

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**ĐÀO THỊ BIÊN THÙY**

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH  
DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG  
MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG,  
CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng**  
**Mã số: 60.34.20**

**TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**Đà Nẵng, Năm 2015**

**Công trình được hoàn thành tại  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

**Người hướng dẫn khoa học: GS.TS. TRƯƠNG BÁ THANH**

**Phản biện 1: GS.TS. NGUYỄN TRƯỜNG SƠN**

**Phản biện 2: PGS.TS. TRẦN THỊ HÀ**

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị Kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 10 tháng 01 năm 2015

***Có thể tìm hiểu luận văn tại:***

- Trung tâm thông tin - Học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự phát triển vượt bậc của công nghệ thông tin và việc ứng dụng những thành tựu của nó vào các lĩnh vực khác nhau trong đời sống đã tạo nên nhiều sản phẩm tiện ích cho con người. Dịch vụ thẻ ra đời trên cơ sở kết hợp hài hòa giữa công nghệ thông tin và công nghệ quản lý ngân hàng.

Và NHTM cổ phần Ngoại thương chi nhánh tỉnh Đắk Lắk đang đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ để đưa nó là một trong những lĩnh vực kinh doanh dịch vụ trọng tâm nhằm tăng cường năng lực cạnh tranh của mình trên thị trường tài chính.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi chọn đề tài ***"Phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Chi nhánh Đắk Lắk"*** để làm đề tài nghiên cứu của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Nghiên cứu những vấn đề cơ bản về tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ, sự cần thiết và các nhân tố ảnh hưởng cũng như lợi ích và rủi ro khi sử dụng thẻ.

- Nghiên cứu thực trạng kinh doanh dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh Đắk Lắk.

- Đưa ra một số giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh Đắk Lắk.

### 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- ***Đối tượng nghiên cứu:*** Dịch vụ thẻ ATM của Chi nhánh Ngân hàng TMCP Ngoại thương.

- ***Phạm vi nghiên cứu:***

Phạm vi không gian: Tại địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Phạm vi thời gian: Đề tài tiến hành nghiên cứu thu thập số liệu từ năm 2011 đến năm 2013.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp khoa học được sử dụng trong luận văn bao gồm:

- Phương pháp phân tích và tổng hợp
- Phương pháp thống kê và so sánh
- Phương pháp chuyên gia, điều tra, phỏng vấn
- Phương pháp diễn dịch và quy nạp.

#### **5. Bố cục đề tài**

Bố cục đề tài gồm 3 chương ngoài phần mở đầu và phần kết luận, mục lục, danh mục bảng biểu và thuật ngữ viết tắt, tài liệu tham khảo và phụ lục. Cụ thể như sau:

**Chương 1:** Những vấn đề lý luận cơ bản về thẻ và phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại

**Chương 2:** Thực trạng phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ tại ngân hàng VCB Đắk Lắk.

**Chương 3:** Giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương – chi nhánh Đắk Lắk.

# CHƯƠNG 1

## NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN CƠ BẢN VỀ THẺ VÀ PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

### 1.1. TỔNG QUAN VỀ THẺ VÀ DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1.1. Khái niệm, phân loại thẻ của Ngân hàng thương mại

##### *a. Khái niệm về thẻ*

Thẻ Ngân hàng (bank card) là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do Ngân hàng và các tổ chức tài chính phát hành và cung cấp cho Khách hàng (gọi là chủ thẻ) sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi số dư của mình ở tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được cấp theo hợp đồng đã kí kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

##### *b. Phân loại thẻ*

- *Phân loại theo công nghệ sản xuất*
  - Thẻ khắc chữ nổi
  - Thẻ bằng từ
  - Thẻ thông minh
- *Phân loại theo tính chất thẻ*
  - Thẻ tín dụng (Credit card)
  - Thẻ ghi nợ (Debit card)
  - Thẻ rút tiền mặt (Cash card)
- *Phân loại theo chủ thẻ phát hành*
  - Thẻ do ngân hàng phát hành
  - Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành.
- *Phân loại theo phạm vi thanh toán*
  - Thẻ nội địa

- Thẻ quốc tế
- *Phân loại theo hạn mức tín dụng*
- Thẻ vàng (Gold card)
- Thẻ thường (Standard card).

### **1.1.2. Dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại**

#### **a. Khái niệm**

Dịch vụ thẻ ngân hàng là toàn bộ hay tập hợp của những dịch vụ do NHTM cung cấp cho phép khách hàng của NHTM có thể sử dụng thẻ để thay thế cho các phương tiện thanh toán và thỏa mãn những nhu cầu dịch vụ tài chính khác.

#### **b . Phân loại dịch vụ thẻ**

- *Phân loại theo lãnh thổ*
  - Dịch vụ thẻ nội địa
  - Dịch vụ thẻ quốc tế
- *Phân loại theo chủ thể phát hành*
  - Dịch vụ thẻ do ngân hàng phát hành
  - Dịch vụ thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành
- *Phân loại theo tính chất thanh toán thẻ*
  - Dịch vụ thẻ tín dụng
  - Dịch vụ thẻ ghi nợ

### **1.1.3. Vai trò của dịch vụ thẻ trong nền kinh tế**

#### **a. Đối với chủ thẻ**

- Tiện lợi
- An toàn
- Tiết kiệm thời gian
- Linh hoạt
- Kiểm soát được chi tiêu
- Bảo vệ người tiêu dùng.

