

Lời mở đầu

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin đã làm thay đổi nhiều lĩnh vực của xã hội. Trong thương mại quốc tế, mọi giao dịch đều đòi hỏi phải có tốc độ nhanh chóng, thanh toán bằng tiền mặt đã cho thấy những mặt hạn chế của nó. Do vậy vào những năm 50 của thế kỷ 20, một số ngân hàng trên thế giới đã giới thiệu thẻ thanh toán. Cho đến nay việc thanh toán bằng thẻ đã khẳng định được những tính năng ưu việt của nó so với các phương tiện thanh toán khác.

Mặc dù thẻ thanh toán đã ra đời được hơn 50 năm nhưng nó mới được biết đến ở Việt Nam khoảng 10 năm trước đây. Và đến năm 1996 chỉ có 2 ngân hàng thương mại Việt Nam là Ngân hàng Ngoại Thương và Ngân hàng cổ phần Á Châu (ACB) tham gia phát hành thẻ thanh toán. Trong những năm đầu phát hành, ACB đã từng bước khẳng định được vị trí của mình trong lĩnh vực còn rất mới mẻ ở Việt Nam này. Tuy vậy, ACB vẫn còn gặp nhiều khó khăn để có thể mở rộng và không ngừng hoàn thiện dịch vụ thanh toán thẻ của mình.

Nhận thức được tính cấp thiết phải mở rộng và hoàn thiện dịch vụ thanh toán thẻ ở Việt Nam nói chung và của Ngân hàng ACB nói riêng, em đã chọn đề tài: “Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Á Châu ACB” cho đề tài tiểu luận của mình. Mục đích nghiên cứu của đề tài : Thông qua việc nghiên cứu cơ sở lý luận, tình hình thực tế phát hành và thanh toán thẻ tại ACB, các văn bản pháp quy liên quan...để thấy được những tồn tại trong phát hành và thanh toán thẻ , từ đó đưa ra một số ý kiến để mở rộng dịch vụ thẻ hiện nay và trong thời gian tới.

Kết cấu khoá luận của em được chia làm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM.

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của NHTMCP Á Châu ACB

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại NHTM Cổ phần Á Châu ACB

Chương 1: Một số vấn đề cơ bản về thẻ thanh toán:

1. Quá trình hình thành và phát triển của các phương tiện thanh toán trong nền kinh tế hàng hoá:

1. Sự xuất hiện của tiền tệ với chức năng phương tiện thanh toán:

Quá trình lưu thông hàng hóa phát triển, ngoài quan hệ hàng hóa-tiền tệ, còn phát sinh những nhu cầu vay mượn, thuê khóa, nộp địa tô... bằng tiền. Trong những trường hợp này, tiền tệ chấp nhận chức năng thanh toán.

Như vậy, khi thực hiện chức năng phương tiện thanh toán, tiền tệ không còn là môi giới của trao đổi hàng hóa, mà là khâu bổ sung cho quá trình trao đổi, tức là tiền tệ vận động tách rời sự vận động của hàng hóa.

Tiền tệ khi thực hiện chức năng làm phương tiện chi trả đã tạo ra khả năng làm cho số lượng tiền mặt cần thiết cho lưu thông giảm đi tương đối vì sự mua bán chịu, thực hiện thanh toán bù trừ lẫn nhau.

Muốn được chấp nhận làm phương tiện thanh toán, tiền tệ phải có sức mua ổn định, tương đối bền vững theo thời gian, chính sức mua ổn định đã tạo cho người ta niềm tin và sự tín nhiệm tiền tệ.

2. Sự xuất hiện của hệ thống ngân hàng thương mại với chức năng làm trung gian thanh toán của nền kinh tế:

Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò là người đi vay, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay:

Đối với người gửi tiền, họ thu được lợi từ khoản vốn tạm thời nhàn rỗi dưới hình thức lãi tiền gửi mà ngân hàng trả cho họ. Hơn nữa ngân hàng còn đảm bảo cho họ sự an toàn về khoản tiền gửi và cung cấp các dịch vụ thanh toán tiện lợi.

Đối với người đi vay, họ sẽ thỏa mãn được nhu cầu vốn kinh doanh tiện lợi, chắc chắn và hợp pháp, chi tiêu, thanh toán mà không chi phí nhiều về sức lực thời gian cho việc tìm

kiếm những nơi cung ứng vốn riêng lẻ.

Đặc biệt là đối với nền kinh tế, chức năng này có vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vì nó đáp ứng nhu cầu vốn để đảm bảo quá trình tái sản xuất được thực hiện liên tục và mở rộng quy mô sản xuất.

3. Sự xuất hiện của phương thức thanh toán phi tiền mặt và tính ưu việt của nó:

Cùng với sự phát triển của hệ thống ngân hàng và những ứng dụng thành tựu công nghệ thông tin, tự động hóa..., có rất nhiều hình thức TTKDTM tiện lợi, an toàn đã, đang được sử dụng phổ biến ở nhiều nước trên thế giới. Phương tiện thanh toán tiền mặt là không thể thiếu, song ngày nay, thanh toán bằng tiền mặt không còn là phương tiện thanh toán tối ưu trong các giao dịch thương mại, dịch vụ nữa, đặc biệt là giao dịch có giá trị và khối lượng lớn.

Các hoạt động giao dịch thương mại, dịch vụ, hàng hóa ngày nay diễn ra mọi lúc, mọi nơi, vượt qua cả giới hạn về khoảng cách. Xét trên nhiều góc độ, khi hoạt động thanh toán trong xã hội còn thực hiện phổ biến bằng tiền mặt, nhất là trong thanh toán các khoản có giá trị lớn có thể dẫn đến một số bất lợi và rủi ro như: Chi phí của xã hội để tổ chức hoạt động thanh toán (như chi phí của Chính phủ cho việc in tiền; chi phí vận chuyển, bảo quản, kiểm, đếm tiền của hệ thống ngân hàng, của các chủ thể tham gia giao dịch thanh toán) là rất tốn kém; Việc thực hiện giao dịch thanh toán bằng tiền mặt với khối lượng lớn dễ bị các đối tượng phạm pháp lợi dụng để gian lận, trốn thuế, trì hoãn hoặc không thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng hoặc các chủ nợ; Vấn đề an ninh trong thanh toán, bảo quản, vận chuyển tiền mặt luôn tiềm ẩn nhiều nguy hiểm; Sử dụng nhiều tiền mặt trong giao dịch thanh toán của xã hội sẽ là môi trường thuận lợi cho tội phạm lưu hành tiền giả, đe dọa trực tiếp đến lợi ích của các tổ chức, cá nhân và tình hình an ninh quốc gia.

Các bất lợi và rủi ro trên đây là vấn đề xảy ra với bất kỳ quốc gia nào, song với các nước mà thanh toán bằng tiền mặt còn ở mức phổ biến trong xã hội, tình hình sẽ càng phức tạp và khó kiểm soát hơn.

Hiện các hình thức thanh toán điện tử phổ biến gồm: Thanh toán thông qua thẻ (POS, ATM...), trên Internet thông qua tài khoản mở tại ngân hàng, thông qua điện thoại di động và thanh toán thông qua một mạng lưới mà các thành viên tham gia cùng chấp nhận một nguyên tắc chung như hệ thống thanh toán quốc tế SWIFT, trong nước là hệ thống CITAD...

Dựa vào chủ thể tham gia, có thể phân chia thương mại điện tử ra các loại hình sau:

- Giao dịch giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp - B2B (business to business).
- Giao dịch giữa doanh nghiệp với người tiêu dùng - B2C (business to consumer).
- Giao dịch giữa doanh nghiệp với cơ quan nhà nước - B2G (business to government).
- Giao dịch trực tiếp giữa các người tiêu dùng với nhau - C2C (consumer to consumer).
- Giao dịch giữa cơ quan nhà nước với cá nhân - G2C (government to consumer).

Điểm khác biệt lớn nhất giữa thanh toán điện tử và thanh toán truyền thống là thông qua các phương tiện điện tử, loại bỏ hầu hết việc giao nhận giấy tờ và việc ký truyền thống thay vào đó là các phương pháp xác thực mới.

Dùng phương pháp mới để xác nhận đúng người có quyền ra lệnh thanh toán mà không cần tiếp xúc trực tiếp. Lợi ích lớn nhất là sự tiết kiệm chi phí và tạo thuận lợi cho các bên giao dịch. Các giao dịch qua kênh điện tử có chi phí vận hành rất thấp. Chi phí chủ yếu là đầu tư ban đầu, trong điều kiện công nghệ phát triển nhanh chi phí đầu tư cũng giảm đáng kể. Doanh nghiệp không cần phải đầu tư nhân sự, địa điểm và các chi phí lưu chuyển hồ sơ cho việc giao dịch.



Giao dịch bằng phương tiện điện tử nhanh hơn so với phương pháp truyền thống. Thông thường giao dịch tại quầy cho một khách hàng chuyển tiền mất khoảng 15 phút, không kể thời gian đi lại và chờ đợi nhưng giao dịch trên Internet, Mobile hoặc qua hệ thống thẻ chỉ qua một vài thao tác đơn giản trong một vài phút.

Với thanh toán điện tử, các bên có thể tiến hành giao dịch khi ở cách xa nhau, không bị giới hạn bởi không gian địa lý. Với người tiêu dùng, họ có thể ngồi tại nhà để đặt hàng, mua sắm nhiều loại hàng hóa, dịch vụ nhanh chóng. Việc không phải mang theo nhiều

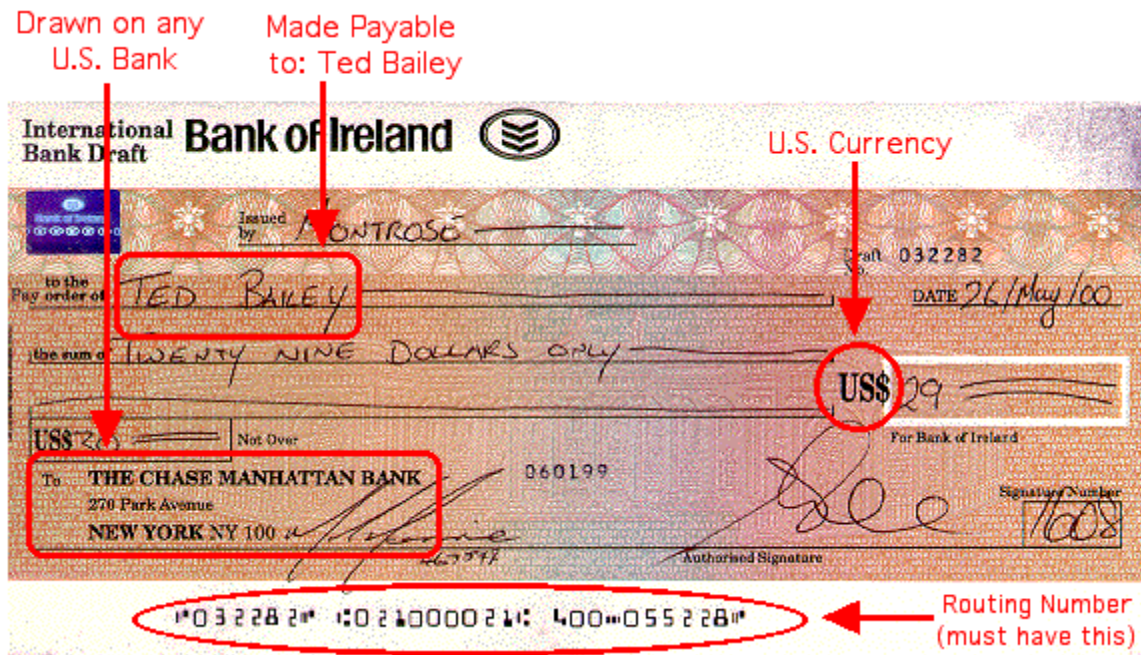
tiền mặt, giảm thiểu rủi ro mất tiền, tiền giả, nhầm lẫn... sẽ giảm bớt được việc thiếu minh bạch so với giao dịch bằng tiền mặt.

