

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

NGUYỄN THỊ MINH ĐỨC

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI
THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH GIA LAI**

Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng
Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – 2014

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. NGUYỄN NGỌC VŨ

Phản biện 1: TS. Hồ Hữu Tiến

Phản biện 2: TS. Hồ Kỳ Minh

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị Kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 22 tháng 3 năm 2013.

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

Phát triển dịch vụ thẻ là một trong những mối quan tâm hàng đầu của ngân hàng thương mại Việt Nam trong xu thế hội nhập và phát triển. Tuy mới xuất hiện những năm gần đây nhưng dịch vụ thẻ đã có bước phát triển vượt bậc, không chỉ đem lại nguồn lợi cho các ngân hàng bên cạnh đó dịch vụ thẻ cũng mang lại cho khách hàng những ưu đãi nhất định.

Trong những năm gần đây việc phát triển dịch vụ thẻ VCB nói riêng và của các ngân hàng khác nói chung đang ngày càng khó khăn, do vậy, việc tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại cổ phần là rất quan trọng. Nhằm góp phần giải quyết vấn đề thực tế trên đây, bản thân đã chọn đề tài: “Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Gia Lai” làm đề tài nghiên cứu cho luận văn của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Nhằm hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai, đề xuất giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

- **Phạm vi nghiên cứu:** Nghiên cứu trong địa bàn hoạt động của VCB Gia Lai trong giai đoạn 2010 - 2012

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp mô tả, thống kê, phân

tích SWOT, so sánh,...để làm sáng rõ sự phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

5. Bộ cục đề tài

Ngoài các phần có liên qua như mở đầu, kết luận, phụ lục,... nội dung chính luận văn gồm 3 chương cụ thể như sau:

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

- Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

- Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

Được sự hướng dẫn và giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn khoa học, tác giả đã chọn đề tài “ Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai” làm đề tài nghiên cứu cho luận văn Thạc sĩ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính Ngân hàng. Trong quá trình thực hiện nghiên cứu tác giả đã tham khảo một số tài liệu sau:

1. Đề tài “Những giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng Công thương Việt Nam” của tác giả Nguyễn Thị Tú Quỳnh, trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, năm 2006.

Đề tài đã giải quyết được những nội dung cơ bản về thẻ thanh toán bao gồm tổng quan về thẻ, nghiệp vụ phát hành và nghiệp vụ thanh toán thẻ, những nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ thẻ của các NHTM. Bên cạnh đó, tác giả đã phân tích được thực trạng phát triển thẻ thanh toán của ngân hàng Công thương Việt Nam, trên cơ sở đó để đánh giá những kết quả đạt được và những tồn tại, hạn chế còn mắc phải. Cuối cùng, tác giả đưa ra một số giải pháp

khắc phục những vấn đề tồn tại đã nêu trên phần thực trạng nghiên cứu được.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài vẫn còn những tồn tại như: phần cơ sở lý luận tác giả chưa đưa ra những chưa nêu các vấn đề về phát triển thẻ thanh toán như quan điểm, nội dung, các chỉ tiêu phản ánh sự phát triển; đề tài không nghiên cứu cụ thể từng khu vực nào nên phần lớn các giải pháp còn mang tính chung chung nên không thể áp dụng vào luận văn được.

2. Đề tài “Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM tại chi nhánh ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn tỉnh KonTum” của tác giả Hoàng Minh Tân, Đại học Đà Nẵng, năm 2011.

Đề tài đã giải quyết những nội dung sau: trước hết, đề tài đã hệ thống hóa được vấn đề lý luận chung như: khái niệm, đặc điểm, bản chất, chức năng của thẻ và nội dung, các chỉ tiêu phản ánh cũng như những nhân tố ảnh hưởng đến phát triển thẻ ATM. Thêm vào đó, tác giả đã phân tích được thực trạng phát triển thẻ tại ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn tỉnh KonTum, trên cơ sở đó nhằm đánh giá những kết quả đạt được và những tồn tại còn mắc phải. Từ những kết quả đạt được, tác giả đưa ra một số giải pháp khắc phục những vấn đề tồn tại trong các đã nêu trên phần thực trạng đã nghiên cứu.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài vẫn còn những tồn tại như tác giả chưa so sánh được thị phần thẻ của ngân hàng mình với những ngân hàng khác trên cùng địa bàn, chưa đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng gồm tình hình huy động vốn, cho vay, kết quả tài chính, nhằm làm cơ sở đánh giá kết quả phát triển dịch vụ thẻ cho những phần nghiên cứu thực trạng phát

triển. Đề tài nghiên cứu đưa ra những mặt tồn tại hạn chế song thiếu dẫn chứng thuyết minh, thiếu biểu mẫu dẫn chứng cho những hạn chế, tồn tại cần giải quyết đó.