**b. Đối với ngân hàng**

- Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ
- Tăng doanh thu lợi nhuận
- Góp phần hiện đại hóa ngân hàng
- Gia tăng uy tín cho ngân hàng.

**c. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ**

- Thu hồi vốn nhanh
- An toàn
- Đảm bảo
- Giao dịch nhanh chóng và thuận tiện hơn trong quản lý tài chính kế toán
- Giảm chi phí bán hàng
- Gia tăng lợi nhuận
- Thu hút thêm nhiều khách hàng
- Mở rộng quan hệ tín dụng với ngân hàng.

**d. Đối với nền kinh tế**

- Nâng cao vai trò của hệ thống ngân hàng
- Giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông
- Tăng khối lượng chu chuyển thanh toán trong nền kinh tế
- Giúp nhà nước thực hiện các chính sách quản lý vĩ mô
- Tạo môi trường thương mại văn minh, mở rộng, hội nhập.

**1.1.3. Những rủi ro thường xảy ra khi sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại**

**a. Đối với ngân hàng phát hành**

- Đơn xin phát hành thẻ với các thông tin giả mạo
- Chủ thẻ không hay biết gì về việc ngân hàng phát hành gửi thẻ cho mình bằng đường bưu điện
- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng
- Ngân hàng không cung cấp kịp thời danh sách các

thẻ bị cấm lưu hành

- Rủi ro về đạo đức của cán bộ ngân hàng

***b. Đối với ngân hàng thanh toán***

- Thẻ giả
- Khách hàng thiếu trung thực
- Thẻ bị đánh cắp, thất lạc

***c. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ***

- Rủi ro khi chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua thư, điện thoại

- Thẻ hết hiệu lực mà ĐVCNT không phát hiện ra ...
- Chấp nhận thanh toán thẻ tín dụng giả

***d. Đối với chủ thẻ***

- Thẻ bị mất cắp, thất lạc và thẻ bị sử dụng trước khi chủ thẻ kịp thời thông báo cho ngân hàng phát hành để có biện pháp hạn chế sử dụng hoặc thu hồi thẻ.

- Thẻ ngân hàng nói chung và thẻ ATM nói riêng đang trở thành miếng mồi béo bở cho những đối tượng phạm tội.

## **1.2. NỘI DUNG VÀ CHỈ TIÊU PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

### **1.2.1. Nội dung phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ**

***a. Phân tích chiến lược phát triển dịch vụ thẻ***

Để phát triển dịch vụ thẻ thì mỗi NHTM đều phải xây dựng cho mình một chiến lược phát triển dịch vụ thẻ tuân thủ đúng theo cơ sở pháp lý về nội dung phát triển dịch vụ thẻ và phù hợp với định hướng phát triển kinh doanh trong từng thời kỳ. Bên cạnh đó Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước cũng có sự hỗ trợ tích cực về chiến lược



phát triển dịch vụ thẻ chung cho cả Quốc gia, từ đó định hướng chung cho các NHTM về chiến lược phát triển dịch vụ thẻ.

***b. Phân tích qui mô từ hoạt động thẻ***

Số lượng ĐVCNT, ATM lớn, có mặt tại khắp các thị trường tiềm năng và các ngành kinh doanh đồng nghĩa rằng thẻ Ngân hàng có nhiều nơi chấp nhận hơn, mang lại lợi ích cho cả chủ thẻ, bản thân các ĐVCNT và sau đó là các ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ.

***c. Phân tích quy trình chất lượng dịch vụ thẻ***

Một là, đơn giản về thủ tục mở, phát hành thẻ, xử lý vấn đề phát sinh về thẻ.

Hai là, tinh thần thái độ phục vụ đối với khách hàng.

Ba là, ứng dụng công nghệ hiện đại, tạo sự an tâm cho khách hàng khi giao dịch.

Bốn là, năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ ngân hàng có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng dịch vụ thẻ.

Năm là, gia tăng về các tiện ích, dịch vụ đi kèm.

***d. Phân tích rủi ro khi sử dụng dịch vụ thẻ***

➤ **Rủi ro đối với ngân hàng**

Rủi ro do giả mạo

Rủi ro tín dụng

Rủi ro kỹ thuật

Rủi ro đạo đức

Rủi ro đối với chủ thẻ

➤ **Rủi ro đối với ĐVCNT**

Rủi ro lớn nhất mà các ĐVCNT có thể gặp phải chính là việc khách hàng sử dụng thẻ giả để thanh toán, đặc biệt trong các giao dịch trực tuyến đơn vị khó có thể xác minh được thông tin của người mua.

