HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC
GIA

QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀ I CHÍNH - NGÂN HÀ
NG

THỪA THIÊN HUẾ

HỌC VIỆN HÀNH CHÍNH QUỐC
GIA

QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

LUẬN VĂN THẠC SĨ TÀ I CHÍNH - NGÂN HÀ
NG

Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng

Mã số

NGƯỜ I HƯỚ NG DẪN KHOA

HỌC:

THỪA THIÊN HUẾ

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn là công trình nghiên cứu khoa học độc lập của tôi, được hoàn thành sau quá trình học tập và nghiên cứu thực tiễn, dưới sự hướng dẫn của TS. Nguyễn Mạnh Hùng.

Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc rõ ràng. Các lập luận, phân tích, đánh giá được đưa ra trên quan điểm cá nhân sau khi nghiên cứu.

Luận văn không sao chép, không trùng lặp với bất kỳ nghiên cứu khoa học đã được công bố nào.

Học viên

MỤC LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU 1

1. Lý do chọn đề tài luận văn 1

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn 2

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn 3

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn 3

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn 3

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn 4

7. Kết cấu của luận văn 4

CHƯƠNG I. CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

5

1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh thẻ của các NHTM 5

1.1.1. Sự ra đời và phát triển của thẻ ngân hàng 5

1.1.2. Khái niệm, đặc điểm cấu tạo và phân loại thẻ ngân hàng 6

1.1.3. Khái niệm và phân loại rủi ro trong kinh doanh thẻ 12

1.2. Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ của các ngân hàng thương mại 14

1.2.1. Quản trị rủi ro kinh doanh thẻ 14

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại

24

1.3.1. Nhân tố chủ quan 24

1.3.2. Nhân tố khách quan 27

1.4. Một số kinh nghiệm quản trị rủi ro kinh doanh thẻ trên thế giới và ở các nước trong khu vực

28

1.4.1. Tình hình rủi ro thanh toán thẻ trên thế giới 28

1.4.2. Thị trường thẻ của Châu Á Thái Bình Dương 30
1.4.3. Thị trường thẻ của Châu Âu 31
1.4.4. Bài học kinh nghiệm về quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ đối với Việt Nam 32
CHƯƠNG II. THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ 33
2.1. Giới thiệu khái quát về hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam và thực trạng kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế 33
2.1.1. Giới thiệu về hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam 33
2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – chi nhánh Huế 34
2.1.3. Thực trang kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế 38
2.2. Thực trạng quản trị rủi ro kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt nam – chi nhánh Huế 43
2.2.1. Cơ cấu tổ chức các bộ phận thẻ ở Vietcombank Huế 43
2.2.2. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế 45
2.2.3. Thực trạng quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại chi nhánh 47
2.4.3. Đánh giá thực trạng quản trị rủi ro thẻ tại Vietcombank Huế 66
CHƯƠNG III. GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ 73
3.1. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt nam 73
3.1.1. Dự báo những rủi ro của thị trường thẻ trong thời gian tới 73

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Vietcombank giai đoạn 2016 đến 2020
78
3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế
80
3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến phát hành thẻ 80
3.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến thanh toán thẻ 86
3.2.3. Nhóm giải pháp liên quan đến công tác quản lý, bảo vệ các máy ATM .87 3.2.4. Nhóm giải pháp khác
90
3.3. Kiến nghị với cơ quan hữu quan 92

3.3.1. Kiến nghi với Trung tâm thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam.92

3.3.2. Kiến nghị với Nhà nước 93

3.3.3.Kiến nghị với NHNN Việt Nam 94

3.3.4. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ Việt Nam và Tiểu ban QLRR thẻ 96

KẾT LUẬN 98

TÀI LIỆU THAM KHẢO 99

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ATM	: Automatic Teller Machine
BIN	: Bank Identification Number
CN	: Chi nhánh
CNTT	: Công nghệ thông
tin DSSD	: Doanh số sử dụng
ĐVCNT	: Đơn vị chấp nhận thẻ
EMV	: Chuẩn thẻ thông minh (Euro Pay, Master Card,
Visa) KH	: Khách hàng
HSC	: Hội sở chính
NHNN	: Ngân hàng Nhà Nước
NHPH	: Ngân hàng phát hành
NHTM	: Ngân hàng thương mại
NHTT	: Ngân hàng thanh toán
NQH	: Nợ quá hạn
PIN	: Personal Identification Number
POS	: Point of Sale
QLRR	: Quản lý rủi ro
TCPHT	: Tổ chức phát hành thẻ
TCTQT	: Tổ chức thẻ quốc tế
TCTTT	: Tổ chức thanh toán thẻ
TMCP	: Thương mại cổ phần
TTT	: Trung Tâm Thẻ
Vietcombank Huế, VCB Huế	: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Huế
Vietcombank, VCB	: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
VN	: Việt Nam

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1: Tiêu chí phân loại và biện pháp quản trị rủi ro của Vietcombank đối với ĐVCNT 21
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Vietcombank Huế qua 3 năm 2013 - 2015 35
Bảng 2.2: Cơ cấu dư nợ của Vietcombank Huế qua 3 năm 2013 – 2015 36
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Huế qua 3 năm 2013-2015
37
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh thẻ qua các năm 2013 – 2016… 38
Bảng 2.5: Số liệu phát hành thẻ ghi nợ nội địa tích lũy qua các năm 39
Bảng 2.6: Số liệu phát hành thẻ tín dụng quốc tế qua các năm… 40
Bảng 2.7:Doanh số sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của VCB 41
Bảng 2.8: Số lượng máy ATM và máy POS qua các năm 42
Bảng 2.9: Đặc điểm của đối tượng khảo sát 45
Bảng 2.10: Giả mạo các loại thẻ do Vietcombank Huế phát hành 49
Bảng 2.11: Tình hình rủi ro trong thanh toán thẻ tại Vietcombank Huế 51
Bảng 2.12: Chất lượng dư nợ thẻ tín dụng qua các năm 57

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tổn thất do thẻ giả mạo của Vietcombank theo các loại thẻ năm 2013 – 2015 48
Biểu đồ 2.2: Tổn thất thẻ giả mạo do Vietcombank Huế phát hành 49

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Phân loại thẻ ngân hàng 7
Sơ đồ 1.2: Rủi ro hoạt động theo Basel II 13
Sơ đồ 1.3: Đánh giá định lượng rủi ro kinh doanh thẻ 20

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1: Dụng cụ làm thẻ giả 29
Hình 1.2: Tội phạm công nghệ cao ngày càng nhiều chiêu trò để lấy cắp thông tin thẻ người dùng 30

Nếu bạn cần hoàn thiện bài luận văn trong cuối năm học thì hãy tìm đến Luận văn 24, chúng tôi có mở Dịch vụ viết luận văn thạc sĩ chất lượng, đảm bảo sự tuyệt mật, thời gian nhanh chóng, đặc biệt với giá cả hợp lý chưa từng có.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài luận văn

Trong xã hội phát triển, thẻ thanh toán là một trong những phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt được sử dụng phổ biến nhất và Việt Nam cũng không nằm ngoài xu thế chung đó. Ông An Vogels, Giám đốc MasterCard khu vực Đông Dương nhìn nhận, Việt Nam có tiềm năng lớn để phát triển thị trường thẻ. Hiện tại, số điểm chấp nhận thẻ của MasterCard tại Việt Nam tăng trưởng cao nhất khu vực. MasterCard cho biết, không chỉ với thẻ tín dụng mà công ty sẽ cùng các ngân hàng liên kết cho ra đời nhiều loại thẻ khác nhau, kể cả với thẻ ghi nợ nội địa. Sự sôi sục này được giải thích do nguồn lợi nhuận đem lại từ thẻ là rất lớn.

Sự phát triển của thị trường thẻ ở Việt Nam góp phần tích cực trong việc thay đổi nhận thức của dân cư về việc sử dụng dịch vụ ngân hàng. Theo ước tính của Hiệp hội thẻ ngân hàng, đến nay đã có khoảng 40% dân số Việt Nam ở độ tuổi lao động đã và đang sử dụng dịch vụ ngân hàng. Đây là bước đột phá mà dịch vụ thẻ đã mang lại cho hoạt động của các NHTM, góp phần quan trọng trong việc đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt theo định hướng của Chính phủ.

Vietcombank là ngân hàng duy nhất tại Việt Nam chấp nhận thanh toán cả 7 loại thẻ ngân hàng thông dụng trên thế giới mang thương hiệu American Express, Visa, MasterCard, JCB, Diners Club, Discover và UnionPay, được Bộ sách kỷ lục Việt Nam công nhận với kỷ lục "**Ngân hàng có sản phẩm thẻ đa dạng nhất Việt Nam"** năm 2012**.** Đến nay, hệ thống thanh toán của Vietcombank đạt hơn 49.500 ĐVCNT và 2100 máy ATM trên khắp các tỉnh và thành phố sẵn sàng đáp ứng nhu cầu sử dụng về thẻ trong và ngoài nước.

Bên cạnh những thành tựu đạt được, Vietcombank cũng phải đối mặt với những rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ, sự tấn công của các tổ chức tội phạm thẻ quốc tế khi chúng chuyển hướng sang thị trường Việt nam. Từ năm 2002 đến nay, tình hình giả mạo trong thanh toán và sử dụng thẻ tại Vietcombank đang tăng với tốc độ đáng ngại gây tổn thất cho ngân hàng, ảnh hưởng đến uy tín và

Nếu bạn cần hoàn thiện bài luận văn trong cuối năm học thì hãy tìm đến Luận văn 24, chúng tôi có mở Dịch vụ viết luận văn thạc sĩ chất lượng, đảm bảo sự tuyệt mật, thời gian nhanh chóng, đặc biệt với giá cả hợp lý chưa từng có.

hiệu quả kinh doanh. Do đó, đòi hỏi ngân hàng cần có sự quan tâm thích đáng đến hoạt động quản trị rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ của ngân hàng mình. Là chi nhánh thuộc hệ thống Vietcombank, Vietcombank Huế không nằm ngoài xu hướng đó. Trong bối cảnh như vậy, qua thực tiễn công tác, nhận thấy sự cần thiết của việc hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ, với mong muốn cho hoạt động kinh doanh thẻ của Vietcombank Huế ngày càng an toàn, hiệu quả tôi đã chọn đề tài : ***"Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế"*** làm đề tài nghiên cứu cho luận văn tốt nghiệp cao học của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài luận văn

Qua tìm hiểu, tác giả tìm thấy một số luận văn thạc sĩ viết về đề tài liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ như sau:

1- Luận văn thạc sĩ: "*Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Xăng dầu Petrolimex*" của Đặng Thanh Phong, Trường Đại học Ngoại thương, năm 2011.

2- Luận văn thạc sĩ: "*Phân tích tình hình hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương chi nhánh Đà Nẵng"* của Trần Thị Anh Đào, Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng, năm 2015.

3- Luận văn thạc sĩ: "*Giải pháp phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam"* của Nguyễn Thị Minh Thanh, Học viện Ngân hàng Hà Nội, năm 2011.

4- Luận văn thạc sĩ: "*Quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế"* của Nguyễn Thị Hồng Thu, Học viện Hành Chính KV Miền Trung, năm 2012.

5- Tạp chí ngân hàng số các năm 2013-2015, Hà Nội

6- Phạm Thị Bích Hạnh (2008)*, Định hướng phát triển thẻ thanh toán trong nền kinh tế Việt Nam*, tạp chí Phát triển Kinh Tế số 215, Hà nội.

Hoàn cảnh thực hiện các luận văn trên ở vào giai đoạn thị trường thẻ chưa phát triển một cách mạnh mẽ và rủi ro về thẻ cũng chưa diễn ra phức tạp như

Nếu bạn cần hoàn thiện bài luận văn trong cuối năm học thì hãy tìm đến Luận văn 24, chúng tôi có mở Dịch vụ viết luận văn thạc sĩ chất lượng, đảm bảo sự tuyệt mật, thời gian nhanh chóng, đặc biệt với giá cả hợp lý chưa từng có.

hiện nay. Trên cơ sở kế thừa, đề tài nghiên cứu mảng rộng hơn hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế.

3. Mục đích và nhiệm vụ của luận văn

3.1 Mục tiêu và nhiệm vụ chung

Nghiên cứu vấn đề quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế.

