

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

**LÊ THỊ THU PHƯƠNG**

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THỂ  
TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI  
CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG – CHI NHÁNH  
TỈNH ĐAKLAK**

**Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng**

**Mã số: 60.34.02.01**

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

**Đà Nẵng – Năm 2016**

Công trình được hoàn thành tại  
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **TS HỒ HỮU TIẾN**

Phản biện 1: **PGS. TS. Nguyễn Hòa Nhân**

Phản biện 2: **TS. Phạm Long**

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 16 tháng 1 năm 2016

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

Dịch vụ thẻ là một loại hình dịch vụ mới dựa trên kỹ thuật hiện đại được ứng dụng và phổ biến trên thế giới từ năm 1950, với tính năng ưu việt và ngày càng được cải tiến nhằm cung cấp cho khách hàng thêm nhiều tiện ích. Ngày nay thẻ đã trở thành một trong những phương tiện thanh toán phi tiền mặt được ưa chuộng hàng đầu trên toàn thế giới...

Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương (Vietcombank) là một trong những ngân hàng đi tiên phong trong lĩnh vực phát hành, thanh toán thẻ TDQT tại Việt Nam. Thừa hưởng những lợi thế của hệ thống, Vietcombank Daklak đã chiếm lĩnh thị trường phát hành, thanh toán thẻ TDQT tại Daklak trong những năm trước đây. Song trong khoảng 03 năm trở lại đây, thị phần phát hành, thanh toán thẻ TDQT của Vietcombank Daklak đang bị đe dọa nghiêm trọng bởi các đối thủ cạnh tranh và đang có nguy cơ đánh mất dần vị trí dẫn đầu trong hoạt động phát hành lẫn hoạt động thanh toán thẻ TDQT. Do vậy tôi chọn đề tài: **“Phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng thương mại cổ phần ngoại thương – Chi nhánh tỉnh Daklak”** làm đề tài nghiên cứu luận văn thạc sỹ.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa những lý luận cơ bản về phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak giai đoạn 2012-2014.
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak.

### **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Nội dung và các tiêu chí phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của NHTM ?

- Thực trạng tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak như thế nào ? Những thành công và hạn chế cùng nguyên nhân trong hoạt động này ?

- Vietcombank Daklak cần làm gì để hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT ?

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

#### ***a. Đối tượng nghiên cứu***

Luận văn nghiên cứu lý luận về phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của NHTM và thực tiễn tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak .

#### ***b. Phạm vi nghiên cứu***

- *Về nội dung*: Nghiên cứu chỉ tập trung phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak giai đoạn 2012-2014

- *Về không gian*: Luận văn được nghiên cứu tại Vietcombank Daklak

- *Về thời gian*: Luận văn nghiên cứu thực trạng từ năm 2012 – 2014

### **5. Phương pháp nghiên cứu**

- *Phương pháp thu thập dữ liệu*: Sử dụng phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp để thu thập các dữ liệu làm rõ được mục tiêu nghiên cứu.

- *Phương pháp thống kê mô tả, phương pháp so sánh*: Phương pháp thống kê mô tả được sử dụng để mô tả những đặc tính cơ bản của dữ liệu thu thập được, từ đó biểu diễn dữ liệu bằng bảng số liệu hoặc đồ thị để thấy rõ được mục tiêu nghiên cứu.

- *Phương pháp diễn giải*: Từ các dữ liệu đã được tổng hợp để

phân tích, nhận định từ đó đánh giá và kết luận.

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

- Hệ thống hoá lý luận cơ bản về phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của ngân hàng thương mại.

- Đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak

### **7. Bố cục đề tài**

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, luận văn gồm ba chương:

*Chương 1:* Cơ sở lý luận về phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của ngân hàng thương mại.

*Chương 2:* Phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak .

*Chương 3:* Giải pháp hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak .

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

## CHƯƠNG 1

### CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

#### 1.1. KHÁI QUÁT VỀ DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ

##### 1.1.1. Khái niệm, phân loại thẻ

###### *a. Khái niệm về thẻ*

Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán hiện đại do ngân hàng hoặc các tổ chức phát hành thẻ phát hành cho khách hàng để họ sử dụng rút tiền mặt tại ATM hoặc thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ.

###### *b. Phân loại thẻ*

###### *- Phân loại theo công nghệ sản xuất: Có ba loại thẻ:*

*Thẻ khắc chữ nổi (Embossed Card)*

*Thẻ từ (Magnetic Card)*

*Thẻ thông minh (Smart Card)*

###### *- Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ: có ba loại:*

*Thẻ tín dụng (credit card)*

*Thẻ ghi nợ (debit card)*

*Thẻ trả trước ( Prepaid card )*

###### *- Phân loại theo phạm vi lãnh thổ: có 2 loại:*

*Thẻ nội địa.*

*Thẻ quốc tế.*

##### 1.1.2. Dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế

###### *a. Khái niệm dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế*

Thẻ TDQT là phương tiện thanh toán trên toàn cầu với những hạn mức chi tiêu nhất định mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng căn cứ vào khả năng tài chính, số tiền ký quỹ hoặc tài sản thế chấp.

