	50.000 VND /thẻ
2	Phí thường niên (miễn phí năm đầu) + Thẻ chuẩn + Thẻ bạc + Thẻ vàng	100.000 VND /thẻ 150.000 VND /thẻ 200.000 VND /thẻ
3	Phí rút tiền mặt lần	2% số tiền giao dịch (tối thiểu 20.000 VND)
4	Phí thay đổi hạng thẻ	0 VND
5	Phí thay đổi hạn mức tín dụng /lần	20.000 VND
6	Phí phát hành lại thẻ /thẻ	50.000 VND
7	Phí chậm trả	3% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 20.000 VND
8	Các loại phí khác + Phí vượt hạn mức + Phí tra soát + Phí khiếu nại + Phí thông báo thẻ mất cắp, thất lạc + Phí cấp lại sao kê tài khoản thẻ + Phí cấp bản sao hóa đơn	15% /năm, tối thiểu 20.000 VND 20.000 VND 0 VND 0 VND 0 VND 0 VND
9	Tỷ lệ chiết khấu (Đại lý)	1% giá trị giao dịch
10	Lãi suất cho vay thẻ tín dụng	0,85% /tháng

(Nguồn : www.vbard.com.vn)

Thẻ tín dụng Quốc Tế Agribank MasterCard

Hình 1.3. Thẻ tín dụng Agribank MasterCard

Thẻ tín dụng quốc tế Agribank MasterCard là thẻ tín dụng cá nhân mang thương hiệu MasterCard do Agribank phát hành, được sử dụng và chấp nhận thanh toán trên phạm vi toàn cầu với tính chất ứng tiền, trả tiền sau, mang lại sự thuận tiện cho khách hàng mọi lúc mọi nơi.

Hạng thẻ

- Hạng thẻ vàng (Credit Gold)
- Hạng thẻ bạch kim (Credit Platinum)

Các tiện ích

- + Ứng tiền mặt tại ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch và các điểm ứng tiền mặt trên phạm vi toàn cầu.
- + Nộp tiền vào tài khoản qua EDC/POS tại quầy giao dịch.
- + Thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc qua internet.
- + Vắn tin hạn mức tín dụng tại ATM, EDC/POPS tại quầy giao dịch.
- + Đổi mã PIN tại ATM.
- + Thực hiện các giao dịch đặt trước như khách sạn, vé máy bay, tour du lịch.
- + Miễn phí bảo hiểm tai nạn chủ thẻ trên phạm vi toàn cầu với số tiền bảo hiểm lên tới 15 triệu đồng đối với hạng thẻ Vàng và 5.000 USD đối với thẻ Bạch Kim. Đặc biệt chủ thẻ Bạch Kim còn được sử dụng miễn phí dịch vụ tư vấn hỗ trợ toàn cầu SOS.
- + Hạn mức tín dụng tạm thời lên tới 10% hạn mức tín dụng được cấp.
- + Lãi suất cho vay thẻ tín dụng cạnh tranh và được miễn lãi trong phạm vi tối đa 45 ngày khi thanh toán toàn bộ dư nợ vào ngày đáo hạn.

Thẻ ghi nợ Quốc Tế Agribank Visa/MasterCard

Hình 1.4. Thẻ ghi nợ Quốc Tế Agribank Visa/MasterCard

Thẻ mang thương hiệu Visa/MasterCard do Agribank phát hành cho phép khách hàng cá nhân là chủ thẻ sử dụng trong phạm vi số dư tài khoản tiền gửi thanh toán và (hoặc) hạn mức thấu chi để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ: rút, ứng tiền mặt và các dịch vụ khác tại ATM, đơn vị chấp nhận thẻ, điểm ứng tiền mặt trên phạm vi toàn cầu hoặc giao dịch qua internet

Hạng thẻ

Thẻ ghi nợ quốc tế Agribank Visa/MasterCard có 2 hạng thẻ

- Hạng thẻ Chuẩn (Debit Classic)
- Hạng thẻ Vàng (Debit Gold)

Tiện ích và ưu đãi

+ Quý khách hàng có thể rút/ứng tiền mặt tại ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch và các điểm ứng tiền mặt khác trên phạm vi toàn cầu (VND trên lãnh thổ Việt Nam và ngoại tệ tại các nước trên thế giới).

+ Quý khách hàng có thể thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc qua Internet (Quý khách vui lòng tải mẫu đăng ký giao dịch qua Internet tại đây).

+ Quý khách hàng có thể vắn tin số dư tài khoản tại ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch.

+ Quý khách hàng có thể đổi mã PIN tại ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch.

+ Quý khách hàng có thể chuyển khoản tại máy ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch.

+ Quý khách hàng có thể nộp tiền vào tài khoản qua EDC/POS tại quầy giao dịch.

+ Quý khách hàng có thể in sao kê tại ATM, EDC/POS tại quầy giao dịch.

- + Quý khách hàng có thể thanh toán hóa đơn, mua thẻ trả trước.
 - + Quý khách hàng có thể sử dụng các tiện ích Mobile Banking như: thông báo biến động số dư, chuyển khoản Atransfer, nạp tiền thuê bao di động trả trước, thanh toán cước thuê bao di động trả sau, ví điện tử Vnmart, v.v...
 - + Quý khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định được chi nhánh Agribank cấp hạn mức thấu chi lên tới 30 triệu đồng và thời hạn thấu chi tối đa là 12 tháng.
 - + Quý khách hàng được miễn phí bảo hiểm tai nạn chủ thẻ trên phạm vi toàn cầu với số tiền bảo hiểm lên tới 15 triệu đồng/thẻ khi đáp ứng đầy đủ các điều kiện của Agribank.
 - + Quý khách hàng được hưởng lãi suất không kỳ hạn trên số dư tài khoản tiền gửi thanh toán.
 - + Quý khách hàng được bảo mật các thông tin tài khoản cũng như cá nhân.
- Ngoài ra còn một số dịch vụ thẻ như *thẻ liên kết sinh viên, thẻ lập nghiệp...*

Bảng 2.9: Hạn mức giao dịch.

Đơn vị: VND

Nội dung	Thẻ ATM		Tại EDC/POS		
	Thẻ vàng	Thẻ chuẩn	Tại quầy GD	Tại ĐVCNT	
				Thẻ chuẩn	Thẻ vàng
Hạn mức rút tiền/ngày/thẻ	25.000.000	50.000.000	Không hạn chế	Không áp dụng	
Hạn mức chuyển khoản/ngày/thẻ	20.000.000	50.000.000			
Hạn mức rút tiền/ngày	Không hạn chế				
Nộp tiền vào tài khoản	Không áp dụng				
Thanh toán hàng hóa, dịch vụ/ngày/thẻ	Không áp dụng			50.000.000	100.000.000
Hạn mức thấu chi	Tối đa 30.000.000				

2.2.1.2. Đánh giá sự tăng trưởng về số lượng phát hành thẻ thanh toán.

Bảng 2.10: Số lượng phát hành thẻ thanh toán của chi nhánh.

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	2014	2015	2015/2014	
			Số thẻ	Tỷ lệ (%)
Thẻ ghi nợ nội địa Success	1.433	1.817	384	26,79
Thẻ tín dụng quốc tế Mastercad	1	-	-	-
Thẻ ghi nợ quốc tế	30	11	-	-
Thẻ liên kết sinh viên	1120	1350	230	20,53
Thẻ lập nghiệp	-	-		

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm – dịch vụ tháng 12/2015)

Năm 2015 tăng 26,97% so với 2014, phát hành thêm được 384 thẻ ghi nợ nội địa đưa tổng số thẻ ghi nợ nội địa lên 1.817 thẻ, với xu hướng này thì đến cuối năm 2016 loại thẻ này sẽ còn tăng khá cao, dự kiến đạt trên 2600 thẻ tăng trên 40% so với năm 2014. Về thẻ liên kết sinh viên với số lượng phát hành là 1.120 thẻ năm 2014 thì đến năm 2015 số lượng thẻ đã tăng lên 1.350 thẻ, tăng 20,53% so với năm 2014. Với mức phát hành quá thấp 1 thẻ Visa cho năm 2014. Còn thẻ ghi nợ Quốc tế thì không khá hơn là bao với 30 thẻ cho năm 2014 và 11 thẻ cho năm 2015, hi vọng đến cuối năm 2016 con số phát hành thẻ ghi nợ quốc tế sẽ tăng đáng kể.

Sự tăng trưởng trên là do chi nhánh đã biết chú trọng đến công tác quảng bá, tiếp thị, miễn phí phát hành thẻ, áp dụng số dư tối thiểu trong tài khoản thẻ linh hoạt, đơn giản hóa thủ tục phát hành thẻ... Chính sách này đã góp phần thu hút khách hàng đến mở tài khoản ngày càng đông làm tăng doanh thu cho Agribank chi nhánh Thủy Nguyên. Với lợi thế 8 máy ATM Agribank trên tổng số 43 ATM trên địa bàn huyện, rút được nhiều tiền chẵn hơn tiền lẻ, tốc độ xử lý giao dịch nhanh chóng. Vì vậy khách hàng chọn làm thẻ ở ngân hàng chi nhánh ngày một tăng. Khi bước vào thời kỳ công nghiệp hiện nay thì hàng loạt các sản phẩm thẻ mới được ra đời, mở ra các cuộc so tài phát hành thẻ giữa các Ngân hàng. Số lượng thẻ phát triển không ngừng, do đó chi nhánh không thể chủ quan về thị phần thẻ của ngân hàng đang nắm giữ, không những tiếp tục duy trì phần nắm giữ mà còn phải mở rộng thị phần, làm định hướng phát triển tương lai.

Tổng số dư trên tài khoản thẻ, lượng giao dịch và doanh số giao dịch.

Bảng 2.11. Tình hình chi tiết của thẻ thanh toán tại chi nhánh.

Đơn vị: thẻ

Chỉ tiêu	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Tổng số dư trên tài khoản thẻ	6.328.812.904	6.688.816.050	360.003.146	5,68
Tổng số thẻ phát hành	2.584	3.178	594	22,98
Số dư bình quân	2.449.231	2.104.725	-344.506	-14,06

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm – dịch vụ tháng 12/2015)

Với lợi thế là Ngân hàng của nhà nước, đóng trên địa bàn đông dân cư từ khá lâu, với mức sống dân cư cao và kinh tế khá mạnh, có nhiều cảng và khu công nghiệp, cư dân kinh doanh khá nhiều. Do đó sự tin tưởng vào Agribank trong thời buổi này đã làm cho lượng người đến với Agribank ngày một nhiều, điều này giúp cho dịch vụ thẻ của Ngân hàng Agribank Hải Phòng nói chung và Chi nhánh Thủy Nguyên nói riêng ngày càng phát triển.

Trong những năm vừa qua tổng số dư trên tài khoản thẻ liên tục tăng. Năm 2015 tăng 5,68% so với 2014, mức tăng trưởng đạt 360.003.146 triệu đồng.

Về tổng số thẻ thì lượng phát hành thẻ hàng năm tăng gần 25% qua mỗi năm. Năm 2014 thì tổng số thẻ phát hành là 2.584 đến 2015 lượng thẻ phát hành tăng lên 3.178 nhiều hơn 2014 là 594 thẻ, tăng trưởng so với 2014 là 22,98%.