3. Đề tài “Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ ATM của ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh”, của tác giả Lê Hoàng Duy, trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh, năm 2009.

Đề tài đã giải quyết những nội dung sau: đề tài đã xây dựng được vấn đề lý luận gọn nhẹ như: khái niệm của thẻ, chất lượng dịch vụ và sự thỏa mãn của khách hàng sử dụng thẻ, những mô hình lý thuyết đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng. Tác giả đã phân tích được thực trạng phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng, đánh giá những kết quả đạt được và những tồn tại còn mắc phải. Từ đó tác giả đưa ra một số giải pháp khắc phục những vấn đề tồn tại trong các đã nêu trên phản thực trạng nghiên cứu được.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, đề tài vẫn còn những tồn tại như sau: tác giả chưa phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ thẻ, các tiêu chí đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng về chất lượng thẻ ATM. Tác giả chỉ dùng bảng điều tra và mô hình để phân tích thực trạng phát triển thẻ tuy nhiên kết luận không thấy phân tích và đánh giá những số liệu đạt được.

Với tổng quan tài liệu trên, tác giả tập trung nghiên cứu kỹ hơn hệ thống lý luận về phát triển dịch vụ thẻ, từ đó khái quát cũng như đánh giá đúng thực trạng của ngân hàng và đề ra hướng phát triển tốt hơn dịch vụ thẻ tại VCB Gia Lai, từng bước khẳng định vị trí dẫn đầu thị trường thẻ của thương hiệu VCB Gia Lai nói riêng và VCB trong cả nước nói chung.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN

DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ và dịch vụ thẻ

Năm 1924, Tập đoàn xăng dầu của Mỹ cho ra đời tấm thẻ mua xăng đầu tiên cho phép người dân sử dụng thẻ này để mua xăng, dầu tại các cửa hàng trên toàn quốc. Năm 1950, Diners Club phát hành tấm thẻ tín dụng đầu tiên. Năm 1958, công ty American Epress cũng tham gia vào thị trường thẻ ngân hàng. Năm 1966, ngân hàng Bank of America chính thức trao quyền phát hành thẻ BankAmericard của mình cho các ngân hàng khác thông qua việc ký các hợp đồng đại lý, chính thức bắt đầu giai đoạn tăng tốc trong phát triển. Tới năm 1977, thẻ Visa ra đời.

1.1.2. Khái niệm về thẻ và dịch vụ thẻ

Thẻ thanh toán (thẻ Ngân hàng) là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc để rút tiền mặt ở các máy rút tiền tự động hay tại các ngân hàng đại lý trong phạm vi số dư của tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

1.1.3. Đặc điểm, cấu tạo của thẻ và dịch vụ thẻ

a. Đặc điểm của thẻ và dịch vụ thẻ

- Tính linh hoạt:
- Tính tiện lợi:
- Tính an toàn và nhanh chóng

b. Cấu tạo của thẻ

* Mặt trước của thẻ: gồm tên và biểu tượng của đơn vị phát hành, số thẻ, thời gian có hiệu lực của thẻ, họ và tên chủ thẻ, ký tự an ninh trên thẻ, số mật mã của đợt phát hành

* Mặt sau của thẻ gồm dải băng từ, dải băng chữ ký

1.1.4. Phân loại thẻ

a. Theo chủ thẻ phát hành

Gồm thẻ do ngân hàng phát hành và thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành

b. Theo tính chất thanh toán của thẻ

Gồm thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ

c. Theo phạm vi lãnh thổ

Gồm thẻ nội địa và thẻ quốc tế

d. Theo mục đích và đối tượng sử dụng

Gồm thẻ kinh doanh, thẻ du lịch và giải trí

e. Theo hạn mức của thẻ

Gồm thẻ thường và thẻ vàng

f. Theo công nghệ sản xuất

Gồm thẻ khác chữ nổi, thẻ băng từ và thẻ thông minh

1.1.5. Các thành phần tham gia hoạt động thanh toán thẻ

Hoạt động kinh doanh thẻ diễn ra theo một chu trình khép kín, bao gồm nhiều chủ thể tham gia cụ thể như ngân hàng phát hành, chủ thẻ, ngân hàng thanh toán, đơn vị chấp nhận thẻ, ngân hàng đại lý và tổ chức thẻ quốc tế