Dịch vụ thẻ TDQT là toàn bộ các sản phẩm do NHTM cung ứng thông qua thẻ TDQT để thỏa mãn nhu cầu về tài chính, tiền tệ

của khách hàng, qua đó góp phần trực tiếp hoặc gián tiếp làm tăng thu nhập cho ngân hàng.

### ***b. Đặc điểm của dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế***

Thẻ TDQT được sử dụng cả trong nước và ngoài nước, tại bất kỳ ĐVCNT hoặc ATM nào có mang biểu tượng chấp nhận làm thành viên của Tổ chức thẻ quốc tế.

Thẻ TDQT là phương tiện thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp theo yêu cầu và khả năng chi trả của chủ thẻ

Thẻ TDQT một hình thức cho vay theo hạn mức tín dụng và tuân hoàn tự động.

Tuy nhiên ngân hàng thường không thể huy động vốn được qua hình thức này, vì nguồn vốn xuất phát từ ngân hàng và chủ thẻ không thể trả quá số tiền trong hạn mức được cấp.

### **1.1.3. Các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại NHTM**

Hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng có sự tham gia chặt chẽ của 6 thành phần cơ bản là: Tổ chức thẻ quốc tế, ngân hàng phát hành thẻ, ngân hàng thanh toán thẻ, hiệp hội các ngân hàng thanh toán và phát hành thẻ, chủ thẻ và các ĐVCNT. Mỗi chủ thể đóng vai trò quan trọng khác nhau trong việc phát huy tối đa vai trò làm phương tiện thanh toán hiện đại của thẻ ngân hàng.

#### **1.1.4. Lợi ích của dịch vụ thẻ TDQT**

***a. Đối với xã hội***

***b. Đối với người sử dụng thẻ***

***c. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ***

***d. Đối với ngân hàng***

#### **1.1.5. Rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

Trong hoạt động thẻ TDQT thì ngân hàng thường hay gặp phải những rủi ro như : rủi ro hoạt động, rủi ro tín dụng, rủi ro tỷ giá

v.v...., nhưng trong đó quan trọng nhất vẫn là rủi ro hoạt động và rủi ro tín dụng.

**a. Rủi ro đối với ngân hàng**

- Rủi ro giả mạo.
- Rủi ro tín dụng.
- Rủi ro kỹ thuật.
- Rủi ro đạo đức của cán bộ ngân hàng.

**b. Rủi ro đối với chủ thẻ**

Những rủi ro thường xảy ra là thẻ bị mất cắp, thất lạc và bị người khác lợi dụng trước khi chủ thẻ kịp thông báo đến ngân hàng.

**c. Rủi ro đối với ĐVCNT**

Rủi ro lớn nhất mà các ĐVCNT có thể gặp phải chính là việc khách hàng sử dụng thẻ giả để thanh toán, đặc biệt trong các giao dịch trực tuyến.

**1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

**a. Các nhân tố bên trong**

- Chính sách kinh doanh và định hướng phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng.

- Cơ cấu tổ chức hoạt động.
- Quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.
- Chính sách giá.
- Hệ thống công nghệ.
- Chính sách thu hút và chăm sóc khách hàng.
- Hệ thống mạng lưới ATM, ĐVCNT và các ngân hàng liên

minh.

- Yếu tố rủi ro trong kinh doanh thẻ tín dụng.

**b. Các nhân tố bên ngoài**

- Môi trường kinh tế, xã hội và thói quen tiêu dùng của người dân.



- Môi trường pháp lý.
- Điều kiện về cạnh tranh.
- Chính sách của Nhà nước.

## **2.1. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ CỦA NHTM**

### **2.1.1. Mục đích phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

Thông thường các NHTM tiến hành phân tích tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT để định kỳ đánh giá và so sánh với mục tiêu đặt ra, từ đó thấy được những thuận lợi, khó khăn, thành công cũng như hạn chế trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT để có biện pháp điều chỉnh, phục vụ cho việc hoạch định mục tiêu và giải pháp trong tương lai.

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

#### ***a. Phân tích về môi trường kinh doanh dịch vụ***

Cần phải xác định được các yếu tố về môi trường kinh tế, mức độ cạnh tranh, môi trường xã hội, môi trường pháp lý, các đặc điểm về khách hàng. Từ đó xác định những thuận lợi và khó khăn trong kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của ngân hàng.

#### ***b. Phân tích các nguồn lực của ngân hàng***

Phân tích năng lực hoạt động của ngân hàng, công nghệ ngân hàng, kênh phân phối, đội ngũ nguồn nhân lực, môi trường làm việc v.v.... Từ đó xác định những điểm mạnh cũng như điểm yếu so với đối thủ cạnh tranh để đưa ra được những giải pháp khắc phục. Thông thường thì các NHTM hướng đến những mục tiêu sau:

- *Gia tăng quy mô kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT*

Để đứng vững và phát triển trong nền kinh tế thị trường cùng với sự cạnh tranh gay gắt, mỗi ngân hàng đòi hỏi phải không ngừng mở rộng quy mô hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu của thị trường

một cách tốt nhất.

