

**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 : Nguyễn Phương Thảo
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 THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
CHI NHÁNH HẢI PHÒNG**

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

**Sinh viên : Nguyễn Phương Thảo
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: Nguyễn Phương Thảo

Mã SV: 1212404022

Lớp: QT1601T

Ngành: Tài chính - Ngân hàng

Tên đề tài: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại
Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

NHIỆM VỤ ĐỀ TÀI

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

(về lý luận, thực tiễn, các số liệu cần tính toán và các bản vẽ).

- Khóa luận hệ thống hóa các cơ sở lý luận chung về dịch vụ thẻ của Ngân hàng Thương mại hiện nay.
- Phân tích thực trạng phát triển thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.
- Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.

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

Bài báo cáo được viết dựa trên các số liệu được trích từ:

- Báo cáo kết quả kinh doanh của Chi nhánh năm 2014, 2015.
- Báo cáo tài chính của Chi nhánh năm 2014, 2015.
- Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm - dịch vụ năm 2014, 2015.

3. Địa điểm thực tập tốt nghiệp.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.

Địa chỉ: Số 83 Trần Phú, Phường Lương Khánh Thiện, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng.

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 Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

Người hướng dẫn thứ hai:

Họ và tên:.....

Học hàm, học vị:.....

Cơ quan công tác:.....

Nội dung hướng dẫn:.....

Đề tài tốt nghiệp được giao ngày 10 tháng 10 năm 2016

Yêu cầu phải hoàn thành xong trước ngày 31 tháng 12 năm 2016

Đã nhận nhiệm vụ ĐTTN

Sinh viên

Đã giao nhiệm vụ ĐTTN

Người hướng dẫn

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:

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

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

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

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

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

Hải Phòng, ngày ... tháng ... năm 2016

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

ThS. Phạm Thị Nga

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG I- LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1. Thẻ Ngân hàng đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại.....	3
1.1.1. Chức năng của tiền tệ và sự ra đời của thẻ	3
1.1.2. Khái niệm, đặc điểm và cấu tạo thẻ Ngân hàng	5
1.1.3. Phân loại thẻ	7
1.1.4. Tiện ích từ dịch vụ thẻ	10
1.2. Nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ của Ngân hàng thương mại..	14
1.2.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ.....	15
1.2.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ.....	16
1. 3. Các nhân tố ảnh hưởng tới nghiệp vụ kinh doanh thẻ.....	18
1.3.1 Nhân tố chủ quan.....	18
1.3.2. Nhân tố khách quan.....	19
CHƯƠNG II- THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG CHI NHÁNH HẢI PHÒNG.....	21
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông.....	21
2.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng.....	25
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng.....	25
2.2.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận.....	25
2.2.3. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	28
2.3. Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	33
2.3.1. Thực trạng phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	34
2.3.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	52

2.4. Đánh giá chung về dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	55
2.4.1. Kết quả Chi nhánh đạt được thông qua dịch vụ thanh toán thẻ...55	
2.4.2. Một số hạn chế trong dịch vụ thanh toán thẻ.....56	
CHƯƠNG III- GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG.....	57
3.1. Định hướng nghiệp vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng.....	57
3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng.....	58
3.2.1. Giải pháp nâng cao chất lượng, đa dạng hoá sản phẩm.....	59
3.2.2. Giải pháp về Marketing.....	59
3.2.3. Giải pháp kỹ thuật - đầu tư công nghệ.....	61
3.2.4. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ.....	62
3.2.5. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.....	64
3.2.6. Quản trị rủi ro trong nghiệp vụ thẻ.....	64
3.3. Một số kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội Sở Chính.....	65
.....	65
KẾT LUẬN.....	67
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69

DANH MỤC BẢNG, SƠ ĐỒ

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Phân loại thẻ Ngân hàng	8
Sơ đồ 1.2: Quy trình phát hành thẻ	15
Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán thẻ	17
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức quản lý hoạt động của Chi nhánh	26

BẢNG

Bảng 2.1: Kết quả huy động vốn tại OCB Chi nhánh Hải Phòng	28
Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại OCB Chi nhánh Hải Phòng	30
Bảng 2.3: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của OCB Chi nhánh Hải Phòng	31
Bảng 2.4: Hạn mức giao dịch của Thẻ Tín dụng OCB MasterCard	35
Bảng 2.5: Biểu phí Thẻ Tín dụng OCB MasterCard	36
Bảng 2.6: Hạn mức giao dịch của Thẻ Tín dụng OCB dành cho khách hàng VIP	38
Bảng 2.7: Hạng thẻ và hạn mức giao dịch thẻ Noname của OCB	41
Bảng 2.8: Hạng thẻ và hạn mức giao dịch thẻ ATM Lucky của OCB	43
Bảng 2.9: Hạng thẻ và hạn mức giao dịch của thẻ sinh viên	44
Bảng 2.10: Biểu phí của thẻ ghi nợ nội địa hạng chuẩn và thẻ sinh viên	45
Bảng 2.11: So sánh biểu phí phát hành thẻ ghi nợ của các Ngân hàng	46
Bảng 2.12: Biểu phí của thẻ ghi nợ nội địa hạng vàng	47
Bảng 2.13: Số lượng phát hành thẻ thanh toán của Chi nhánh	49
Bảng 2.14: Tình hình chi tiết của thẻ thanh toán tại Chi nhánh	51
Bảng 2.15: Thu nhập từ dịch vụ thẻ tại Chi nhánh	53
Bảng 2.16: Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại Chi nhánh	54

BẢNG QUY ƯỚC VIẾT TẮT

ATM(Automatic Teller Machine)	Máy rút tiền tự động
CN	Chi nhánh
ĐVCNT	Đơn Vị Chấp Nhận Thẻ
NHNN	Ngân hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân hàng Thương Mại
NHTMCP	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần
NHTW	Ngân hàng Trung Ương
POS (Point of Sale)	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
PIN (Personal Identification Number)	Mã số cá nhân
TCTD	Tổ Chức Tín Dụng
TMCP	Thương Mại Cổ phần
HĐKD	Hoạt động kinh doanh

MỞ ĐẦU

Hội nhập kinh tế quốc tế đã đặt ra cho các NHTM Việt Nam không ít thách thức. Để đứng vững trong môi trường cạnh tranh, các dịch vụ Ngân hàng hiện đại đã được các NHTM lựa chọn nhằm đáp ứng xu hướng phát triển lâu dài, bền vững; mà trong đó, dịch vụ thẻ được coi là một bước đột phá, nhanh chóng trở thành phương tiện hữu hiệu, phổ biến và được ưa chuộng nhất hiện nay.

Trong thời kì hội nhập nền kinh tế thế giới và khu vực, dịch vụ thẻ càng được quan tâm, chú trọng để trở thành dịch vụ an toàn và văn minh nhất. Sự ra đời của thẻ cũng khắc phục được rất nhiều nhược điểm của tiền mặt. Nhận thấy những ưu điểm đó của thẻ, thị trường thẻ tại Việt Nam trong hai năm trở lại đây sôi động hẳn lên, như được thổi luồng sinh khí mới mà trước đó, dịch vụ thẻ còn là khái niệm khá mới mẻ với người tiêu dùng Việt Nam. Thực tại cho thấy, thị trường thẻ ở Việt Nam mới bước vào giai đoạn sơ khai, do đó để hoàn thiện các hoạt động dịch vụ thẻ, các Ngân hàng cần học hỏi kinh nghiệm của các nước phát triển, đồng thời không ngừng lắng nghe ý kiến phản hồi từ khách hàng nhằm tích lũy kinh nghiệm trong hoạt động thực tiễn.

Nắm bắt được các nhu cầu của khách hàng, cũng như bắt kịp với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, NHTMCP Phương Đông đã lần lượt triển khai nhiều loại sản phẩm thẻ, đẩy mạnh hàng loạt dịch vụ thẻ đi kèm. Tuy nhiên, hoạt động dịch vụ thẻ của NHTMCP Phương Đông CN Hải Phòng vẫn còn nhiều mặt hạn chế, bất cập: Sự tăng trưởng của dịch vụ thẻ trong những năm qua có đạt được sự cân bằng giữa số lượng và chất lượng không? Kết quả đạt được có tương xứng với tiềm năng? Có đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng trong nền kinh tế?... Với những lý do trên và qua quá trình học hỏi từ thực tiễn công việc, em chọn đề tài: **“Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng”** làm nội dung khóa luận tốt nghiệp của mình.

Nội dung khóa luận có kết cấu 3 chương:

Chương I: Lý luận cơ bản về dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại.

Chương II: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng.

Chương III: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng.

Trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, em đã nhận được sự quan tâm giúp đỡ của thầy cô, cán bộ tại cơ sở thực tập. Em xin cảm ơn ThS. Phạm Thị Nga đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành đề tài này. Cũng trân trọng cảm ơn các cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng 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

LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Thẻ Ngân hàng đối với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Chức năng của tiền tệ và sự ra đời của thẻ

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

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

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

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

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

Tiền ghi sổ là một hình thái tiền tệ được sử dụng tại các hệ thống Ngân hàng bằng cách ghi chép trong sổ sách kế toán. Khi nền kinh tế và hệ thống Ngân hàng phát triển thì hình thức này chiếm vị trí quan trọng. Nó góp phần giảm bớt chi phí cũng như giao dịch.

Tiền điện tử là một biểu hiện mới của tiền tệ trong thời đại khoa học kỹ thuật và công nghệ. Có nhiều tên gọi như: “tiền điện tử”, “ví điện tử”, “tiền thông minh”, “tiền nhựa”... hay gọi tắt là các loại thẻ. Tuy nhiên, cũng có quan điểm cho rằng các loại thẻ với tên gọi như vậy không được coi là tiền tệ, bởi lẽ nó không có đầy đủ các chức năng của tiền thực, nó chỉ là biểu hiện tổng hợp của các hình thái tiền tệ khác.

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

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

Thanh toán không dùng tiền mặt qua Ngân hàng là cơ sở cơ bản để luân chuyển tiền tệ trong nền kinh tế. Với các chức năng tiền tệ và tín dụng ngày một phát triển dựa trên cơ sở thanh toán không dùng tiền mặt thông qua hệ thống Ngân hàng giữa các nước đã trở nên khá phổ biến và đặc biệt là dựa vào nền tảng phát triển công nghệ tin học, thông tin lưu truyền với tốc độ nhanh; một hình thức thanh toán, một phương tiện thanh toán văn minh mới đã ra đời, nhanh chóng được đời sống xã hội ở nhiều quốc gia thừa nhận và phát triển, đó là: hình thức thanh toán thẻ.

Hình thức thanh toán thẻ là sự kết hợp các hình thức thanh toán như thanh toán chứng từ, thanh toán điện tử; kết hợp song song cùng các nghiệp vụ của Ngân hàng như tiền gửi, cho vay,... trên cơ sở công nghệ Ngân hàng đang có

hiều bước tiến mới. Do vậy, thẻ ra đời như một tất yếu khách quan trong thời đại ngày nay.

1.1.2. Khái niệm, đặc điểm và cấu tạo thẻ Ngân hàng

❖ Khái niệm

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

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

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

+ Góc độ phát hành: Thẻ là phương tiện do Ngân hàng, các định chế tài chính hoặc các công ty phát hành dùng để giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt.

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

+ Dưới góc độ NHNN Việt Nam: Thẻ Ngân hàng là phương tiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ không dùng tiền mặt hoặc có thể được rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc các Ngân hàng đại lý; hoặc: Thẻ Ngân hàng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt mà chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán chi phí mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các điểm chấp nhận. (trích Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ Ngân hàng ban

hành theo Quyết định 371/1999/QĐ-NHNN1 ngày 19/10/1999 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam)

Như vậy, xuất phát từ thực tiễn qua quá trình phát triển các chức năng sử dụng các loại thẻ hiện nay, dựa trên sự phát triển của công nghệ thì mục đích sử dụng của thẻ không còn bó hẹp trong từng lĩnh vực cụ thể như khi mới hình thành nữa. Với một tấm thẻ, người dùng không chỉ sử dụng để thanh toán tại ĐVCNT để mua hàng hóa dịch vụ, cũng không chỉ dùng để rút tiền mặt, chuyển khoản, xem sao kê tài khoản của mình tại Ngân hàng, giao dịch mua bán qua mạng lưới Internet, trả cước phí dịch vụ công cộng; mà chủ thẻ còn có thể vừa sử dụng bằng tiền gửi của mình tại Ngân hàng, vừa sử dụng tiền vay nếu được Ngân hàng chấp nhận... Do đó, từ sự kết hợp giữa nội dung, mục đích, tác dụng... của các loại thẻ qua thực tiễn phát sinh, có thể hiểu: Thẻ chính là chìa khóa đa năng để chủ thẻ kết nối với các chủ thẻ khác tham gia hệ thống thanh toán thẻ phục vụ quá trình lưu chuyển hàng hóa, tiền tệ được thỏa thuận trước nhằm thực hiện các dịch vụ thỏa mãn nhu cầu của mình.

❖ Đặc điểm

Thẻ là một công cụ thanh toán có những đặc điểm khác hẳn so với các công cụ thanh toán khác. Trong điều kiện ngày nay, khi công nghệ thông tin phát triển ở trình độ cao thì thanh toán bằng thẻ là phương thức thanh toán phổ biến thay thế cho các phương tiện thanh toán truyền thống. Bởi lẽ, thẻ có rất nhiều đặc tính vượt trội, như:

+ Tính linh hoạt: thẻ được sánh ví như “ví tiền điện tử” an toàn, tiện dụng, nhanh chóng và vô cùng hiện đại .

+ Tính thuận tiện: với kích thước nhỏ gọn trong lòng bàn tay nhưng lại có sức chứa đựng hàm lượng thanh khoản lớn hoặc di chuyển xa, chủ thẻ có thể sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ ở bất cứ nơi đâu, bất cứ lúc nào mà không phải mang theo tiền mặt hay séc du lịch. Hay với thẻ tín dụng, chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch trước, sau đó thanh toán mà không bị tính lãi trong thời hạn được cấp...

+ Tính an toàn và tốc độ: thẻ được chế tạo tinh tế dựa trên kỹ thuật hết sức tinh vi, hiện đại và khó làm giả; vì vậy độ an toàn của thẻ được đảm bảo. Đồng thời, trước những phát triển vượt trội của mạng lưới internet và các tiện ích

chuyên biệt của thẻ, chủ thẻ có thể an tâm về tốc độ mau chóng chính xác khi sử dụng thẻ.

❖ Cấu tạo của thẻ

Hầu hết các loại thẻ hiện nay đều được làm bằng nhựa (Plastic), hình chữ nhật có kích thước được tiêu chuẩn hóa quốc tế 54mm x 84mm, dày 1mm có bốn góc tròn, thẻ có 3 lớp. Hai mặt của thẻ được nhận biết như sau:

Mặt trước của thẻ

+ Biểu tượng của thẻ: Mỗi loại thẻ có một biểu tượng riêng, mang tính đặc trưng của Tổ chức phát hành thẻ. Đây được xem như thương hiệu của tổ chức phát hành thẻ và là yếu tố an ninh chống lại sự làm giả.

