

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

**ĐẶNG THỊ KIỀU LÝ**

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG**  
**THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG Á**  
**CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

Chuyên ngành: Tài chính - 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. Lâm Chí Dũng**
- Phản biện 2: **TS. Võ Duy Khương**

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 11 tháng 04 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**

Sự phát triển của khoa học công nghệ đã và đang mang lại ngày càng nhiều lợi ích trong cuộc sống của con người. Những năm gần đây, người dân Việt Nam đã bắt đầu thay đổi thói quen thanh toán bằng tiền mặt và thay vào đó là thanh toán không dùng tiền mặt. Chính vì vậy, dịch vụ thẻ đã và đang được các NHTM nhìn nhận là một lợi thế cạnh tranh hết sức quan trọng trong cuộc đua nhắm tới thị trường ngân hàng bán lẻ.

Đứng trước xu thế phát triển hiện đại của dịch vụ thẻ đầy mới mẻ và hấp dẫn, ngân hàng TMCP Đông Á cũng đã và đang tích cực triển khai dịch vụ thẻ nhằm phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng và mang lại những tiện ích cho khách hàng. Do đó, việc tìm ra giải pháp để thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ thẻ là một nhu cầu cấp thiết trong giai đoạn hiện nay, phù hợp với xu thế chung của thị trường. Xuất phát từ yêu cầu đó, tác giả chọn đề tài “Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á – Chi nhánh Bình Định”.

### **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Hệ thống hóa lý luận về phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại (NHTM).

- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định.

- Đề xuất một số giải pháp, kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định.

### **3. Câu hỏi nghiên cứu**

Để giải quyết những mục tiêu đã đề ra, đề tài đưa ra một số câu hỏi nghiên cứu bao gồm:

- Nội dung về phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại là gì?

- Các tiêu chí đánh giá phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại là gì?

- Kết quả đạt được và hạn chế của hoạt động phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định là gì?

- Ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định cần có những giải pháp gì để có thể phát triển hơn nữa dịch vụ thẻ trong tương lai?

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

##### ***a. Đối tượng nghiên cứu***

##### ***b. Phạm vi nghiên cứu***

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

Luận văn dựa trên cơ sở vận dụng cơ sở lý luận dịch vụ thẻ, kế thừa từ những nghiên cứu khác và kết hợp với các phương pháp phân tích, phương pháp thống kê, tổng hợp, phương pháp so sánh.

#### **6. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu và kết luận, luận văn gồm 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 Đông Á – CN Bình Định.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đông Á – CN Bình Định.

#### **7. Tổng quan tài liệu nghiên cứu**

# CHƯƠNG 1

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

### 1.1. KHÁI NIỆM VỀ THẺ THANH TOÁN VÀ DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1.1. Tổng quan về thẻ thanh toán

##### *a. Khái niệm về thẻ thanh toán*

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hoá bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng.

Thẻ thường thiết kế với kích thước chữ nhật tiêu chuẩn để phù hợp với khe đọc thẻ, có kích thước thông thường là 8,5cm x 5,5cm. Trên bề mặt thẻ dập nổi tên chủ thẻ, số thẻ, băng giấy để chủ thẻ ký tên, và băng từ (thẻ từ) hoặc chip (thẻ chip) lưu trữ thông tin về tài khoản đã được khách hàng đăng ký tại ngân hàng nào đó. Ngoài ra thẻ còn có các yếu tố khác tùy theo quy định của tổ chức Thẻ quốc tế và các Hiệp hội phát hành thẻ.

##### *b. Phân loại thẻ thanh toán*

Xem xét từ các góc độ khác nhau, chúng ta có các cách phân loại thẻ khác nhau như sau:

- *Phân loại thẻ theo công nghệ sản xuất bao gồm:*
- *Phân loại thẻ theo tính chất thanh toán của thẻ:*
- + Thẻ tín dụng (Credit Card)
- + Thẻ ghi nợ (Debit Card)

Có hai loại thẻ ghi nợ cơ bản:

- Thẻ online

□ Thẻ offline

- *Phân loại thẻ theo hạn mức của thẻ bao gồm:*

+ Thẻ chuẩn (Standard Card)

+ Thẻ vàng (Gold Card)

- *Phân loại thẻ theo phạm vi lãnh thổ bao gồm:*

+ Thẻ trong nước

+ Thẻ quốc tế

- *Phân loại thẻ theo chủ thể phát hành thẻ:*

+ Thẻ do ngân hàng phát hành

+ Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành

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

***a. Khái niệm dịch vụ thẻ***

***b. Các loại dịch vụ thẻ***

Dịch vụ thẻ do ngân hàng cung cấp bao gồm nhiều nội dung khác nhau với mục đích cung cấp cho khách hàng nhiều tiện ích đa dạng phù hợp với nhu cầu khách hàng. Tuy nhiên, dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại đều có những dịch vụ cơ bản sau:

- Gửi tiền

- Chuyển tiền

- Thanh toán

- Rút tiền

- Truy vấn thông tin

- Nhận lương điện tử

- Cho vay qua thẻ

- Ngoài ra, ngân hàng còn có thêm các dịch vụ tùy vào chiến lược phát triển dịch vụ thẻ của từng ngân hàng và nhu cầu của khách hàng.

