

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

TRƯƠNG NGUYỄN PHƯƠNG THẢO

QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG
KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

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. Lê Thế Giới

Phản biện 1: TS. Hồ Hữu Tiến

Phản biện 2: TS. Nguyễn Thị Thu Đông

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 4 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

Trong xu thế toàn cầu hóa với nhiều thời cơ và thách thức đan xen, để có thể vượt qua các rào cản, khó khăn của quá trình hội nhập, các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam nói riêng đã và đang không ngừng nâng cao năng lực quản lý điều hành, chủ động mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh cho đơn vị. Một trong những lĩnh vực kinh doanh vừa đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng vừa mang lại hiệu quả chung cho toàn xã hội, đó chính là dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ.

Xét về phương diện tổng thể, hoạt động thanh toán thẻ có vai trò vô cùng to lớn đối với việc giúp cho người dân tiếp cận các phương tiện thanh toán văn minh hiện đại của thế giới, góp phần nâng cao đời sống cộng đồng dân cư, nâng cao đời sống xã hội. Xét về phương diện cụ thể, hoạt động thanh toán thẻ không chỉ góp phần quan trọng trong việc tạo nên hiệu quả hoạt động kinh doanh tại mỗi ngân hàng thương mại mà còn là một mắt xích quan trọng thúc đẩy các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng phát triển. Thẻ là một phương tiện thanh toán văn minh hiện đại, gắn liền với công nghệ. Nó ra đời trên cơ sở ứng dụng khoa học kỹ thuật và công nghệ. Hiện nay, chúng ta đang sống trong một thế kỷ của công nghệ hiện đại, khi nền công nghệ hiện đại càng phát triển thì rủi ro do sử dụng, lợi dụng công nghệ để đánh cắp tiền từ thẻ đang là một thách thức lớn cho cả đơn vị phát hành thẻ và chủ thẻ. Các rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ngày càng đa dạng và phức tạp. Nó làm suy giảm hiệu quả kinh doanh, ảnh hưởng uy tín và thương hiệu của đơn vị phát hành thẻ. Vì vậy, nghiên cứu để tìm ra

qui trình các giải pháp đồng bộ, hữu hiệu và khả thi để ngăn chặn, hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ đã và đang trở thành vấn đề bức xúc, cả về phương diện lý luận và thực tiễn.

Xuất phát từ thực tiễn nêu trên, tôi chọn đề tài “ Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam” cho luận văn thạc sĩ kinh tế của mình.

2. Mục đích nghiên cứu

Làm sáng tỏ một số khái niệm về rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ và quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ, phân tích các rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Phân tích thực trạng của hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam giai đoạn 2009-2012; phân tích những rủi ro tiềm ẩn trong quá trình kinh doanh thẻ.

Từ thực tiễn phát sinh, đưa ra bài học kinh nghiệm, đề xuất, kiến nghị để hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ, hạn chế tối thiểu các rủi ro có thể xảy ra nhằm góp phần nâng cao uy tín và thương hiệu của Vietinbank cũng như thúc đẩy hoạt động dịch vụ tài chính ngân hàng phát triển an toàn và hiệu quả.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Đề tài tập trung nghiên cứu toàn bộ các vấn đề liên quan đến quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam.

Phạm vi nghiên cứu: Hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam giai đoạn 2009-2012.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Đề tài áp dụng các phương pháp tiếp cận thực tế, phân tích số liệu về rủi ro của nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam trong giai đoạn 2010-2012.

- Dựa vào các kết quả phân tích, vận dụng lý luận vào thực tiễn để đưa ra các nhận định về thực trạng hoạt động quản trị rủi ro kinh doanh thẻ ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.

- Đưa ra những đề xuất cấp thiết để hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam.

5. Bộ cục đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục tài liệu tham khảo. Nội dung chính của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM.

Chương 2: Thực trạng quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO

TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ CỦA NHTM

1.1. RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NHTM

1.1.1. Khái niệm về rủi ro

Rủi ro là những sự kiện bất lợi, bất ngờ đã xảy ra, có tác động đến sự thành đạt mục tiêu và gây tổn thất cho con người (Rủi ro được đo lường về tác động và khả năng xảy ra).

Hay nói cách khác, Rủi ro là mức thiệt hại có thể bị gánh chịu do hậu quả của một sự kiện nhất định và khả năng xảy ra sự kiện đó.

1.1.2. Khái niệm về hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM

Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại là hoạt động phát hành thẻ cho khách hàng sử dụng và thực hiện thanh toán thẻ. Qua đó ngân hàng thu phí phát hành thẻ, các khoản phí về sử dụng và thanh toán thẻ.

1.1.3. Khái niệm về rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

Rủi ro trong hoạt động thẻ là các tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất có liên quan tới hoạt động kinh doanh thẻ, bao gồm hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Khi rủi ro xảy ra nó không chỉ gây tổn thất cho các chủ thẻ tham gia hoạt động thẻ như ngân hàng, chủ thẻ hay ĐVCNT mà còn gây hậu quả lâu dài đối với xã hội, gây mất lòng tin của công chúng đối với hệ thống ngân hàng.

1.1.4. Các loại rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

a. Rủi ro tác nghiệp

Rủi ro tác nghiệp trong hoạt động kinh doanh thẻ là rủi ro phát sinh do yếu tố con người (cẩu thả, gian lận, năng lực trình độ hạn chế của cán bộ ngân hàng trong quá trình làm nghiệp vụ thẻ); sự yếu kém trong hệ thống công nghệ, thông tin; sự sơ hở, yếu kém trong các quy định, quy trình nghiệp vụ của đơn vị; hoặc từ những yếu tố bên ngoài.