Về tình hình số dư bình quân trên tài khoản thẻ thì tăng trưởng khá, đạt trên 2 triệu đồng mỗi năm. Do tổng số dư trên tài khoản thẻ tăng qua các năm nhưng tăng không cao, trong khi đó lượng thẻ lại tăng cao dẫn đến số dư bình quân năm 2015 giảm so với 2014 là (-344.506) triệu đồng, tỷ lệ giảm (-14,06%). bình quân đạt 2.727.915 triệu đồng, tăng 623.190 triệu đồng, tỷ lệ tăng gần 30% so với năm 2015. điều này cho thấy sự phát triển mạnh mẽ trong công tác thẻ của Chi nhánh trong năm 2016 và các năm tiếp theo, là một trong những lĩnh vực mà chi nhánh cần phát huy và nâng cao.

2.2.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thủy Nguyên.

2.2.2.1. Phương pháp tính lãi với thẻ tín dụng

Lãi suất cho vay thẻ tín dụng áp dụng theo lãi suất cho vay thống nhất của ngân hàng No&PTNT trong từng thời kì. Cách tính lãi và ưu đãi lãi suất được áp dụng cụ thể với các giao dịch sau :

+ Giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ: Đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ trả toàn bộ dư nợ cuối kì thì được ngân hàng No&PTNT miễn lãi trong kì cho chủ thẻ. Trường hợp chủ thẻ không thanh toán hoặc chỉ thanh toán một phần dư nợ cuối kì, chi nhánh thực hiện tính lãi đối với các giao dịch hàng hóa, dịch vụ chưa được thanh toán kể từ ngày giao dịch cập nhật vào hệ thống. Khoản lãi này được thể hiện trên sao kê ngay kì tiếp theo.

+ Giao dịch ứng tiền mặt: Khi thực hiện giao dịch ứng tiền mặt, chủ thẻ phải trả phí ứng tiền mặt và lãi cho vay ngay từ khi phát sinh giao dịch. Đến hạn thanh toán, nếu chủ thẻ trả toàn bộ dư nợ cuối kì, ngân hàng sẽ miễn lãi từ ngày sao kê đến ngày chủ thẻ trả nợ. Trường hợp chủ thẻ không trả hoặc chỉ trả một phần số dư nợ cuối kì, ngân hàng sẽ tiếp tục tính lãi trên số tiền chưa thanh toán kể từ ngày sao kê. Khoản lãi này thể hiện trên sao kê kì tiếp theo.

+ Lãi suất quá hạn: Mức lãi suất quá hạn giao Giám đốc Sở giao dịch, chi nhánh cấp I ấn định nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được kí kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hướng dẫn của Tổng giám đốc ngân hàng No&PTNT.

Kê toán thanh toán thẻ

❖ Với thẻ ghi nợ SUCCESS

+ Khách hàng rút tiền mặt tại các máy ATM

- Trường hợp khách hàng rút tiền tại các máy ATM của chi nhánh nơi chủ thẻ mở tài khoản:

Nợ TK 431101 - Tiền gửi của khách hàng (Số tiền rút+ Tiền phí+ thuế VAT)

Có TK 101101 - Tiền mặt tại quỹ (Số tiền rút)

Có TK 712115 - Thu phí dịch vụ thanh toán thẻ (Tiền phí)

Có TK 463101 - Thuế giá trị gia tăng phải nộp (Thuế VAT)

- Trường hợp khách hàng rút tiền tại máy ATM của Chi nhánh khác chi nhánh khách hàng mở tài khoản:

Tại chi nhánh có máy ATM chủ thẻ rút tiền:

Nợ TK 519997 - Thanh toán liên chi nhánh (Số tiền rút+ phí+ thuế)

Có TK 101101 - Tiền mặt tại quỹ (Số tiền rút)

Có TK 712115 - Thu phí dịch vụ thanh toán thẻ (Tiền phí)

Có TK 463101 - Thuế giá trị gia tăng phải nộp (Tiền thuế)

Thanh toán với chi nhánh nơi chủ thẻ mở tài khoản:

Nợ TK 431101 - Tiền gửi của khách hàng (Số tiền rút+ Tiền phí+ thuế VAT)

Có TK 519997 - Thanh toán liên chi nhánh

+ Chuyển tiền từ tài khoản thanh toán

Chuyển tiền trong cùng ngân hàng:

Nợ TK 431101 - Tiền gửi của khách hàng

Có TK thích hợp

Chuyển tiền đi ngân hàng khác:

Tại ngân hàng No chuyển:

Nợ TK 519997 - Thanh toán liên chi nhánh (Số tiền chuyển)

Có TK 712115 - Thu phí dịch vụ thanh toán thẻ (Tiền phí)

Có TK 463101 - Thuế giá trị gia tăng phải nộp (Tiền thuế)

Tại ngân hàng No nhận:

Nợ TK 519997 - Thanh toán liên chi nhánh (Số tiền chuyển)

Có TK thích hợp

❖ Với thẻ tín dụng nội địa

+ Hạch toán giao dịch hàng hóa dịch vụ:

- Trường hợp chủ thẻ có tài khoản tại chi nhánh thanh toán thẻ (CNTTT) đồng thời là chi nhánh phát hành thẻ (CNPHT):

Tại chi nhánh thanh toán thẻ:

Nợ TK 211107 - Các khoản vay từ thẻ tín dụng: Số tiền hàng hóa, dịch vụ.

Nợ TK 431101 - TGTT của ĐVCNT: Số tiền hàng hóa, dịch vụ - phí chiết khấu.

Có TK 712117 - Phí thu từ đại lý thẻ tín dụng: phí chiết khấu chi nhánh hưởng không có VAT

Có TK 463101 - Thuế GTGT phải nộp.

Có TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Số tiền phí TTT hưởng có VAT.

- Trường hợp CNTTT khác CNPHT:

Tại chi nhánh thanh toán thẻ:

Nợ TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Số tiền hàng hóa, dịch vụ.

Có TK 431101 - TGTT của ĐVCNT: Số tiền hàng hóa, dịch vụ - phí chiết khấu.

Có TK 712117 - Phí từ đại lý thẻ tín dụng: phí chiết khấu CNTT hưởng không có VAT.

Có TK 463101 - Thuế VAT phải nộp.

Có TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Phí chiết khấu của CNPHT hưởng có VAT.

Có TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Phí chiết khấu của TTT hưởng có VAT.

Tại chi nhánh phát hành thẻ:

Nợ TK 211107 - Các khoản cho vay từ thẻ tín dụng: Số tiền hàng hóa, dịch vụ.

Có TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Số tiền hàng hóa, dịch vụ.

Đồng thời:

Nợ TK 519997 - Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Phí chiết khấu của CNPHT có VAT.

Có TK 712117 - Phí từ đại lý thẻ tín dụng: Phí chiết khấu CNPHT hưởng không có VAT.

Có TK 463101 - Thuế GTGT phải nộp: VAT

+ Hạch toán giao dịch khách hàng trả nợ:

- Trường hợp khách hàng trả nợ tại CNPHT:

Hạch toán giao dịch trả nợ gốc:

Nợ TK 431101 – TGTT của chủ thẻ: Số tiền gốc

Có TK 211107 – Các khoản cho vay từ thẻ tín dụng: Số tiền gốc

Hạch toán giao dịch trả lãi:

Nợ TK 431101 – TGTT của chủ thẻ: Số tiền lãi

Có TK 7010014 – Thu lãi cho vay chủ thẻ tín dụng: Số tiền lãi

Hạch toán giao dịch trả phí:

Nợ TK 431101 – TGTT của chủ thẻ: Số tiền phí

Có TK 369005 – Các khoản phải thu từ chủ thẻ: Số tiền phí

Hạch toán giao dịch các phí còn lại:

Nợ TK 431101 – TGTT của chủ thẻ: Số tiền phí

Có TK 7121 – Thu phí dịch vụ thanh toán (Chi tiết theo từng loại phí)

Có TK 463101 – Thuế GTGT phải nộp: VAT

- Trường hợp khách hàng trả nợ tại chi nhánh khác CNPHT

Tại chi nhánh khác CNPHT:

Nợ TK thích hợp (TK 101101 – Tiền mặt tại quỹ/ TK 431101 – TGTT của khách hàng/...) Số tiền khách hàng trả nợ.

Có TK 519997 – Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Số tiền khách hàng trả nợ.

Có TK Thích hợp (TK phí tương ứng/ TK thu lãi cho vay/ TK Các khoản cho vay từ thẻ tín dụng/ TK Thuế GTGT/ TK...): Số tiền khách hàng trả nợ

Tại chi nhánh phát hành thẻ:

Nợ TK 519997 – Tiền gửi thanh toán liên chi nhánh: Số tiền khách hàng trả nợ.

Có TK thích hợp (TK phí tương ứng/ TK thu lãi cho vay/ TK các khoản cho vay từ thẻ tín dụng/ TK thuế GTGT/ TK...): Số tiền khách hàng trả.

2.3.3.2. Kết quả hoạt động từ dịch vụ thanh toán thẻ

Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ thẻ.

Bảng 2.12: Thu nhập từ dịch vụ thẻ tại chi nhánh.

Đơn vị: VND

Chỉ tiêu	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Thu từ thẻ	41.791.580	43.527.019	1.735.439	4,15
Thu từ dịch vụ	1.012.493.367	1.015.548.678	3.055.311	0,3
Tổng thu nhập	29.923.767.105	26.014.597.163	-3.909.169.940	-1,16
Tỷ trọng thu nhập từ thẻ/dịch vụ	4,12%	4,28%		
Tỷ trọng thu nhập từ thẻ /tổng thu nhập	0,14%	0,16%		

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm – dịch vụ tháng 12/2015)

Từ bảng số liệu trên ta thấy được tỷ trọng thu từ thẻ so với dịch vụ là tăng qua các năm, năm 2014 tỷ trọng này đạt 4,12%, đến năm 2015 tỷ trọng này đã tăng lên 4,28%.

Còn về tỷ trọng thu nhập từ thẻ so với tổng thu nhập thì con số này còn rất nhỏ, chỉ chiếm 0,14% tổng thu nhập trong năm 2014 và tăng nhẹ vào năm 2016 là 0,16%.

Từ đó ta thấy được mức đóng góp vào tổng thu của dịch vụ và tổng thu nhập của dịch vụ thẻ còn rất nhỏ, điều này là lý do để chi nhánh cần có những biện pháp và phương hướng phát triển cho dịch vụ thẻ trong tương lai.

Kết quả hoạt động từ dịch vụ thẻ.

Bảng 2.13: Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại chi nhánh.

Đơn vị: VND

Khoản mục	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Doanh thu	41.791.580	43.527.019	1.735.439	4,15
Chi phí	9.350.457	10.425.078	1.074.621	11,49
Lợi nhuận	32.441.123	33.101.941	660.818	2,04
Chi phí/doanh thu.	0,22	0,24	-	-

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm – dịch vụ tháng 12/2015)

Hoạt động với mục đích không vì lợi nhuận nên doanh thu của Ngân hàng cũng như chi nhánh là thấp, với doanh thu từ dịch vụ thẻ đạt 41.791.580 VND năm 2014 thì bởi nhiều chính sách miễn giảm đối với dịch vụ thẻ nhằm thu hút khách hàng đến với dịch vụ thẻ của chi nhánh nên đến năm 2015 doanh thu từ hoạt động này đem lại cho chi nhánh 43.527.019 VND, tăng 1.735.439 VND so với năm 2014, đạt 4,15%. Còn về chi phí do áp dụng chính sách khuyến mãi, tặng quà, marketing... làm cho chi phí tăng lên. Năm 2015 là 10.425.078 (VND) tăng 1.074.621 (VND) so với năm 2014 là 9.350.457 (VND). Tiếp tục áp dụng những chính sách khuyến khích thúc đẩy của chi nhánh về phát triển dịch vụ thẻ sẽ làm cho doanh thu cũng như chi phí về dịch vụ thẻ sẽ tăng trong năm 2016.