3.2 Mục tiêu và nhiệm vụ cụ thể

- Nhận dạng các loại rủi ro trong kinh doanh thẻ tại các NHTM Việt Nam.
- Phân tích, đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ, chỉ ra những ưu nhược điểm của công tác quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ của Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế giai đoạn 2013 - 2016
- Từ thực trạng trên, đề xuất các giải pháp cụ thể để tăng cường hiệu quả công tác quản trị rủi ro đối với kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt nam chi nhánh Huế trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu của luận văn

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Rủi ro trong kinh doanh thẻ và quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế giai đoạn 2013 - 2016

4.2 Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế
- Phạm vi thời gian: Giai đoạn 2013-2016.
- Phạm vi nội dung: Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu của luận văn

Dựa trên cơ sở phương pháp luận duy vật biện chứng và duy vật lịch sử làm phương pháp luận cơ bản; đồng thời áp dụng các phương pháp nghiên cứu khác như:

Nếu bạn cần hoàn thiện bài luận văn trong cuối năm học thì hãy tìm đến Luận văn 24, chúng tôi có mở Dịch vụ viết luận văn thạc sĩ chất lượng, đảm bảo sự tuyệt mật, thời gian nhanh chóng, đặc biệt với giá cả hợp lý chưa từng có.

- Phương pháp thu thập: Điều tra, thu thập số liệu, thiết kế các nghiên cứu định lượng, báo cáo từ đó phân tích đánh giá kết quả.
- Phương pháp tổng hợp: Tổng hợp và công bố những kết luận dựa trên số liệu và tìm ra các quy luật biến động của các nguồn lực bên trong và bên ngoài ngân hàng trong điều kiện không gian và thời gian cụ thể.
- Phương pháp so sánh: Xem xét các chỉ tiêu phân tích bằng các dựa trên việc so sánh số liệu với một chỉ tiêu cơ sở. Các chỉ tiêu so sánh phải phù hợp về yếu tố không gian, thời gian, nội dung kinh tế, đơn vị đo lường, phương pháp tính toán. Từ việc so sánh các chỉ tiêu để nêu lên mức độ hoàn thành hoặc tỷ lệ của số chênh lệch tuyệt đối với chỉ tiêu gốc để nói lên tốc độ tăng trưởng của hoạt động ngân hàng.
- Phương pháp phân tích kinh tế: Thông qua các chỉ tiêu phản ánh kết quả kinh doanh của ngân hàng, để phân tích xem sự tác động của nhân tố đó là bao nhiêu, đánh giá tình hình kinh doanh của ngân hàng, những nguyên nhân nào ảnh hưởng tới kết quả này, phát hiện những quy luật của các mặt hoạt động trong ngân hàng, dự vào đó để làm cơ sở cho các dự báo và hoạch định chính sách.

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

Trên cơ sở nghiên cứu khái quát lý luận, thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam chi nhánh Huế, luận văn đã kiến nghị hệ thống các giải pháp nhằm hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ từ đó củng cố niềm tin, uy tín của khách hàng đối với Vietcombank cũng như giữ vững vị trí số 1 trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam.

7. Kết cấu của luận văn

Chương 1: Cơ sở khoa học về quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại các Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh Huế

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh Huế

Chương 1
CƠ SỞ KHOA HỌC VỀ QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ CỦA CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về hoạt động kinh doanh thẻ của các NHTM

1.1.1. Sự ra đời và phát triển của thẻ ngân hàng

Những hình thức sơ khai của thẻ xuất hiên lần đầu ở Mỹ vào những năm 1920 dưới cái tên tạm gọi là "đĩa mua hàng" (shooper's plate). Người chủ sở hữu của loại "đĩa" này có thể mua hàng tại cửa hiệu phát hành ra chúng và hàng tháng họ phải hoàn trả tiền cho chủ cửa hàng vào một ngày cố định, thường là cuối tháng. Thực chất ở đây chính là việc người chủ cửa hàng đã cấp tín dụng cho khách hàng bằng cách bán chịu, mua hàng trước và trả tiền sau.

Năm 1950 chiếc thẻ nhựa DINNERS CLUB đầu tiên được phát hành, những người có thẻ này có thể ghi nợ khi ăn tại 27 nhà hàng tại thành phố New York và phải chịu một khoản lệ phí hàng năm là 5USD. Những tiện ích của chiếc thẻ ngay lập tức gây được sự chú ý và đã chinh phục một lượng đông đảo khách hàng do họ có thể mua hàng trước mà không cần phải trả tiền ngay. Còn đối với những nhà bán lẻ, tuy phải chịu mức chiết khấu là 5% nhưng doanh thu của họ tăng đáng kể do lượng khách hàng tiêu dùng tăng lên rất nhanh. Tiếp nối thành công của thẻ DINNERS CLUB, hàng loạt các công ty thẻ như Trip Change, Golden Key, Esquire Club... ra đời.

Năm 1960, Bank of America cho ra đời sản phẩm thẻ đầu tiên của mình là BANKAMERICARD. Đến năm 1966, 14 ngân hàng hàng đầu của Mỹ thành lập Interbank, một tổ chức mới với chức năng là đầu mối trao đổi các thông tin về giao dịch thẻ. Ngay sau đó, vào năm 1967, 4 ngân hàng bang California đổi tên từ Bank Card Association thành Western State Bank Card Association và tổ chức này đã liên kết với Interbank cho ra đời thẻ MASTER CHARGE, loại thẻ này đã nhanh chóng trở thành một đối thủ cạnh tranh lớn của BANKAMERICARD. Đến năm 1977, tổ chức BANKAMERICARD đổi tên thành VISA USD và sau đó là

TCTQT VISA. Năm 1979, tổ chức thẻ MASTER CHARGE đổi tên thành MasterCard. Hiện nay, 2 tổ chức này vẫn đang là 2 tổ chức thẻ lớn mạnh và phát triển nhất trên thế giới.

Hình thức thanh toán thẻ nhanh chóng được ứng dụng rộng rãi ở các châu lục khác ngoài Mỹ, năm 1960 chiếc thẻ nhựa đầu tiên có mặt tại Nhật báo hiệu sự phát triển của thẻ ở Châu Á. Chiếc thẻ nhựa đầu tiên do ngân hàng Barcaly Bank phát hành ở Anh năm 1966 cũng mở ra một thời kì sôi động cho hoạt động thanh toán thẻ tại Châu Âu.

1.1.2. Khái niệm, đặc điểm cấu tạo và phân loại thẻ ngân hàng

1.1.2.1. Khái niệm về thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán không dùng tiền mặt do TCPHT phát hành cho khách hàng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư của mình ở tài khoản tiền gửi tại TCPHT, hoặc trong hạn mức tín dụng được cấp theo hợp đồng đã ký kết giữa TCPHT và chủ thẻ.

Theo quan điểm của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, khái niệm về thẻ được quy định tại Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng ban hành theo Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15 tháng 05 năm 2007 như sau: "Thẻ ngân hàng là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận" [15, tr.3].

1.1.2.2. Đặc điểm, cấu tạo của thẻ ngân hàng

Kể từ khi ra đời cho đến nay, cấu tạo của thẻ đã có những thay đổi khá lớn nhằm tăng độ an toàn, bảo mật, tăng khả năng ghi nhớ thông tin và tăng tính tiện dụng cho khách hàng.

Thẻ ngân hàng được làm bằng Plastic theo kích cỡ tiêu chuẩn quốc tế (85,60 mm x 53,98mm x 0,76mm) và bao gồm các yếu tố:

- Mặt trước của thẻ gồm:

+ Biểu tượng và tên của TCPHT: đây là yếu tố bắt buộc đối với tất cả các loại thẻ nhằm phân biệt các TCPHT.

+ Bộ nhớ điện tử (thường được gọi là "Chip"): được sử dụng đối với các loại thẻ thông minh, trong đó có chứa các dữ liệu liên quan tới chủ thẻ và giao dịch thẻ.

+ Số thẻ: được in dập nổi hoặc in chìm tùy từng loại thẻ và sẽ được in lại trên hóa đơn khi chủ thẻ đi mua hàng. Tùy theo từng TCTQT/ TCPHT mà các thẻ có số chữ số khác nhau và cách cấu trúc theo nhóm cũng khác nhau.

+ Thời hạn hiệu lực của thẻ: là thời hạn mà thẻ được lưu hành. Hết thời hạn hiệu lực của thẻ, chủ thẻ có thể trả lại thẻ cho ngân hàng hoặc làm thủ tục gia hạn thẻ.

+ Họ tên chủ thẻ: là cá nhân hoặc tổ chức được TCPHT cấp thẻ để sử dụng

+ Thương hiệu của TCTQT (nếu là thẻ quốc tế)

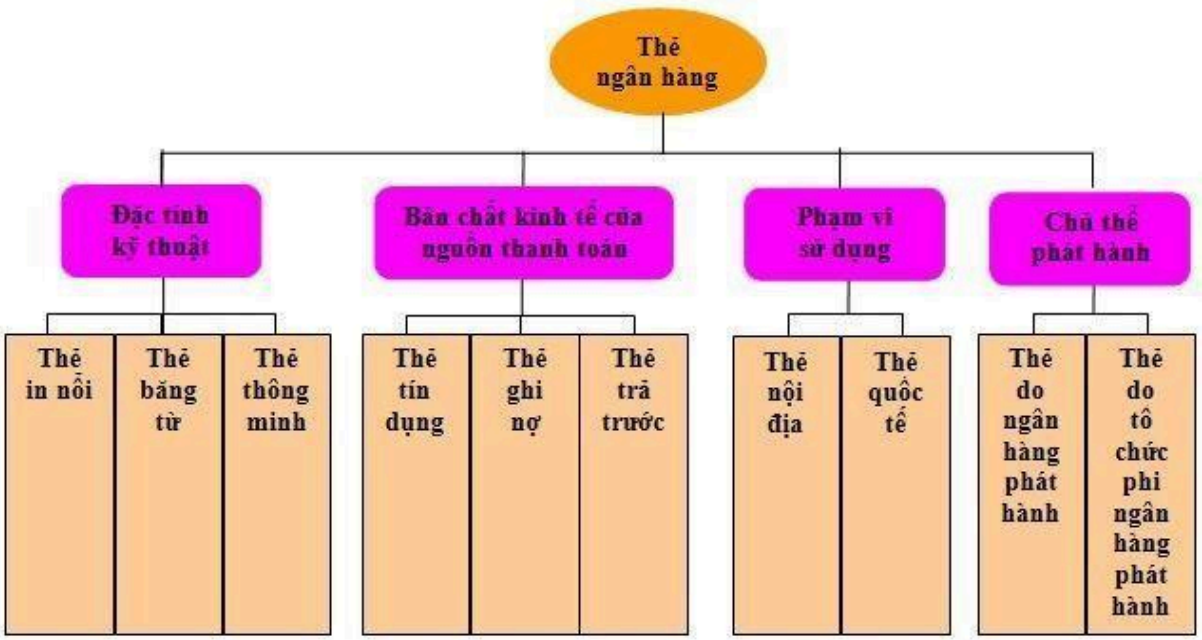
- Mặt sau của thẻ bao gồm:

+ Dải băng từ: là nơi lưu trữ các dữ liệu liên quan đến chủ thẻ đã được mã hóa theo những tiêu chuẩn nhất định.

+ Băng chữ ký mẫu của chủ thẻ: dùng để xác định chủ thẻ trong các giao dịch thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT

+ Mã số bảo mật thẻ: để xác định thẻ trong các giao dịch thương mại điện tử.

1.1.2.3. Phân loại thẻ ngân hàng



Sơ đồ 1.1. Phân loại thẻ ngân hàng

- Căn cứ theo đặc tính kỹ thuật của thẻ: thẻ in nổi, thẻ băng từ và thẻ thông minh:

Thẻ in nổi (Embossed Card): Là loại thẻ mà trên bề mặt thẻ được khắc nổi các thông tin cần thiết. Ngày nay loại thẻ này ít được sử dụng vì công nghệ in quá thô sơ, dễ bị làm giả mà kết hợp với các công nghệ mới như thẻ từ, thẻ thông minh.

Thẻ băng từ (Magnetic stripe): là loại thẻ mà các thông tin của chủ thẻ vừa được dập nổi ở mặt trước của thẻ vừa được mã hoá trong băng từ ở mặt sau của thẻ. Các thông tin này phải đảm bảo chính xác và khớp với nhau. Nhược điểm của thẻ từ là số lượng các thông tin được mã hoá không nhiều và mang tính cố định nên không thể áp dụng kỹ thuật mã hoá an toàn và có thể bị ăn cắp thông tin bằng các thiết bị nối với máy vi tính.

Thẻ thông minh (Smart card): Đây là thế hệ mới nhất của thẻ, có đặc tính bảo mật và an toàn rất cao, dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học, gắn vào thẻ một chip điện tử có cấu tạo như một máy tính hoàn hảo. Chip điện tử độc lập với thẻ và được gắn trên bề mặt của thẻ. Thẻ thông minh gắn chip xử lý dữ liệu có khả năng vừa lưu trữ các thông tin về chủ thẻ, điểm thưởng tích luỹ đồng thời lưu trữ cả số liệu về những lần giao dịch của chủ thẻ tại ĐVCNT.