- + **Rủi ro do cán bộ của ngân hàng**
- + **Rủi ro do quy trình, quy định chưa phù hợp**
- + **Rủi ro trong giao dịch với khách hàng**
- + **Rủi ro do bên thứ ba**
- + **Rủi ro do hệ thống CNTT**

b. Rủi ro tín dụng

c. Rủi ro do đạo đức

d. Rủi ro lãi suất

e. Rủi ro thanh khoản

f. Rủi ro động vốn

g. Rủi ro tỷ giá

1.1.5. Ảnh hưởng của rủi ro trong hoạt động kinh tế đến hoạt động của ngân hàng và nền kinh tế

✓ *Ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng*

✓ *Ảnh hưởng đến hệ thống ngân hàng:*

✓ *Ảnh hưởng đến nền kinh tế xã hội:*

1.2. QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KD THẺ TẠI NHTM

Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ là quá trình tiếp cận các loại rủi ro một cách khoa học, toàn diện, có hệ thống nhằm nhận diện và đo lường rủi ro, kiểm soát rủi ro, tài trợ rủi ro, qua đó tối thiểu hóa những tác động bất lợi của rủi ro.

1.2.1. Nhận diện rủi ro

Nhận diện rủi ro là quá trình sử dụng các biện pháp cần thiết để nhận dạng các rủi ro chính trong hoạt động của các ngân hàng, nhận dạng đó là loại rủi ro nào: con người, quy trình, hệ thống hay từ các yếu tố bên ngoài tác động. Việc phân tích các loại rủi ro này là rất cần thiết vì những phần quan trọng rất dễ bị sai sót.

1.2.2. Đo lường rủi ro

Có hai phương pháp cơ bản để ngân hàng thương mại đánh giá rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ đó là: phương pháp định tính và phương pháp định lượng. Hai phương pháp này không loại trừ nhau nên ngân hàng có thể sử dụng cả hai phương pháp để đánh giá, đo lường rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

1.2.3. Kiểm soát rủi ro

Sau khi đã có những nhận biết về rủi ro cũng như đo lường được rủi ro và khả năng chịu đựng những rủi ro của ngân hàng, quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ cần tiến hành công tác kiểm soát những rủi ro đó. Các kỹ thuật kiểm soát rủi ro thông thường được sử dụng gồm: né tránh, ngăn ngừa rủi ro, giảm thiểu tổn thất, đa dạng hóa sản phẩm nhằm phân tán rủi ro.

▼ *Né tránh rủi ro*

▼ *Ngăn ngừa rủi ro*

▼ *Giảm thiểu tổn thất*

▼ *Đa dạng hóa sản phẩm nhằm phân tán rủi ro*

1.2.4. Tài trợ rủi ro

Là những kỹ thuật và công cụ được sử dụng để tài trợ cho chi phí rủi ro và tổn thất từ hoạt động kinh doanh thẻ. Trong hoạt động kinh doanh, các ngân hàng luôn luôn phải chấp nhận một mức độ rủi ro mà không thể né tránh hoàn toàn rủi ro, vì “Không có rủi ro thì không có lợi nhuận”. Việc tìm ra cách giải quyết hậu quả tổn thất chính là nội dung của công việc tài trợ rủi ro.

1.3. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ CỦA NHTM

1.3.1. Các nhân tố chủ quan

a. Nhận thức của lãnh đạo ngân hàng

b. Hệ thống công nghệ ngân hàng

c. Chất lượng công tác thẩm định khách hàng, chọn lựa

ĐVCNT

d. Nhân lực

e. Nguồn lực tài chính

1.3.2. Nhân tố khách quan

- a. Khách hàng*
- b. Môi trường pháp lý*
- c. Môi trường kinh tế xã hội*
- d. Môi trường cạnh tranh*

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Về cơ bản chương 1 trình bày một cách khái quát cơ sở lý luận về rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ, đề cập đến cách phân loại, nguyên nhân của các loại rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ cũng như mức độ ảnh hưởng của rủi ro đến hoạt động kinh doanh của bản thân một ngân hàng, hệ thống ngân hàng và nền kinh tế nói chung. Chương 1 đề cập chi tiết đến quá trình quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ phải qua 4 bước cơ bản: Nhận diện rủi ro – Đo lường rủi ro – Kiểm soát rủi ro – Tài trợ rủi ro. Cuối cùng tác giả đi sâu vào thống kê, phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến quá trình quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM.

Như vậy trong chương 1 luận văn đã trình bày lý luận tổng quan để làm cơ sở cho chương 2 phân tích thực trạng quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại NHCT VN.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NHTMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM (VIETINBANK)

2.1. GIỚI THIỆU VỀ VIETINBANK VÀ TRUNG TÂM THẺ

2.1.1. Giới thiệu về VIETINBANK

2.1.2. Hoạt động kinh doanh của Vietinbank giai đoạn 2010-2012

2.1.3. Giới thiệu về trung tâm thẻ NHCT VN

2.1.4. Hoạt động kinh doanh thẻ của Vietinbank giai đoạn 2009-2012

2.2. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI VIETINBANK

2.2.1. Môi trường kinh doanh của Vietinbank

a. Môi trường bên trong

b. Môi trường bên ngoài

2.2.2. Thực trạng về các loại rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietinbank

a. Rủi ro tác nghiệp

b. Rủi ro tín dụng

c. Một số rủi ro khác

2.2.3. Chính sách quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ và công tác tổ chức quản trị rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietinbank

✓ Chính sách quản trị rủi ro của Vietinbank

Theo quan điểm của Vietinbank về rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ phải được quản lý theo nguyên tắc toàn diện, liên tục ở tất cả các giai đoạn phát hành cũng như thanh toán có khả năng phát sinh rủi ro, thông qua các quy định, quy trình cụ thể của từng loại nghiệp vụ thẻ.

