

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

**NGUYỄN THỊ BÁCH THẢO**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG**  
**TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM -**  
**CHI NHÁNH ĐẮK LẮK**

**Chuyên ngành: Tài chính và ngân hàng**

**Mã số: 60.34.20**

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

**Đà Nẵng - Năm 2014**

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

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS. VÕ THỊ THÚY ANH**

Phản biện 1: **PGS.TS. VÕ XUÂN TIẾN**

Phản biện 2: **PGS.TS. LÊ VĂN LUYỆN**

Luận văn sẽ được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Tài chính ngân hàng, họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 02 tháng 11 năm 2014

*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

Tiền mặt đã xuất hiện từ lâu và là một phương thức thanh toán không thể thiếu ở bất cứ một quốc gia nào. Tuy nhiên, khi xã hội càng phát triển, có rất nhiều phương thức thanh toán nhanh chóng, tiện dụng và hiện đại hơn đã ra đời như: séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, tín dụng chứng từ... được gọi chung là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) và đặc biệt thẻ thanh toán là một phương tiện TTKDTM rất được ưa chuộng trên thế giới và rất phù hợp với điều kiện phát triển kinh tế của Việt Nam nhất là trong bối cảnh hội nhập và tự do hoá tài chính như hiện nay.

Nhận thức được điều đó, trong những năm gần đây, các NHTM Việt Nam đã và đang rất cố gắng trong việc nghiên cứu và phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng, song những gì đã làm được chưa thực sự xứng đáng với tiềm năng sẵn có cũng như chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển của nền kinh tế. Dịch vụ thẻ ngân hàng mới có sự gia tăng về số lượng nhưng chưa có sự chuyển biến thực sự về chất lượng; mục tiêu cuối cùng là sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ thay vì dùng tiền mặt nhưng thực tế là 83% giao dịch thực hiện tại hệ thống ATM là để rút tiền mặt, việc chuyển khoản chủ yếu được thực hiện trong nội bộ từng ngân hàng; dịch vụ đi kèm ATM đã có nhưng chưa nhiều. Để khai thác thị trường thẻ đầy tiềm năng này, Ngân hàng TMCP Đầu Tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) 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.

Chính vì những lý do trên, tôi chọn đề tài **“Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu Tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đắk Lắk”** để làm đề tài nghiên cứu của mình.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Luận văn tập trung nghiên cứu một số vấn đề sau:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thẻ của NHTM;

Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk giai đoạn năm 2011-2013;

Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP ĐT&PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk cho thời gian tới.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

Luận văn hướng đến trả lời các câu hỏi sau:

Phát triển dịch vụ thẻ của NHTM là gì? Sử dụng tiêu chí gì để đánh giá việc phát triển dịch vụ thẻ của NHTM?

Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP ĐT & PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk như thế nào? Có những ưu nhược điểm gì?

Để phát triển dịch vụ thẻ thì Ngân hàng TMCP ĐT & PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk phải làm gì trong thời gian tới?

## **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Luận văn tập trung nghiên cứu và phân tích tình hình phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP ĐT & PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về nội dung: Luận văn tập trung nghiên cứu các vấn đề về phát triển dịch vụ thẻ

+ Về không gian: Tại Ngân hàng TMCP ĐT & PT VN – Chi nhánh Đắk Lắk.

+ Về thời gian: Tiến hành đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ giai đoạn 2011-2013 và có những giải pháp đề xuất cho giai đoạn tới.

## **5. Phương pháp nghiên cứu**

Trên cơ sở kế thừa các nghiên cứu trước đây có cùng nội dung liên quan, luận văn tìm hiểu thực trạng dịch vụ thẻ từ các số liệu, dữ liệu thực tế để phân tích, đánh giá đi đến các kết luận và đề xuất những giải

pháp liên quan đến việc phát triển dịch vụ thẻ của NH TMCP ĐT&PT VN - CN Đắk Lắk.

Ngoài ra, luận văn còn sử dụng các phương pháp khác như: phương pháp so sánh, phương pháp thống kê, mô tả, chuyên gia...

## **6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Luận văn hệ thống hóa lý luận về phát triển dịch vụ thẻ của NHTM. Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ từ năm 2011 đến năm 2013, rút ra những mặt đạt được và những hạn chế trong dịch vụ thẻ tại NH TMCP Đầu tư và Phát triển VN – CN Đắk Lắk. Từ đó đưa ra những giải pháp cụ thể, có tính khả thi để góp phần phát triển dịch vụ thẻ, tăng hiệu quả kinh doanh cho chi nhánh đóng góp tích cực vào sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội.

