

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

PHAN THÚY QUYÊN

PHÁT TRIỂN KINH DOANH
DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP
NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM, CHI NHÁNH PHÚ TÀI

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

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng - Năm 2015

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

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

Phản biện 1: TS. Hồ Hữu Tiên

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 họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 17 tháng 06 năm 2015.

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 hội nhập và phát triển, nhu cầu về thanh toán dịch vụ, hàng hóa phục vụ đời sống ngày càng cao; cùng với sự phát triển vượt bậc trong lĩnh vực công nghệ thông tin đã cho ra đời chiếc thẻ thông minh của ngân hàng giúp đáp ứng nhanh chóng, an toàn và hiệu quả các giao dịch thanh toán của con người.

Thẻ ngân hàng ra đời tạo nên một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, giúp giảm thiểu các chi phí và thời gian trong việc di chuyển, kiểm đếm và lưu trữ tiền bạc; thúc đẩy quá trình thanh toán hàng hóa, dịch vụ phát triển. Vì vậy, tại các nước phát triển, thẻ ngân hàng là một vật dụng không thể thiếu trong ví mỗi người dân. Tuy tại Việt Nam, thẻ không còn là một khái niệm mới nữa, nhưng những lợi ích từ thẻ chưa được biết đến nhiều vì người dân thường nghĩ đến thẻ như là một công cụ rút tiền tại máy ATM hơn là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt.

Thấy được một thị trường đầy tiềm năng trong lĩnh vực dịch vụ thẻ ngân hàng, VCB là ngân hàng tiên phong tại Việt Nam triển khai và phát triển lĩnh vực này. Tuy nhiên, hiện nay, VCB đang phải chịu áp lực bởi sự cạnh tranh rất khốc liệt trong các dịch vụ nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng của các ngân hàng trong nước và nước ngoài tại Việt Nam và vị thế dẫn đầu thị trường thẻ tại Việt Nam của VCB đang bị đe dọa. Vậy để đứng vững và duy trì vị thế trên, VCB phải có những chiến lược kinh doanh mới và hiệu quả nhằm nâng cao hình ảnh của VCB và mang lại nhiều lợi ích tích hợp từ chiếc thẻ mang thương hiệu VCB.

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Tài là một chi nhánh mới, hoạt động ở khu vực các huyện trong tỉnh Bình Định với trình độ dân trí còn thấp thì việc đưa dịch vụ thẻ đến

với người dân là một bước thâm nhập đầy gian nan và nhiều bất cập. Hơn nữa, các ngân hàng thương mại khác đang mở rộng thị trường dịch vụ thẻ, nên áp lực cạnh tranh ngày càng cao. Vậy làm sao để phát triển mảng dịch vụ bán lẻ trên địa bàn tỉnh là nhiệm vụ trước mắt và chiến lược lâu dài của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Tài. Xác định bước đi đầu tiên là hướng đến phát triển các dịch vụ thẻ ghi nợ là chủ yếu vì đây là chiếc thẻ đơn giản và thân thiện nhất, dễ giới thiệu và tiếp cận đến người dân, từng bước tạo thói quen không dùng tiền mặt và dần dần bán chéo các sản phẩm khác của Ngân hàng. Chính vì vậy mà học viên chọn đề tài “***Phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Phú Tài***” nhằm giải quyết một nút thắt quan trọng trong chiến lược phát triển dịch vụ bán lẻ của Chi nhánh.

2. Mục đích nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của NHTM.

Phân tích, đánh giá về thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

Trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm tăng cường hơn nữa về phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

*** Câu hỏi nghiên cứu:**

Hiểu như thế nào là phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng thương mại?

Để đánh giá việc phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng thương mại cần có những tiêu chí nào?

Công tác phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài có những thuận lợi, khó khăn gì? Do những nguyên nhân nào gây ra?

Để phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ tại chi nhánh, VCB Phú Tài

cần thực hiện những biện pháp nào?

Ngay nay tội phạm công nghệ cao càng tinh vi, tình trạng đánh cắp thông tin và tài khoản trên thẻ ngày càng nhiều, VCB Phú Tài cần làm gì để hạn chế những rủi ro cho khách hàng khi sử dụng các dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng?

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: nghiên cứu những vấn đề cơ bản về thẻ ghi nợ và dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

Phạm vi nghiên cứu: phân tích những vấn đề liên quan đến hoạt động phát triển dịch vụ thẻ tại VCB Phú Tài.

Mặt không gian: tỉnh Bình Định.

Mặt thời gian: từ năm 2011 đến 2014.

4. Phương pháp nghiên cứu

Chủ yếu áp dụng phương pháp thống kê, phân tích tổng hợp, so sánh số liệu thực tế liên quan đến dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Phú Tài.

Dựa vào kết quả phân tích, vận dụng kiến thức và kinh nghiệm thực tế để đưa ra các nhận định, đánh giá về tình hình phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

*** Ý nghĩa khoa học và thực tiễn của đề tài**

Hệ thống hóa những vấn đề lý luận về dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng, ứng dụng các nghiên cứu trong việc phân tích các nhân tố tác động đến dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng.

Đề xuất những phương pháp phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài trên cơ sở phân tích thực trạng, những kinh nghiệm và các chiến lược marketing.

5. Kết cấu đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài từ năm 2011 đến 2014.

Chương 3: Giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài.