+ Số thẻ: Đây là số dành riêng cho mỗi chủ thẻ, số được dập nổi trên thẻ. Tùy theo từng loại thẻ mà số có cấu trúc khác nhau và nhóm số khác nhau.

+ Ngày hiệu lực của thẻ: là thời gian thẻ được cấp phép lưu hành. Tính từ ngày đầu tiên của tháng, năm phát hành đến ngày cuối cùng của tháng, năm hết hạn.

+ Họ và tên của chủ thẻ: được in nổi trên thẻ. Ngoài ra có một số thẻ in cả ảnh của chủ thẻ.

+ Ký tự an ninh: là mật mã của đợt phát hành, in phía sau của ngày hiệu lực.

Mặt sau của thẻ

+ Dải tính từ: có khả năng lưu giữ các thông tin mật.

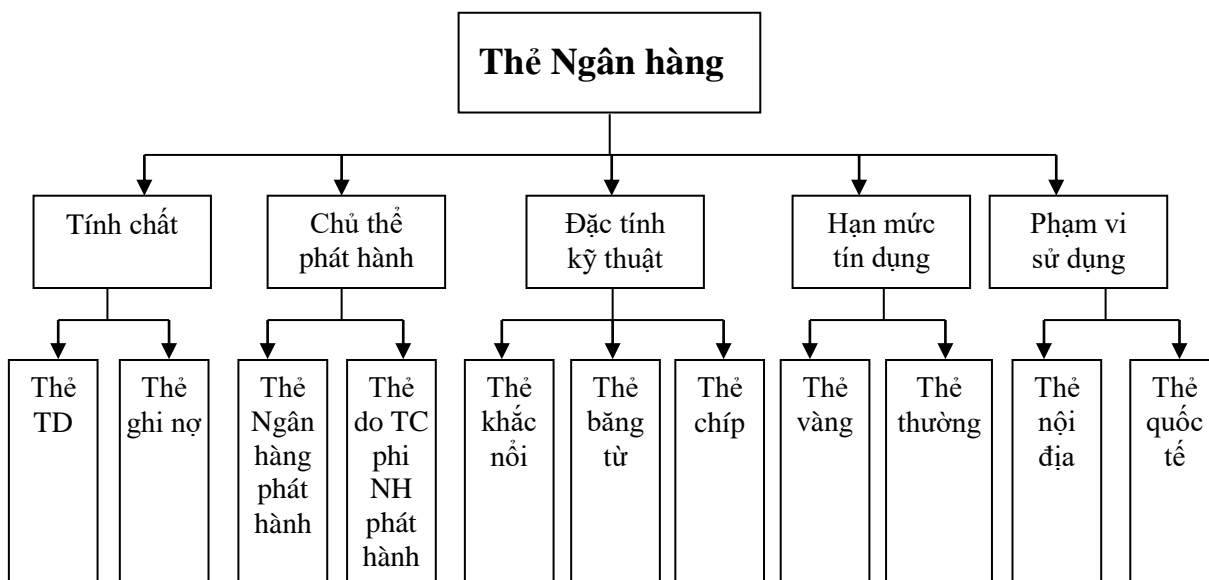
+ Băng chữ kí: trên băng giấy này là chữ kí của chủ thẻ để cơ sở chấp nhận thẻ có thể đối chiếu khi thanh toán.

+ Các phần khác: điện thoại dịch vụ khi có thắc mắc sử dụng thẻ và một số lưu ý được in nhỏ chữ nghiêng bên dưới.

1.1.3. Phân loại thẻ

Tùy vào nhu cầu của người sử dụng mà mỗi loại thẻ sẽ có những tiện ích khác nhau. Chúng ta có thể sử dụng thẻ để rút tiền, nạp tiền, chuyển khoản tại máy ATM; sử dụng thẻ để mua sắm, thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ... Từ

đó, thẻ cũng được phân loại với nhiều tên gọi khác nhau, ví dụ như: Thẻ ATM, Thẻ tín dụng, Thẻ thanh toán... Xuất phát từ chính nhu cầu của con người nên chiếc thẻ đã trở thành công cụ hỗ trợ đắc lực phục vụ đời sống con người. Và dưới những quan điểm, góc độ khác nhau, người ta có nhiều cách để phân loại thẻ:



Sơ đồ 1.1: Phân loại 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 (Standand 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 các khoản chi phí, mua hàng hóa dịch vụ. Vì vậy chúng được gọi là thẻ thanh toán.

1.1.4. Tiện ích từ dịch vụ thẻ

❖ Đối với chủ thẻ

Sự linh hoạt và tiện lợi trong thanh toán trong và ngoài nước: Tiện ích nổi bật cho người sử dụng thẻ là sự tiện lợi và tính linh hoạt hơn hẳn các phương tiện thanh toán khác. Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ cho mọi nhu cầu chi tiêu của mình khi đi du lịch, mua sắm hàng hóa dịch vụ, hay đi công tác,...

Tiết kiệm thời gian mua, giá trị thanh toán cao hơn: Thẻ thanh toán có nhiều tiện ích hơn tiền mặt hay séc du lịch trả trước, trong và sau chuyến đi. Chủ thẻ không cần lên kế hoạch chi tiêu trước, trả tiền sau. Tài khoản của thẻ chỉ bị ghi nợ khi nào chủ thẻ thực sự chi tiêu và thanh toán bằng thẻ. Thêm nữa, tỷ giá

khi thanh toán bằng thẻ cũng thường có lợi hơn so với sử dụng tiền mặt hay séc du lịch. Như vậy, không những giúp người sử dụng thẻ tiết kiệm tiền, thẻ còn giúp tiết kiệm thời gian mua hàng cũng như thời gian chờ làm thủ tục với séc du lịch hay tiền mặt, hạn chế được rủi ro.

Khoản tín dụng tự động, tức thời: khả năng mua hàng hóa dịch vụ không bị gò bó là một tiện ích của thẻ thanh toán. Dù việc mua bán có được dự tính trước hay không thì thẻ thanh toán cũng là một nguồn tín dụng tự động giúp cho các chủ thẻ khỏi phải đến Ngân hàng xin vay.

Rút tiền mặt nhanh chóng ở bất cứ nơi nào, vào bất cứ lúc nào tại Ngân hàng hoặc qua các máy rút tiền tự động (ATM) và sử dụng một số dịch vụ khác do máy ATM cung cấp như: trả nợ vay, chuyển khoản, xem số dư tài khoản...

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

❖ 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 lý 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

Góp phần thu hút khách hàng: nhờ vào những tiện ích mà thẻ Ngân hàng mang lại cho khách hàng, dịch vụ này đã có vai trò quan trọng trong việc thu hút, giữ chân khách hàng. Thông thường khi khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ thì sẽ kéo theo sử dụng các dịch vụ khác, đặc biệt là dịch vụ bán lẻ, ví dụ như mở tài khoản thanh toán, tín dụng, tiết kiệm... Hơn nữa, dịch vụ thẻ với biểu hiện về một hình thức thanh toán của xã hội văn minh, hiện đại và tiện nghi. Qua đó, củng cố được lòng tin của khách hàng vào Ngân hàng để ngày càng có thêm nhiều khách hàng đến với Ngân hàng, sử dụng nhiều hơn nữa các dịch vụ của Ngân hàng.

Góp phần tạo lợi nhuận cho Ngân hàng thông qua một số khoản thu như: lãi cho vay, chiết khấu thương mại, lệ phí thường niên, phí phát hành thẻ, phí rút tiền mặt, phí đại lý thanh toán, các khoản phụ thu khác như phí tăng hạn mức tín dụng tạm thời, phí cấp lại thẻ đã mất/thất lạc/tra soát... Ngoài ra, việc sử dụng thẻ thanh toán tạo điều kiện cho các Ngân hàng có thể mở rộng thị trường và khách hàng mà không cần phải mở thêm nhiều Chi nhánh, do đó tiết kiệm được các chi phí về mở rộng mạng lưới cho Ngân hàng.

Góp phần cải thiện công tác thanh toán: hoạt động kinh doanh của hệ thống Ngân hàng thương mại đã tạo điều kiện cho cả NHTM và khách hàng có thể tự động hóa các giao dịch, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, nâng cấp chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, sự phát triển của hoạt động kinh doanh thẻ còn tạo ra một động lực thúc đẩy các hình thức thanh toán khác thông qua việc thúc đẩy sự hiện đại hóa công nghệ trong mỗi Ngân hàng.

Làm tăng lượng vốn huy động cho Ngân hàng: thông thường, để được phát hành thẻ, chủ thẻ sẽ phải ký quỹ hoặc có số dư tài khoản tiền gửi theo quy định của Ngân hàng. Do đó, tổng số dư tiền gửi của Ngân hàng cũng sẽ tăng theo.

Đa dạng hóa hoạt động kinh doanh ngân: thẻ thanh toán ra đời, làm phong phú thêm sản phẩm dịch vụ Ngân hàng, mang đến cho Ngân hàng một phương tiện thanh toán đa tiện ích, thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

❖ 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 nền kinh tế xã hội

Góp phần giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông từ đó tiết giảm chi phí xã hội: ở những quốc gia phát triển, thanh toán tiền dùng bằng thẻ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số các phương tiện thanh toán. Nhờ đó khối lượng cũng như áp lực tiền mặt trong lưu thông được giảm bớt đáng kể. từ đó, việc sử dụng thẻ thanh toán được xem như một giải pháp nhằm giải chi phí lưu thông trong xã hội so với hình thức thanh toán bằng tiền mặt. Đặc biệt đối với Ngân hàng nhà nước sẽ giảm được chi phí kiểm đếm, in ấn, bảo quản và giảm bớt sự tham gia của nhân viên Ngân hàng.

Tăng nhanh khối lượng vốn chu chuyển, thanh toán trong nền kinh tế: hầu hết mọi giao dịch thẻ trong phạm vi quốc gia hay toàn cầu đều được thực hiện và thanh toán trực tuyến (online) vì vậy tốc độ chu chuyển, thanh toán nhanh hơn nhiều so với những giao dịch qua phương tiện thanh toán khác như: Séc, ủy nhiệm thu/chi,... Thay vì thực hiện các giao dịch trên giấy tờ, với giao dịch thẻ, mọi thông tin đều được xử lý qua hệ thống máy móc điện tử thuận tiện, nhanh chóng.

Góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của nhà nước: từ sự tiện lợi mà thẻ mang lại cho người sử dụng, cơ sở chấp nhận thẻ, Ngân hàng phát hành,... đã cho thấy ngày càng nhiều người ưa chuộng sử dụng thẻ, tăng cường chi tiêu bằng thẻ. Điều này làm cho thẻ trở thành một công cụ hữu hiệu góp phần thực hiện biện pháp “kích cầu” của nhà nước.

Ngoài ra, thẻ còn mang lại nhiều tiện ích ưu việt nhằm góp phần cải thiện môi trường văn minh thương mại hiện đại, thu hút khách du lịch và đầu tư nước ngoài.

1.2. Nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ của Ngân hàng thương mại

Nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ của NHTM là sự tương tác giữa chủ thẻ tham gia phát hành và thanh toán thẻ, bao gồm:

Ngân hàng phát hành thẻ: Ngân hàng phát hành là Ngân hàng được sự cho phép của tổ chức phát hành thẻ hoặc công ty thẻ trao quyền phát hành cho những thẻ mang thương hiệu của tổ chức và công ty mình. Ngân hàng phát hành có trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ xin cấp thẻ, thiết kế các yêu cầu kỹ thuật, mật mã ký hiệu cho các loại thẻ để đảm bảo an toàn cho quá trình sử dụng thẻ. Sau đó phát hành thẻ cho khách hàng, mở và quản lý tài khoản thẻ, quy định các điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ hoặc phát hành thẻ, chịu trách nhiệm về việc thanh toán số tiền mà khách hàng trả cho người bán hàng thông qua thẻ. Từng định kỳ, Ngân hàng phát hành thẻ phải lập bảng sao kê ghi rõ các khoản cụ thể đã sử dụng và yêu cầu thanh toán đối với chủ thẻ tín dụng hoặc khấu trừ trực tiếp vào tài khoản của chủ thẻ ghi nợ.

Chủ thẻ (Cardholder): Là người có tên trên thẻ và được quyền sử dụng thẻ. Chủ thẻ có thể là một cá nhân riêng lẻ hoặc đại diện cho một công ty hay một tổ chức nào đó có nhu cầu sử dụng thẻ thanh toán. Chỉ có chủ thẻ mới có thể sở hữu một hoặc nhiều thẻ của mình. Một chủ thẻ có thể yêu cầu cấp thêm thẻ phụ cho người thân, có thể sở hữu một hoặc nhiều thẻ.

Ngân hàng đại lý (Ngân hàng thanh toán): Đây là Ngân hàng chấp nhận các giao dịch thẻ như một phương tiện thanh toán thông qua việc ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ với các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn. Qua việc ký kết hợp đồng, các địa điểm cung cấp hàng hóa, dịch vụ này được chấp nhận vào hệ tổng thanh toán thẻ của Ngân hàng, Ngân hàng sẽ cung cấp các thiết bị đọc thẻ, đào tạo nhân viên về dịch vụ thanh toán thẻ, quản lý và xử lý những giao dịch thẻ diễn ra tại địa điểm này.

Trên thực tế hầu hết các Ngân hàng vừa là Ngân hàng phát hành vừa là nhân hàng thanh toán thẻ. Với tư cách là Ngân hàng phát hành, khách hàng của họ là chủ thẻ còn với tư cách là các Ngân hàng thanh toán, khách hàng là các

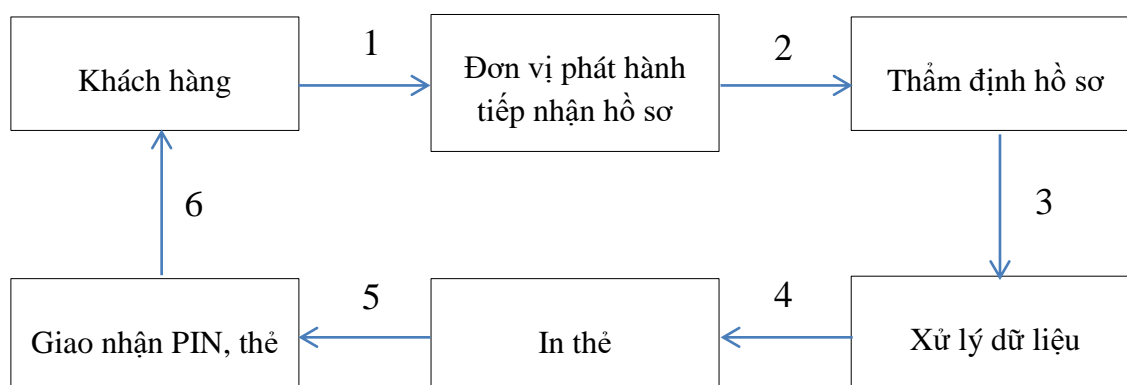
đơn vị cung ứng hàng hóa dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ. Có thể nói, lợi ích mà Ngân hàng nhận được từ hoạt động phát hành và thanh toán thẻ là rất lớn, nó không chỉ dừng lại ở thu nhập của Ngân hàng mà còn là uy tín, là danh tiếng của Ngân hàng; mà hơn thế, trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng thì uy tín cũng như danh tiếng là điều đặc biệt quan trọng quyết định sự tồn tại, phát triển của Ngân hàng cũng như khả năng cạnh tranh của Ngân hàng trong tương lai.