4. Các phương tiện thanh toán phi tiền mặt chủ yếu:

- Thẻ thanh toán giao dịch qua máy ATM, máy POS



- **Séc:** là một trong những phương tiện thanh toán đã có lâu đời ở các nước phát triển, dựa trên Công ước thế giới về Séc năm 1933, các nước đều ban hành Luật Séc, hoặc ban hành các văn bản hướng dẫn thực hiện Luật Séc, để việc sử dụng séc được nhanh chóng, thuận tiện không chỉ trong cùng địa phương và cùng tổ chức phát hành séc, các nước đều có Trung tâm xử lý thanh toán bù trừ séc ngoài hệ thống và khác địa phương do Ngân hàng Trung ương hoặc Hiệp hội Ngân hàng quản lý, nhờ vậy, phương tiện thanh toán bằng séc được sử dụng phổ biến ở nhiều nước phát triển.



Thương mại điện tử (TMĐT) : còn nhiều rào cản: theo đánh giá của lãnh đạo Bộ Công thương, trong những năm gần đây, TMĐT đã được ứng dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp, tỷ lệ doanh nghiệp có website tăng từ 31% năm 2005 lên 45% năm 2008, tỷ lệ doanh nghiệp đã xây dựng mạng nội bộ năm 2008 đạt trên 88% so với 84% của năm trước. Hiện có tới 99% số doanh nghiệp đã kết nối internet. Tuy nhiên, do thói quen mua sắm của người tiêu dùng và khâu thanh toán khiến TMĐT Việt Nam chậm phát triển; người mua và người bán vẫn thực hiện theo phương thức “tiền trao cháo múc”, vì người tiêu dùng lo ngại mua phải sản phẩm không dùng được hoặc chất lượng.

II. Giới thiệu chung về thẻ thanh toán:

1. Khái niệm về thẻ thanh toán:



Đối với thẻ thanh toán có nhiều khái niệm để diễn đạt nó, mỗi một cách diễn đạt nhằm làm nổi bật một nội dung nào đó. **Sau đây là một số khái niệm về thẻ thanh toán:**

- Thẻ thanh toán (thẻ chi trả) là một phương tiện thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ hoặc có thể được dùng để rút tiền mặt tại các Ngân hàng đại lý hoặc các máy rút tiền tự động.
- Thẻ thanh toán là một loại thẻ giao dịch tài chính được phát hành bởi Ngân hàng, các Tổ chức tài chính hay các công ty.
- Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt mà người chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ.
- Thẻ thanh toán là phương thức ghi sổ những số tiền cần thanh toán thông qua máy đọc thẻ phối hợp với hệ thống mạng máy tính kết nối giữa Ngân hàng/Tổ chức tài chính với các điểm thanh toán (Merchant). Nó cho phép thực hiện thanh toán nhanh chóng, thuận lợi và an toàn đối với các thành phần tham gia thanh toán.

Tóm lại: các cách diễn đạt trên đều phản ánh lên đây **là một phương thức thanh toán mà người sở hữu thẻ có thể dùng để thanh toán tiền mua hàng hoá dịch vụ hay rút tiền mặt tự động thông qua máy đọc thẻ hay các máy rút tiền tự động.**

2. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ thanh toán:

- Năm 1990 hợp đồng làm đại lý chi trả thẻ Visa giữa ngân hàng Pháp BFCE và Ngân hàng Ngoại thương VN đã mở đầu cho sự du nhập của thẻ thanh toán vào VN. Sự liên kết này chủ yếu là nhằm phục vụ cho lượng khách du lịch quốc tế đang đến VN ngày càng nhiều. Sau Ngân hàng Ngoại Thương, Sài Gòn Thương Tín cũng liên kết với trung tâm thanh toán thẻ Visa để làm đại lý thanh toán. Có lẽ chính sách mở cửa thông thoáng đã đem lại cho VN một bộ mặt kinh tế – xã hội nhiều triển vọng. Các dự án đầu tư nước

ngoài tăng từ số lượng đến quy mô, các định chế tài chính lớn đã chú ý đến VN và đi theo những tập đoàn này là các dịch vụ song hành trong đó thẻ thanh toán là không thể thiếu được.

- Năm 1995 cùng với Ngân hàng Ngoại thương TP.HCM, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu, Ngân hàng Liên doanh First-Vina-Bank và Ngân hàng Thương mại Cổ phần Eximbank được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước VN cho phép chính thức gia nhập tổ chức thẻ quốc tế Mastercard.

- Năm 1996 Ngân hàng Ngoại thương chính thức là thành viên của tổ chức Visa International. Tiếp sau đó là Ngân hàng Á Châu, Ngân hàng Công thương VN cũng lần lượt là thành viên chính thức của tổ chức Visa Card, trong đó Ngân hàng Ngoại thương và Á Châu thực hiện thanh toán trực tiếp với tổ chức này. Cũng trong năm này Ngân hàng Ngoại thương VN (Vietcombank) phát hành thí điểm thẻ ngân hàng đầu tiên, đồng thời Hội các ngân hàng thanh toán thẻ VN cũng được thành lập với bốn thành viên sáng lập gồm Vietcombank, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Xuất nhập khẩu (Eximbank) và First Vinabank. Hành lang pháp lý cho hoạt động thẻ lúc ấy chỉ là quyết định số 74 do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước ký ban hành ngày 10/4/1993, qui định “thẻ lệ tạm thời về phát hành và sử dụng thẻ thanh toán”. Việc ứng dụng thẻ ở VN vào thời điểm đó còn bị giới hạn rất nhiều về cơ sở pháp lý, điều kiện kinh tế, hạ tầng kỹ thuật... Trên cơ sở thỏa thuận của Ngân hàng Nhà Nước, ngân hàng thương mại thí điểm phát hành thẻ tự xây dựng qui chế, hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, tức tính pháp lý chỉ dừng ở mức điều chỉnh “nội bộ” giữa ngân hàng phát hành và chủ thẻ.

- Thị trường thẻ năm 2006, 2007 trở lên sôi động vì VN đã bước vào sân chơi rộng là WTO, thị trường tài chính VN càng cạnh tranh quyết liệt hơn khi có thêm nhiều ngân hàng nước ngoài đầu tư vào đây và dịch vụ thẻ tín dụng, thẻ ATM là một loại “vũ khí” đặc lực để ngân hàng thâm nhập thị trường. Hàng loạt sản phẩm thẻ thanh toán ra đời, mở ra một cuộc “so tài” phát hành thẻ giữa các ngân hàng trong nước. Đầu tiên là Ngân hàng TMCP Kỹ thương VN – Techcombank, ngân hàng này đã tung ra hàng loạt thẻ thanh toán, nổi trội là thẻ Fastaccess. Tiếp theo đó, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Sacombank đã kết hợp cùng tổ chức Visa ra mắt thẻ thanh toán Quốc tế Sacom Visa Debit. Đây là phương tiện thanh toán năng động nhắm vào giới doanh nhân: chủ tài khoản có thể dùng thẻ để thanh toán trong và ngoài nước.

3. Đặc điểm và phân loại thẻ thanh toán:

Có nhiều cách để phân loại thẻ thanh toán: phân loại theo công nghệ sản xuất, theo chủ thẻ phát hành, chất thanh toán của thẻ, theo phạm vi lãnh thổ...



3.1. Phân loại theo công nghệ sản xuất:

Có 3 loại:

- a. Thẻ khắc chữ nổi (EmbossingCard):** dựa trên công nghệ khắc chữ nổi, tấm thẻ đầu tiên được sản xuất theo công nghệ này. Hiện nay người ta không còn sử dụng loại thẻ này nữa vì kỹ thuật quá thô sơ dễ bị giả mạo.
- b. Thẻ băng từ (Magnetic stripe):** dựa trên kỹ thuật thu tín với hai băng từ chứa thông tin đằng sau mặt thẻ. Thẻ này đã được sử dụng phổ biến trong 20 năm qua, nhưng đã bộc lộ một số nhược điểm: do thông tin ghi trên thẻ không tự mã hoá được, thẻ chỉ mang thông tin cố định, không gian chứa dữ liệu ít, không áp dụng được kỹ thuật mã hoá, bảo mật thông tin...
- c. Thẻ thông minh (Smart Card):** đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán, thẻ có cấu trúc hoàn toàn như một máy vi tính.

3.2. Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ:

- a. Thẻ tín dụng (Credit Card):** là loại thẻ được sử dụng phổ biến nhất, theo đó người chủ thẻ được phép sử dụng một hạn mức tín dụng không phải trả lãi để mua sắm hàng hoá, dịch vụ tại những cơ sở kinh doanh, khách sạn, sân bay ... chấp nhận loại thẻ này. Gọi đây là thẻ tín dụng vì chủ thẻ được ứng trước một hạn mức tiêu dùng mà không phải trả tiền ngay, chỉ thanh toán sau một kỳ hạn nhất định. Cũng từ đặc điểm trên mà người ta còn gọi thẻ tín dụng là thẻ ghi nợ hoãn hiệu (delayed debit card) hay chậm trả.
- b. Thẻ ghi nợ (Debit card):** đây là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi. Loại thẻ này khi được sử dụng để mua hàng hoá hay dịch vụ, giá trị những giao

dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua những thiết bị điện tử đặt tại cửa hàng, khách sạn ... đồng thời chuyển ngân ngay lập tức vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn... Thẻ ghi nợ còn hay được sử dụng để rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động.

Thẻ ghi nợ không có hạn mức tín dụng vì nó phụ thuộc vào số dư hiện hữu trên tài khoản của chủ thẻ.

Có hai loại thẻ ghi nợ cơ bản:

- Thẻ online: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản chủ thẻ.

- Thẻ offline: là loại thẻ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ vào tài khoản chủ thẻ sau đó vài ngày.

c. Thẻ rút tiền mặt (Cash card): là loại thẻ rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc ở ngân hàng. Với chức năng chuyên biệt chỉ dùng để rút tiền, yêu cầu đặt ra đối với loại thẻ này là chủ thẻ phải ký quỹ tiền gửi vào tài khoản ngân hàng hoặc chủ thẻ được cấp tín dụng thấu chi mới sử dụng được.

Thẻ rút tiền mặt có hai loại:

Loại 1: chỉ rút tiền tại những máy tự động của Ngân hàng phát hành.

Loại 2: được sử dụng để rút tiền không chỉ ở Ngân hàng phát hành mà còn được sử dụng để rút tiền ở các Ngân hàng cùng tham gia tổ chức thanh toán với Ngân hàng phát hành thẻ.

3.3. Phân loại theo phạm vi lãnh thổ:

- Thẻ trong nước: là thẻ được giới hạn trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền giao dịch phải là đồng bản tệ của nước đó.

- Thẻ quốc tế: đây là loại thẻ được chấp nhận trên toàn thế giới, sử dụng các ngoại tệ mạnh để thanh toán.

3.4. Phân loại theo chủ thẻ phát hành:

- Thẻ do Ngân hàng phát hành (Bank Card): là loại thẻ do ngân hàng phát hành giúp cho khách hàng sử dụng một số tiền do Ngân hàng cấp tín dụng.

- Thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành: là loại thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn hoặc các công ty xăng dầu lớn, các cửa hiệu lớn... phát hành như Diner's Club, Amex...

4. Vai trò, tiện ích và các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của thẻ thanh toán:

Vai trò, tiện ích:

Với đặc tính chức năng của mình, thẻ tín dụng mang lại rất nhiều tiện ích cho người sử dụng.



- Nếu sở hữu một thẻ tín dụng và thường xuyên mua sắm tại các điểm chấp nhận thanh toán bằng thẻ: Siêu thị, cửa hàng, sân bay, thanh toán trực tuyến... thì lợi ích của việc này là được chậm trả những khoản tiền bạn dùng để mua sắm. Ngân hàng ứng trước một hạn mức cho thẻ tín dụng của bạn để thực hiện thanh toán trong một tháng, và sau đó bạn có tối đa 45 ngày để thanh toán những khoản tiền đã chi tiêu mà không bị tính lãi.
- Ở các nước phát triển, khi mọi cửa hàng đều có thiết bị thanh toán cho các loại thẻ thì hầu hết người dân có thu nhập ổn định đều chi tiêu bằng thẻ tín dụng. Sử dụng thẻ sẽ an toàn, thuận tiện hơn mang theo tiền mặt, giúp tiết kiệm thời gian.
- Tại Việt Nam, giới văn phòng có mức thu nhập khá ở các thành phố, đặc biệt là những người hay đi công tác, thường xuyên có nhu cầu đặt phòng khách sạn, đặt vé máy bay... thì sử dụng thẻ tín dụng cũng là một giải pháp hay.
- Những người hay ra nước ngoài thích hợp với các loại thẻ tín dụng quốc tế để có thể sử dụng ở hầu hết các điểm chấp nhận thẻ cả trong nước và ngoài nước. Thẻ quốc tế sẵn có tính năng thanh toán trực tuyến với các tiêu chuẩn nghiêm ngặt về an toàn, bảo mật giúp chủ thẻ yên tâm khi sử dụng.
- Các thẻ quốc tế thông dụng ở nước ta hiện có: Visa, Master, American Express, JCB, Dinner Club... do rất nhiều ngân hàng phát hành: Vietcombank, ACB, Eximbank, Sacombank, Incombank, VIBBank Techcombank, Agribank...