*- Tăng trưởng thị phần của dịch vụ thẻ TDQT*

Thị phần của các ngân hàng trong lĩnh vực thẻ đang là một tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ.

*- Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT*

Cơ cấu dịch vụ thẻ cần đa dạng ở việc duy trì một tỷ lệ giữa các loại thẻ TDQT, giữa doanh số sử dụng thẻ TDQT trong và ngoài nước trên cân đối tổng thể của ngân hàng.

*- Nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng*

Khi các sản phẩm dịch vụ thẻ TDQT của các ngân hàng cung cấp được xem là như nhau thì yếu tố quyết định sự lựa chọn của khách hàng là chất lượng dịch vụ.

*- Tăng cường kiểm soát rủi ro đối với dịch vụ thẻ TDQT*

Các rủi ro trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT bao gồm những rủi ro như rủi ro hoạt động và rủi ro tín dụng, rủi ro đạo đức....

*- Tăng trưởng kết quả tài chính từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT*

Kết quả tài chính từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT cần phải phân tích được doanh thu, chi phí, lợi nhuận của hoạt động này. Việc phân tích chi tiết các khoản chi phí kinh doanh thẻ TDQT là những con số rất nhỏ, đòi hỏi sự tỉ mỉ và cẩn thận tuyệt đối.

***c. Phân tích các giải pháp mà NHTM thường vận dụng trong kinh doanh dịch vụ TTDQT***

- Phát triển nền khách hàng: củng cố khách hàng hiện hữu và phát triển khách hàng mới.

- Đa dạng hóa sản phẩm .

- Mở rộng mạng lưới kênh phân phối.

- Thực hiện tốt công tác cổ động truyền thông, chăm sóc khách hàng.

- Thực hiện tốt công tác đào tạo nhân sự .
- Chú trọng đầu tư công nghệ, cơ sở vật chất .
- Đơn giản hóa các quy trình và thủ tục.
- Kiểm soát tốt rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ TDQT.

#### ***d. Phân tích kết quả kinh doanh dịch vụ TTDQT***

Bao gồm phân tích các yếu tố về quy mô, cơ cấu, rủi ro, chất lượng dịch vụ, kết quả tài chính trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT.

### **2.1.3. Các tiêu chí phản ánh kết quả kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của NHTM**

#### ***a. Quy mô kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT***

Phản ánh qua chỉ tiêu là số lượng thẻ phát hành, số lượng thẻ hoạt động thực tế, số lượng thẻ không hoạt động, tần suất sử dụng, doanh số thanh toán thẻ TDQT .

#### ***b. Cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT***

Các tiêu chí đánh giá về cơ cấu của dịch vụ thẻ TDQT bao gồm:

- Tỷ trọng số lượng thẻ các loại trên tổng số thẻ.
- Tỷ trọng về doanh số thanh toán thẻ TDQT trong nước và nước ngoài.

#### ***c. Chất lượng dịch vụ cung ứng***

Thể hiện qua việc đánh giá về thủ tục, an toàn tin cậy, sự thuận tiện, thời gian chờ đợi, cách xử lý khiếu nại, thái độ giao tiếp của nhân viên ngân hàng,....

#### ***d. Mức độ rủi ro***

- Rủi ro hoạt động: Thể hiện qua số lỗi xảy ra và mức tổn thất về tài chính.
- Rủi ro tín dụng: Đánh giá qua tỉ lệ nợ xấu, tỉ lệ dự phòng xử lý rủi ro, tỷ lệ xóa nợ rỗng trong cho vay qua TTDQT.

***e. Kết quả tài chính***

Dịch vụ thẻ TDQT góp phần gia tăng thu nhập và lợi nhuận của ngân hàng, tuy nhiên việc ước tính lợi nhuận từ dịch vụ này khó khăn và không chuẩn xác.

**2.1.4. Phương pháp phân tích**

**KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

**CHƯƠNG 2**

**PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI VIETCOMBANK DAKLAK**

**2.1. GIỚI THIỆU VỀ VIETCOMBANK DAKLAK.**

**2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển Vietcombank Daklak**

***a. Lịch sử hình thành và phát triển***

***b. Chức năng nhiệm vụ của Vietcombank Daklak***

Vietcombank chi nhánh Daklak thực hiện toàn bộ các chức năng kinh doanh tiền tệ, dịch vụ ngân hàng theo Luật các tổ chức tín dụng và quy định của ngành.

**2.1.2. Cơ cấu tổ chức quản lý của Vietcombank Daklak**

Cơ cấu bộ máy quản lý tại Vietcombank chi nhánh Daklak gọn nhẹ và đơn giản, bao gồm Ban Giám đốc, 7 phòng nghiệp vụ, 3 tổ tác nghiệp và 9 phòng giao dịch trực thuộc.

**2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Daklak**

***a. Hoạt động huy động vốn***

***b. Hoạt động cho vay***

***c. Hoạt động dịch vụ khác***

**2.2. PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ CỦA VIETCOMBANK DAKLAK**

**2.2.1. Phân tích về môi trường kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

### ***a. Môi trường kinh tế tỉnh Daklak***

Kinh tế chủ đạo của tỉnh là nông nghiệp khi gần 60% GDP dựa vào sản xuất, xuất khẩu hàng nông, đây là môi trường kinh tế rất bất lợi cho việc kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT vì nhu cầu hầu như không phát sinh.