Cơ sở chấp nhận thẻ (Merchant): Cơ sở chấp nhận thẻ là đơn vị bán hàng hóa và dịch vụ (siêu thị, khách sạn, các đại lý,...) có ký kết với Ngân hàng thanh toán về việc chấp nhận thanh toán thẻ. Các đơn vị này được trang bị máy móc kỹ thuật để tiếp nhận thẻ thanh toán tiền hàng, dịch vụ, trả nợ hay tiền mặt,...

Tổ chức thẻ quốc tế: Là tổ chức đứng ra liên kết với các thành viên là các Ngân hàng, đặt ra các qui định bắt buộc các thành viên phải áp dụng và tuân theo thống nhất thành một hệ thống toàn cầu. Khác với các Ngân hàng thành viên, Tổ chức thẻ quốc tế không có quan hệ trực tiếp với chủ thẻ hay cơ sở chấp nhận thẻ, mà chỉ cung cấp một mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán, cấp phép cho Ngân hàng thành viên một cách nhanh chóng.

1.2.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ

Để một chiếc thẻ được tạo ra, hay nói cách khác từ phía người sử dụng, để sở hữu một chiếc thẻ, chúng ta cần tìm hiểu quy trình phát hành thẻ cơ bản được thực hiện như sau:



Sơ đồ 1.2: Quy trình phát hành thẻ

Bước 1: Khách hàng đến Ngân hàng đề nghị phát hành thẻ.

Bước 2: Ngân hàng tiếp nhận hồ sơ khách hàng.

Bước 3: Thẩm định hồ sơ khách hàng. Cụ thể là xem xét tư cách pháp nhân, số dư trên tài khoản, năng lực tài chính, thu nhập thường xuyên (đối với khách hàng cá nhân), mối quan hệ tín dụng trước đây với Ngân hàng (nếu có).

Bước 4: Trên cơ sở thông tin thẩm định, Ngân hàng tiến hành phân loại khách hàng theo các loại hạng đặc biệt (VIP), hạng cao cấp hoặc phổ thông để cấp hạn mức tín dụng cho phù hợp. hồ sơ dữ liệu khách hàng được cập nhật lên hệ thống và gửi đến nơi xử lý in thẻ.

Bước 5: Bằng kỹ thuật riêng của từng Ngân hàng phát hành, thẻ ghi lại các thông tin cần thiết về chủ thẻ lên bề mặt thẻ, đồng thời mã hóa và ấn định mã số cá nhân (số PIN) cho chủ thẻ.

Bước 6: Trao thẻ và PIN cho khách hàng kèm theo hướng dẫn sử dụng thẻ. Lấy giấy xác nhận của khách hàng về việc đã nhận đủ thẻ và mã PIN, yêu cầu chủ thẻ giữ bí mật về số PIN của mình.

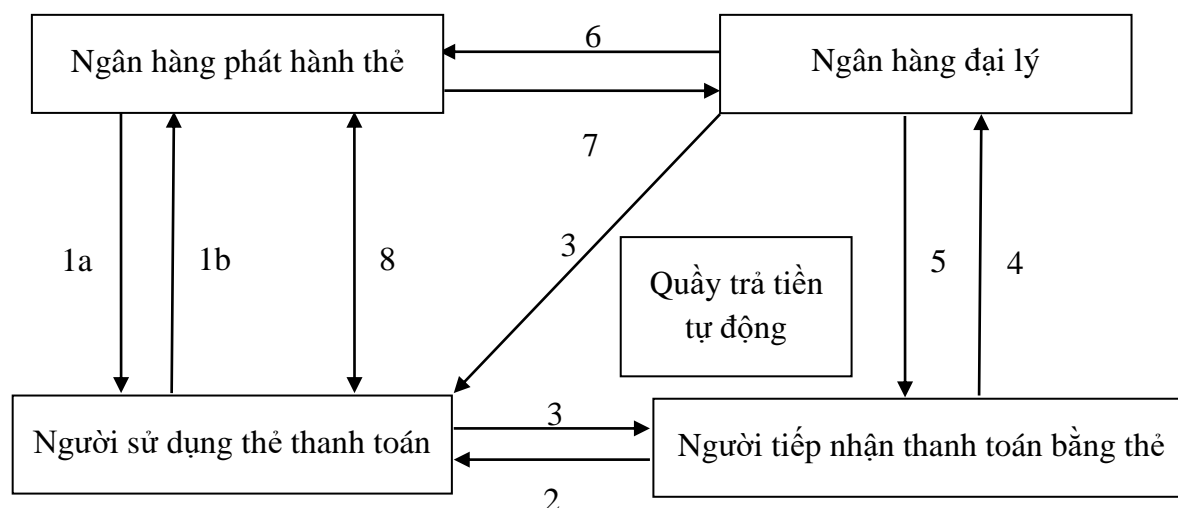
Nghiệp vụ phát hành thẻ cũng bao gồm phát hành thẻ thay thế, thẻ in lại, thẻ nâng cấp: Tại Ngân hàng phát hành thẻ, khi nhận được yêu cầu in lại thẻ, thay thế thẻ và nâng cấp thẻ của khách hàng, cần kiểm tra lại các điều kiện đảm bảo như tài sản ký quỹ, thế chấp (nếu cần) trong trường hợp nâng cấp thẻ,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

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

1.2.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ

❖ Quy trình thanh toán thẻ

Sau khi sở hữu thẻ, khách hàng có thể sử dụng ngay thẻ đó để phục vụ các nhu cầu mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT. Việc thanh toán bằng thẻ sẽ được thực hiện qua các bước cơ bản như sau:



Sơ đồ 1.3: Quy trình thanh toán thẻ

Bước 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.

Bước 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.

Bước 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.

Nếu 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.

Bước 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).

Bước 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.

Bước 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)

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

Bước 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.

Bước 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 người 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. 3. Các nhân tố ảnh hưởng tới nghiệp vụ kinh doanh thẻ

1.3.1 Nhân tố chủ quan

❖ Hệ thống công nghệ Ngân hàng

Thẻ là một sản phẩm gắn liền với công nghệ kỹ thuật hiện đại. Việc lựa chọn hệ thống công nghệ của từng Ngân hàng phải phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của Ngân hàng đó. Các Ngân hàng triển khai dịch vụ thẻ cần phải đầu tư một hệ thống công nghệ kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc tế bao gồm: hệ thống quản lý thông tin khách hàng, hệ thống quản lý hoạt động sử dụng và thanh toán thẻ đáp ứng yêu cầu của các Tổ chức thẻ Quốc tế.

Bên cạnh đó, các Ngân hàng cũng phải đầu tư hết hống trang thiết bị phục vụ cho việc phát hành và thanh toán thẻ như: máy in thẻ, máy cà tay, máy thanh toán thẻ tự động, máy giao dịch tự động, máy cấp phép thanh toán thẻ, các thiết bị khác kết nối hệ thống, các thiết bị đầu cuối. Hệ thống này phải đồng bộ và có khả năng tích hợp cao, bởi vì giao dịch thẻ được xử lý nhanh hay chậm phụ thuộc nhiều vào tính đồng bộ, khả năng và tốc độ xử lý của toàn hệ thống.

❖ Hoạt động marketing

Hoạt động marketing trong kinh doanh thẻ thanh toán thẻ có vai trò quan trọng, đòi hỏi các Ngân hàng phải có chiến lược phát triển đối với sản phẩm này. Thông qua các hoạt động marketing như: nghiên cứu, phân tích thị trường, thiết kế và khuếch trương sản phẩm mới, các Ngân hàng có thể tìm kiếm khách hàng, giúp họ tiếp cận và quyết định lựa chọn phương thức thanh toán thẻ, trên cơ sở đó phát triển các sản phẩm thẻ của Ngân hàng mình một cách hiệu quả nhất.

❖ Hoạt động quản lý rủi ro

Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của hoạt động kinh doanh thẻ, các hoạt động tội phạm liên quan đến lĩnh vực này cũng ngày càng gia tăng và mức độ ngày càng tinh vi khó phát hiện. Các tổ chức tội phạm quốc tế đã tận dụng công nghệ hiện đại, bằng mọi cách thu thập các dữ liệu về thẻ, tài khoản của khách hàng, từ đó thực hiện các hành vi giả mạo gây tổn thất cho Ngân hàng và khách hàng. Chính vì vậy, hoạt động quản lý rủi ro của Ngân hàng trong lĩnh vực thẻ rất quan trọng, góp phần hạn chế những thiệt hại về mặt tài chính, đảm bảo hoạt động thản toàn, hiệu quả, và nâng cao uy tín của Ngân hàng.

❖ Trình độ nhân viên kinh doanh thẻ

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đặc biệt là thẻ quốc tế, là một lĩnh vực mới và khá phức tạp, đòi hỏi phải tuân thủ những quy định chặt chẽ của tổ chức thẻ quốc tế. Vì vậy trình độ nhân viên kinh doanh trong lĩnh vực này đặc biệt được xem trọng và quan tâm đúng mức.

1.3.2. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường pháp lý

Cũng giống như bất kỳ lĩnh vực kinh doanh nào khác, lĩnh vực kinh doanh thẻ cũng có một hành lang pháp lý điều chỉnh hoạt động. Hơn nữa, hoạt động kinh doanh thẻ quốc tế còn liên quan đến chủ thể của nhiều quốc gia, do đó pháp luật điều chỉnh hoạt động này cần được minh bạch và đầy đủ. Hành lang pháp lý thống nhất sẽ tạo cho các Ngân hàng sự chủ động và an toàn khi tham gia thị trường thẻ thanh toán quốc tế cũng như trong việc đề ra chiến lược kinh doanh của mình, củng cố nền tảng vững chắc cho việc phát triển thẻ trong tương lai, có như thế mới giúp lĩnh vực kinh doanh thẻ phát triển bền vững.

❖ Môi trường kinh tế xã hội

+ Tiền tệ ổn định: Đây là điều kiện cơ bản nhằm mở rộng việc sử dụng thẻ thanh toán đối với bất kỳ một quốc gia nào. Ngược lại việc phát triển thẻ thanh toán này sẽ tạo điều kiện cho sự ổn định tiền tệ, giữa chúng có mối quan hệ nhân quả với nhau.

+ Sự phát triển ổn định của nền kinh tế: Sự phát triển của lĩnh vực kinh doanh thẻ cũng như các lĩnh vực kinh tế khác phụ thuộc chủ yếu vào sự phát triển của nền kinh tế. Nền kinh tế phát triển ổn định thì đời sống người dân sẽ được cải thiện, thu nhập gia tăng. Khi thu nhập cao, nhu cầu mua sắm, du lịch, giải trí của con người cũng gia tăng theo và thẻ thanh toán sẽ đáp ứng nhu cầu này của họ.

❖ Môi trường xã hội

+ Thói quen sử dụng tiền mặt của công chúng: Thẻ thanh toán rất khó có thể phát triển đối với một xã hội mà chi tiêu bằng tiền mặt đã trở thành thói quen cố hữu, khó thay đổi. Trên thế giới, tại các nước công nghiệp phát triển, người ta mất gần nửa thế kỷ để công chúng có thể làm quen với thẻ thanh toán và các tiện ích do thẻ mang lại. Riêng với Việt Nam, đây thực sự là một thách thức lớn mà các Ngân hàng phải đối mặt khi triển khai dịch vụ thẻ thanh toán tại thị trường trong nước.

+ Thói quen giao dịch qua Ngân hàng: Đây là một nhân tố đặc biệt quan trọng tác động đến sự phát triển thẻ thanh toán tại mỗi quốc gia. Thẻ là một sản phẩm dịch vụ do Ngân hàng cung cấp, phụ thuộc vào niềm tin của công chúng đối với Ngân hàng.

+ Trình độ dân trí: Là một phương tiện thanh toán hiện đại, sự phát triển của thẻ thanh toán phụ thuộc rất nhiều vào mức độ am hiểu của công chúng. Trình độ dân trí ở đây được xem như là các kiến thức về dịch vụ Ngân hàng, khả năng tiếp cận và sử dụng thẻ thanh toán, cũng như việc nhận được những tiện ích mà thẻ mang lại.

+ Sự ổn định chính trị - xã hội: Đây là điều kiện quan trọng và cần thiết cho nền kinh tế nói chung và ngành tài chính Ngân hàng nói riêng, trong đó có hoạt động kinh doanh thẻ.

CHƯƠNG II**THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI
NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG
CHI NHÁNH HẢI PHÒNG****2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông**

Tên tiếng Việt: **NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG**

Tên giao dịch: **ORIENT COMMERCIAL JOINT STOCK BANK**

Tên viết tắt: **ORICOMBANK**

Tên viết tắt: **NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG** hoặc **OCB**

Ngày thành lập: 10/06/1996

Hội sở chính: Số 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp.Hồ Chí Minh, Việt Nam

Giấy phép hoạt động số 0061/NH-GP ngày 13/04/1996 do Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam cấp. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 059700 do Sở Kế hoạch Đầu tư Tp.HCM cấp.

Điện thoại: (84-8) 38 220 960 - 38 220 961.

Fax: (84-8) 38 220 963.

Website: www.ocb.com.vn

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập từ ngày 10.06.1996. Qua hơn 19 năm hoạt động và phát triển, OCB đã dần khẳng định được vị thế và uy tín trên thị trường tài chính tiền tệ Việt Nam với nhiều thành tựu vượt bậc, đồng thời khẳng định vị trí vững chắc của mình trong hệ thống các Ngân hàng thương mại Việt Nam, với nhiều cột mốc phát triển quan trọng:

Ngày 10/06/1996: Trong bối cảnh đất nước chuyển sang nền kinh tế thị trường, Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập với vốn điều lệ ban đầu là 70 tỷ đồng, gồm 1 Hội sở chính đặt tại số 45 Lê Duẩn, Q.1, Tp. HCM.

Năm 2001: Khai trương Chi nhánh đầu tiên: Chi nhánh Bến Thành; phòng giao dịch đầu tiên: Phòng giao dịch Hàm Nghi.

Năm 2002: OCB gia nhập Hiệp hội Viễn thông tài chính liên Ngân hàng toàn cầu (SWIFT).

Năm 2003: Sáp nhập Ngân hàng Tây Đô vào Ngân hàng Phương Đông.

Năm 2004: OCB tham gia liên minh Dịch vụ thẻ Vietcombank, tham gia hệ thống chuyển tiền nhanh Western Union và liên kết với Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín trong một số lĩnh vực hoạt động Ngân hàng.