Từ sự biến đổi về doanh thu cũng như chi phí từ bảng trên, ta thấy được sự tăng dần về lợi nhuận thu từ dịch vụ thẻ của chi nhánh, tuy nhỏ nhưng cũng góp phần phát triển và nâng cao vị thế của chi nhánh trong hệ thống ngân hàng Agribank. Lợi nhuận tăng gần 600 triệu mỗi năm, từ 32.441.123(VND) năm 2014 tăng lên 33.101.941(VND) năm 2015, làm cho tỷ lệ này tăng hơn 2% mỗi năm. Tình hình tăng trưởng về lợi nhuận như vậy tuy nhỏ nhưng hợp lý với xu thế hiện nay, các ngân hàng đang gia sức nắm bắt thị trường và kéo giữ khách hàng về Ngân hàng mình thông qua kênh dịch vụ thẻ đầy tiềm năng này.

2.4. Đánh giá chung về dịch vụ thanh toán thẻ tại Chi nhánh ngân hàng No&PTNT chi nhánh Thủy Nguyên.

2.4.1. Kết quả đạt được

Công tác phát hành thẻ tại Agribank Thủy Nguyên trong thời gian qua đã đạt được những kết quả khả quan, vượt mức chỉ tiêu đặt ra:

+ Quy mô: Số lượng phát hành thẻ liên tục tăng qua các năm 2014, 2015, nếu năm 2014 đạt 2584 thẻ, thì sang năm 2015 tăng lên 3178 thẻ. Như vậy kết quả mà chi nhánh ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên đạt được thể hiện sự nỗ lực của ngân hàng trong công tác phát triển hoạt động thanh toán thẻ, đem lại những thành tựu nhất định. Trong những năm tới chắc chắn thị phần của chi nhánh Thủy Nguyên trên thị trường thẻ sẽ cải thiện rất nhiều, nhất là sau khi ngân hàng triển khai việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế trong năm 2016 này.

+ Chất lượng dịch vụ: tổ chức thanh toán thẻ thuận lợi cho khách hàng: Do sử dụng công nghệ hiện đại, kết hợp giữa hai hệ thống quản lí của ngân hàng No&PTNT và Banknet nên các giao dịch được xử lí tự động, đảm bảo an toàn, chính xác, kịp thời cho các bên tham gia giao dịch, thanh toán.

+ Mở rộng thị trường cung ứng dịch vụ thẻ: chi nhánh Thủy Nguyên cũng đã triển khai thành công và đưa vào hoạt động thêm 2 máy ATM, số lượng tăng lên 8 máy toàn địa bàn Thủy Nguyên. Các điểm POS được triển khai ở các nhà hàng, khách sạn, siêu thị, khu công nghiệp... nên tạo được hình ảnh tốt trong con mắt khách hàng.

+ Phát triển dịch vụ mới: chi nhánh đã triển khai và hoạt động tốt các dịch vụ như thanh toán điện, nước ... Công tác truyền bá, quảng cáo sản phẩm đến khách hàng đã được quan tâm.

+ Đội ngũ cán bộ làm nghiệp vụ thẻ trẻ, có năng lực, có phẩm chất đạo đức tốt là một thuận lợi lớn của chi nhánh trong việc cố gắng mở rộng phát hành và thanh toán thẻ hiện nay tại Thủy Nguyên, trong một thị trường mà mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Chi nhánh đã mở lớp tập huấn cho cán bộ chi nhánh về nghiệp vụ thẻ cũng như đề xuất, kiến nghị những vấn đề sai sót với trung tâm thẻ trong quá trình triển khai ứng dụng nghiệp vụ thẻ mới. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng rất chú trọng trong công tác tuyển dụng nhân viên, đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên.

2.4.2. Hạn chế trong dịch vụ thanh toán thẻ

Bên cạnh những kết quả đạt được thì trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh Thủy Nguyên cũng còn gặp một số hạn chế nhất định cần được khắc phục.

◆ Nghiệp vụ thẻ chưa được phát triển tương xứng với tiềm năng của thị trường.

◆ Dịch vụ trên máy ATM chưa nhiều: chủ yếu mới dừng lại ở rút tiền, vẫn tin, sao kê... Ngoài ra, nghiệp vụ thẻ mới chỉ dừng ở mức giới thiệu chưa có nhiều điểm chấp nhận thẻ, chưa có sự phát triển mang tính hệ thống. Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ trên địa bàn còn hạn chế.

◆ Hệ thống mạng truyền chưa thật sự ổn định: vấn đề công nghệ thông tin chưa được ứng dụng một cách hoàn hảo, còn hay xảy ra lỗi không rút được tiền, thông tin giám sát trạng thái ATM trên hệ thống và thực tế không thống nhất gây khó khăn cho Chi nhánh quản lý các máy đặt ngoài trụ sở. Một số điểm đặt máy ATM còn hay xảy ra lỗi không giao dịch được.

◆ Công tác kiểm tra, bảo dưỡng máy ATM mới chỉ dừng lại ở việc vệ sinh máy, chưa thực hiện được việc kiểm tra, bảo dưỡng đồng bộ về mặt kỹ thuật.

◆ Về mặt quy định, quy trình giải quyết tranh chấp, rủi ro, khiếu nại của các loại thẻ còn nhiều sơ sài, chưa bám sát thực tế phát sinh: thời gian gần đây có những thông tin khiếu nại về tính an toàn, bảo mật của thẻ do vậy khách hàng còn e ngại về dịch vụ thẻ. Trong khi đó ngân hàng No&PTNT chưa có văn bản cụ thể nào về vấn đề này.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế trên

2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Công tác tuyên truyền, phổ biến về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt của Nhà nước còn nhiều hạn chế:

Có một thực tế là, sau khi thực hiện công cuộc đổi mới kinh tế nói chung, đổi mới hoạt động ngân hàng nói riêng thì tất cả những quy định về quản lý tiền mặt đã từng được sử dụng trước đó đều bị loại bỏ. Do vậy, tiền mặt đã nghiêm nhiên trở thành một công cụ thanh toán không hạn chế về đối tượng và phạm vi sử dụng. Thống kê của tổ chức thẻ Visa International cho thấy, lượng cung tiền mặt trong lưu thông ở các nước phát triển chỉ là 10 – 25%, ở các nước đang phát triển là 75 – 90%; nhưng tại Việt Nam, việc tiêu dùng cá nhân được thực hiện bằng tiền mặt cao tới mức giạt mình: trên 99%. Theo một thống kê khác, giá trị thanh toán của các loại thẻ chiếm chưa tới 1% tổng giá trị thanh toán, yếu nhất so với các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt khác (UNT, UNC, séc...). Thói quen này lại củng cố thêm sự ngộ nhận của các nhà hoạch định chính sách đối với kinh tế thị trường. Đó là, trong kinh tế thị trường thì nhà nước không thể bắt ép các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế phải sử dụng phương thức thanh toán này hoặc phương thức thanh toán khác trong thanh toán. Khi họ đã có

tiền thì việc sử dụng tiền mặt, séc... để thanh toán cho nhau là quyền của người có tiền. Do vậy, tình trạng của một nền kinh tế tiền mặt ở Việt Nam đã kéo dài trong nhiều năm là do không có một hành lang pháp lý ngay từ đầu, Nhà Nước không quản lý và kiểm soát việc thanh toán giữa các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế, giữa các tầng lớp dân cư với nhau như thế nào, mà cứ để cho họ tự lựa chọn lấy hình thức thanh toán thích hợp. Mặt khác hiện chưa có các chế tài, quy định, văn bản đủ mạnh và phù hợp cần thiết để hạn chế việc sử dụng tiền mặt trong dân cư.

Việt Nam vốn là một nền kinh tế sản xuất nhỏ, nền kinh tế tiểu nông, phần lớn dân số sống ở nông thôn, thu nhập thấp:

Tại các thành phố, thị xã thì buôn bán nhỏ lẻ cũng là chủ yếu, người công nhân và người hưởng lương cũng có thu nhập thấp, chỉ đủ cho nhu cầu tiêu dùng cần thiết hàng tháng. Mặt khác, nước ta lại trải qua nhiều biến động của lịch sử: chiến tranh, di dân, thiên tai... nên việc cất trữ và chi dụng tiền mặt cũng như vàng, ngoại tệ là điều dễ hiểu. Nhưng đây cũng chỉ là nguyên nhân gián tiếp góp phần làm cho tình trạng sử dụng tiền mặt trong thanh toán của ta ngày càng tăng lên.

Một nguyên nhân khác là sự hợp tác của các cơ quan, đơn vị, tổ chức cung ứng dịch vụ thiếu chặt chẽ với hệ thống ngân hàng. Các đơn vị và tổ chức có nhu cầu thu chi bằng tiền mặt lớn, ổn định như: BCVT, điện lực, bảo hiểm, thuế... có tâm lý ưa thích thu chi trực tiếp bằng tiền mặt hơn là chấp nhận dịch vụ thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng.

Về khó khăn trong việc phát triển mạng lưới các đại lý chấp nhận thẻ: Công tác phát triển đại lý còn nhiều khó khăn, do các đại lý có tâm lý thích được thanh toán bằng tiền mặt hơn, mức phí chiết khấu ngân hàng đưa ra theo họ là quá cao làm giảm lợi nhuận vì họ chưa ý thức được những lợi ích mà thanh toán thẻ mang lại. Nếu có chấp nhận thanh toán thẻ, họ thường áp đặt những phụ phí bằng hoặc lớn hơn mức chiết khấu mà đại lý ngân hàng đưa ra, nên ít khách hàng muốn thanh toán bằng thẻ.

Công nghệ ngân hàng của hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam còn rất lạc hậu so với các nước trong khu vực và trên thế giới:

Theo số liệu của cục công nghệ tin học ngân hàng cuối năm 2014, các NHTM trong cả nước có hơn 15.931 máy ATM và 167.943 máy POS vào hoạt động, số lượng thẻ ngân hàng đã phát hành lên đến 79 triệu thẻ, nhiều nhất ở Hà Nội và TP Hồ Chí Minh. Hạn chế về công nghệ cũng do nguồn vốn đầu tư cho

công nghệ ngân hàng của các NHTM Việt Nam còn rất nhỏ bé trong khi kinh phí đầu tư trong thiết bị công nghệ lại quá cao.

Đôi thủ cạnh tranh: sau một thời gian dài bỏ ngỏ thị trường thẻ, thì nay các ngân hàng đã bắt đầu tập trung phát triển các sản phẩm thẻ. Trước sự ra đời ngày càng nhiều các chi nhánh ngân hàng nước ngoài với lợi thế về vốn, công nghệ, phương thức quản lý và sự học hỏi kinh nghiệm của người đi trước... sẽ là áp lực rất lớn với các ngân hàng Việt Nam, nhất là với NHNo&PTNT, khi bị xem là “người đi sau” trong thị trường thẻ.