## **7. Bố cục của đề tài**

Ngoài lời mở đầu, phụ lục, danh mục các từ viết tắt, danh mục các bảng biểu, danh mục tài liệu tham khảo... và phần kết luận, luận văn gồm có 3 chương:

**Chương 1:** Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại.

**Chương 2:** Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đắk Lắk.

**Chương 3:** Giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đắk Lắk.

## **8. Tổng quan tài liệu**

Tác giả của luận văn tham khảo và kế thừa các nghiên cứu trước có cùng đề tài như sau:

**1 - Nguyễn Thị Minh Đức (2013), *Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Gia lai*, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại học Đà Nẵng**

2 - Nguyễn Thị Ngọc Hân (2013), *Phát triển dịch vụ thẻ tại NH TMCP Xuất Nhập Khẩu Việt Nam*, Luận văn Thạc sỹ kinh tế tài chính ngân hàng, Đại Học Ngân Hàng TP HCM

3 - Ngô Thị Thanh Hiền (2010), *Phát triển dịch vụ thẻ trong hệ thống ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam*, Luận văn Thạc sỹ kinh tế, Đại Học Kinh Tế

4 - Lê Đức Hiếu (2013), *Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam Chi nhánh Quy Nhơn*, Luận văn Thạc sỹ Quản trị kinh doanh, Đại Học Ngân Hàng TP HCM

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1. TỔNG QUAN VỀ THẺ VÀ DỊCH VỤ THẺ

##### 1.1.1. Khái niệm, đặc điểm của thẻ

###### a. Khái niệm

*Thẻ ngân hàng* (gọi tắt là “thẻ”): là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, do ngân hàng phát hành thẻ hoặc các tổ chức phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng. Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán hàng hóa dịch vụ, rút tiền mặt trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp.

*Các chủ thẻ liên quan*: Ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán thẻ, chủ thẻ và các đơn vị chấp nhận thẻ. Đối với thẻ quốc tế còn thêm một thành phần nữa là các tổ chức thẻ quốc tế.

###### b. Đặc điểm của thẻ

Thẻ dù do bất cứ tổ chức tài chính hoặc phi tài chính phát hành đều được làm bằng Plastic theo kích cỡ chuẩn quốc tế là 8,5 cm x 5,5 cm x 0,076 cm và ít nhất phải có đủ các yếu tố đã được quy định.

###### c. Phân loại thẻ

Có thể phân loại thẻ dựa trên một số tiêu thức sau:

- Phân loại thẻ theo đặc tính kỹ thuật.
- Phân loại thẻ theo phạm vi lãnh thổ.
- Phân loại thẻ theo chủ thẻ phát hành.
- Phân loại thẻ theo tính chất thanh toán thẻ.

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

#### ***a. Khái niệm***

Dịch vụ thẻ ngân hàng là những dịch vụ do ngân hàng thương mại cung cấp cho phép khách hàng 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. Có thể nói dịch vụ thẻ ngân hàng là một sản phẩm công nghệ cao, có sự kết hợp giữa khoa học hiện đại với công nghệ điện tử và các ứng dụng khoa học hiện đại khác.

#### ***b. Vai trò của dịch vụ thẻ***

Hình thức thanh toán an toàn, tiện lợi, kinh tế.

Mở rộng dịch vụ ngân hàng vào khu vực dân cư, gắn ngân hàng với khách hàng.

Thu hút việc mở tài khoản tại ngân hàng để huy động vốn.

Giảm được lượng tiền mặt trong lưu thông.

#### ***c. Các dịch vụ thẻ***

Dịch vụ thẻ do ngân hàng cung cấp bao gồm nhiều hoạt động khác nhau với mục đích cung cấp cho khách hàng phương tiện thanh toán và dịch vụ thanh toán hiện đại. Trong đó hai hoạt động quan trọng trong dịch vụ thẻ là hoạt động phát hành thẻ và các dịch vụ gia tăng trên thẻ mà ngân hàng cung cấp.

- Hoạt động phát hành thẻ: là hoạt động thường xuyên và liên tục của ngân hàng nhằm cung cấp cho khách hàng phương tiện thanh toán hiện đại là thẻ ngân hàng.

- Các dịch vụ gia tăng:

Nạp tiền, rút tiền.

Chuyển khoản.

Dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn.

Dịch vụ cho vay qua thẻ.

Dịch vụ thanh toán hóa đơn.

Dịch vụ thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ.

Dịch vụ mua thẻ trả trước.

Dịch vụ VN topup.

Dịch vụ chuyển lương qua tài khoản ATM.

Dịch vụ mua hàng trực tuyến.

Dịch vụ nạp tiền ví điện tử.

### **1.1.3. Những rủi ro trong dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại**

#### ***a. Rủi ro tác nghiệp***

Rủi ro tác nghiệp tồn tại trong hầu hết các bộ phận của ngân hàng có thực hiện nghiệp vụ giao dịch kinh doanh, cung cấp dịch vụ hoặc các hoạt động chấp nhận rủi ro.

#### ***b. Rủi ro tín dụng***

Trong dịch vụ thẻ, rủi ro tín dụng xảy ra khi chủ thẻ không thực hiện thanh toán hoặc không đủ khả năng thanh toán và thường xảy ra ở thẻ tín dụng và cho vay thấu chi qua thẻ.

#### ***c. Rủi ro tỷ giá***

Rủi ro tỷ giá là rủi ro phát sinh do sự biến động tỷ giá làm ảnh hưởng đến giá trị kỳ vọng trong tương lai. Rủi ro tỉ giá chủ yếu xảy ra ở thẻ quốc tế.

## **1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NHTM**

### **1.2.1. Quan điểm phát triển dịch vụ thẻ của NHTM**

### **1.2.2. Nội dung phát triển dịch vụ thẻ của NHTM**

#### ***a. Phát triển quy mô dịch vụ thẻ***

Phát triển quy mô dịch vụ thẻ là phát triển số lượng thẻ phát hành và số lượng khách hàng sử dụng thẻ. Việc gia tăng số lượng thẻ, gia tăng khách hàng, sự trung thành của khách hàng trong việc sử dụng thẻ



của ngân hàng là một trong các tiêu chí quan trọng mà ngân hàng nào cũng hướng tới.