Năm 2005: Khai trương Chi nhánh Tân Thuận (Tp. HCM); Chi nhánh Bạc Liêu; Chi nhánh Bình Dương; Chi nhánh Khánh Hòa. Phát hành thẻ Lucky Oricombank.

Năm 2006: Khai trương Chi nhánh Chợ Lớn (Tp. HCM).

Năm 2007: OCB ký thỏa thuận liên minh chiến lược với Ngân hàng BNP Paribas (Pháp). Theo đó, OCB sẽ bán 10% cổ phần cho Ngân hàng này với trị giá khoảng 120 tỷ đồng mệnh giá trong đợt tăng vốn cuối năm của OCB.

Năm 2008: Khai trương các Sở giao dịch. Ký kết hợp đồng triển khai hệ thống Ngân hàng lõi (Core Banking) giữa OCB - Việt Nam và Temenos AG - Thụy Sĩ.

Năm 2009: OCB và Ernst & Young Việt Nam chính thức ký hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ. OCB ký kết hợp đồng quản lý số cổ đông với công ty cổ phần chứng khoán Phương Đông (ORS). OCB thông báo chào bán 600 tỷ đồng trái phiếu chuyển đổi ra công chúng loại trái phiếu chuyển đổi thành cổ phiếu phổ thông.

Năm 2010: OCB công bố ứng dụng thành công công nghệ hiện đại T24 với số vốn đầu tư cho dự án khoảng 4 triệu USD.

Năm 2011: OCB tăng vốn điều lệ lên hơn 3.400 tỷ đồng, trong đó đối tác nước ngoài BNP Paribas sở hữu 20%.

Năm 2012: OCB là một trong số bốn Ngân hàng Châu Á, một trong 32 Ngân hàng trên toàn cầu được nhận giải thưởng “Ngân hàng phát hành tốt nhất cho doanh nghiệp SME” do IFC - thành viên của nhóm Ngân hàng Thế giới trao tặng. Đây là một giải thưởng có uy tín và quy mô toàn cầu nhằm vinh danh các Ngân hàng đã có những đóng góp lớn, hiệu quả theo chương trình tài trợ thương mại toàn cầu của IFC.

Năm 2013: OCB vinh dự là 1 trong 8 Ngân hàng nhận giải thưởng Thương hiệu mạnh Việt Nam. Đây là giải thưởng có uy tín nhằm ghi nhận những nỗ lực xây dựng và phát triển hình ảnh thương hiệu của doanh nghiệp, góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh cho thương hiệu quốc gia Việt Nam trên thương trường quốc tế.

Cùng năm 2013: IBM đã công bố OCB là Ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam thành công về ứng dụng giải pháp thông tin an ninh sáng tạo IBM QRadar. OCB là Ngân hàng duy nhất vinh dự nhận giải thưởng “thương hiệu xuất sắc - Excellent Brand 2013” do Hội sở hữu trí tuệ Tp. HCM, Bộ khoa học & công nghệ, Tổ chức Quốc tế AQA Interantional Hoa Kỳ bầu chọn. Bên cạnh đó, OCB còn được các giải thưởng như “Thương hiệu thân thiện với môi trường”; “TOP 10 thương hiệu - nhãn hiệu nổi tiếng Việt Nam”.

Năm 2014: OCB vào TOP doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm an sinh xã hội và phát triển cộng đồng. OCB ký kết với KPMG triển khai dự án Chuyển đổi hệ thống quản lý rủi ro.

Năm 2015: OCB vào TOP Ngân hàng tốt nhất Việt Nam, nhận giải thưởng Thương hiệu xuất sắc Việt Nam, giải thưởng Sao vàng Đất Việt, TOP Brand - Nhân hiệu thương hiệu hàng đầu Việt Nam.

Hiện nay, OCB có tổng tài sản trên 54,500 tỷ đồng, tổng huy động đạt 48,988 tỷ đồng, vốn điều lệ 4,500 tỷ đồng, nợ xấu giảm xuống 1.94%; mạng lưới hoạt động từ 1 Hội sở đã tăng lên trên 100 điểm, hiện diện ở hầu hết các tỉnh thành trong cả nước... Với tốc độ tăng trưởng gấp đôi toàn ngành trong năm 2015, OCB đã và đang tập trung mọi nguồn lực để có những bước đi đột phá trong thời gian tới. Hiện, OCB có các đối tác chính sau:

- + Là thành viên của Hiệp hội viễn thông tài chính liên Ngân hàng toàn cầu SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication.
- + Tham gia chương trình Quỹ phát triển nông thôn RDF - Rural Development Fund của Ngân hàng Thế giới World Bank.
- + Hệ thống chuyển tiền nhanh trên toàn Thế giới Western Union.
- + Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam.
- + Liên minh thẻ Vietcombank.

+ Liên minh Công ty Cổ phần thẻ Smartlink.

+ Trường Đại học Kinh tế Tp. HCM.

+ Tổng công ty bia rượu nước giải khát Sài Gòn.

Với nền tảng đã được thiết lập vững chắc, cùng lợi thế trong các mối quan hệ hợp tác chiến lược OCB - BNP Paribas (Pháp), OCB tự tin trên đà phát triển để trở thành Ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ Ngân hàng bán lẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

Tầm nhìn: Trở thành Ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ Ngân hàng bán lẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam.

Sứ mệnh: Tạo ra những giải pháp tối ưu đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và nhà đầu tư, đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội thông qua việc xây dựng đội ngũ cán bộ, nhân viên tâm huyết, am hiểu nhu cầu cuat khách hàng.

Giá trị cốt lõi:

+ Khách hàng là trọng tâm: Thấu hiểu và thân thiện. Thỏa mãn khách hàng là động lực tăng trưởng. Cam kết mang lại giải pháp phù hợp nhu cầu.

+ Chuyên nghiệp: Thẻ chế minh bạch. Chuyên môn nghiệp vụ vững vàng. Văn hóa ứng xử chuẩn mực.

+ Tốc độ: Khát vọng tiên phong và dẫn đầu. Quy trình đơn giản và nhanh chóng. Tác nghiệp chính xác và hiệu quả.

+ Sáng tạo: Chủ động nắm bắt cơ hội và đối phó nguy cơ. Sản phẩm dịch vụ khác biệt. Liên tục cải tiến.

+ Thân thiện: Hóp tác và chia sẻ. Cam kết lâu dài. Môi trường làm việc thân thiện và lành mạnh.

Mạng lưới kênh phân phối: OCB có gần 110 Chi nhánh và phòng giao dịch, có mặt trên hầu hết các tỉnh thành, tại các địa bàn kinh tế trọng điểm trên toàn quốc.

2.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng

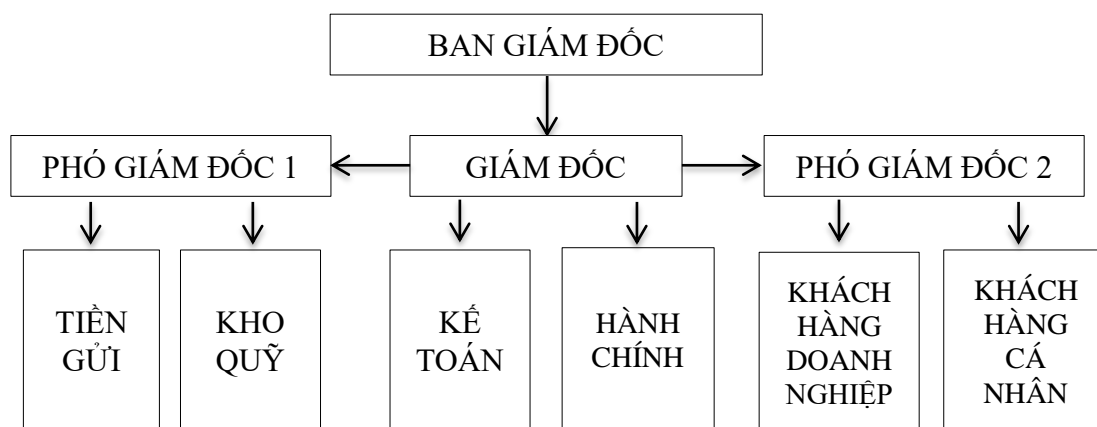
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng

Sáng 26-10-2011, Ngân hàng TMCP Phương Đông đưa vào hoạt động Chi nhánh Hải Phòng tại số 83 Trần Phú, quận Ngô Quyền. OCB Hải Phòng là điểm giao dịch thứ 88 của OCB, thực hiện đầy đủ các dịch vụ Ngân hàng hiện đại, thực hiện các nghiệp vụ huy động vốn và cho vay, đóng góp vào sự phát triển kinh tế xã hội của thành phố. Đây là Chi nhánh cấp 1 thứ 51 và Ngân hàng thương mại thứ 38 hoạt động trên địa bàn thành phố.

Sau 5 năm xây dựng và trưởng thành, hoạt động của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng đã tập trung sức mạnh tổng hợp, phát huy nội lực, vươn lên từ khó khăn không ngừng đổi mới và phát triển, khẳng định vị trí là một trong những Ngân hàng thương mại hàng đầu, thể hiện thế đi lên vững chắc và khả năng to lớn góp phần thực hiện có kết quả chính sách tiền tệ - tín dụng Quốc gia, từng bước hạn chế và đẩy lùi lạm phát, chủ động kiểm soát nợ xấu, thúc đẩy sự hình thành và phát triển cơ cấu kinh tế nhiều thành phần, vận hành theo cơ chế thị trường, có sự quản lý của Nhà nước.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức hoạt động, chức năng nhiệm vụ các bộ phận

Hướng đến một Ngân hàng hiện đại, đa năng; tự tin với bề dày kinh nghiệm, chiến lược kinh doanh rõ ràng, OCB đã nâng mạng lưới hoạt động lên 106 điểm, hoạt động hiện diện ở hầu hết các tỉnh thành trong cả nước. Với việc mở Chi nhánh OCB tại Hải Phòng, có vị trí giao dịch thuận lợi, cùng đội ngũ CBNV tận tâm, được đào tạo chuyên môn, OCB Hải Phòng đã cung cấp cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất, trở thành địa chỉ được khách hàng tin cậy, lựa chọn. Chi nhánh OCB Hải Phòng có đầy đủ các bộ phận, phòng ban quản lý để đảm bảo tính liên đới chặt chẽ, có hệ thống nhằm đáp ứng hết mọi nhu cầu thiết yếu của khách hàng. Tổng số cán bộ nhân viên của toàn Chi nhánh hiện nay là 27 người, được chia thành các phòng ban như sau:



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức quản lý hoạt động của Chi nhánh

Giám đốc

+ Điều hành mọi hoạt động của các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ và phạm vi hoạt động của đơn vị.

+ Trực tiếp quản lý, điều hành phòng kế toán và hành chính. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng bộ phận, nhận thông tin phản hồi từ các phòng ban.

+ Đề xuất, bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật hay nâng cao lương cho CBNV trong đơn vị, ngoại trừ kế toán trưởng và kiểm soát trưởng.

+ Thực hiện công việc khác theo ủy quyền của Chủ tịch HĐQT/ Tổng GD.

Phó Giám Đốc 1

+ Là Phó GD quản lý và chịu trách nhiệm của phòng tín dụng kinh doanh bao gồm các khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân.

+ Điều hành, phân công và nhận các thông tin phản hồi của các đội/ phòng ban. Thực hiện công việc khác theo ủy quyền của GD Chi nhánh.

Phó Giám Đốc 2

+ Là Phó GD quản lý và chịu trách nhiệm của bộ phận dịch vụ khách hàng bao gồm dịch vụ tiền gửi và kho quỹ tại phòng giao dịch.

+ Điều hành, phân công và nhận các thông tin phản hồi của các đội/ phòng ban. Thực hiện công việc khác theo ủy quyền của GD Chi nhánh.

Phòng kế toán

+ Nhân viên phòng kế toán tổng hợp số liệu cuối ngày, gửi tài liệu phát sinh về hội sở; cân đối nội - ngoại bảng hàng ngày. Hạch toán bù trừ, báo Có tài khoản khách hàng, theo dõi thu chi nội bộ. Kiểm tra, đánh số hoàn tất các chứng từ phát sinh trong ngày. Cho và giải ký hiệu mật trong thanh toán điện tử liên

NH. Lập và kiểm tra các bảng cân đối, các báo cáo hàng tháng, hàng năm gửi về hội sở và các cơ quan có liên quan (NHNN, Cục thuế, Cục thống kê, ...). Tổng hợp, báo cáo số liệu hàng ngày cho GD. Xây dựng các chỉ tiêu kế hoạch tài chính, quyết toán các kế hoạch thu chi tài chính, quỹ tiền lương.

Phòng kho quỹ

+ Nhân viên kho quỹ cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời Thu - Chi - Tồn quỹ tiền mặt vào Sổ Quỹ - báo cáo khi cần cho BGD, KTT. Thực hiện đúng quy định về trách nhiệm về quản lý quỹ tiền mặt.

Phòng hành chính nhân sự

+ Chức năng văn thư: Nhận và lưu trữ công văn, fax đến. Photocopy và phân phối các văn bản, tài liệu GD, các phòng nghiệp vụ. Soạn thảo văn bản theo yêu cầu của GD.

+ Chức năng hành chính: Trực tổng đài điện thoại. Theo dõi, quản lý hồ sơ của nhân viên, cộng tác viên, tài sản của chi nhánh. Thực hiện chế độ BHXH, BHYT của nhân viên, chế độ thôi việc, nghỉ việc, công tác tuyển nhân viên. Lập danh sách chế độ tiền thưởng. Theo dõi hình thức chi tiền hành chính, quản lý cấp phát văn phòng phẩm, ấn phẩm. Lập kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng sửa chữa các thiết bị, máy móc, kiểm tra công tác bảo vệ trụ sở và vệ sinh cơ quan.

Phòng tín dụng - kinh doanh

Có chức năng kinh doanh chính của Ngân hàng trong lĩnh vực tín dụng, tiếp cận nắm bắt các nhu cầu vay vốn và thông qua hoạt động tín dụng để phát triển các sản phẩm dịch vụ khác cũng như mở rộng hơn nữa quy mô tín dụng. Gồm 2 bộ phận:

+ Bộ phận khách hàng doanh nghiệp:

○ Thực hiện việc giải ngân vốn vay cho khách hàng vay là tổ chức trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

○ Mở tài khoản tiền gửi cho khách hàng, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

○ Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng.

+ Bộ phận khách hàng cá nhân:

○ Chịu trách nhiệm xử lý các giao dịch với khách hàng là cá nhân.

○ Thực hiện việc giải ngân vốn vay trên cơ sở hồ sơ giải ngân được duyệt.

○ Mở tài khoản tiền gửi, chịu trách nhiệm xử lý các yêu cầu của khách hàng về tài khoản hiện tại và tài khoản mới.

○ Thực hiện tất cả các giao dịch nhận tiền gửi và rút tiền bằng nội, ngoại tệ của khách hàng.