2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực còn nhiều khó khăn:

Công tác đào tạo phát triển trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân sự luôn được chi nhánh đặt lên hàng đầu trong chiến lược phát triển kinh doanh của toàn ngân hàng. Trong thời gian qua, mặc dù ngân hàng đã có rất nhiều cố gắng trong công tác đào tạo, tuyển dụng nhân sự nhưng thực tế, ngân hàng vẫn còn gặp nhiều khó khăn: tình hình nhân sự luôn có nhiều biến động, chế độ đãi ngộ nhân viên chưa cao, chưa khuyến khích nhân viên làm việc. Trình độ quản lý, điều hành, sử dụng các thiết bị ngân hàng hiện đại của các cán bộ ngân hàng nước ta còn hạn chế. Số lượng cán bộ ngân hàng có khả năng thiết kế, vận hành hệ thống công nghệ thông tin trong lĩnh vực ngân hàng còn ít và chủ yếu tập trung ở các sở giao dịch, các ngân hàng lớn ở đô thị, các trung tâm thương mại. Nhiều khi cán bộ đã được đào tạo về nghiệp vụ thẻ nhưng lại bị điều sang bộ phận khác, dẫn đến tình trạng lãng phí nguồn nhân lực, ngược lại những cán bộ mới chưa nắm vững nghiệp vụ, thao tác sai quy trình làm ảnh hưởng đến uy tín ngân hàng, cũng như ảnh hưởng đến khách hàng. Việc thiếu nguồn nhân lực được đào tạo bài bản về công nghệ thông tin là nguyên nhân gây khó khăn đối với việc đổi mới công nghệ ngân hàng ở Việt Nam, trong khi thẻ thanh toán là một sản phẩm thanh toán được phát hành dựa trên nền tảng là khoa học công nghệ hiện đại.

So với nhiều ngân hàng đang hoạt động tại Việt Nam hiện nay thì mức lương của NHNo&PTNT còn thấp. Đây cũng là lý do khiến ngân hàng bị mất nhiều nhân viên có năng lực. Ngoài ra, sự thiếu hiệu quả trong thông tin nội bộ, trong việc phối hợp giữa bộ phận thẻ với các bộ phận khác trong ngân hàng nhiều khi cũng gây khó khăn cho nhân viên bộ phận thẻ khi phục vụ khách hàng.

Kinh phí để đầu tư lắp đặt những thiết bị công nghệ hiện đại còn hạn chế:

Với năng lực tài chính tăng khá nhanh và vững chắc, trong 5 năm qua nhờ sự ủng hộ của Chính phủ, Ngân hàng Nhà Nước và bộ Tài Chính, vốn điều lệ của ngân hàng No&PTNT đã tăng 3 lần.

Theo lộ trình đã được chính phủ duyệt, các biện pháp tăng vốn sẽ được áp dụng mạnh hơn, ngân hàng No&PTNT phấn đấu cuối năm 2015, đạt mức an toàn theo tiêu chuẩn quốc tế, vốn điều lệ/ tổng tài sản có rủi ro = 8%

Nhưng kinh phí để lắp đặt các thiết bị công nghệ hiện đại để phục vụ thanh toán còn hạn chế: thiết lập các Terminal đầu cuối như máy rút tiền ATM hay máy thanh toán thẻ tại các điểm bán hàng POS là quá lớn, nhất là khi trang bị cho khoảng 2000 đại lý trên toàn quốc. Cho đến nay, thẻ ATM Agribank hầu như chỉ thực hiện mỗi chức năng rút tiền mặt trong hệ thống NHNo&PTNT.

Các chương trình quản lý mạng hệ thống chưa đáp ứng được yêu cầu, chưa thực hiện được việc gửi một nơi rút nhiều nơi cho khách hàng... Công nghệ thông tin gia tăng chưa gắn với nâng cao năng suất lao động, giảm tải lao động thủ công.

Chính sách khuyến khích các đơn vị chấp nhận thẻ Agribank chưa hiệu quả so với các ngân hàng khác. Các ngân hàng như UOB Hongkongbank, hưởng lại cho đơn vị dưới dạng % trên doanh số (một hình thức của việc giảm phí) khi họ nộp hoá đơn thanh toán thẻ đạt mức thanh toán nào đó. Hoặc như ngân hàng ANZ, cho các khách hàng là đại lý thanh toán vay vốn với lãi suất ưu đãi, thủ tục dễ dàng hơn.

Chính sách Marketing, quảng cáo dịch vụ sản phẩm thẻ ATM của ngân hàng chưa được thực hiện một cách bài bản, có hệ thống:

Đến nay, ngân hàng No&PTNT chưa có hoạt động chuyên sâu nào về sản phẩm thẻ, công tác quảng cáo chủ yếu dựa vào các ấn phẩm thông thường như : báo cáo thường niên, tờ rơi, lịch; mà chưa có các chiến dịch quảng cáo, tiếp thị sâu rộng, tập trung vào đối tượng khách hàng mục tiêu cho từng sản phẩm thẻ. Công tác phân đoạn thị trường và khách hàng chưa được đầu tư thoả đáng, ngân hàng chưa có những sản phẩm thẻ dành riêng cho từng loại khách hàng với những nhu cầu khác nhau, mẫu mã các sản phẩm còn đơn giản, không ấn tượng.

Việc quảng cáo để tạo ra một hình ảnh thống nhất tại các địa điểm đặt máy ATM chưa được thực hiện một cách triệt để, do đó chưa tạo được ấn tượng với khách hàng khi đến giao dịch các lần sau. Ngân hàng có khi thực hiện khuyến mại chưa đúng chủ trương của NHNo&PTNT Việt Nam, không thực hiện việc

phân loại khách hàng tiềm năng; khuyến mại lan tràn nên dẫn đến tình trạng khách hàng mặc dù đăng ký phát hành thẻ, xong lại không đến nhận thẻ.

Thủ tục mở tài khoản còn nhiều bất tiện cần giải quyết:

Thủ tục mở tài khoản , báo có, thanh toán còn gặp phải nhiều khó khăn, khiến cho việc phục vụ khách hàng chưa được nhanh chóng, thuận tiện. Mặt khác, hiện nay ngân hàng No&PTNT khác vẫn yêu cầu khách hàng nộp tiền (để đảm bảo số dư tối thiểu trên tài khoản) khi làm thủ tục mở tài khoản trong khi nhiều ngân hàng khác đã từ bỏ yêu cầu này.

Tìm ra được các nguyên nhân của những tồn tại sẽ giúp ngân hàng có những giải pháp để khắc phục. Hệ thống ngân hàng No&PTNT Việt Nam nói chung và ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên nói riêng, là những thành viên mới của thị trường thẻ Việt Nam, do vậy có nhiều hạn chế, khó khăn. Nhưng nếu khắc phục được những tồn tại, khó khăn trên thì chắc chắn Agribank Thủy Nguyên sẽ đạt được những kết quả khả quan trong kinh doanh sản phẩm thẻ ngân hàng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3:**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN THẺ TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG No&PTNT CHI NHÁNH THỦY NGUYÊN.****3.1. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của ngân hàng No & PTNN Việt Nam chi nhánh Thủy Nguyên.****3.1.1. Tiềm năng phát triển thẻ thanh toán ở Việt Nam.**

Thị trường tài chính Việt Nam vẫn được xem là khá màu mỡ để phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Trong đó, mảng thẻ là công cụ hữu hiệu nhất để tiếp cận gần hơn với khách hàng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ tài chính.

Đó cũng là mục đích để các ngân hàng trong và ngoài nước nhắm đến. Vì hiện ở Việt Nam, việc sử dụng tiền mặt trong giao dịch, thanh toán của người dân còn lớn, chiếm đến 90%.

Nhu cầu sử dụng thẻ gia tăng

Việt Nam còn nhiều tiềm năng để phát triển thị trường thẻ. Thứ nhất, NHNN đang nỗ lực giảm bớt các giao dịch tiền mặt và đặt mục tiêu đến cuối năm 2015, cả nước sẽ có 250.000 điểm chấp nhận thẻ và số lượng giao dịch thực hiện qua thẻ đạt con số 200 triệu lượt. Còn theo thống kê của Hội Thẻ ngân hàng Việt Nam, đến 31/8/2014, lượng thẻ do 52 tổ chức phát hành đạt trên 74 triệu thẻ với khoảng 490 thương hiệu, hầu hết là thẻ ghi nợ (chiếm gần 92%), còn lại là thẻ tín dụng (chiếm gần 4%) và thẻ trả trước (trên 4%).

Tổ chức này cũng cho biết, hiện đã có trên 16.000 máy giao dịch tự động (ATM) và khoảng 153.200 thiết bị chấp nhận thẻ (POS) được lắp đặt trên toàn quốc. Nếu phân theo phạm vi hoạt động, thẻ nội địa đạt gần 66,5 triệu (chiếm gần 90%), thẻ quốc tế đạt trên 7,5 triệu thẻ (chiếm trên 10%).

Thứ hai, Việt Nam là nước có tỷ lệ người dùng Internet, điện thoại di động thuộc loại cao trên thế giới và ngày càng có nhiều người lựa chọn kênh mua bán trực tuyến. Theo số liệu khảo sát về hành vi mua sắm trực tuyến của người tiêu dùng cuối tháng 3/2014, hơn 91% người Việt Nam trả lời có ý định mua sắm trực tuyến.

Điều đó cho thấy, thanh toán không dùng tiền mặt sẽ trở thành xu hướng tất yếu. Chính vì vậy, nhu cầu sử dụng dịch vụ, sản phẩm thẻ của người tiêu dùng ngày một gia tăng và khác nhau, nên việc phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng cũng khá đa dạng.

Do đó, MasterCard không chỉ liên kết với các ngân hàng tại thị trường Việt Nam phát hành thẻ tín dụng như suy nghĩ của một số người, mà còn liên kết ngân hàng để phát hành cả thẻ nội địa và thẻ thanh toán. Việc thanh toán không dùng tiền mặt sẽ giảm thiểu được rủi ro cho khách hàng, người bán hàng...

Số điểm chấp nhận thẻ của MasterCard tại thị trường Việt Nam đang tăng trưởng với mức cao nhất khu vực. Việc gia tăng số lượng máy chấp nhận thẻ là quan trọng, nhưng xác định đúng đối tượng để mở rộng cũng quan trọng không kém. MasterCard xác định có 3 đối tượng chính cần mở rộng là các cá nhân có nhu cầu đi lại, DN vừa và nhỏ và các đại lý bảo hiểm.

Tất cả mọi người đều có nhu cầu di chuyển và hiện tại, một số hãng taxi đã có hệ thống chấp nhận dịch vụ thẻ, nhưng vẫn còn rất nhiều hãng khác với hàng nghìn xe đang dùng hình thức thanh toán duy nhất là tiền mặt. Ngoài ra, số DN vừa và nhỏ hiện chiếm rất lớn trong số các đơn vị kinh doanh tại Việt Nam và họ có rất nhiều giao dịch diễn ra mỗi ngày.