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ

1.1.1. Thẻ ghi nợ

a. Khái niệm thẻ ghi nợ

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán hiện đại, sử dụng thanh toán trong phạm vi số dư tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ. Thẻ ngân hàng ra đời và phát triển gắn liền với sự phát triển và ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng.

Thẻ ghi nợ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư tiền gửi của mình. Ngoài ra, thẻ ghi nợ ngân hàng còn dùng để thực hiện các dịch vụ thông qua hệ thống giao dịch tự động tại máy ATM.

b. Phân loại thẻ ghi nợ

Căn cứ theo đặc tính kỹ thuật bao gồm hai loại thẻ: thẻ từ và thẻ thông minh.

Phân loại theo chủ thẻ phát hành: gồm 2 loại thẻ do ngân hàng phát hành và thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành.

Phân loại theo hạn mức thanh toán: thẻ thường, thẻ bạc,

thẻ vàng, thẻ kim cương.

Phân loại theo phạm vi sử dụng: thẻ ghi nợ nội địa và thẻ ghi nợ quốc tế.

Mỗi loại thẻ có những ưu nhược điểm riêng. Tùy vào nhu cầu, đặc điểm sử dụng mà khách hàng sử dụng những loại thẻ khác nhau.

c. Đặc điểm thẻ ghi nợ

Là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, đây là đặc điểm quan trọng và cơ bản nhất để xuất hiện thẻ ghi nợ; thêm nữa, thẻ ghi nợ là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành cho khách hàng sử dụng để thanh toán hàng hóa dịch vụ tại các điểm cung ứng hàng hóa dịch vụ có ký hợp đồng thanh toán với ngân hàng và các tổ chức liên kết với ngân hàng.

1.1.2. Dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Khái niệm dịch vụ thẻ ghi nợ

Dịch vụ thẻ ghi nợ là bao gồm tổng thể các sản phẩm của ngân hàng được cung ứng cho khách hàng khi sử dụng thẻ ghi nợ như: thanh toán hàng hóa dịch vụ, rút tiền, chuyển tiền, truy vấn số dư, ...

Dịch vụ thẻ ghi nợ là mục tiêu cuối cùng mà khách hàng cần ở một chiếc thẻ ghi nợ. Vì vậy, muốn phát triển số lượng và chất lượng thẻ ghi nợ của một ngân hàng thì việc phát triển các dịch vụ thẻ ghi nợ là điều kiên tiên quyết có vai trò quyết định.

b. Phân loại dịch vụ thẻ ghi nợ

Phân loại theo công cụ hỗ trợ: dịch vụ thẻ ghi nợ tại ATM, POS, internet. Khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ thẻ ghi nợ khác nhau tại các công cụ hỗ trợ khác nhau.

Phân loại theo phạm vi lãnh thổ: dịch vụ thẻ ghi nợ được thực hiện trong nước và nước ngoài. Chỉ có thẻ ghi nợ quốc tế mới có thể sử dụng được các dịch vụ thẻ tại nước ngoài.

Dịch vụ tích hợp đặc trưng: là dịch vụ ưu đãi của ngân hàng

liên kết với một tổ chức nhất định dành cho khách hàng khi sử dụng kết hợp hai dịch vụ của ngân hàng và tổ chức đó. Đây là dịch vụ ngày càng trở nên phổ biến, nó có sức hấp dẫn hơn đối với khách hàng bởi sức hấp dẫn phụ trội mà nhà cung cấp thứ hai mang lại.

c. Đặc điểm dịch vụ thẻ ghi nợ

Dịch vụ thẻ ghi nợ được cung ứng thông qua thẻ ghi nợ nên các đặc điểm như: mức độ, quy mô và các tiện ích của các dịch vụ này tùy thuộc vào đặc điểm loại thẻ ghi nợ và chủ thẻ phát hành.

1.1.3. Tiện ích việc sử dụng thẻ và dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Đối với chủ thẻ: Tiện lợi, linh hoạt và tiết kiệm thời gian; An toàn; Kiểm soát được chi tiêu

b. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ: Thu hồi vốn nhanh; An toàn, nhanh chóng, thuận tiện, hiệu quả và chuyên nghiệp; Mở rộng quan hệ với ngân hàng.

c. Đối với ngân hàng

Chất lượng dịch vụ thẻ càng cao thể hiện trình độ kỹ thuật, công nghệ càng hiện đại, khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng càng lớn. Uy tín và danh tiếng là một nhân tố quan trọng quyết định sự tồn tại, phát triển và khả năng cạnh tranh của ngân hàng.

Thông qua việc phát hành thẻ, ngân hàng có thể huy động được nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư với giá rẻ để cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh và tiêu dùng mang lại lợi nhuận cho ngân hàng.

d. Đối với nền kinh tế

Việc thanh toán thẻ tạo điều kiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ một cách an toàn, hiệu quả, nhanh chóng, chính xác, tiết kiệm thời gian. Qua đó giúp chống việc sử dụng tiền giả trong nền kinh tế.

Tăng cường hoạt động lưu thông hàng hóa trong nền kinh tế, tăng vòng quay vốn, dễ dàng kiểm soát khối lượng giao dịch thanh toán của dân cư và của nền kinh tế.

Việc thanh toán bằng thẻ ngân hàng thông qua việc sử dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật và công nghệ hiện đại tạo điều kiện hết sức thuận lợi cho việc hội nhập nền kinh tế thế giới thông qua các tổ chức thẻ quốc tế lớn trên thế giới trong lĩnh vực hoạt động tài chính.