***b. Phát triển thị phần dịch vụ thẻ***

Việc tăng thị phần dịch vụ thẻ là một trong những điều kiện tất yếu để ngân hàng tạo dựng được niềm tin, uy tín trên thị trường, thu hút khách hàng vay và tạo chỗ đứng của ngân hàng trên thị trường khi phát triển dịch vụ thẻ.

***c. Đa dạng hóa sản phẩm thẻ, dịch vụ thẻ***

Đa dạng về các sản phẩm thẻ.

Đa dạng về các dịch vụ thẻ.

***d. Tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ***

Thu nhập từ dịch vụ thẻ là chỉ tiêu quan trọng hàng đầu mà một NHTM luôn quan tâm khi phát triển dịch vụ thẻ và cũng chính là mục tiêu cuối cùng của phát triển dịch vụ thẻ.

***e. Tăng chất lượng cung ứng dịch vụ***

Ngân hàng phải quan tâm đến việc tăng chất lượng cung ứng dịch vụ thẻ của mình để đảm bảo việc cung ứng dịch vụ thẻ của ngân hàng có hiệu quả, đem lại sự thỏa mãn đối với khách hàng.

Chất lượng cung ứng dịch vụ đối với khách hàng ở đây không chỉ là sự đảm bảo, uy tín của ngân hàng mà còn là sự nhanh chóng về thời gian, đơn giản về hồ sơ, phù hợp với mục đích sử dụng của khách hàng, xử lý khiếu nại, sự cố, nhiều điểm giao dịch thuận tiện...

Đồng thời, thông qua việc đo lường sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ của mình thì ngân hàng biết được mức độ và khả năng cung ứng các dịch vụ thẻ của mình đối với khách hàng là như thế nào, từ đó có biện pháp cải tiến dịch vụ thẻ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

***f. Kiểm soát được rủi ro***

Trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, việc phát sinh rủi ro là không thể tránh khỏi, vì vậy thừa nhận một tỷ lệ rủi ro tự nhiên trong dịch vụ thẻ là một yêu cầu khách quan hợp lý. Vấn đề là làm thế nào để

kiểm soát được rủi ro ở một tỷ lệ thấp nhất có thể chấp nhận được để hoạt động của ngân hàng vẫn đem lại hiệu quả sinh lời cao và mức độ rủi ro có thể kiểm soát được.

Rủi ro trong dịch vụ thẻ thường xảy ra ở 2 loại rủi ro là rủi ro tác nghiệp và rủi ro tín dụng. Còn rủi ro tỷ giá thường ít xảy ra trong dịch vụ thẻ.

### **1.2.3. Tiêu chí đánh giá về phát triển dịch vụ thẻ của NHTM**

#### ***a. Tiêu chí đánh giá về phát triển quy mô***

Quy mô được đánh giá thông qua các tiêu chí như sau:

- Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ.
- Tốc độ tăng trưởng về số lượng khách hàng sử dụng thẻ.
- Tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán qua thẻ.
- Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ hoạt động trên số thẻ phát hành.
- Tốc độ tăng trưởng về dư nợ cho vay trên thẻ (bao gồm dư nợ cho vay thấu chi và dư nợ của thẻ tín dụng).
- Tốc độ tăng trưởng về huy động vốn không kỳ hạn trên tài khoản liên kết với thẻ.

#### ***b. Tiêu chí đánh giá về phát triển thị phần***

Thị phần dịch vụ thẻ của một ngân hàng là tỷ trọng dịch vụ thẻ của ngân hàng đó so với dịch vụ thẻ của tổng các ngân hàng trên cùng địa bàn. Thẻ hiện qua việc so sánh số lượng thẻ của ngân hàng đó so với tổng số thẻ của các ngân hàng khác trên địa bàn.

Ngoài tỷ trọng dịch vụ thẻ thì mạng lưới ATM và ĐVCNT cũng là tiêu chí để đánh giá thị phần phát triển dịch vụ thẻ. Mạng lưới ATM và ĐVCNT của ngân hàng thể hiện được thế mạnh của ngân hàng trong việc kinh doanh dịch vụ thẻ. Mỗi ngân hàng đều đầu tư cho mình một mạng lưới ATM và ĐVCNT mạnh mẽ, hiệu quả và rộng khắp để chiếm lĩnh thị phần của dịch vụ thẻ.

#### ***c. Tiêu chí đánh giá về đa dạng dịch vụ thẻ***

Ngân hàng tăng cường các sản phẩm dịch vụ thẻ hiện có đồng thời không ngừng nghiên cứu cải tiến để tạo ra các sản phẩm mới về hình

thức, hạn mức, loại thẻ..., phục vụ nhu cầu khách hàng nhằm tăng trưởng số lượng thẻ, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đạt được mục tiêu kinh doanh của ngân hàng.

***d. Tiêu chí đánh giá về tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ***

Thu nhập từ dịch vụ thẻ là chỉ tiêu quan trọng hàng đầu mà một ngân hàng thương mại luôn quan tâm khi phát triển dịch vụ thẻ, vì đây cũng chính là mục tiêu cuối cùng của phát triển dịch vụ thẻ.