- Căn cứ vào bản chất kinh tế của nguồn thanh toán, có thể chia thành thẻ tín dụng (Credit card), thẻ ghi nợ (Debit card) và thẻ trả trước (Prepaid card):

Thẻ tín dụng (Credit card): là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt cung cấp cho người sử dụng khả năng chi tiêu trước trả tiền sau. Theo đó, chủ thẻ được cấp một hạn mức tín dụng dựa trên uy tín và khả năng đảm bảo chi trả. Chủ thẻ không phải trả lãi khi sử dụng trong hạn mức tín dụng được cấp (nếu chủ thẻ hoàn trả số tiền sử dụng đúng thời hạn) để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ tại những ĐVCNT này.

Thẻ ghi nợ (debit card): cho phép khách hàng tiếp cận với số dư tài khoản của mình qua hệ thống kết nối trực tuyến để thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các ĐVCNT hoặc thực hiện các giao dịch liên quan tới tài khoản tại các máy ATM. Mức chi tiêu của chủ thẻ phụ thuộc chủ yếu vào số dư trong tài khoản.

Thẻ ATM là hình thức phát triển đầu tiên của thẻ ghi nợ, cho phép khách hàng có thẻ tiếp cận trực tiếp tới tài khoản tại ngân hàng từ máy rút tiền tự động. Chủ thẻ có thể thực hiện nhiều giao dịch khác nhau tại máy ATM bao gồm: rút tiền, chuyển khoản, xem số dư tài khoản, in sao kê, xem các thông tin quảng cáo….. Hệ thống ATM hiện đại còn cho phép chủ thẻ gửi tiền vào tài khoản của mình ngay tại các máy ATM, đổi séc qua máy rút tiền tự động, thực hiện nộp hồ sơ cho một khoản vay cũng như tự mình thực hiện nhiều dịch vụ ngân hàng khác.

Thẻ trả trước (Prepaid card) Là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền mà chủ thẻ đã trả trước cho TCPHT. Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước xác định danh tính (thẻ trả trước định danh) và thẻ trả trước không xác định danh tính (thẻ trả trước vô danh).

-Căn cứ vào phạm vi sử dụng của thẻ, thẻ được chia thành thẻ nội địa và thẻ quốc tế.

Thẻ nội địa là loại thẻ được giới hạn sử dụng trong phạm vi một quốc gia. Đồng tiền được sử dụng trong các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt phải là đồng bản tệ của quốc gia đó. Loại thẻ này chỉ do một ngân hàng điều hành, từ việc tổ chức phát hành đến việc xử lý trung gian lẫn việc thanh toán, nên hoạt động của nó tương đối đơn giản.

Thẻ quốc tế là thẻ mang thương hiệu của các TCTQT do các ngân hàng, tổ chức tín dụng làm đại lý phát hành. Thẻ quốc tế có thể được sử dụng trên phạm vi trong nước và quốc tế, tại bất kỳ các ĐVCNT hoặc máy ATM có mang biểu tượng chấp nhận thanh toán thẻ đó. Để phát hành thẻ quốc tế, TCPHT phải đăng ký và được chấp nhận làm thành viên của TCTQT, tuân thủ chặt chẽ các quy định trong việc phát hành và thanh toán thẻ do TCTQT đó ban hành.

- Căn cứ theo chủ thể phát hành thẻ

Thẻ do ngân hàng phát hành: là loại thẻ giúp cho khách hàng sử dụng linh động tài khoản của mình tại ngân hàng, hoặc sử dụng một số tiền do ngân hàng cấp tín dụng, loại thẻ này hiện nay được sử dụng khá phổ biến, nó không chỉ lưu hành trong một số quốc gia mà còn có thể lưu hành trên toàn cầu (ví dụ như: thẻ VISA, MasterCard..).

Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: là thẻ được phát hành bởi các tổ chức tín dụng phi ngân hàng, tổ chức tín dụng hợp tác, tổ chức khác không phải là tổ chức tín dụng được phép hoạt động ngân hàng, trong đó có nghiệp vụ phát hành thẻ.

1.1.2.4. Vai trò của dịch vụ thẻ trong nền kinh tế

Với xu thế đa dạng hóa các loại hình bán lẻ để bán chéo trên các khách hàng hiện hữu, cũng như để thu hút thêm lượng khách hàng mới, các ngân hàng đang tập trung khá mạnh vào lĩnh vực kinh doanh thẻ. Dịch vụ thẻ ngày cành khẳng định ưu thế của mình trong tất cả các dịch vụ ngân hàng bán lẻ, nhờ các vai trò sau:

Một là, giảm lượng tiền mặt lưu thông ngoài thị trường: Là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, vai trò của thẻ là làm giảm khối lượng tiền mặt trong lưu thông. Ở những nước phát triển, thanh toán bằng thẻ chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng số các phương tiện thanh toán. Nhờ đó, các chi phí liên quan đến vận chuyển, kiểm đếm tiền mặt, cũng như nạn tiền giả giảm đáng kể.

Hai là, tăng khối lượng chu chuyển trong nền kinh tế: Hầu hết mọi giao dịch thẻ đều được thực hiện trực tuyến, nên tốc độ chu chuyển, thanh toán nhanh hơn nhiều so với những giao dịch qua các phương tiện thanh toán khác như séc, ủy nhiện thu, ủy nhiệm chi… Thay vì thực hiện các giao dịch trên giấy tờ, đối với giao dịch thẻ, mọi thông tin đều được xử lý qua hệ thống điện tử thuận tiện, nhanh chóng.

Ba là, góp phần thực hiện chính sách quản lý vĩ mô của nhà nước: Thông qua việc sử dụng thẻ, ngân hàng có thể dễ dàng kiểm soát được mọi giao dịch, tạo nền tảng cho công tác quản lý thuế của nhà nước, thực hiện chính sách ngoại hối quốc gia. Ngoài ra, việc sử dụng thẻ thanh toán sẽ góp phần kích cầu trong người dân do tâm lý chi tiêu không dùng tiền mặt.

Bốn là, góp phần cải thiện môi trường văn minh, đẩy mạnh du lịch quốc tế và đầu tư nước ngoài: Thanh toán bằng thẻ góp phần giảm bớt các giao dịch thủ công, tiếp cận với một phương tiện văn minh của thế giới. Cùng với quá trình Việt Nam hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, làn sóng khách du lịch nước ngoài và các chủ đầu tư tiếp cận thị trường Việt Nam ngày càng tăng. Việc phát triển thẻ sẽ góp phần đáp ứng những nhu cầu của người nước ngoài, xóa bỏ khoảng cách về thanh toán giữa Việt Nam và thế giới.

Năm là, thúc đẩy thương mại điện tử phát triển: Thẻ là phương tiện thanh toán chủ yếu của các giao dịch thương mại điện tử. Sự phát triển của thương mại điện tử cũng phụ thuộc phần lớn vào phương thức thanh toán, nhằm bảo đảm yếu tố tốc độ, an toàn và bảo mật. Vì vậy, dịch vụ thanh toán thẻ ngày càng phát triển thì thương mại điện tử cũng từ đó càng có điều kiện phát triển và hoàn thiện.

Sáu là, góp phần thay đổi thói quen tiêu dùng tiền mặt của người dân, tạo sự tiện lợi và linh hoạt trong thanh toán cho người dân: Đây là tiện tích nổi bật của việc sử dụng thẻ, do người sử dụng thẻ không cần phải mang theo khối lượng tiền mặt lớn mà vẫn có thể thanh toán hàng hóa dịch vụ và rút tiền mặt khi cần. Ngoài ra, dịch vụ thẻ còn tiết kiệm thời gian, kiểm soát được chi tiêu của người sử dụng thông qua bản sao kê giao dịch của ngân hàng.

Bảy là, tạo điều kiện các NHTM VN hội nhập với các NHTM quốc tế: Là thành viên của TCTQT, ngân hàng có thể cung cấp cho một khách hàng một phương tiện thanh toán có chất lượng quốc tế và có thể cạnh tranh với bất kỳ một ngân hàng nào trên thế giới. Đây cũng chính là lợi ích lớn nhất, tạo điều kiện cho ngân hàng tham gia vào quá trình toàn cầu hóa, quốc tế hóa.

Tám là, đa dạng hóa các dịch vụ ngân hàng: Hiện nay, trên thế giới, một ngân hàng hiện đại không thể thiếu hoạt động thanh toán và phát hành thẻ. Dịch vụ thẻ cũng có mối liên hệ tương trợ với các dịch vụ khác như là công cụ hỗ trợ các dịch vụ ngân hàng điện tử (E•Banking), các hoạt động mua hàng của doanh nghiệp qua mạng. Chín là, tăng cường hiện đại hóa công nghệ ngân hàng: Công nghệ thẻ là một trong những công nghệ hiện đại bậc nhất trong công nghệ ngân hàng, đòi hỏi phát triển theo các tiêu chí quốc tế và liên tục được nâng cấp, đổi mới.

Mười là, tăng nguồn vốn và doanh thu cho ngân hàng: Hoạt động thẻ càng phát triển thì số lượng tiền gửi của khách hàng để thanh toán thẻ ngày càng cao, tạo cho ngân hàng một lượng vốn bằng tiền đáng kể, cũng có thể coi là nguồn sinh lợi cho ngân hàng. Ngoài ra, thu nhập từ hoạt động thanh toán và phát hành thẻ mà NHTM có thể thu được là: phí ĐVCNT, phí sử dụng thẻ, lãi suất cho các khoản tín dụng, phí rút tiền mặt, các phí dịch vụ liên quan.

1.1.3. Khái niệm và phân loại rủi ro trong kinh doanh thẻ

1.1.3.1. Khái niệm về rủi ro trong kinh doanh thẻ

Theo trường phái truyền thống, rủi ro là những thiệt hại, mất mát, nguy hiểm có thể xảy ra cho con người. Theo trường phái hiện đại, rủi ro là sự bất trắc có thể đo lường được, vừa mang tính tích cực, vừa mang tính tiêu cực. Rủi ro có thể mang đến những tổn thất mất mát cho con người nhưng cũng có thể mang lại những lợi ích, những cơ hội. Nếu tích cực nghiên cứu rủi ro, người ta có thể tìm ra những biện pháp phòng ngừa, hạn chế những rủi ro tiêu cực, đón nhận những cơ hội mang lại kết quả tốt đẹp cho tương lai.

Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM là khả năng có thể xảy ra các tổn thất về vật chất hoặc phi vật chất phát sinh trong quá trình kinh doanh thẻ của ngân hàng, bao gồm cả hoạt động phát hành và hoạt động thanh toán thẻ. Đối tượng chịu rủi ro là TCPHT, TCTTT, ĐVCNT, chủ thẻ hoặc bên trung gian khác liên quan tới hoạt động kinh doanh thẻ.

1.1.3.2. Phân loại rủi ro trong kinh doanh thẻ

Bao gồm việc nhận biết và phân biệt các loại rủi ro có thể xảy ra trên cơ sở xác định căn nguyên nguồn gốc tính chất và đặc điểm của chúng. Đây là điểm mấu chốt trong nội dung phòng chống rủi ro vì nó là cơ sở cho mọi hoạt động khác trong hoạt động quản lý rủi ro.