1.1.4. Rủi ro trong kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Rủi ro tác nghiệp

b. Rủi ro lãi suất

c. Rủi ro tỷ giá

d. Rủi ro thanh khoản

1.2. PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ

1.2.1. Quan điểm về phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Quan điểm

Phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ trong ngân hàng thương mại là việc nâng cao số lượng thẻ được phát hành các loại, cũng như việc thanh toán qua thẻ ngày một tăng cao nhằm gia tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ. Bên cạnh đó còn gia tăng các tiện ích, dịch vụ đi kèm trên cơ sở kiểm soát rủi ro nhằm giúp sản phẩm thẻ ngày càng hoàn thiện, mang lại sự thuận tiện nhất cho khách hàng, thỏa mãn nhu cầu ngày càng phát triển của con người.

b. Mục tiêu

Từ khái niệm trên mà ta có các mục tiêu chính trong kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng là:

- Phát triển về quy mô dịch vụ thẻ ghi nợ.
- Tăng thu nhập từ các dịch vụ thẻ ghi nợ
- Mở rộng thị phần kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ.
- Phát triển chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ.
- Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ thẻ ghi nợ.
- Kiểm soát rủi ro trong dịch vụ thẻ ghi nợ.

1.2.2. Các phương hướng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

- a. Phát triển số lượng thẻ ghi nợ*
- b. Mở rộng các đơn vị chấp nhận thẻ*
- c. Tăng cường công tác xúc tiến các dịch vụ thẻ ghi nợ*
- d. Tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ của cán bộ tác nghiệp dịch vụ thẻ*
- e. Phát triển công nghệ (Physical)*
- f. Các biện pháp kiểm soát rủi ro kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ*

1.2.3. Các tiêu chí đánh giá kết quả phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

Về việc *phát triển quy mô* kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ có thể sử dụng các tiêu chí sau: tốc độ gia tăng số lượng thẻ ghi nợ, doanh số thanh toán hoặc sử dụng qua thẻ ghi nợ, mạng lưới ATM, POS và số lượng thẻ ghi nợ active qua các năm.

Tiêu chí đánh giá việc tăng trưởng thu nhập từ các dịch vụ thẻ ghi nợ là tăng nguồn thu từ các dịch vụ thẻ ghi nợ, đây là mục tiêu mà các ngân hàng hướng đến.

Mở rộng thị phần: thể hiện bằng sự gia tăng tỷ trọng doanh số thanh toán và sử dụng qua thẻ của chi nhánh so với toàn ngành trong địa bàn tỉnh.

Phát triển chất lượng dịch vụ thẻ: phát triển công nghệ thông tin để việc sử dụng thẻ ngày càng nhanh chóng, thuận tiện và an toàn hơn; bên cạnh đó cần nâng cao trình độ chuyên môn để tư vấn cũng như thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng đối với khách hàng; đa dạng hóa các sản phẩm liên quan đến thẻ.

Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ thẻ: từ khảo sát thực tế và đánh giá hiệu quả kinh doanh từ các dịch vụ thẻ, ngân hàng lựa chọn danh

mục các dịch vụ tiềm năng mang lại nhiều lợi ích nhất cho ngân hàng những vẫn đảm bảo kiểm soát được rủi ro và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Kiểm soát rủi ro: rủi ro trong kinh doanh dịch vụ thẻ là điều không thể tránh khỏi, nhất là khi tội phạm công nghệ cao ngày càng phát triển. Phổ biến nhất là rủi ro tác nghiệp; và các chỉ tiêu để đo lường được công tác kiểm soát rủi ro của ngân hàng là: tỷ lệ các tra soát, khiếu nại của khách hàng và ĐVCNT đối với ngân hàng, tỷ lệ thanh toán hàng hóa dịch vụ trên mạng, ...

1.2.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Các nhân tố khách quan: Thứ nhất, môi trường kinh tế, xã hội; Thứ hai, môi trường pháp lý; Thứ ba, trình độ dân trí và thói quen người tiêu dùng; Thứ tư, môi trường công nghệ; Thứ năm, thu nhập người tiêu dùng.

b. Các nhân tố chủ quan: Thứ nhất, thương hiệu ngân hàng; Thứ hai, hạ tầng công nghệ; Thứ ba, trình độ đội ngũ nhân viên ngân hàng; Thứ tư, giá cả dịch vụ; Thứ năm, chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ; Thứ sáu, sự bảo mật và an toàn của dịch vụ thẻ ghi nợ; Thứ bảy, định hướng phát triển của ngân hàng; Thứ tám, công tác khách hàng; Thứ chín, phát triển sản phẩm mới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ
TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM –
CHI NHÁNH PHÚ TÀI

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

2.1.1. Quá trình ra đời và phát triển của VCB Phú Tài

2.1.2. Cơ cấu tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của VCB

Phú Tài

a. Cơ cấu tổ chức

b. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban

c. Chức năng và nhiệm vụ của VCB Phú Tài

2.1.3. Tình hình kinh doanh của VCB Phú Tài

a. Tình hình huy động vốn qua 4 năm 2011 – 2014

Huy động vốn tăng trưởng đều qua các năm, tăng mạnh tại năm 2012 và giảm tốc độ tăng trưởng từ năm 2013. Nguyên nhân là do lãi suất huy động theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đang giảm dần từ năm 2013.