***e. Tiêu chí đánh giá về tăng chất lượng dịch vụ***

Tiêu chí đánh giá về tăng chất lượng cung ứng dịch vụ của một ngân hàng bao gồm: tiêu chí đánh giá bên trong và tiêu chí đánh giá bên ngoài.

Tiêu chí đánh giá bên trong là: đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ, khả năng cung ứng sản phẩm dịch vụ thẻ của ngân hàng theo quy định: ví dụ như quy định về những đánh giá trong ISO...; Tiêu chí đánh giá bên ngoài là: đánh giá sự hài lòng của khách hàng. Thông thường để đánh giá được sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ thì ngân hàng phải thiết kế được bảng câu hỏi, đưa vào phiếu khảo sát trong đó có các mức độ đánh giá từ thấp đến cao sự hài lòng của khách hàng về các sản phẩm dịch vụ thẻ

***f. Tiêu chí đánh giá về kiểm soát rủi ro trong dịch vụ thẻ***

Rủi ro trong dịch vụ thẻ là tiêu chí đánh giá mức độ an toàn của hoạt động cung ứng dịch vụ thẻ. Rủi ro chủ yếu xảy ra trong tác nghiệp và cấp hạn mức tín dụng cho thẻ, nên ta chỉ xét đến rủi ro tác nghiệp và rủi ro lãi suất.

- Chỉ tiêu đánh giá rủi ro tác nghiệp:

Tỷ lệ lỗi tác nghiệp trong dịch vụ thẻ.

- Chỉ tiêu đánh giá rủi ro lãi suất:

Tỷ lệ nợ xấu.

Tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn.

Tỷ lệ trích lập dự phòng.

### **1.3. ĐIỀU KIỆN VÀ CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN SỰ PHÁT TRIỂN CỦA DỊCH VỤ THẺ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

#### **1.3.1. Các nhân tố bên ngoài**

- a. Môi trường pháp lý*
- b. Trình độ dân trí và sự phát triển của nền kinh tế*
- c. Môi trường cạnh tranh về dịch vụ thẻ*

#### **1.3.2. Các nhân tố bên trong**

- a. Định hướng phát triển của ngân hàng thương mại*
- b. Năng lực tài chính của ngân hàng thương mại*
- c. Mức độ đầu tư phát triển dịch vụ thẻ*
- d. Số lượng và mật độ đơn vị chấp nhận thẻ*
- e. Trình độ của đội ngũ cán bộ thực hiện các nghiệp vụ thẻ ngân hàng*
- f. Năng lực quản trị rủi ro của ngân hàng thương mại*
- g. Trình độ khoa học công nghệ của ngân hàng thương mại*

### **Kết luận chương 1**

Trên đây là toàn bộ những lý luận cơ bản về phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại. Chương 1 của luận văn đã khái quát được những vấn đề cơ bản về dịch vụ thẻ cũng như phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại. Các nhóm tiêu chí tăng trưởng quy mô, tăng thị phần, đa dạng hóa dịch vụ thẻ, tăng chất lượng cung ứng dịch vụ, kiểm soát rủi ro... được nêu ra để phản ánh phát triển dịch vụ thẻ. Bên cạnh đó trong nội dung của chương thể hiện rõ nét các nhân tố ảnh hưởng việc phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng như: Ngân hàng, khách hàng và các nhân tố bên ngoài khác như chủ trương chính sách của Nhà nước, điều kiện kinh tế, môi trường pháp lý. Đây là những cơ sở lý luận cần thiết cho việc phân tích thực trạng dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển VN – Chi nhánh Đắk Lắk trong chương 2.

## CHƯƠNG 2

### THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NH TMCP ĐT&PT VN CHI NHÁNH ĐẮK LẮK

#### 2.1. GIỚI THIỆU VỀ NH TMCP ĐT & PT VN - CN ĐẮK LẮK

**2.1.1. Sự ra đời và phát triển của NH TMCP ĐT&PT VN và NH TMCP ĐT&PT VN -CN Đắc Lắc**

*a. Sự ra đời và phát triển của NH TMCP ĐT & PT VN*

*b. Sự ra đời và phát triển của NH TMCP ĐT & PT VN – CN Đắc Lắc*

**2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của BIDV Đắc Lắc**

Chức năng và nhiệm vụ của BIDV Đắc Lắc cũng như các ngân hàng TMCP khác, tập trung vào những nghiệp vụ như: Nghiệp vụ huy động vốn, nghiệp vụ cho vay

**2.1.3. Cơ cấu tổ chức quản lý**

**2.1.4. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Đắc Lắc**

#### 2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NH TMCP ĐT&PT VN - CN ĐẮK LẮK

**2.2.1. Đặc điểm khách hàng**

Khách hàng của chi nhánh sử dụng dịch vụ thẻ là khách hàng cá nhân thuộc tổ chức hoặc khách hàng cá nhân vắng lai. Đa dạng từ độ tuổi đến ngành nghề...

Mặt khác, Đắc Lắc là một tỉnh Tây Nguyên nên người dân vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt là chủ yếu, khách hàng chủ yếu sử dụng thẻ để rút tiền mặt, chưa có thói quen dùng thẻ để thanh toán khi mua hàng hóa, chưa sử dụng các dịch vụ gia tăng trên thẻ ATM như: thanh toán tiền điện, tiền nước, mua vé máy bay....