### **1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ**

#### **Các chỉ tiêu định tính**

- Mức độ đa dạng hóa của sản phẩm dịch vụ và kênh cung cấp hay phân phối sản phẩm dịch vụ thẻ của NH
- Mức độ tiện ích và những dịch vụ hỗ trợ đi kèm
- Mức độ an toàn, bảo mật và khả năng phòng chống rủi ro về kỹ thuật, độ an toàn của dịch vụ ngân hàng.

#### **Các chỉ tiêu định lượng**

- Nhóm chỉ tiêu đánh giá sự tăng trưởng
- Nhóm chỉ tiêu đánh giá mức độ hoàn thành kế hoạch
- Chỉ tiêu rủi ro hoạt động thẻ
- Nhóm chỉ tiêu sinh lời

## **1.3. PHÂN TÍCH CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.**

### **1.3.1. Nhân tố khách quan**

- Hệ thống mạng lưới ATM, ĐVCNT và Ngân hàng liên minh
- Chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng
- Sự đa dạng của các sản phẩm dịch vụ thẻ và tiện ích đi kèm
- Hệ thống công nghệ
- Chất lượng nguồn nhân lực
- Chính sách kinh doanh và định hướng phát triển thẻ của NH
- Yếu tố rủi ro trong kinh doanh thẻ

### **1.3.2. Nhân tố chủ quan**

- Môi trường kinh tế, xã hội, thói quen tiêu dùng của người dân
- Môi trường pháp lý
- Điều kiện về cạnh tranh.

## **Kết thúc Chương 1**

Trong chương 1, luận văn đã trình bày những vấn đề cơ bản về dịch vụ thẻ ngân hàng, lợi ích của thẻ ngân hàng cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng, những rủi ro có thể xảy ra trong quá trình sử dụng thẻ ngân hàng. Từ đó, ta thấy được thẻ ngân hàng là một hình thức thanh toán mang lại nhiều lợi ích cho các chủ thể tham gia (chủ thẻ, ngân hàng, đơn vị chấp nhận thẻ, nền kinh tế). Do đó, việc phát triển thẻ ngân hàng là một xu hướng tất yếu của nền kinh tế hội nhập ngày nay.

Như vậy, sau khi kết thúc chương 1, sang chương 2, chúng ta sẽ tiếp tục tìm hiểu tình hình phát triển thẻ ngân hàng của Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương – chi nhánh Đắk Lắk trong những năm qua. Từ đó, đưa ra những nhận định cũng như tìm ra nguyên nhân hạn chế để làm cơ sở đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương – chi nhánh Đắk Lắk .

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH

#### DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG VCB ĐẮK LẮK

### 2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG- CHI NHÁNH ĐẮK LẮK

#### 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngoại thương- chi nhánh Đắk Lắk

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đắk Lắk (Vietcombank Đắk Lắk) được thành lập theo Quyết định số 209/QĐ-NHNTVN ngày 10/10/1996 của Tổng Giám đốc Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam. Đến ngày 01/06/2008 Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chuyển sang hoạt động theo mô hình ngân hàng TMCP theo quyết định số: 1289/QĐ-TTg ngày 26 tháng 9 năm 2007 của Thủ tướng chính phủ và tại chi nhánh cũng được đổi tên thành Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đắk Lắk với tên viết tắt là: Vietcombank Đắk Lắk. Trụ sở chính: 06 Trần Hưng Đạo, Tp Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

#### 2.1.2. Hoạt động kinh doanh của Ngân hàng năm 2013-2014

##### *a. Hoạt động huy động vốn*

Huy động vốn tại chi nhánh đến 31/12/2013 là 2.158 tỷ đồng, ước đạt 91% kế hoạch Trung ương giao, ngang bằng với cùng kỳ năm ngoái. Tiền gửi từ dân cư đến 31/12/2013 ước đạt 1.455 tỷ đồng, tăng 9% so với năm 2012; tiền gửi từ TCKT đạt 553 tỷ đồng tăng trưởng 4%, vay BHH duy trì ở mức 150 tỷ đồng. Nguồn vốn huy động dưới 12 tháng chiếm hơn 65% tổng nguồn vốn, số dư không kỳ hạn ước đạt mức 280 tỷ đồng; huy động vốn có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên đến 31/12/2012 đạt 760 tỷ đồng chiếm 35%.

### ***b. Hoạt động tín dụng***

Tính đến 31/12/2013, dư nợ tín dụng chung của Chi nhánh ước đạt 4.845 tỷ đồng, tăng 103% so với cùng kỳ năm trước, đạt 94,3% kế hoạch được giao. Trong đó dư nợ cho vay ngắn hạn khoảng 2.330 tỷ đồng (chiếm tỷ trọng 48%), trong đó cho vay ngắn hạn bằng ngoại tệ đạt khoảng 8 triệu USD, dư nợ cho vay trung dài hạn 2.515 tỷ đồng (tăng 11,9% so với 31/12/2011).