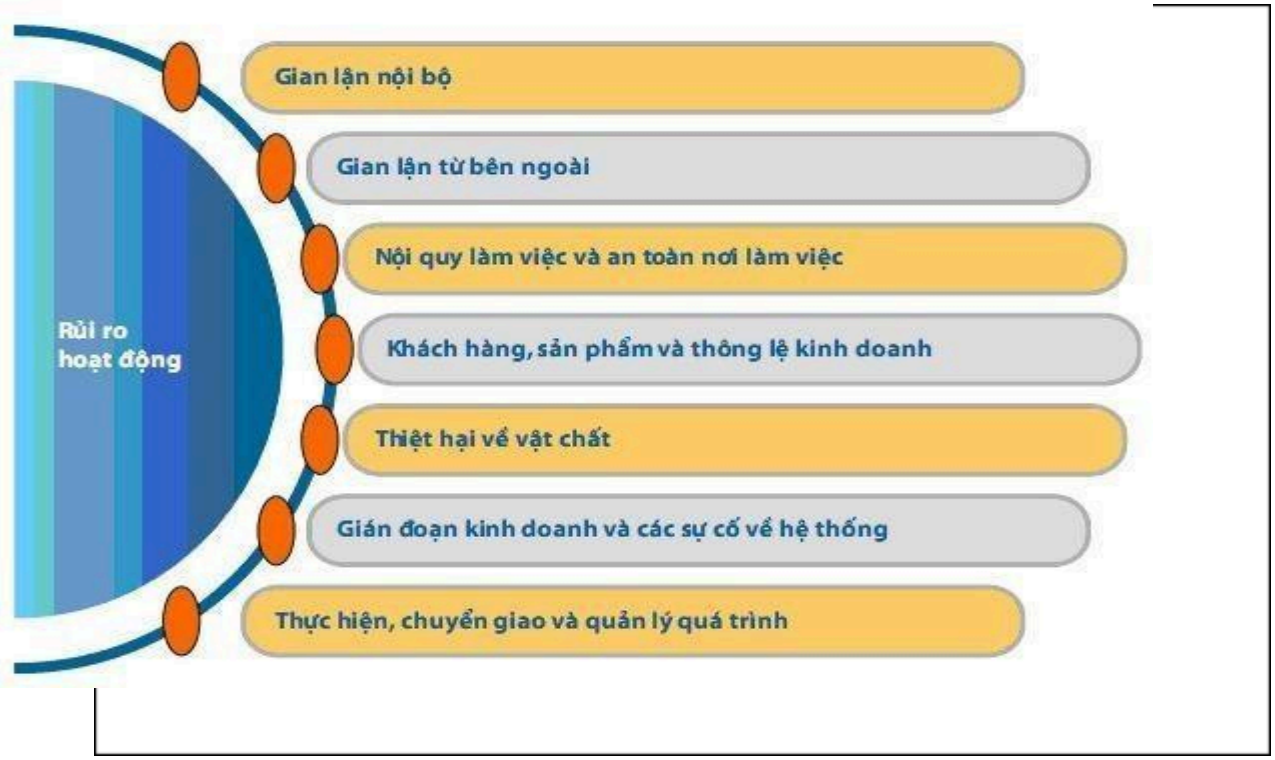
- Căn cứ vào tiêu chuẩn Basel II, rủi ro trong dịch vụ thẻ được chia thành 4 loại:

+ *Rủi ro thị trường:* là rủi ro liên quan đến việc định giá sản phẩm thẻ, xác định thị trường mục tiêu của kinh doanh thẻ…

+ *Rủi ro tín dụng:* là rủi ro liên quan đến việc không có khả năng trả nợ của chủ thẻ (đối với sản phẩm thẻ tín dụng hoặc thấu chi thẻ ghi nợ), đối với hình thức cấp hạn mức dựa trên việc đánh giá uy tín, thu nhập, khả năng trả nợ của khách hàng mà không cần bất kỳ tài sản đảm bảo nào.

+ *Rủi ro hoạt động:* mảng rủi ro đặc thù và có nguy cơ xảy ra cao nhất và khi xảy ra gây tổn thất lớn đối với ngân hàng, do nghiệp vụ thẻ phức tạp, đòi hỏi nhiều đối tượng tham gia và liên quan đến công nghệ hiện đại. Rủi ro hoạt động là "những

rủi ro dẫn đến do tổn thất do các nguyên nhân con người, những thiếu sót hoặc vận hành không tốt quy trình, hệ thống nội bộ hoặc do các sự kiến khách quan bên ngoài. Rủi ro hoạt động bao gồm cả rủi ro liên quan đến luật pháp nhưng không bao gồm rủi ro chiến lược và rủi ro uy tín".



Sơ đồ 1.2. Rủi ro hoạt động theo Basel II

+ *Rủi ro khác*: kinh doanh thẻ cũng chịu ảnh hưởng của rủi ro lãi suất (đối với thẻ tín dụng), rủi ro danh tiếng, rủi ro về tâm lý người tiêu dùng…

- Căn cứ vào tiêu chuẩn của các TCTQT, rủi ro trong kinh doanh thẻ gồm:

+ *Rủi ro quốc gia*: gồm các yếu tố kinh tế, xã hội, chính trị và chất lượng hệ thống ngân hàng của nước sở tại.

+ *Rủi ro từ các ngân hàng thành viên*: trình độ quản lý, năng lực của ngân hàng thành viên.

+ *Rủi ro từ các chương trình sản phẩm thẻ*.

+ *Rủi ro thương hiệu*: liên quan đến hình ảnh của TCTQT mà các ngân hàng thành viên xây dựng.

+ *Rủi ro khác*: rủi ro hệ thống và rủi ro hoạt động, rủi ro hệ thống thanh toán

và bù trừ, rủi ro nguồn vốn và rủi ro hối đoái.

1.2. Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ của các ngân hàng thương mại

1.2.1. Quản trị rủi ro kinh doanh thẻ

1.2.1.1. Khái niệm quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ

Quản trị rủi ro hay quản lý rủi ro là một chức năng quản trị chung để nhận dạng, đánh giá, đối phó với những nguyên nhân, hậu quả của rủi ro với một tổ chức. Quản trị rủi ro là một trong 3 chức năng chính của quản trị (ngoài chức năng quản trị chiến lược và quản trị hoạt động).

Quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ là việc xác định, đánh giá các rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động kinh doanh thẻ; xây dựng và thực hiện kế hoạch phòng ngừa, giám sát, kiểm soát rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ; và thực hiện các biện pháp khắc phục những thiệt hại đã phát sinh từ hoặc liên quan tới hoạt động kinh doanh thẻ.

Quản trị rủi ro thẻ có vai trò quan trọng trong việc nhận dạng, đo lường chính xác rủi ro, từ đó ngăn chặn và triệt tiêu các nguyên nhân gây ra rủi ro, đồng thời giúp ngân hàng nhanh chóng ứng biến, khắc phục, khoanh vùng hiệu quả rủi ro, giảm thiểu thiệt hại, tổn thất về vật chất là hậu quả của rủi ro. Nhờ vậy mà các chi phí thực tế, chi phí cơ hội trong kinh doanh thẻ được kiểm soát tốt hơn, góp phần đảm bảo chữ tín, cũng như hỗ trợ tích cực vào sự tăng trưởng, phát triển bền vững của ngân hàng.

1.2.1.2. Sự cần thiết của quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ

Kinh doanh thẻ là một trong những mục tiêu hàng đầu của các NHTM VN nhằm mở rộng thị phần, tăng thu phí dịch vụ, phát triển thương hiệu. Trong thời gian qua dịch vụ thẻ đã góp phần tạo ra lợi nhuận và cũng gặp phải nhiều tổn thất. Trong điều kiện hội nhập kinh tế, sự tăng nhanh của số lượng thẻ, sự tinh vi và đa dạng của bọn tội phạm, việc hạn chế và phòng ngừa rủi ro là nhu cầu cần thiết và cấp bách của các NHTM VN nhằm đạt các mục đích sau:

-Giữ chân khách hàng sẵn có và thu hút khách hàng mới dựa vào việc triển khai công nghệ bảo mật, tăng tính an toàn của thẻ nhằm tạo ra các kênh giao dịch

đáng tin cậy đối với khách hàng.

-Nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường trong nước và quốc tế bằng cách giảm thiểu tổn thất gây ra từ gian lận, hạn chế sự tấn công của tội phạm trong việc phát hành và thanh toán thẻ, nâng cao chất lượng dịch vụ.

-Nâng cao tỷ lệ thu phí dịch vụ trong đó có phí từ kinh doanh thẻ, giảm chi phí và thiệt hại trong hoạt động thẻ không kém phần quan trọng để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

-Nâng cao chất lượng dịch vụ, uy tín thương hiệu thẻ, nhằm tạo một vị thế trên thị trường trong khu vực và quốc tế. Góp phần xây dựng hệ thống tài chính Việt Nam vững mạnh trong tương lai.

1.2.1.3. Nội dung và quy trình quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ Việc quản trị rủi ro của hoạt động kinh doanh thẻ gồm những nội dung như sau: *a.Nhận diện rủi ro:*

Có nhiều cách nhận dạng cũng như phân loại rủi ro khác nhau tùy thuộc vào tiêu chí lựa chọn. Tuy nhiên, từ góc độ chức năng ngân hàng thương mại, tác giả khái quát và tiếp cận các loại rủi ro có thể phát sinh trong kinh doanh thẻ của các ngân hàng thương mại như sau:

- Rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ:

+ *Đơn phát hành thẻ với các thông tin giả mạo*: khách hàng có thể cung cấp thông tin không chính xác về bản thân, khả năng tài chính, mức thu nhập, sử dụng giấy tờ giả mạo… cho TCPHT khi yêu cầu phát hành thẻ. Từ đó, ngân hàng phát hành có thể phát hành thẻ cho khách hàng có đơn xin phát hành thẻ có các thông tin giả mạo do không thẩm định kỹ các thông tin mà khách hàng cung cấp. Thông tin không chính xác dẫn đến những khó khăn cho ngân hàng khi muốn liên hệ với chủ thẻ và đặt ngân hàng trước nguy cơ tổn thất tín dụng khi chủ thẻ sử dụng thẻ nhưng không có đủ khả năng thanh toán hoặc chủ thẻ cố tình lừa đảo để chiếm dụng tiền của ngân hàng.

+ *Thẻ giả*: thẻ giả là thẻ do các tổ chức hoặc cá nhân làm giả căn cứ vào các thông tin có được từ việc đánh cắp các dữ liệu của thẻ thật, từ các thẻ mất cắp, thất

lạc… Thẻ được làm giả dưới các hình thức: thông tin in trên thẻ bị sửa đổi, thẻ bị mã hóa lại, hoặc thẻ bị làm giả hoàn toàn dựa trên các dữ liệu của thẻ thật. Thẻ giả được sử dụng sẽ gây tổn thất cho NHPH vì theo quy định của TCTQT, NHPH chịu hoàn toàn trách nhiệm với mọi giao dịch thẻ mang mã số của ngân hàng phát hành (BIN). Do vậy, trong trường hợp kẻ gian sử dụng các thông tin có được từ các chứng từ giao dịch thẻ hoặc từ các thẻ đã bị mất cắp, thất lạc để tạo thẻ giả và sử dụng chúng thì NHPH sẽ gặp rủi ro. Đây là loại rủi ro lớn nhất và nguy hiểm nhất hiện nay. Hành vi gian lận này sẽ rất khó phát hiện nếu ĐVCNT thông đồng với các tổ chức tội phạm lấy cắp thông tin từ thẻ thật sử dụng tại cơ sở của mình để tạo thẻ giả.

+ *Thẻ mất cắp, thất lạc*: rủi ro xảy ra khi thẻ bị mất cắp, thất lạc và bị sử dụng trước khi chủ thẻ thông báo cho ngân hàng phát hành để có các biện pháp chấm dứt sử dụng thẻ. Thẻ bị mất cắp, thất lạc cũng có thể bị tội phạm thẻ sử dụng làm thẻ giả như trường hợp thẻ giả. Đôi khi giả mạo có liên quan đến chủ thẻ cố tình báo mất thẻ và sau đó sử dụng thẻ.

+ *Chủ thẻ không nhận được thẻ đã phát hành*: là trường hợp thẻ bị đánh cắp hoặc bị lợi dụng thực hiện giao dịch trong quá trình chuyển từ ngân hàng phát hành đến chủ thẻ. Việc xác định thẻ bị đánh cắp trên đường mất nhiều thời gian do khoảng thời gian chủ thẻ nhận được thẻ và gửi xác nhận cho ngân hàng thường kéo dài, đôi khi chủ thẻ khiếu nại là không nhận được thẻ thì ngân hàng mới phát hiện được.

+ *Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng*: NHPHT nhận được yêu cầu thay đổi thông tin của chủ thẻ giả mạo, đặc biệt là thay đổi địa chỉ của chủ thẻ, đồng thời yêu cầu phát hành lại thẻ thay thế. Do không thẩm định lại thông tin nên NHPHT đã gửi thẻ về địa chỉ thay đổi giả mạo nên thẻ phát hành lại không đến tay chủ thẻ thực. Tài khoản của chủ thẻ thực đã bị người khác lợi dụng sử dụng.

+ *Rủi ro đối với thẻ bị khóa*: thẻ bị khóa tạm thời vẫn có thể bị lợi dụng, tội phạm có thể lợi dụng các thẻ này chia giao dịch thành nhiều giao dịch có số tiền nhỏ. Trong trường hợp chủ thẻ ngừng sử dụng hoặc phát hành thẻ thay thế mà

không khóa thẻ cũ vĩnh viễn thì vẫn có thể xảy ra rủi ro. Do thẻ còn hiệu lực nên phải đưa thẻ vào danh sách cấm lưu hành để đảm bảo không xảy ra tổn thất.

- Rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ

Trong hoạt động thanh toán thẻ, rủi ro phần lớn xuất phát từ ĐVCNT nơi diễn ra giao dịch thẻ. Các ĐVCNT có độ rủi ro cao là các ĐVCNT kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có giá trị lớn, có tính chất dễ chuyển đổi sang tiền mặt. Đây là nơi tội phạm hoặc các tổ chức tội phạm thường sử dụng thẻ giả mạo. Các ĐVCNT thuộc loại hình có tỷ lệ rủi ro cao bao gồm: Điểm ứng tiền mặt; Kinh doanh hàng hóa dịch vụ đặc biệt như tiền mặt (sòng bạc, xổ số, trò chơi trực tuyến…); Kinh doanh vàng bạc, đã quý, đồ trang sức, đồng hồ cao cấp, phòng tranh…; Kinh doanh điện thoại di động, thiết bị viễn thông; Kinh doanh máy tính, thiết bị điện tử, tin học; Kinh doanh hàng hóa, dịch vụ qua mạng, điện thoại, thư tín…

Có các loại rủi ro sau:

+ *ĐVCNT giả mạo, gian lận*: Đơn vị chấp nhận thẻ cố tình đăng ký với ngân hàng các thông tin giả mạo. Đơn vị chấp nhận thẻ thông đồng với chủ thẻ cố tình chấp nhận thanh toán thẻ giả, thẻ bị mất cắp, thất lạc. Đơn vị chấp nhận thẻ cố tình thực hiện nhiều giao dịch hoặc in nhiều bộ hóa đơn giao dịch, giả mạo chữ ký của chủ thẻ và yêu cầu ngân hàng thanh toán tạm ứng nhiều lần. tất cả các hoạt động trên của ĐVCNT đều nhằm chiếm dụng vốn của ngân hàng, do vậy ngân hàng thanh toán sẽ chịu tổn thất khi không thu được những khoản đã tạm ứng cho ĐVCNT này.

+ *ĐVCNT bị lợi dụng*: chủ thẻ thực hiện giao dịch nhưng sau đó từ chối giao dịch thực hiện tại ĐVCNT. ĐVCNT bị tội phạm lợi dụng, sử dụng thẻ giả thực hiện chi tiêu tại ĐVCNT. Tổn thất có thể xảy ra khi ĐVCNT không tuân thủ các quy định về chấp nhận thẻ, không có chứng từ giao dịch hợp lệ hoặc khi thẻ giả là thẻ chip chi tiêu tại các ĐVCNT chưa được trang bị máy chấp nhận thẻ có thể chấp nhận thanh toán được thẻ chip.

+ *ĐVCNT vi phạm quy định về chấp nhận thẻ và cung cấp hàng hóa, dịch vụ*: Ngân hàng thanh toán có trách nhiệm hướng dẫn ĐVCNT tuân thủ quy định trong

việc chấp nhận thẻ. Ngân hàng thanh toán và ĐVCNT sẽ phải chịu tổn thất theo quy định của TCTQT khi có tra soát xảy ra mà ĐVCNT không cung cấp được chứng từ giao dịch thẻ hợp lệ.

+ *Rủi ro trong thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua thư, điện thoại, internet*: đây là loại hình có độ rủi ro cao do hoạt động chấp nhận thẻ không có sự hiện diện của chủ thẻ và thẻ. Tội phạm thẻ lấy cắp và sử dụng thông tin của thẻ thật để đặt mua hàng hóa, dịch vụ. ĐVCNT cung cấp hàng hóa dịch vụ theo đơn đặt hàng của chủ thẻ giả mạo.

+ *Sao chép dữ liệu thẻ*:đây là việc lấy cắp và sử dụng trái phép các thông tin của thẻ thật thông qua các hình thức như: lấy cắp thông qua thiết bị chuyên dụng (skimming device), lấy cắp dữ liệu trên đường truyền (wire taping), lấy cắp dữ liệu qua internet (phishing), xâm nhập trái phép vào hệ thống dữ liệu của ĐVCNT, của nhà cung cấp dịch vụ, của ngân hàng…

+ *Rủi ro khi tỷ lệ chấp nhận giao dịch giả mạo của TCTTT quá cao*: khi tỷ lệ này quá cao, vượt quá quy định của các TCTQT, TCTTT phải chịu các mức phạt hoặc bị ngừng hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ. Các ĐVCNT có tỷ lệ giao dịch giả mạo quá cao so với doanh số sẽ phải chịu các tổn thất do không đòi được tiền từ TCPHT, rủi ro sẽ xảy ra cho TCTTT khi không đòi được tiền từ các ĐVCNT này.

- *Rủi ro đối với hệ thống ATM*

- Máy ATM bị đập phá gây hỏng hóc, hoặc bị lấy cắp.

- Máy ATM hoạt động sai lệch do phát sinh các sự cố kỹ thuật hay lỗi tác nghiệp.

-Tội phạm cài đặt thiết bị ăn cắp dữ liệu thẻ vào khe đọc thẻ, sử dụng bàn phím giả hoặc gắn camera để lấy thông tin số PIN. Dữ liệu thẻ có thể bị lấy cắp từ đường truyền của máy ATM.

-Tội phạm có thể cài đặt thiết bị giữ thẻ vào khe đọc thẻ của máy ATM và giữ thẻ lại. Chủ thẻ đưa thẻ vào máy ATM và bị giữ lại. Tội phạm sẽ lấy thẻ khi chủ thẻ đi khỏi.

-Tội phạm có thể lắp đặt máy ATM giả để ăn cắp dữ liệu thẻ thật hoặc để lấy thẻ (máy ATM giả sẽ nuốt thẻ khi chủ thẻ đưa thẻ vào).

-*Rủi ro tín dụng:* là rủi ro liên quan đến việc không có khả năng trả nợ của chủ thẻ, đối với hình thức cấp hạn mức dựa trên việc đánh giá uy tín, thu nhập, khả năng trả nợ của khách hàng mà không cần bất kỳ tài sản đảm bảo nào. Đây là loại rủi ro cơ bản và thường xuyên xảy ra trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Chúng luôn tiềm ẩn trong suốt quá trình trước, trong và sau khi phát hành thẻ tín dụng mà biểu hiện ra bên ngoài là những món vay thẻ tín dụng không thu hồi được, nợ quá hạn, nợ khó đòi.

-*Rủi ro tác nghiệp*: Đây là loại rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện các nghiệp vụ hàng ngày tại ngân hàng, do cán bộ ngân hàng không tuân thủ quy trình nghiệp vụ gây nên. Nếu việc không tuân thủ các quy trình nghiệp vụ gây ra tổn thất về tài chính thì cán bộ/ bộ phận đó phải chịu trách nhiệm.

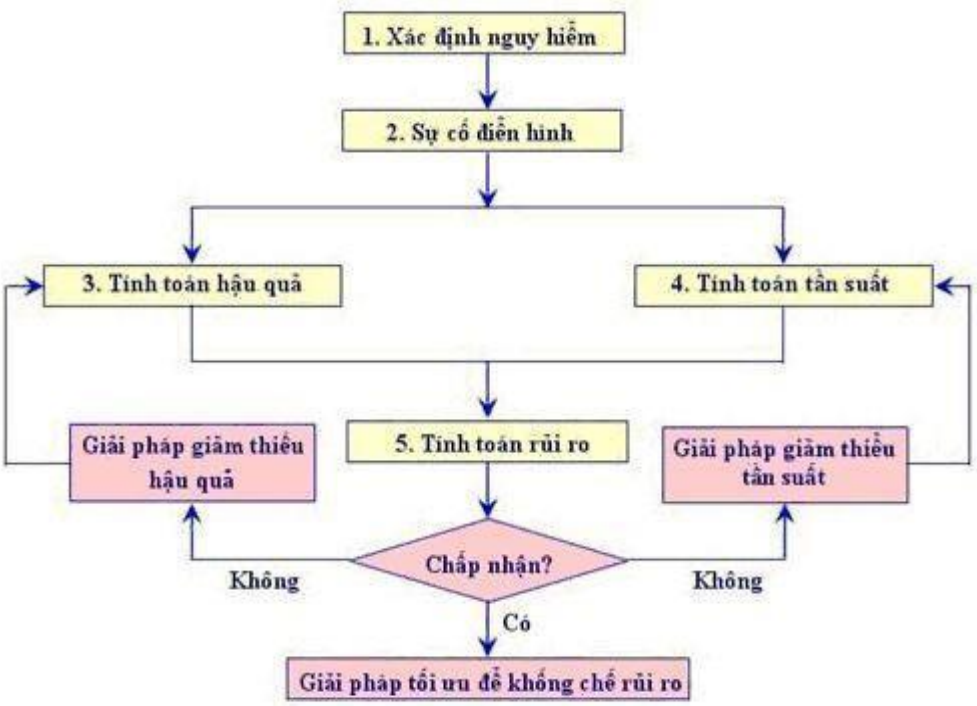
-*Rủi ro kỹ thuật*: rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu hoặc kết nối. Rủi ro phát sinh từ việc bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu và an ninh thẻ. Ngoài ra còn có các rủi ro kỹ thuật khác.

b. Đo lường rủi ro trong kinh doanh thẻ

Đo lường rủi ro hay **Đánh giá định lượng rủi ro** (Quantitative Risk Assessement • QRA) là việc đánh giá rủi ro tiềm tàng trên cơ sở các tiêu chuẩn và chỉ tiêu được chấp thuận, đồng thời xác định các biện pháp giảm thiểu rủi ro đến mức hợp lý có thể thực hiện được.

Cơ sở **"định lượng"** rủi ro dựa trên việc phân tích, tính toán tần suất, hậu quả và các mức rủi ro. Công việc này được thực hiện bởi các chuyên gia có kinh nghiệm với công cụ hỗ trợ, đặc biệt không thể thiếu là những bộ phần mềm chuyên dụng.

Đánh giá định lượng rủi ro nói chung và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ nói riêng được thực hiện theo sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.3. Sơ đồ đánh giá định lượng rủi ro kinh doanh thẻ

Để định lượng hiệu quả rủi ro thẻ, từ đó có các biện pháp quản trị rủi ro thẻ hiệu quả, các TCTQT đã sử dụng các tiêu chí sau để đánh giá rủi ro thẻ:

- Chỉ tiêu đánh giá rủi ro gian lận/ giả mạo:

+ Số lượng giao dịch gian lận/giả mạo thực tế;

+ Giá trị gian lận/giả mạo thực tế và giá trị gian lận/giả mạo đã thu hồi;

+ Tỷ lệ gian lận trên doanh số chi tiêu thẻ.

- Chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng thẻ:

+ Nợ xấu, NQH và tỷ lệ nợ xấu, NQH trên tổng dư nợ thẻ: theo đó nợ nhóm này chỉ nên chiếm khoảng từ 2 - 5% tổng dư nợ thẻ tín dụng của NHTM.

+ Tỷ lệ nợ xấu, NQH của một đơn vị kinh doanh so với tổng dư nợ, tổng dư nợ xấu, NQH toàn hàng.

+ Tỷ lệ nợ xấu, NQH trên một khách hàng.

+ Tỷ lệ nợ xấu trên vốn chủ sở hữu.

+ Tỷ lệ nợ xấu trên quĩ dự phòng tổn thất.

+ Nợ đáng nghi ngờ (nợ có vấn đề) • có khả năng chuyển thành nợ xấu cao.

+ Nợ không có tài sản đảm bảo.

Nhằm bảo vệ thương hiệu và danh tiếng của mình, Vietcombank dựa trên các tiêu chí của các TCTQT để phân loại các tổ chức phát hành và thanh toán thẻ theo giá trị cũng như tỷ lệ rủi ro, gian lận để thực hiện các biện pháp quản lý phù hợp.

Bảng 1.1: Tiêu chí phân loại và biện pháp quản trị rủi ro của Vietcombank đối với ĐVCNT

Phân loại	Tiêu chuẩn gian lận/ tháng	Biện pháp khuyến cáo
Nhóm 1: Thông tin cảnh báo	- Từ 3 giao dịch gian lận - Giá trị gian lận từ 3.000 USD - Tỷ lệ gian lận/giả mạo trên doanh số chi tiêu thẻ từ 3% đến 4,99%	- Vietcombank phải tăng cường thực hiện các biện pháp ngăn chặn.
Nhóm 2: Đào tạo cảnh báo	- Từ 4 giao dịch gian lận - Giá trị gian lận từ 4.000 USD - Tỷ lệ gian lận/giả mạo trên doanh số chi tiêu thẻ từ 5% đến 7,99%	- Vietcombank phải thực hiện các biện pháp ngăn chặn và tăng cường đào tạo về sử dụng và thanh toán thẻ.
Nhóm 3: Cảnh báo rủi ro cao	- Từ 5 giao dịch gian lận - Giá trị gian lận từ 5.000 USD - Tỷ lệ gian lận/giả mạo trên doanh số chi tiêu thẻ từ 8%	- Vietcombank tạm dừng hợp đồng thanh toán chấp nhận thẻ với ĐVCNT hoặc chấp nhận mọi tra soát trong vòng 1 năm

(Nguồn: Nghiệp vụ Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ của Trung tâm thẻ)

Đối với rủi ro tín dụng được đo lường bằng:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ thẻ}}$$

Thời điểm xác định nợ quá hạn là kể từ ngày đến hạn thanh toán đầu tiên mà chủ thẻ không trả đủ số dư tối thiểu. Nợ xấu được xác định khi nó quá hạn thuộc nhóm 3, 4, 5.