Khi phát hành thẻ khách hàng thường không quan tâm đến tiện ích của thẻ, chỉ quan tâm đến biểu phí ngân hàng đang áp dụng đối dịch vụ thẻ.

### **2.2.2.Đặc điểm thị trường**

Cho đến nay, thị trường Đắk Lắk với khoảng 2 triệu dân nhưng mới chỉ có khoảng 20% người dân sử dụng thẻ ngân hàng, xu hướng sử dụng thẻ được dự báo là thị trường tiềm năng.

Ngoài những yếu tố thuận lợi trên, thì cũng có những đặc điểm khó khăn sau:

Sự cạnh tranh gay gắt này trong những năm qua.

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,....

Hệ thống các ĐVCNT còn nhận thức yếu về những lợi ích của việc khách hàng thanh toán bằng thẻ nên thường các đơn vị này khuyến khích khách hàng thanh toán bằng tiền mặt.

Tính an toàn trong dịch vụ thẻ còn bị hạn chế, công nghệ thẻ từ vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro mất an toàn.

### **2.2.3.Các giải pháp mà BIDV Đắk Lắk áp dụng nhằm phát triển dịch vụ thẻ**

Các giải pháp mà BIDV Đắk Lắk đã áp dụng là các biện pháp về đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, các giải pháp trong tác nghiệp, phát triển mạng lưới, quản trị điều hành chi nhánh, công tác quảng bá và các giải pháp hỗ trợ khác.

### **2.2.4.Kết quả phát triển dịch vụ thẻ của NH TMCP ĐT & PT VN - CN Đắk Lắk**

#### ***a. Về phát triển quy mô dịch vụ thẻ***

Quy mô phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Đắk Lắk được đánh giá thông qua các tiêu chí như sau:

**\*Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ:**

Số lượng thẻ phát hành tăng lên đáng kể từ năm 2011 ở mức 22.438 thẻ, đến năm 2012 tăng hơn 26,3% đạt 28.372 thẻ. Trong năm 2013, BIDV Đắk Lắk đã triển khai nhiều chương trình để không ngừng duy trì và phát triển thị phần thẻ của mình. Và trong năm 2013 giảm 8.232 thẻ do chuyển đổi mã pin khách hàng không tiếp tục sử dụng và xóa những thẻ đã không sử dụng. Vì vậy, số lượng thẻ còn lại là số thẻ đang hoạt động.

**\* Tốc độ tăng trưởng về số lượng khách hàng sử dụng thẻ:**

Số lượng khách hàng sử dụng thẻ tại BIDV Đắk Lắk tăng mạnh trong năm 2012, cụ thể năm 2012 thì số lượng khách hàng là 25.347 khách hàng, năm 2011 là 19.875 khách hàng (tăng tuyệt đối 5.472 khách hàng, tương ứng 27,53% so với năm 2011), nguyên nhân là do trong năm 2012 BIDV Đắk Lắk đã mở thẻ đồ lương với Công An tỉnh Đắk Lắk với số lượng lớn là 4.000 thẻ. Và năm 2013 lại có sự giảm mạnh về số lượng khách hàng, giảm 5.998 khách hàng ( tương ứng giảm 23,66% so với năm 2012), do trong năm 2013 theo chỉ đạo của BIDV trung ương nhằm đổi mã pin cho khách hàng từ đầu số 6688 sang 9901 nên có những khách hàng không liên lạc được để thực hiện việc đổi thẻ, nên số lượng thẻ giảm dẫn đến việc khách hàng sử dụng thẻ cũng giảm tương ứng.

**\* Tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán qua thẻ**

Muốn tăng doanh số thanh toán qua thẻ, đầu tiên là cần phải tăng số lượng giao dịch qua thẻ.

Số lượng giao dịch thẻ qua ATM, POS năm 2011 đạt 140.905 giao dịch; số liệu này tăng gấp đôi trong năm 2012; đến năm 2013, số lượng giao dịch đạt 350,375 giao dịch. Qua số liệu ta thấy tốc độ phát triển lượng giao dịch qua các năm tăng rất nhanh, đặc biệt là năm 2013 so với năm 2011

Tổng doanh số giao dịch qua thẻ năm 2011 là 61,584 triệu đồng, và tăng mạnh qua các năm, năm 2012 là 118,320 triệu đồng và đến năm 2013 con số này đạt 142,992 triệu đồng, tăng 132.1% so với năm 2011. Đồng thời doanh số giao dịch qua POS cũng tăng nhanh từ 395 triệu đồng năm 2011 đến 1,846 triệu đồng năm 2013. Tuy nhiên, tỷ trọng giao dịch qua POS vẫn chiếm tỷ trọng thấp so với tỷ trọng giao dịch qua ATM.

Nhìn chung, khách hàng BIDV Đắk Lắk vẫn chủ yếu sử dụng thẻ ATM để rút tiền mặt, chứ chưa sử dụng nhiều cho mục đích thanh toán.

**\*Tốc độ tăng trưởng về dư nợ cho vay trên thẻ (bao gồm cho vay thấu chi và dư nợ thẻ tín dụng)**

Tình hình dư nợ cho vay của thẻ tại BIDV Đắk Lắk tăng đều qua các năm, năm 2011 là 33,742 triệu đồng, năm 2012 là 47,062 triệu đồng tăng 56% so với năm 2011, năm 2013 là 81,765 triệu đồng tăng 18% so với năm 2012 với tỷ lệ nợ xấu của thẻ tín dụng là rất ít, điều này chứng tỏ rằng chất lượng tín dụng dịch vụ thẻ của BIDV Đắk Lắk rất tốt.