- Các ngân hàng cũng phát hành thẻ tín dụng nội địa của ngân hàng mình, với những tính năng riêng giúp gia tăng tiện ích cho chủ thẻ: Chức năng thanh toán trực tuyến, thanh toán qua thư, điện thoại, tự động thanh toán hóa đơn định kỳ, ưu đãi khi thanh toán tại các cửa hàng là đối tác của ngân hàng phát hành...

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển của thẻ thanh toán:

- **Thứ nhất**, đại đa số người dân Việt Nam có thói quen sử dụng tiền mặt trong thanh toán hàng ngày bởi họ cho rằng tiền mặt là phương tiện thanh toán này đơn giản và thuận tiện nhất.
- **Thứ hai**, công thanh toán trực tuyến chỉ chấp nhận các loại thẻ thanh toán quốc tế như VISA card, Master Card... Trong khi đó, theo thống kê, trong số hơn 20 triệu người sử dụng Internet tại Việt Nam thì chỉ có 20% có thẻ ghi nợ và 1% có thẻ tín dụng tại các ngân hàng trong và ngoài nước.
- **Tâm lý sợ rủi ro :**

Chị Trần Minh Nguyệt, quận Cầu Giấy, Hà Nội mua chiếc máy tính xách tay hiệu Lenovo tại Công ty Thế giới gi động, với giá 7,2 triệu đồng. Vì mang thiếu một triệu đồng, sau một hồi thương lượng với công ty, chị Nguyệt đã thanh toán nốt số tiền còn thiếu thông qua chuyển khoản bằng internet banking.

- Tuy nhiên, thương vụ đã không thành vì đang thực hiện giao dịch thì hệ thống internet bị treo. “Ngoài việc phải chạy tới chạy lui ngân hàng làm bản tường trình, xác minh lại số tiền trên, đến hơn một tháng sau tôi mới nhận được tiền bị 'kẹt' trong hệ thống,” chị Nguyệt bức xúc.

- Chị Nguyễn Minh Trang, Giám đốc một doanh nghiệp tư nhân tại Hà Nội cũng cho biết, hầu hết trong các thương vụ của chị đều thực hiện theo phương châm “tiền trao, cháo múc” vì rất sợ xảy ra sự cố phát sinh khi chuyển tiền qua tài khoản.

- Theo Vụ Thanh toán Ngân hàng Nhà nước, hiện nay đã thiết lập được hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, kết nối 63 chi nhánh tại các tỉnh, thành phố. Cả nước hiện có trên 10.000 máy ATM, hơn 36.000 thiết bị chấp nhận thẻ được lắp đặt và 22 triệu thẻ ngân hàng được phát hành, đã hình thành một số công ty chuyên mạch của các liên minh thẻ, kết nối giao dịch thẻ giữa các ngân hàng thành viên như Banknet, Smartlink. Song trên thực tế, đa số người dân chỉ sử dụng thẻ ATM để... rút tiền.

- Theo các chuyên gia của ngành ngân hàng, việc người tiêu dùng Việt đã quá quen và lệ thuộc vào tiền mặt, cũng như tâm lý "sờ tận tay, nhìn tận mắt" mới yên tâm đã khiến cho thanh toán phi tiền mặt gặp rất nhiều khó khăn khi áp dụng vào đời sống. Có một thực tế là dù nhiều công ty đã tiến hành trả lương cho công nhân, nhân viên qua ATM, nhưng chỉ vài phút sau khi có lương, các nhân viên đã ùa ra quây ATM để rút sạch tiền, với lý do "để tiền trong tài khoản ngân hàng thì... không yên tâm."

- **Còn quá ít dịch vụ**

- Ông Đào Minh Tuấn, Phó Tổng giám đốc phụ trách về công nghệ của Vietcombank thừa nhận, ngoài thói quen sử dụng tiền mặt của người dân còn quá lớn, người dân không thích sử dụng thanh toán qua ATM còn do các dịch vụ trên Internet Banking, Mobile Banking hiện vẫn chưa thực sự đa dạng, công tác quảng bá của nhà băng về dịch vụ lại khá ít nên không thu hút được sự quan tâm nhiều của khách hàng.

- Đến nay, Vietcombank có hơn 4 triệu tài khoản thẻ nhưng chỉ có khoảng 1 triệu khách hàng sử dụng dịch vụ Internet Banking, chủ yếu là để vắn tin nhanh. Còn chuyển khoản, thanh toán chỉ chiếm tỷ lệ rất nhỏ khoảng 10% (tương đương 100 nghìn người).
- Ông Phạm Anh Tuấn – Phó Tổng giám đốc Vietinbank cũng cho biết, qua một số vụ việc mất an ninh, giao dịch lừa đảo, đã khiến cho niềm tin của người dân vào các dịch vụ như chuyển khoản qua SMS, Internet Banking hoặc Phone Banking... chưa cao.
- Theo ông Phạm Anh Tuấn, trong thời gian vừa qua, nhiều ngân hàng đã làm mất uy tín đối với khách hàng khi thực hiện các giao dịch trực tuyến trên mạng, điều này gây ra tâm lý lo ngại cho người dân khi thực hiện thanh toán online. Thêm vào đó, khi sử dụng thanh toán thẻ, khách hàng sẽ phải trả một khoản phí cho nhà phát hành thẻ như Visa, Master Card, mà khoản phí này đối với Việt Nam vẫn còn quá cao. Điều này đã làm cho các doanh nghiệp không mặn mà lắm với việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ, do đó họ hay viện cớ để yêu cầu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, hoặc khi thanh toán thì khách sẽ phải chịu phí.

- **Thẻ nhiều nhưng máy còn quá ít**

- Chị Nguyễn Hương Giang, nhân viên của một công ty truyền thông nước ngoài tại Việt Nam cho biết: "Tôi hiện đang sở hữu hai chiếc thẻ rút tiền phổ biến nhất của Vietcombank và BIDV. Thẻ ATM mang lại cho tôi rất nhiều tiện lợi khi cất giữ tiền bạc cũng như khi đi mua sắm. Tuy nhiên, không phải lúc nào tôi cũng có thể rút được tiền với những tấm thẻ đó trong tay. Khi mất điện hay có sự cố phần mềm tại cây ATM, hoặc vào những dịp lễ Tết có đông khách rút tiền, hai tấm thẻ ATM

của tôi trở thành vô dụng. Hoặc những khi ra đến ngoại thành Hà Nội và đặc biệt khi đi công tác ở những tỉnh xa, tôi buộc phải cầm theo một xấp tiền vì ở đó không có máy ATM".

- Thật vậy, tương ứng với 2,1 triệu thẻ đã được các ngân hàng Việt Nam phát hành mới chỉ có 1.200 máy ATM được lắp đặt trên toàn quốc (tính tới thời điểm cuối năm 2005). Tính trung bình có tới 1.750 người chen chúc nhau sử dụng một chiếc máy ATM, một tỉ lệ quá nhỏ bé, chưa kể sự phân bố của hệ thống ATM là không đồng đều tại các địa phương cũng như tại các khu vực trong cùng một địa phương.

Nhiều chuyên gia nhận xét rằng hiện nay các ngân hàng mới chỉ chạy theo bề nổi, tức số lượng thẻ phát hành ra, mà chưa chú ý tới chiều sâu, tức là sức sống của chiếc thẻ sau khi được đưa đến tay người sử dụng và những tiện ích đi kèm.

Không chỉ có những bất tiện trong việc sử dụng thẻ ATM, người dùng Việt Nam còn đối mặt với hàng loạt những vấn đề khó chịu khác như hợp đồng dài dòng với những con chữ li ti hết sức khó đọc mà các nhân viên ngân hàng cũng chẳng mấy khi giải thích thấu đáo.

- **Thách thức bảo mật thẻ:**

Đặc biệt, khi một loạt các quốc gia và vùng lãnh thổ trong khu vực như Malaysia, Đài Loan, Nhật Bản, Singapore, Trung Quốc... đang tích cực chuyển sang loại thẻ thông minh theo chuẩn EMV có độ bảo an cao hơn, những kẻ tội phạm giả mạo thẻ đang có xu hướng chuyển hoạt động sang địa bàn Việt Nam, vì tuyệt đại đa số người Việt Nam đang sử dụng thẻ từ - loại thẻ dễ bị làm giả.

Đứng trước nguy cơ này, nhiều ngân hàng Việt Nam dường như vẫn "bình chân như vại". Cũng đã có một số trường hợp kiện cáo vì bị mất tiền từ thẻ ATM.

Có thể trong một số trường hợp, lỗi thuộc về phía khách hàng nhưng cách giải quyết của nhiều ngân hàng nhiều khi chưa "thấu tình đạt lý". Đa phần trong các vụ kiện này, người sử dụng bị thua kiện vì ngân hàng luôn "nắm đằng chuôi".

Công việc trang bị kiến thức bảo mật thẻ cho khách hàng dường như chỉ được thực hiện một cách qua loa và thiếu sự quan tâm đúng mức. Với những bất cập trong hệ thống thanh toán ATM của mình, đa phần các ngân hàng sử dụng biện pháp "mũ ni che tai".

Còn người sử dụng, nếu không may mắn phải, thì cũng đành than trời và dặn nhau "Thôi đành tự bảo trọng!".

Dù sao đi nữa, người tiêu dùng Việt Nam cũng đã quen dần với việc sử dụng một trong những phương thức thanh toán hiện đại, tiện dụng - thẻ ATM.

Thực ra, bản thân công nghệ hiện đại phục vụ cuộc sống không bao giờ có lỗi. Có chăng thì đó là con người, nhân vật sáng tạo và sử dụng nó. Ông Nguyễn Trọng Khang - Chủ tịch Hội đồng quản trị Công ty liên doanh Thẻ thông minh MK - cho biết: "Đứng trước cuộc cạnh tranh quyết liệt trên thị trường thẻ đầy tiềm năng như Việt Nam, các ngân hàng sẽ ngày càng chuyên nghiệp hơn trong khâu phát hành thẻ cũng như thực hiện các dịch vụ hậu mãi và chăm sóc khách hàng tốt hơn. Theo tôi, năm 2006 sẽ đánh dấu bước

phát triển vượt bậc về chất của thị trường thẻ nước ta. Các ngân hàng sẽ chuyển dần sang loại thẻ thông minh theo chuẩn EMV an toàn hơn và có thể tích hợp được nhiều dịch vụ gia tăng trên một tấm thẻ hơn".

Chiếc thẻ nhựa xinh xắn như một tấm danh thiếp đã trở thành một phần "tất yếu" của cuộc sống của nhiều người tiêu dùng Việt Nam. Với việc dịch vụ thanh toán thẻ qua hệ thống ATM ngày càng mở rộng thêm nhiều tiện ích như: nộp phí bảo hiểm, tiền điện, nước, trả cước điện thoại... và Ngân hàng Nhà nước sắp đưa ra những quy định mới bảo vệ người sử dụng, hy vọng trong năm mới này chiếc thẻ sẽ trở thành sự lựa chọn của nhiều người tiêu dùng Việt Nam.

5. Các chủ thể tham gia trong quan hệ phát hành và sử dụng thẻ thanh toán:

Các thành phần tham gia hoạt động thẻ: Hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ trong nước có sự tham gia của 4 thành phần cơ bản: Ngân hàng phát hành, Ngân hàng thanh toán thẻ. Chủ thẻ và các đơn vị chấp nhận thẻ. Đối với thẻ tín dụng quốc tế còn có thêm một thành phần nữa là Tổ chức thẻ quốc tế.

Tổ chức thẻ quốc tế: Là đơn vị đứng đầu quản lý mọi hoạt động và thanh toán thẻ trong mạng lưới của mình. Đây là hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng lớn có mạng lưới hoạt động rộng khắp. Các tổ chức thẻ quốc tế nổi tiếng như: Công ty thẻ American express, Tổ chức thẻ Visa, MasterCard...