### ***b. Đặc điểm của khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ TDQT trên địa bàn***

Trên cơ sở tình hình kinh tế - xã hội của tỉnh, thu nhập bình quân của dân cư, số lượng các doanh nghiệp, tiềm năng phát triển các ngành dịch vụ, đặc biệt là du lịch nên cho thấy các đối tượng khách hàng tiềm năng có thể sử dụng dịch vụ thẻ TDQT có xu hướng tăng dần.

### ***c. Mức độ cạnh tranh dịch vụ thẻ TDQT***

Trên địa bàn tỉnh, đối thủ cạnh tranh lớn nhất của Vietcombank Daklak chính là Vietinbank Daklak, tiếp theo là BIDV Daklak, Techcombank Daklak, DAB Daklak....

## **2.2.2. Phân tích các nguồn lực của Vietcombank Daklak**

### ***a. Năng lực hoạt động của Vietcombank Daklak***

Có 87.901 khách hàng cá nhân, chiếm 32% tổng số khách hàng cá nhân của Vietcombank tại khu vực Tây Nguyên

Thực hiện trả lương cho 40 đơn vị với hơn 3 ngàn tài khoản trả lương.

Đứng trong 5 ngân hàng dẫn đầu hệ thống Vietcombank về dư nợ thẻ nhân với 2.600 khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng.

Đứng đầu Tây Nguyên về huy động vốn bán lẻ với gần 60 nghìn khách hàng có tiền gửi tại chi nhánh, số dư trung bình / khách hàng đạt gần 25 triệu đồng

### ***b. Đội ngũ nguồn nhân lực tại Vietcombank Daklak***

Phòng Thanh toán quốc tế và Dịch vụ ngân hàng: 01 Trưởng phòng, 02 Phó phòng và 19 nhân viên chuyên thực hiện các công

việc của ngân hàng.

***c. Công nghệ tại Vietcombank Daklak***

Các hệ thống công nghệ thông tin đều được Vietcombank Daklak nâng cao và cập nhật thường xuyên từ HSC vào đầu giờ làm việc mỗi ngày

Các chương trình chăm hạn mức hiện nay đã được chăm tự động dựa trên một số thông tin cơ bản được cung cấp từ khách hàng .

Công nghệ lưu trữ PIN cũng như thẻ đều được hệ thống trên chương trình có sẵn, quản lý dễ dàng và bảo mật cao

**2.2.3. Phân tích mục tiêu và các giải pháp Vietcombank Daklak đã thực thi trong kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

***a. Mục tiêu kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT trong giai đoạn 2012-2014***

Hàng năm, Hội sở chính đều giao kế hoạch cụ thể về chỉ tiêu phát hành thẻ TDQT cho Vietcombank Daklak như sau:

Năm 2012: 2500 thẻ.

Năm 2013: 3400 thẻ.

Năm 2014: 4000 thẻ.

Dưới áp lực chỉ tiêu của Hội sở chính giao, từng phòng ban, từng cá nhân đều nỗ lực tìm kiếm, tư vấn nhiệt tình với mục tiêu tìm được ngày càng nhiều khách hàng đến với dịch vụ thẻ TDQT. Tuy nhiên công tác chăm sóc khách hàng sau khi phát hành Chi nhánh vẫn chưa thực hiện được, chưa xác định mục tiêu cụ thể cho mảng kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT.

***b. Các biện pháp mà Vietcombank Daklak đã triển khai đối với hoạt động kinh doanh thẻ TDQT***

*- Tăng cường phát triển khách hàng mới:*

Để phát triển được khách hàng mới thì Vietcombank Daklak đã thực hiện lập bộ phận chuyên bán hàng và tiếp cận khách hàng trên toàn địa bàn, đưa sản phẩm đến từng khách hàng dựa trên các

ngiên cứu sẵn có.

Đồng thời, liên kết với các siêu thị Coopmart, Nguyễn kim, Vinatex... để phát hành thẻ và quảng bá sản phẩm. Liên kết với các hãng Vnairlines, Điện lực Đaklak, Jetsar, Vietjet để thanh toán bill hoặc tích dặm nhằm đưa khách hàng đến Vietcombank Daklak ngày càng nhiều.

Tiếp cận các trường đại học ,cao đẳng tiếp thị sản phẩm dịch vụ đến các giáo viên, giảng viên.

*- Mở rộng kênh phân phối trong nước (ĐVCNT, POS và ATM)*

Hiện nay Vietcombank Daklak đang thực hiện giao chỉ tiêu tìm kiếm ĐVCNT, đơn vị trả lương đến từng nhân viên để gia tăng số lượng, mở rộng mạng lưới để mang lại lợi ích cho khách hàng cũng như ngân hàng.

Các mục tiêu hiện tại Vietcombank Daklak tập trung vào các quán ăn, nhà hàng, một vài khách sạn, cửa hiệu thời trang, siêu thị, ...