**\* Tốc độ tăng trưởng về số dư tiền gửi không kỳ hạn của thẻ tại BIDV Chi nhánh Đắk Lắk**

Tiền gửi không kỳ hạn bình quân của thẻ tại BIDV Đắk Lắk có sự tăng trưởng đều qua các năm, cụ thể năm 2013 số dư tiền gửi bình quân tăng 14% so với năm 2011. Có được sự tăng đều đặn như trên là do nhiều nguyên nhân khác nhau, trong đó nguyên nhân chủ yếu nhất là do số lượng thẻ phát hành ngày càng nhiều, khách hàng ngày càng có thói quen thanh toán bằng thẻ hơn tiền mặt đem lại nguồn huy động vốn không kì hạn cho chi nhánh với chi phí thấp.

***b. Về phát triển thị phần***

So với các NHTM khác trên địa bàn Đắk Lắk thì BIDV Đắk Lắk cũng đã có vị thế nhất định về dịch vụ thẻ. Tuy nhiên, dịch vụ thẻ của BIDV Đắk Lắk mới chỉ chiếm một thị phần nhỏ so với số lượng trên toàn địa bàn, số máy ATM chiếm 7.69%, POS chiếm 3.37%, số lượng



thẻ phát hành chiếm 2.26%. Điều này cho thấy, BIDV Đắk Lắk chưa thực sự phát triển so với tiềm năng của bản thân ngân hàng và của thị trường cũng như so với đối thủ cạnh tranh.

### ***c. Về đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ***

#### ***Đa dạng về các loại thẻ***

Hiện nay, BIDV Đắk Lắk cũng như toàn hệ thống BIDV có các loại thẻ rất đa dạng phong phú đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng sử dụng như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng...

#### ***Đa dạng về các dịch vụ thẻ***

Từ những chiếc thẻ đơn thuần để rút tiền, hiện nay thẻ còn dùng để thanh toán, chuyển khoản, mua hàng qua mạng, thanh toán các loại hóa đơn... và rất nhiều tiện ích khác giúp cho thẻ thực sự là phương tiện thanh toán hiện đại.

### ***d. Về tăng thu nhập***

Thu nhập 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 BIDV, 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 ngoại tệ.... Thu nhập 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.

Thu nhập từ dịch vụ thẻ của BIDV Đắk Lắk liên tục tăng qua các năm, do chi nhánh đã tích cực phát triển quy mô lẫn chất lượng dịch vụ.

### ***e. Về tăng chất lượng***

Hệ thống mục tiêu chất lượng mà BIDV đang áp dụng căn cứ theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, sổ tay chất lượng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam và các văn bản khác có liên quan đến hoạt động nghiệp vụ.

Về việc đánh giá định kỳ trong nội bộ chi nhánh: thường xuyên tổ chức các cuộc thi có thưởng về quy chuẩn đạo đức và không gian giao

dịch nhằm chuyên nghiệp hóa công tác phục vụ khách hàng, nâng cao hình ảnh một BIDV hiện đại, trẻ trung, phục vụ chuyên nghiệp.

Lấy ý kiến đánh giá của khách hàng: các cuộc điều tra thường được tiến hành 6 tháng một lần với hình thức phát phiếu câu hỏi và khách hàng trả lời bằng cách tích vào ô tương ứng.

#### ***f. Về kiểm soát rủi ro***

Tại BIDV Đắk Lắk, cuối mỗi quý cán bộ tác nghiệp đầu mỗi tại nghiệp vụ thẻ, thực hiện báo cáo rủi ro tác nghiệp, tổng hợp số lỗi, số lần vi phạm của cán bộ, hoặc số lỗi của máy ATM để báo cáo cho phòng quản lý rủi ro quản lý, và báo cáo trung ương.

Tỉ lệ nợ xấu trong cho vay thẻ tín dụng và thấu chi là rất ít, vì hầu hết các khách hàng mà BIDV cho vay tín chấp để phát hành thẻ tín dụng và thấu chi, hầu hết là khách hàng có thu nhập cao, ổn định và có địa vị trong xã hội và điều kiện để cho vay rất chặt chẽ.

### **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG TRONG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NHTM CP ĐT & PT – CN ĐẮK LẮK**

#### **2.3.1. Những kết quả đạt được**

BIDV Đắk Lắk hiện nay đang đứng thứ 5 trong địa bàn về số lượng phát hành thẻ.

Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ, hiện tại BIDV Đắk Lắk đã phát triển hầu hết các sản phẩm thẻ ngân hàng thông dụng hiện nay như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế, thẻ liên kết phát hành....

Số lượng thẻ phát hành của BIDV Đắk Lắk không ngừng tăng nhanh cả về số lượng và số thẻ “active”. Đây chính là nền tảng để giúp BIDV Đắk Lắk có được một lượng lớn cơ sở khách hàng so với các ngân hàng khác trên địa bàn.

BIDV Đắk Lắk đã chú trọng đầu tư xây dựng được hệ thống ATM, POS gia tăng về số lượng và hoạt động ổn định, an toàn.