### **1.1.3. Các chủ thể tham gia thị trường thẻ**

#### ***a. Chủ thể trong lĩnh vực phát hành thẻ***

Chủ thể trong lĩnh vực phát hành thẻ bao gồm:

- Ngân hàng phát hành, tổ chức phát hành thẻ
- Ngân hàng đại lý phát hành, tổ chức đại lý phát hành
- Người bảo lãnh phát hành
- Chủ thể trong lĩnh vực sử dụng thẻ

#### ***b. Chủ thể trong lĩnh vực thanh toán thẻ***

Chủ thể trong lĩnh vực thanh toán thẻ bao gồm:

- Đơn vị chấp nhận thẻ
- Ngân hàng thanh toán thẻ
- Máy rút tiền tự động (ATM)
- Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT).

### **1.1.4. Vai trò của dịch vụ thẻ**

#### ***a. Đối với chủ thẻ***

Dịch vụ thẻ mang đến cho người sử dụng thẻ nhiều tiện ích quan trọng, cụ thể như sau:

- Thẻ thanh toán là phương tiện thanh toán an toàn và tiện dụng.

- Chủ thẻ được hỗ trợ tín dụng một cách dễ dàng khi cần
- Dịch vụ thẻ tối đa hóa lợi ích kinh tế với chi phí hợp lý
- Chủ thẻ có thể kiểm soát được chi tiêu

#### ***b. Đối với cơ sở chấp nhận thẻ***

Chấp nhận thanh toán bằng thẻ là cung cấp cho khách hàng một phương thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng, tiện lợi và khách hàng thấy rõ được tính chuyên nghiệp trong thanh toán của cơ sở kinh doanh.

Với việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ, ĐVCNT có khả năng

giảm các khoản chi phí về tiền mặt như kiểm đếm, bảo quản, nộp vào tài khoản ngân hàng...

**c. Đối với ngân hàng thương mại**

Dịch vụ thẻ là một trong những dịch vụ có vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nó mang lại cho ngân hàng những lợi ích như sau:

- Dịch vụ thẻ đa dạng góp phần thu hút khách hàng
- Dịch vụ thẻ góp phần tạo lợi nhuận cho ngân hàng
- Phát triển dịch vụ thẻ trực tiếp tác động đến việc mở rộng cho vay ngân hàng.
- Thông qua phát triển dịch vụ thẻ làm tăng lượng vốn huy động cho ngân hàng.

**d. Đối với nền kinh tế xã hội**

- Phát triển dịch vụ thẻ góp phần giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông từ đó tiết giảm chi phí xã hội.
- Phát triển dịch vụ thẻ có thể tăng nhanh khối lượng vốn chu chuyển, thanh toán trong nền kinh tế.
- Phát triển dịch vụ thẻ góp phần thực hiện biện pháp kích cầu của nhà nước.

**1.1.5. Rủi ro về dịch vụ thẻ của ngân hàng**

**a. Giả mạo**

- Giả mạo trong hoạt động phát hành thẻ

*Đơn phát hành thẻ giả mạo*

*Thẻ giả*

*Thẻ mất cắp, thất lạc*

*Chủ thẻ không nhận được thẻ do ngân hàng phát hành gửi*

*Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng*

- Giả mạo trong hoạt động thanh toán thẻ



*Đơn vị chấp nhận thẻ giả mạo*

*Nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ sửa đổi thông tin trên các hóa đơn thẻ hoặc in nhiều hóa đơn thanh toán của một thẻ.*

*Sao chép và tạo băng từ giả ( Skimming )*

***b. Rủi ro tín dụng***

Rủi ro tín dụng là rủi ro xuất hiện khi chủ thẻ không thực hiện thanh toán hoặc không đủ khả năng thanh toán.

***c. Rủi ro kỹ thuật***

Rủi ro kỹ thuật là các rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu hoặc kết nối, bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu và an ninh.