b. Tình hình cho vay qua 4 năm 2011 đến 2014

Hoạt động tín dụng trong năm 2014 nhìn chung đã có phần nói lỏng. Tuy nhiên, theo chính sách của Vietcombank Trung ương, các Chi nhánh Vietcombank cần nâng cao chất lượng tín dụng, thận trọng trong tăng trưởng. Vì vậy, tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay của VCB Phú Tài chậm lại trong 2 năm trở lại đây.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại VCB Phú Tài

(ĐVT: tỷ đồng)

Chỉ tiêu	2012	2013	2014
1. Tổng thu nhập	269,50	320,33	331,03
- Thu từ lãi	260,85	299,97	304,97
- Thu ngoài lãi	8,65	9,51	10,46
Hoàn nhập DPRR	-	10,85	15,60
2. Tổng chi phí	264,64	314,19	321,65
- Chi trả lãi	189,99	222,68	228,45
- Chi ngoài lãi	22,90	29,42	29,80
Trích lập DPRR	51,75	62,09	63,40
Lợi nhuận (thu-chi)	4,86	6,14	9,38

(Nguồn: Báo cáo thường niên của VCB Phú Tài)

Qua bảng số liệu 2.3 cho thấy tình hình kinh doanh năm 2014 tại VCB Phú Tài đạt hiệu quả nhất định. Lợi nhuận tăng trưởng đều qua các năm chủ yếu từ việc được hoàn nhập DPRR, làm tăng lợi nhuận bất thường của VCB Phú Tài.

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

2.2.1. Bối cảnh kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của VCB Phú Tài

a. Bối cảnh bên ngoài

Thị phần và vị thế của Vietcombank cũng nằm trong top 5 ở tất cả các hoạt động tài chính ngân hàng. Tuy nhiên, VCB Phú Tài lại là một chi nhánh mới hoạt động, được nâng cấp từ một phòng giao dịch của VCB Quy Nhơn; vì vậy quy mô và thị phần còn nhỏ.

b. Bối cảnh bên trong

Xác định phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ là chiến lược quan trọng, ban lãnh đạo đã rất chú trọng xây dựng đội ngũ

nhân sự chuyên xử lý các vấn đề về thẻ và ATM, POS để chăm sóc và xử lý tốt các vấn đề phát sinh nhằm tạo sự hài lòng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ của VCB Phú Tài.

2.2.2. Các dịch vụ thẻ của VCB Phú Tài

- Rút tiền mặt tại các máy ATM trong hệ thống của VCB và các ngân hàng khác nằm trong hệ thống banknet.

- Chuyển khoản trong cùng hệ thống qua ATM.

- Chuyển khoản qua thẻ đối với các ngân hàng khác tham gia hệ thống Smarlink qua ATM và ebanking.

- Chuyển khoản qua nước ngoài bằng thẻ Vietcombank Visa debit nhanh chóng, chính xác và chi phí thấp

- Thanh toán tiền tại các máy POS đặt ở nhà hàng, khách sạn, siêu thị, trung tâm vui chơi, giải trí trong và ngoài nước, ...

- Thanh toán trực tuyến tại các shop online, game online, ...

- Thanh toán hóa đơn tự động như: tiền điện, tiền nước, điện thoại, bảo hiểm, vé máy bay, ...

- Truy vấn, sao kê thông tin tài khoản.

- Nộp tiền điện tử.

- Hưởng lãi suất không kỳ hạn trên số dư tiền trong thẻ. Đặc biệt, khách hàng còn được hưởng lãi suất không kỳ hạn 15 ngày đối với số tiền đã chi tiêu thanh toán bằng thẻ Vietcombank Cashback plus American Express.

- Nhận lương qua thẻ.

- Tích điểm thưởng, chiết khấu, ... khi thanh toán bằng thẻ ghi nợ.

- Các hạn mức sử dụng thẻ

2.2.3. Các giải pháp VCB Phú Tài đã thực hiện để phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

- a. Phát triển số lượng thẻ ghi nợ*
- b. Mở rộng đơn vị chấp nhận thẻ*
- c. Tăng cường công tác xúc tiến kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ*
- d. Tăng cường công tác đào tạo nâng cao trình độ cán bộ tác nghiệp dịch vụ thẻ*
- e. Biện pháp kiểm soát rủi ro*

2.2.4. Đánh giá kết quả phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài

a. Đánh giá về quy mô

Số lượng thẻ phát hành giảm qua các năm, nhưng cơ sở vật chất để tạo nên các dịch vụ về thẻ đều tăng qua các năm. Nguyên nhân là do số lượng ngân hàng tăng lên trong tỉnh (từ năm 2012 có 25 ngân hàng đến 2014 có 27 ngân hàng).

Bên cạnh đó, việc tăng các máy ATM và máy POS sẽ đẩy mạnh việc sử dụng dịch vụ thẻ ghi nợ.

Tuy số lượng thẻ ghi nợ quốc tế chỉ chiếm tỷ trọng rất nhỏ, chưa đến 2% trong tổng số lượng thẻ ghi nợ; nhưng doanh số thanh toán của thẻ ghi nợ quốc tế tăng rất cao, năm 2014 tăng 27% so với năm 2013 và gấp 247% so với thanh toán bằng thẻ ghi nợ nội địa.

b. Thu nhập

Doanh thu trực tiếp từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ qua các năm đều tăng và tăng mạnh năm 2014. Các nguồn thu phí từ các dịch vụ thẻ đều tăng đáng kể nhất là thu từ các giao dịch rút và chuyển tiền từ máy ATM.