Phòng giao dịch

+ Có chức năng hạch toán báo sổ thực hiện một số giao dịch với khách hàng theo ủy quyền của chi nhánh.

+ Bộ phận giao dịch thực hiện việc giao dịch trực tiếp giữa khách hàng với Ngân hàng như những giao dịch gửi, rút tiền, lập và tất toán sổ tiết kiệm...

+ Các nhân viên giao dịch đồng thời thực hiện hạch toán các giao dịch của khách hàng với Ngân hàng, đảm bảo các giao dịch của khách hàng được thực hiện nhanh chóng.

2.2.3. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

2.2.3.1. 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, OCB Hải Phòng 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 OCB Chi nhánh Hải Phòng

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2014/2015	
					Số tiền	Tỷ lệ

Tổng số dư tiền gửi	920.590	100	1.012.000	100	91.410	9,9
Phân theo kỳ hạn						
Không kỳ hạn	98.539	10,70	119.856	11,84	21.317	21,6
Ngắn hạn	724.000	78,65	784.568	77,53	60.568	8,4
Trung và dài hạn	98.051	10,65	107.576	10,63	9.525	9,7
Phân theo loại tiền						
VNĐ	868.910	94,39	967.563	95,61	98.653	11,4
Ngoại tệ	51.680	5,61	44.437	4,39	-7.243	-14,0

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD của Chi nhánh năm 2014, 2015)

Nhìn vào bảng số liệu trên có thể thấy được sự biến động nguồn vốn huy động của Chi nhánh trong 2 năm trở lại đây, ta thấy tổng nguồn vốn huy động năm 2015 là 1.012 tỷ đồng, tăng 91.410 triệu đồng, tăng 9,9% so với năm 2014. Trong đó huy động bằng tiền VNĐ năm 2015 đạt 967.563 triệu đồng, tăng 98.653 triệu đồng so với năm 2014, tuy nhiên nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ lại giảm đi 7.243 triệu đồng so với năm 2014, giảm khoảng 14%. Huy động vốn từ tiền gửi không kỳ hạn là 119.856 triệu đồng, tăng 21.317 triệu đồng, tăng 21,6% so với năm 2014, chiếm 11,84% tổng nguồn vốn. Tiền gửi ngắn hạn đạt 784.568 triệu đồng tăng 60.568 triệu đồng, tăng 8,4% cùng với đó là sự tăng lên của tiền gửi trung và dài hạn của năm 2015 đạt 107.576 triệu đồng, tăng lên 9.525 triệu đồng, tương đương với 9,7% so với năm 2014.

Công tác huy động vốn của Chi nhánh Hải Phòng 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 kỳ vọng.

2.2.3.2. Công tác đầu tư tín dụng

Bảng 2.2: Dư nợ tín dụng tại OCB Chi nhánh Hải Phòng*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015			
	Số dư	Tỷ trọng	Số dư	Tỷ trọng	2014/2015	
					Số tiền	Tỷ lệ
Tổng dư nợ cho vay	582.053	100	745.540	100	163.487	28,09
Cho vay ngắn hạn	440.426	75,67	580.205	77,82	139.779	31,74
Cho vay bằng VNĐ	435.562	74,83	575.234	77,16	139.672	32,07
Cho vay bằng ngoại tệ	4.864	0,84	4.971	0,67	107	2,02
Cho vay trung hạn	99.653	17,12	92.154	12,36	-7.499	-7,53
Cho vay bằng VNĐ	96.584	16,59	90.499	12,14	-6.085	-6,30
Cho vay bằng ngoại tệ	3.069	0,53	1.655	0,22	-1.414	-46,07
Cho vay dài hạn	41.974	7,21	73.181	9,82	31.207	74,35
Cho vay bằng VNĐ	39.782	6,83	70.453	9,45	30.671	77,10
Cho vay bằng ngoại tệ	2.192	0,38	2.728	0,37	536	24,45

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD của Chi nhánh năm 2014, 2015)

Tổng dư nợ đến 31/12/2015 đạt 745.540 triệu đồng, tăng 163.487 triệu đồng, tăng 28,09% so với cùng kỳ năm 2014. Dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 580.205 triệu đồng, tăng 139.779 triệu đồng, tăng 31,74% so với năm 2014. Dư nợ cho vay trung hạn đạt 92.154 triệu đồng, giảm 7.499 triệu đồng tương đương với 7,53% so với năm 2014. Tín dụng trung 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 hạn thấp hơn cho vay ngắn hạn là hợp lý, tuy vậy, tín dụng cho vay trung hạn của năm 2015 đang nằm ở ngưỡng đáng báo động, giảm đáng kể so với cùng kỳ năm 2014. Cũng trên bảng báo cáo, ta nhận thấy tín dụng cho vay dài

hạn lại tăng lên đáng kể, cụ thể là năm 2015, dư nợ cho vay dài hạn đạt 73.181 triệu đồng, tăng 31.207 triệu đồng tương đương với 74,35% so với năm 2014.

Do Ngân hàng Chi nhánh Hải Phòng đã bám sát diễn biến của thị trường, kịp thời điều chỉnh các mức lãi suất theo quy định của OCB Hội sở chính. Tổ chức thực hiện tốt về cho vay theo nghị định số 55/2015/NĐ-CP của Chính Phủ, đồng thời biết bám sát vào nhu cầu tiêu dùng, nhu cầu đầu tư của số đông người dân đất cảng, để có thể đưa ra các chính sách, ưu đãi cho khách hàng.

2.2.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.3: Doanh thu, chi phí, lợi nhuận của OCB Chi nhánh Hải Phòng

Đơn vị: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2014		Năm 2015			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2014/2015	
					Số tiền	Tỷ lệ
Tổng thu nhập	53.831	100	59.059	100	5.228	0,1
Thu từ hoạt động tín dụng	49.602	92,14	54.683	92,59	5.081	0,1
Thu từ hoạt động dịch vụ	876	1,63	997	1,69	121	0,14
Thu từ các hoạt động khác	3.353	6,23	3.379	5,72	26	0,01
Tổng chi phí	55.239	100	56.279	100	1.040	0,02
Chi phí hoạt động TCTD	34.705	62,83	33.206	59	-1.499	-0,04
Chi phí hoạt động dịch vụ	57	0,10	46	0,08	-11	-0,19

Chi cho nhân viên	3.349	6,06	3.266	5,80	-83	-0,02
Chi cho hoạt động quản lý công vụ	1.405	2,54	1.516	2,69	111	0,08
Chi về tài sản	4.174	7,56	3.492	6,20	-682	-0,16
Chi dự phòng và BHTG	10.905	19,74	14.003	24,88	3.098	0,28
Chi phí khác	644	1,17	750	1,34	106	0,16
Lợi nhuận trước thuế	-1.408		2.780		4.188	2.97

(Nguồn: Báo cáo tổng kết HĐKD của Chi nhánh năm 2014, 2015)

Ta có thể nhận thấy tổng thu nhập và tổng chi phí trong 2 năm 2014 và 2015 có sự thay đổi vượt bậc. Doanh thu từ các hoạt động tín dụng, dịch vụ, hoạt động khác năm 2015 tăng 0,1% so với năm 2014, tương đương 5.228 triệu đồng, đạt 59.059 triệu đồng. Tổng chi phí cũng tăng nhẹ ở mức 0.02% so với năm 2014, lý do là các khoản chi cho hoạt động quản lý công vụ, dự phòng và BHTG cùng các chi phí khác tăng lên so với năm 2014. Song, chi nhánh cũng hạn chế các mức chi phí từ các hoạt động TCTD, dịch vụ, nhân viên và tài sản. Vì vậy, tổng chi phí năm 2015 là 56.279 triệu đồng, tăng 1.040 triệu đồng so với cùng kỳ năm 2014.

Lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh đáng để nói tới khi năm 2014, lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh nằm ở con số âm thì cho tới cùng kỳ năm 2015, lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh đã tăng lên 4.188 triệu đồng tương đương với 2,97%, đạt 2.780 triệu đồng. Từ đó cho thấy, Chi nhánh đã không ngừng nỗ lực và điều chỉnh để đạt được lợi nhuận như kỳ vọng, với mức lợi nhuận trước thuế như trên, Chi nhánh đã áp dụng tốt việc cắt giảm các chi phí và tăng thêm các khoản thu nhập. Đây cũng là một thành công của Chi nhánh trong những năm gần đây.

2.3. Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

Dịch vụ thanh toán thẻ của OCB mang lại nhiều ưu đãi cho khách hàng khi sử dụng. Được mở thẻ miễn phí, rút tiền miễn phí ở hơn 16.000 ATM trong cả nước, thanh toán miễn phí trên 140.000 POS, chuyển tiền ngoài hệ thống nhanh 8 giây bất kể thời gian nào 24/7, miễn phí chuyển tiền ngoài hệ thống (cho gói kim cương) và sử dụng nhiều tiện ích khác của Ngân hàng điện tử... Thẻ ATM của Ngân hàng Phương Đông (OCB) đang thực sự là một công cụ tài chính hiệu quả cho người dân, đồng thời giúp khách hàng giảm thiểu các rủi ro khi sử dụng tiền mặt.

Miễn phí, miễn phí và miễn phí...: Nhằm giúp khách hàng có thể nhanh chóng sử dụng ATM như một phương tiện thanh toán, một công cụ tài chính hiệu quả, OCB đang triển khai đồng loạt các ưu đãi dành cho Thẻ ATM. Cùng với những tính năng ưu việt, đồng loạt ưu đãi miễn phí là con đường để thẻ OCB nhanh chóng đồng hành cùng khách hàng. “Chúng tôi có thể mạnh về nền tảng công nghệ để phát huy các tiện ích vượt trội cho khách hàng, và quan trọng hơn, OCB đang giúp khách hàng tạo thói quen sử dụng các tiện ích không dùng tiền mặt để giảm thiểu rủi ro tiền mặt cho người sử dụng. Sự trải nghiệm sẽ giúp khách hàng có câu trả lời tốt nhất cho thẻ ATM của OCB”, Ông Trương Đình Long, Phó Tổng Giám đốc OCB chia sẻ.

Vượt qua rào cản về việc nhiều Ngân hàng đang thu hàng loạt các loại phí khi khách hàng sử dụng thẻ ATM, OCB vẫn áp dụng các chính sách ưu đãi, miễn phí dịch vụ. Ngay khi có nhu cầu mở thẻ, khách hàng sẽ được tư vấn cụ thể các ưu đãi và tiện ích. **Đa tính năng, nhiều tiện ích:** Đáp ứng đầy đủ tính năng của một công cụ thanh toán tiện ích và quản lý tài chính hiệu quả, thẻ ATM của OCB đang thể hiện sự khác biệt của mình.

Nằm trong hệ thống dịch vụ của nhóm khách hàng cá nhân, OCB mang đến nhiều sự lựa chọn cho khách hàng về dịch vụ thẻ mà OCB cung cấp, bao gồm:

- + Thẻ quốc tế: Thẻ tín dụng OCB MasterCard và Thẻ ghi nợ OCB MasterCard.
- + Thẻ nội địa: Thẻ nội địa Mobivi, Thẻ Noname, Thẻ ATM Lucky và Thẻ sinh viên.

- + Các dịch vụ ưu đãi đi kèm: OCB Discount và Bảo hiểm giao dịch gian lận thẻ.
- + Ngoài ra, OCB còn cung cấp và cập nhật các chương trình khuyến mại đặc biệt đối với các gói sử dụng thanh toán thẻ.

2.3.1. Thực trạng phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

2.3.1.1. Các sản phẩm thẻ hiện có tại Ngân hàng

- ❖ Thẻ quốc tế

Thẻ Tín dụng Quốc tế OCB MasterCard



Thẻ tín dụng quốc tế OCB MasterCard vừa là nguồn tài chính dự phòng vừa thể hiện được phong cách sống hiện đại, giúp chủ thẻ giải quyết những nhu cầu tiêu dùng thiết yếu trong cuộc sống với chi phí thấp, độ bảo mật và được hưởng nhiều ưu đãi từ danh mục đối tác giảm giá đặc biệt dành riêng cho chủ thẻ tín dụng OCB MasterCard. OCB đưa ra các tiện ích vượt trội của Thẻ tín dụng OCB MasterCard:

- + Hoàn tiền lên đến 30% vào Thứ 7 hàng tuần khi mua sắm tại siêu thị.
- + Tận hưởng ưu đãi lên đến 50% với chương trình OCB Discount tại vô vàn điểm ưu đãi.
- + An toàn khi giao dịch với dịch vụ “Bảo hiểm giao dịch gian lận thẻ” .
- + Lãi suất tốt nhất thị trường, chỉ từ 22%/năm.
- + Chi phí sử dụng thẻ thấp với lãi suất và phí cạnh tranh.
- + Thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hàng triệu điểm chấp nhận thẻ hoặc các website mua sắm chấp nhận thẻ MasterCard trên toàn thế giới.
- + Rút tiền mặt tại các ATM/ POS có logo MasterCard.

+ Mua hàng trước, thanh toán sau và được hưởng tối đa 55 ngày không tính lãi.

+ Quản lý giao dịch thuận tiện bằng dịch vụ thông báo thay đổi số dư qua tin nhắn điện thoại.

+ Được hưởng nhiều ưu đãi từ danh mục đối tác giảm giá đặc biệt dành riêng cho chủ thẻ OCB MasterCard

+ Được hỗ trợ tư vấn và giải quyết các vấn đề phát sinh liên quan đến thẻ tín dụng miễn phí, tiện lợi và nhanh chóng thông qua trung tâm dịch vụ khách hàng (Callcenter).