Phân loại nợ theo Thông tư 02/2013/TT-NHNN như sau:

- Nhóm 1: Nợ quá hạn < 10 ngày
- Nhóm 2: Nợ quá hạn từ 10 ngày – 90 ngày

- Nhóm 3: Nợ quá hạn từ 91 ngày – 180 ngày

- Nhóm 4: Nợ quá hạn từ 181 ngày – 360 ngày

- Nhóm 5: Nợ quá hạn > 360 ngày

Các chi nhánh trong hệ thống Vietcombank nên bám theo các tỷ lệ này để đảm bảo việc quản trị rủi ro thẻ sát với thực tế và đảm bảo mức độ rủi ro ở mức tối thiểu, cũng như tránh các trường hợp tổn thất không đáng có do vi phạm các quy định tuân thủ của các TCTQT.

c.Phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh thẻ

Phòng ngừa rủi ro là hoạt động quan trọng nhất của hoạt động quản trị rủi ro. Bởi đặc điểm của rủi ro là không thể tránh được, mọi hoạt động đều đi kèm với những rủi ro của nó. Nhưng nếu chúng ta biết cách phòng tránh xây dựng nên các biện pháp hợp lý, chính xác, kịp thời và nghiêm ngặt thì có thể giảm thiểu được một phần hoặc phần lớn rủi ro, làm chúng không thể xảy ra. Nói một cách khác là giúp nâng cao hệ số an toàn, giảm thiểu rủi ro tới mức thấp nhất. Phòng tránh rủi ro bao gồm các hoạt động sau:

- Các biện pháp phòng tránh rủi ro: có thể chia làm 2 phần:

Biện pháp an ninh nội bộ bao gồm: Các biện pháp bảo mật, an ninh phía trong ngân hàng nhằm ngăn chặn những rủi ro có thể phát sinh từ nội bộ bên trong như: Kiểm soát hồ sơ phát hành thẻ (chứng thực thông tin khách hàng, thông tin

ĐVCNT, chữ ký...), kiểm kê, kiểm soát thẻ lưu hành và thẻ không có giá trị lưu hành để đưa ra những số liệu thực về thẻ từ đó giúp cho việc quản lý được dễ dàng thuận tiện hơn, thực hiện các quy định về hạn chế và bảo mật thông tin...

Biện pháp kiểm soát bên ngoài gồm: Các biện pháp kiểm soát phòng ngừa đối với hoạt động thanh toán thẻ. Biện pháp này được thực hiện với mục đích nhằm đánh giá phân loại những hoạt động có khả năng giả mạo và rủi ro cao, kiểm tra tính hợp lệ hợp pháp của thẻ, chủ thẻ cũng như là các giao dịch của thẻ, cảnh báo những trường hợp rủi ro và đưa ra những khuyến nghị nhằm hạn chế rủi ro đến mức thấp nhất...

Hai hoạt động này đòi hỏi phải có sự phối hợp chặt chẽ cũng như cung cấp thông tin qua lại nhanh chóng, chuẩn xác và kịp thời, gồm các bên: NHPH; NHTT;

TCTQT; ĐVCNT; Chủ thẻ.

Đây là hai hoạt động có tính độc lập tương đối nhưng cũng không thể tách rời nhau. Trái lại chúng có sự liên quan chặt chẽ với nhau, bổ sung cho nhau vì mục tiêu chung là ngăn ngừa rủi ro.

- Trích lập quỹ dự phòng rủi ro

Như chúng ta đã đề cập ở trên việc phòng tránh rủi ro là nhiệm vụ quan trọng nhất trong quản lý rủi ro. Việc đó sẽ giúp hạn chế phần lớn khả năng rủi ro xảy ra. Tuy nhiên trong thực tế vì rủi ro luôn có thể xảy ra vào bất cứ lúc nào dù đã thực hiện những biện pháp phòng tránh tốt nhất, thiết lập nên những hệ thống an ninh và bảo mật chặt chẽ, hiệu quả nhất. Vì vậy mà sự cần thiết phải lập một quỹ dự phòng rủi ro cho nghiệp vụ thẻ là một tất yếu.

Các trường hợp rủi ro, tổn thất được xử lý từ quỹ dự phòng tài chính bao gồm: Rủi ro, tổn thất do gian lận, giả mạo thẻ; Rủi ro, tổn thất liên quan đến ĐVCNT/ATM; Rủi ro, tổn thất do sự cố kỹ thuật/lỗi hệ thống; Rủi ro, tổn thất do kẻ gian phá hoại, lấy tiền trái phép tại ATM; Rủi ro, tổn thất đối với các giao dịch dưới hạn mức sàn; Rủi ro, tổn thất do sự kiện bất khả kháng.

d. Xử lý rủi ro trong kinh doanh thẻ

Mặc dù các ngân hàng đã có những biện pháp phòng tránh rủi ro nhưng không thể tránh được hoàn toàn. Khi rủi ro xảy ra có thể gây ra những tổn thất cho các bên có liên quan. Tổn thất có thể là vật chất hoặc là phi vật chất. Tuy nhiên dù trong trường hợp nào cũng đòi hỏi khả năng giải quyết, xử lý những rủi ro đó sao cho ít để tác động tới hoạt động kinh doanh nhất.

Việc xử lý rủi ro đã xảy ra được thực hiện từ quỹ dự phòng rủi ro khi do nguyên nhân khách quan hoặc không thu hồi được từ các bên liên quan đã được xác định. Lúc này việc thẩm định lại rủi ro đã xảy ra là rất quan trọng đối với những nội dung: Xác định loại hình rủi ro, nguyên nhân xảy ra rủi ro, trách nhiệm các bên liên quan, hậu quả mà nó để lại. Trên cơ sở đó các bên sẽ thoả thuận trách nhiệm trong việc giải quyết rủi ro. Sau khi giải quyết xong thì đó cũng là bài học giúp cho ngân hàng rút kinh nghiệm trong hoạt động về sau.

1.2.1.4. Các biện pháp quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ

- Biện pháp quản trị rủi ro thẻ tại TCTQT

Tập hợp thông tin từ các tổ chức thành viên trên thế giới, từ đó lập ra danh sách khu vực, loại hình thẻ, loại đơn vị… có tính rủi ro từ thấp đến cao.

Thiết lập các quy định về đảm bảo an toàn đối với thẻ của mình: quy trình phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ, đặc điểm nhận dạng, bảo mật của thẻ, các yêu cầu tối thiểu về tài chính, uy tín của tổ chức thành viên.

Thường xuyên tiến hành trao đổi kinh nghiệm giữa các TCTQT với các tổ chức thành viên và giữa các tổ chức thành viên với nhau.

- Biện pháp quản trị rủi ro tại các tổ chức thành viên

Tuân thủ chặt chẽ các yêu cầu của TCTQT, cập nhật thông tin thường xuyên và chính xác, tuân theo các quy trình mà TCTQT đặt ra;

Tự đặt ra những quy định phù hợp với thực trạng kinh doanh thị trường mà mình tham gia và với từng loại thẻ;

Trang bị những công cụ phát hành và ngăn chặn rủi ro;

Đảm bảo khách hàng luôn hiểu biết tốt về sản phẩm thẻ.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại các ngân hàng thương mại

1.3.1. Nhân tố chủ quan

1.3.1.1. Hệ thống công nghệ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là một sản phẩm gắn liền với công nghệ kỹ thuật hiện đại. Vì vậy, hệ thống công nghệ kỹ thuật đóng vai trò rất quan trọng cho dịch vụ thẻ phát triển và hoạt động an toàn, hiệu quả. Việc lựa chọn hệ thống công nghệ của từng ngân hàng phải phù hợp với định hướng chiến lược phát triển của ngân hàng đó. Các ngân hàng triển khai dịch vụ thẻ cần phải đầu tư một hệ thống công nghệ kỹ thuật theo tiêu chuẩn quốc tế bao gồm: Hệ thống quản lý thông tin khách hàng, hệ thống quản lý hoạt động sử dụng và thanh toán thẻ đáp ứng yêu cầu của các tổ chức thẻ quốc tế. Hệ thống này sẽ kết nối trực tuyến với hệ thống xử lý dữ liệu của các TCTQT.

Bên cạnh đó, các ngân hàng cũng phải đầu tư hệ thống trang thiết bị phục vụ cho việc phát hành và thanh toán thẻ như: Máy in thẻ, máy cà tay, máy thanh toán thẻ tự động, máy giao dịch tự động, máy cấp phép thanh toán thẻ, các thiết bị khác kết nối hệ thống, các thiết bị đầu cuối. Hệ thống này phải đồng bộ và có khả năng tích hợp cao, bởi vì giao dịch thẻ được xử lý nhanh hay chậm phụ thuộc nhiều vào tính đồng bộ, khả năng và tốc độ xử lý của toàn hệ thống.

1.3.1.2. Nhân lực

Con người là trung tâm của mọi hoạt động, là yếu tố quyết định đến sự thành công hay thất bại trong tất cả các lĩnh vực của nền kinh tế. Đội ngũ cán bộ thẻ là những người hàng ngày tiếp xúc trực tiếp với hoạt động kinh doanh thẻ, với những vấn đề phát sinh cũng như những hành vi lừa đảo trong lĩnh vực thẻ. Kinh nghiệm, ý thức cảnh giác, tuân thủ chặt chẽ các quy định của ngân hàng trong hoạt động kinh doanh thẻ của đội ngũ cán bộ thẻ sẽ góp phần phát hiện, ngăn chặn, hạn chế những rủi ro cho cả ngân hàng và khách hàng trong quá trình hoạt động. Tuy nhiên, cán bộ thẻ là những người am hiểu nhất về hoạt động thanh toán thẻ cho nên những hành động gian lận do cán bộ thẻ gây ra rất khó phát hiện và thường diễn ra trong một thời gian dài.

Mặt khác, trong quá trình thẩm định khách hàng để phát hành thẻ hay chấp nhận cho khách hàng làm ĐVCNT của ngân hàng thì đội ngũ cán bộ thẻ và đội ngũ cán bộ tín dụng là những người trực tiếp giao dịch với khách hàng, là những người phân tích, đánh giá năng lực pháp lý, năng lực tài chính của khách hàng để quyết định đồng ý hay từ chối phát hành thẻ cho khách, hay làm ĐVCNT cho ngân hàng. Như ta đã biết, cấp hạn mức thấu chi hay đồng ý phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng tức là ngân hàng đã đồng ý cho khách hàng vay vốn. Một đội ngũ cán bộ có đạo đức, kinh nghiệm và trình độ sẽ sáng suốt lựa chọn cho ngân hàng những khách hàng tốt, từ chối cho ngân hàng những khách hàng có ý định lừa đảo, hạn chế rủi ro khách hàng không thanh toán nợ hay chiếm dụng vốn của ngân hàng.

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đặc biệt là thẻ quốc tế, là một lĩnh vực mới và khá phức tạp, đòi hỏi phải tuân thủ những quy định chặt chẽ của tổ chức thẻ

quốc tế. Vì vậy, trình độ nhân viên kinh doanh trong lĩnh vực này đặc biệt được xem trọng và quan tâm đúng mức.

1.3.1.3. Chiến lược kinh doanh thẻ

Chiến lược kinh doanh bao gồm các chiến lược dài hạn, các kế hoạch kinh doanh và các chương trình phát triển sản phẩm thẻ trong từng thời kỳ, từng giai đoạn của ngân hàng, các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình triển khai các sản phẩm thẻ mới. Đối với chiến lược dài hạn của ngân hàng, việc xác định mức độ rủi ro có thể chấp nhận trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động thẻ nói riêng sẽ điều chỉnh toàn bộ hoạt động quản lý rủi ro thẻ của ngân hàng. Nếu việc xác định chiến lược không đúng đắn, sẽ dẫn đến những tổn thất không lường trước được, việc khắc phục hậu quả mất rất nhiều thời gian và công sức.