### ***a. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Chi nhánh Đắk Lắk giai đoạn 2010-2013***

Tốc độ tăng trưởng của lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh trong năm 2011 tăng mạnh với mức tăng 49,5%, chủ yếu là nhờ các chỉ tiêu thu lãi ròng tăng 92,4%, tổng dư nợ tăng 25,37% và vốn huy động tăng 35,24% so với năm 2010. Nhưng sang năm 2012 lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh lại giảm mạnh với tốc độ giảm 43,7% tương ứng với giảm 43,13 tỷ đồng so với năm 2011; điều này là do vốn huy động trong năm chỉ tăng 1,09%, tổng dư nợ tăng 10,85%, thu lãi ròng tăng mạnh 185,7% nhưng chi phí hoạt động khác tăng rất cao với tốc độ tăng 454,77% tương ứng với mức tăng 58,9 tỷ đồng so với năm 2011). Đến năm 2013 thì vốn huy động tăng 29,11%, tổng dư nợ chỉ tăng 2,79% làm cho thu lãi ròng giảm 19,5% nhưng thu nhập ngoài lãi tăng mạnh 36,3% trong đó thu dịch vụ ròng tăng 12,6%, điều này dẫn đến lợi nhuận trước thuế của Chi nhánh tăng nhẹ trở lại với mức tăng 3,7% tương ứng với mức tăng tuyệt đối là 2,07 tỷ đồng so với năm 2012.

### ***d. Hoạt động dịch vụ khác***

- Công tác thanh toán XNK: Đến cuối năm 2013, tổng thanh toán xuất nhập khẩu của Chi nhánh ước khoảng 130 triệu USD, đạt 61% kế hoạch giao.

- Công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ: Trong năm qua, bộ phận Kiểm tra kiểm soát nội bộ đã triển khai kiểm tra theo kế hoạch thường xuyên, rà soát toàn bộ các mặt hoạt động kinh doanh. Nhìn chung không có sai sót nào đáng kể xảy ra, luôn đảm bảo an toàn, đảm bảo chấp hành tốt các quy chế và pháp luật.

- Công tác Kế toán – Ngân quỹ: Bảo đảm thực hiện đúng theo quy trình được ban hành, đáp ứng nhu cầu giao dịch, thanh toán ngày càng cao của khách hàng, góp phần làm tăng số lượng giao dịch tại đơn vị

- Công tác tiếp thị quảng cáo cũng như việc xây dựng, thực hiện các chương trình khuyến mãi, chăm sóc khách hàng.

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG VCB ĐẮKLẮK**

### **2.2.1. Chiến lược phát triển dịch vụ thẻ**

VCB Đắklắk triển khai giao chỉ tiêu kinh doanh thẻ cụ thể đến từng phòng, từng CBNV chi nhánh, đồng thời có chế độ khen thưởng kịp thời đối với các phòng, các cán bộ hoàn thành chỉ tiêu.

VCB Đắklắk tiếp cận phát triển gói dịch vụ thẻ với các doanh nghiệp lớn trong tỉnh như : Công ty CPTM Sabeco Tây Nguyên, Siêu Thị CO.OP MART, Công ty XNK 2-9.

Thường xuyên tổ chức buổi Hội nghị, họp mặt khách hàng.

### **2.2.2. Quy mô hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại chi nhánh**

#### ***a. Nghiệp vụ phát hành thẻ tại VCB Đắklắk***

Đối tượng phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Vietcombank Đắklắk là các cá nhân người Việt Nam và người nước ngoài từ 18 tuổi trở lên, sống và làm việc hợp pháp tại Việt Nam, được các tổ chức nơi cá nhân công tác đứng ra ủy quyền cho cá nhân đó sử dụng thẻ với trách nhiệm thanh toán chi tiêu thẻ của chính tổ chức đó.

### ***b. Hoạt động phát hành thẻ***

Số lượng thẻ tín dụng năm 2010 là 570 thẻ đến năm 2013 đạt 1.020 thẻ, tăng 450 thẻ. Theo bảng 2.3 thì số lượng thẻ tín dụng tăng đều, riêng năm 2012 đến 2013 tăng 380 thẻ vì lúc này người tiêu dùng đã dần tiếp cận với các loại thẻ hạn chế sử dụng tiền mặt bởi tính an toàn và tiện lợi.

Tỷ lệ thẻ để rút tiền mặt tăng khá cao trong vòng hơn một năm. Năm 2011 số lượng thẻ nội địa là 6.800 thẻ, tăng 2.240 thẻ so với năm 2010 ( tăng 49% so với cùng kỳ năm 2010). Từ năm 2012 đến 2013, số lượng thẻ ghi nợ nội địa Connect 24 tăng từ 6.160 thẻ lên 9.600 thẻ. Tăng 3.440 thẻ so với cùng kỳ năm 2012.

#### **➤ Doanh số thanh toán thẻ**

Doanh số thẻ tín dụng năm 2011 đạt 18.5 tỷ đồng, tăng 1.6 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước (tốc độ tăng 8.6%). Năm 2011 đạt 20,1 tỷ đồng, năm 2012 giảm còn 12,5 tỷ đồng và đến năm 2013 con số này đạt 30,4 tỷ đồng, tăng 142% so với năm 2012.