Bên cạnh đó, các hãng bảo hiểm lớn có đội ngũ thu phí hàng ngàn người và vẫn đang thu phí bằng tiền mặt, điều này có một số rủi ro nhất định khi di chuyển trên đường. Những dư địa trên chính là cơ hội cho ngành thẻ.

Một lĩnh vực bán lẻ xăng dầu và thanh toán hóa đơn điện, Internet, nước... cũng là những lĩnh vực tiềm năng. Các kênh mua sắm truyền thống như chợ, cửa hàng nhỏ lẻ cũng có cơ hội để ngành thẻ khai thác. Tuy nhiên, để phát triển được dịch vụ thẻ và đẩy mạnh việc thanh toán không dùng tiền mặt, có 2 điểm quan trọng là làm thế nào thay đổi được hành vi của người tiêu dùng và phát triển được hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ.

Hiện nay, số điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ chưa nhiều và từ nay đến năm 2018, chủ trương đưa ra của NHNN là giảm thiểu thanh toán bằng tiền mặt nên sẽ phát triển để tăng lên 250.000 điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ vào cuối năm 2016.

Cần phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ

Mặc dù đánh giá thị trường còn rất nhiều cơ hội, nhưng việc khai thác cũng không dễ dàng. Dù là quốc gia có dân số trẻ, nhưng tỷ lệ người dùng thẻ ở Việt Nam chưa cao. Trung bình cứ mỗi 1.000 dân Việt Nam chỉ có 1,06 máy chấp nhận thẻ, trong khi ở Thái Lan là 5 máy và Malaysia là 8 máy. Số lượng thẻ phát hành tại Việt Nam đang tăng nhanh hơn số điểm chấp nhận thanh toán.

Mục tiêu 250.000 máy POS vào cuối năm 2016 mà NHNN đưa ra là khả thi, nhưng tỷ lệ số máy POS trên đầu người vẫn ở mức thấp, trong khi dân số

Việt Nam sẽ tăng thêm. Một điểm hạn chế nữa là các điểm chấp nhận thẻ tại Việt Nam tập trung phần lớn ở TP. HCM và Hà Nội, cùng tình trạng nhiều ngân hàng cùng đặt máy chấp nhận thẻ tại một địa điểm cho thấy, chủ thẻ chưa thực sự thuận tiện khi sử dụng thẻ. Một trở ngại lớn đó là người dân Việt Nam vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt khi có đến 90% các giao dịch bằng thẻ đơn thuần chỉ là rút tiền tại máy ATM và chỉ có 10% còn lại là dùng để thanh toán qua POS. Để thúc đẩy các giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt, các cơ quan nhà nước cần làm gương, đồng thời có những chính sách khuyến khích cũng như chế tài xử phạt.

Thực tế hiện nay, các chương trình an sinh xã hội, những khoản chi tiêu của Chính phủ vẫn chủ yếu sử dụng tiền mặt. Vì vậy, để chính sách và chủ trương hạn chế sử dụng tiền mặt đi vào cuộc sống, Chính phủ phải là người đi đầu. Chính phủ cũng cần tuyên truyền và có các chính sách hỗ trợ để các chủ cửa hàng, đơn vị kinh doanh thấy lợi ích của việc chấp nhận thẻ, thay vì tiền mặt như hiện nay. Để thực hiện được mục tiêu thanh toán không dùng tiền mặt mà Việt Nam đề ra, đòi hỏi trước hết là phát triển được dịch vụ thẻ.

Thực tế, nhu cầu sử dụng thẻ của người tiêu dùng Việt Nam đang trong giai đoạn phát triển và NHNN đẩy mạnh chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt. Hiện việc chấp nhận thanh toán thẻ tại các cửa hàng ở thành phố lớn đang dần trở nên phổ biến, nhưng ở các tỉnh, thành phố khác còn hạn chế, trong khi nhu cầu của người dân tăng cao.

Mặt khác, để đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, cần thiết phát triển thêm mạng lưới chấp nhận thẻ cũng như phát triển được nhiều dòng sản phẩm thẻ để đáp ứng được nhu cầu của người tiêu dùng. Đồng thời, có chế tài xử lý cần thiết đối với việc thu phí không nằm trong quy định của NHNN.

3.1.2. Định hướng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ của Ngân hàng Agribank Chi nhánh Thủy Nguyên

❖ Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ.

Hạn chế của Ngân hàng hiện nay là tính tiện ích của các dịch vụ thẻ chưa đa dạng, thẻ dành riêng phục vụ cho các đối tượng còn ít. Để nâng cao năng lực cạnh tranh với các Ngân hàng khác thì Agribank chi nhánh Thủy Nguyên cần phải nghiên cứu, triển khai thêm nhiều tiện ích thẻ. Chẳng hạn như:

+ Nhu cầu khách hàng gửi tiền qua máy ATM ngày càng nhiều do ưu điểm của nó là khách hàng phải bỏ công sức đến tận phòng giao dịch, chi nhánh để

làm thủ tục, ngân hàng nên có kế hoạch tiến hành triển khai thẻ đa năng (phục vụ cho việc gửi tiền vào máy ATM) nhằm gia tăng lợi ích cho khách hàng.

+ Do đời sống của người dân ngày càng cao, thu nhập ngày càng được cải thiện, trên địa bàn huyện nhiều trung tâm mua sắm, nơi giải trí, nhà hàng, quán ăn... do đó sản phẩm thẻ giành riêng cho khách hàng cá nhân tiêu dùng tại các cơ sở chấp nhận thẻ là cần thiết triển khai và phát triển mạnh mẽ.

+ Liên kết với các công ty, khu công nghiệp trên địa bàn sử dụng thẻ trả lương cho công nhân...

❖ Đầu tư phát triển hệ thống máy ATM và mở rộng các cơ sở chấp nhận thẻ

- Ngân hàng nên tiếp tục liên kết, hợp tác liên minh với các ngân hàng khách để sử dụng chung máy ATM nhằm tiết kiệm chi phí lắp đặt máy ATM. Điều này làm gia tăng tầm hoạt động, khả năng cạnh tranh, sức hút khách hàng lớn hơn những Ngân hàng không nằm trong liên minh.

- Lắp đặt máy ở những nơi đông người, trên các con đường lớn của địa bàn Thủy Nguyên, trang bị camera quan sát giúp tránh được rủi ro mất tiền cho khách hàng.

- Lựa chọn cơ sở chấp nhận thẻ: Khu thương mại mua sắm phải có nhiều khách hàng đến thực hiện mua bán, nhà hàng, quán ăn lớn..., bên cạnh đó Ngân hàng cần có chính sách thu hút các cơ sở chấp nhận thẻ, như tặng thưởng cho cơ sở nào có doanh số phát sinh lớn trong từng kỳ.

- Lượng khách du lịch đến Việt Nam nói chung và đến với Thành Phố Cảng Hải Phòng nói riêng ngày càng đông. Ngân hàng cần chủ động tiếp cận với các công ty du lịch lớn, có uy tín, hợp tác mở thêm cơ sở chấp nhận thẻ giúp khách hàng yên tâm khi đi du lịch mà không phải mang nhiều tiền mặt theo người.

❖ Tăng cường công tác Marketing, chăm sóc khách hàng

- Ngân hàng nên có hình thức giới thiệu sản phẩm thẻ bằng cách xuống tận doanh nghiệp, phát tờ rơi và nếu cần thêm cả quyển cẩm nang nhỏ giới thiệu các dịch vụ thẻ. Và hướng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thẻ đầy tiện ích của ngân hàng mình đem lại. Tạo mối quan hệ thân thiện với lãnh đạo các doanh nghiệp, gửi hoa nhân ngày kỷ niệm thành lập, ngày sự kiện lớn của doanh nghiệp..

- Đối với khách hàng tiềm năng, tiếp tục sử dụng những hình thức tiếp thị, quảng cáo cho thương hiệu như trước đây như miễn giảm phí phát hành thẻ nhân ngày lễ kỷ niệm, tờ rơi, pano, áp phích, bangon... liên quan đến thông tin thẻ phải

được thiết kế ấn tượng, đặc sắc, gây sự chú ý. Đồng thời phải đặt chúng ở tại chi nhánh, phòng giao dịch, tại nơi đông người qua lại.

❖ Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

- Bao giờ cũng vậy, nhân tố nguồn nhân lực là nhân tố chính trong hoạt động của Ngân hàng. Vì vậy yêu cầu cần nhân viên có trình độ giao tiếp tốt, truyền đạt dễ hiểu, gây thiện cảm tới khách hàng. Không phải chỉ nhân viên bên dịch vụ thẻ mới hiểu biết về thẻ mà nhân viên khác cũng cần phải biết về dịch vụ thẻ để khi bất cứ lúc nào có cơ hội thì có thể trao đổi với khách hàng.

- Thường xuyên tổ chức tập huấn cho nhân viên thẻ định kỳ, hằng năm để giúp nhân viên không ngừng nâng cao trình độ, nghiệp vụ, đưa nhân viên đi học hỏi ở những nơi có kinh nghiệm về dịch vụ thẻ.

- Cùng với các trường Đại học tham gia cung huấn luyện hay đào tạo sinh viên. Các sinh viên này sau khi ra trường có thể làm việc tại Ngân hàng nơi mà họ được chính Ngân hàng tham gia đào tạo.

Công tác nguồn nhân lực chính là chìa khoá thành công để phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ cũng như chiến lược thông tin tiếp thị tuyên truyền quảng bá thương hiệu.

❖ Chú trọng các công tác phòng ngừa rủi ro

- Chủ động ứng dụng công nghệ hiện đại về bảo mật thông tin cho khách hàng, bảo đảm nội bộ Ngân hàng không làm lộ thông tin về chủ thẻ.

- Từng bước chuyển đổi công nghệ thẻ từ sang thẻ chip theo chuẩn EMV mới.

- Lắp đặt Camera quan sát tại các điểm giao dịch nhằm giảm thiểu khả năng khách hàng bị kẻ gian lợi dụng rút tiền trong tài khoản.

- Hướng dẫn khách hàng cách bảo mật thông tin thẻ của mình.

3.2. Một số giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại ngân hàng No& PTNT Thủy Nguyên

3.2.1. Nâng cao chất lượng, đa dạng hoá sản phẩm

Các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng có đặc điểm là dễ bị bắt chước do đó, nếu một ngân hàng đưa ra sản phẩm nào đó có đặc tính khác biệt so với sản phẩm của các ngân hàng khác thì sẽ gần như ngay sau đó các ngân hàng khác sẽ cung cấp cho khách hàng của họ những sản phẩm dịch vụ tương tự.

Bất cứ một ngân hàng nào khi tung ra sản phẩm thẻ của mình ra thị trường đều hiểu rằng vấn đề chất lượng sản phẩm sẽ quyết định sản phẩm đó có thể tồn tại và phát triển được hay không. Với đặc điểm “người đi sau”, tham gia vào thị

trường thẻ Việt Nam muôn, hiện nay thẻ của NHNo&PTNT về mặt tiện ích còn hạn chế hơn so với thẻ ATM của các ngân hàng khác. Vì vậy, ngân hàng cần có sự quan tâm thích đáng đến vấn đề chất lượng công nghệ để làm bàn đạp tác động đến chất lượng thẻ trong phát hành cũng như thanh toán. Sản phẩm thẻ mà Agribank hướng đến cần đạt được ngày càng cao hơn tính tiện lợi, nhanh chóng, an toàn, chính xác cho khách hàng sử dụng.