1.3.1.4. Công tác thẩm định khách hàng

Trong dịch vụ thẻ, thẩm định khách hàng là việc phân tích, đánh giá năng lực pháp lý, năng lực hành vi, năng lực tài chính của khách hàng để quyết định đồng ý hay từ chối phát hành thẻ cho khách hàng hoặc làm đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ của ngân hàng. Đối với khách hàng cá nhân, việc đồng ý phát hành thẻ tín dụng tức là đồng ý cho khách hàng vay một khoản tiền với hạn mức tuần hoàn. Còn đối với đơn vị chấp nhận thẻ, nếu đồng ý cho họ ký hợp đồng tức là đồng ý ứng trước tiền giao dịch cho các đơn vị đó. Do đó, chất lượng của công tác thẩm định khách hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến những rủi ro có thể xảy ra đối với ngân hàngChất lượng công tác thẩm định cao tức là ngân hàng đã lựa chọn cho mình những khách hàng tốt, từ chối những khách hàng có ý định lừa đảo, hạn chế được rủi ro chủ thẻ không thanh toán, đơn vị chấp nhận thẻ lừa đảo, chiếm dụng vốn của ngân hàng.

1.3.1.5. Công tác quản trị, điều hành

Để đáp ứng một cách tốt nhất các yêu cầu của khách hàng thì cần có sự phối hợp nhịp nhàng và thống nhất giữa các phòng ban trong ngân hàng. Việc tổ chức và quản lý ngân hàng một cách khoa học, chặt chẽ là cơ sở để tiến hành các nghiệp vụ cho vay lành mạnh, nâng cao chất lượng cho vay. Công tác quản trị, điều hành tốt cùng với quy trình quản trị chặt chẽ sẽ hạn chế được những rủi ro có thể xảy ra

trong hoạt động kinh doanh thẻ. Rủi ro là không thể tránh khỏi, tuy nhiên ngân hàng phải có biện pháp quản trị để giảm thiểu rủi ro xuống mức thấp nhất có thể. Nếu công tác quản trị được tổ chức tốt, sẽ giúp cho ngân hàng nhận biết, đo lường tương đối chính xác các loại rủi ro. Từ đó đề ra các biện pháp ngăn ngừa và phòng tránh rủi ro hoặc có biện pháp tối ưu đối phó với những rủi ro có thể xảy ra.

1.3.2. Nhân tố khách quan

1.3.2.1. Chủ thẻ

Chủ thẻ là người trực tiếp sử dụng thẻ để thanh toán. Chủ thẻ sử dụng thẻ đúng cách sẽ đảm bảo việc thực hiện giao dịch thanh toán thành công và an toàn. Nếu chủ thẻ có nhận thức đầy đủ, chính xác về thẻ và thanh toán thẻ cũng như các biện pháp an toàn sử dụng thẻ sẽ hạn chế rủi ro trong các hoạt động thanh toán thẻ và ngược lại.Vì thế ở các quốc gia phát triển nơi thẻ ngân hàng được sử dụng rộng rãi, rủi ro trong quá trình sử dụng và chấp nhận thẻ sẽ thấp hơn các quốc gia mới bắt đầu làm quen và phát triển thanh toán không dùng tiền mặt này.

1.3.2.2. Sự phát triển của thương mại điện tử

Sự phát triển của khoa học công nghệ đã mở đường cho sự phát triển của thương mại điện tử. Khi thương mại điện tử phát triển đã tạo điều kiện cho hàng hóa được mua bán một cách dễ dàng. Giờ đây chúng ta có thể mua hàng mà không cần phải đến tận nơi bán, người ở một quốc gia này có thể mua hàng ở quốc gia khác. Mọi giao dịch mua bán hàng hóa đều được thực hiện hoàn toàn qua mạng internet và các giao dịch này chủ yếu đều thực hiện thanh toán qua thẻ. Để có thể thanh toán được qua mạng, chủ thẻ phải cung cấp tất cả các thông tin về thẻ lên trang web bán hàng. Điều này vô tình lại đem đến những rủi ro cho chủ thẻ vì tội phạm tin học rất dễ có thể lấy cắp những thông tin này để tạo thẻ giả. Nguy cơ này tiềm ẩn rất lớn trên các trang web không uy tín, chế độ bảo mật thấp. Do vậy, việc thanh toán trực tuyến đồng nghĩa với việc làm gia tăng rủi ro cho chủ thẻ.

1.3.2.3. Môi trường kinh tế

Nền kinh tế là một hệ thống gồm nhiều hoạt động kinh tế có mối ràng buộc lẫn nhau. Bất kỳ sự biến động của một hoạt động kinh tế nào cũng gây ảnh hưởng lên

các hoạt động khác. Hoạt động của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế giống như chiếc cầu nối.Vì vậy một sự thay đổi trong nền kinh tế cũng có tác động nhất định đến hoạt động ngân hàng, trong đó có hoạt động thanh toán thẻ. Tốc độ phát triển của nền kinh tế, đặc điểm nền kinh tế cũng đem lại những rủi ro tiềm ẩn trong kinh doanh thẻ. Chu kỳ suy thoái của nền kinh tế, tình trạng bất ổn, biến động lạm phát, thay đổi giá cả cũng là những nhân tố ảnh hưởng đến dịch vụ thẻ.

1.3.2.4. Môi trường pháp lý

Mọi hoạt động trong dịch vụ thẻ ngoài việc phải tuân thủ theo quy định của TCTQT thì hoạt động ở quốc gia nào phải tuân thủ theo hệ thống pháp lý ở quốc gia đó. Do đó, một môi trường pháp lý với những chính sách đầy đủ, hợp lý, đảm bảo quyền lợi của các bên tham gia vào quá trình phát hành và thanh toán thẻ sẽ thúc đẩy ngành thẻ phát triển. Trong dịch vụ thẻ có nhiều tranh chấp, khiếu nại liên quan đến việc phát hành và thanh toán thẻ nên cần có hệ thống pháp lý đầy đủ và hoàn thiện để xác định chính xác và rõ ràng trách nhiệm của các bên liên quan nếu có vấn đề gì xảy ra.

1.4. Một số kinh nghiệm quản trị rủi ro kinh doanh thẻ trên thế giới và ở các nước trong khu vực

1.4.1. Tình hình rủi ro thanh toán thẻ trên thế giới

Trên thế giới, hoạt động kinh doanh thẻ không ngừng phát triển, thẻ đã trở thành công cụ thanh toán ngày càng phổ biến. Tuy nhiên, tình hình sử dụng thẻ giả mạo, gian lận, trộm thông tin thẻ cũng gia tăng theo, gây tổn thất to lớn cho các ngân hàng, các tổ chức thẻ và chủ thẻ. Doanh số thẻ thanh toán bị lợi dụng gian lận trên thế giới đã rơi vào tình trạng báo động. Theo số liệu thống kê của Visa và MasterCard trong năm 2014, tổn thất do gian lận thẻ gây ra cho hai tổ chức này vào khoảng 7,3 tỉ USD.

Kỹ thuật an cắp thông tin tài khoản thẻ để sản xuất thẻ giả lợi dụng chi tiêu ngày càng tinh vi hơn. Bọn tội phạm đã gắn thiết bị đọc vào ổ nuốt thẻ trên máy ATM nhằm ăn cắp thông tin tài khoản của khách hàng, từ đó dễ dàng sản xuất nhiều thẻ từ giả. Chúng còn gắn một camera bé xíu cho phép quay cận cảnh bàn phím trên

ATM để ăn cắp số pin truy cập tài khoản của chủ thẻ. Nạn ăn cắp tài khoản kiểu trên đã được nhắc tới từ lâu ở Mỹ, phổ biến ở Malaysia từ 3 năm trước, và gần đây đã lan sang Thái Lan.



Hình 1.1: Dụng cụ làm thẻ giả

Bên cạnh lợi dụng ăn cắp thông tin khách hàng làm thẻ ATM giả, bọn tội phạm chủ yếu nhằm vào đối tượng thẻ tín dụng quốc tế. Điển hình trên thế giới có những tổ chức tội phạm thường cấu kết với nhân viên tại các ĐVCNT để lấy thông tin trên thẻ của khách hàng khi thanh toán. Bọn chúng dùng một thiết bị có khả năng đọc và ghi thông tin chứa trên dải từ của thẻ, nhất là thẻ của các du khách nước ngoài. Sau khi đã lấy được dữ liệu, những thông số ăn cắp được truyền sang dải từ của chiếc thẻ giả và đem đi rút tiền ở chỗ khác. Do đó, khi sử dụng, những chi tiết của thẻ thật vẫn sẽ hiển thị qua hệ thống của ngân hàng và chấp nhận trong khi chủ thẻ không hề biết các giao dịch phát sinh.

Trên thế giới đã có loại tội phạm đặt ATM giả để ăn cắp dữ liệu. Với ngân hàng, việc lắp thêm máy ATM là rất phức tạp, nhưng với bọn tội phạm chỉ đơn giản đặt một ATM có bề ngoài giống hệt máy của ngân hàng, bên trong không có khoang đựng tiền mà chỉ có thiết bị đọc dữ liệu trên băng từ của thẻ.

Mặc khác, ngày nay cùng với sự phát triển rất nhanh của công nghệ tin học, các tội phạm tin học (hacker) cũng ngày càng tăng. Chúng có thể xâm nhập vào và làm tắt nghẽn đường truyền dữ liệu, đánh cắp thông tin tài khoản chủ thẻ,… gây tổn thất to lớn cho các đối tượng có liên quan.

Chia sẻ với VnExpress, một cán bộ của cơ quan điều tra về phòng chống tội phạm công nghệ cao nói: "Tội phạm không khó để lấy hoặc mua thông tin thẻ tín dụng trên mạng". Một trong số đó là kẻ gian có thể tấn công thẳng vào cơ sở dữ liệu của các ngân hàng hoặc đơn vị chấp nhận thanh toán online để lấy thông tin. Nếu khả năng có được cơ sở dữ liệu từ các nhà băng không cao và thường chỉ một vài hacker làm được thì để xâm nhập và sao chép dữ liệu của các website mua bán thiếu uy tín lại không quá khó.



Hình 1.2: Tội phạm công nghệ cao ngày càng nhiều chiêu trò để lấy cắp thông tin thẻ người dùng

Ngày 29/04/2015, công ty Cardsystem Solution – công ty chuyên làm dịch vụ thẻ cho nhiều ngân hàng, thông báo có hơn 52 triệu tài khoản thẻ trên thế giới (có cả khách hàng Việt Nam) bị kẻ xấu truy nhập vào hệ thống lấy cắp các thông tin thẻ tín dụng. Trong đó có khoảng 27 triệu thẻ Visacard, 15 triệu thẻ Mastercard và một vài loại thẻ khác.

1.4.2. Thị trường thẻ của Châu Á Thái Bình Dương

Theo thống kê của tổ chức thẻ quốc tế visa và MasterCard, Ở khu vực châu Á, con số tổn thất của Visa và MasterCard lần lượt là 169 triệu USD và 60 triệu USD.

Tai Viêt Nam, Visa và MasterCard cũng đã tổn thất hàng triêu USD. Gian lận thẻ giả vẫn chiếm tỉ lệ khá cao tại hầu hết các quốc gia trong khu vực, riêng tại Malaysia việc phát hành 100% thẻ chip đã làm cho tỷ lệ thẻ giả giảm hẳn. Banknetvn cho rằng việc chuyển đổi sang thẻ chip không chỉ là xu hướng chung của

toàn thế giới mà còn là yêu cầu cần phải thực hiện của các ngân hàng nhằm tăng cường tính bảo mật, đảm bảo an toàn cho người sử dụng thẻ.

Trong hoạt động thanh toán, giao dịch gian lận không xuất trình thẻ có xu hướng gia tăng tại tất cả các quốc gia, đặc biệt cao nhất tại Singapore (hơn 5 triệu USD), tiếp đến là Philippines (4 triệu USD) và Malaysia (3 triệu USD); sau đến là gian lận thẻ giả tập trung nhiều tại Thái Lan (3,2 triệu USD) và Philippines (2,6 triệu USD). Thẻ giả và giao dịch không xuất trình thẻ của dịch vụ hàng không chiếm tỷ lệ rủi ro gian lận cao nhất (thẻ giả là 10,29%, giao dịch không xuất trình thẻ là 50,02%).

Về máy ATM, Trung Quốc và Ấn Độ là hai trong số những thị trường ATM phát triển nhanh nhất. Theo Frost & Sullivan, Trung Quốc hiện nay đã có hơn 95.000 máy đang hoạt động, còn thị trường ATM Ấn Độ đang tăng trưởng với mức 100% mỗi năm. Tuy nhiên, sự phát triển nhanh chóng của mạng lưới ATM cũng đi kèm với tình trạng gia tăng của các hành vi phạm pháp. Đứng đầu trong những hình thức gian lận liên quan đến ATM là "bẫy tiền". Ngoài "hack" cơ sở dữ liệu của ngân hàng và người bán, tội phạm thẻ còn tiếp cận lừa thẳng các chủ thẻ. Một trong số chiêu khá phổ biến hiện này là "fishing" - giả mạo ngân hàng phát hành thẻ, gửi email, tin nhắn, điện thoại dụ khách hàng cung cấp thông tin "fishing". Ví dụ có trong tay danh sách khoảng một triệu chủ thẻ của ngân hàng A, kẻ gian sẽ gửi hàng loạt thư điện tử với nội dung giống nhau như "Ngân hàng phát hiện một giao dịch giả mạo, để nâng cấp hệ thống đề nghị quý khách xác thực lại số tài khoản, mã PIN...". Kết quả là, không ít khách hàng đã tin và cung cấp các thông tin này. Vì vậy, nhiều ngân hàng đã liên tục phát đi thông tin cảnh báo người dùng cẩn thận trước những đường link giả mạo của tin tặc.