✓ Tổ chức quản trị rủi ro tín dụng tại Vietinbank

Khung quản trị rủi ro là một cấu phần trọng yếu của hệ thống quản lý rủi ro hoạt động kinh doanh của toàn ngân hàng. Bởi khung QTRR của ngân hàng đã nêu rõ mục tiêu và nguyên tắc cơ bản trong quản lý rủi ro của ngân hàng cũng như phân tách chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận, đơn vị trong cơ cấu quản lý rủi ro hoạt động tổng thể. Theo khung QTRR, mô hình tổ chức quản lý rủi ro

của Vietinbank được tổ chức phân tách thành ba vòng kiểm soát độc lập, nhưng vẫn gắn kết chặt chẽ để luôn phát hiện cũng như kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ một cách kịp thời.

- Vòng kiểm soát thứ nhất là các đơn vị trực tiếp thực hiện các hoạt động kinh doanh thẻ như: các sở giao dịch, chi nhánh, trung tâm thẻ, trung tâm công nghệ thông tin và các phòng ban TSC ngân hàng Công Thương có hoạt động liên quan đến nghiệp vụ thẻ; chịu trách nhiệm chủ động quản lý, kiểm soát các rủi ro trong quá trình hoạt động tại đơn vị.

- Vòng kiểm soát thứ hai là phòng Quản lý rủi ro thị trường và tác nghiệp. Phòng này chịu sự giám sát chỉ đạo trực tiếp từ Ban giám đốc đồng thời có liên hệ trực tuyến với các phòng quản lý rủi ro khác. Phòng có chức năng tham mưu cho Ban lãnh đạo ngân hàng ban hành chính sách, quy trình nghiệp vụ, quy định văn bản liên quan nhằm đảm bảo thực hiện có hiệu quả công tác QLRRHĐT trong hệ thống NHCT VN; đề xuất những giải pháp để cảnh báo, phòng ngừa và hạn chế rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ.

- Vòng kiểm soát thứ ba là phòng kiểm toán tuân thủ thực hiện rà soát, đánh giá độc lập, khách quan đối với công tác QLRRHĐT của toàn ngân hàng.

Nhìn chung, mô hình được xây dựng và vận hành theo dự án hiện đại hóa ngân hàng, phù hợp chuẩn mực và thông lệ quốc tế.

2.2.4. Tình hình thực hiện các nội dung quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietinbank

Tuân thủ theo nền tảng lý luận đã nghiên cứu ở chương 1, tác giả cũng sẽ hệ thống hóa quá trình quản trị rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietinbank theo 4 nội dung cơ bản: Nhận diện RRHĐT; Đo lường RRHĐT; Kiểm soát RRHĐT; Tài trợ RRHĐT.

a. Công tác nhận diện RRHĐT

Công tác nhận diện rủi ro tập trung vào bảy (08) nhóm dấu hiệu rủi ro chính sau:

- Rủi ro liên quan đến mô hình tổ chức, cán bộ và an toàn nơi làm việc
- Rủi ro liên quan đến việc ban hành quy chế, quy định
- Rủi ro liên quan đến gian lận nội bộ
- Rủi ro liên quan đến gian lận bên ngoài
- Rủi ro liên quan đến quá trình xử lý công việc
- Rủi ro liên quan đến hệ thống công nghệ thông tin
- Rủi ro liên quan đến thiệt hại tài sản vật chất
- Rủi ro tín dụng

b. Công tác đo lường RRHĐT

Sau khi xác định và nhận diện được các dấu hiệu rủi ro, các đơn vị thực hiện đo lường rủi ro. Việc đo lường các dấu hiệu rủi ro được thực hiện bằng hai phương pháp: Phương pháp đo lường định tính và phương pháp đo lường định lượng. Trách nhiệm thực hiện đo lường là: Ban quản lý rủi ro tác nghiệp và thị trường và các bộ phận quản lý rủi ro của các đơn vị có liên quan.

▼ Phương pháp đo lường định tính: phương pháp này thường được sử dụng để đo lường cho các dấu hiệu có liên quan đến cán bộ và cơ chế văn bản, quy định. Cách thức để đo lường định tính: nhận xét, đánh giá mức độ lớn, nhỏ, tốt, xấu, tăng, giảm, đạt yêu cầu hay không đạt yêu cầu và giải thích khả năng ảnh hưởng đến công việc được giao, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

▼ Phương pháp đo lường định lượng: Các dấu hiệu rủi ro

được đo lường bằng phương pháp này gồm:

- Rủi ro liên quan đến quá trình xử lý công việc: các công đoạn, các công việc đã có lỗi và sai sót, thống kê theo dõi các sự cố.

- Về hệ thống hỗ trợ: các lỗi sai sót từ hệ thống công nghệ thông tin và chương trình phần mềm.

- Các yếu tố bên ngoài: các lỗi, sai sót do khách hàng và các sự kiện bên ngoài.

- Dấu hiệu rủi ro tín dụng: Có những thông tin xấu ảnh hưởng đến thu nhập, tình hình tài chính khách hàng, luôn lảng tránh hoặc trì hoãn trong việc trả nợ.