Nhờ sự giúp đỡ của BIDV Hội sở, BIDV 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...)

Giảm được chi phí giao dịch, khi khách hàng sử dụng máy ATM.

Thực hiện tốt định hướng phát triển của chi nhánh.

Xây dựng được các chương trình chăm sóc khách hàng, các đơn vị có quan hệ đối lương qua thẻ.

Về phát triển mạng lưới: Tính đến ngày 31/12/2013, BIDV Đắk Lắk đã phát triển mạng lưới gồm 01 trụ sở chính, 04 phòng giao dịch thuộc những khu vực trung tâm trên địa bàn Thành phố Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

Về kiểm soát rủi ro: BIDV đã kiểm soát rủi ro qua hệ thống quản lý rủi ro tác nghiệp, và đã đánh giá chặt chẽ khách hàng khi cho vay qua thẻ, nên hầu như nợ xấu khi cho vay qua thẻ là không đáng kể.

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

#### ***a. Những hạn chế***

Thứ nhất, tăng trưởng quy mô thẻ còn hạn chế, cơ cấu thẻ chưa hợp lý và phát triển dịch vụ thẻ chưa thật sự ổn định.

Thứ hai, dịch vụ thẻ đa dạng nhưng chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, cũng như chưa có sự khác biệt trong sản phẩm thẻ ATM.

Thứ ba, mạng lưới phát triển chưa rộng.

Thứ tư, marketing chưa thật sự chuyên nghiệp.

Thứ năm, biểu phí dịch vụ thẻ của BIDV Đắk Lắk chưa thực sự cạnh tranh.

Thứ sáu, BIDV Đắk Lắk chưa chuẩn hóa được dữ liệu khách hàng.

#### ***b. Nguyên nhân***

*Nguyên nhân bên trong*

- Quy trình nghiệp vụ phát hành thẻ còn quá phức tạp và mất nhiều thời gian.

- Công nghệ chưa đáp ứng được yêu cầu.

- Đội ngũ nhân sự chuyên sâu về thẻ còn thiếu so với yêu cầu phát triển.

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

- Thiếu bộ phận marketing chuyên nghiệp.

*Nguyên nhân bên ngoài:*

- 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.

- Ngoài ra, trước tình hình tội phạm ngày càng tinh vi như hiện nay, Bộ Luật Hình sự lại chưa có một quy định nào về khung hình phạt cho những lĩnh vực này.

## **Kết luận chương 2**

Chương 2 luận văn đã khái quát quá trình hình thành và phát triển của BIDV Đắk Lắk. Nội dung chính của chương đã trình bày thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Đắk Lắk trong giai đoạn từ năm 2011 đến năm 2013. Và qua việc đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Đắk Lắk cho thấy BIDV Đắk Lắk đã thu được nhiều thành công rất đáng khích lệ, góp phần định vị thương hiệu sản phẩm và dịch vụ trên thị trường, khẳng định sự đúng đắn trong hướng phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh.

Mặc dù vậy BIDV Đắk Lắk cũng có những hạn chế còn tồn tại và gặp phải những khó khăn trong việc phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh, vì thế cần phải đưa ra các giải pháp và đề xuất nhằm phát triển dịch vụ thẻ một cách hiệu quả nhất trong tương lai để góp phần nâng cao lợi nhuận của chi nhánh, cũng như uy tín chất lượng và thương hiệu của BIDV trong thời gian tới.

### CHƯƠNG 3

## GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NH TMCP ĐT & PT VIỆT NAM – CHI NHÁNH ĐẮK LẮK

### 3.1. ĐỊNH HƯỚNG ĐỐI VỚI HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NH TMCP ĐT & PT VN – CN ĐẮK LẮK

#### 3.1.1. Định hướng hoạt động kinh doanh của HSC

BIDV xác định BIDV sẽ trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam. Vì vậy hoạt động dịch vụ được chú trọng hàng đầu trong chiến lược kinh doanh của BIDV.

Xây dựng kế hoạch kinh doanh định hướng tập trung phát triển hoạt động bán lẻ, chủ yếu là phát triển dịch vụ thẻ.

Giữ vững và tăng trưởng thị phần thẻ. Mang lại nhiều tiện ích nhất đến cho khách hàng.

#### 3.1.2. Định hướng cho phát triển dịch vụ thẻ tại NH TMCP ĐT & PT VN – CN Đắc Lăk

Phấn đấu tăng trưởng quy mô xứng đáng với tầm vóc của BIDV, tăng tối thiểu 3.000 thẻ ATM trong năm 2014.

Đa dạng hoá các sản phẩm dịch vụ thẻ và có những sản phẩm thẻ có tiện ích riêng, khác biệt với những sản phẩm thẻ của ngân hàng khác nhằm tăng khả năng cạnh tranh và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Thu dịch vụ thẻ: Phấn đấu tăng trưởng 20% tương ứng mức thu dịch vụ thẻ. Nâng mức tổng thu DRV ròng đạt trên 22 tỷ đồng.

Triển khai các chương trình phát hành thẻ liên kết với các tổ chức trên địa bàn để tăng số lượng khách hàng đồ lương, nhằm tăng quy mô dịch vụ thẻ và cả huy động vốn không kỳ hạn.