Bảng 2.7. Doanh thu trực tiếp từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

(ĐVT: triệu VND)

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2014
Phí rút và chuyển tiền	-	-	278	394
Phí thanh toán qua POS	132	193	330	434
Phí phát hành thẻ	283	270	190	230
Phí quản lý và phí thường niên thẻ ghi nợ quốc tế	37	28	29	40
Phí chuyển tiền qua thẻ trên internet	-	-	-	55
Tổng	452	491	827	1.153

(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Phú Tài từ 2011-2014)

- Doanh thu gián tiếp từ hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ

Việc tính doanh thu gián tiếp từ hoạt động thẻ chỉ mang tính tương đối vì doanh thu gián tiếp từ hoạt động thẻ không tách rời với doanh thu từ các hoạt động khác của ngân hàng. Tuy nhiên, bên cạnh số dư tối thiểu còn tính đến số dư luôn sẵn có trong tài khoản thẻ của các chủ thẻ để ngân hàng sử dụng.

- Chi phí cho hoạt động thẻ

Bảng 2.8. Chi phí

ĐVT: triệu VND

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2014
Số ATM mới lắp đặt	1	1	2	-
Tổng số ATM	7	8	10	10
Máy POS mới lắp đặt	15	15	18	29
Tổng số máy POS	35	50	68	97
Chi phí lắp đặt ATM	700	700	1.400	-
Chi phí lắp đặt POS	150	150	180	290
Chi phí vận hành hệ thống ATM & POS	882	1.020	1.281	1.316
Tổng chi phí	1.732	1.870	2.861	1.606

(Nguồn: kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của VCB Phú Tài từ 2011-2014)

Nếu tính thu nhập tính từ doanh thu trực tiếp thì VCB Phú Tài sẽ bị lỗ từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ qua các năm. Tuy nhiên mức độ lỗ giảm dần vì khi khách hàng đã có thói quen sử dụng các dịch vụ thẻ thì lợi nhuận mang lại cho ngân hàng càng cao.

Bảng 2.9. Thu nhập trực tiếp từ kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2011	2012	2013	2014
Chi phí	1.732	1.870	2.861	1.606
Doanh thu trực tiếp	452	491	827	1.153
Thu nhập trực tiếp	(1.280)	(1.379)	(2.034)	(453)

Nếu tính thu nhập gián tiếp mà kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ thì lợi nhuận sẽ là số dương. Vậy phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ là một hoạt động kinh doanh nhiều tiềm năng.

Bảng 2.10. Thu nhập gián tiếp từ hoạt động kinh doanh dịch vụ

thẻ ghi nợ

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Phương án 1	Phương án 2	Phương án 3
Doanh thu gián tiếp	2.360	4.760	5.960
Chi phí	1.732	1.870	2.861
Lợi nhuận	628	2.890	3.099

c. Thị phần

VCB đã tạo nên một thương hiệu và vị trí dẫn đầu trong dịch vụ thẻ; vì vậy tại Bình Định thương hiệu thẻ VCB vẫn là vị trí số 1.

d. Chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ

Khách hàng hài lòng nhất khi sử dụng dịch vụ báo tin nhắn chủ động và các dịch vụ iB@nking; điều khách hàng phàn nàn nhiều nhất là các sự cố xảy ra trên máy ATM và máy POS. VCB Phú Tài đã ghi nhận và cố gắng khắc phục các sự cố này; VCB Phú Tài cũng đã hình thành một bộ phận chuyên xử lý các vấn đề về ATM và máy POS.

e. Hợp lý hóa cơ cấu dịch vụ thẻ ghi nợ

Hiện nay, VCB Phú Tài cũng như toàn hệ thống VCB có các

sản phẩm dịch vụ thẻ rất đa dạng, phong phú đáp ứng được nhu cầu nhiều đối tượng sử dụng.

f. Kiểm soát rủi ro

Tại VCB Phú Tài, các rủi ro về lãi suất, tỷ giá và tín dụng rất nhỏ vì phát sinh ít nên ta thường ít chú trọng như rủi ro tác nghiệp. Trong những năm gần đây, nghiệp vụ phòng ngừa và quản lý rủi ro cho hoạt động thẻ đã được tổ chức hợp lý và hiệu quả hơn.

2.2.5. Đánh giá chung về thực trạng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại VCB Phú Tài

a. Kết quả đạt được

Kết quả đạt được trong những năm qua là doanh số và lợi nhuận, thị phần từ các dịch vụ thẻ đều tăng qua các năm, hạn chế tối đa các rủi ro có thể xảy ra trong dịch vụ thẻ.

Thứ nhất: Thương hiệu thẻ VCB đã có vị thế trong ngành tài chính ngân hàng.

Thứ hai: chính sách phí dịch vụ đối với dòng thẻ hướng tới mọi đối tượng khách hàng có xu hướng giảm xuống.

Thứ ba: chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng ngày càng gia tăng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

b. Hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế

Bên cạnh kết quả đạt được còn có những hạn chế sau: Tăng trưởng quy mô thẻ còn hạn chế và chưa thực sự ổn định; Dịch vụ đa dạng nhưng chưa đáp ứng đúng và đủ nhu cầu của khách hàng; Mạng lưới thanh toán thẻ chưa rộng; Marketing chưa thật sự chuyên nghiệp; Kiểm soát rủi ro còn hạn chế.