1.1.6. Lợi ích khi sử dụng thẻ và dịch vụ thẻ

a. Đối với chủ thẻ

Lợi ích của chủ thẻ khi tham gia sử dụng thẻ và dịch vụ thẻ là tính an toàn, tiện lợi và văn minh.

b. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ

Lợi ích ĐVCNT thu được sẽ lớn hơn nhiều lần chi phí họ bỏ ra từ đó gia tăng lợi nhuận, tăng khả năng cạnh tranh giữa các đơn vị bán hàng, giảm tình trạng trả chậm của khách hàng, giảm chi phí kiểm đếm, thu giữ và bảo quản tiền mặt, thu hút được khách hàng cả trong nước và quốc tế, đồng thời được hưởng những ưu đãi trong quan hệ tín dụng cũng như dịch vụ của ngân hàng.

c. Đối với ngân hàng phát hành thẻ

Ngân hàng đã đa dạng hóa các dịch vụ của mình, thu được các khoản phí về thanh toán và phát hành, cho vay, đây là nguồn thu tương đối ổn định của ngân hàng

d. Đối với ngân hàng thanh toán thẻ

Ngân hàng thanh toán thu hút được một khối lượng lớn khách hàng đến giao dịch và giúp tăng thu nhập

1.1.7. Rủi ro khi sử dụng thẻ và dịch vụ thẻ

a. Đối với ngân hàng phát hành

Những rủi ro ngân hàng phát hành thường gặp phải là đơn xin phát hành thẻ với 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 cho các ĐVCNT bởi nhiều nguyên nhân khác nhau khi các giao dịch được thực hiện.

b. Đối với ngân hàng thanh toán:

Những rủi ro ngân hàng thanh toán thường gặp là thẻ giả, khách hàng thiếu trung thực, thẻ bị đánh cắp, thất lạc

c. Đối với các đơn vị chấp nhận thẻ

Những rủi ro mà ĐVCNT thường gặp là rủi ro khi chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua thư, điện thoại, rủi ro về đạo đức,

rủi ro do thẻ hết hiệu lực mà ĐVCNT không phát hiện ra.

d. Đối với chủ thẻ

Những rủi ro mà chủ thẻ thường gặp là thẻ bị mất cắp, thất lạc, bị ĐVCNT lợi dụng thẻ để làm thẻ giả.

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

1.2.1. Quan điểm về phát triển thẻ của ngân hàng thương mại

Phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại là việc ngân hàng thương mại tăng qui mô cung ứng dịch vụ thẻ nhằm tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ trên cơ sở kiểm soát rủi ro phục vụ cho chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

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

a. Phát triển về qui mô

Là việc NHTM phát triển và tăng trưởng các hoạt động về nghiệp vụ thẻ của các NHTM và có thể thực hiện bằng các hình thức như phát triển số lượng thẻ hay tăng doanh số thanh toán thẻ, phát triển mạng lưới ATM và ĐVCNT, tăng thu nhập.

b. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thẻ

Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thẻ là đa dạng về loại hình thẻ và đa dạng những tiện ích thẻ

c. Thị phần

Hiện tại các ngân hàng thương mại đều tập trung phát triển mạng lưới trong cả nước, góp phần nâng cao giá trị thương hiệu, tăng khả năng cạnh tranh và chiếm lĩnh thị phần, đây là nhân tố quan trọng trong việc thực hiện kế hoạch kinh doanh và là tiền đề vững

chắc cho các giai đoạn phát triển tiếp theo sau của các ngân hàng thương mại.

d. Kiểm soát rủi ro

Đây là việc nhận diện và đề ra các biện pháp nhằm hạn chế sự xuất hiện của rủi ro và những thiệt hại khi chúng phát sinh, đồng thời xác định tương quan hợp lý giữa vốn tự có của ngân hàng với mức độ mạo hiểm có thể trong sử dụng vốn ngân hàng.

1.2.3. Phương hướng phát triển dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại

Phương hướng phát triển dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại là việc phát triển dịch vụ thẻ chuyển từ chạy đua về số lượng sang tăng cường các chỉ tiêu chất lượng, chú trọng đến việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, tăng doanh số thanh toán qua các đơn vị chấp nhận thẻ thay vì doanh số rút tiền tại các cây ATM, đầu tư xây dựng những chiến lược marketing chất lượng, chú trọng đầu tư hệ thống trang thiết bị, cơ sở vật chất.