Đồng thời gia tăng các máy ATM, POS cho từng đơn vị yêu cầu để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Tuy nhiên nhu cầu thiết yếu hơn như hàng gia dụng, trang trí nội thất, điện gia dụng...vẫn còn bỏ ngỏ do việc thực hiện phân bổ ĐVCNT chưa đều.

*- Chú trọng công tác cổ động truyền thông, chăm sóc khách hàng*

+ *Về công tác cổ động truyền thông, khuyến mãi:* Vietcombank Daklak thường xuyên miễn phí phát hành thẻ TDQT . Các chương trình đều được cập nhật thường xuyên trên phương tiện thông tin đại chúng, băng rôn. Thực hiện tặng quà cho các khách hàng sử dụng thẻ khi đi mua hàng tại các siêu thị trên địa bàn.

+ *Về chính sách chăm sóc khách hàng:* Vietcombank Daklak đang thực hiện cung cấp cho chủ thẻ những thông tin theo yêu cầu một cách chính xác với thái độ tận tình nhất. Lịch sự lắng nghe vấn

đề và yêu cầu của khách hàng, tuân thủ theo đúng quy định của ngân hàng để giải quyết tình huống một cách tốt nhất.

*- Đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật:*

Trụ sở Vietcombank Daklak được đặt ở trung tâm thành phố, các phòng giao dịch đặt ở nơi đông dân cư và các trường đại học để thuận tiện trong việc tìm kiếm, tiếp xúc và chăm sóc khách hàng của dịch vụ thẻ TDQT.

Hàng năm định kỳ đều có đợt kiểm tra từ HSC về chất lượng của cơ sở vật chất. Ngoài ra, hiện nay Vietcombank Daklak đã lắp đặt máy rút tiền cho thẻ TDQT trong quầy dành cho khách hàng muốn rút các khoản tiền lớn.

*- Kiểm soát rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ TDQT :*

Hiện tại Vietcombank Daklak đang thực hiện kiểm soát rủi ro bằng việc kiểm soát tuân thủ và các biện pháp khác.

#### **2.2.4. Phân tích kết quả kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

##### **a. Về quy mô dịch vụ thẻ TDQT**

*- Về số lượng thẻ phát hành*

Trong 3 năm từ 2012- 2014 thì mức tăng trưởng của số lượng thẻ phát hành bị sụt giảm nhẹ trong năm 2014, đặc biệt là thẻ Amex, nguyên nhân là vì loại thẻ này không được quảng bá và khuyến mãi như các thẻ khác.

*- Về doanh số sử dụng thẻ*

Doanh số sử dụng thẻ tín dụng tăng trưởng trong 03 năm qua (2012-2014). Riêng năm 2013, doanh số sử dụng thẻ tín dụng tích lũy đạt 50,8 tỷ VND, tăng gần 13% so với năm 2012. Đây là kết quả khả quan đối với thị trường Daklak vì năm 2013 và năm 2014 là năm hoạt động kinh doanh ngân hàng gặp rất nhiều khó khăn do suy thoái kinh tế, khách hàng thắt chặt chi tiêu đặc biệt là tiêu dùng bằng thẻ.

*- Về doanh số thanh toán thẻ*

Doanh số thanh toán thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak đạt



trung bình trên 19 triệu VND / thẻ/năm, tương đối ổn định trong 03 năm qua (2012-2014) và có xu hướng tăng nhẹ qua các năm. Thu nhập của người dân khu vực Tây Nguyên còn thấp nên mức sử dụng thẻ bình quân như vậy cũng tương đối tốt.

*- Về số lượng ĐVCNT*

Có thể thấy rằng bình quân mỗi năm Vietcombank Daklak phát triển được 32 ĐVCNT. Nguyên nhân là do Vietcombank Daklak phát triển ĐVCNT để hoàn thành chỉ tiêu về số lượng mà không quan tâm đến hiệu quả kinh doanh,

***b. Về thị phần của dịch vụ thẻ TDQT***

*- Thị phần phát hành thẻ TDQT của Vietcombank Daklak*

Tính bình quân trong 03 năm qua thì Vietcombank Daklak dẫn đầu thị phần phát hành thẻ TDQT tại Daklak. Tuy nhiên, trong những năm gần đây cùng với sự ra mắt nhiều loại sản phẩm thẻ và sự cạnh tranh của các ngân hàng, số lượng thẻ tín dụng phát hành của Vietcombank Daklak đã không còn là lựa chọn duy nhất của khách hàng.

*- Thị phần thanh toán thẻ TDQT của Vietcombank Daklak*

Thị phần thanh toán thẻ TDQT của Vietcombank Daklak liên tục dẫn đầu thị trường Daklak trong 03 năm qua. Tuy nhiên, thị phần lại liên tục giảm mạnh qua từng năm do sự vươn lên mạnh mẽ của các đối thủ cạnh tranh chủ yếu là Vietinbank Daklak, Agribank Daklak và Đông Á Bank Daklak.