Các hạn mức

Bảng 2.4: Hạn mức giao dịch của Thẻ Tín dụng OCB MasterCard

STT	Hạn mức giao dịch	Thẻ chuẩn	Thẻ vàng
1	Hạn mức rút tiền mặt/ ứng tiền mặt		
	<u>Tại ATM:</u>		
	Số tiền rút tối đa trong 1 ngày	20.000.000đ	40.000.000đ
	Số tiền rút tối đa/lần	10.000.000đ	10.000.000đ
	Số lần rút tiền tối đa/ngày	10	20
	<u>Tại POS:</u>		
	Số tiền rút tối đa/ngày	30.000.000đ	50.000.000đ
	Số tiền rút tối đa/lần	30.000.000đ	30.000.000đ
	Số lần rút tiền tối đa/ngày	5	10
	2	Hạn mức thanh toán hàng hóa/dịch vụ	
Số tiền giao dịch tối đa/ngày		40.000.000đ	100.000.000đ
Số tiền giao dịch tối đa/lần		30.000.000đ	50.000.000đ

Số lần giao dịch tối đa/ngày	15	20
------------------------------	----	----

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Bảng 2.5: Biểu phí Thẻ Tín dụng OCB MasterCard

STT	Biểu phí	Giá trị (VNĐ)
1	Phí phát hành	miễn phí
2	Phí thường niên	
2.1	<i>Thẻ chính hạng chuẩn</i>	miễn phí đầu năm từ năm thứ hai: 300.000
2.2	<i>Thẻ phụ hạng chuẩn</i>	miễn phí đầu năm từ năm thứ hai: 200.000
2.3	<i>Thẻ chính hạng vàng</i>	miễn phí đầu năm từ năm thứ hai: 400.000
2.4	<i>Thẻ phụ hạng vàng</i>	miễn phí đầu năm từ năm thứ hai: 300.000
3	Phát hành lại thẻ	
3.1	<i>Do thẻ hết hạn (xin gia hạn)</i>	miễn phí
3.2	<i>Do thẻ hư hỏng, thất lạc, ...</i>	150.000
4	Phí thay đổi loại thẻ (hạng thẻ)	100.000
5	Phí thay đổi hạn mức thẻ	100.000
6	Phí rút tiền mặt	
6.1	<i>Tại hệ thống OCB</i>	2% số tiền giao dịch tối thiểu 100.000
6.2	<i>Ngoài hệ thống OCB</i>	4% số tiền giao dịch

		tối thiểu 100.000
7	Phí chuyển đổi ngoại tệ	2.5% số tiền giao dịch
8	Phí xử lý giao dịch	2.5% số tiền giao dịch
9	Phí sử dụng vượt hạn mức	5% số tiền giao dịch tối thiểu 150.000
10	Phí thông báo thẻ bị mất cấp, thất lạc	miễn phí
11	Phí cấp lại bản sao kê	miễn phí
12	Phí cấp lại PIN	80.000
13	Phí cấp bản sao hóa đơn dịch vụ	150.000
14	Phí thực hiện theo yêu cầu	200.000
15	Phí khiếu nại tra soát (khiếu nại sai)	300.000
16	Khoản phạt do chậm thanh toán	6% số tiền thanh toán tối thiểu 150.000
17	Phí thanh lý thẻ phát hành dưới 1 năm và không có phát sinh giao dịch tích lũy từ chủ thẻ từ 1.000.000 trở lên	80.000
18	Phí hoàn lại dư có theo yêu cầu khách hàng (giá trị từ 500.000 trở lên)	50.000
19	Phí dịch vụ giao thẻ/PIN trực tiếp đến khách hàng	30.000

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Với những tiện ích và mức phí như trên, Ngân hàng TMCP Phương Đông 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. 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 2.6: Hạn mức giao dịch của Thẻ Tín dụng OCB dành cho khách hàng VIP

STT	Hạn mức giao dịch	Thẻ chuẩn (VIP)	Thẻ vàng (VIP)
1	Hạn mức rút tiền mặt/ ứng tiền mặt		
	<u>Tại ATM:</u>		
	Số tiền rút tối đa trong 1 ngày	40.000.000đ	200.000.000đ
	Số tiền rút tối đa/lần	10.000.000đ	10.000.000đ
	Số lần rút tiền tối đa/ngày	20	40
	<u>Tại POS:</u>		
	Số tiền rút tối đa/ngày	50.000.000đ	200.000.000đ
	Số tiền rút tối đa/lần	30.000.000đ	30.000.000đ
	Số lần rút tiền tối đa/ngày	10	20
	2	Hạn mức thanh toán hàng hóa/dịch vụ	
Số tiền giao dịch tối đa/ngày		50.000.000đ	700.000.000đ
Số tiền giao dịch tối đa/lần		50.000.000đ	500.000.000đ
Số lần giao dịch tối đa/ngày		20	50

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Thủ tục phát hành thẻ

Để sở hữu một chiếc thẻ tín dụng MasterCard do OCB cấp phát, khách hàng cần đáp ứng các điều kiện do OCB quy định. Ngoài ra, hồ sơ xin phát hành thẻ phải bao gồm:

- + Giấy đăng ký sử dụng thẻ tín dụng quốc tế OCB.

- + CMND hoặc Hộ chiếu.
- + Hộ khẩu thường trú hoặc KT3.
- + Hợp đồng lao động hoặc giấy xác nhận công tác, sao kê lương qua Ngân hàng.
- + Hồ sơ khác (tùy theo quy định của OCB từng thời kỳ).

Thẻ Ghi nợ Quốc tế OCB MasterCard

Thẻ ghi nợ quốc tế OCB MasterCard là phương tiện thanh toán hàng hóa, dịch vụ không dùng tiền mặt. Quý khách có thể sử dụng Thẻ ghi nợ quốc tế OCB MasterCard để thanh toán khi mua sắm trong và ngoài nước, và tận hưởng những ưu đãi hấp dẫn. Thẻ cũng có thể sử dụng để rút tiền mặt tại máy ATM trong và ngoài nước.

Thẻ ghi nợ quốc tế OCB MasterCard được biết đến với nhiều ưu điểm nổi bật như sau:

- + Lãi suất: Lãi suất tiền gửi thanh toán cho chủ thẻ OCB đang nằm trong ngưỡng tốt nhất thị trường với mức 0.7%/năm.
- + Ưu đãi: giảm giá lên đến 50% với chương trình OCB Discount tại hơn 100 điểm ưu đãi.
- + Thuận tiện: Giao dịch dễ dàng tại tất cả các ĐVCNT có logo MasterCard trên toàn thế giới.

❖ Thẻ nội địa

Thẻ Mobivi

Thẻ tín dụng nội địa OCB – Mobivi (ECC) là sản phẩm thẻ thuộc gói phúc lợi tài chính do Ngân hàng TMCP Phương Đông và Công ty cổ phần thanh toán trực tuyến Việt Phú hợp tác phát hành, với nhiều tiện ích và tính năng gia tăng 100% cơ hội mua sắm

Chức năng tín dụng

- + Trả góp 0% tại website www.mca.mobivi.vn
- + Không lãi suất, không phí phát sinh, thanh toán với giá gốc.
- + Thời hạn linh hoạt từ 3-6 tháng.
- + Sản phẩm đa dạng với nhiều thương hiệu nổi tiếng.
- + Ứng tiền mặt qua tài khoản tiền gửi OCB.

- + Giao dịch 24/7.
- + An toàn tuyệt đối.
- + Phí cố định trên số tiền rút
- + Mua trước trả sau.
- + Sản phẩm dịch vụ đa dạng: nạp tiền điện thoại, nạp thẻ game, mua vé xe bus, vé máy bay.
- + Mua sắm mọi lúc mọi nơi ngay khi cần

Chức năng ghi nợ

- + Miễn phí rút tiền mặt tại hơn 14.000 máy ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC.
 - + Miễn phí thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hơn 50.000 máy POS trong liên minh Smartlink, Banknet.
 - + Mua hàng trực tuyến tại những website trong liên minh Smartlink.
- Ngoài ra thẻ Mobivi còn mang lại những tính năng như:
- + Chuyển khoản liên Ngân hàng đến các Ngân hàng trong liên minh Smartlink
 - + Nạp tiền điện thoại di động.
 - + Thanh toán hóa đơn (di động, internet, bảo hiểm...

Hạn mức thẻ

- + Thời hạn thẻ: 5 năm
- + Thời hạn hạn mức: 1 năm.
- + Hạn mức thẻ ECC là hạn mức tín dụng được cấp dựa trên kết quả thẩm định của Ngân hàng. Hạn mức này được cấp thông qua ví điện tử được cấp cho khách hàng sử dụng.

Điều kiện phát hành

Là nhân viên các doanh nghiệp có ký hợp đồng liên kết triển khai gói phúc lợi tài chính với OCB và Mobivi.

Thủ tục phát hành

- + Mẫu Giấy đăng ký sử dụng thẻ tín dụng nội địa OCB - Mobivi.
- + Bản sao CMND

Thẻ Noname

Nếu bạn cần có một phương tiện để cất giữ tiền và chi tiêu hàng ngày, với ATM của OCB chủ thẻ không những dễ dàng rút tiền mặt trên tất cả máy ATM mà còn thanh toán được trên các máy POS tại siêu thị, nhà hàng, khách sạn, khu liên hợp giải trí... khắp toàn quốc.

Đặc tính

+ Miễn phí rút tiền mặt tại hơn 14.000 máy ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC

+ Miễn phí thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hơn 50.000 máy POS trong liên minh Smartlink, Banknet.

+ Mua hàng trực tuyến tại những website trong liên minh Smartlink.

Tính năng (tại máy ATM của OCB)

+ Rút tiền mặt

+ Chuyển khoản trong hệ thống OCB

+ Chuyển khoản liên Ngân hàng đến các Ngân hàng trong liên minh Smartlink.

+ Nạp tiền điện thoại di động.

+ Thanh toán hóa đơn (di động, internet, bảo hiểm...).

Hạn mức thẻ

Bảng 2.7: Hạn mức thẻ và hạn mức giao dịch thẻ Noname của OCB

STT	Hạn mức giao dịch	Thẻ ATM hạng chuẩn B	Thẻ ATM hạng chuẩn D
1	Hạn mức 1 lần rút	5.000.000đ/lần	10.000.000đ/lần
2	Hạn mức rút 1 ngày	30.000.000đ/ngày	50.000.000đ/ngày
3	Số lần giao dịch tối đa	20 lần/ngày	30 lần/ngày
4	Phí mở thẻ	Miễn phí	
5	Phí thường niên	Miễn phí năm đầu tiên	

(Nguồn: ocb.com.vn)

Điều kiện phát hành

- + Cá nhân người Việt Nam/ nước ngoài có năng lực hành vi dân sự.
- + Có tài khoản mở tại OCB

Thủ tục phát hành

- + Giấy đề nghị mở tài khoản (theo mẫu của OCB)
- + Người Việt Nam: CMND (bản chính hoặc bản sao có công chứng).
- + Người nước ngoài: Hộ chiếu còn hiệu lực (bản chính).

Thẻ ATM Lucky



Với thẻ ATM Lucky của OCB, bạn sẽ dễ dàng rút tiền mặt miễn phí tại các ATM và thanh toán trên tất cả các máy POS siêu thị, nhà hàng, khách sạn, khi liên hợp giải trí... khắp toàn quốc. Thẻ ATM Lucky của OCB sẵn sàng phục vụ 24/24 kể cả ngày nghỉ và lễ, rất được khách hàng ưu chuộng với nhiều tiện ích như:

- + Tận hưởng ưu đãi lên đến 50% tại các nhà hàng, khách sạn, resort, thời trang...
- + Miễn phí rút tiền mặt tại hơn 14.000 máy ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC của hơn 40 Ngân hàng trên toàn quốc.
- + Miễn phí thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hơn 100.000 máy POS trong liên minh Smartlink, Banknet trên toàn quốc.
- + Mua hàng trực tuyến tại những website trong liên minh Smartlink.

Cùng với các tiện ích cơ bản, thẻ ATM Lucky có những tính năng được áp dụng tại máy ATM của OCB:

- + Rút tiền mặt.
- + Chuyển khoản trong hệ thống OCB.
- + Chuyển khoản liên Ngân hàng đến các Ngân hàng trong liên minh Smartlink, danh sách liên Ngân hàng.
- + Nạp tiền điện thoại di động.
- + Thanh toán hóa đơn (di động, internet, bảo hiểm....)

Cách sử dụng thẻ

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 2.8: Hạn mức và hạn mức giao dịch thẻ ATM Lucky của OCB

STT	Hạn mức giao dịch	Thẻ ATM hạng chuẩn	Thẻ ATM hạng vàng
1	Hạn mức 1 lần rút	5.000.000đ/lần	10.000.000đ/lần
2	Hạn mức rút 1 ngày	30.000.000đ/ngày	50.000.000đ/ngày
3	Số lần giao dịch tối đa	10 lần/ngày	20 lần/ngày
4	Phí mở thẻ	Miễn phí	
5	Phí thường niên	Miễn phí năm đầu tiên	

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Thủ tục phát hành thẻ

Hồ sơ để xin phát hành thẻ ATM Lucky của OCB cần có:

- + Giấy đề nghị mở tài khoản (được điền đầy đủ thông tin theo mẫu của OCB)
- + Người Việt Nam: có CMTND (bản chính hoặc bản sao có công chứng)
- + Người nước ngoài: có hộ chiếu còn hiệu lực (bản chính)
- + Hợp đồng sử dụng thẻ.

Thẻ sinh viên

Thẻ được phát hành dành cho đối tượng là sinh viên tại các trường Đại Học - Cao đẳng trong cả nước có liên kết mở thẻ với Ngân hàng OCB. Là loại thẻ dành riêng cho sinh viên, OCB mang lại những tiện ích như:

- + Tích hợp thẻ quản lý sinh viên của trường, có gắn mã sinh viên trên thẻ.
- + Miễn phí rút tiền mặt tại hơn 14.000 máy ATM trong liên minh Smartlink, Banknet, VNBC.
- + Miễn phí thanh toán hàng hóa dịch vụ tại hơn 50.000 máy POS trong liên minh Smartlink, Banknet.
- + Mua hàng trực tuyến tại những website trong liên minh Smartlink.

Tính năng

- + Rút tiền mặt
- + Chuyển khoản trong hệ thống OCB
- + Chuyển khoản liên Ngân hàng đến các Ngân hàng trong liên minh Smartlink
- + Nạp tiền điện thoại di động
- + Thanh toán hóa đơn (di động, internet, bảo hiểm...)