Doanh số thẻ nội địa năm 2011 đạt 6,8 tỷ đồng, năm 2012 giảm còn 6,1 tỷ đồng và đến năm 2013 đạt 9 tỷ đồng, tăng 32% so với năm 2012.

#### **➤ Hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ**

Để tạo thuận lợi cho chủ thẻ giao dịch thanh toán, các công ty chuyển mạch thẻ đã hoàn thành kết nối liên thông hệ thống ATM trên phạm vi toàn quốc, qua đó thẻ của một ngân hàng đã có thể sử dụng để rút tiền và thanh toán tại hầu hết ATM của các ngân hàng khác.

#### **➤ Thị phần hoạt động dịch vụ thẻ của VCB Đăklắk trên địa bàn tỉnh**

Thị phần của các ngân hàng trong lĩnh vực thẻ đang là một tiêu

chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ, với thị phần lớn hơn có nghĩa ngân hàng đó đã có một lượng khách hàng lớn hơn từ đó sẽ có doanh số sử dụng, doanh số thanh toán lớn hơn và như vậy hoạt động kinh doanh thẻ đạt hiệu quả hơn.

Hiện nay, thẻ ATM vẫn chiếm tỷ trọng cao về số lượng và doanh số thanh toán trong số các loại thẻ ghi nợ của Chi nhánh nhưng thị phần đang giảm dần qua các năm so với các NHTM khác trên địa bàn tỉnh. Điều này cho thấy thị trường thẻ ATM đang bị chia nhỏ do có sự xuất hiện của rất nhiều loại thẻ ghi nợ đến từ các NHTM.

➤ **Biểu phí hoạt động dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk:**

Nhìn chung biểu phí của VCB ĐL chưa có cạnh tranh cao so với một số NHTM trên địa bàn Đắk Lắk ví dụ: phí phát hành thẻ ghi nợ nội địa của VIB Đắk Lắk là 30,000đ/thẻ trong khi đó ngân hàng VCB là 50,000đ/thẻ hoặc Phí duy trì thẻ là 60,000đ/năm trong khi ngân hàng Đông Á là 55,000đ/năm và ngân hàng VIB là 30,000đ/năm... Vì vậy, VCB Đắk Lắk cũng nên có một kế hoạch khảo sát đánh giá lại biểu phí áp dụng của các NHTM trên địa bàn Đắk Lắk một cách toàn diện để điều chỉnh mức thu phí dịch vụ thẻ của mình sao cho vừa có tính cạnh tranh so với các ngân hàng khác, vừa phù hợp với nhu cầu của khách hàng và vừa đem lại lợi nhuận cho VCB.

***c. Doanh thu từ hoạt động thẻ***

Doanh thu trực tiếp từ dịch vụ thẻ bao gồm: Thu phí phát hành và duy trì thẻ, phí giao dịch thẻ như: phí vắn tin, in sao kê, phí chuyển khoản giữa các TKTT của VCB, phí rút/ứng tiền mặt, phí cấp lại PIN/thẻ, phí sử dụng vượt hạn mức, phí thanh toán trễ hạn, phí quản lý chuyển đổi chỉ tiêu ngoại tệ.... Doanh thu gián tiếp từ dịch vụ



thẻ là doanh thu từ số dư huy động được trên tài khoản thẻ của khách hàng và thu từ lãi thẻ tín dụng.

Doanh thu từ dịch vụ thẻ của VCB Đăklắk liên tục tăng qua các năm, trong đó thu phí thường niên chiếm tỷ trọng cao trong tổng doanh thu từ dịch vụ thẻ, điều này là do VCB Đăklắk có tỷ lệ thẻ hoạt động liên tục tăng từ năm 2010 đến năm 2013.

### **2.2.3. Quy trình chất lượng dịch vụ thẻ**

- Đơn giản về thủ tục mở, phát hành thẻ
- Tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ ngân hàng
- Ứng dụng công nghệ hiện đại
- Năng lực trình độ chuyên môn, kinh nghiệm của cán bộ ngân hàng
- Các tiện ích, dịch vụ đi kèm

### **2.2.4. Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ**

#### **a. Rủi ro giả mạo**

##### **➤ Giả mạo trong lĩnh vực phát hành**

Phòng Quản lý rủi ro trực thuộc phòng Quản lý Thẻ hàng ngày tổ chức việc chấm giao dịch cấp phép nhằm phát hiện các giao dịch có dấu hiệu giả mạo, tiến hành khoá thẻ và phát hành thay thẻ miễn phí cho các chủ thẻ đi đến các thị trường có tỷ lệ giả mạo thẻ cao trở về cũng như có những khuyến cáo sử dụng thẻ an toàn tư vấn cho khách hàng.

##### **➤ Giả mạo trong lĩnh vực thanh toán**

Nếu như vào năm 2011, giả mạo thẻ tại VCB chiếm hơn 50% giá trị giao dịch thanh toán thẻ giả mạo tại thị trường Việt Nam thì đến cùng kỳ năm 2012 tỷ lệ này chỉ còn chiếm 36%. 36% tỷ lệ giả mạo so với tổng giá trị giả mạo tại thị trường Việt Nam là một con số không nhỏ nhưng nếu so sánh với hơn 50% tổng doanh số thẻ tại thị trường Việt Nam của VCB thì mới thấy sự cố gắng cũng như những

chuyển biến tích cực trong hoạt động quản lý rủi ro của Vietcombank.