***c. Về cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT***

*- Cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT theo loại thẻ*

Tỷ trọng về số lượng thẻ của các loại thẻ TDQT không đồng đều, các loại thẻ mới như Amex tỷ trọng năm 2013 chỉ chiếm 0.2% trên tổng số lượng thẻ TDQT hiện có, JCB, UnionPay có tỷ trọng rất thấp, năm 2014 tỷ trọng các loại thẻ này có xu hướng tăng nhẹ.

*- Cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT theo thị trường thanh toán thẻ*

Cơ cấu dịch vụ thẻ TDQT ước thể hiện rất rõ trong 03 năm, điển hình trong năm 2014 thị phần thanh toán thẻ TDQT trong nước chiếm 79,5 % cao hơn rất nhiều so với thị phần nước ngoài chỉ chiếm 20,5%. Vì vậy, các dịch vụ thẻ TDQT trong nước luôn được quan tâm phát triển nhiều hơn, để quan tâm được doanh số thanh toán thẻ ở nước ngoài cần rất nhiều yếu tố và quan trọng nhất ở HSC.

#### ***d. Về mức độ rủi ro***

- *Về rủi ro tác nghiệp*: Tổn thất do giao dịch giả mạo có xu hướng giảm trong 2 năm gần đây cho dù số lượng thẻ phát hành và doanh số chỉ tiêu của chủ thẻ tăng.

- *Về rủi ro tín dụng*: Vì công tác phát hành thẻ TDQT được Vietcombank Daklak kiểm soát kiểm tra rất chặt chẽ, lựa chọn khách hàng kỹ lưỡng nên đây là điều ít xảy ra.

#### ***e. Về chất lượng dịch vụ thẻ TDQT***

Nhìn chung, chất lượng dịch vụ thẻ TDQT của Vietcombank Daklak khá tốt. Quy trình phát hành thẻ của Vietcombank Daklak hiện nay tương đối nhanh gọn và thuận tiện cho khách hàng. Bên cạnh đó, nhân viên dịch vụ thẻ TDQT được đào tạo rất chuyên nghiệp vì vậy luôn tạo được niềm tin và sự hài lòng với khách hàng.

#### ***f. Về kết quả tài chính***

Tổng doanh thu kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ đã có sự tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước. Nhìn chung tình hình doanh thu của Vietcombank Daklak đạt ở mức ổn định, tuy nhiên Chi nhánh cần phải có nhiều biện pháp để gia tăng doanh thu trong hoạt động phát hành và thanh toán để góp phần gia tăng doanh thu của Vietcombank Daklak

## **2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ TÌNH HÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ CỦA VIETCOMBANK DAKLAK**

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

Các biện pháp Vietcombank Daklak tiến hành đã giúp cho chi nhánh hoàn thành được kế hoạch được giao hàng năm.

Vietcombank Daklak đã chú trọng đầu tư xây dựng được hệ thống ATM, POS gia tăng về số lượng và hoạt động ổn định.

Quy mô dịch vụ thẻ TDQT không ngừng tăng lên về số lượng thẻ phát hành, doanh số thanh toán thẻ, doanh số sử dụng thẻ và cả về số lượng.

Cơ cấu doanh số thanh toán thẻ TDQT trong nước và nước ngoài tăng dần qua các năm.

Công tác kiểm soát rủi ro thực hiện tốt, không có rủi ro tín dụng xảy ra, tổn thất giá mạo giảm dần và tổn thất tài chính rất thấp

Chất lượng dịch vụ được chú trọng đặc biệt nên tạo được lòng tin đối với khách hàng sử dụng thẻ TDQT.

Doanh thu từ kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT không ngừng tăng lên, góp phần cải thiện tình hình kinh doanh của Vietcombank Daklak.

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân**

#### **a. Hạn chế**

Quy mô của dịch vụ thẻ TDQT chưa đồng đều, chỉ tập trung ở một số loại thẻ mới và độc quyền là Amex, thẻ Master chưa được khách hàng ưa chuộng.

Việc phát triển khách hàng mới chưa được coi trọng.

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

Các chính sách ưu đãi, khuyến mãi chưa có gì khác biệt so với các ngân hàng đối thủ.

Công tác quảng cáo tiếp thị về dịch vụ thẻ TDQT của Vietcombank.

Mạng lưới ĐVCNT hiện nay của Vietcombank Daklak vẫn chưa phù hợp với điều kiện và nhu cầu sử dụng của khách hàng.

Công tác chăm sóc khách hàng chưa thật sự tốt, chỉ tập trung ở một số khách hàng nổi bật.

Công tác kiểm soát rủi ro về thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak chưa được chú trọng, thiếu chủ động trong công tác phòng ngừa rủi ro hoạt động.

#### ***b. Nguyên nhân***

Thói quen dùng tiền mặt của người dân.

Tiềm năng phát triển của thị trường Daklak tương đối thấp.

Thu nhập bình quân của người dân thấp so với một số nước đang phát triển.

Sự chủ quan của cán bộ ngân hàng, chưa thực hiện đúng trách nhiệm công việc.