1.2.4. Những tiêu chí phản ánh sự phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại

a. Phát triển về qui mô

- Tăng trưởng số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ:
- Tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ: .
- Tăng trưởng trong thu nhập từ hoạt động cung cấp dịch vụ thẻ

b. Đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ

- Sự đa dạng về các sản phẩm thẻ
- Đa dạng về tiện ích của dịch vụ thẻ.

c. Mở rộng thị phần

Chỉ tiêu này phản ánh thị phần mà NHTM chiếm lĩnh được trên thị trường so với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn, thường

được đánh giá trong một vùng, miền, quốc gia, lãnh thổ, ... và được so sánh qua các năm để thể hiện mức độ phát triển.

d. Kiểm soát rủi ro

Các chỉ tiêu để phòng ngừa rủi ro trong thanh toán dịch vụ thẻ là: tỷ lệ các tra soát khiếu nại của khách hàng đối với ngân hàng, Tỷ lệ thanh toán hàng hóa, dịch vụ thành công trên các trang mạng, Tỷ lệ khiếu nại của các ĐVCNT

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ

a. Nhóm nhân tố bên ngoài tác động đến phát triển dịch vụ thẻ

- Khách hàng
- Môi trường pháp lý
- Môi trường kinh tế xã hội
- Môi trường cạnh tranh
- Chính sách của Nhà Nước

b. Nhóm nhân tố bên trong tác động đến phát triển dịch vụ thẻ

- Định hướng phát triển của ngân hàng
- Năng lực tài chính của ngân hàng
- Chính sách phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng
- Chất lượng nguồn nhân lực của ngân hàng
- Năng lực quản trị rủi ro của ngân hàng

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Thẻ thanh toán (thẻ Ngân hàng) là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc để rút tiền mặt ở các máy rút tiền tự động hay tại các ngân hàng đại lý trong phạm vi số dư của tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

Trong chương 1, Luận văn đã tập trung hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến thẻ và các dịch vụ thẻ bao gồm khái niệm, đặc điểm cấu tạo, phân loại, các thành phần tham gia hoạt động thanh toán thẻ, những lợi ích có được và một số rủi ro gặp phải trong quá trình sử dụng thẻ và dịch vụ thẻ. Qua đó, Luận văn tập trung phân tích nội dung phát triển dịch vụ thẻ từ góc nhìn của ngân hàng, chủ động đề xuất các tiêu chí đánh giá quá trình phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại, giải thích các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại.

Chương 1 là cơ sở lý luận cơ bản để tác giả trình bày nghiên cứu và phân tích cụ thể hơn về nội dung phát triển dịch vụ thẻ tại ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai ở các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG GIA LAI

2.1. GIỚI THIỆU CHUNG VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG GIA LAI

2.1.1. Quá trình ra đời và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Gia Lai

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam chính thức đi vào hoạt động ngày 01/4/1963, với tổ chức tiền thân là Cục Ngoại hối (trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam). Và ngày 02/06/2008, ngân hàng Ngoại thương Việt Nam đã chính thức chuyển đổi thành ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam (còn gọi là Vietcombank, gọi tắt là VCB).

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và quản lý của ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Gia Lai

a. Cơ cấu tổ chức của VCB Gia Lai

Ban Giám đốc của Chi nhánh bao gồm Giám đốc và các Phó giám đốc. Dưới Ban Giám đốc là các phòng quản lý các hoạt động chính của Chi nhánh, giữa các Phòng, Ban, Tổ của VCB Gia Lai luôn có sự phân quyền rõ ràng

b. Chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban

2.1.3. Khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai

a. Hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai

Trong thời gian qua, VCB Gia Lai luôn xác định trọng tâm trong công tác huy động vốn là đặc biệt chú trọng phần đầu tăng

trưởng nhanh, ổn định nguồn tiền gửi từ khu vực dân cư nhằm tạo thế ổn định và từng bước bù đắp dần nguồn vốn nhân rồi trong thanh toán. Tổng nguồn vốn huy động của VCB Gia Lai tính đến năm cuối năm 2012 đạt 1.791 bằng 135,37% so với năm 2011 là 1.323 tỷ đồng.

b. Tình hình cho vay vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai

Hoạt động cho vay của VCB Gia Lai trong năm 2012 có nhiều chuyển biến tích cực so với hai năm 2011 và 2010. Dư nợ bình quân năm 2012 đạt 5.325 tỷ đồng tăng hơn 709 tỷ đồng so với năm 2011 đạt 113,41% và tăng hơn so với năm 2010 khoảng 1.262 tỷ đồng đạt 133,98%. Trong đó, tỷ lệ dư nợ bình quân ngắn hạn trong các năm 2010, 2011, 2012 chiếm 60,11%; 66,14% và 73,93% trong tổng số dư nợ cho vay, điều này cho thấy phần lớn nguồn vốn của ngân hàng được sử dụng chủ trọng vào mảng cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay kinh doanh theo mùa vụ của khách hàng trong tỉnh.