Ngân hàng phát hành: Là NH được tổ chức thẻ quốc tế hoặc công ty thẻ trao quyền phát hành thẻ mang thương hiệu của tổ chức và công ty này. Ngân hàng phát hành được quyền in tên NH mình trên thẻ thể hiện đó là sản phẩm của mình.

Ngân hàng thanh toán: Là NH chấp nhận thẻ như một phương tiện thanh toán thông qua việc ký hợp đồng chấp nhận thẻ với các đơn vị cùng cấp hàng hoá dịch vụ. NH sẽ cung cấp các thiết bị phục vụ cho việc thanh toán thẻ và hướng dẫn cách thức vận hành cũng như cách thức quản lý, xử lý những giao dịch thanh toán tại các đơn vị này.

Chủ thẻ: Là những cá nhân hoặc người được uỷ quyền (nếu là thẻ do công ty uỷ quyền sử dụng), có tên được in nổi trên thẻ và sử dụng thẻ theo những điều khoản, điều kiện NH quy định.

Đơn vị chấp nhận thẻ: Là các đơn vị cung ứng hàng hoá dịch vụ ký hợp đồng với NH về việc chấp nhận thẻ thanh toán như một phương tiện thanh toán. Các đơn vị chấp nhận thẻ thường là các khách sạn, sân bay, siêu thị...

6. Quy trình phát hành và sử dụng thẻ:

- **Phát hành:**

Applicant apply -----> Issuer Bank review base on income and credit worthiness
approve/ of deny credit ----->

1 --->deny issuer bank send letter to applicant

2 -----> approved bank send applicant profile to credit card making company ---->
after card is made ---> send to applicant

Purchase processing:

Card holder purchase at merchant - merchant machine ----> data sent to ----->
Central processing center (card services) ----->

1 - To issuer bank -----> sent statement to card holder

2 - Send money to merchant credit card service -----> merchant's bank account

Payment:

Card holder sent payment ----->

1 - issuer bank -----> central processing center -----> CPC sent money back to
issuer bank (minus royalty & service fees)

2 - direct to central processing center----> CPC sent money back to issuer bank (minus
royalty & service fees)

Central Processing Center (Phoenix, Arizona (Visa), Wellmington, DE, Sioux
Fall, S D (Mastercard)

Discover Card và American Express cũng tương tự nhưng họ có hệ thống riêng, chỉ
xài chung Merchant card service

- **Quy trình thanh toán trực tuyến bằng thẻ tín dụng**



Khi bạn bán sản phẩm hoặc dịch vụ trên mạng Internet, bạn cần cung cấp cho người mua một phương án thanh toán trực tuyến trên mạng bên cạnh các phương án thanh toán khác. Cách phổ biến nhất trong thanh toán trực tuyến hiện nay là sử dụng thẻ tín dụng Credit card của các hãng Visa, Master, American Express, JBC...được các ngân hàng phát hành (Issuer).

Trước hết, nếu bạn là người bán (merchant), bạn phải tạo lập một tài khoản bán hàng trên mạng (Internet merchant account). Tài khoản bán hàng này bạn có thể đăng ký với Ngân hàng của bạn nếu ngân hàng có dịch vụ này hoặc với các dịch vụ cung cấp phần mềm xử lý quá trình thanh toán trực tuyến như Cybercash, Paymentnet, Merchantwarehouse...

Các ngân hàng hoặc nhà cung cấp dịch vụ khi cấp cho bạn Merchant account sẽ được gọi là Acquirer, chịu trách nhiệm xử lý thông tin thẻ trong quá trình thanh toán.

Trên website bán hàng, người bán phải trang bị những tính năng sau:

- Shopping cart (giỏ mua hàng): có thể do nhà cung cấp dịch vụ thiết kế website xây dựng hoặc phần mềm có sẵn bán trên mạng. Người mua hàng khi đang xem hàng trên website có thể chọn mua sản phẩm bằng cách nhấn nút “Buy”, mặt hàng sẽ được lưu lại trong giỏ hàng, người mua có thể chọn nhiều mặt hàng, khi quyết định mua hàng có thể xem giỏ hàng để xem lại các mặt hàng, thay đổi số lượng hàng, tính tiền. Để kết nối được với dịch vụ thanh toán qua mạng, shopping cart cần được xây dựng để đạt một số tiêu chuẩn tích hợp.

- Payment gateway: là một phần mềm dùng để xử lý việc thanh toán của thẻ tín dụng bao gồm việc xác nhận thông tin của thẻ tín dụng là có thật và hợp lệ, thực hiện các lệnh chuyển tiền. (công nghệ tốt sẽ hạn chế rủi ro của thẻ tín dụng giả mạo)



Quá trình thanh toán thẻ tín dụng

Hai tính năng trên của website phải được thực hiện trên máy chủ an toàn (secure server) để đảm bảo tính bảo mật của các thông tin về thẻ tín dụng khi nhập trên website và trong quá trình thực hiện giao dịch.

Qui trình thanh toán được thực hiện như sau:

- Người mua có thẻ tín dụng (Cardholder) khi quyết định mua hàng sẽ nhập các thông tin về thẻ tín dụng của mình như: số thẻ, mã số an toàn, thời hạn của thẻ, họ và tên chủ sở hữu, địa chỉ thanh toán trên website, những thông tin này sẽ được chuyển đến cho ngân hàng hay nhà dịch vụ cung cấp payment gateway là các Acquirer. Acquirer sẽ gửi thông tin về thẻ tới dịch vụ cung cấp thẻ và ngân hàng phát hành thẻ để kiểm tra tính hợp lệ của thẻ và kiểm tra khả năng thanh toán của thẻ. Nếu mọi điều kiện đều phù hợp, ngân hàng phát hành thẻ sẽ gửi thông tin ngược trở về cho Acquirer, thông tin được giải mã gửi về cho người bán và việc thanh toán được thực hiện. Tiền sẽ được chuyển từ thẻ tín dụng của người mua tới tài khoản bán hàng merchant account trên Acquirer, sau đó sẽ được chuyển vào tài khoản ngân hàng của người bán.

Phí cho việc thanh toán trực tuyến:

- Thông thường việc mở Internet merchant account không tốn phí
- Việc sử dụng phần mềm ứng dụng payment gateway thường có phí cài đặt ban đầu từ vài chục đến vài trăm đô la và phí duy trì hàng tháng khoảng vài chục đô la
- Trong mỗi giao dịch thanh toán qua mạng, các acquirer sẽ thu phí khoảng từ 1.5% đến 4% giá trị giao dịch và khoảng từ 0.3\$ cho tới 0.5\$ phí xác nhận thông tin thẻ/lần giao dịch
- Ngoài ra, nếu có sai sót trong quá trình thanh toán hoặc bị thẻ tín dụng giả, người bán phải chịu thêm chi phí chargeback khoảng vài chục đô la.

Việc tiến hành thanh toán qua mạng có thể tiến hành đơn giản hơn bằng cách sử dụng dịch vụ của bên thứ ba (Third Party) chịu trách nhiệm mọi khâu thanh toán, người bán chỉ

cần liên kết phần shopping cart của mình vào website của nhà cung cấp dịch vụ, mọi khâu từ việc nhập thông số thẻ, xử lý thanh toán đều thực hiện tại website của nhà cung cấp dịch vụ, người bán không cần mở merchant account, không cần sử dụng paymentgateway, giảm được các chi phí này nhưng chi phí trên mỗi giao dịch sẽ cao hơn.

7. Rủi ro trong phát hành và sử dụng thẻ::

- **Rủi ro trong phát hành thẻ:**

Rủi ro trong tiếp nhận thẩm định hồ sơ

- Chưa đầy đủ hồ sơ theo quy định của NHCTVN
- Hồ sơ chưa đầy đủ thông tin khách hàng
- Nội dung trong đơn xin phát hành thẻ có thông tin giả mạo
- Đại lý phát hành thẻ giả mạo hồ sơ để phát hành thẻ phụ mà khách ko yêu cầu
- Các giấy tờ của khách hàng không có bản gốc đối chiếu, chữ ký ko hợp lệ
- Thẩm định không đúng quy trình, quy định của NHCT VN
- Không thực hiện kiểm tra CMT gốc hoặc số CMT bị mờ không chính xác khi chấp nhận phát hành thẻ ATM cho khách hàng
- Không thẩm định kỹ thông tin về khách hàng đăng ký làm đơn vị chấp nhận thẻ/ Điểm ứng tiền mặt
- Không thẩm định kỹ tư cách chủ thẻ, khả năng thanh toán khi mở thẻ tín dụng quốc tế cho khách hàng

Phát hành và gia hạn thẻ

- Phát hành ATM tập thể: Doanh nghiệp cung cấp CMT bị mờ, không chính xác
- Sai tên chủ thẻ, sai hạng thẻ, thiếu các thông tin khác
- Giao phong bì thẻ ATM bị mất niêm phong cho khách hàng
- Giao nhầm thẻ cho khách hàng
- Giao thẻ có họ tên thẻ trùng nhau cho khách hàng mà không kiểm tra chứng minh thư để xác định chủ thẻ hoặc có kiểm tra CMT nhưng không kết nối được với máy trạm để kiểm tra
- Giao nhận thẻ không đúng quy trình (trao thẻ và PIN cho khách hàng mà không hướng dẫn khách hàng ký vào phiếu xác nhận đã nhận thẻ hoặc không ghi ngày giờ nhận)
- Không kích hoạt thẻ mới phát hành
- In thẻ làm chậm / PIN nhòe không rõ số
- Hết phôi in thẻ không thông báo sớm để điều chỉnh ngày hẹn giao thẻ với khách hàng

- Trung tâm thẻ gửi nhầm số PIN hoặc nhầm thẻ của chi nhánh này sang cho chi nhánh khác
- Kế hoạch phát hành thẻ không sát với thực tế nhu cầu
- Thẻ in chậm, không giao cho khách hàng đúng hẹn
- Cung cấp sai số PIN/ số tài khoản cho khách hàng
- Mất thẻ do trung tâm thẻ gửi bằng đường bưu điện
- Không gia hạn thẻ cho khách hàng

Bảo mật

- Một cán bộ làm nhiều việc một lúc (cán bộ vừa nắm chìa khóa ATM, vừa có user chương trình quản lý thẻ MOSAIC, vừa đang giữ thẻ bị nuốt ...)
- Thành viên tiếp quỹ lộ mã khóa két khoang chứa tiền máy ATM
- Lộ trình kế hoạch tiếp quỹ các ATM ngoài trụ sở bị lộ
- Đặt lại PIN tại các máy trạm Mosaic không xác thực đúng chủ thẻ
- CB cho mượn mã truy cập
- CB để lộ mật khẩu (Password) , mã truy cập
- Số dư TK thẻ của khách hàng bị tiết lộ
- Phân cấp, phân quyền trên trạm MOSAIC không đúng quy định

Giao dịch chuyển tiền từ TK thẻ:

- CB ngân hàng chuyển tiền vào thẻ ATM sai tài khoản/ sai số thẻ
- KH chuyển nhầm tiền vào tài khoản người khác khi thực hiện chuyển khoản
- Phong tỏa tài khoản thẻ do chuyển nhầm tài khoản
- Nhập sai số tiền khách hàng nộp vào thẻ ATM

Hạch toán kế toán:

- Chi tiền cho khách hàng tại quầy quên ghi nợ tài khoản khách hàng hoặc ghi nợ chậm
- Hạch toán kế toán nhầm người hưởng, nhầm tài khoản, nhầm số tiền, loại tiền
- Nhầm lẫn trong bàn giao hồ sơ mở thẻ giữa phòng tổng hợp tiếp thị và kế toán
- Thu phí thừa hoặc thiếu/ Quên không thu phí
- Tiền tồn quỹ ATM có sai lệch giữa báo cáo ATM và thực tế
- Thu nợ thẻ tín dụng quốc tế thừa/ thiếu

Rủi ro trong xử lý sự cố:

- Xử lý các giao dịch không thành công

- Xử lý trường hợp máy ATM nuốt thẻ không kịp thời theo quy định
- Thẻ hỏng, ngừng xử dụng chưa xóa khỏi hệ thống
- Sự cố hết giấy, hết tiền tại máy ATM không xử lý kịp thời
- Không phong tỏa tài khoản kịp thời khi chủ thẻ bị mất cắp, thất lạc
- Rút tiền nhưng KH chưa nhận được tiền thì trên tài khoản đã bị trừ tiền
- Giao dịch không thành công nhưng tài khoản khách hàng vẫn bị trừ tiền phí giao dịch
- Đơn vị chấp nhận thẻ có những giao dịch nghi ngờ gian lận nhưng giao dịch viên vẫn báo có cho đơn vị chấp nhận thẻ
- Nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ/ ứng tiền mặt in nhiều hóa đơn thanh toán cho 1 thẻ
- Nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ không đối chiếu, kiểm tra chữ ký, hộ chiếu và đặc điểm an toàn thẻ khi chủ thẻ thực hiện giao dịch
- Nhân viên đơn vị chấp nhận thẻ thao tác sai, cà nhảm số tiền giao dịch
- Đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện tổng kết muộn quá thời gian quy định
- Đơn vị chấp nhận thẻ/điểm ứng tiền mặt ko theo quy trình, nguyên tắc chấp nhận thanh toán thẻ

Rủi ro trong kiểm tra, rà soát:

- Các báo cáo ATM chưa được chăm đối chiếu hàng ngày
- Không kiểm tra chặt chẽ khi thực hiện đổi mã PIN
- Thực hiện chi tiền mặt tại quầy mà không vấn tin tài khoản trước khi chi trả/ không ghi nợ tài khoản khách hàng
- Không chăm kịp thời số chi tiết ở TK TM 10105 ở các máy ATM
- Không thường xuyên kiểm tra tình trạng ATM làm ảnh hưởng đến giao dịch của khách

Máy thanh toán thẻ (EDC)

- Máy EDC tại đơn vị chấp nhận thẻ không thanh toán được thẻ tín dụng quốc tế
- Tổng kết giao dịch trên EDC muộn
- Máy EDC hỏng không sửa chữa kịp thời
- Máy EDC tại đơn vị chấp nhận thẻ vẫn thể hiện 16 số thẻ TDQT Visa (không tuân thủ theo quy định của tổ chức thẻ quốc tế VISA)
- Kỹ thuật viên cài sai thông số cho các máy EDC (nhằm ngoại tệ với nội tệ, nhằm thông số của các DVCNT khác)

Nhập tiền vào máy ATM:

- Kỹ thuật viên quên không đóng chu kỳ cũ và mở chu kỳ mới dẫn đến sai lệch số tiền tồn quỹ giữa hai chu kỳ

- Kỹ thuật viên không khai báo số tiền mới nạp vào máy ATM dẫn đến kiểm quỹ chênh lệch giữa sổ kế toán và báo cáo tồn quỹ ATM
- Tiền không đủ khay
- Nhập tiền vào máy ATM không đủ thành phần
- Đặt nhầm loại tiền vào hộc tiền

Gian lận thẻ:

- Lấy cắp thẻ của khách hàng
- Trộm dữ liệu dưới nhiều hình thức khác nhau (quay camera, qua vai..)
- Cài đặt các thiết bị ăn cắp dữ liệu thẻ
- Dùng điện thoại gắn camera để ghi hình chụp ảnh và sử dụng toàn bộ thông tin đó vào mục đích phạm pháp
- Làm thẻ TDQT giả và rút tiền từ máy ATM (truy cập Internet lấy trộm thông tin
- Chủ thẻ thường xuyên dùng thẻ TDQT để rút tiền lớn vượt hạn mức rút tiền mặt từ các máy ATM
- Chủ thẻ thường xuyên dùng thẻ TDQT để chi tiêu vượt hạn mức thẻ tín dụng quốc tế

Rủi ro trong việc sử dụng thẻ:

Hoạt động Thanh toán thẻ cũng tiềm tàng rất nhiều rủi ro, trong đó có sự tham gia của Ngân hàng, chủ thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ và các thiết bị đầu cuối (ATM, POS...). Các loại rủi ro thường gặp trong hoạt động thanh toán thẻ bao gồm:

- Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) giả mạo (Fraudulen Merchant)
- ĐVCNT thông đồng với chủ thẻ: đánh cắp dữ liệu thẻ sử dụng vào mục đích bất hợp pháp hoặc thông đồng với chủ thẻ chấp nhận thanh toán thẻ giả;
- Thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua các phương tiện viễn thông qua thư, điện thoại, Internet: Thay đổi số tiền trên hóa đơn, đánh cắp tiền trong tài khoản
- Nhân viên ĐVCNT in nhiều hoá đơn thanh toán của một thẻ (Multiple imprint)
- Các ĐVCNT có tỷ lệ rủi ro cao (High Risk Merchant): Hàng hóa, dịch vụ có giá trị lớn, có tính chất dễ chuyển đổi sang tiền mặt;
- ĐVCNT gian lận: Thực hiện giao dịch không đúng loại hình giao dịch đã đăng ký, sửa đổi số tiền giao dịch, không xin chuẩn chi theo thoả thuận qui định;
- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng (fraudulent use of account): Sử dụng trong môi trường thanh toán không phải xuất trình thẻ (thanh toán qua thư/điện thoại hoặc thương mại điện tử);
- Chủ thẻ để lộ số PIN
- Thẻ bị mất/mất trộm (lost/stolen card)
- Thẻ giả (counterfeit): thẻ thật đã bị thay đổi thông tin, thẻ chỉ giả mạo thông tin trên dải

băng từ hoặc thẻ bị sao chép làm giả hoàn toàn.

- Dữ liệu băng từ (skimming) hoặc dữ liệu trên đường truyền (tapping) bị đánh cắp.

Rủi ro trong khu vực Châu Á Thái Bình Dương

Theo số liệu thống kê gần đây của Tổ chức Visa - khu vực, rủi ro đối với hoạt động thanh toán thẻ trong khu vực như sau:

- Gần 50% là rủi ro thẻ giả (counterfeit). Đây là loại rủi ro phổ biến nhất với thẻ Tín dụng và là loại rủi ro chiếm tỷ trọng thứ hai với thẻ ghi nợ trong khu vực. Nó cũng là loại rủi ro chiếm tỷ trọng lớn trong các rủi ro của hoạt động thanh toán thẻ. Loại rủi ro này đang gia tăng nhanh chóng, mối lo ngại ở các nước trong khu vực thông qua hình thức ăn cắp thông tin trên đường truyền.
- 27% là sự lợi dụng tài khoản thẻ trong môi trường thanh toán không sử dụng thẻ. Đây là sự cảnh báo cho các loại giao dịch gián tiếp không dùng thẻ;
- Hiện tượng gian lận thẻ đang chuyển hướng sang các nước: Đài Loan, Thái Lan. Các nước như Australia, Hồng Kông đã đầu tư cho việc phòng ngừa gian lận đã làm giảm tỷ lệ rủi ro trong lĩnh vực này.
- Ở Việt Nam, thẻ giả mạo là loại hình rủi ro phổ biến nhất, chiếm 75% tổng các loại rủi ro trong Phát hành thẻ; Vì vậy, cần đặc biệt chú trọng công tác phòng ngừa rủi ro với loại hình đang phát triển hiện nay là giả mạo thẻ bằng cách ăn cắp thông tin trên đường truyền.

Chương II. Thực trạng phát hành và thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Á Châu:

I. Giới thiệu chung về ACB:

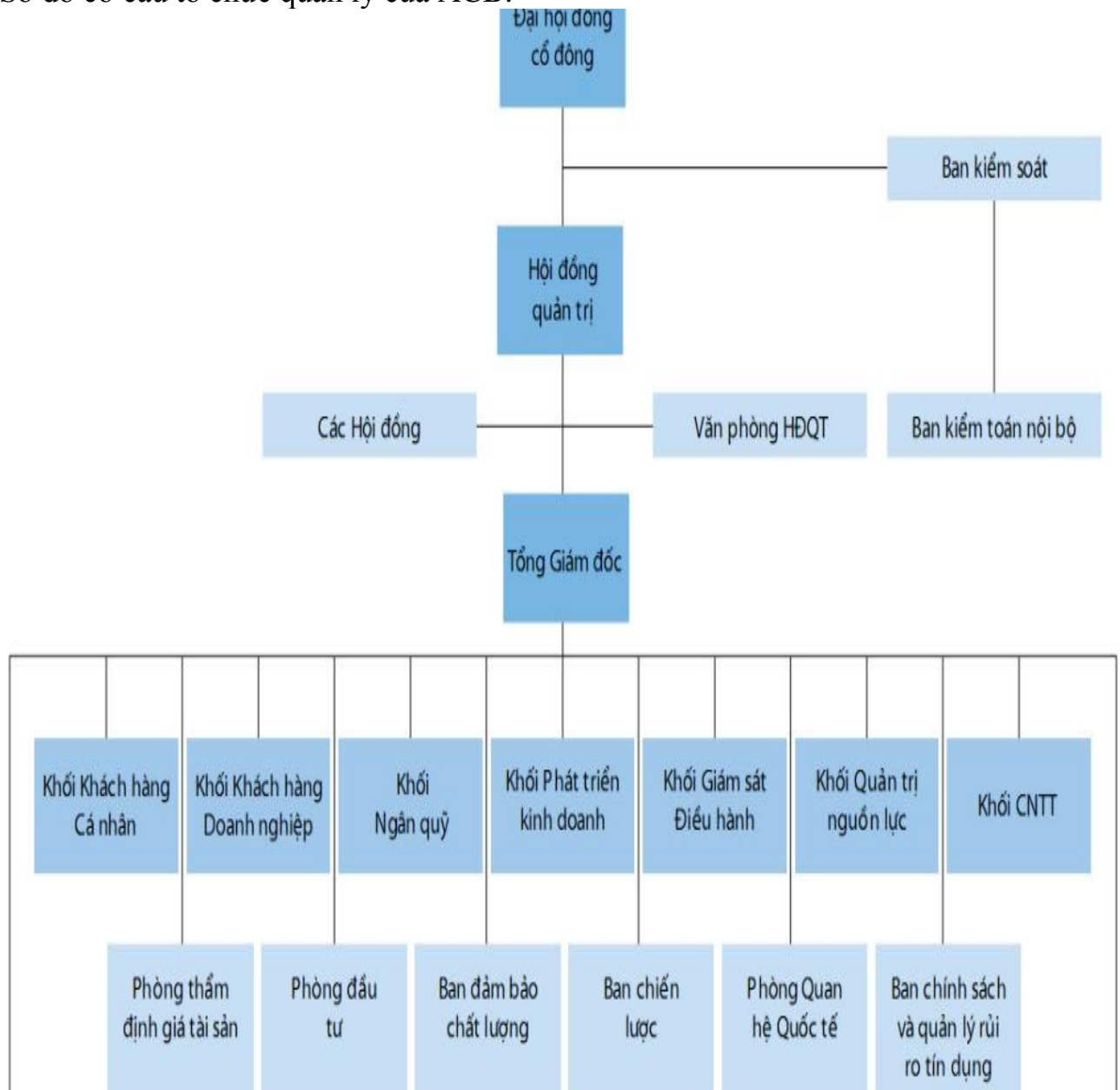
Tên gọi: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu
Tên giao dịch quốc tế: ASIA COMMERCIAL BANK
Tên viết tắt: ACB
Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Q. 3, TP. Hồ Chí Minh.
Điện thoại: (08) 929 0999.
Website: www.acb.com.vn
Logo:



Vốn điều lệ: 1.100.046.560.000 đồng.
Giấy phép thành lập: Số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 13/5/1993.
Giấy phép hoạt động: Số 0032/NH-GP do Thống đốc NHNN cấp ngày 24/4/1993.
Giấy CNĐKKD: Số 059067 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp cho đăng ký lần đầu ngày 19/5/1993, đăng ký thay đổi lần thứ chín ngày 23/2/2006.
Mã số thuế: 0301452948.
Ngành nghề kinh doanh:
Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn dưới các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước, vay vốn của các tổ chức tín dụng khác;
Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn; chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá; hùn vốn và liên doanh theo luật định;
Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng;
Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế, huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được NHNN cho phép;
Hoạt động bao thanh toán.