Công tác quảng bá, giới thiệu sản phẩm TTDQT còn nhiều hạn chế.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

### **CHƯƠNG 3**

#### **GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI VIETCOMBANK DAKLAK**

#### **3.1. CĂN CỨ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP**

##### **3.1.1. Định hướng của Vietcombank về phát triển dịch vụ thẻ TTQT**

Năm 2014 là mốc lịch sử trọng đại kỷ niệm 51 năm hình thành và phát triển, đồng thời đã sẵn sàng để khoác lên mình chiếc áo mới với diện mạo của sự trưởng thành và niềm tin. Với bước ngoặt lịch sử

này, mục tiêu của Vietcombank là xây dựng Vietcombank trở thành một tập đoàn ngân hàng tài chính đa năng; mang lại cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất; hài hòa lợi ích giữa khách hàng, cổ đông và người lao động.

Vietcombank phấn đấu trở thành một trong hai ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam có sức ảnh hưởng trong khu vực và là một trong 300 tập đoàn ngân hàng tài chính lớn nhất thế giới vào năm 2020.

Hoạt động NHTM dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại với nguồn nhân lực chất lượng cao và quản trị theo chuẩn mực quốc tế

Vietcombank xác định tiếp tục củng cố phát triển bán buôn, đẩy mạnh hoạt động bán lẻ làm cơ sở nền tảng phát triển bền vững

Công nghệ hiện đại được cập nhật thường xuyên, nhằm đem đến sự thuận tiện tối đa và đáp ứng tốt nhất nhu cầu hàng ngày .

### **3.2.2. Nhu cầu về dịch vụ thẻ TDQT trên địa bàn Tỉnh Daklak**

Nhu cầu dịch vụ thẻ TTQT có xu hướng tăng dần, đặc biệt là Ban giám đốc các cơ quan ban ngành.

### **3.2.3. Khả năng cạnh tranh dịch vụ thẻ TDQT của Vietcombank Daklak trong thời gian tới**

Thời gian gần đây, với sự tập trung vào thị trường bán lẻ, đặc biệt là thị trường dịch vụ thẻ của các ngân hàng thì những khó khăn và thách thức đối với Vietcombank Daklak ngày càng lớn.

Áp lực các đối thủ cạnh tranh trong xu thế cạnh tranh không lành mạnh hiện nay dẫn đến việc bị chia sẻ thị phần là không thể tránh khỏi do đó Vietcombank Daklak cần tiếp tục giữ vững vị thế của mình trên địa bàn tỉnh Daklak dựa vào uy tín cũng như chất lượng dịch vụ thẻ TDQT.

### **3.2.4. Định hướng hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT của Vietcombank Daklak**

- Số lượng thẻ TDQT phát hành mới tăng trưởng 12% mỗi năm.
- Doanh số thanh toán TTDQT tại Vietcombank Daklak đạt mức bình quân 40tr đồng/ thẻ.
- Số lượng POS, ATM phát triển tối thiểu 15 máy/năm.
- Doanh thu từ hoạt động kinh doanh thẻ TDQT tăng 17%/năm
- Phát huy nội lực và tiềm năng sẵn có để nâng cao uy tín và tầm vóc của Vietcombank trên địa bàn.
- Giữ vững thị phần về phát hành và thanh toán thẻ TDQT.
- Tập trung đẩy mạnh hoạt động kinh doanh các loại thẻ mới.

## **3.2. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI VIETCOMBANK DAKLAK**

### **3.2.1. Tiếp tục khai thác phát triển khách hàng mới**

Tận dụng các khách hàng hiện có của các dịch vụ khác chuyển thành khách hàng mới của dịch vụ thẻ TDQT. Đồng thời thành lập bộ phận tư vấn bán hàng và bộ phận bán hàng chủ động bao gồm tất cả các sản phẩm dịch vụ tại chi nhánh.

Định kỳ Vietcombank Daklak cần tổ chức khảo sát các khách hàng tiềm năng để xác định chính xác các khách hàng có thể sử dụng dịch vụ thẻ TDQT.

### **3.2.2. Tiếp tục mở rộng mạng lưới ĐVCNT**

Trang bị đầy đủ máy móc thiết bị hiện đại và an toàn trong giao dịch cho các ĐVCNT đồng thời có chương trình bảo dưỡng máy móc theo định kỳ.

Thường xuyên tổ chức tập huấn nghiệp vụ thẻ cho các ĐVCNT để giúp họ giải đáp kịp thời những vướng mắc trong thanh toán.

Bên cạnh đó, tiếp tục phát triển mạng lưới POS tại các siêu thị, trung tâm mua sắm, cơ sở phân phối hàng hoá, dịch vụ.

Tùng bước triển khai đặt POS tại bệnh viện, trường học, cửa hàng xăng dầu, xe buýt, trạm đăng kiểm; phối hợp với các đơn vị cung cấp dịch vụ điện.

Ngoài ra nên triển khai đặt POS tại sân bay, bến xe thực tế cho thấy các khu vực này thu hút số lượng khách hàng lớn sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ.