c. Kết quả kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai

Từ các khoản mục thu nhập và chi phí kể trên, ta thấy được lợi nhuận mà ngân hàng đạt được trong các năm 2010, 2011, 2012 lần lượt là 21 tỷ đồng, 66 tỷ đồng và 109 tỷ đồng. Giai đoạn năm 2010 – 2012, VCB Gia Lai hoạt động đều có hiệu quả, đạt được những chỉ tiêu tài chính mà VCB Trung ương giao

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG CHI NHÁNH GIA LAI

2.2.1. Phát triển về qui mô dịch vụ thẻ

a. Số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai

Thực tế cho thấy rằng tình hình phát hành thẻ tại VCB Gia Lai trong 3 năm qua có nhiều chuyển biến tích cực, số lượng thẻ phát hành tăng lên đáng kể từ năm 2010 ở mức 19.154 thẻ, đến năm 2011 tăng hơn 112,04% đạt 21.460 thẻ cuối cùng năm 2012 đạt 24.216 thẻ chiếm 112,84% so với cùng kỳ năm 2011.. Phần lớn số thẻ được phát hành là thẻ ghi nợ, chiếm tỷ trọng trên 97% tổng thẻ ghi nợ là thẻ ghi nợ nội địa

b. Doanh số thanh toán thẻ tại VCB Gia Lai

Doanh số thanh toán thẻ tại chi nhánh tăng dần qua các năm từ 284 tỷ đồng năm 2010 lên 447 tỷ đồng năm 2011 và đến 856 tỷ đồng năm 2012, thu về cho chi nhánh nguồn thu rất lớn, trong đó doanh số thanh toán thẻ ghi nợ vẫn chiếm tỷ trọng lớn.

c. Hoạt động của mạng lưới Đơn vị chấp nhận thẻ và ATM tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương chi nhánh Gia Lai.

Tại ngân hàng VCB Gia Lai, năm 2010 số lượng ĐVCNT là 16 đơn vị thì năm 2011 tăng 187,5% đạt 30 đơn vị và năm 2012 tăng 133,33% so với năm 2011 đạt 40 đơn vị. Số lượng các ĐVCNT của VCB Gia Lai vẫn tăng. Doanh số thanh toán thẻ tại các ĐVCNT của VCB Gia Lai ngày càng tăng mạnh từ 142 tỷ đồng năm 2010 lên 221 tỷ năm 2011 và 278 tỷ năm 2012.

Số lượng máy ATM của VCB Gia Lai đã được cải thiện từ 12 máy năm 2010 lên 17 máy năm 2011 và 24 máy năm 2012 và được đặt phân bố khắp tỉnh. Doanh số rút tiền mặt tăng từ 578 tỷ đồng năm 2010 lên đến 986 tỷ đồng năm 2011 tăng hơn 170,59% và năm 2012 đạt 1.377 tỷ đồng tăng hơn 139,66% so với năm 2011. Doanh số chuyển khoản tại các máy ATM của VCB Gia Lai cũng tăng dần từ 483 tỷ đồng năm 2010 lên 735 tỷ đồng năm 2011 và đạt 1.174 tỷ đồng năm 2012. Qua số liệu cho thấy, với nỗ lực của Ban lãnh đạo cùng đội ngũ nhân viên nhiệt tình, VCB Gia Lai đã khẳng định được sự lớn mạnh của mình, xứng đáng là ngọn cờ tiên phong trong việc phát triển dịch vụ thẻ trên địa bàn tỉnh

d. Thu nhập từ dịch vụ thẻ

Thu nhập thu từ thẻ ghi nợ tăng dần qua các năm từ 946.500 ngàn đồng năm 2010 lên 1.048.650 ngàn đồng năm 2011 và 1.174.550 ngàn đồng năm 2012. Theo đó, thu nhập từ thẻ tín dụng cũng tăng dần qua các năm 2010, 2011, 2012 lần lượt là 22.400 ngàn đồng; 48.700 ngàn đồng và 72.500 ngàn đồng. Tuy trên đây chỉ là thu nhập được tính dựa vào phí phát hành do ngân hàng đưa ra cho từng loại thẻ nhưng ta cũng thấy được nguồn thu nhập có được từ dịch vụ thẻ là tương đối lớn

2.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thẻ

Việc đổi mới hoạt động ngân hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ được phát triển rộng rãi và các NHTM cạnh tranh mạnh mẽ trong lĩnh vực này. Hiện nay, VCB Gia Lai cũng như toàn hệ thống VCB có các sản phẩm dịch vụ 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, ...