**b. Rủi ro kỹ thuật**

Trong quá trình vận hành cũng đã xuất hiện trường hợp lỗi chương trình thanh toán dẫn đến báo có không chính xác cho ĐVCNT hoặc khách hàng. Tuy ngân hàng đã phát hiện kịp thời và nhanh chóng khắc phục nhưng điều đó cũng ảnh hưởng rất lớn đến uy tín của ngân hàng cũng như những tổn thất không thể tránh khỏi khi sự cố xảy ra. Hầu như khi có sự cố kỹ thuật xảy ra bao giờ cũng kéo theo những tổn thất rất lớn về tiền của cũng như thời gian khắc phục vì sự cố này ảnh hưởng trực tiếp đến toàn bộ hệ thống kinh doanh thẻ của Ngân hàng Ngoại thương nói riêng và mạng lưới thanh toán thẻ toàn cầu nói chung.

**2.3. KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC, HẠN CHẾ VÀ NGUYÊN NHÂN ẢNH HƯỞNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ THẺ TẠI CHI NHÁNH**

**2.3.1. Những thành công đã đạt được**

Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ

Cải thiện chất lượng dịch vụ thẻ, chú trọng tăng độ an toàn, bảo mật của thẻ ngân hàng

Chú trọng đầu tư xây dựng được hệ thống ATM, POS.

Nghiên cứu gia tăng thêm nhiều tiện ích cho thẻ đồng thời tổ chức các chương trình khuyến mãi, ưu đãi cho khách hàng , xây dựng hình ảnh sản phẩm và dịch vụ thẻ.

Nhờ sự giúp đỡ của VCB Hội sở, VCB Đắk Lắk cũng đã nghiên cứu gia tăng thêm nhiều tiện ích cho thẻ đồng thời tổ chức các chương trình khuyến mãi, ưu đãi cho khách hàng , xây dựng hình ảnh sản phẩm và dịch vụ thẻ (biển báo, trang trí, băng rôn...) đồng nhất toàn hệ thống VCB giúp khách hàng dễ dàng nhận diện đặc

trung riêng của thương hiệu thẻ VCB. Mặt khác, VCB Đắk Lắk cũng là ngân hàng đầu tiên trên thị trường hợp tác toàn diện với các tổ chức kinh tế xã hội phát hành các dòng thẻ liên kết sinh viên đa năng, thẻ giảng viên, thẻ cán bộ...và bước đầu đã có hiệu quả.

### **2.3.2. Những hạn chế tồn tại và nguyên nhân**

#### **a. Hạn chế**

Tiện ích và giá trị gia tăng của sản phẩm thẻ VCB Đắk Lắk vẫn còn hạn chế với các NHTM khác trên địa bàn.

Biểu phí dịch vụ thẻ VCB Đắk Lắk chưa thực sự cạnh tranh. Đội ngũ nhân sự chuyên sâu về thẻ còn thiếu.

Công tác quảng cáo tiếp thị về dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk chưa thực sự được chú trọng.

#### **b. Nguyên nhân**

- Thói quen dùng tiền mặt của người dân Đắk Lắk còn phổ biến.
- Môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng khốc liệt.
- Cơ chế, chính sách trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, thương mại điện tử chưa hoàn thiện

### **Kết thúc Chương 2**

Sau khi nghiên cứu chương 2, thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương- chi nhánh Đắk Lắk, chúng ta đã biết được hoạt động phát triển thẻ VCB Đắk Lắk phát triển như thế nào trong giai đoạn 2010-2013. Vấn đề chính của chương này là những vấn đề còn tồn tại của việc phát triển dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk và nguyên nhân của những tồn tại đó. Những nội dung được nghiên cứu ở chương 2 sẽ góp phần làm nền tảng cần thiết cho việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp trong chương 3 tiếp theo nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Đắk Lắk.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG – CHI NHÁNH ĐẮK LẮK.

### 3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP VÀ ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA VCB ĐẮK LẮK

#### 3.1.1. Căn cứ đề xuất giải pháp

Mức độ cạnh tranh của sản phẩm và đối thủ  
Định hướng mục tiêu hoạt động của hệ thống  
Phương hướng nhiệm vụ của Chi nhánh  
Xu thế chung của thị trường

#### 3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk

##### *a. Cơ hội để phát triển dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk*

Cho đến nay, thị trường Đắk Lắk với khoảng 1,7 triệu dân nhưng mới chỉ có khoảng 10% người dân sử dụng thẻ ngân hàng. Nhu cầu sử dụng thẻ ngân hàng của người dân rất đa dạng, phong phú. Vì vậy, đây là thị trường tiềm năng mà VIB Đắk Lắk có thể triển khai các sản phẩm dịch vụ thẻ.