### **3.2.3. Đẩy mạnh công tác truyền thông, cổ động ,giới thiệu sản phẩm.**

Tại địa bàn tỉnh, gần đây đời sống độ nhận thức, thói quen của đa số người dân trong việc sử dụng thẻ ngân hàng vẫn còn thấp hơn so với nhiều địa phương khác trong nước. Để giúp cho khách hàng làm quen với khái niệm dịch vụ thẻ TDQT, Vietcombank Daklak cần đẩy mạnh quảng cáo, giới thiệu dịch vụ thẻ TDQT thích hợp với xu hướng chung của thị trường.

Trong thời gian qua Vietcombank Daklak còn ít quan tâm đến hoạt động Marketing đối với hoạt động thẻ. Để hoạt động Marketing hiệu quả, giúp ngân hàng có thể tiếp cận khách hàng Vietcombank Daklak cần tăng cường hoạt động về quảng bá, mở rộng các kênh quảng bá: Phương tiện thông tin đại chúng tại các địa phương, PR qua quảng cáo khác nhau như báo, tạp chí, tivi, radio, tờ rơi, truyền miệng. Tuy nhiên, không lặp lại những chương trình ưu đãi mà đối thủ đã tung ra thị trường, hoặc nếu có thì phải vượt trội hơn hẳn các đối thủ cạnh tranh.

### **3.2.4. Quan tâm hơn nữa việc nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ TDQT**

Nâng cấp cơ sở vật chất phục vụ khách hàng,tạo cảm giác thân thiện khi giao dịch. Đồng thời rút ngắn quy trình, thủ tục khi phát hành thẻ: tích hợp các mẫu biểu đăng ký sử dụng dịch vụ vào chung

với nhau.

Thường xuyên nâng cấp công nghệ, tạo đường dây nóng và có bộ phận chuyên trách 24/24 giải đáp thắc mắc của khách hàng khách hàng

Thực hiện tốt công tác chăm sóc khách hàng. Thành lập một bộ phận riêng biệt để tư vấn và giải đáp các thắc mắc khiếu nại của khách hàng.

### **3.2.5. Tăng cường kiểm soát rủi ro trong kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT**

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

Thực hiện chăm giao dịch thanh toán, phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu giả mạo. Đồng thời chủ động khóa thẻ tạm thời để theo dõi cũng như hủy thẻ cũ và phát hành lại thẻ mới cho chủ thẻ đối với những trường hợp bị giả mạo thẻ.

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

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

Tùy từng thời điểm tình hình, chính sách khách hàng đối với chủ thẻ cần linh hoạt, lựa chọn khách hàng có uy tín, năng lực tài chính lành mạnh, hoặc đảm bảo có tính thanh khoản cao, hạn chế cho vay tín chấp. Có thể tăng hạn mức tín dụng đối với trường hợp khách hàng vay có tài sản vay tín chấp yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm vay vốn...

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

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

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

Thông qua việc quảng cáo các sản phẩm thẻ của mình, Chi nhánh cũng nên lồng vào đó hướng dẫn cần thiết, cần lưu ý cho khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ như: các thông tin cần bảo



mật tuyệt đối như mã số PIN

***d. Kiểm soát rủi ro đạo đức***

Thường xuyên nắm bắt các thông tin về quản lý rủi ro ở các trung tâm thẻ TDQT, hoặc qua các phương tiện thông tin.

Phối hợp với ĐVCNT để đào tạo các nhân viên chấp nhận thẻ các kiến thức và các kỹ năng cần thiết trong giao dịch thẻ. Thường xuyên mở các lớp huấn luyện đào tạo cán bộ một cách bài bản về nghiệp vụ.

***e. Các giải pháp khác***

Giao chỉ tiêu, hoặc chấm điểm về hoạt động dịch vụ thẻ TDQT đến từng đơn vị để có phân khai đến từng cán bộ. Theo đó, có chính sách đãi ngộ khen thưởng, kỷ luật, tăng giảm lương thích hợp đối với từng cán bộ.

**3.3. KIẾN NGHỊ**

**3.3.1. Đối với Chính phủ**

**3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

**3.3.3. Đối với Vietcombank**

## KẾT LUẬN

Kết quả nghiên cứu hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak cho thấy những kết quả mà Vietcombank Daklak đạt được trong hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng là đáng kể song chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của tỉnh Daklak, nếu tiếp tục không có các giải pháp và hành động quyết liệt trong thời gian tới thì khả năng Vietcombank Daklak sẽ tiếp tục mất dần thị trường và vị thế dẫn đầu trong cả hoạt động phát hành lẫn hoạt động thanh toán thẻ tín dụng.

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu khoa học, luận văn đã hoàn thành các nhiệm vụ sau:

Hệ thống hoá các khái niệm cơ bản, đặc thù về thẻ Ngân hàng và làm rõ quan điểm dịch vụ thẻ TDQT, khái quát một số chỉ tiêu cơ bản đánh giá hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT cũng như một số các nhân tố bên ngoài bên trong ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT.

Phân tích và đánh giá tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak trên cơ sở đó luận văn chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak.

Đưa ra những giải pháp có tính thực tiễn nhằm hoàn thiện hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT tại Vietcombank Daklak; đề xuất một số kiến nghị với các cơ quan cấp trên, ban ngành nhằm tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ TDQT Vietcombank.