2.2.3. Thị phần thẻ VCB

Số lượng thẻ của VCB chiếm giữ thị phần khá lớn trên thị trường tỉnh Gia Lai, đạt 20,52%, dù không phải là ngân hàng được thành lập đầu tiên trên địa bàn tỉnh tuy nhiên với thương hiệu uy tín VCB, sự dẫn dắt tài tình của Ban lãnh đạo, thêm vào đó là thái độ nhiệt tình, tâm huyết của đội ngũ cán bộ công nhân viên ngân hàng, sản phẩm thẻ dễ sử dụng và nhiều loại phù hợp với từng nhu cầu sử dụng khác nhau của người dân đã góp phần xây dựng nên một VCB Gia Lai dẫn đầu toàn tỉnh về dịch vụ thẻ.

2.2.4. Kiểm soát rủi ro dịch vụ thẻ

Theo số liệu báo cáo của Phòng thẻ VCB Gia Lai năm 2012, VCB Gia Lai đã phải giải quyết hơn 100 trường hợp tra soát và khiếu nại với tổng số tiền 150 triệu đồng liên quan đến nghiệp vụ thanh toán thẻ và khoảng hơn 90 triệu liên quan đến nghiệp vụ phát hành. Trong số đó VCB Gia Lai đã thực hiện truy đòi thanh toán được hơn 110 triệu VND. So với tổng doanh số kinh doanh thẻ và lợi nhuận thu được từ dịch vụ thẻ thì tỷ lệ tra soát, khiếu nại của VCB Gia Lai còn tương đối thấp so với các chi nhánh khác cùng hệ thống.

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ

2.3.1. Những kết quả đạt được

- Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ
- Số lượng thẻ, cây ATM, POS tăng lên đáng kể
- Gia tăng thêm nhiều tiện ích cho thẻ

2.3.2. Những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân

a. Những hạn chế, tồn tại

- Công nghệ chưa đáp ứng được yêu cầu:
- Thẻ VCB chưa thực sự cạnh tranh về phí:
- Hạn mức giao dịch với các loại thẻ còn hạn chế

- Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ còn hạn chế
- Đối tượng sử dụng thẻ còn hạn chế
- Thị trường phát hành thẻ còn gặp nhiều khó khăn

b. Nguyên nhân

- Nguyên nhân bên trong

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

Công tác Marketing về thương hiệu và sản phẩm thẻ VCB còn chưa được triển khai đúng mức:

Công tác đánh giá điều tra và phân khúc khách hàng cũng chưa được chú trọng

- Nguyên nhân bên ngoài

Thói quen dùng tiền mặt của người dân còn phổ biến

Cơ sở hạ tầng còn chưa đáp ứng được nhu cầu khách hàng

Sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường

thiếu kinh nghiệm, trình độ chuyên môn, không xử lý được triệt để ,hiều trục trặc, rắc rối xảy ra cũng do

Cơ chế, chính sách trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, thương mại điện tử chưa hoàn thiện

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 luận văn khái quát quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam nói chung và Ngân hàng TMCP Ngoại thương Gia Lai nói riêng. Nội dung chính của chương đã trình bày thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Gia Lai trong giai đoạn từ năm 2010 đến năm 2012. Qua đó luận văn phân tích làm rõ sự phát triển về quy mô bao gồm cả số lượng thẻ phát hành, doanh số thanh toán thẻ, mạng lưới và doanh số thanh toán thẻ tại các ĐVCNT, máy ATM của chi

nhánh trên địa bàn tỉnh, nguồn thu nhập có được từ dịch vụ thẻ; phân tích làm rõ sự đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ thẻ, thị phần và vấn đề kiểm soát rủi ro dịch vụ thẻ tại VCB Gia Lai. Qua đó, đánh giá những điểm mạnh và mặt còn hạn chế tại chi nhánh, mạnh dạng trình bày các nguyên nhân bên ngoài và nguyên nhân bên trong ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ tại VCB GIA Lai.