1. Cơ cấu tổ chức của ACB:

- **Bảy khối** : Khách hàng cá nhân, Khách hàng doanh nghiệp, Ngân quỹ, Phát triển kinh doanh, Giám sát điều hành, Quản trị nguồn lực, Công nghệ thông tin;
Bốn ban: Kiểm tra– Kiểm soát nội bộ, Chiến lược, Đảm bảo chất lượng, Chính sách và Quản lý tín dụng.
 - **Hai phòng** : Quan hệ Quốc tế, Thẩm định tài sản (trực thuộc Tổng giám đốc).
- Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của ACB:



BỘ MÁY QUẢN TRỊ VÀ ĐIỀU HÀNH

- **Đại hội đồng cổ đông**: là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Ngân hàng.

Hội đồng quản trị: do ĐHĐCĐ bầu ra, là cơ quan quản trị Ngân hàng, có toàn quyền nhân danh Ngân hàng để quyết định mọi vấn đề liên quan đến mục đích, quyền lợi của Ngân hàng, trừ những vấn đề thuộc thẩm quyền của ĐHĐCĐ. HĐQT giữ vai trò định hướng chiến lược, kế hoạch hoạt động hàng năm; chỉ đạo và giám sát hoạt động của Ngân hàng thông qua Ban điều hành và các Hội đồng.

- **Ban kiểm soát**: do ĐHĐCĐ bầu ra, có nhiệm vụ kiểm tra hoạt động tài chính của Ngân hàng; giám sát việc chấp hành chế độ hạch toán, kế toán; hoạt động của hệ thống kiểm tra và kiểm toán nội bộ của Ngân hàng; thẩm định báo cáo tài chính hàng năm; báo cáo cho ĐHĐCĐ tính chính xác, trung thực, hợp pháp về báo cáo tài chính của Ngân hàng.
- **Các Hội đồng**: Do HĐQT thành lập, làm tham mưu cho HĐQT trong việc quản trị ngân hàng, thực hiện chiến lược, kế hoạch kinh doanh; đảm bảo sự phát triển hiệu quả, an toàn và đúng mục tiêu đã đề ra. Hiện nay, Ngân hàng có bốn Hội đồng, bao gồm:
 - **Hội đồng nhân sự**: có chức năng tư vấn cho Ngân hàng các vấn đề về chiến lược quản lý và phát triển nguồn nhân lực để phát huy cao nhất sức mạnh của nguồn nhân lực, phục vụ hiệu quả cho nhu cầu phát triển của Ngân hàng.
 - **Hội đồng ALCO**: có chức năng quản lý cấu trúc bảng tổng kết tài sản của Ngân hàng, xây dựng và giám sát các chỉ tiêu tài chính, tín dụng phù hợp với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.
 - **Hội đồng đầu tư**: có chức năng thẩm định các dự án đầu tư và đề xuất ý kiến cho cấp có thẩm quyền quyết định đầu tư.
 - **Hội đồng tín dụng**: quyết định về chính sách tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng trên toàn hệ thống Ngân hàng, xét cấp tín dụng của Ngân hàng, phê duyệt hạn mức tiền gửi của Ngân hàng tại các tổ chức tín dụng khác, phê duyệt việc áp dụng biện pháp xử lý nợ và miễn giảm lãi theo Quy chế xét miễn giảm lãi.
 - **Tổng giám đốc**: là người chịu trách nhiệm trước HĐQT, trước pháp luật về hoạt động hàng ngày của Ngân hàng. Giúp việc cho Tổng giám đốc là các Phó Tổng giám đốc, các Giám đốc khối, Giám đốc tài chính, Kế toán trưởng và bộ máy chuyên môn nghiệp vụ.

2. Tình hình hoạt động kinh doanh của ACB:

Chỉ tiêu	2004	2005	30/9/2006
TTS	15.419.534	24.272.864	38.177.588
Tổng vốn huy động	14.353.766	22.341.236	31.670.517
Tổng dư nợ	6.759.675	9.563.198	14.464.327
Tổng thu nhập kinh doanh	475.638	687.654	787.943
Thuế và các khoản phải nộp (**)	74.367	102.179	101.298
Lợi nhuận trước thuế	282.148	391.550	457.684
Lợi nhuận sau thuế	214.091	299.201	369.293
Tỷ lệ chia cổ tức (%)	36,7	28	38 (*)
Bằng tiền mặt (% trên mệnh giá)	12	12	08 (*)
Bằng cổ phiếu (% trên số lượng)	24,7	16	30 (*)

Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2004, 2005 và 30/9/2006.

Các chỉ tiêu khác.

Thu nhập.

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2004	2005	30/9/2006
Thu nhập tín dụng	350.295 73,65%	514.265 74,79%	576.092 73,11%
Thu nhập phi tín dụng	125.343 26,35%	173.389 25,21%	211.851 26,89%
Tổng thu nhập	475.638 100,00%	687.654 100,00%	787.943 100,00%

Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2004, 2005 và 30/9/2006.

Chi phí.

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	2004	2005	30/9/2006
Lương và chi phí liên quan	71.035	108.538	132.044
Chi phí khấu hao	17.874	25.520	30.588
Chi phí hoạt động khác	93.064	157.255	147.431
Tổng chi phí kinh doanh	181.973	291.313	310.063

Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2004, 2005 và 30/9/2006.

Về tỷ lệ khấu hao TSCĐ.

Chỉ tiêu	2004	2005	30/9/2006
Tòa nhà	4,0%	4,0%	4,0%
Thiết bị văn phòng	20,0%	33,0%	33,0%
Xe cộ	10,0%	14,0%	14,0%

(**) Bao gồm tất cả các khoản thuế phải nộp trong kỳ báo cáo.

(*) Dự kiến đến 31/12/2006.

Tài sản cố định khác	20,0%	20,0%	20,0%
Phần mềm vi tính	12,5%	12,5%	12,5%

Nguồn: ACB.

Hoạt động đầu tư.

ĐVT: triệu đồng

STT	Loại hình	Số dư đầu tư 2004	Tỷ trọng	Số dư đầu tư 2005	Tỷ trọng	Số dư đầu tư 30/9/2006	Tỷ trọng
1	Đầu tư trái phiếu	2.891.750	98,3%	4.823.767	97,2%	3.705.280	91,6%
2	Góp vốn đầu tư	51.273	1,7%	136.716	2,8%	338.231	8,4%
	Tổng cộng	2.943.023	100%	4.960.483	100%	4.043.511	100%

Nguồn: Báo cáo tài chính hợp nhất năm 2004, 2005 và 30/9/2006.

Ghi chú:

Đầu tư trái phiếu bao gồm:

Sẵn sàng để bán và

Giữ đến ngày đáo hạn.

CHI TIẾT CÁC KHOẢN GÓP VỐN ĐẦU TƯ TÍNH ĐẾN THÁNG 09/2006

ĐVT: triệu đồng

STT	Tên doanh nghiệp	Vốn góp thực tế
ACB		
1	Công ty CP Bảo hiểm Nhà Rồng(BẢO LONG)	15.400
2	Công ty CP Sài Gòn- Phú Quốc	1.958
3	Công ty CP Thương mại và Du lịch Sài Gòn (SP Co)	638
4	Công ty CP Mắt kính Sài Gòn	1.076
5	Công ty CP Thể Thao ACB	300
6	Công ty CP TM DV Đông Anh	1.000
7	Công ty CP phát triển hạ tầng dệt may Phố Nối	1.067
8	Công ty CP địa ốc ACB	2.500
9	Công ty CP dịch vụ bảo vệ Ngân hàng Á Châu	100
10	Công ty CP Sài Gòn Kim Hoàn ACB - SJC	1.000
11	Công ty CP Thủy Tạ	4.100
12	Công ty CP Song Tân	16.000
13	Công ty CP lương thực Bình Trị Thiên	2.654
14	Công ty CP khu công nghiệp Sài Gòn - Bắc Giang	10.000
15	Lợi nhuận đóng góp từ các công ty liên kết	431

STT	Tên doanh nghiệp (ACBR, ACB-SJC, ACBD)	Vốn góp thực tế
	Tổng cộng	58.224
ACBS		
1	Nagarjuna Int'l Vietnam Ltd.	31.047
2	Công ty CP Thủy Tạ	8.682
3	Công ty may Phương đông	7.462
4	Công ty CP Tư tằm Á châu	1.000
5	Eximbank	16.684
6	Giadinh bank	1.000
7	Công ty dược phẩm 3 tháng 2	3.710
8	Viconship	2.527
9	Saigon tourist	15.158
10	Công ty Thủy sản Việt Long	9.188
11	Công ty CP địa ốc Gò Môn	1.583
12	Ngân hàng Đại Á	37.400
13	Công trái giáo dục	20.000
14	Công ty TNHH đào tạo ngân hàng	310
15	Công ty TNHH Tân Tạo	35.000
16	Ngân hàng Việt Á	866
17	Công ty CP Chuyển mạch tài chính quốc gia	10.000
18	Công ty CP ĐT PT Bình Thắng	3.643
19	Golf Hoa Việt	436
20	Golf sông Bé	492
21	Công ty CP khu công nghiệp Đức Hoà 3	15.938
22	Công ty CP Đại Cát Hoàng Long	476
23	Công ty CP phát triển hạ tầng dệt may Phố Nối	4.162
24	Công ty CP khu công nghiệp Sài Gòn - Bắc Giang	10.000
25	Công ty CP địa ốc ACB	3.750
26	Tổng cộng	240.513
ACBA		
1	Công ty CP địa ốc ACB	6.000
2	Công ty LT Bình Trị Thiên	6.758
3	Công ty Khoan và dịch vụ Khoan dầu khí	17.680
	Tổng cộng	30.438
Công ty CP Dịch vụ Du lịch Chợ Lớn		
1	Các khoản đầu tư của công ty CP Dịch vụ Du lịch	9.055

STT	Tên doanh nghiệp	Vốn góp thực tế
	Chợ Lớn	
	Tổng cộng	338.231

Nguồn: ACB.

Các chỉ tiêu khác.

Chỉ tiêu	2004	2005	30/9/2006
Thu nhập ròng từ lãi/TTS bình quân	2,70%	2,60%	1,84%
Thu nhập ngoài lãi/TTS bình quân	0,90%	0,80%	0,68%
Chi phí hoạt động/TTS bình quân	1,30%	1,40%	0,99%
Lợi nhuận trước thuế/TTS bình quân	2,10%	1,90%	1,47%
Lợi nhuận ròng/TTS bình quân	1,60%	1,50%	1,18%
Suất lợi nhuận/ Vốn tự có (ROE)	33,65%	30,02%	23,87%

Nguồn: ACB

Ghi chú: Số liệu tính toán dựa theo Báo cáo tài hợp nhất chính năm 2004, 2005 và 30/9/2006.

II. Thực trạng phát hành thẻ thanh toán tại ACB:

ACB là một trong các ngân hàng Việt Nam đi đầu trong việc giới thiệu các sản phẩm thẻ quốc tế tại Việt Nam. ACB chiếm thị phần cao về các loại thẻ tín dụng quốc tế như Visa và MasterCard. Trong năm 2003, ACB là ngân hàng đầu tiên của Việt Nam đưa ra thị trường thẻ thanh toán và rút tiền toàn cầu Visa Electron.

- Năm 2004, ACB tiếp tục phát hành thẻ MasterCard Electronic. Trong năm 2005, ACB đã đưa ra sản phẩm thẻ MasterCard Dynamic là loại thẻ thanh toán quốc tế kết hợp những tính năng của thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ.
- Ngoài ra, để đáp ứng các nhu cầu thanh toán nội địa, ACB đã phối hợp với các tổ chức như Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn, hệ thống siêu thị Co-opmart, Maximark, Citimart để phát hành các loại thẻ tín dụng đồng thương hiệu cho khách hàng nội địa. Thẻ ACB đã góp phần tạo nên thương hiệu ACB trên thị trường và tạo nguồn thu dịch vụ đáng kể.

CÁC SỐ LIỆU VỀ THẺ NĂM 2004, 2005 VÀ ĐẾN 30/9/2006

Nội dung	Đơn vị tính	Năm 2004	Năm 2005	30/9/2006
Số lượng thẻ phát hành	Thẻ	80.601	145.267	193.207
Thẻ quốc tế	Thẻ	62.767	123.063	170.270
Thẻ nội địa	Thẻ	17.834	22.204	22.937
Số lượng đại lý	Đại lý	4.790	5.584	5.972
Doanh số giao dịch chủ thẻ	Triệu đồng	841.516	1.265.800	1.261.164

Nguồn: ACB.