Bảng 2.9: Hạn mức và hạn mức giao dịch của thẻ sinh viên

Hạn mức giao dịch	Thẻ ATM chuẩn B	Thẻ ATM chuẩn D
Hạn mức 1 lần rút	5.000.000đ/lần	10.000.000đ/lần
Hạn mức rút 1 ngày	30.000.000đ/ngày	50.000.000đ/ngày

Số lần giao dịch tối đa	20 lần/ngày	30 lần/ngày
Phí mở thẻ	Miễn phí	
Phí thường niên	Miễn phí năm đầu tiên	

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Thủ tục phát hành

- + **Đối tượng:** Sinh viên các trường ĐH-CD có liên kết phát hành thẻ với OCB
- + Giấy đăng ký mở và sử dụng dịch vụ Ngân hàng
- + Bản sao thẻ sinh viên, CMND/ hộ chiếu.
- + Hợp đồng sử dụng thẻ

Bảng 2.10: Biểu phí của thẻ ghi nợ nội địa hạng chuẩn và thẻ sinh viên

Biểu phí dịch vụ (đã bao gồm VAT)		Giá trị (VNĐ)
1	Phí phát hành mới (lần đầu)	
1.1	<i>Phát hành thường</i>	miễn phí
1.2	<i>Phát hành nhanh</i>	50.000
2	Phí phát hành lại thẻ, do:	
2.1	<i>Thẻ hết hạn (gia hạn)</i>	miễn phí
2.2	<i>Thẻ hỏng, thất lạc, ... (thay thế)</i>	50.000
3	Phí thường niên	miễn phí năm đầu tiên từ năm thứ 2: 50.000
4	Phí thay đổi hạng thẻ	50.000
5	Phí cấp lại PIN	30.000
6	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch	

6.1	<i>Tại ĐVCNT của OCB</i>	miễn phí
6.2	<i>Tại ĐVCNT ngoài OCB</i>	30.000
7	Phí giao dịch ATM	
7.1	<i>Vấn tin tài khoản (không in chứng từ), tại ATM OCB</i>	miễn phí
7.2	<i>Vấn tin tài khoản (không in chứng từ), tại ATM khác</i>	500/giao dịch
7.3	<i>In sao kê tài khoản hoặc in chứng từ vấn tin tài khoản, tại ATM OCB</i>	miễn phí
7.4	<i>In sao kê tài khoản hoặc in chứng từ vấn tin tài khoản, tại ATM khác</i>	800/giao dịch
8	Phí rút tiền mặt tại ATM	
8.1	<i>Tại ATM OCB</i>	miễn phí
8.2	<i>Tại ATM Ngân hàng khác</i>	miễn phí
9	Phí khiếu nại tra soát(khiếu nại sai)	80.000
10	Phí chuyển khoản liên Ngân hàng (IBT)	11.000
11	Phí OTP giao dịch Ecom	1.000

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

Bảng 2.11: So sánh biểu phí phát hành thẻ ghi nợ của các Ngân hàng

Tên Ngân hàng	Loại thẻ	Phí phát hành/thẻ
OCB	Thẻ thường	miễn phí
Agribank	Thẻ Success	50.000 VNĐ

ICB	+ C-Card	99.000 VNĐ
	+ S-Card	77.000 VNĐ
	+ G-Card	220.000 VNĐ
Techcombank	<u>F@staccess</u>	
	+ Thẻ chuẩn	90.000 VNĐ
	+ Thẻ vàng	110.000 VNĐ
	+ Thẻ đặc biệt	130.000 VNĐ
NH Quân đội	Active Plus	100.000 VNĐ
Eximbank	Eximbank Card	50.000 VNĐ
Đông Á	Thẻ đa năng	miễn phí
BIDV	Etrans 365+	
	+ Hạng chuẩn	50.000 VNĐ
	+ Hạng vàng	70.000 VNĐ
	+ Hạng đặc biệt	100.000 VNĐ
	Thẻ vạn dặm	30.000 VNĐ

Qua bảng so sánh biểu phí của các Ngân hàng, có thể thấy OCB luôn dành cho khách hàng nhiều sự ưu đãi trong việc sử dụng các dịch vụ mở tài khoản thẻ thanh toán tại Ngân hàng. Với mức phí mở thẻ là 0 đồng, OCB cần nâng cáo chất lượng dịch vụ, đồng thời tăng thêm tiện ích cho các loại thẻ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Như vậy, dịch vụ thẻ tại OCB sẽ phát triển mạnh hơn trong thời gian tới.

Bảng 2.12: Biểu phí của thẻ ghi nợ nội địa hạng vàng

Biểu phí dịch vụ (đã bao gồm VAT)		Giá trị (VNĐ)
1	Phí phát hành mới (lần đầu)	
1.1	<i>Phát hành thường</i>	miễn phí

1.2	<i>Phát hành nhanh</i>	100.000
2	Phí phát hành lại thẻ, do:	
2.1	<i>Thẻ hết hạn (gia hạn)</i>	miễn phí
2.2	<i>Thẻ hỏng, thất lạc, ... (thay thế)</i>	80.000
3	Phí thường niên	miễn phí năm đầu tiên từ năm thứ 2: 60.000
4	Phí thay đổi hạng thẻ	50.000
5	Phí cấp lại PIN	30.000
6	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch	
6.1	<i>Tại ĐVCNT của OCB</i>	miễn phí
6.2	<i>Tại ĐVCNT ngoài OCB</i>	40.000
7	Phí giao dịch ATM	
7.1	<i>Vấn tin tài khoản (không in chứng từ), tại ATM OCB</i>	miễn phí
7.2	<i>Vấn tin tài khoản (không in chứng từ), tại ATM khác</i>	500/giao dịch
7.3	<i>In sao kê tài khoản hoặc in chứng từ vấn tin tài khoản, tại ATM OCB</i>	miễn phí
7.4	<i>In sao kê tài khoản hoặc in chứng từ vấn tin tài khoản, tại ATM khác</i>	800/giao dịch
8	Phí rút tiền mặt tại ATM	
8.1	<i>Tại ATM OCB</i>	miễn phí

8.2	Tại ATM Ngân hàng khác	miễn phí
9	Phí khiếu nại tra soát (khiếu nại sai)	80.000
10	Phí chuyển khoản liên Ngân hàng (IBT)	11.000
11	Phí OTP giao dịch Ecom	1.000

(Nguồn: *ocb.com.vn*)

❖ Các dịch vụ ưu đãi đi kèm

OCB Discount: Chủ thẻ OCB sẽ được giảm giá trực tiếp lên đến 50% trên hóa đơn khi sử dụng thẻ OCB để thanh toán tại vô vàn các cửa hàng thời trang, spa & thư giãn, khách sạn & resort, nhà hàng & café, và các trang mua sắm trực tuyến.

Bảo hiểm giao dịch gian lận thẻ tín dụng OCB MasterCard do AIG Việt Nam cung cấp: Nếu thẻ tín dụng của chủ thẻ OCB vẫn do chủ thẻ cầm giữ, quản lý và các khoản phí trái phép được thực hiện bằng tài khoản Ngân hàng của chủ thẻ và, hoặc tài khoản tín dụng, thông qua: cửa hàng, điện thoại, máy rút tiền ATM, và, hoặc mua sắm online do sử dụng thông tin thẻ tín dụng của chủ thẻ OCB, AIG Việt Nam sẽ bồi hoàn cho các khoản phí trái phép, mà chủ thẻ có trách nhiệm thanh toán, phát sinh tối đa 2 tháng trước khi sự việc được báo cáo lần đầu tiên đến OCB hoặc AIG Việt Nam.

❖ Các chương trình khuyến mại

OCB liên tục cập nhật các chương trình khuyến mại nhằm thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ, các chương trình khuyến mại này được OCB đăng tải trên trang web của Ngân hàng hàng tuần, hàng tháng. Cho thấy, OCB là Ngân hàng luôn quan tâm tới lợi ích và nhu cầu của khách hàng.

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

Bảng 2.13: Số lượng phát hành thẻ thanh toán của Chi nhánh

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	2014	2015	2015/2014
----------	------	------	-----------

			Số thẻ	Tỷ lệ (%)
Thẻ Tín dụng MasterCard	1	-	-	-
Thẻ Ghi nợ MasterCad	12	10	-	-
Thẻ Mobivi	461	552	91	19,74
Thẻ Noname	12	22	10	83,33
Thẻ ATM Lucky	143	166	23	16,08
Thẻ sinh viên	726	897	171	23,55

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

Năm 2015 tăng 21,55% so với 2014, phát hành thêm được 91 thẻ Mobivi đưa tổng số thẻ Mobivi lên 552 thẻ, với xu hướng này thì đến cuối năm 2016 loại thẻ này sẽ còn tăng khá cao, dự kiến đạt trên 620 thẻ tăng trên 34% so với năm 2014. Về thẻ sinh viên với số lượng phát hành là 726 thẻ năm 2014 thì đến năm 2015 số lượng thẻ đã tăng lên 897 thẻ, tăng 23,55% so với năm 2014, đạt 897 thẻ. Với mức phát hành quá thấp 1 thẻ tín dụng quốc tế MasterCard cho năm 2014 và 0 thẻ nào trong năm 2015, Ngân hàng cần nâng cao chất lượng thẻ và tăng thêm tiện ích để thu hút khách hàng sử dụng. Còn thẻ ghi nợ quốc tế thì không khá hơn là bao với 12 thẻ cho năm 2014 và 10 thẻ cho năm 2015, hi vọng đến cuối năm 2016 con số phát hành thẻ ghi nợ quốc tế sẽ có biến chuyển tốt. Thẻ Noname và thẻ Lucky cũng làm cho hệ thống dịch vụ thẻ của OCB Hải Phòng có thêm sôi động, tuy không tăng mạnh như các loại thẻ liên kết như thẻ sinh viên hay Mobivi, nhưng thẻ Noname và thẻ Lucky cũng đang được khách hàng lựa chọn và có tiềm năng sẽ đạt những con số tăng vọt trong các năm tiếp tới.

Sự tăng trưởng trên là do Chi nhánh đã biết chú trọng đến công tác quảng bá, tiếp thị, miễn phí cấp, 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, từ đó làm tăng doanh thu cho OCB Chi nhánh Hải Phòng. Với lợi thế luôn được trang bị và đầu tư các

thiết bị máy ATM của OCB Hải Phòng, cùng với lượng tiền luôn được theo dõi sát sao để tránh giảm những sự cố về chất lượng tiền khách hàng nhận được nên OCB nhận được nhiều đánh giá tích cực của khách hàng như: mỗi lần rút được nhiều tiền 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 2.14: Tình hình chi tiết của thẻ thanh toán tại Chi nhánh

Đơn vị: VNĐ

Chỉ tiêu	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Tổng số dư trên tài khoản thẻ	1.676.003.537	1.960.807.851	284.804.314	17
Tổng số thẻ phát hành	1.355	1.647	292	21,55
Số dư bình quân	1.236.902,98	1.190.533	-46.369,98	-3,75

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm - dịch vụ tháng 12/2014, 2015)

Với lợi thế từ vị trí địa lý, OCB Hải Phòng nằm trong khu trung tâm thành phố, xen giữa những dải đường mang tính huyết mạch của thành phố, nối liền với hướng đi ra cảng cảng, giáp với các khu trung tâm mua sắm và công ty lớn, cũng là nơi có mật độ dân cư cao và kinh tế khá mạnh, cư dân kinh doanh khá nhiều; do đó sự tin tưởng hướng tới sự lựa chọn vào OCB trong thời gian gần đây đã làm cho lượng người đến với OCB ngày một nhiều, điều này giúp cho

dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông Hải Phòng ngày càng thêm phát triển.

Trong những năm vừa qua tổng số dư trên tài khoản thẻ liên tục tăng. Năm 2015 tăng 17% so với 2014, mức tăng trưởng đạt 284.804.314 triệu đồng.

Về tổng số thẻ thì lượng phát hành thẻ hàng năm tăng gần 22% qua mỗi năm. Năm 2014 thì tổng số thẻ phát hành là 1.355 đến 2015 lượng thẻ phát hành tăng lên 1.647 nhiều hơn 2014 là 292 thẻ, tăng trưởng so với 2014 là 21,55%.

Về tình hình số dư bình quân trên tài khoản thẻ thì tăng trưởng khá, đạt trên 1 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 (-46.369,98) triệu đồng, tỷ lệ giảm (-3,75%). Qua các con số thống kê, cho thấy sự phát triển mạnh mẽ trong công tác thẻ của Chi nhánh trong năm 2015 và các năm tiếp theo, là một trong những lĩnh vực mà Chi nhánh cần phát huy và nâng cao.

2.3.2. Thực trạng thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

2.3.2.1. 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 OCB 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 OCB 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 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 TMCP Phương Đông.

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

❖ Tỷ trọng thu nhập từ dịch vụ thẻ

Bảng 2.15: Thu nhập từ dịch vụ thẻ tại Chi nhánh

Đơn vị: VNĐ

Chỉ tiêu	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Thu từ thẻ	11.791.580	13.527.019	1.735.439	14,72%
Thu từ dịch vụ	876.000.000	997.000.000	121.000.000	0,14%
Tổng thu nhập	734.284.947	739.075.697	4.790.750	0,10%
Tỷ trọng thu nhập từ thẻ/dịch vụ	0.013%	0.014%		
Tỷ trọng thu nhập từ thẻ/tổng thu nhập	0.00022%	0.00023%		

(Nguồn: Báo cáo kết quả triển khai sản phẩm - dịch vụ tháng 12/2014, 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 0,013%, đến năm 2015 tỷ trọng này nhỉnh lên 0,014%, tăng không đáng kể so với năm 2014.

Còn về tỷ trọng thu nhập từ thẻ so với tổng thu nhập thì con số này còn nhỏ, chỉ chiếm 0,00022% tổng thu nhập trong năm 2014 và tăng rất nhẹ vào năm 2015 là 0,00023%.

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 2.16: Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại Chi nhánh

Đơn vị: VNĐ

Khoản mục	2014	2015	2015/2014	
			Số tiền	Tỷ lệ
Doanh thu	11.791.580	13.527.019	1.735.439	14,72%
Chi phí	2.350.457	2.425.078	74.621	3,1%
Lợi nhuận	9.441.123	11.101.941	1.660.818	17,59%
Chi phí/doanh thu.	0.20	0.18		

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

Hoạt động với mục đích không chỉ vì lợi nhuận nên doanh thu của Ngân hàng Chi nhánh là thấp, với doanh thu từ dịch vụ thẻ đạt 11.791.580 đồng năm 2014, OCB Hải Phòng đã áp dụng nhiều chính sách miễn giảm đối với dịch vụ thẻ nhằm thu hút khách hàng đến với dịch vụ thẻ của Chi nhánh, do vậy nên đến năm 2015 doanh thu từ hoạt động này đem lại cho Chi nhánh 13.527.019 đồng, tăng 1.735.439 VNĐ so với năm 2014, đạt 14,72%. Về chi phí năm 2015 giao động nhẹ. Năm 2015 là 2.425.078 đồng tăng 74.621 đồng so với năm 2014 là 2.350.457 đồng. 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 OCB. Lợi nhuận tăng khoảng 1,6 triệu mỗi năm, từ 9.441.123 đồng năm 2014 tăng lên 11.101.941 đồng năm 2015, làm cho tỷ lệ này tăng hơn 17,59% mỗi năm. Tình

hình tăng trưởng về lợi nhuận như vậy là có cố gắng chú trọng tới công tác mở rộng thị trường và chăm sóc khách hàng, các Ngân hàng đang gia sức nắm bắt thị trường và kéo giữ khách hàng về Ngân hàng của mình thông qua kênh dịch vụ thẻ đầy tiềm năng này.

2.4. Đánh giá chung về dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

2.4.1. Kết quả Chi nhánh đạt được thông qua dịch vụ thanh toán thẻ

Công tác phát hành thẻ tại OCB Hải Phòng 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 1.355 thẻ, thì sang năm 2015 tăng lên đạt 1647 thẻ. Như vậy, kết quả mà OCB Hải Phòng 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 trên thị trường thẻ sẽ cải thiện rất nhiều.

+ Chất lượng dịch vụ: Tổ chức thanh toán thẻ thuận lợi cho khách hàng. Do sử dụng công nghệ hiện đại, kết hợp với hệ thống quản lý của Ngân hàng nên các giao dịch được xử lý 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: OCB Hải Phòng cũng đã triển khai thành công và đưa vào hoạt động thêm 2 máy ATM tại các phòng giao dịch trong địa bàn thành phố là PGD Lạch Tray và PGD Vạn Mỹ. 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: OCB Hải Phòng 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 thành phố, 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 các 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. Một số 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 Hải Phòng 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 phải đổi sang rút tại quầy.

+ 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.