Những tồn tại, hạn chế và nguyên nhân được trình bày ở chương 2 sẽ là cơ sở để tác giả đề ra một số giải pháp và kiến nghị trong chương 3 “ Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Gia Lai”.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG GIA LAI

3.1. ĐỊNH HƯỚNG HOẠT ĐỘNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG GIA LAI VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TRONG THỜI GIAN TỚI

VCB Gia Lai định hướng phát triển dịch vụ thẻ năm 2013 và những năm tiếp theo với mục tiêu đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ, tối đa hóa tiện ích và giá trị gia tăng cũng như chất lượng dịch vụ,... không ngừng nâng cao uy tín, vị thế của ngân hàng và trở thành một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu trong lĩnh vực thẻ trên địa bàn tỉnh.

Bên cạnh việc tăng cường các tiện ích mới cho các sản phẩm thẻ hiện có, Khối kinh doanh thẻ cũng có kế hoạch phát triển các dòng thẻ như Visa hay Master. Ngoài ra, VCB Gia Lai sẽ gia tăng giá trị và sự hài lòng cho khách hàng thông qua nhiều chương trình ưu đãi, khuyến mại, chăm sóc khách hàng...

3.1.1. Đối với nghiệp vụ phát hành thẻ

- Nỗ lực đẩy mạnh công tác phát hành thẻ: .
- Đa dạng hóa các loại hình thẻ
- Đầu tư mạnh vào các chiến lược marketing để mở rộng thị trường thẻ thanh toán
- Đưa ra những điều kiện phát hành thẻ mang tính khuyến khích đối với khách hàng nhưng vẫn dựa trên cơ sở đảm bảo an toàn cho VCB.

3.1.2. Đối với nghiệp vụ thanh toán thẻ

- Ưu tiên hàng đầu là doanh số thanh toán thẻ, - Mở rộng

mạng lưới các ĐVCNT

- Đẩy mạnh công tác tự động hóa và nâng cao chất lượng phục vụ thanh toán thẻ tại các ĐVCNT, .

- Đảm bảo các phần mềm quản lý, xử lý cấp phép thanh toán hoạt động ổn định

3.1.3. Về nhân lực

- Tổ chức tập huấn cho đội ngũ nhân viên làm việc trong bộ phận phát hành và thanh toán thẻ,

- Gây dựng tinh thần đoàn kết, ham học hỏi, trau dồi, giúp đỡ lẫn nhau giữa các nhân viên với nhau.

3.1.4. Về công nghệ, kỹ thuật

Thực hiện nâng cấp, hoàn thiện hệ thống máy móc thiết bị hiện có song song với việc đầu tư máy móc hiện đại

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI VCB GIA LAI

3.2.1. Phân khúc thị trường và khách hàng

Để có chính sách khách hàng phù hợp phải chú trọng tới việc phân khúc thị trường và khách hàng thành: khách hàng truyền thống, khách hàng chiến lược, khách hàng tiềm năng

3.2.2. Mở rộng mạng lưới ATM và đơn vị chấp nhận thẻ

a. Đầu tư và phát triển mạng lưới máy ATM

- Phân công cán bộ phụ trách công việc quản lý máy ATM
- Thực hiện công tác bảo trì, bảo dưỡng thường xuyên, liên tục đối với các máy ATM.

- Từng chi nhánh phải tổ chức các bộ phận thực hiện xử lý các sự cố liên quan đến máy ATM

b. Đầu tư và phát triển mạng lưới ĐVCNT

Ngoài việc phát triển các máy ATM, thanh toán thẻ qua POS

cùng góp phần quan trọng trong việc làm hấp dẫn và thuận tiện hơn cho dịch vụ thẻ của VCB Gia Lai. Do đó, trong kế hoạch triển khai đầu tư và kết nối thanh toán thẻ VCB cùng đồng thời đầu tư và phát triển mạng lưới máy POS.

3.2.3. Tiếp tục việc hoàn thiện và hiện đại hóa công nghệ tin học

Ngày nay, công nghệ thông tin phát triển mạnh và thay đổi từng ngày do đó việc ứng dụng công nghệ trong các lĩnh vực kinh doanh của ngân hàng cũng đòi hỏi phải cập nhật thường xuyên. Chính vì vậy, hiện đại hóa công nghệ ngân hàng chính là nhân tố quan trọng để nâng cao năng lực cạnh tranh của các ngân hàng trong nước, nhất là trong dịch vụ thẻ.