Ngoài việc cần phối hợp với đối tác liên quan nghiên cứu và sớm cung ứng các tiện ích trên thẻ ATM của ngân hàng, ngân hàng cũng cần nghiên cứu thay đổi các hình ảnh trên màn hình chờ của máy ATM sao cho thật phong phú, sống động, gây được sự chú ý với khách hàng. Vị trí đặt máy ATM cũng là một vấn đề mà chi nhánh cần lưu tâm sao cho thuận tiện với khách hàng. Ngoài ra, cần trang bị các máy móc, thiết bị đảm bảo an toàn tại địa điểm đặt máy ATM. Ví dụ : lắp đặt Camera đảm bảo an toàn và có cơ sở để ngân hàng giải quyết khiếu nại của khách hàng khi sự cố xảy ra.

3.2.2. Tăng cường hoạt động Marketing

Marketing ngân hàng là các phương pháp quản trị tổng hợp dựa trên cơ sở nhận thức về môi trường kinh doanh để đưa ra những hành động nhằm đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, phù hợp với sự biến động của môi trường, trên cơ sở mà thực hiện mục tiêu lợi nhuận. Để thu hút khách hàng đến với dịch vụ thẻ do chi nhánh cung cấp, chi nhánh cần có những biện pháp cụ thể trong đó chiến lược Marketing đóng vai trò rất quan trọng

a) Chính sách tiếp thị

Ngân hàng cần đưa ra các giải pháp Marketing, tiếp thị và quảng cáo phù hợp, tăng cường hơn các hình thức tuyên truyền quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng, tại các nhà trường thông qua áp phích, pa nô, tại các buổi hội thảo, hội nghị khách hàng, phát tờ rơi... để người dân biết đến lợi ích kinh tế, tính tiện dụng của sản phẩm, phá bỏ rào cản tâm lý, tạo điều kiện mở rộng thị trường. Ta có thể giới thiệu dịch vụ thẻ trực tiếp đến các hộ sản xuất kinh doanh: có thể là nhỏ lẻ nhưng chú trọng đến các hộ sản xuất có quy mô lớn.

Để thực hiện một chiến lược Marketing thẻ, chỉ quảng cáo là chưa đủ, chi nhánh nói chung và bộ phận Marketing nói riêng cần tiến hành điều tra, nghiên cứu thị trường với những phương thức khác nhau. Dựa trên lợi thế địa bàn khu vực hiện nay có nhiều khu công nghiệp và hầu hết họ trả lương thông qua thẻ ngân hàng nên ta có thể lấy được những ý kiến , phát phiếu thăm dò, phỏng vấn,

phân đoạn thị trường, xác định nhóm khách hàng mục tiêu để từ đó có những quyết định tiếp cận cho phù hợp.

b) Chính sách khách hàng

Hướng đến khách hàng và luôn đặt khách hàng là trung tâm trong mọi chính sách và chiến lược phát triển sản phẩm của mình, Agribank Thủy Nguyên sẽ tiếp tục đầu tư công nghệ, nghiên cứu nhu cầu của thị trường và của từng nhóm khách hàng để thiết kế và đưa vào ứng dụng nhiều sản phẩm có tiện ích cao. Với phương châm “đi tắt đón đầu”, ngân hàng đang nghiên cứu thiết kế những sản phẩm mới đa dạng thoả mãn nhu cầu khách hàng tốt nhất .

Ngoài ra ngân hàng cần xác định các chương trình khuyến mại và chăm sóc khách hàng sao cho phù hợp

+ Phân đoạn thị trường, xác định đối tượng khách hàng: khách hàng mục tiêu, khách hàng truyền thống, khách hàng tiềm năng

+ Thường xuyên thăm dò ý kiến khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ cung ứng

+ Tổ chức các chương trình khuyến mại tặng doanh số tăng mạng lưới khách hàng: tặng thẻ hoặc tặng thêm hạn mức sử dụng cho khách hàng hoặc không thu phí giao dịch

+ Tăng cường đưa ra các dịch vụ mới, tiện ích cho khách hàng

+ Tổ chức các chương trình điểm thưởng cho khách hàng sử dụng thẻ của ngân hàng

+ Tặng quà cho khách hàng vào các dịp Lễ, Tết

+ Phối hợp với các tổ chức đối tác chiến lược tổ chức các hội nghị khách hàng

3.2.3. Đổi mới kỹ thuật - đầu tư công nghệ

Công nghệ ngân hàng có ảnh hưởng rất lớn đến tốc độ và tính chính xác trong xử lý nghiệp vụ ngân hàng, trong đó có nghiệp vụ thẻ. Do vậy hiện đại hoá công nghệ ngân hàng đã trở nên cấp thiết trong giai đoạn hiện nay cũng như trong tương lai. Để làm được điều đó thì ngân hàng cần tập trung vào những hoạt động chủ yếu:

+ Đổi mới, hiện đại hoá thiết bị là yếu tố không thể thiếu trong quá trình nâng cao chất lượng dịch vụ. Về mặt dài hạn, ngân hàng cần có kế hoạch tiếp tục hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật của hệ thống mạng lưới, trang thiết bị một cách đồng bộ để có thể hoà nhập với khu vực và thế giới.

+ Tiếp tục tham gia dự án WB do Agribank Việt Nam triển khai và chương trình kế toán thanh toán đa năng và trình độ công nghệ cao.

+ Chi nhánh NHNo&PTNT Thủy Nguyên nói riêng và các NHTM khác nói chung còn chưa khai thác hết những tính năng của máy ATM gây ra rất nhiều lãng phí về tính hữu dụng của nó. Đồng thời vấn đề lãng phí số lượng máy tại một địa điểm của hệ thống ngân hàng, phải có sự kết hợp đồng bộ để làm sao tại một địa điểm đặt một số lượng máy nhất định mà vẫn đảm bảo đáp ứng nhu cầu rút tiền mặt.

+ Chi nhánh cần thường xuyên xem xét, có bộ phận kiểm soát chặt chẽ hệ thống đường truyền mạng, các thiết bị nhận và truyền tải các thông tin dữ liệu cần thiết.

+ Chi nhánh cần có kế hoạch biện pháp chủ động tiếp cận nguồn vốn tài trợ, vốn đầu tư của các ngân hàng cấp trên và các tổ chức khác để kết hợp sử dụng hợp lý, có hiệu quả nguồn vốn được cấp, mua sắm cho các đơn vị phòng ban các thiết bị có công suất và hiệu quả sử dụng tốt, công nghệ tiên tiến, đảm bảo sự kết nối thông tin, phối hợp đồng bộ, thông suốt giữa các đơn vị trong nội bộ chi nhánh, trong hệ thống, cũng như khác hệ thống, góp phần đẩy mạnh tốc độ luân chuyển, đảm bảo an toàn cho khách hàng cũng như ngân hàng.

3.2.4. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)

Mạng lưới ĐVCNT là một chủ thể không thể thiếu trong quy trình thanh toán thẻ, là nơi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và là nơi bắt đầu nghiệp vụ thanh toán thẻ. Do đó, khi càng có nhiều ĐVCNT tại nhiều nơi, thuộc nhiều loại hình kinh doanh khác nhau thì sự tiện ích của việc sử dụng thẻ ngày càng tăng. Hơn nữa, nhận thức của các tầng lớp dân cư ngày càng tiến bộ, họ đã nhận thấy sự tiện lợi của việc sử dụng thẻ thanh toán. Vì vậy, Agribank Thủy Nguyên muốn cạnh tranh được với các ngân hàng khác về loại hình dịch vụ này thì phải:

+ Lựa chọn các ĐVCNT phải đảm bảo các điều kiện:

Có đăng ký sản xuất kinh doanh theo quy định pháp luật Việt Nam, sản xuất kinh doanh ổn định có lãi, sản phẩm dịch vụ uy tín trên thị trường.

Cơ sở đóng trên địa bàn thuận lợi về giao thông, đông dân cư, mật độ khách du lịch cao.

Giá trị bình quân mỗi giao dịch (bán hàng, cung ứng dịch vụ) trong ngày không nhỏ hơn 25 USD.

Không thuộc danh sách ĐVCNT có độ rủi ro cao hoặc đã bị chấm dứt hoạt động trong hoạt động thanh toán thẻ do các tổ chức quốc tế cung cấp.

+ Chi nhánh cũng cần củng cố lại các ĐVCNT hiện có, phối hợp các đơn vị này nâng cao trình độ nhân viên giao dịch, tăng chất lượng phục vụ, đồng thời giám sát việc thực hiện. Ngân hàng nên có những khuyến khích bằng vật chất đối với những ĐVCNT có doanh số thanh toán cao.

+ Cần tiếp cận, thiết lập mối quan hệ với những ĐVCNT tiềm năng để mở rộng mạng lưới trong tương lai, như mở rộng các ĐVCNT tại các cửa hàng tiện ích đến các siêu thị nhỏ; các trung tâm tiếng anh, nhật, hàn; đặc biệt là mở rộng tại các nhà máy, công ty tại các khu công nghiệp trên địa bàn huyện Thủy Nguyên. Ngoài ra ngân hàng sẽ mở rộng ĐVCNT sang các ngành nghề khác, xây dựng một mạng lưới ĐVCNT vệ tinh, phục vụ cho nhu cầu sử dụng thẻ.

3.2.5. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Chuyên viên thẻ đóng vai trò vô cùng quan trọng trong nghiệp vụ kinh doanh thẻ, từ khâu giới thiệu và thuyết phục khách hàng dùng thẻ đến khâu vận hành quy trình nghiệp vụ thẻ một cách thông suốt và nhanh chóng. Như vậy, họ có vai trò quyết định cả về số lượng cũng như chất lượng sản phẩm thẻ dịch vụ cung ứng và của mối quan hệ giữa khách hàng và ngân hàng. Do vậy, chi nhánh phải quan tâm hơn nữa tới công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, thông qua các biện pháp:

+ Tuyển dụng nhân sự mới có chất lượng đáp ứng được nhu cầu công việc. Tổ chức nhiều hơn nữa các khóa đào tạo chuyên môn nghiệp vụ thẻ cho nhân viên.

+ Tổ chức các lớp tập huấn, nâng cao trình độ cho các chuyên viên thẻ.

+ Cử nhân viên đi học hỏi trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kinh nghiệm ở nước ngoài về nghiệp vụ thẻ.

+ Chú trọng hơn nữa chế độ lương, thưởng, đãi ngộ nhân viên: ngoài tiền lương theo vị trí công việc, thưởng nhân dịp Lễ, Tết, nhân viên được thưởng thêm về thành tích công việc.

+ Tạo bầu không khí làm việc gần gũi, năng động, thoải mái.

3.2.6. Quản trị rủi ro trong nghiệp vụ thẻ

+ Ngân hàng phải kiểm tra, cập nhật kịp thời những thông tin thay đổi của chủ thẻ, đặc biệt về địa chỉ, nghiêm túc thực hiện đầy đủ các quy định về thế chấp, cầm cố và tiến hành phong tỏa tài sản khi phát hành thẻ tín dụng. Ngân hàng cũng cần quan tâm hướng dẫn khách hàng cách sử dụng bảo quản thẻ

+ Với trường hợp thẻ giả, mất cắp, thất lạc, lộ PIN, khách hàng cần thông báo kịp thời đến chi nhánh và chi nhánh phải có trách nhiệm đưa ngay thẻ giả đó

lên Bulletin (bản tin giới thiệu), khóa tạm thời hoặc vĩnh viễn tài khoản bị lợi dụng đó.