##### *b. Thách thức đối với dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk*

Thị trường thẻ Việt Nam nói chung và thị trường thẻ Đắk Lắk nói riêng đang có sự cạnh tranh giữa các tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát hành. Hiểu biết của người dân Đắk Lắk về dịch vụ thẻ còn ở mức độ trung bình, thói quen sử dụng tiền mặt của người dân còn cao. Hệ thống trang thiết bị phụ trợ cho việc thanh toán bằng thẻ còn yếu cả về mặt số lượng và chất lượng, cụ thể như ATM, POS...

##### *c. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk*

Thay đổi, bổ sung và hoàn thiện chức năng trung tâm thẻ như chức năng một chi nhánh ngân hàng điện tử.

Mở rộng và nâng cao chất lượng mạng lưới chấp nhận thẻ và tiếp tục kết nối với các ngân hàng trong các liên minh thẻ

Đảm bảo an toàn cho 100% thẻ đang hoạt động

#### ***d. Mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của VCB Đắk Lắk***

Thương hiệu thẻ VCB trở thành một trong những thương hiệu thẻ hàng đầu Việt Nam

VCB Đắk Lắk có những sản phẩm thẻ có tiện ích riêng, khác biệt với những sản phẩm thẻ của ngân hàng khác.

Mục tiêu hàng đầu hiện nay tại VCB Đắk Lắk là an toàn cho tất cả các thẻ hiện tại và tương lai.

### **3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG- CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

#### **3.2.1. Cơ chế quản trị**

- Giao nhiệm vụ cụ thể cho 01 đơn vị là phòng đầu mối trong công tác quản trị các sản phẩm dịch vụ thẻ trong toàn chi nhánh.
- Lập danh mục các sản phẩm dịch vụ thẻ mà VCB hiện có.
- Định kỳ tổ chức Hội thảo đẩy mạnh dịch vụ Ngân hàng
- Giao chỉ tiêu , hoặc chấm điểm về hoạt động dịch vụ thẻ đến từng đơn vị để có phân khai đến từng cán bộ.

#### **3.2.2. Mở rộng mạng lưới phân phối**

- Tiếp tục nâng cao hình ảnh và thương hiệu thẻ VCB trên địa bàn tỉnh nhà.
- Thực hiện cùng đẩy nhanh việc liên kết thống nhất các ngân hàng trong việc sử dụng chung hệ thống ATM.
- Cần quy hoạch việc lắp đặt máy.

- Đối với ĐVCNT cần xây dựng quy chế, quy trình cụ thể đối với việc lắp đặt thiết bị

- Đẩy mạnh phát triển khách hàng
- Phát mạnh thi đua phong trào đoàn thể CBNV
- Tiếp tục đẩy mạnh phát hành thông qua các cộng tác viên, các đại lý phát hành thẻ.

### **3.2.3. Tăng cường quảng bá sản phẩm**

VCB Đắc Lắc tổ chức các buổi giới thiệu về thẻ cho các doanh nghiệp, công sở. Liên kết thực hiện các chương trình tìm hiểu về thẻ trên truyền hình như các buổi tọa đàm, các phóng sự về thẻ

Đối với ĐVCNT, VCB Đắc Lắc cũng phải tăng cường hoạt động tiếp thị để họ thấy được lợi ích của việc chấp nhận thanh toán thẻ.

### **3.2.4. Nâng cao tiện ích dịch vụ thẻ**

VCB Đắc Lắc cần tập trung phát triển dịch vụ thẻ Master Card để mở rộng các điểm đặt POS tạo điều kiện cho việc cung cấp dịch vụ được chất lượng. Tăng cường tiện ích giao dịch thẻ VCB tại các ngân hàng thành viên trong liên minh thẻ VNBC, Banknetvn, Smartlink.

### **3.2.5. Linh hoạt về biểu phí dịch vụ mang tính cạnh tranh**

VCB cần triển khai các chương trình khuyến mãi thường xuyên, hàng tháng hàng quý.

Xây dựng một biểu phí dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu thị trường.

Thường xuyên điều tra , khảo sát hàng tháng phí dịch vụ thẻ ATM của các ngân hàng khác

### **3.2.6. Giải pháp về nhân sự**

Cần nâng cao chất lượng tuyển dụng. Ban lãnh đạo VCB Đắc Lắc cần khuyến khích và tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ tham gia các

khoá đào tạo sau đại học nhằm nâng cao trình độ, kiến thức và khả năng chuyên môn.

### **3.2.7. Hoàn thiện và hiện đại hóa công nghệ thông tin**

Với lợi thế của người đi sau, có điều kiện tiếp thu những công nghệ mới nhất của các nước tiên tiến, chi nhánh cần lựa chọn phát triển hệ thống máy móc theo hướng tương thích với công nghệ thẻ vi mạch điện tử mà hiện nay thế giới đang sử dụng rộng rãi.

### **3.2.8. Tăng cường công tác kiểm tra giám sát hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ.**

Chú trọng công tác phát triển thẻ nhưng vẫn không ngừng gia tăng chất lượng dịch vụ thẻ, gia tăng tiện ích thẻ.