- Dấu hiệu rủi ro liên quan đến thiệt hại tài sản: thiệt hại tài sản vật chất do yếu tố chủ quan và khách quan.

Các thức đo lường định lượng: Xác định số lượng lỗi rủi ro tác nghiệp xảy ra, nợ xấu thẻ tín dụng, mức độ thiệt hại khi có rủi ro xảy ra.

c. Công tác kiểm soát RRHĐT

Các kỹ thuật kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ được thể hiện trong hệ thống các văn bản, quy định, quy trình được ban hành thực thi cho hoạt động kinh doanh thẻ như: Quy trình nghiệp vụ phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế Visa/Mastercard trong hệ thống NHCTVN, Quy trình nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ E-partner trong hệ thống NHCT, Các quy định của NHCT, TTT về an ninh an toàn hệ thống, giao dịch thẻ Các quy định của NHCT, TTT về an ninh an toàn hệ thống, giao dịch thẻ....

▼ *Né tránh rủi ro*

Kỹ thuật này được thể hiện khá rõ nét thông qua *quy định tạm thời về quản lý rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ* ban hành ngày 23 tháng 12 năm 2007 của NH TMCP CTVN. Mục tiêu của quy trình

nhằm cảnh báo cho các nhà quản trị rủi ro cùng toàn thể nhân viên nhận biết các quản lý rủi ro trong từng khâu hoạt động của nghiệp vụ thẻ như: phát hành, sử dụng, chấp nhận và thanh toán thẻ.

- Thường xuyên cập nhật, chia sẻ thông tin về rủi ro trong hoạt động của các ngân hàng khác; nghiên cứu, phân tích để tránh rủi ro.

- Giám sát theo dõi hoạt động của hệ thống xử lý thẻ: hệ thống máy chủ, thiết bị mạng, đường truyền thông, hệ thống thiết bị đầu cuối (Máy cà thẻ EDC, máy ATM...), chương trình hỗ trợ nhằm đảm bảo hệ thống hoạt động ổn định và thông suốt 24/7.

- Khi hệ thống ngừng hoạt động hoặc phát hiện có sai sót, sự cố phải thực hiện ngay các biện pháp ngăn chặn, sửa chữa kịp thời khắc phục sự cố để hệ thống hoạt động bình thường.

- Dự báo rủi ro: Đối với công tác quản trị rủi ro nói chung và quản trị rủi ro thẻ nói riêng công tác dự báo rủi ro luôn là yếu tố góp phần quan trọng làm nên thành công cho hệ thống phòng ngừa rủi ro. Nhận thức được tầm quan trọng của công tác này ngân hàng Công Thương luôn đầu tư tài chính, nhân lực nhằm tìm mọi phương pháp, xây dựng các chương trình dự báo rủi ro hiệu quả. Đội ngũ nhân viên cùng các nhà quản trị luôn tìm mọi phương để dự báo được những rủi ro sẽ xảy ra. Tuy nhiên do đặc thù của sản phẩm thẻ cùng với sự phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ và các dạng rủi ro thì thay đổi hàng ngày nên không cho phép các nhà quản trị của ngân hàng dự đoán được các sự cố rủi ro.

▼ *Phòng ngừa rủi ro*

- Thẩm định khách hàng
- Chính sách bảo mật
- Truyền thông nội bộ
- Công bố thông tin và hướng dẫn khách hàng

▼ *Giảm thiểu rủi ro*

Chính sách quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Công Thương VN cũng thể hiện rất rõ ràng là nếu không phòng ngừa được rủi ro thì nên có những biện pháp, hành động để giảm thiểu thấp nhất các mức thiệt hại cho ngân hàng và cho khách hàng để đảm bảo uy tín cũng như hoạt động của ngân hàng được diễn ra bình thường. Trong quy trình, văn bản quy định rất rõ thời gian và trách nhiệm của nhân viên khi xử lý các rủi ro, khiếu nại của khách hàng trong từng khâu nghiệp vụ. Đối với những rủi ro, sự cố đặc biệt nghiêm trọng thì cần phải có sự phối hợp của các phòng ban trụ sở chính và trung tâm thẻ để giải quyết các vấn đề phát sinh một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất.

▼ *Đa dạng hóa sản phẩm*

Ngân hàng TMCP Công Thương VN đồng thời áp dụng nhiều sản phẩm thẻ. Việc áp dụng này dựa trên đặc điểm riêng và nhu cầu sử dụng từng loại khách hàng. Với số lượng sản phẩm đa dạng và phong phú như hiện nay một mặt vừa tạo lợi thế kinh doanh mặt khác cũng góp phần hoàn thiện công tác quản trị rủi ro của ngân hàng.

d. Công tác tài trợ RRHĐT

Về tài trợ rủi ro có thể nói ngân hàng vẫn chưa triển khai các biện pháp mua bảo hiểm. Trong thực tế, các biện pháp này cũng rất khó thực hiện vì vướng mắc ở các quy định chung của Bộ tài chính, của Ngân hàng nhà nước. Do đó, về cơ bản các biện pháp chuyển giao rủi ro, phân tán rủi ro hoặc trung hòa rủi ro hầu như chưa được triển khai. Còn đối với biện pháp trích lập dự phòng rủi ro hiện nay chỉ được hội sở chính, trung tâm thẻ áp dụng nhưng vẫn còn chưa đáng kể, còn đối với các chi nhánh vẫn chưa xây dựng quỹ dự phòng mà thường xin chi phí để giải quyết khi rủi ro phát sinh.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI VIETIBANK