Nguyên nhân của những hạn chế trên là:

Nguyên nhân bên trong: đội ngũ cán bộ còn thiếu và chưa chuyên sâu; chính sách giành cho các đơn vị chấp nhận thẻ chưa hấp dẫn; xử lý tra soát còn chậm; hệ thống công nghệ thông tin chưa đáp

ứng đầy đủ nhu cầu hiện đại hóa; quy trình phát hành thẻ còn phụ thuộc nhiều vào VCB TW.

Nguyên nhân bên ngoài: Thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hiện nay là lực cản lớn trong việc phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ nhằm tạo thói quen thanh toán không dùng tiền mặt. Trình độ dân trí chưa cao nên việc sử dụng dịch vụ thẻ ghi nợ còn hạn chế và gây nhiều rủi ro không đáng có. Tội phạm công nghệ cao ngày càng tăng khiến áp lực kiểm soát rủi ro ngày càng lớn.

Nguyên nhân từ phía cơ quan Nhà nước: chưa có hành lang pháp lý và chế tài cụ thể cho việc sử dụng thẻ và các dịch vụ thẻ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM – CHI NHÁNH PHÚ TÀI

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

3.1.1. Xu thế phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ở Việt Nam

Tiền mặt đã xuất hiện từ lâu và là một phương thức thanh toán không thể thiếu ở bất cứ một quốc gia nào. Tuy nhiên, khi xã hội càng phát triển, có rất nhiều phương thức thanh toán nhanh chóng, tiện dụng và hiện đại hơn ra đời và được gọi chung là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt. Và thẻ ghi nợ là một trong những phương tiện TTKDTM được sử dụng phổ biến nhất trong giai đoạn hiện nay.

Đến năm 2020 phần đầu 95% các trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng chấp nhận thanh toán thẻ; tỷ lệ tiền mặt trên tổng

phương diện thanh toán khoảng 15%; đạt 45 triệu tài khoản cá nhân; 95% cán bộ hưởng lương ngân sách và 80% lao động được trả lương qua tài khoản.

Nền cơ sở hạ tầng công nghệ của Việt Nam đang dần được cải thiện đáng kể.

Với các tiền đề trên, thị trường thẻ Việt Nam hứa hẹn là một thị trường kinh doanh đầy hấp dẫn, nhiều tiềm năng đối với các ngân hàng.

3.1.2. Phương hướng phát triển hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ tại VCB Phú Tài

a. Nghiệp vụ phát hành thẻ: Đây mạnh công tác phát hành thẻ là nhiệm vụ trọng tâm của VCB Phú Tài. Cần có sự nỗ lực cố gắng của toàn thể các nhân viên trong chi nhánh kết hợp với bộ phận phát hành thẻ để đẩy mạnh việc tìm kiếm khách hàng sử dụng thẻ.

b. Đẩy mạnh phát triển sản phẩm, dịch vụ: Phát triển hệ thống máy POS và các dịch vụ gia tăng qua POS là hướng đi chủ đạo để tăng doanh thu từ dịch vụ thẻ ghi nợ. Mở rộng các tính năng dịch vụ thẻ ghi nợ trên ATM, mobile banking và internet banking như thanh toán hóa đơn, quảng cáo, chuyển tiền khác hệ thống, ... nhằm nâng cao giá trị dịch vụ thẻ ghi nợ của VCB hơn.

c. Về tổ chức, con người: Tập huấn cho đội ngũ cán bộ nhân viên để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của sự thay đổi công nghệ thẻ trên thế giới nhằm quảng bá sản phẩm, hạn chế và xử lý rủi ro tốt hơn.

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN KINH DOANH DỊCH VỤ THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH PHÚ TÀI

3.2.1. Đầu tư vào việc chăm sóc và phát triển khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ

Việc chăm sóc khách hàng là cực kỳ quan trọng trong kinh doanh dịch vụ và nhất là chăm sóc khách hàng truyền thống. Bên

cạnh việc phát triển khách hàng mới thì VCB Phú Tài cần chú trọng vào khách hàng hiện có bằng cách tạo dựng mối quan hệ, tương tác và kết nối thường xuyên.

Tuyên truyền kiến thức về thẻ và dịch vụ thẻ ghi nợ đối với khách hàng tiềm năng.

Tiếp cận và tiếp thị khách hàng chiến lược

Bán chéo sản phẩm ngân hàng bán lẻ nói chung và các dịch vụ thẻ nói riêng nhằm gia tăng tính tiện ích và hiệu quả khi sử dụng thẻ.

Các giải pháp chăm sóc và phát triển khách hàng phải được thực hiện đồng bộ, xuyên suốt và lâu dài mới mang lại hiệu quả tích cực và bền vững. Muốn được như vậy cần có sự quan tâm sâu sát của Ban lãnh đạo chi nhánh cùng sự quyết tâm đồng lòng của toàn thể cán bộ nhân viên VCB Phú Tài.

3.2.2. Mở rộng điểm chấp nhận thẻ

Việc gia tăng đơn vị chấp nhận thẻ sẽ mang lại hiệu quả kinh tế cao nhất trong kinh doanh dịch vụ thẻ. Để mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, VCB Phú Tài đã thực hiện cung cấp miễn phí máy đọc thẻ cho các đơn vị này nhưng đây chỉ là giải pháp tạm thời vì: thứ nhất, chi phí cho mỗi máy khá cao; thứ hai, vì được trang bị máy miễn phí nên nhiều đơn vị chấp nhận thẻ chưa có ý thức giữ gìn, bảo quản.