+ Ngân hàng cần tìm hiểu kỹ các ĐVCNT về mặt tư cách pháp nhân, tình hình hoạt động kinh doanh, khả năng tài chính, đồng thời thường xuyên kiểm tra việc thực hiện hợp đồng, phát hiện những bất thường, thay đổi ở ĐVCNT này.

+ Ngân hàng cần phối hợp với các NHTM khác, tổ chức thẻ quốc tế trong việc quản trị rủi ro, chống lại sự xâm nhập của hệ thống mạng thanh toán, đồng thời phải thường xuyên cập nhật danh sách thẻ đen.

+ Ngoài ra ngân hàng cần có các biện pháp bảo mật chung:

Tuân thủ theo các bí mật an toàn trong nghiệp vụ.

Phân quyền hợp lý trong đó bao gồm phải đảm bảo tính kiểm soát cao, mọi dữ liệu cập nhật đều qua ít nhất hai cấp thực hiện và đảm bảo tính bảo mật, an toàn dữ liệu trong việc truy cập hệ thống để giao theo quyền truy cập và theo người truy cập.

Tăng cường kiểm tra, giám sát trong hoạt động nghiệp vụ.

Các chế độ báo cáo đột xuất, định kỳ.

Quản lý và giám sát hệ thống quản lý kỹ thuật.

3.3. Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện và phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại chi nhánh No&PTNT Thủy Nguyên

3.3.1. Kiến nghị Chính phủ

❖ Hoàn thiện môi trường pháp lý (hệ thống cơ sở pháp lý) trong môi trường hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt

Môi trường pháp lý có vai trò rất quan trọng trong việc áp dụng thẻ ngân hàng, là cơ sở đảm bảo thanh toán ổn định, an toàn, phát triển. Hoàn thiện môi trường pháp lý là một vấn đề vô cùng cần thiết để thẻ ngân hàng thực sự trở thành một phương tiện thanh toán phổ biến ở Việt Nam. Bởi lẽ luật pháp là yếu tố phức tạp, tác động đến tất cả các mối quan hệ thuộc mọi lĩnh vực đời sống kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia. Hiện nay, ở các nước phát triển, thanh toán không dùng tiền mặt không còn là dịch vụ đặc quyền của các NHTM. Các doanh nghiệp cũng có quyền cung ứng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng của mình bằng cách phát hành thẻ, như thẻ: thẻ điện thoại, thẻ siêu thị, thẻ xe buýt,... Đối với những nước phát triển, vai trò của Nhà nước trong việc điều hành và hỗ trợ phát triển thị trường thẻ là rất lớn. Theo đó, luật pháp được xem là công cụ tất yếu không thể thiếu để Nhà nước hình thành thói quen thanh toán, giao dịch bằng thẻ của xã hội.

Hoạt động thanh toán thẻ đã được áp dụng tại Việt Nam vào những năm 90 nhưng tới nay một hành lang pháp lý tạo cơ sở trong quan hệ thanh toán không dùng tiền mặt, cụ thể là thanh toán thẻ thật sự vẫn chưa đảm bảo. Có thể nhận thấy rằng thanh toán trong dân cư có sự phức tạp và không ổn định, khi thanh toán thực chất là đụng đến quyền lợi của bản thân bên thanh toán và bên thụ hưởng. Vì vậy, việc xây dựng một hành lang pháp lý vững chắc tạo môi trường, điều kiện thuận lợi cho nền kinh tế có thể giao dịch thuận lợi, dễ dàng phi tiền mặt thông qua thẻ ngân hàng là thực sự cần thiết. Muốn vậy Chính phủ cần:

- Xác định và thống nhất quan niệm để hoàn thiện, xây dựng cơ chế chính sách về tổ chức, quản lý, điều hành, hệ thống thanh toán trong toàn bộ nền kinh tế - xã hội.

- Nhanh chóng điều chỉnh và ban hành các văn bản mang tính pháp lý cao, mang tính tương đối chi tiết, cụ thể về mặt nghiệp vụ nhằm bảo đảm một hành lang pháp lý cao hơn, khả thi hơn và thống nhất hơn, góp phần tạo thuận lợi cho thị trường thanh toán, giúp các nhu cầu có khả năng thanh toán được thực hiện trong một nền kinh tế đang hướng đến sự năng động và hiệu quả. Cụ thể:

- Thực thi một cách nghiêm minh Luật giao dịch điện tử

- Xây dựng những chính sách nhằm can thiệp và quy định những ngành tiên phong trong việc sử dụng thẻ trong nghiệp vụ thanh toán, phối hợp lẫn nhau giữa các tổ chức, doanh nghiệp trong việc trả lương qua thẻ, vai trò của các công ty điện báo, điện thoại trong việc cung ứng đường truyền, tín hiệu truyền – nhận tin và kế hoạch phát triển hệ thống viễn thông truyền dẫn số liệu, thông tin – thông báo kết quả giao dịch.

Nhà nước xây dựng những chính sách nhằm đứng ra tổ chức quản lý, kiểm soát mạng lưới tự phục vụ (ATM, POS) và liên kết với các hệ thống EFT khác nhằm đảm bảo bình đẳng cho những chủ thẻ tham gia kinh doanh, tránh “hiệu ứng” thuế thu nhập đối với các điểm bán hàng sử dụng POS,...

❖ Xây dựng chính sách khuyến khích hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam

Trong đời sống kinh tế - xã hội của bất kỳ một quốc gia nào, kể cả những nước phát triển, tiền mặt vẫn là phương tiện thanh toán không thể thiếu. Tuy nhiên, tùy theo mức độ phát triển về công nghệ, thị trường, đặc biệt là thị trường tài chính mà nhu cầu và mức độ sử dụng tiền mặt trong thanh toán ở các nước có sự khác nhau. Vì vậy, việc thay đổi thói quen thanh toán bằng tiền mặt đã tồn tại qua bao đời nay đối với người dân Việt Nam không thể tiến hành một sớm một chiều mà phải từng bước điều chỉnh phù hợp. Nếu chúng ta muốn giác độ ý thức

của người dân về cái lợi của giao dịch thanh toán không dùng tiền mặt (đặc biệt là thanh toán bằng thẻ) thì Chính phủ cần thiết phải tạo ra những điều kiện thuận lợi để khuyến khích người dân. Điều trước tiên mà Chính phủ phải tiến hành trong chính sách khuyến khích người kinh doanh thẻ đó là nhanh chóng dứt điểm việc chi trả Ngân sách nhà nước bằng tiền mặt. Nếu làm được như vậy, Chính phủ sẽ làm gương cho xã hội. Bên cạnh đó, Nhà nước tạo điều kiện thuận lợi để người dân “thích chi trả” phi tiền mặt thông qua thẻ ngân hàng. Ở hầu hết các mặt hàng trong nền kinh tế, chính phủ thường xuyên khuyến khích tiêu dùng thông qua những chính sách ưu đãi nhất định. Chẳng hạn khuyến khích những ngân hàng đầu tư dịch vụ thẻ thông qua chính sách giảm thuế. Đối với thanh toán thẻ hiện nay Chính phủ đánh thuế GTGT 10%. Mức thuế này dường như không hợp lý, bởi đây là dịch vụ mới, chi phí cho hoạt động thanh toán thẻ rất tốn kém, vì thế giá thành dịch vụ này cũng đã rất cao. Nếu Chính phủ tiếp tục giữ mức thuế cao như vậy thì khó có thể khuyến khích được người dân trong nước sử dụng loại hình dịch vụ này. Vì thế, Chính phủ nên có chính sách thuế thỏa đáng hơn đối với mặt hàng thẻ, tốt nhất nên hạ xuống còn khoảng 5%, điều này tạo cơ hội cho các ngân hàng thực hiện việc giảm giá thành dịch vụ thẻ, đẩy nhanh tốc độ phát triển thẻ ngân hàng tại Việt Nam. Hoặc khuyến khích các doanh nghiệp, cửa hàng...có điều kiện đầu tư cho việc chi trả ít dùng tiền mặt như quy định người thanh toán thẻ được giảm 10-20% thuế GTGT. Như vậy, các doanh nghiệp, cửa hàng...có thể có thêm khả năng bán giảm giá, thu hút thêm khách hàng nếu làm tốt các dịch vụ cho việc thanh toán bằng thẻ.

Thêm vào đó, Chính phủ có thể khuyến khích người dân trong nước sử dụng thẻ qua việc mở tài khoản cá nhân ở các ngân hàng (vì đây là điều kiện tiên quyết tạo cơ sở để thanh toán qua thẻ.

❖ Phát triển cơ sở hạ tầng tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động thanh toán điện tử nói chung và hoạt động thanh toán thẻ nói riêng

Có thể nhận thấy rằng, việc đầu tư, xây dựng cơ sở hạ tầng, trang thiết bị kỹ thuật đáp ứng quá trình hiện đại hóa công nghệ ngân hàng không phải là vấn đề của riêng ngành ngân hàng mà là vấn đề mang tính chiến lược quốc gia. Vì vậy, cần thiết Nhà nước chú trọng đầu tư cho lĩnh vực này, nhanh chóng đưa Việt Nam theo kịp tốc độ phát triển công nghệ ngân hàng của các nước trong khu vực và trên thế giới, đặc biệt trong xu thế hội nhập ngày nay.

Thanh toán điện tử nói chung và thanh toán thẻ nói riêng phụ thuộc rất nhiều vào sự phát triển của công nghệ viễn thông của các quốc gia. Do đó, Nhà

nước đặc biệt là Bộ Thông tin và Truyền thông cần có chiến lược đầu tư thích hợp vào cơ sở hạ tầng viễn thông để thúc đẩy sự phát triển của hoạt động thanh toán điện tử cũng như hoạt động thanh toán thẻ theo hướng nhanh chóng, an toàn và tiện lợi. Bộ Thông tin và Truyền thông cần hỗ trợ ngành ngân hàng trong việc cung ứng đường truyền, tín hiệu truyền, nhận tin và có kế hoạch phát triển hệ thống vệ tinh trong truyền dẫn số liệu của toàn ngành ngân hàng.

❖ Chú trọng đầu tư cho hệ thống giáo dục đào tạo

Đầu tư cho giáo dục là đầu tư phát triển nhân tố con người. Một nhân tố nguồn lực mang tính quyết định, ảnh hưởng tới sự hưng thịnh hay suy tàn của một quốc gia. Vấn đề này luôn được xác định rõ trong chiến lược phát triển chung của một quốc gia. Do vậy, muốn có một đội ngũ lao động có trình độ, đáp ứng yêu cầu của quá trình phát triển, đặc biệt trong một ngành áp dụng nhiều công nghệ tiên tiến cấp độ cao trên thế giới như ngân hàng thì cần có một đường lối chỉ đạo của Nhà nước. Nhà nước cần khuyến khích các trường đại học, cao đẳng mở những chuyên ngành về ngân hàng, đặc biệt chú trọng nghiên cứu dịch vụ thẻ ngân hàng, công nghệ nằm trong khối kinh tế chung.