2.3.1. Thành công

Hoạt động kinh doanh thẻ của NH TMCP CT VN chủ yếu mới phục vụ cho khách du lịch quốc tế và các cá nhân Việt Nam có nhu cầu ra nước ngoài. Bên cạnh đó thị trường thẻ trong nước còn nhỏ bé so với các nước trong khu vực nên chưa được các tổ chức tội phạm thẻ để ý. Vì vậy tình trạng giả mạo thẻ rất ít, tổn thất đối với các ngân hàng kinh doanh thẻ nói chung và NH TMCP CT VN nói riêng hầu như không đáng kể. Các vấn đề liên quan đến giả mạo của từng loại thẻ do các nhóm nghiệp vụ thanh toán của thẻ tín dụng đó theo dõi và hầu như không được chú trọng lắm. Tuy vậy, công tác quản lý rủi ro luôn được chịu trách nhiệm phát hiện và ngăn ngừa hiện tượng giả mạo thẻ trên toàn bộ hệ thống NHTMCPCTVN:

Ø Với nhiều loại thẻ phát hành cùng với sự đa dạng về tiện ích đã giúp Vietinbank phân đoạn thị trường và phân biệt các nhóm khách hàng tốt hơn, đồng thời áp ủ hy vọng mở rộng thị phần hơn nữa. Tính đến năm 2012 Vietinbank đã phát hành hơn 2,5 triệu thẻ. Việc đưa ra nhiều chương trình khuyến mại, phát triển nhiều sản phẩm mới, tiện ích mới cho sản phẩm thẻ đã tạo ra một thương hiệu nổi tiếng giúp người sử dụng có được nhận định NHTMCP CT thật sự là một ngân hàng hiện đại với qui mô lớn. Hoạt động thanh toán và phát hành thẻ luôn được song song chú trọng với công tác chăm sóc khách hàng.

Ø Bên cạnh thành công trong dịch vụ thẻ, Vietinbank vẫn không ngừng đa dạng hóa dịch vụ NH, phát triển một số dịch vụ bổ sung cho việc phát triển thẻ thanh toán, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng điện tử, đã và đang gây “sốc” trên thị trường, bước đầu thu được một

số kết quả khả quan. Với các tính năng vượt trội, tạo sự thuận tiện vô cùng cho KH đặc biệt với những KH có rất ít thời gian để trực tiếp đến NH thực hiện các giao dịch thẻ, E-Banking là một dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động thẻ của NH ngày một phát triển và khẳng định uy tín và năng lực của Vietinbank, gia tăng sự tin tưởng và sự trung thành của KH.

Ø Tình hình giả mạo trong hoạt động kinh doanh thẻ tại NHTMCPCTVN đã có chuyển biến tích cực cả trong hoạt động phát hành và thanh toán. Giá trị các giao dịch giả mạo đã giảm xuống rõ rệt được các TCTQT ghi nhận. Hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ tại các ĐVCNT của NH TMCP CTVN đã được chấn chỉnh. Các ĐVCNT có tỷ lệ rủi ro cao được theo dõi một cách chặt chẽ, đồng thời có các buổi tập huấn về công tác chấp nhận thanh toán thẻ cho cán bộ Chi nhánh và nhân viên ĐVCNT. Đây là nhờ bộ phận chuyên trách đã thực hiện chăm giao dịch thanh toán, phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu giả mạo, liên lạc và có các biện pháp phòng ngừa. Bên cạnh đó còn nghiên cứu tình trạng giả mạo và đề xuất được các giải pháp kịp thời ngăn chặn các loại giả mạo trong hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

Ø Xây dựng được hệ thống các biện pháp phòng ngừa rủi ro cụ thể, chi tiết đến từng loại nghiệp vụ trong hoạt động kinh doanh thẻ, giúp cán bộ làm nghiệp vụ dễ dàng nhận thức được rủi ro để chủ động phòng ngừa.

Ø Có các biện pháp né tránh rủi ro an toàn, tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh thẻ phát triển.

Ø Áp dụng các biện pháp xử lý rủi ro đối với từng loại rủi ro cụ thể, xác định trách nhiệm đến từng cá nhân, đơn vị rõ ràng, phù hợp với tình hình thực tế trên địa bàn để không bị động khi có rủi ro

xảy ra.

Với những kết quả đạt được trong công tác hạn chế rủi ro đối với hoạt động kinh doanh thẻ, có thể nói Vietinbank đã đạt được những thành công lớn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của hoạt động kinh doanh thẻ nói riêng và cả hoạt động kinh doanh của Vietinbank nói chung.

2.3.2. Khó khăn

Bên cạnh những kết quả đạt được đáng khích lệ như trên, hoạt động quản trị rủi ro còn tồn tại những khó khăn và hạn chế sau:

Ø Về nhân sự: Hiện tại bộ phận quản lý rủi ro của Trung tâm thẻ mới chỉ có 1 nhóm trưởng chịu trách nhiệm công việc chung và vài cán bộ dưới quyền. Với số lượng cán bộ ít ỏi như vậy, trong khi nhóm lại phải chịu trách nhiệm phòng chống rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ trên phạm vi toàn hệ thống nên sức ép về công việc là rất lớn, chưa có nhiều thời gian cho công tác nghiên cứu, đề xuất các biện pháp phòng ngừa rủi ro cũng như dự đoán các xu hướng giả mạo mới có thể xảy ra.

Ø Về trình độ chuyên môn: Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ là một nghiệp vụ mới, cán bộ chưa được đào tạo chuyên nghiệp và có bài bản về lĩnh vực này. Chủ yếu cán bộ tiến hành công việc bằng kinh nghiệm có được trong quá trình làm việc và qua sách vở nên không thể tránh khỏi những bỡ ngỡ ban đầu cũng như đôi khi không có phản ứng kịp thời đối với những biến động mới xảy ra.