Các sản phẩm thẻ hiện có của ACB:

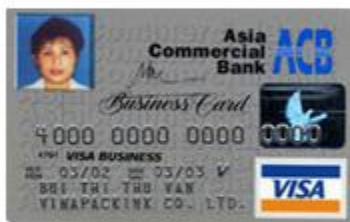
Thẻ tín dụng quốc tế ACB Visa/MasterCard (24/05/10)



Visa Chuẩn



Visa Vàng



Visa Business



MasterCard Chuẩn



MasterCard Vàng

Thẻ thanh toán quốc tế ACB Visa Electron/MasterCard Electronic (19/05/10)

Thẻ thanh toán và rút tiền nội địa ACB E. Card (19/05/10)



[Thẻ ghi nợ nội địa 365 Styles](#) (19/05/10)



[Thẻ thanh toán quốc tế ACB Visa Prepaid/MasterCard Dynamic](#) (19/05/10)

[Thẻ tín dụng nội địa](#) (04/12/09)

[Thẻ ATM2+ Năng động sánh bước cùng bạn.](#) (14/10/09)



ACB phát hành thẻ ATM2+

Ngày 24/8, được sự chấp nhận của [Ngân hàng](#) Nhà nước Việt Nam (Chi nhánh TP.HCM), Ngân hàng ACB đã chính thức đưa thẻ ATM2+ và hệ thống gần 100 máy ATM [hiên đại](#) tham gia thị trường thẻ ngân hàng trên toàn quốc.

ATM2+ là thẻ kết nối trực tiếp với tài khoản tiền gửi thanh toán, là sản phẩm thẻ kết hợp với thương hiệu VISA. Bên cạnh tiện ích được chấp nhận thanh toán tại hàng ngàn đại lý chấp nhận thanh toán thẻ VISA, chủ thẻ còn có thể dùng thẻ ATM2+ rút tiền tại tất cả các máy ATM của ACB và các máy ATM mang thương hiệu VISA tại Việt Nam.

Dịch vụ này [thích hợp](#) cho khách hàng có tài khoản tiền gửi thanh toán và các doanh nghiệp có nhu cầu chi trả lương qua tài khoản tiền gửi thanh toán tại ACB, các cá nhân có nhu cầu sử dụng thẻ cho các hoạt động chuyển khoản, thanh toán, rút tiền... Từ ngày

24/8 - 31/12/2007, ACB sẽ [miễn phí](#) phát hành thẻ và phí thường niên năm đầu tiên cho khách hàng.



TP.HCM ngày 7 tháng 10 năm 2008 Ngân hàng Á Châu (ACB), ngân hàng thương mại hàng đầu Việt Nam, và JCB International (JCBI), chi nhánh quốc tế của JCB, chính thức công bố: ACB bắt đầu triển khai mạng lưới chấp nhận thẻ và đang phát triển thêm đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ JCB. ACB dự kiến hợp tác với khoảng 4.000 đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ JCB tính đến cuối tháng 1 năm 2009. Thỏa thuận này sẽ gia tăng đáng kể tiện ích cho các chủ thẻ JCB khi du lịch tới Việt Nam.

5. Đánh giá về hoạt động phát hành, thanh toán thẻ của Ngân hàng ACB:

Chương III. Một số giải pháp nhằm mở rộng và hoàn thiện thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Á Châu:

I. Định hướng phát triển Ngân hàng và thẻ thanh toán:

1. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của ACB:

Cơ sở cho việc xây dựng chiến lược hoạt động qua các năm là:

- Tăng trưởng cao bằng cách tạo nên sự khác biệt trên cơ sở hiểu biết nhu cầu khách hàng và hướng tới khách hàng.
- Xây dựng hệ thống quản lý rủi ro đồng bộ, hiệu quả và chuyên nghiệp để đảm bảo cho sự tăng trưởng được bền vững.
- Duy trì tình trạng tài chính ở mức độ an toàn cao, tối ưu hóa việc sử dụng vốn cổ đông (ROE mục tiêu là 30%) để xây dựng ACB trở thành một định chế tài chính vững mạnh, có khả năng vượt qua mọi thách thức trong môi trường kinh doanh còn chưa hoàn hảo của ngành ngân hàng Việt Nam.
- Có chiến lược chuẩn bị nguồn nhân lực và đào tạo lực lượng nhân viên chuyên nghiệp nhằm đảm bảo quá trình vận hành của hệ thống liên tục, thông suốt và hiệu quả. Xây dựng “Văn hóa ACB” trở thành yếu tố tinh thần gắn kết toàn hệ thống một cách xuyên suốt. ACB đang từng bước thực hiện chiến lược tăng trưởng ngang và đa dạng hóa.
- **Chiến Lược Tăng Trưởng Ngang: Thể Hiện 3 Hình Thức:**
 1. Tăng trưởng thông qua mở rộng hoạt động: hiện nay trên phạm vi toàn quốc, ACB đang tích cực phát triển mạng lưới kênh phân phối tại thị trường mục tiêu, khu vực thành thị Việt Nam, đồng thời nghiên cứu và phát triển các sản phẩm dịch vụ ngân hàng mới để cung cấp cho thị trường đang có và thị trường mới trong tình hình yêu cầu của khách hàng ngày càng tinh tế và phức tạp. Ngoài ra, khi điều kiện cho phép, ACB sẽ mở văn phòng đại diện tại Hoa Kỳ.
 2. Tăng trưởng thông qua hợp tác, liên minh với các đối tác chiến lược: hiện nay, ACB đã xây dựng được mối quan hệ với các định chế tài chính khác, ví dụ như các tổ chức thẻ quốc tế (Visa, Master Card), các công ty bảo hiểm (Prudential, AIA, Bảo Việt, Bảo Long), chuyển tiền Western Union, các

ngân hàng bạn (Banknet), các đại lý chấp nhận thẻ, đại lý chi trả kiều hối, v.v... Để thực hiện mục tiêu tăng trưởng, ACB đang quan hệ hợp tác với các định chế tài chính và doanh nghiệp khác để cùng nghiên cứu phát triển các sản phẩm tài chính mới và ưu việt cho khách hàng mục tiêu, mở rộng hệ thống kênh phân phối đa dạng. Đặc biệt, ACB đã có một đối tác chiến lược là Ngân hàng Standard Chartered, một ngân hàng nổi tiếng về các sản phẩm của ngân hàng bán lẻ. ACB đang nỗ lực tham khảo kinh nghiệm, kỹ năng chuyên môn cũng như công nghệ của các đối tác để nâng cao năng lực cạnh tranh của mình cho quá trình hội nhập.

3. Tăng trưởng thông qua hợp nhất và sáp nhập: ACB ý thức là cần phải xây dựng năng lực tiếp nhận đối với loại tăng trưởng không cơ học này và thực hiện chiến lược hợp nhất và sáp nhập khi điều kiện cho phép.

- **Chiến Lược Đa Dạng Hóa**

- Đa dạng hóa là một chiến lược tăng trưởng khác mà ACB quan tâm thực hiện, ACB đã có Công ty chứng khoán (ACBS), Công ty Quản lý nợ và khai thác tài sản (ACBA), đang chuẩn bị thành lập Công ty Cho thuê tài chính và Công ty Quản lý quỹ. Với vị thế cạnh tranh đã được thiết lập khá vững chắc trên thị trường, trong thời gian sắp tới, ACB có thể xem xét thực hiện chiến lược đa dạng hóa tập trung để từng bước trở thành nhà cung cấp dịch vụ tài chính toàn diện thông qua các hoạt động sau đây:

- Cung cấp và tăng cường quan hệ hợp tác với các công ty bảo hiểm để phối hợp cung cấp các giải pháp tài chính cho khách hàng.

Nghiên cứu thành lập công ty thẻ (phát triển từ trung tâm thẻ hiện nay), công ty tài trợ mua xe

- Nghiên cứu khả năng thực hiện hoạt động dịch vụ ngân hàng đầu tư.

Tuy ACB đã khẳng định được mình nhưng luôn nhận thức rằng thách thức vẫn còn phía trước và phải nỗ lực rất nhiều, đẩy nhanh hơn nữa việc thực hiện các chương trình trợ giúp kỹ thuật, các dự án nâng cao năng lực hoạt động, hướng đến áp dụng các chuẩn mực và thông lệ quốc tế để có khả năng cạnh tranh và hội nhập khu vực thành công. Do vậy, từ năm 2005, ACB đã bắt đầu cùng các cổ đông chiến lược xây dựng lại chiến lược mới. Đó là chương trình Chiến lược 5 năm (2006-2011) và tầm nhìn 2015.



2. Định hướng phát triển thanh toán thẻ của Ngân hàng TMCP Á Châu trong thời gian tới;

- **Phát triển thẻ thanh toán nội địa:**

Thẻ tín dụng nội địa cung cấp phương tiện thanh toán hiện đại, an toàn cho người tiêu dùng do không phải mang theo một lượng lớn tiền mặt khi đi mua sắm, giải trí, du lịch, công tác... và đối phó với rủi ro bị mất tiền. Khi mất thẻ thì vẫn giữ được tiền nếu thông báo kịp thời cho Trung tâm thẻ ACB. Ngoài ra, trên thẻ còn có ảnh và chữ ký của chủ thẻ để phòng khi mất thẻ người khác cũng không sử dụng được. Đồng thời đây cũng thực sự là phương tiện thanh toán đem lại hiệu quả kinh tế nhất định cho người tiêu dùng, do ngân hàng sẽ chi trả thay chủ thẻ ngay khi thực hiện giao dịch thanh toán tại các đại lý bán hàng hóa, dịch vụ, sau đó hàng tháng chủ thẻ mới thanh toán lại cho ngân hàng các khoản chi tiêu của mình, như vậy mặc nhiên người sử dụng thẻ đã được ngân hàng cho vay miễn lãi một thời gian nhất định khoảng từ 16 đến 45 ngày tùy thời điểm thanh toán. Nếu đến hạn thanh toán, chủ thẻ vẫn chưa có điều kiện và nhu cầu thanh toán cho ngân hàng, các khoản chi tiêu đó sẽ chuyển thành khoản tín dụng với mức lãi suất 0,04%/ngày. Dự kiến trong đợt phát hành thẻ đầu tiên, Trung tâm thẻ sẽ phát hành khoảng 1.000 thẻ, chủ yếu là cho các chủ thẻ quốc tế hiện tại của Trung tâm thẻ và một số đối tượng khác. Sau đó, chương trình sẽ được quảng bá rộng rãi đến các đối tượng được cấp thẻ tín chấp (miễn ký quỹ). Đó là các đối tượng: Lãnh đạo các cơ quan, công ty, xí nghiệp, doanh nghiệp, các bác sĩ, giáo sư đại học, giáo viên cán bộ công nhân viên có thu nhập ổn định, có tài khoản lương tại ACB, các cá nhân đang có quan hệ tín dụng với ACB, có tài sản đảm bảo, các đối tượng đang được cho vay tín chấp theo chương trình cho vay tiêu dùng 10 triệu đồng tại ACB... Còn các đối tượng khác nếu có nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng nội địa có thể mở sổ tiết kiệm hoặc tài khoản. Trong thời gian sử dụng thẻ, số dư sổ tiết kiệm hoặc tài khoản vẫn được hưởng lãi bình thường.

- **Tăng kênh tiêu thụ, phát triển thương hiệu:**

Ngân hàng Thương mại Á Châu (ACB) và Công ty Đông Hưng đã công bố chương trình hợp tác phát hành thẻ [Visa Electron](#). Chương trình hợp tác này không chỉ mang lợi ích cho người sử dụng thẻ mua hàng, mà còn tạo ra hiệu quả kinh tế cho tổ chức tín dụng ACB và hệ thống bán lẻ Citimart của Công ty Đông Hưng. Với thẻ Visa Electron, người tiêu dùng mua hàng tại các siêu thị của Citimart sẽ được ACB thanh toán hộ (tất nhiên, người tiêu dùng phải đóng tiền trước để được cấp thẻ). Cái lợi của người tiêu dùng khi sử dụng dịch vụ này là mua hàng không cần mang theo tiền, thêm vào đó họ được giảm 3% trên tổng giá trị hóa đơn mua hàng. Còn đối với ACB và Citimart, thông qua chương trình hợp tác cùng nhau bán hàng, họ có thêm nhiều khách hàng mới.