***d. Rủi ro đạo đức***

Rủi ro đạo đức là các rủi ro phát sinh do hành vi gian lận trong lĩnh vực thẻ của cán bộ thẻ ngân hàng. Rủi ro có thể xảy ra nếu như cán bộ đó lợi dụng các thông tin thẻ của người khác để sử dụng thanh toán mua sắm hàng hoá dịch vụ qua mạng, lấy cắp thẻ mới phát hành để sử dụng hoặc thay đổi các thông số hệ thống, thông tin khách hàng để trục lợi... Các hành vi gian lận này thường được che giấu kỹ càng, khó phát hiện gây tổn thất lớn và mang tính hệ thống với ngân hàng.

**1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

**1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại**

***a. Tăng trưởng quy mô dịch vụ thẻ***

Sự phát triển được tiến hành theo cách thức thay đổi về số lượng hay quy mô và dẫn đến sự thay đổi về chất lượng. Như vậy, phát triển dịch vụ thẻ là quá trình gia tăng cả về số lượng và chất lượng của dịch vụ thẻ mà ngân hàng cung cấp.

Mở rộng quy mô dịch vụ thẻ là phát triển quy mô tổng thể thị trường trên cả thị trường hiện tại và thị trường mới. Ngân hàng có thể tăng doanh số thanh toán qua thẻ, số lượng khách hàng bằng cách thu hút khách hàng chưa sử dụng thẻ của ngân hàng thông qua nỗ lực marketing như: Mở rộng đối tượng khách hàng (theo độ tuổi, giới tính, trình độ, thu nhập), mở rộng phạm vi (không chỉ người dân ở thành phố mà hướng đến các quận, huyện).

### ***b. Mở rộng thị phần về dịch vụ thẻ***

Với tốc độ phát triển nhanh chóng của hệ thống ngân hàng như hiện nay, thì sự cạnh tranh giữa các ngân hàng, tổ chức tài chính cũng ngày càng gay go, khốc liệt. Do vậy, khẳng định thương hiệu, vị thế trở thành mục tiêu hàng đầu được các ngân hàng quan tâm. Mở rộng thị phần về dịch vụ thẻ là một trong những tiêu chí được xem xét khi đánh giá sự phát triển của một ngân hàng.

### ***c. Đa dạng hóa về dịch vụ thẻ***

Đa dạng hóa sản phẩm là quá trình phát triển cải biến, sáng tạo ra nhiều loại sản phẩm từ những sản phẩm truyền thống sẵn có, đồng thời cải biến và nhập ngoại nhiều loại sản phẩm cùng loại, phong phú về chủng loại và mẫu mã từ những sản phẩm thô đến sản phẩm qua chế biến. Đây là một trong những phương thức căn bản để nâng cao sức  cạnh tranh trên thị trường. Ngân hàng có dịch vụ thẻ đa dạng thì khả năng thu hút khách hàng càng cao và phát triển dịch vụ thẻ dễ dàng hơn.

### ***d. Mạng lưới ATM/POS, đơn vị chấp nhận thẻ***

Dịch vụ thẻ không thể hoàn thiện nếu thiếu sự tham gia của mạng lưới ATM, ĐVCNT vì đó là trung gian quan trọng tạo nên tiện ích của dịch vụ thẻ. Nếu mạng lưới ATM, ĐVCNT rộng khắp, việc sử dụng và thanh toán thẻ sẽ có nhiều thuận lợi hơn. Phát triển dịch

vụ thẻ không thể tách rời sự phát triển cả về quy mô và chất lượng của các đơn vị này.

***e. Thu nhập từ dịch vụ thẻ***

Ngân hàng bên cạnh tăng số lượng thẻ phát hành thì cũng cần tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ để hoạt động phát triển dịch vụ thẻ được bền vững. Thu nhập dịch vụ thẻ bao gồm các khoản thu như sau:

- Thu từ việc sử dụng số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán (như phí rút tiền, phí chuyển khoản,...)

- Thu lãi cho vay từ các khoản tín dụng tiêu dùng (lãi thấu chi, thẻ tín dụng).

- Thu từ các loại phí

***f. Chất lượng dịch vụ thẻ***

Chất lượng dịch vụ có thể quyết định đến sự phát triển dịch vụ thẻ. Nó bao gồm một số mặt như công nghệ, cơ sở vật chất, mức độ uy tín, sự hài lòng của khách hàng,... Nâng cao chất lượng phục vụ chính là nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng, quan tâm đến công tác chăm sóc khách hàng, gia tăng độ tin cậy hay mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ. Bên cạnh đó, phát triển công nghệ cũng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ. Bởi ứng dụng công nghệ tiên tiến, đầu tư thêm cơ sở vật chất sẽ cung cấp dịch vụ nhanh, chính xác, an toàn.

***g. Kiểm soát rủi ro***

Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro khác nhau: thẻ giả, đánh cắp thông tin khách hàng, giao dịch giả mạo ... Những rủi ro đó ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận, uy tín của Ngân hàng phát hành thẻ và gây phiền toái cho chủ thẻ. Chính vì vậy, ngân hàng cần có sự quan tâm đúng mức.