Ø Về mô hình tổ chức: Hiện tại mới chỉ có bộ phận quản lý rủi ro tại trung tâm thẻ, còn tại các Chi nhánh thì phần lớn cán bộ thẻ làm công tác kiêm nhiệm. Do đó nhiều trường hợp các giao dịch giả mạo ngân hàng phát hiện được, có thông báo cho Chi nhánh nhưng lại không được xử lý kịp thời trong khi sự chậm trễ về thời gian lúc

đó là đồng nghĩa với sự gia tăng tổn thất đối với ngân hàng.

Ø Quản trị rủi ro so với yêu cầu kinh doanh theo cơ chế thị trường và hiện đại hóa công nghệ tại NH TMCP Công Thương VN chưa được chuyên nghiệp. Chưa xây dựng được hệ thống quản lý rủi ro thẻ, chưa có hệ thống theo dõi và cảnh báo rủi ro đến tận các chi nhánh, chỉ tập trung và dừng lại tại trung tâm thẻ.

Ø Quy trình, quy định có điểm bất cập, chưa hoàn chỉnh, có nhiều kẽ hở, tạo điều kiện cho việc lợi dụng gây thiệt hại. Bên cạnh đó còn gây khó khăn cho cán bộ trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

Ø Tình hình nợ xấu của thẻ TDQT đang có chiều hướng gia tăng làm ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ nói riêng và hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung.

Ø Hệ thống công nghệ thông tin chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu hiện đại hóa. Hệ thống bảo mật chưa an toàn, lỗi phần cứng và các thiết bị liên quan thường xuyên xảy ra, lỗi đường truyền ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ.

Ø Chủ thẻ không thực hiện đúng quy trình, quy định, không bảo mật thông tin thẻ, số pin, không bảo quản để thẻ mất cắp, thất lạc. Phần lớn các chủ thẻ thường không đọc kỹ hợp đồng dịch vụ sử dụng thẻ, hóa đơn thanh toán, xem sơ xài rồi ký dẫn đến mất tiền hay tranh chấp, khiếu nại, bồi hoàn. Hay nghiêm trọng hơn là chủ thẻ có hành vi gian lận hay mất khả năng thanh toán nhằm chiếm đoạt tài sản của ngân hàng .

Ø Một số ĐVCNT vi phạm qui trình, nguyên tắc chấp nhận thanh toán thẻ, thực hiện giao dịch không hợp lệ và không thực hiện cam kết nghĩa vụ đã thỏa thuận với chủ thẻ dễ dẫn đến rủi ro hoặc có tình thực hiện các hành vi gian lận làm ảnh hưởng đến công tác quản trị rủi ro của ngân hàng

Ø Hoạt động kinh doanh thẻ tại Việt Nam nói chung và NHTMCP CTVN nói riêng ngày càng phát triển phong phú và đa dạng về cả chất lượng lẫn số lượng nhưng các quy định, các văn bản hướng dẫn liên quan dường như chưa kịp phát triển. Từ phía các cơ quan quản lý nhà nước, các quy định của pháp luật về xử lý vi phạm trong hoạt động kinh doanh thẻ chưa được đặt ra. Trong bộ luật hình sự, tội phạm thẻ cũng được quy vào tội “lừa đảo chiếm đoạt tài sản”. Yếu tố pháp lý cũng phần nào làm công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của NHTMCP CTVN.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua phân tích thực trạng công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam có một số điểm nổi bật cần chú ý:

Hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam có sự tăng trưởng cao cả trong hoạt động phát hành và hoạt động thanh toán thẻ.

Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng Ngân hàng TMCP Công thương Việt Nam có dấu hiệu gia tăng trong thời gian vài năm trở lại đây với quy mô và mức độ ngày càng cao, đặc biệt là rủi ro tín dụng và rủi ro công nghệ.

Rủi ro chủ yếu phát sinh đối với sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế, chưa xuất hiện các trường hợp giả mạo với sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa E-partner và giao dịch trên hệ thống ATM.

Hoạt động quản trị rủi ro kinh doanh thẻ tuy mới triển khai nhưng bước đầu đã thu được kết quả tích cực, cần tiếp tục củng cố, hoàn thiện trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3
HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO
TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NHTMCP
CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NHTMCP CTVN

3.1.1. Cơ cấu tổ chức

3.1.2. Sản phẩm, dịch vụ

3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NHTMCP CTVN

3.2.1. Giải pháp hoàn thiện tổ chức hoạt động quản trị rủi ro trong hệ thống thẻ NHTMCP CTVN

- Nghiên cứu xây dựng các quy định, quy trình nghiệp vụ và an ninh trong lĩnh vực thanh toán và phát hành thẻ nhằm hạn chế tối đa tổn thất cho ngân hàng.

- Phối hợp với các phòng ban chuyên môn nghiên cứu xây dựng quy chế tín dụng riêng cho việc phát hành và thu hồi nợ thẻ tín dụng.

- Xây dựng quy trình đánh giá tín dụng dành cho việc đánh giá các ĐVCNT để loại bỏ những đơn vị có rủi ro cao.

- Liên hệ với các TCTQT để cập nhật các thông tin về quản lý rủi ro và thông báo cho các chi nhánh

- Theo dõi các báo cáo giao dịch thanh toán thẻ, sử dụng thẻ trong hệ thống thẻ Ngân hàng Công Thương để phát hiện sớm các trường hợp có nghi ngờ giả mạo, đề ra các biện pháp xử lý thích hợp, kịp thời, hạn chế tổn thất cho ngân hàng.