CHƯƠNG III

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH HẢI PHÒNG

3.1. Định hướng nghiệp vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Hải Phòng

Sự phát triển của hoạt động thanh toán thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng đang gặp phải sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của các đối thủ là các NHTM trên địa bàn thành phố. Năm 2016 là năm hứa hẹn sự cạnh tranh bùng nổ về phát triển thị trường thanh toán thẻ, các Ngân hàng sẽ bước vào cuộc đua khốc liệt để giành giật thị trường (đặc biệt là thị trường của thành phố Hải Phòng - nơi gặp gỡ của các thương gia buôn bán, trao đổi hàng hóa từ nguồn hàng nội địa tới các nguồn sản phẩm nhập khẩu, với nhiều nguồn đầu tư cả trong nước và tài trợ quốc tế, cảng biển và các công ty được đầu tư và phát triển với vốn nước ngoài; Hải Phòng trở thành một thị trường đầy tiềm năng cho các Ngân hàng khai thác). Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng cũng xác định được những khó khăn của mình trong hoạt động kinh doanh thẻ. Do đó, Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng đã xây dựng chiến lược phát triển thẻ đến năm 2017, trong đó khẳng định kinh doanh thẻ là một dịch vụ quan trọng của Chi nhánh, phải đầu tư và quan tâm đúng mức để tăng trưởng mạnh, xứng đáng là “Ngân hàng đa năng dẫn đầu về dịch vụ Ngân hàng bán lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ tại Việt Nam”, đồng thời hướng tới mục tiêu làm tăng số lượng thẻ phát hành lên 3.000 thẻ và tăng doanh thu từ các dịch vụ thẻ lên 25 triệu VNĐ tương đương với 85% so với cùng kỳ năm 2015.

Hiện nay, nghiệp vụ kinh doanh thẻ đang mang lại những khoản thu mới cho Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng. Tuy nhiên, thực trạng hoạt động của Chi nhánh còn quá nhỏ bé nên Chi nhánh cần quan tâm chú trọng đến vấn đề đầu tiên là mở rộng, gia tăng thị phần thẻ của OCB trên địa bàn. Vì vậy, để cạnh tranh và tăng trưởng hơn nữa, OCB Hải Phòng đã đề ra những định hướng cụ thể:

+ Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng đưa ra các chính sách marketing nhằm mục đích tìm kiếm thị trường kinh doanh dịch vụ thẻ và thu hút khách hàng sử dụng thẻ thanh toán.

+ Đứng trước nhu cầu tăng cao về dịch vụ thanh toán qua thẻ, Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng cần đề ra chiến lược mở rộng các ĐVCNT để đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của khách hàng, tăng doanh số thanh toán thẻ, tăng doanh số sử dụng thẻ.

Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng không những chỉ quan tâm, mở rộng phạm vi của các ĐVCNT mà còn chú ý mở rộng sang các lĩnh vực kinh doanh khác, như mở rộng ra các siêu thị, các cửa hàng tổng hợp, các trung tâm thương mại lớn, các khu công nghiệp... Như vậy, Ngân hàng không chỉ quan tâm phục vụ đối tượng khách nước ngoài mà đã chuyển hướng dần sang phục vụ các chủ thẻ nội địa để có sự tương tác và gia tăng doanh thu dịch vụ.

+ Số lượng chủ thẻ còn hạn chế là do số lượng các cây ATM còn ít và nằm thưa thớt trên đại bàn thành phố nên người tiêu dùng còn lo ngại về vấn đề di chuyển để tới các khu vực có đặt ATM của Ngân hàng, vì thế Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng có định hướng mở rộng ATM đáp ứng nhu cầu số dân và thị trường kinh doanh thẻ để nhu cầu sử dụng thẻ tăng nhanh mau chóng.

+ Ngoài ra, Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng đang dần triển khai loại hình thẻ thông minh (SmartCard) cạnh tranh với các Ngân hàng khác trên địa bàn thành phố và cạnh tranh với các Ngân hàng nước ngoài khi Việt Nam tham gia hội nhập kinh tế khu vực và quốc tế.

Với các định hướng phát triển trên Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng luôn cố gắng, nỗ lực để đạt hiệu quả cao trong số lượng và chất lượng thanh toán thẻ.

3.2. Giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng

Để khắc phục những hạn chế đang vướng mắc tại Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Hải Phòng, sau khi nghiên cứu những hạn chế trong hoạt động thanh toán của Chi nhánh và những nguyên nhân của nó, xin mạnh dạn đề ra những giải pháp sau:

3.2.1. Giải pháp 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 muộn, hiện nay thẻ của OCB 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 OCB hướng đến cần đạt 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. Hiện nay trên địa bàn thành phố mới chỉ có 3 cây ATM, con số đó còn quá khiêm tốn, vị trí đặt cây ATM cũng là vị trí đi kèm cùng các PGD. Như vậy, khi người tiêu dùng có ý muốn sử dụng các dịch vụ thẻ của Ngân hàng cũng ngại về vấn đề đi lại di chuyển đến tới các cây ATM thực hiện giao dịch hay sử dụng dịch vụ. Vì vậy, Chi nhánh cần lắp đặt thêm hệ thống ATM ở những nơi có đông dân cư hay gần/trong khu công nghiệp, ví dụ như: khu công nghiệp Trảng Duệ, Nomura Quán Toan, các khu trung tâm thương mại như Vincom, Plaza.... 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. Giải pháp về 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.

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.

OCB Hải Phòng là Chi nhánh cung cấp các dịch vụ thanh toán thẻ còn non trẻ so với các Ngân hàng khác trên địa bàn, vì thế, OCB Hải Phòng cần và nên gia tăng các hoạt động quảng bá, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ thẻ của mình cho các nhóm trong thị trường khách hàng, ví dụ: để làm tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ sinh viên, OCB Hải Phòng cần tham gia, liên kết với các trường đại học, cao đẳng trong thành phố; giới thiệu hay mở các chương trình hỗ trợ tài chính sinh viên qua việc kích hoạt sử dụng thẻ của Ngân hàng,...

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, OCB Hải Phòng 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.

Ngân hàng đang nghiên cứu thiết kế những sản phẩm mới đa dạng thoả mãn nhu cầu khách hàng tốt nhất .

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 tăng doanh số tăng mạng lưới khách hàng: tặng thẻ hoặc tăng 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.

Ngoài những mục tiêu OCB Hải Phòng đưa ra trong chính sách khách hàng, Chi nhánh cần chú trọng hơn tới việc phát triển, mở rộng thị trường khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ. Hải Phòng là thành phố đầy tiềm năng, đang thu hút rất đông các nhà đầu tư và người lao động. Vì thế, Chi nhánh cần hướng tới những khách hàng là người lao động và các công ty lao động như khu công nghiệp Numura, khu công nghiệp Tràng Duệ, khu công nghiệp Đình Vũ,... các bến cảng, khu mua sắm, các trung tâm thương mại lớn của thành phố như BigC, Metro,... Đồng thời, hướng tới các khách hàng là sinh viên các trường đại học, cao đẳng trong thành phố, Chi nhánh sẽ làm tăng số lượng thẻ phát hành và tăng các doanh thu từ việc cung cấp các dịch vụ thẻ.

3.2.3. Giải pháp 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.

+ Chi nhánh OCB Hải Phòng 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.

OCB Hải Phòng không chỉ tăng về số lượng các máy ATM mà còn phải chú trọng để tăng chất lượng của dịch vụ để khách hàng của Ngân hàng luôn cảm thấy hài lòng về sự nhanh nhạy, chính xác khi sử dụng thẻ của Ngân hàng.

3.2.4. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ

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, OCB Hải Phòng 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 ngoại ô thành phố. 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.

Hiện nay, tại một số website lớn có uy tín như Tiki.com, enbac.com, Lazada.vn hay vatgia.com đều liên kết với một số các Ngân hàng để đưa ra các chương trình khuyến mại nếu mua sắm thanh toán qua thẻ các Ngân hàng. Trong đó, OCB cũng đã triển khai chiến lược kinh doanh này, qua việc kết hợp với các kênh mua sắm trực tuyến để đưa ra các hình thức khuyến mại như: giảm 5-10% giá trị thanh toán nếu khách hàng là chủ thẻ của OCB; giảm 7% cho khách hàng mua thẻ di động nếu khách hàng thực hiện thanh toán qua thẻ của OCB.... Đây là một liên kết không chỉ là quảng bá sản phẩm dịch vụ thẻ mà còn là cách thu hút khách hàng thông qua các đơn vị, tổ chức chấp nhận thẻ của Ngân hàng.

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.

Mỗi nhân viên trong Chi nhánh đều có nghĩa vụ và trách nhiệm giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng mình, đối với thẻ của Ngân hàng cũng vậy, mỗi nhân viên đều cần phải hiểu về các tính năng, giá trị của thẻ để có thể giới thiệu cho các khách hàng trong mọi trường hợp. Việc gia tăng số lượng chủ thẻ cũng sẽ làm tăng doanh thu và lợi nhuận cho Chi nhánh, vì thế không chỉ là trách nhiệm của mỗi nhân viên, mà còn là quyền lợi đi kèm với đó.

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 với Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội Sở Chính

Vì còn non yếu trong lĩnh vực hoạt động và phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông, nên Chi nhánh trong quá trình thực tiễn triển khai thanh toán thẻ, Chi nhánh có một số kiến nghị sau:

+ Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội Sở Chính cần tăng vốn cho Chi nhánh để trang bị thêm máy móc, thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật tăng hiệu quả thanh toán thẻ đáp ứng tốt hơn nữa nhu cầu của đối tượng khách hàng; tăng kinh phí cho các hoạt động marketing vì đây là hoạt động cần mức chi phí lớn và phức tạp nhằm gây dựng các chương trình quảng bá, giới thiệu có chất lượng và hiệu quả cao.

+ Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội Sở Chính cần tổ chức những khóa học ngắn hạn huấn luyện nghiệp vụ cho các cán bộ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng.

+ Ngân hàng TMCP Phương Đông Hội Sở Chính cần nghiên cứu đề xuất Ban lãnh đạo sớm ban hành quy chế chi hoa hồng và xem xét lại việc chia sẻ phí thu được từ các ĐVCNT cho Chi nhánh. Đó là một phần khoản thu từ hoạt động thanh toán thẻ tạo nên lợi nhuận cho Chi nhánh, tạo lợi thế cạnh tranh với các Ngân hàng khác cùng địa bàn.

Với những giải pháp và kiến nghị đề ra, hi vọng phần nào những ý kiến đóng góp sẽ được thực thi để nhằm mục đích phát huy những thế mạnh và khắc phục những điểm hạn chế còn tồn tại, góp phần hoàn thiện nghiệp vụ thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Hải Phòng nói riêng và toàn hệ thống các NHTM Việt Nam nói chung trên chặng đường hội nhập kinh tế quốc tế.

KẾT LUẬN

Cùng với quá trình đổi mới, phát triển nền kinh tế - xã hội, hệ thống Ngân hàng Việt Nam đang ngày càng hoàn thiện và phát triển, đóng vai trò “mạch máu” của toàn bộ nền kinh tế, thực hiện nhiều biện pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh hội nhập kinh tế quốc tế trước yêu cầu mở cửa thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO. Hệ thống Ngân hàng Việt Nam nói chung và Ngân hàng TMCP Phương Đông nói riêng luôn nỗ lực cố gắng và không ngừng đổi mới toàn diện, đã và đang phục vụ đắc lực cho việc ổn định nền kinh tế vĩ mô hướng tới mục tiêu phát triển đất nước.

Theo nghĩa rộng, thẻ thanh toán nói chung bao gồm tất cả các loại thẻ: thẻ séc, rút tiền mặt, thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng... Thẻ thanh toán là một trong những thành tựu của ngành công nghiệp Ngân hàng. Sự phát triển của thẻ là thành quả của sự đổi mới và khả năng marketing của các chuyên gia Ngân hàng thế giới. Với những tiện ích thông qua hình thức thanh toán thẻ, càng ngày càng có thêm nhiều các TCTD tham gia vào thanh toán. Tuy nhiên, để hình thức thanh toán thẻ có thể thu hút được khách hàng cần phải có một mạng lưới thanh toán lớn, không chỉ trong phạm vi một địa phương, một quốc gia, mà cần trên phạm vi toàn cầu. Ngày nay có bốn tổ chức thẻ quốc tế lớn nhất là: Visa, MasterCard, Amex, Jcb. Các thẻ chủ yếu đều do bốn tổ chức trên phát hành.

Do nhu cầu của người tiêu dùng tác động nên thẻ ngày càng được sử dụng rộng rãi, các công ty và các Ngân hàng liên kết với nhau để khai thác lĩnh vực thu hút nhiều lợi nhuận. Thẻ dần dần được coi như một công cụ thông minh thuận lợi trong các cuộc giao dịch mua bán. Các loại thẻ được sử dụng rộng rãi trên toàn cầu và cùng phân chia những thị trường rộng lớn.

Với sự phát triển chung của nền kinh tế xã hội Việt Nam, với sự định hướng và quan tâm phát triển thẻ của ban lãnh đạo, cùng với những kết quả đã đạt được cùng sự nỗ lực của nhân viên, trong thời gian tới, dịch vụ thẻ của OCB nhất định sẽ tự khẳng định được chính mình, giành những vị trí của Ngân hàng phát hành, thanh toán thẻ và có những đóng góp tích cực cho sự phát triển chung của OCB.

Thẻ là một phương tiện hữu hiệu để thực hiện chính sách tiền tệ của nhà nước nhằm mục đích hạn chế lượng tiền mặt lưu thông, tăng nhanh tốc độ chu

chuyển thanh toán trong nền kinh tế, tạo điều kiện cho các tầng lớp dân cư được hưởng dịch vụ Ngân hàng. Thẻ còn hỗ trợ cho việc thực hiện các chính sách ngoại hối, chính sách thuế của nhà nước, góp phần phát triển kinh tế Việt Nam. Triển khai nghiệp vụ phát hành thẻ, tăng độ quy mô sử dụng thẻ thanh toán của khách hàng, các Ngân hàng không những thực hiện đúng chủ trương hiện đại hóa công nghiệp của chính phủ mà còn là điều kiện thuận lợi để tham gia vào quá trình toàn cầu hóa, góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng văn minh và hòa nhập vào cộng đồng tài chính Ngân hàng Quốc tế. Do đó phát hành sử dụng và thanh toán thẻ là những nghiệp vụ kinh doanh không thể thiếu của một Ngân hàng hiện đại nhằm góp phần làm tăng thu nhập và phong phú thêm nghiệp vụ Ngân hàng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Ngân hàng thương mại, chủ biên: TS. Phan Thị Thu Hà, Nhà xuất bản thống kê.
2. Quyết định 371/1999/QĐ-NHNN (19/10/1999) về Quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ.
3. Báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Ngân hàng TMCP Phương Đông các năm 2012, 2013, 2014 và 2015.
4. Tạp chí Ngân hàng, tạp chí tài chính tiền tệ các năm 2012-2015.
5. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Phương Đông 2014-2015.
6. Website: www.cafeF.com.vn.
7. Website: www.vnba.org.vn.
8. Website: www.ocb.com.vn