## **1.2.2. Các tiêu chí đánh giá phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại**

### ***a. Tiêu chí tăng trưởng quy mô dịch vụ thẻ***

Tăng trưởng quy mô dịch vụ thẻ được đánh giá thông qua các chỉ tiêu sau:

- *Số lượng thẻ phát hành và số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ phát hành.*

- *Doanh số thanh toán qua thẻ.*

- *Số dư huy động vốn từ tài khoản thẻ.*

- *Dư nợ cho vay qua thẻ.*

### ***b. Tiêu chí mở rộng thị phần về dịch vụ thẻ***

Thị phần về dịch vụ thẻ có thể được đánh giá dựa trên tỷ lệ số lượng thẻ phát hành của ngân hàng so với tổng địa bàn.

### ***c. Tiêu chí đa dạng hóa dịch vụ thẻ***

Đa dạng hóa dịch vụ thẻ được thể hiện thông qua tỷ lệ gia tăng số lượng sản phẩm thẻ mà ngân hàng đang cung cấp cùng với các tiện ích mà nó mang lại cho khách hàng qua các năm.

### ***d. Tiêu chí mạng lưới ATM/POS, ĐVCNT***

### ***e. Tiêu chí tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ***

### ***f. Tiêu chí chất lượng dịch vụ thẻ***

### ***g. Tiêu chí kiểm soát rủi ro***

Tiêu chí để đánh giá tình trạng kiểm soát rủi ro dịch vụ thẻ được thể hiện qua các tiêu chí sau:

- *Số lượng giao dịch bị sai hay lỗi*

- *Nợ quá hạn đối với cho vay thông qua thấu chi và thẻ tín dụng*

- *Rủi ro do giả mạo*

### **1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới phát triển dịch vụ thẻ của NHTM**

#### ***a. Các nhân tố bên ngoài***

*Thứ nhất, môi trường pháp lý có ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ.*

*Thứ hai, sự phát triển kinh tế - xã hội cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ.*

*Thứ ba, yếu tố môi trường cạnh tranh có ảnh hưởng thúc đẩy phát triển dịch vụ thẻ.*

*Thứ tư, môi trường công nghệ hiện đại tạo điều kiện cho dịch vụ thẻ phát triển.*

#### ***b. Các nhân tố bên trong***

*Thứ nhất, tiềm lực kinh tế và trình độ khoa học kỹ thuật của ngân hàng.*

*Thứ hai, trình độ của đội ngũ nhân viên ngân hàng.*

*Thứ ba, năng lực quản trị rủi ro của ngân hàng.*

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

**CHƯƠNG 2**  
**THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THỂ**  
**TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á**  
**CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

**2.1. KHÁI QUÁT VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

**2.1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Đông Á – Chi nhánh Bình Định**

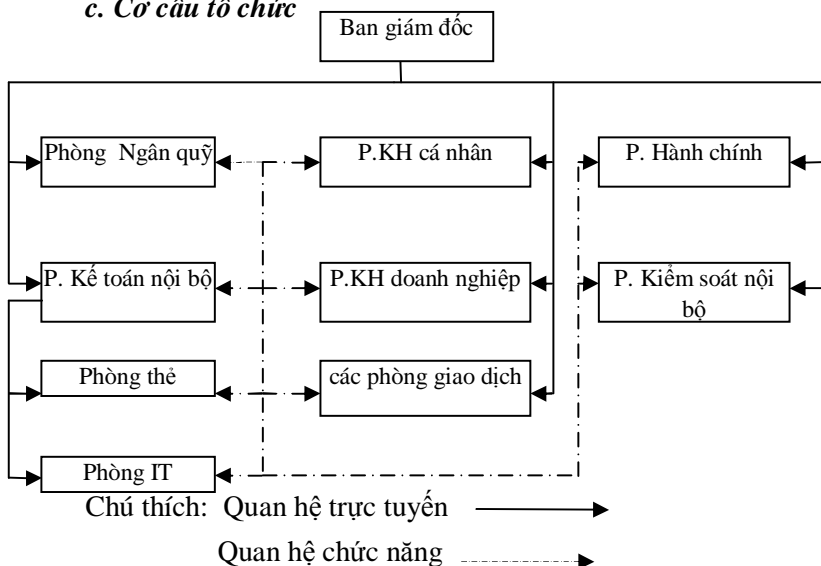
*a. Lịch sử hình thành và phát triển của DongA Bank – Bình Định*

*b. Chức năng và nhiệm vụ hoạt động của ngân hàng*

Chức năng

Nhiệm vụ

*c. Cơ cấu tổ chức*



*(Nguồn từ phòng hành chính ngân hàng Đông Á - CN Bình Định)*

*Hình 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Đông Á – Chi nhánh Bình Định*

### **2.1.2. Khái quát hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Đông Á - chi nhánh Bình Định trong giai đoạn 2009 – 2012**

Trong giai đoạn 2009 – 2012, tình hình kinh tế tài chính của địa bàn gặp nhiều khó khăn do ảnh hưởng khủng hoảng chung của cả nước. Tuy nhiên với những nỗ lực không ngừng, tinh thần quyết tâm của ban lãnh đạo và đội ngũ nhân viên, DongA Bank chi nhánh Bình Định.