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; mở rộng địa bàn đặt các máy ATM và POS cũng như việc hướng dẫn, huấn luyện cho các ĐVCNT để họ nắm bắt được những lợi ích mà thẻ mang lại; thiết

lập và mở rộng phân phối thẻ qua các đại lý và các dịch vụ ngân hàng điện tử, mobile banking.

## **3.2. GIẢI PHÁP CHO PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ NH TMCP ĐT & PT VIỆT NAM – CN ĐẮK LẮK**

### **3.2.1. Đa dạng hoá sản phẩm thẻ và dịch vụ thẻ**

BIDV Đắk Lắk muốn phát triển dịch vụ thẻ cần phải nghiên cứu tìm tòi và phát triển các sản phẩm khác biệt, đồng thời phải luôn nâng cao tiện ích và chất lượng dịch vụ thẻ.

### **3.2.2. Các giải pháp trong phát triển mạng lưới**

- Đầu tư phát triển mạng lưới máy ATM.
- Đầu tư phát triển mạng lưới ĐVCNT.

### **3.2.3. Đẩy mạnh công tác quảng bá tại chi nhánh**

Để giúp cho khách hàng làm quen với khái niệm thẻ, BIDV Đắk Lắk cần đẩy mạnh quảng cáo, giới thiệu dịch vụ thẻ để đông đảo dân chúng biết đến lợi ích kinh tế và sự tiện lợi khi dùng thẻ thông qua các biện pháp khác nhau.

### **3.2.4. Phân đoạn khách hàng hợp lý và đẩy mạnh chính sách chăm sóc khách hàng**

- BIDV Đắk Lắk cần phải phân đoạn được khách hàng để có chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.
- Ngoài ra BIDV Đắk Lắk cần phải có những giải pháp linh động khác nhau để chăm sóc khách hàng.

### **3.2.5. Các giải pháp hỗ trợ khác**

*a. Tiếp tục hoàn thiện kỹ năng bán sản phẩm và phong cách giao tiếp của cán bộ ngân hàng*

*b. Hoàn thiện cơ chế động lực khen thưởng, chi trả lương theo hiệu quả đem lại*

*\* Hoàn thiện cơ chế động lực khen thưởng*

*\* Chi trả lương theo hiệu quả đem lại của từng cán bộ*

*c. Hiện đại công nghệ ngân hàng*

*d. Xây dựng tập thể đoàn kết vững mạnh*

### **3.3. CÁC ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**

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

Dành một số ưu tiên đối với những hoạt động liên quan đến thẻ.

Nhà nước cần có chủ trương, chính sách khuyến khích người dân sử dụng thẻ thanh toán.

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.

Tóm lại, sự trợ giúp của nhà nước là một vấn đề vô cùng quan trọng đối với mọi ngành, mọi cấp. Nếu có những biện pháp hỗ trợ mạnh mẽ của chính phủ về chính sách thuế, quy định về luật pháp... để các ngân hàng thương mại có định hướng triển khai dịch vụ thẻ thanh toán góp phần phát triển kinh tế xã hội lâu dài thì nhất định dịch vụ này sẽ thu được kết quả khả quan.

#### **3.3.2. Kiến nghị 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.

Chuẩn hóa hoạt động thanh toán giữa các ngân hàng và giữa các tổ chức phát hành thẻ.

#### **3.3.3. Kiến nghị đối với NH TMCP ĐT & PT Việt Nam**

BIDV Đăk Lăk phát triển dịch vụ thẻ cần kiến nghị một số vấn đề đối với BIDV Hội sở như sau:

- 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.

- BIDV Hội sở cần thường xuyên nghiên cứu thị trường để phát triển nhiều sản phẩm thẻ mới, đa dạng hoá sản phẩm để tăng khả năng cạnh tranh cho thẻ của BIDV.

- BIDV Hội sở cần có nhiều khoá đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ thẻ cho tất cả cán bộ nhân viên BIDV.

#### **3.3.4. Kiến nghị đối với NH TMCP ĐT & PT VN - CN Đắk Lắk**

Phát triển dịch vụ thẻ cần phải bám sát chủ trương chính sách và quy trình nghiệp vụ của ngành kết hợp với định hướng phát triển kinh tế xã hội của địa phương.

#### **Kết luận chương 3**

Với những cơ sở lý luận được đưa ra ở chương 1 và dựa trên thực tiễn phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Đắk Lắk, ở chương 3 luận văn đã đưa ra các giải pháp, kiến nghị để thực hiện phát triển dịch vụ thẻ nhằm mục tiêu mở rộng thị trường, chiếm lĩnh thị phần, số lượng khách hàng của BIDV Đắk Lắk, đồng thời thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ dịch vụ thẻ.



## 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 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: “**Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - 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 Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Đắk Lắk trong những năm 2011, năm 2012 và năm 2013, từ đó chỉ ra một số kết quả mà ngân hàng đã đạt được, những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế 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 Đầu tư và Phát triển Việt Nam - 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, các giải pháp được đưa ra trong luận văn chỉ mang tính ý tưởng suy nghĩ của cá nhân, để thực hiện thành công ý

tướng của luận văn đòi hỏi có sự chỉ đạo và định hướng của lãnh đạo ngân hàng của các cơ quan hữu quan từ trung ương đến địa phương và sự kết hợp thực hiện một cách đồng bộ giữa các cấp chính quyền theo chiến lược phát triển lâu dài, bền vững.

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.