Một thực tế dễ nhận thấy là tình trạng ngân hàng cần đơn vị chấp nhận thẻ hơn là các đơn vị chấp nhận thẻ cần đến ngân hàng. Nhiều đơn vị chấp nhận thẻ đã được ngân hàng cung cấp máy đọc thẻ song khi giao dịch diễn ra, cả người mua và người bán đều ưa thích thanh toán bằng tiền mặt hơn.

VCB Phú Tài có thể tạo ra khách hàng cho các đơn vị chấp nhận thẻ. Đây chính là hình thức ngân hàng quảng cáo, tiếp thị cho các đơn vị chấp nhận thẻ.

Đối với các đơn vị chấp nhận thẻ mới, VCB Phú Tài vẫn

trang bị cho họ máy đọc thẻ nhưng không miễn phí nữa. Ban đầu có thể các đơn vị này không phải trả bất cứ một chi phí gì nhưng sau khi đi vào hoạt động ổn định thì VCB Phú Tài yêu cầu các đơn vị chấp nhận thẻ mua lại hoặc thuê máy móc của ngân hàng. Như vậy sẽ khắc phục được tình trạng các đơn vị chấp nhận thẻ do không phải trả bất cứ chi phí nào mà không có ý thức giữ gìn, bảo quản máy đọc thẻ.

Một giải pháp nữa là VCB Phú Tài cần hạ mức phí cho các đơn vị chấp nhận thẻ. Việc áp dụng mức phí cao sẽ làm giảm lợi nhuận cho các đơn vị chấp nhận thẻ khi thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ qua thẻ. Tặng quà và khuyến mãi đối với đơn vị chấp nhận thẻ có doanh số thanh toán cao cũng khuyến khích các đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán thẻ cho khách hàng.

3.2.3. Hoạt động xúc tiến kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

Làm sao để thể hiện sự khác biệt trong dịch vụ thẻ ghi nợ của VCB và các ngân hàng khác? Làm sao để chứng tỏ sự tiện ích vượt trội khi so sánh các loại thẻ ghi nợ ngân hàng với nhau? ... VCB Phú Tài cần tăng cường công tác xúc tiến kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ để giải quyết các câu hỏi trên. Vậy các công tác cụ thể như sau:

a. Công tác phát triển sản phẩm thẻ

Có ý nghĩa “sống còn” đối với sự tồn tại và phát triển của hoạt động thanh toán thẻ trong một thời gian dài. Chính sách sản phẩm cần thực hiện đầy đủ, đồng bộ các vấn đề sau:

Thứ nhất, phải đánh giá sản phẩm hiện có

Thứ hai, phát triển sản phẩm mới

b. Chính sách giá phí

Giá cả và chi phí luôn là điểm quan tâm đầu tiên của khách hàng khi sử dụng một loại sản phẩm dịch vụ nào đó. Vậy để đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ thì trước tiên ta có thể sử dụng một số giải pháp về giá phí đưa ra như: miễn phí phát hành thẻ ghi nợ

đối với các tổ chức, đoàn thể kèm theo miễn phí 3 tháng đầu tiên sử dụng dịch vụ thẻ để khách hàng mạnh dạn làm quen với các tiện ích của ngân hàng. Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng cũ; bên cạnh đó có thể thực hiện chính sách miễn phí 1 tháng tất cả các dịch vụ thẻ ghi nợ nếu khách hàng đó giới thiệu thêm được 10 khách hàng mới cho VCB Phú Tài.

c. Chiến lược khuyến mãi, khuếch trương

Là việc ngân hàng sử dụng các công cụ truyền tin hoặc thông qua các sự kiện, hình ảnh để cung cấp thông tin về dịch vụ thẻ thanh toán đến với đối tượng khách hàng mục tiêu. Chiến lược khuyến mãi, khuếch trương được cụ thể hóa thông qua các hoạt động sau:

Thứ nhất, hoạt động quảng cáo: VCB Phú Tài cần đẩy mạnh quảng cáo sản phẩm thẻ trên các phương tiện thông tin đại chúng: đài truyền hình, ... nhằm dần dần đưa thẻ thâm nhập vào đời sống của các tầng lớp dân cư.

Thứ hai, hoạt động khuyến mãi: cần tổ chức các chương trình khuyến mãi nhằm tăng doanh số và lượng khách hàng

Thứ ba, thường xuyên tổ chức hội nghị khách hàng: nhằm giới thiệu những tiện ích mới do thẻ mang lại và thăm dò ý kiến khách hàng về chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung ứng.

Thứ tư, bán hàng trực tiếp: đây là hình thức truyền thông phổ biến nhất và quan trọng nhất đối với các ngân hàng, không đòi hỏi chi phí tốn kém nhưng lại là một hình thức hữu hiệu nhất.

Thứ năm, quan hệ công chúng: có thể thông qua hoạt động tài trợ cho các chương trình văn hóa văn nghệ, thể thao, các trưng mục trên đài truyền hình, tạp chí, báo ... nhằm cung cấp các thông tin về sản phẩm thẻ của ngân hàng cho khách hàng.

3.2.4. Đầu tư nguồn nhân lực

Thẻ là dịch vụ ngân hàng hiện đại, đòi hỏi đội ngũ cán bộ năng

động, nhạy bén với thị trường và có trình độ cao về công nghệ, kỹ thuật. Hơn thế nữa, nhân viên thanh toán thẻ là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, góp phần xây dựng thương hiệu, hình ảnh của ngân hàng, do vậy đối với VCB Phú Tài, giải pháp đầu tư vào nguồn nhân lực cả về số lượng và chất lượng càng trở nên quan trọng hơn nữa.