Về lợi nhuận, riêng năm 2010 lợi nhuận giảm đáng kể (giảm 84% so với năm 2009) do thu nhập thuần từ lãi giảm mạnh. Đến năm 2011, lợi nhuận tăng gấp 5 lần so với năm 2010 và năm 2012 tăng 1,4 lần so với năm 2011.

*Bảng 2.1. Các chỉ tiêu kinh doanh cơ bản của DongA Bank Bình Định*

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Nguồn vốn huy động	260.229	325.493	390.271	470.372
Tiền gửi của DN	26.023	39.059	42.930	70.556
Tiền gửi tiết kiệm	234.206	286.434	347.341	399.816
Dư nợ cho vay	330.308	225.805	230.061	190.658
Dư nợ xấu	2.576	6.932	4.670	2.936
Tỷ lệ nợ xấu/dư nợ cho vay (%)	0,78	3,07	2,03	1,54
Tổng thu nhập	14.727	10.399	36.349	17.737
Chi phí	7.593	9.231	30.597	9.687
Lợi nhuận	7.134	1.168	5.753	8.050

*(Nguồn: Phòng kế toán nội bộ của DongA Bank chi nhánh Bình Định)*

## **2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

### **2.2.1. Bối cảnh kinh doanh dịch vụ thẻ của ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định**

#### ***a. Tình hình kinh tế - xã hội của Bình Định***

#### ***b. Đặc điểm thị trường thẻ của DongA Bank – Bình Định***

Tính đến cuối năm 2012, số lượng ngân hàng nhà nước và thương mại cổ phần trên địa bàn tỉnh đạt hơn 20 đơn vị, chủ yếu tập trung tại khu vực thành phố. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng tăng, nhất là trong tình hình kinh tế khó khăn như hiện nay.

#### ***c. Đặc điểm khách hàng của DongA Bank – Bình Định***

Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng Đông Á – chi nhánh Bình Định chủ yếu là nhóm khách hàng đã có thu nhập ổn định và nhóm khách hàng sắp có thu nhập ổn định là sinh viên. Nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ chủ yếu của cả hai đối tượng khách hàng này đều là dùng thẻ ATM để rút tiền mặt và chuyển khoản.

### **2.2.2. Các sản phẩm thẻ hiện có tại DongA Bank - Bình Định**

#### ***a. Các sản phẩm thẻ ghi nợ***

- Thẻ đa năng Đông Á (thẻ xanh)
- Thẻ đa năng chứng khoán
- Thẻ đa năng Dr Card
- Thẻ đa năng nhà giáo
- Thẻ đa năng Vip\_Ruby
- Thẻ đa năng Vip\_Sapphire
- Thẻ liên kết sinh viên
- Thẻ đa năng Shopping



***b. Các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế***

Thẻ tín dụng quốc tế do DongA Bank phát hành mang thương hiệu Visa, bao gồm 2 loại: Thẻ chuẩn (DongA Bank Visa Classic Credit Card) và thẻ vàng (DongA Bank Visa Gold Credit Card).

**2.2.3. Các giải pháp ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định đang thực hiện nhằm phát triển dịch vụ thẻ**

***a. Giải pháp đẩy mạnh hoạt động xúc tiến dịch vụ thẻ***

- Sản phẩm thẻ
- Chính sách phí
- Chính sách ưu đãi, khuyến mãi

***b. Giải pháp phát triển mạng lưới ATM/POS, đơn vị chấp nhận thẻ***

***c. Giải pháp tăng trưởng khách hàng***

***d. Giải pháp phát triển dịch vụ chăm sóc khách hàng***

***e. Giải pháp kiểm soát rủi ro***

**2.2.4. Kết quả phát triển dịch vụ thẻ tại DongA Bank – Bình Định**

***a. Kết quả phát triển quy mô dịch vụ thẻ***

- Số lượng thẻ phát hành và số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ phát hành tại DongA Bank Bình Định:

Bảng 2.2. Số lượng thẻ hoạt động so với tổng số lượng thẻ phát hành của DongA Bank Bình Định từ năm 2009 – 2012