Liên kết tiêu thụ:

ACB và Standard Chartered liên kết ATM, hợp tác phát hành thẻ tín dụng Khách hàng của hai ngân hàng này có thể sử dụng miễn phí hơn 270 máy ATM trong mạng lưới hợp tác, ACB cũng sẽ phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng của Standard Chartered.

II. Những thuận lợi và khó khăn

1.Thuận lợi:

- Mạng lưới kênh phân phối: Gồm 80 chi nhánh và phòng giao dịch tại những vùng kinh tế phát triển trên toàn quốc.
- Là thành viên của các tổ chức thẻ quốc tế: Visa, MasterCard.
- Thẻ thanh toán đồng thương hiệu: Saigontourist; Saigon Co-op; Mai Linh Taxi; HSBC; Vera; VDC; Vietravel; Citimart.
- Bảo hiểm nhân thọ qua ngân hàng: Prudential, AIA.
- Xếp hạng Tín nhiệm Quốc tế: Bắt đầu từ năm 2001, Fitch (tổ chức đánh giá xếp hạng quốc tế) đã có đánh giá xếp hạng tín nhiệm ACB. Tháng 4/2004, Fitch đánh giá tiêu chí năng lực bản thân của ACB là D, và xếp hạng theo tiêu chí hỗ trợ từ bên ngoài là 5T.
- Các giải thưởng quốc tế: Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2006; Ngân hàng bán lẻ xuất sắc nhất Việt Nam 2006; Thương hiệu nổi tiếng tại Việt Nam 2006; Sản phẩm dịch vụ xuất sắc lĩnh vực tài chính ngân hàng 2006; Ngân hàng tốt nhất Việt Nam 2005;..v.v

2. Khó khăn:

- *Gánh nặng từ và chip:*

Các tổ chức phát hành thẻ thế giới như Master, Visa Card đề nghị, bắt đầu năm 2006 các ngân hàng phải chuyển đổi hệ thống theo chuẩn EMV trên thẻ để đảm bảo tính bảo mật, tức phải chuyển thẻ từ sang thẻ chip. Các tổ chức này khuyến cáo, nếu sau giai đoạn này mà các ngân hàng không chuyển đổi xong, họ sẽ không phải chịu trách nhiệm cho những rủi ro xảy ra đối với thẻ từ như bị hacker, điều mà trước đây họ phải gánh thay cho NH. Ông Lê Vũ Kỳ, Phó Tổng giám đốc ACB và là Giám đốc khối công nghệ thông tin ACB, cho rằng ngoài chi phí, thì công nghệ cũng là một trong những vấn đề của việc chuyển đổi. Việc tích hợp thông tin từ thẻ từ sang thẻ chip, lại phải đảm bảo tính kết nối của những ngân hàng liên kết với nhau, đòi hỏi giải pháp kỹ thuật cao và chi phí cho kỹ thuật này cũng không nhỏ.

III. Một số giải pháp nhằm mở rộng và hoàn thiện thanh toán thẻ tại Ngân hàng TMCP Á Châu:

1. Giải pháp vĩ mô:

1.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước:

1. Ngân hàng Nhà nước nên khuyến khích các ngân hàng thương mại trích một phần vốn điều lệ đang được Chính phủ xem xét tặng cho ngân hàng thương mại quốc doanh để đầu tư vào mạng lưới thanh toán thẻ.
2. Tổng công ty Bưu chính Viễn thông cần đầu tư xây dựng và giảm chi phí thuê bao đường truyền thanh toán trực tuyến cho các cửa hàng.
3. Chính phủ nên có quy định bắt buộc các cơ sở bán hàng, dịch vụ có số vốn lớn, như các siêu thị, phải trang bị thiết bị thanh toán thẻ. Xét trên khía cạnh tài chính chống thất thu thuế, đây có thể là giải pháp rất hiệu quả.
4. Trước mắt phía tài chính nên miễn khoản thuế thu nhập từ hoạt động kinh doanh thanh toán cho các ngân hàng thương mại.
5. Ngân hàng Nhà nước không nên chỉ để cho ngân hàng thương mại quốc doanh độc quyền kinh doanh hoạt động thanh toán thẻ. Theo kinh nghiệm điển hình của Nhật Bản, Công ty Dịch vụ Tiết kiệm của Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam có rất nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển thanh toán thẻ ở Việt Nam.

1.2. Đối với Ngân hàng ACB:

Cần có một đội ngũ phát triển thể để thu thập thông tin thị trường, tìm hiểu các nhu cầu của khách hàng để hoàn thiện sản phẩm hiện có, nghiên cứu phát triển thêm các sản phẩm mới. Bên cạnh đó, nghiên cứu về tâm lý khách hàng, thu nhập, thói quen, sự ưu tiên trong tiêu dùng, dự báo những thay đổi trong nhu cầu theo sự thay đổi của thu nhập, tuổi, giới, địa vị... để phục vụ khách hàng tốt hơn. Nghiên cứu thông tin về sản phẩm của đối thủ cạnh tranh nhằm đưa ra những chiến lược hợp lý.

- Hoàn thiện quy định về quy trình nghiệp vụ, đạt tiêu chuẩn chất lượng.
- Xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu càng ngày càng khắt khe của khách hàng
- Tăng cường quảng bá sản phẩm, tiến hành các đợt giảm giá khuyến mãi thu hút các đối tượng sử dụng thẻ.
- Ngân hàng cũng nên có chính sách khuyến mãi với những khách hàng thường xuyên giao dịch và có số dư bình quân trên tài khoản tiền gửi ổn định ở mức độ nhất định.
- Củng cố hạ tầng kỹ thuật và công nghệ cung cấp dịch vụ ngân hàng
- Chủ động tham gia hội nhập và thực thi những thông lệ khu vực và thế giới

IV. Một số kiến nghị:

1. Đối với chính phủ:

- Nhà nước cần áp dụng các biện pháp mạnh, có quy định cụ thể đối với tổ chức và cá nhân được phép thanh toán bằng tiền mặt với mức tiền cụ thể, phù hợp với tình hình phát triển chung của nền kinh tế. Ví dụ, hiện nay nên quy định đối với cá nhân, thanh toán dưới 5 triệu đồng, đối với tổ chức dưới 10 triệu đồng được sử dụng tiền mặt, trên mức đó phải thanh toán KDTM. Đồng thời phải xử lý nghiêm những trường hợp vi phạm.
- Nên khuyến khích các ngân hàng thương mại trích một phần vốn điều lệ đang được Chính phủ xem xét tăng cho ngân hàng thương mại quốc doanh để đầu tư vào mạng lưới thanh toán thẻ.
- Chính phủ nên có quy định bắt buộc các cơ sở bán hàng, dịch vụ có số vốn lớn, như các siêu thị, phải trang bị thiết bị thanh toán thẻ. Xét trên khía cạnh tài chính chống thất thu thuế, đây có thể là giải pháp rất hiệu quả.

- Trước mắt phía tài chính nên miễn khoản thuế thu nhập từ hoạt động kinh doanh thanh toán cho các ngân hàng thương mại.
- Tổng công ty Bưu chính Viễn thông cần đầu tư xây dựng và giảm chi phí thuê bao đường truyền thanh toán trực tuyến cho các cửa hàng.

2. Đối với Ngân hàng Nhà nước:

- Ngân hàng Nhà nước nên khuyến khích các ngân hàng thương mại trích một phần vốn điều lệ đang được Chính phủ xem xét tặng cho ngân hàng thương mại quốc doanh để đầu tư vào mạng lưới thanh toán thẻ.
- Ngân hàng Nhà nước không nên chỉ để cho ngân hàng thương mại quốc doanh độc quyền kinh doanh hoạt động thanh toán thẻ. Theo kinh nghiệm điển hình của Nhật Bản, Công ty Dịch vụ Tiết kiệm của Tổng công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam có rất nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển thanh toán thẻ ở Việt Nam.
- Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện cơ sở pháp lý liên quan đến hoạt động thanh toán, ngay từ việc sửa đổi, bổ sung Luật Ngân hàng Nhà nước và Luật các tổ chức tín dụng để củng cố vị thế pháp lý của Ngân hàng Nhà nước trong việc kiểm soát hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt; đồng thời hoàn thiện các văn bản dưới Luật liên quan đến các phương tiện, hình thức thanh toán hiện đại để đảm bảo tính ổn định, an toàn và hiệu quả của hệ thống thanh toán. Khung pháp lý rõ ràng, minh bạch và sự giám sát hợp lý của Ngân hàng Nhà nước đối với hệ thống ngân hàng cũng là một yếu tố quan trọng trong việc tăng cường lòng tin của người sử dụng và giới doanh nghiệp vào hệ thống thanh toán quốc gia.

3. Đối với ACB:

- Phát triển mạng lưới của mình,
- Phát triển các dịch vụ mới dựa trên công nghệ.

- Phát triển các nhánh dịch vụ, đặc biệt là các kênh phân phối
 - Chú trọng thị trường cũ và quan tâm thực sự tới thị trường mới trong bối cảnh cạnh tranh mạnh

 - Lựa chọn các sản phẩm “lõi” của mình
 - Đa dạng hơn các sản phẩm này không chỉ danh mục chung mà còn là các sản phẩm cụ thể
 - Thị trường: Xác định thị trường tiềm năng là khối dân doanh - ngoài quốc doanh, trong đó tập trung vào các doanh nghiệp nhỏ và vừa (kể cả các công ty cổ phần, công ty TNHH).
- Ngoài ra, khách hàng cá nhân là khách hàng to lớn và lâu dài của thị trường thẻ. Chú ý tới khách hàng trẻ tiềm năng trong độ tuổi 21-29 (65% dân số Việt Nam có độ tuổi dưới 30) vì tính năng động trong tiếp cận sản phẩm và tính sẵn sàng sử dụng DVNH
- Chú trọng đến vấn đề bảo mật và an toàn cho khách hàng sử dụng thẻ.

Kết luận:

Nền kinh tế Việt Nam đang từng bước hòa nhập vào nền kinh tế thế giới. Việc phát triển thanh toán không dùng tiền mặt nói chung, bằng thẻ thanh toán nói riêng là một bước quan trọng trong việc xây dựng một nền văn minh tiền tệ, phù hợp với xu hướng chung của thế giới. Thẻ thanh toán có vai trò quan trọng và những lợi ích không thể phủ nhận. Hiện nay, thẻ thanh toán vẫn còn tiềm năng phát triển rất lớn trong nước và trên thế giới. Việc phát triển dịch vụ thẻ có ý nghĩa ngày càng to lớn trong chiến lược phát triển thời kỳ mới của các ngân hàng Việt Nam nói chung và ngân hàng TMCP Á Châu ACB nói riêng.

Trên cơ sở mục đích, đối tượng nghiên cứu đã được xác định, với nội dung “Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân Hàng TMCP Á Châu ACB”, tiểu luận đã tập trung giải quyết được những vấn đề cơ bản sau:

1) Tiểu luận đã nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về thẻ thanh toán.

Trong đó, đề tài tiểu luận cũng nêu rõ tầm quan trọng, ý nghĩa thẻ thanh toán, những lợi ích to lớn của việc sử dụng thẻ thanh toán đem lại không chỉ cho người sử dụng, cho ngân hàng mà cho cả nền kinh tế.

2) Bằng phương pháp tiếp cận thực tế, thu thập thông tin, phân tích, đánh giá,

luận văn đã nêu rõ được thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng

TMCP Á Châu ACB trong những năm vừa qua có những bước phát triển mạnh mẽ với nhiều kết quả đáng khích lệ.

3) Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được thì quá trình phát triển thẻ thanh toán tại ngân hàng TMCP Á Châu ACB còn bộc lộ nhiều khó khăn,

tồn tại cần khắc phục như phạm vi sử dụng thẻ còn hạn chế, tiện ích thẻ chưa nhiều... Từ đó luận văn cũng xác định rõ những nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong việc phát triển thẻ thanh toán, gồm nguyên nhân xuất phát từ chính ngân hàng, nguyên nhân từ phía người sử dụng thẻ và các yếu tố pháp lý tác động.

4) Từ những kết quả phân tích về mặt lý luận ở chương 1 và thực tiễn ở chương 2, luận văn đã đề xuất những giải pháp nhằm khắc phục những tồn tại, cũng như đưa ra các giải pháp phát triển thẻ thanh toán của ngân hàng TMCP Á Châu trong tương lai. Các giải pháp đưa ra hết sức cần thiết.