Bên cạnh việc căn cứ vào doanh số của năm để đo lường hiệu quả dịch vụ thẻ, hàng năm VCB ĐL nên thực hiện các cuộc điều tra để đánh giá về thái độ của khách hàng.

## **3.3. KIỂM SOÁT RỦI RO ĐỐI VỚI KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ**

### **3.3.1. Kiểm soát rủi ro do giả mạo**

Chăm giao dịch thanh toán, phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu giả mạo.

Chủ động khóa thẻ tạm thời

Nhập thông tin khách hàng đầy đủ và chính xác

Định lý kiểm tra quy trình nghiệp vụ phát hành thẻ.

Các ĐVCNT cần lưu ý được theo dõi một cách chặt chẽ

Tiếp tục nghiên cứu áp dụng các loại thẻ chip, thẻ thông minh có những tính năng hiện đại

### **3.3.2. Kiểm soát rủi ro tín dụng**

Lựa chọn khách hàng có uy tín, năng lực tài chính lành mạnh, hoặc có thể tăng hạn mức tín dụng đối với trường hợp khách hàng

vay có tài sản đảm bảo có tính thanh khoản cao, hạn chế cho vay tín chấp, trường hợp cho vay tín chấp yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm vay vốn

### **3.3.3. Kiểm soát rủi ro kỹ thuật**

Đầu tư trang thiết bị, phương tiện, đường truyền nhanh và có tính bảo mật cao.

Trang bị hệ thống máy móc, thiết bị hỗ trợ dự phòng trong trường hợp hệ thống mạng bị lỗi do nghẽn mạng.

Thường xuyên kiểm tra các điểm kiểm tra thẻ.

Trang bị hệ thống ATM, báo động chống chộm chống cháy.

Hướng dẫn cho khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ.

### **3.3.4. Rủi ro đạo đức**

Thường xuyên nắm bắt các thông tin về quản lý rủi ro.

Phối hợp với ĐCNT để đào tạo các nhân viên chấp nhận thẻ.

Thường xuyên mở các lớp huấn luyện đào tạo cán bộ.

## **3.4. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ**

### **3.4.1. Kiến nghị với Chính phủ và các cơ quan chức năng**

Tạo môi trường kinh tế xã hội phát triển ổn định

Xây dựng hành lang pháp lý đầy đủ, chặt chẽ

Chính sách ưu tiên liên quan đến dịch vụ thẻ

Đẩy mạnh công tác đấu tranh chống tội phạm về thẻ

Đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng

Tạo môi trường kinh tế xã hội ổn định

Đầu tư cho hệ thống giáo dục

### **3.4.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

Hoàn thiện các văn bản pháp quy về dịch vụ thẻ

Có chính sách khuyến khích mở rộng kinh doanh thẻ



Ngân hàng nhà nước và Hiệp hội thẻ cần phải duy trì mối quan hệ chặt chẽ với nhau

### **3.4.3. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (VCB Hội sở)**

Có những chính sách phát triển dịch vụ thẻ phù hợp

Cần hỗ trợ các chi nhánh phát triển công nghệ và phương tiện máy móc./.

## **KẾT LUẬN**

Thẻ ngân hàng là một phương thức thanh toán hiện đại, đa tiện ích, rất được ưa chuộng trên thế giới, và nguồn thu từ dịch vụ thẻ chiếm khoảng từ 15-22% tổng thu dịch vụ của ngân hàng. Thông qua việc triển khai nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ, các NHTM không những thực hiện đúng chủ trương hiện đại hóa công nghệ ngân hàng của Chính phủ mà còn tạo 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 và thanh toán thẻ là những nghiệp vụ kinh doanh không thể thiếu của một ngân hàng hiện đại, góp phần làm tăng thu nhập và làm phong phú thêm hoạt động ngân hàng.

Xuất phát từ yêu cầu khách quan đó luận văn: ***“Phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Chi nhánh Đắk Lắk”*** đã nghiên cứu một số nội dung sau:

- Hệ thống hoá cơ sở lý luận về thẻ và phát triển dịch vụ thẻ của NHTM

- Phân tích thực trạng hoạt động phát triển dịch vụ thẻ tại

Ngân hàng TMCP Ngoại thương -Chi nhánh Đắk Lắk trong những năm 2010 đến năm 2013, từ đó chỉ ra một số kết quả mà ngân hàng đã đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân mà ngân hàng cần phải chú ý khắc phục trong thời gian tới.

- Trên cơ sở phân tích thực trạng đó, luận văn đã đưa ra các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương - Chi nhánh Đắk Lắk.

Tuy nhiên đây là một đề tài tương đối rộng và khá phức tạp, có nhiều hướng tiếp cận khác nhau, liên quan đến hầu hết các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng, do vậy, để những ý kiến đề xuất, kiến nghị trong luận văn thực sự có ý nghĩa, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các nhà khoa học, các thầy cô giáo, các nhà quản lý ngân hàng, bạn bè đồng nghiệp và các nhà kinh tế quan tâm đến lĩnh vực này để làm cho những vấn đề nghiên cứu ngày càng hoàn thiện hơn.