DVT: Thẻ

Chỉ tiêu	2009	2010	2011	2012
Số lượng thẻ phát hành	29.575	9.081	3.900	4.570
Số thẻ hoạt động	16.291	5.832	2.935	3.812
Tỷ lệ % của số lượng thẻ hoạt động/Tổng thẻ phát hành	55,1%	64,2%	75,3%	83,4%

(Nguồn: Phòng kế toán nội bộ của DongA Bank chi nhánh Bình Định)

- Doanh số thanh toán qua thẻ:
- Số dư huy động vốn từ tài khoản thẻ
- Dư nợ cho vay qua thẻ

**b. Mở rộng thị phần về dịch vụ thẻ**

Thị phần là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá khả năng chiếm lĩnh thị trường của một ngân hàng.

*Bảng 2.6. Thị phần thẻ ATM trên địa bàn Bình Định (số lượng thẻ phát hành lũy kế)*

*DVT: Thẻ*

Tên ngân hàng	2011		2012	
	Số thẻ	Thị phần(%)	Số thẻ	TP (%)
Đông Á	50.461	27%	55.031	24%
Công Thương	19.457	10%	21.437	10%
Nông nghiệp	40.546	21%	45.632	22%
Ngoại thương	29.721	16%	31.024	13%
Đầu tư	20.756	11%	24.069	14%
Các ngân hàng khác	27.434	15%	30.106	17%
Tổng	188.375	100%	207.299	100%

*(Nguồn: Ngân hàng nhà nước chi nhánh Bình Định)*

**c. Đa dạng hoá dịch vụ thẻ**

Dịch vụ thẻ của DongA Bank khá đa dạng và phong phú, ngày càng đáp ứng được nhu cầu của nhiều nhóm đối tượng khách hàng. Điều này giúp ngân hàng phân đoạn thị trường tốt hơn từ đó đưa ra các dịch vụ phù hợp.

**d. Mạng lưới ATM/POS, ĐVCNT**

*Bảng 2.11. Số lượng máy ATM và POS của DongA Bank Bình Định*

*ĐVT: cái*

Chỉ tiêu	2009	2010	2011	2012	Tỷ lệ %		
					10/09	11/10	12/11
Số máy ATM	16	20	19	17	25%	-5%	-11%
Số máy POS	1	3	4	6	200%	33%	50%

*(Nguồn: Phòng kế toán nội bộ của DongA Bank chi nhánh Bình Định)*

**e. Tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ**

*Bảng 2.12. Thu nhập từ dịch vụ thẻ qua các năm*

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2009	Năm 2010	Năm 2011	Năm 2012
Thu nhập từ dịch vụ thẻ	365,5	564,5	745,4	964,8

*(Nguồn: Phòng kế toán nội bộ của DongA Bank chi nhánh Bình Định)*

**f. Chất lượng dịch vụ thẻ**

Chất lượng dịch vụ thẻ được đánh giá qua nhiều đặc điểm bao gồm:

- Điều kiện cơ sở vật chất
- Trình độ công nghệ
- Mức độ uy tín
- Dịch vụ chăm sóc khách hàng
- Tiêu chuẩn phục vụ khách hàng

### ***g. Thực trạng kiểm soát rủi ro***

Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ thẻ thể hiện qua các số liệu như:

- Số lượng giao dịch bị sai, lỗi
- Nợ quá hạn đối với cho vay thông qua thấu chi và thẻ tín dụng

- Rủi ro giả mạo

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG TÌNH HÌNH PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA DONGA BANK – BÌNH ĐỊNH**

### **2.3.1. Kết quả đạt được**

### **2.3.2. Những vấn đề còn tồn tại**

Tuy dịch vụ thẻ của DongA Bank đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong thời gian qua nhưng bên cạnh đó vẫn tồn tại một số hạn chế đã làm cản trở hoạt động này tại chi nhánh.

*Thứ nhất, mạng lưới thanh toán chưa rộng rãi, phân bố chưa hợp lý*

*Thứ hai, DongA Bank – chi nhánh Bình Định chưa phát triển thẻ tín dụng đúng mức*

*Thứ ba, chính sách xúc tiến dịch vụ thẻ của DongA Bank – Bình Định chưa hoàn thiện*

Chính sách xúc tiến, quảng bá được DongA Bank đề ra vẫn còn một số hạn chế nhất định tác động tới sự phát triển của dịch vụ thẻ:

*Về chính sách giá*

*Về chính sách quảng cáo*

### **2.3.3. Nguyên nhân**

#### ***a. Nguyên nhân từ phía ngân hàng***

*Thứ nhất là do mô hình tổ chức quản lý thẻ còn công kênh, chưa hợp lý.*

*Thứ hai do chi phí đầu tư và phát triển mạng lưới thanh toán tương đối cao.*

*Thứ ba là hạn chế về công nghệ ứng dụng*

*Thứ tư là đội ngũ cán bộ nghiệp vụ còn yếu*

*Thứ năm là công tác xúc tiến sản phẩm chưa thực sự chuyên nghiệp.*

### **b. Nguyên nhân từ phía khách hàng**

Do tâm lý ưa chuộng sử dụng tiền mặt vẫn còn phổ biến trong dân chúng, hơn nữa khách hàng chưa có thói quen sử dụng thẻ, còn e ngại khi tiếp xúc với máy móc, gặp rắc rối khi sử dụng thẻ ...

Một nguyên nhân nữa cũng khiến cho người dân ít quan tâm tới các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt là người dân phải công khai thu nhập của mình qua việc mở tài khoản tại ngân hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

### **CHƯƠNG 3**

## **GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG**

### **TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

## **3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

### **3.1.1. Triển vọng phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam**

Theo báo cáo tại hội nghị thường niên của Hội thẻ ngân hàng Việt Nam năm 2013, mặc dù nền kinh tế và hệ thống Ngân hàng Việt Nam đang phải đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức nhưng hoạt động kinh doanh thẻ của các ngân hàng tiếp tục tăng trưởng ổn định và đạt được nhiều kết quả đáng khích lệ, cụ thể:

Về phát hành thẻ

Về cơ sở hạ tầng phục vụ cho thanh toán thẻ tiếp tục được đầu tư và cải thiện.

Về hành lang pháp lý

### **3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định trong những năm tới**

Duy trì nhịp điệu tăng trưởng bền vững hoạt động phát hành và thanh toán thẻ.

Phát triển hệ thống ATM và các dịch vụ gia tăng qua hệ thống ATM. Mở rộng đối tác thanh toán cung cấp dịch vụ thanh toán qua ATM, triển khai các dịch vụ mới trên hệ thống ATM: quảng cáo, mua hàng qua ATM ...

Phát triển sản phẩm thẻ mới.

Phát triển dịch vụ thẻ theo tiêu chuẩn quốc tế.

Phát triển dịch vụ chi hộ lương

## **3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG Á – CHI NHÁNH BÌNH ĐỊNH**

### **3.2.1. Giải pháp đẩy mạnh công tác xúc tiến, quảng bá dịch vụ thẻ của DongA Bank – Bình Định**

Tờ rơi quảng cáo

Quảng cáo ngoài trời

Quảng cáo trên hệ thống ATM

Khuyến mãi

Tài trợ sự kiện

Bán hàng trực tiếp

Internet marketing

### **3.2.2. Mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và phát triển máy ATM**

#### **a. Đối với mạng lưới ĐVCNT**

Để làm được điều này, DongA Bank – Bình Định cần thực hiện một số điều sau:

- DongA Bank – Bình Định phải xác định được rõ đối tượng ĐVCNT .

- Giảm chi phí, tăng cường việc tiếp thị, và cung cấp máy móc thanh toán thẻ cho các điểm cung ứng hàng hóa, dịch vụ nhằm khuyến khích họ chấp nhận thanh toán thẻ.

- Dành riêng một phần vốn nhất định để đầu tư vào công nghệ thanh toán thẻ, trang bị máy POS cho các ĐVCNT để đảm bảo quá trình thanh toán tại các ĐVCNT được nhanh chóng, an toàn, tiện lợi nhất.

#### ***b. Đối với mạng lưới ATM***

- Phân công cán bộ chuyên trách công việc quản lý ATM: đảm bảo máy có đủ tiền thường xuyên cho giao dịch, tránh tình trạng thiếu cán bộ quản lý máy gây nên tình trạng máy ngừng giao dịch do thiếu tiền.

- Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên, liên tục đối với các máy ATM không chỉ là các thiết bị trong máy mà cả các phần mềm được cài đặt.

- Từng phòng giao dịch phải tổ chức các cán bộ (chia ca hoặc lên lịch trực vào các ngày lễ, tết, ngày nghỉ) thực hiện xử lý các sự cố liên quan máy ATM như sự cố kẹt tiền, nghẽn máy, hết giấy in, đảm bảo máy hoạt động 24/24.

### **3.2.3. Giải pháp phát triển thẻ tín dụng quốc tế tại DongA Bank – chi nhánh Bình Định**

Dịch vụ thẻ tín dụng của DongA Bank – chi nhánh Bình Định chưa được quan tâm phát triển đúng mức trong những năm qua. Tuy nhiên, cuối năm 2012 thì ngân hàng đã bắt đầu phát triển sản phẩm thẻ tín dụng nhằm mở rộng thị phần và đa dạng hoá dịch vụ thẻ. Đồng thời, DongA Bank – chi nhánh Bình Định nhận ra được cơ hội

và tiềm năng phát triển thẻ tín dụng tại địa bàn tỉnh trong thời gian vừa qua cùng với tốc độ phát triển nhanh chóng về dịch vụ thẻ.