3.2.4. Tăng cường đào tạo nâng cao trình độ cán bộ tác nghiệp dịch vụ thẻ.

Công tác đào tạo và phát triển cán bộ cần được ngân hàng quan tâm và chú trọng vào cả kiến thức kinh tế, nghiệp vụ chuyên môn, đồng thời coi trọng công tác quản lý đặc biệt là công tác giáo dục tư tưởng, đạo đức nghề nghiệp nhằm tạo ra một đội ngũ cán bộ đáp ứng được nhu cầu của hoạt động kinh doanh thẻ hiện đại

3.2.5. Tăng cường hoạt động quảng cáo, tuyên truyền về dịch vụ thẻ

Ngân hàng TMCP Ngoại thương chi nhánh Gia Lai cần triển khai chiến lược quảng cáo rầm rộ hơn thông qua việc thường xuyên sử dụng các hình thức như quảng cáo, khuyến mại, tổ chức hội nghị khách hàng, hỏi thăm khách hàng, tổ chức các hoạt động nhân đạo, từ thiện,...

3.2.6. Phòng ngừa và xử lý rủi ro trong lĩnh vực thẻ

Để phát triển dịch vụ thẻ một cách bền vững, công tác phòng

ngừa, phát hiện và xử lý các trường hợp giả mạo phải được chú trọng để hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với VCB Trung ương.

a. Hoàn thiện và đơn giản hóa quy trình phát hành thẻ

b. Đổi mới kỹ thuật, hiện đại hóa công nghệ

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

a. Có những chính sách khuyến khích phát triển hoạt động kinh doanh của dịch vụ thẻ

b. Phát triển các hệ thống thanh toán

3.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ

3.3.4. Kiến nghị với Chính phủ

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 Ngân hàng TMCP Ngoại thương Gia Lai ở chương 2, ở chương 3 luận văn trình bày định hướng phát triển dịch vụ thẻ của chi nhánh trong thời gian tới và đề xuất một số giải pháp như: đẩy mạnh công tác marketing, mở rộng mạng lưới ATM và Đơn vị chấp nhận thẻ, tiếp tục hoàn thiện và hiện đại hóa công nghệ tin học, tăng cường đào tạo nâng cao trình độ cán bộ tác nghiệp dịch vụ thẻ, một số giải pháp phòng ngừa và xử lý rủi ro cả trong hoạt động phát hành thẻ, thanh toán thẻ, hoạt động quản lý ATM.

Đồng thời, luận văn đề xuất một số kiến nghị với Ngân hàng Thương ngoại cổ phần Ngoại thương Trung ương trong việc hoàn thiện, đơn giản hóa quy trình phát hành thẻ, đổi mới kỹ thuật và hiện đại hóa công nghệ; một số kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước trong

việc đưa ra những chính sách khuyến khích phát triển hoạt động kinh doanh của dịch vụ thẻ đồng thời Phát triển các hệ thống thanh toán đặc biệt là hệ thống thanh toán liên ngân hàng; một số kiến nghị với Hiệp hội thẻ về việc phát huy tích cực vai trò liên kết, hợp tác giữa các ngân hàng thành viên, hỗ trợ về mặt đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho các ngân hàng thành viên Hiệp hội thẻ, tăng cường công tác thông tin tuyên truyền để quảng bá hoạt động thẻ; cuối cùng là một số kiến nghị với Chính phủ. Qua thực trạng hoạt động và những hạn chế của chi nhánh VCB Gia Lai, luận văn đưa ra một số giải pháp, kiến nghị đề xuất nhằm mong muốn sự phát triển dịch vụ thẻ của chi nhánh được đóng góp vào sự phát triển lớn mạnh của VCB nói riêng và những ngân hàng TMCP nói chung trên con đường hội nhập quốc tế.

KẾT LUẬN

Trong thời gian gần đây, thị trường ngân hàng Việt Nam có nhiều biến động. Để huy động tối đa nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư, phần lớn các ngân hàng thương mại đã tung ra hàng loạt sản phẩm đáp ứng những nhu cầu khác nhau trong tầng lớp dân cư. Việc cung cấp và phát triển dịch vụ thẻ không chỉ giúp ngân hàng tăng lợi nhuận mà còn giúp ngân hàng có được nguồn vốn với chi phí thấp và gia tăng lợi thế cạnh tranh cũng như vị thế của ngân hàng trên thị trường tiền tệ.

Để thực hiện được điều này trong thời gian qua, VCB Gia Lai đã có gắng nỗ lực đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ, nâng cao công nghệ, đầu tư cơ sở hạ tầng hiện đại, mở rộng mạng lưới, tìm kiếm thị trường mới, đổi tượng sử dụng mới. Tuy nhiên trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ chi nhánh cũng gặp không ít khó khăn như công tác marketing, áp lực tự đối thủ cạnh tranh, sự nhạy cảm trong tâm lý sử dụng dịch vụ của khách hàng,...