- Xử lý các trường hợp rủi ro trong thanh toán như tra soát, bồi hoàn.

- Phối hợp với các chi nhánh và là đầu mối liên hệ với các

cơ quan pháp luật để xử lý, điều tra và quản lý các trường hợp giao dịch giả mạo, thẻ giả mạo, mất cắp, thất lạc

3.2.2. Giải pháp nhằm kiểm soát rủi ro tác nghiệp trong hoạt động kinh doanh thẻ

- Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho các cán bộ làm nghiệp vụ thẻ hiện tại bằng cách tham gia đầy đủ các lớp tập huấn nghiệp vụ do NHCTVN tổ chức hoặc tự tổ chức đào tạo, trao đổi nghiệp vụ giữa các cán bộ thẻ giỏi với các cán bộ yếu hơn.

- Tuyển dụng cán bộ làm công tác kinh doanh thẻ chuyên nghiệp, có đầu tư chiều sâu.

- Nghiêm túc thực hiện chính sách luân chuyển cán bộ định kỳ theo quy định của NHCTVN, thực thi chặt chẽ quy trình quản lý, vận hành hệ thống, hạn chế việc tiếp xúc với các mật khẩu và hệ thống cơ sở dữ liệu khách hàng.

- Thường xuyên cử cán bộ tham gia các lớp đào tạo về quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ do các tổ chức thẻ quốc tế tổ chức.

- Thường xuyên lồng ghép các chương trình giáo dục đạo đức, nâng cao ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ thẻ trong các buổi sinh hoạt định kỳ của tổ chức Đảng, Công đoàn, Đoàn thanh niên...

- Áp dụng các hình thức kỷ luật nghiêm khắc đủ để ngăn ngừa sai phạm. Mật khác nên tạo môi trường làm việc thân thiện, với chính sách dùng người hiệu quả, cơ chế lương thưởng hấp dẫn.

- Sản xuất các tờ rơi, cẩm nang hướng dẫn khách hàng đầy đủ các quy định, quy trình quản lý và sử dụng thẻ an toàn.

- Các thông tin về hồ sơ phát hành thẻ, dữ liệu thẻ, số pin phải được quản lý chặt chẽ và bảo mật. Kiểm soát thường xuyên, đột xuất các hồ sơ thẻ, thông tin thẻ, dữ liệu thẻ để đảm bảo không bị kẻ gian lợi dụng.

3.2.3. Giải pháp nhằm kiểm soát rủi ro công nghệ

- Xây dựng hệ thống dự phòng cho hoạt động thẻ, củng cố, nâng cấp hệ thống máy chủ, thiết bị kết nối, máy trạm và thiết bị đầu cuối.
- Đầu tư, củng cố hệ thống thiết bị hỗ trợ
- Cần bảo đảm an ninh phần mềm

3.2.4. Giải pháp kiểm soát rủi ro tín dụng trong hoạt động kinh doanh thẻ

Để rủi ro tín dụng không thể xảy ra thì Vietinbank cần chú trọng đến công tác xây dựng hệ thống chấm điểm và phân loại khách hàng. Công tác này giúp thẩm định chính xác một khách hàng, lựa chọn được cho mình những khách hàng tốt có nhu cầu thực sự thì ngay từ bây giờ ngân hàng cần xây dựng cho mình một hệ thống chấm điểm tín dụng và phân loại khách hàng riêng cho lĩnh vực thẻ. Hệ thống chấm điểm này căn cứ trên các thông tin về thu nhập, về địa vị xã hội, cơ quan công tác, thâm niên, số lượng thẻ đã phát hành, lịch sử quá trình sử dụng thẻ của khách hàng ... Hệ thống chấm điểm này có tính thống nhất tập trung trong toàn hệ thống, đảm bảo toàn bộ cán bộ thẻ các chi nhánh có thể truy cập để tham khảo thông tin trước khi ra quyết định. Khách hàng phát hành thẻ khác với khách hàng đến vay tại phòng tín dụng của ngân hàng nên thông tin, tiêu chí thẩm định, đánh giá cũng khác với hệ thống thông tin, tiêu chuẩn tín dụng của ngân hàng. Đây là một hệ thống hoàn toàn mới mẻ với ngân hàng nên trong giai đoạn đầu ngân hàng có thể nghiên cứu mua một chương trình có sẵn mà các ngân hàng nước ngoài đang sử dụng và sửa đổi cho phù hợp với điều kiện thực tế trong nước.

Không chỉ thẩm định và phân loại khách hàng phát hành thẻ, ngân hàng cũng cần nâng cao chất lượng thẩm định ĐVCNT. Đối với các cơ sở kinh doanh muốn ký hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ ngoài

giấy phép kinh doanh, quyết định thành lập doanh nghiệp ... ngân hàng cũng cần xem xét các báo cáo tài chính của đơn vị để đánh giá kết quả cũng như hiệu quả kinh doanh của đơn vị. Hiện nay cán bộ thẻ chưa được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ tín dụng nên gặp rất nhiều khó khăn trong việc thẩm định năng lực tài chính của ĐVCNT. Để giải quyết vấn đề này trước mắt phòng thẻ các Chi nhánh có thể phối hợp với phòng tín dụng để thẩm định ĐVCNT. Trong tương lai có thể tiếp tục áp dụng mô hình này hoặc tổ chức đào tạo bồi dưỡng nghiệp vụ thẩm định tài chính cho cán bộ thẻ làm công tác Marketing thẻ.