Cần thu hút một đội ngũ công tác viên làm việc bán thời gian, phục vụ cho ngân hàng trong những thời kỳ khuyến trương hay phát hành các sản phẩm thẻ mới.

Về chất lượng, VCB Phú Tài nên tuyển dụng người có trình độ chuyên môn trong hai lĩnh vực: kỹ thuật và nghiên cứu thị trường.

Tập huấn cho toàn thể nhân viên ngân hàng hiểu rõ các tính năng, dịch vụ của thẻ ghi nợ để mỗi người là một kênh truyền thông tốt; đồng thời thường xuyên cập nhập những tính năng và rủi ro mới của dịch vụ thẻ ghi nợ đến các bộ có liên quan.

3.2.5. Giải pháp hạn chế và quản lý rủi ro trong kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ

a. Hạn chế rủi ro trong phát hành và thanh toán

Phải có thông tin hướng dẫn sử dụng thẻ an toàn. Để hạn chế các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình sử dụng thẻ, VCB Phú Tài cần xây dựng ấn phẩm hướng dẫn cũng như các lưu ý đối với khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ dán ở các máy ATM, điểm giao dịch.

b. Hạn chế rủi ro tại các đơn vị chấp nhận thẻ

VCB Phú Tài cần tìm hiểu kỹ về đơn vị chấp nhận thẻ trước khi tiến hành ký kết hợp đồng thanh toán thẻ đặc biệt là về tư cách của đơn vị chấp nhận thẻ, hoạt động kinh doanh và khả năng tài chính của đơn vị chấp nhận thẻ.

Theo định kỳ tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng cho nhân viên các đơn vị chấp nhận thẻ các kiến thức về cách nhận biết về thẻ giả mạo, các thao tác cần thiết để thực hiện thanh toán thẻ, hoạt động

skimming và cách quản lý nhân viên.

Hướng dẫn ĐVCNT sử dụng và bảo quản thiết bị thanh toán thẻ theo đúng quy định của VCB.

Cán bộ làm công tác trực tiếp đến việc theo dõi các dịch vụ thẻ ghi nợ phải xem xét kỹ lưỡng để phát hiện các giao dịch bất thường.

Những ĐVCNT không phát sinh giao dịch trong thời gian dài cũng cần được đánh giá lại về hiệu quả kinh doanh, nếu cần thiết có thể thu hồi máy POS để đặt tại những đơn vị khác kinh doanh hiệu quả hơn.

c. Hạn chế rủi ro nội bộ

Kiểm soát các bước thực hiện nghiệp vụ của cán bộ làm trực tiếp. Thường xuyên kiểm tra hệ thống máy móc, trang thiết bị của VCB Phú Tài và đơn vị chấp nhận thẻ để đảm bảo tính liên tục, ổn định, an toàn của hệ thống.

d. Hạn chế rủi ro kỹ thuật

VCB Phú Tài phải xây dựng phương án dự phòng trong truyền tải dữ liệu; chuẩn bị sẵn các tình huống có thể xảy ra khi gặp phải vấn đề an ninh mạng.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

3.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

KẾT LUẬN

Qua phân tích thực trạng cũng như dự báo hoạt động thanh toán thẻ ở một số khu vực và quốc gia trên thế giới có thể nhận thấy, thanh toán thông qua thẻ là một xu thế phát triển tất yếu của các nền kinh tế. Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế đó, thanh toán thông

qua thẻ không chỉ làm tăng thu nhập cho các ngân hàng mà còn mang lại rất nhiều tiện ích cho khách hàng từ đó làm gia tăng tổng lợi ích của toàn xã hội. Vietcombank là ngân hàng đầu tiên phát hành thẻ thanh toán và cho đến nay, VCB vẫn được coi là ngân hàng hàng đầu trong việc cung cấp các sản phẩm thẻ cho nền kinh tế. Với các dòng sản phẩm đa dạng phong phú, cung cấp nhiều tiện ích cho khách hàng, và hệ thống ATM và POS rộng lớn.

Với lợi thế có sẵn của thương hiệu thẻ Vietcombank, VCB Phú Tài cũng đã đạt nhiều thành công trong việc phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ ghi nợ trên địa bàn tỉnh Bình Định, góp phần định vị thương hiệu sản phẩm và dịch vụ trên thị trường. Đồng thời cũng khẳng định sự đúng đắn của VCB Phú Tài khi đầu tư phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ trong thời gian tới.

Tuy nhiên, việc kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ ngày càng khó khăn vì sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng với nhau và rủi ro ngày càng nhiều khi tội phạm công nghệ cao đang tấn công mạnh vào lĩnh vực này.

Trên cơ sở đánh giá những thuận lợi và khó khăn trong việc phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của VCB Phú Tài, luận văn đã đưa ra định hướng phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của VCB Phú Tài trong thời gian tới, đề xuất một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, Hiệp hội thẻ nhằm hoàn thiện một số bất cập tạo điều kiện phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng tại Việt Nam.

Đề tài phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa là một đề tài đã quen thuộc, song nó vẫn là vấn đề nóng của các ngân hàng thương mại Việt Nam hiện nay; đồng thời trình độ phân tích và đánh giá còn hạn chế nên tôi mong nhận được sự đóng góp của quý thầy cô để luận văn được hoàn thiện hơn.