Ngoài ra, Nhà nước cần có những biện pháp tăng cường thông tin truyền thông, phổ cập các kiến thức và sự hiểu biết đến mọi tầng lớp dân cư trong việc sử dụng thẻ làm phương thức thanh toán thông qua các phương tiện thông tin đại chúng khác nhau để người dân thấy rõ những ưu việt và lợi ích của việc sử dụng thẻ trong thanh toán và giao dịch.

Tóm lại, sự hỗ trợ của Nhà nước và Chính phủ là một vấn đề quan trọng đối với mọi ngành, mọi cấp đưa thanh toán phi tiền mặt, đặc biệt là thanh toán thẻ vào đời sống người dân.

3.3.2. Kiến nghị Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng NNVN đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng chiến lược cho các NHTMVN cũng như đề ra chính sách hỗ trợ cho các NHTMVN phát triển dịch vụ thẻ thông qua các giải pháp:

- Phối hợp với các Tổ chức thẻ Quốc tế và các NHTMVN trong việc hoạch định chiến lược khai thác thị trường, thúc đẩy hoạt động dịch vụ thẻ ngân hàng, định hướng ứng dụng các thành tựu của công nghệ thẻ đã, đang và sẽ được áp dụng trên thế giới và trong khu vực.

Hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng cho hoạt động thẻ: trong thời gian qua, trung tâm thông tin tín dụng thuộc NHNNVN đã phát huy vai trò là một thư viện lưu trữ các thông tin tín dụng của các tổ chức và cá nhân có quan hệ tín

dụng với các tổ chức tín dụng. Các thông tin thu thập từ các tổ chức tín dụng và một số cơ quan hữu quan khác góp phần không nhỏ trong việc nâng cao chất lượng quản lý tín dụng, phòng ngừa rủi ro của hệ thống NHTMVN. Tuy nhiên, hiệu quả của trung tâm thông tin tín dụng hiện nay còn gặp nhiều hạn chế do những vấn đề về phía trung tâm cũng như các NHTMVN. Do đặc thù của các NHTMVN được tổ chức theo mô hình 2 cấp, trung ương và chi nhánh, dữ liệu được quản lý tập trung, trao đổi thông tin giữa các cấp còn nhiều hạn chế khiến cơ sở dữ liệu của khách hàng trở nên thiếu chính xác và không cập nhật được liên tục. Như vậy, chất lượng thông tin khi đưa đến trung tâm thông tin tín dụng cũng không được đảm bảo. Chính vì vậy, trung tâm thông tin tín dụng và hệ thống thông tin của các NHTMVN phải được hoàn thiện theo hướng sau:

Thứ nhất, trung tâm thông tin tín dụng cần bổ sung các thông tin về chủ thể thẻ tín dụng của các NHTMVN. Mọi quan hệ tín dụng và ngân hàng thực chất là quan hệ tín dụng có tính tuần hoàn. Những thông tin thu thập của chủ thể sẽ hỗ trợ những ngân hàng phát hành thẻ tại Việt Nam trong việc quản lý rủi ro trong hoạt động phát hành.

Thứ hai, các NHTMVN cần hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng nội bộ. Cơ sở dữ liệu các khách hàng phải được quản lý tập trung, được cập nhật liên tục và đảm bảo tính chính xác, đồng bộ.

Cuối cùng, các NHTMVN phải xây dựng một hệ thống cho điểm tín dụng chính xác, khoa học. Bản thân các tổ chức thông tin tín dụng không đưa ra đánh giá hoặc xếp hạng khách hàng mà chỉ thuần túy cung cấp các thông tin phục vụ cho quá trình đó. Việc cho điểm, xếp hạng phải được thực hiện thông qua chương trình cho điểm tín dụng của từng tổ chức tín dụng với những tiêu chí cụ thể tùy theo điều kiện và mục đích kinh doanh của từng tổ chức. Như trong hoạt động thẻ tín dụng hiện nay, việc đánh giá chủ thẻ và cho ra quyết định về mức thẻ chấp, hạn mức tín dụng thẻ không được thực hiện thông qua tiêu chí khoa học và khách quan, chủ yếu dựa vào ý kiến cá nhân, cảm tính của nhân viên chi nhánh nên việc cấp phát tín dụng thẻ còn hạn chế, chủ yếu dựa vào thẻ chấp, ký quỹ các giấy tờ có giá trị, tín chấp...

Có biện pháp xử phạt nghiêm khắc đối với những hành vi vi phạm quy chế hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tránh để các chi nhánh ngân hàng nước ngoài lợi dụng những điều quy định không chặt chẽ để lách luật hoặc cố tình vi phạm thông qua việc liên kết với các ngân hàng cổ phần, tạo điều kiện cho các NHTM phát triển.

3.3.3. Kiến nghị Hiệp hội thẻ Việt Nam

Hiệp hội thẻ cần đứng ra làm trung gian để thỏa thuận thống nhất giữa các ngân hàng trong việc thu phí dịch vụ thẻ, tạo môi trường kinh doanh thẻ lành mạnh để các NHTM phát triển được ATM và tạo điều kiện thuận lợi cho chủ thẻ, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Hiệp hội Ngân hàng nên làm đầu mối tổ chức hội thảo về công nghệ ngân hàng, giúp các NHTM cùng nhau trau dồi kinh nghiệm về các vấn đề kỹ thuật, công nghệ, quản lý; giới thiệu để các NHTM thu thập thông tin, tài liệu chuyên về thẻ. Đầu tư phối hợp với các cơ quan ngôn luận: Đài truyền hình, Đài phát thanh, thông tấn báo chí... mở đợt tuyên truyền về thẻ: giới thiệu về thẻ, các tiện ích mang lại, vai trò của thẻ đối với các chủ thẻ tham gia trong lĩnh vực hoạt động thẻ.

Hiệp hội thẻ cần tăng cường hơn nữa làm đầu mối hỗ trợ hội viên trong việc đào tạo; trong việc tư vấn với NHNN về lĩnh vực thẻ; trong quan hệ với các tổ chức Thẻ quốc tế. Đặc biệt phát huy vai trò như người trọng tài, tạo điều kiện và áp dụng các chế tài hợp lý bảo đảm các hội viên tuân thủ các nguyên tắc cạnh tranh trong cùng một sân chơi của cơ chế thị trường.

3.3.4. Kiến nghị với ngân hàng No&PTNT Việt Nam

◆ Xây dựng chiến lược Marketing thẻ mang tính chuyên nghiệp:

Ngân hàng No&PTNT VN cần tăng cường công tác quảng cáo, khuyến khích trưng sản phẩm, dịch vụ thẻ trên phương tiện thông tin đại chúng. Ngân hàng nên hợp tác với các ngân hàng thành viên trong Banknet nhằm mở rộng những điểm thanh toán bằng thẻ trong các cửa hàng dọc các con phố mua bán tại những đô thị lớn để phục vụ cho khách hàng du lịch, những người sử dụng thẻ.

AGRIBANK cũng nên hỗ trợ cho các ngân hàng thành viên để giúp cho ngân hàng nói riêng và liên minh thẻ nói chung có bước nhảy vọt tới công nghệ & tiêu chuẩn hiện đại về phát hành & thanh toán thẻ. Ngoài ra vấn đề thương hiệu sản phẩm cũng cần được chú trọng, ưu đãi hơn nữa trong thanh toán, mở rộng hình thức chi trả tiền lương cho cán bộ công nhân viên qua tài khoản và phát hành thẻ ATM.

◆ Phát triển nguồn nhân lực:

Vì thẻ là một hoạt động mang tính công nghệ cao, vì vậy ngân hàng No&PTNT nên có sự đầu tư đúng mức về con người cho Trung tâm thẻ nói chung và Tổ nghiệp vụ thẻ ngân hàng No&PTNT Thủy Nguyên nói riêng sao cho đảm bảo được yêu cầu

của thị trường. Đồng thời với quá trình trên, ngân hàng cũng phải tổ chức công tác đào tạo cán bộ có đầy đủ trình độ về học vấn, kinh nghiệm nghiệp vụ đạo đức và ý thức trách nhiệm trong nghiệp vụ thẻ của Agribank

◆ Hoàn thiện công nghệ thẻ tại Agribank:

Ngân hàng cần phải tập trung cố gắng hiện đại hóa hệ thống thanh toán thẻ, ứng dụng nhiều công nghệ thẻ hiện đại nhằm thay đổi một cách căn bản thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hiện nay. Trong tương lai, AGRIBANK phấn đấu trở thành một trong ba ngân hàng hàng đầu về thẻ.

KẾT LUẬN

Dịch vụ thẻ với nhiều tiện ích đem lại cho chủ thẻ, Ngân hàng và nền kinh tế đã trở thành phương tiện thanh toán phổ biến trên thế giới và không thể thiếu trong một xã hội văn minh, hiện đại. Đặc biệt là trong ngành kế toán, tài chính việc trả lương qua thẻ đem lại rất nhiều tiện ích, nó có thể rút ngắn được thời gian đi lại để lấy tiền lương của công ty và cũng tránh được tình trạng tị nạn gây mất đoàn kết về tiền lương của nhân viên vì thẻ ATM giúp bảo mật thông tin về tiền lương của từng cá nhân.

Nhìn nhận một cách tổng quát thì phát triển dụng dịch vụ thẻ sẽ làm giảm đáng kể lượng tiền lưu thông, đồng thời là công cụ kích cầu có hiệu quả và ở chừng mực nhất định, có tác dụng kích thích phát triển sản xuất, giúp Nhà nước kiểm soát được thu nhập và chi tiêu của người dân cũng như lượng tiền trong lưu thông. Không những vậy, dịch vụ thẻ là một thị trường tiềm năng và sôi động, nó đem lại cho Ngân hàng nguồn thu dịch vụ tương đối cao và ổn định. Thị trường thẻ Việt Nam từ những buổi đầu đi vào hoạt động cho đến nay đã gặp không ít khó khăn do thói quen dùng tiền mặt trong dân cư vẫn còn khá phổ biến. Việc tham gia vào thị trường thẻ đòi hỏi phải đầu tư nhiều công sức và chi phí mà không phải Ngân hàng nào cũng đáp ứng được. Tuy nhiên thị trường thẻ Việt Nam trong tương lai có tiềm năng phát triển rất lớn là điều không thể phủ nhận khi mà Việt nam đang trong tiến trình hội nhập và phát triển, kinh tế ngày càng phát triển, đặc biệt là nhu cầu đi du học và du lịch ngày càng tăng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Agribank, *định hướng phát triển*.
2. Agribank chi nhánh Thủy Nguyên TP. Hải Phòng, *báo cáo hoạt động thẻ 2014-2015*.
3. Báo thanh niên, thời báo kinh tế, tạp trí Ngân hàng.
4. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam, *báo cáo tổng kết (2014-2015)*.
5. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN, *báo cáo kết quả kinh doanh chi nhánh Thủy Nguyên (2014-2015)*.
6. Phòng giao dịch khách hàng Agribank chi nhánh Thủy Nguyên TP. Hải Phòng, *báo cáo kết quả triển khai sản phẩm – dịch vụ tháng 2014 - 2015*.
7. Tạp chí kinh doanh – Sự phát triển nhanh chóng số lượng thẻ Agribank (2015).