#### **3.2.4. Phát triển dịch vụ chăm sóc khách hàng**

Dịch vụ chăm sóc khách hàng chính là yếu tố tạo nên điểm khác biệt cho ngân hàng, và đó chính là điểm thu hút khách hàng nhất. Khách hàng một khi đã hài lòng với dịch vụ chăm sóc của ngân hàng nào thì họ sẽ trở thành khách hàng trung thành với ngân hàng đó, và là tuyên truyền viên hiệu quả nhất cho ngân hàng.

#### **3.2.5. Giải pháp phát triển khách hàng và gia tăng số lượng thẻ hoạt động**

- Với khách hàng truyền thống
- Với khách hàng chiến lược
- Với khách hàng tiềm năng

#### **3.2.6. Tăng cường quản trị rủi ro dịch vụ thẻ**

*a. Hạn chế rủi ro tín dụng*

*b. Hạn chế rủi ro giả mạo*

*c. Hạn chế rủi ro kỹ thuật*

*d. Hạn chế rủi ro đạo đức*

### **3.3. KIẾN NGHỊ**

#### **3.3.1. Đối với Chính phủ**

Chỉ đạo các ngành, các cấp hữu quan cần quan tâm hơn nữa đến vấn đề thanh toán không dùng tiền mặt, có những chủ trương chính sách đúng đắn kịp thời như chấp nhận thanh toán bằng thẻ tại các điểm bán hàng, thu tiền điện, tiền nước, tiền thuế.

Nhà nước nên xem xét, hỗ trợ dành ưu tiên đối với những hoạt động liên quan đến dịch vụ thẻ như giảm thuế nhập khẩu cho những máy móc, linh kiện phục vụ cho hoạt động phát hành và thanh toán thẻ mà chưa sản xuất được trong nước.



### **3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước**

NHNN trực tiếp đề ra định hướng phát triển thị trường thẻ và chỉ đạo, giám sát các NHTM thực hiện. Đảm bảo môi trường bình đẳng để các NHTM hoạt động, cạnh tranh lành mạnh, cùng phát triển với lợi ích kinh tế cao, tránh đầu tư tràn lan, chồng chéo và lãng phí.

### **3.3.3. Phát huy năng lực hoạt động của Hiệp hội thẻ Việt Nam**

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

### **KẾT LUẬN**

Phát triển dịch vụ thẻ là một định hướng đúng đắn của DongA Bank nói chung và DongA Bank – Bình Định nói riêng. DongA Bank đã khẳng định được vị thế là một trong các ngân hàng dẫn đầu thị trường dịch vụ thẻ tại Việt Nam. Dịch vụ thẻ không chỉ là sản phẩm phục vụ cho chiến lược hiện đại hóa dịch vụ ngân hàng của DongA Bank – Bình Định, mà còn là sản phẩm có ý nghĩa rất quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của DongA Bank – Bình Định trong thời gian tới, khi chiến lược của hầu hết các ngân hàng thương mại Việt Nam là sẽ tập trung khai thác thị trường bán lẻ.

Thẻ ngân hàng còn là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tiên tiến, kích thích mạnh mẽ sự phát triển của thương mại điện tử tại Việt Nam, tạo điều kiện thuận lợi cho tiến trình hội nhập kinh tế thế giới.

Với nhận thức như vậy, tác giả đã chọn đề tài nêu trên làm mục tiêu nghiên cứu nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Đông Á – chi nhánh Bình Định. Sử dụng các phương pháp nghiên cứu khoa học về kinh tế - xã hội, luận văn đã hoàn thành những nhiệm vụ chủ yếu sau:

Hệ thống những lý luận cơ bản về phát triển dịch vụ thẻ của NHTM.

Phân tích, đánh giá toàn diện thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại DongA Bank – Bình Định. Từ đó rút ra những kết quả đạt được, tồn tại và nguyên nhân của chúng.

Trên cơ sở đánh giá thực trạng và định hướng phát triển dịch vụ thẻ của DongA Bank – Bình Định trong thời gian tới, từ đó luận văn đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại DongA Bank – Bình Định.

Cuối cùng, luận văn khẳng định: Phát triển dịch vụ thẻ không chỉ có riêng DongA Bank – Bình Định mà còn cần sự hỗ trợ của Nhà nước, của Hiệp hội thẻ, của Ngân hàng nhà nước.