3.2.5. Giải pháp nâng cao trình độ chuyên môn đạo đức cán bộ thẻ tại NHTMCP Công thương Việt Nam

Gian lận do chính đội ngũ cán bộ thẻ thực hiện là những gian lận tinh vi nhất, khó phát hiện nhất và gây tổn thất nghiêm trọng cho ngân hàng. Do đó cần thực hiện công tác quản lý cán bộ tốt, phân công quyền hạn trách nhiệm của mỗi cán bộ một cách rõ ràng, thường xuyên quan tâm đến đời sống, tâm tư tình cảm của cán bộ, gắn quyền lợi của cán bộ với hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng để từ đó mỗi cán bộ nâng cao ý thức trách nhiệm của mình đối với việc hạn chế rủi ro tổn thất trong quá trình kinh doanh thẻ của ngân hàng.

3.2.6. Giải pháp hạn chế giả mạo trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ

- Hướng dẫn và thường xuyên kiểm tra công tác thanh toán thẻ tại các ĐVCNT
- Cần phối hợp với các tổ chức kinh doanh thẻ trong nước và quốc tế trong công tác ngăn ngừa và phát hiện rủi ro.
- Theo dõi các báo cáo hoạt động thẻ và chương trình quản lý rủi ro toàn cầu của các Tổ chức thẻ quốc tế

3.2.7. Giải pháp hướng dẫn KH sử dụng thẻ an toàn

Thứ nhất, các giải pháp để bảo quản thẻ

Thứ hai, các giải pháp nhằm bảo mật thông tin thẻ: Bảo vệ thông tin thẻ bởi vì khi thông tin trên thẻ bị lộ thì sẽ bị kẻ xấu lợi dụng. Chủ thẻ lưu ý bảo vệ bằng cách

Thứ ba, các giải pháp bảo đảm an toàn khi rút tiền tại máy ATM: Khi giao dịch tại máy ATM, chủ thẻ cần cẩn thận và chú ý các vấn đề sau

Thứ tư, các giải pháp khi thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại ĐVCNT

Thứ năm, các giải pháp khi thanh toán qua mạng Internet. Để tránh rủi ro, chủ thẻ nên lưu ý một số điểm sau

3.2.8. Giải pháp lập quỹ dự phòng rủi ro cho hoạt động kinh doanh thẻ

Hiện nay hầu hết các ngân hàng chưa thành lập quỹ dự phòng rủi ro dịch vụ thẻ. Trong thời gian tới NHTMCP CTVN nên có những qui định về trích lập và sử dụng quỹ dự phòng rủi ro thẻ, đây cũng là việc chủ động tạo nguồn bù đắp thiệt hại khi có rủi ro xảy ra

3.3. KIẾN NGHỊ VỚI CÁC CƠ QUAN HỮU QUAN

3.3.1. Kiến nghị với chính phủ

3.3.2. Kiến nghị với NHNN

3.3.3. Kiến nghị với hiệp hội thẻ Việt Nam

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Với chương ba, dựa vào những định hướng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Công Thương VN trong thời gian tới, kết hợp với những thành công và khó khăn mà Ngân hàng TMCP Công Thương VN gặp phải trong công tác quản trị rủi ro trong thời gian vừa qua, từ đó luận văn đã đề xuất một số giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ cho ngân hàng.

KẾT LUẬN

Rủi ro luôn gắn liền với mọi hoạt động, mọi giai đoạn phát triển của ngân hàng thương mại. Khi rủi ro xảy ra nó không chỉ gây tổn thất cho ngân hàng, ảnh hưởng đến uy tín, kết quả kinh doanh của ngân hàng thậm chí có thể đưa ngân hàng thương mại đến tình trạng phá sản. Chúng ta không muốn rủi ro, ngại gặp rủi ro nhưng chúng ta phải luôn đối mặt với rủi ro. Chính vì vậy nhận thức được rủi ro, có hiểu biết sâu sắc về rủi ro mà ngân hàng có thể gặp phải có vai trò quan trọng trong việc hạn chế, phòng ngừa, quản lý rủi ro trong hoạt động của ngân hàng nói chung và hoạt động kinh doanh thẻ của Vietinbank nói riêng. Trên cơ sở sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu luận văn đã làm được các công việc sau:

Ø Hệ thống hoá khái niệm về rủi ro thẻ và khái quát hoạt động quản trị rủi ro thẻ của ngân hàng thương mại. Đưa ra các loại rủi ro mà ngân hàng kinh doanh thẻ có thể gặp phải trong quá trình hoạt động và các nhân tố ảnh hưởng. Đây là những kiến thức cơ bản, rất cần thiết đối với các ngân hàng kinh doanh thẻ.

Ø Phân tích, đánh giá có hệ thống thực trạng kinh doanh, thực trạng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam kết quả đạt được cũng như tồn tại, nguyên nhân tồn tại trong hoạt động quản trị rủi ro của ngân hàng.

Ø Đưa ra các giải pháp, kiến nghị có tính thực tiễn nhằm hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại NHTMCP CTVN.

Qua luận văn này, tôi thực sự hy vọng những giải pháp được đưa ra sẽ phát huy tác dụng thực tế, khắc phục được các mặt tồn tại, góp phần hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại NHTMCP CTVN, thúc đẩy sự phát triển dịch vụ thẻ của NHTMCP CTVN nói riêng cũng như thị trường thẻ Việt nam trên chặng đường hội nhập thị trường ngân hàng - tài chính khu vực và thế giới.