1.4.3. Thị trường thẻ của Châu Âu

Theo Cơ quan An ninh ATM Châu Âu (EAST), gian lận bằng cách cài đặt thiết bị để ăn cắp thông tin thẻ tại máy ATM (card skimming fraud) là hình thức gian lận ATM phổ biến nhất tại Châu Âu trong những năm qua. Hình thức gian lận này đã gây ra tổn thất tới gần 44 triệu Euro và là nguồn gây quỹ tài trợ cho tội phạm có tổ chức ở Đông Âu.

Số lượng những vụ card skimming đã giảm xuống 20% kể từ năm 2004, và tổn thất do nó gây ra cũng đã giảm xuống khoảng 43%. Chiều hướng tốt lành này là kết quả của việc gắn thêm các thiết bị chống gian lận thẻ của Châu Âu, cùng với việc nâng cấp hơn 50% số lượng đầu đọc thẻ ATM tại Châu Âu để tương thích với loại thẻ chip (EMV) an toàn hơn. Pháp là nước đang được hưởng lợi từ nỗ lực chuyển đổi sang thẻ chip suốt 9 năm qua với tỉ lệ gian lận ATM đã giảm xuống tới gần 80%.

1.4.4. Bài học kinh nghiệm về quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ đối với Việt Nam

Sự ra đời và phát triển của thị trường thẻ xuất phát từ nhu cầu thực tiễn và khả năng đáp ứng của công nghệ ngân hàng. Thẻ thanh toán có mối quan hệ chặt chẽ với sự phát triển của hệ thống công nghệ thông tin. Ngày nay, khi công nghệ tin học càng phát triển thì tội phạm thẻ ngày càng có các thủ đoạn tinh vi hơn. Do đó, các NHTM Việt Nam cần sớm chuẩn bị cơ sở hạ tầng công nghệ và đầu tư hệ thống quản lý thẻ cũng như các thiết bị chấp nhận thẻ đáp ứng theo chuẩn quốc tế nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ.

Trong chiến dịch phòng chống tội phạm, không chỉ các ngân hàng phối hợp với nhau mà nên có sự giúp đỡ của các cơ quan chức năng cũng như ý thức của cộng đồng. Cần thiết phải có một môi trường pháp lý hoàn thiện, cũng như có định hướng và hỗ trợ đầu tư của Chính phủ và vai trò chủ đạo trực tiếp của Ngân hàng Nhà nước trong việc hỗ trợ các NHTM trong việc phát triển thị trường thẻ.

Chương 2
THỰC TRẠNG QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

2.1. Giới thiệu khái quát về hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam và thực trạng kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế

2.1.1. Giới thiệu về hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam

Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam trước đây, nay là Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, được thành lập và chính thức đi vào hoạt động ngày 01/4/1963, với tổ chức tiền thân là Cục Ngoại hối (trực thuộc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam). Trải qua hơn 50 năm xây dựng và phát triển, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam đã có những đóng góp quan trọng cho sự ổn định và phát triển của kinh tế đất nước, phát huy tốt vai trò của một ngân hàng đối ngoại chủ lực, phục vụ hiệu quả cho phát triển kinh tế trong nước, đồng thời tạo những ảnh hưởng quan trọng đối với cộng đồng tài chính khu vực và toàn cầu.

Trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ thẻ thanh toán, có thể nói Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam là ngân hàng đã đặt ra những viên gạch đầu tiên cho dịch vụ thẻ ngân hàng tại thị trường Việt Nam. Dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng được đưa vào Việt Nam bắt đầu từ năm 1990 xuất phát từ nhu cầu thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ bằng thẻ của khách du lịch và đầu tư nước ngoài. Năm 1990, Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam trở thành đại lý thanh toán thẻ Visa đầu tiên tại Việt Nam của ngân hàng BFCE Singapore, sau đó là đại lý thanh toán thẻ Mastercard của công ty tài chính MBF Malaysia và đại lý thanh toán thẻ JCB của công ty JCB Nhật Bản.

Cho đến nay, tất cả các thương hiệu thẻ quốc tế thông dụng: Visa, Mastercard, American Express, JCB, Diner Club và Union Pay đều được chấp nhận thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam. Ngân

hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam đã phát triển một hệ thống Autobank với hơn 2.100 máy ATM và trên 49.500 điểm chấp nhận thanh toán thẻ (POS) trên toàn quốc. Hoạt động ngân hàng còn được hỗ trợ bởi mạng lưới hơn 1.800 ngân hàng đại lý tại trên 155 quốc gia và vùng lãnh thổ.

2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam – chi nhánh Huế

Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt nam Chi nhánh Huế có tên giao dịch là Joint stock commercial Bank for Foreign Trade of Vietnam – Hue branch còn được gọi là Vietcombank Huế hay viết tắt là VCB Huế. Vietcombank Huế được thành lập và chính thức đi vào hoạt động ngày 2/11/1993 theo Quyết định số 68/QĐ-NH ngày 10/08/1993 của Tổng Giám đốc Vietcombank. Hoạt động của vietcombank Huế chủ yếu tập trung vào hoạt động tín dụng và dịch vụ ngân hàng nhằm đáp ứng được nhu cầu của các doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất kinh doanh, đặc biệt là các doanh nghiệp hoạt động xuất nhập khẩu, cung cấp vốn cho các doanh nghiệp và cá nhân, giúp việc thanh toán được thuận tiện hơn, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế trên địa bàn.

Vietcombank Huế là một ngân hàng hàng đầu trên địa bàn Tỉnh Thừa Thiên Huế, Qua hơn 20 năm hoạt động, chi nhánh ngày càng phát triển lớn mạnh và đã đóng góp một phần không nhỏ cho phát triển tỉnh nhà nói riêng cũng như hệ thống ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt nam nói chung.

Cùng sự đồng tâm nổ lực của cán bộ nhân viên, Vietcombank Huế đã đạt được những thành quả đáng khích lệ, số lượng cán bộ, nguồn vốn cũng như lợi nhuận của chi nhánh đều tăng qua mỗi năm. Vietcombank Huế ngày càng xây dựng chổ đứng vững chắc trong lòng khách hàng.

2.1.2.1. Hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Huế giai đoạn 2013 đến tháng 6/2016

a. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn của VCB Huế tăng trưởng đều qua các năm, thể hiện ở bảng 2.1 dưới đây:

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn củ a VCB Huế qua 3 năm 2013-2015

Đơn vi: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2014/2013		2015/2014	
				+/-	%	+/-	%
Tổng huy động	**3.110**	**3.356**	**3.970**	**246**	**7,3**	**614**	**18.3**
1. Theo loại tiền							
- VNĐ	2.708	2.973	3.464	265	8,9	491	16.5
- Ngoại tệ	402	381	506	-21	-5,5	125	32.8
2. Theo kỳ hạn							
- Không kỳ hạn	525	671	825.9	146	21,8	154.9	23.1
(Tỷ lệ KKH/Tổng huy động):%	16,88	19,99	21				
- Có kỳ hạn	2.585	2.685	3144.1	100	3,7	459.1	17.1

(Nguồn: Phòng Kế toán nội bộ - Vietcombank Huế)

Tổng huy động vốn cuối năm 2014 đạt 3.356 tỷ đồng, tăng 246 tỷ tương đương 7.3% so với năm 2013. Tổng huy động vốn 2015 đạt 3.970 tỷ đồng, tăng 18.3% so với năm trước.

Huy động vốn đến tháng 6/2016 của Chi nhánh đạt 4.060 tỷ đồng. Với tổng huy động toàn địa bàn ước đạt 31.360 tỷ đồng, thị phần của Chi nhánh Huế ước đạt 12,95%. Tốc độ tăng huy động vốn của VCB Huế cũng theo xu hướng tăng dần, do nền kinh tế ổn định, vàng và ngoại tệ ít biến động, các kênh đầu tư khác như chứng khoán, bất động sản chưa khởi sắc, lãi suất huy động ít biến động nên người dân vẫn lựa chọn kênh gửi tiết kiệm để bảo toàn vốn.

b. Hoạt động cho vay

VCB Huế luôn đặt trọng tâm công tác vào hoạt động tín dụng và kiểm soát chất lượng tín dụng. Dù các khách hàng gặp nhiều khó khăn, ít đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh và VCB phải đối đầu với sự cạnh tranh khốc liệt từ các ngân hàng khác nhưng nhờ nhiều biện pháp tích cực dư nợ cho vay tăng trưởng tốt qua các năm.

Tuy nhiên, Bảng 2.2. cho thấy VCB Huế có tốc độ tăng trưởng tín dụng giảm tăng đáng kể trong đó đặc biệt là cho vay thể nhân. Tốc độ cho vay cá nhân vẫn tăng trưởng ổn định, nhưng cho vay doanh nghiệp không tăng do bị sự cạnh tranh khốc liệt về lãi suất của các ngân hàng trên địa bàn.

Bảng 2.2. Cơ cấ u dư nợcủ a VCB Huế qua 3 năm 2013-2015

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2014/2013		2015/2014	
				+/-	%	+/-	%
Tổng dư nợ	**1.923**	**2.016**	**2414**	**93**	**4,8**	**398**	**16.49**
1. Phân loại theo tiền							
- VND	1.241	1.320	1761	79	6,4	441	25.04
- USD	682	696	653	14	2,1	-43	-6.58
2.Phân loại theo kỳ hạn							
- Ngắn hạn	837	790	937	-47	-5,6	147	15.69
- Trung, dài hạn	1.086	1.226	1477	140	12,9	251	16.99

(Nguồn: Phòng Kế toán nội bộ - Vietcombank Huế)

c. Kết quả kinh doanh qua 3 năm 2013 – 2015

Theo Bảng 2.3. có thể thấy hoạt động kinh doanh của VCB Huế luôn đạt lợi nhuận khá cao liên tục 3 năm liền: lợi nhuận thuần trước khi trích dự phòng rủi ro là 56,33 tỷ đồng (năm 2013) và 63,94 tỷ đồng (năm 2014) và năm 2015 là 61,30 tỷ đồng. Lợi nhuận năm 2015 giảm so với 2014 do năm này có hoàn nhập dự phòng rủi ro 16.25 tỷ đồng .

Mặc dù chi nhánh luôn đạt lợi nhuận cao, nhưng các năm gần đây 2013, 2014, 2015 thu nhập lãi và các khoản tương tự ngày càng giảm. Điều này thể hiện việc kinh doanh của chi nhánh đang ngày càng khó khăn, sự cạnh tranh của các ngân hàng trên địa bàn đối với chi nhánh Huế ngày càng gay gắt, dẫn đến biên độ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất huy động ngày càng thu hẹp. Muốn giữ và tăng lợi nhuận, VCB Huế phải tăng trưởng tín dụng, đồng thời duy trì mức thu dịch vụ.

Bảng 2.3. còn phản ánh chỉ tiêu Tổng lợi nhuận trước thuế phụ thuộc rất lớn vào chi dự phòng rủi ro tín dụng. Chi nhánh có các khoản nợ xấu khá lớn cần phải trích dự phòng rủi ro. Trong đó, phải kể đến khoản nợ xấu của Công ty Khách sạn Hoàng Cung. Năm 2013, tỷ lệ nợ xấu của VCB Huế là 6,94%. Năm 2014, chi nhánh có khoản hoàn nhập dự phòng rủi ro tín dụng 16,25 tỷ đồng do VCB Huế bán khoản nợ 130 tỷ đồng của Công ty Khách sạn Hoàng Cung cho VAMC, và đã giảm được tỷ lệ nợ xấu xuống còn 0,88%.

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh củ a VCB Huế qua 3 năm 2013 - 2015

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Chỉ tiêu	2013	2014	2015
1	Thu nhập lãi và các khoản thu nhập tương tự	395,72	338,05	301,70
2	Chi phí lãi và các chi phí tương tự	-317,38	-243,86	-198,20
I	**Thu nhập lãi thuần**	**78,34**	**94,18**	**103,50**
3	Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	17,43	14,63	19,50
4	Chi phí hoạt động dịch vụ	-0,57	-0,66	-2,40
II	**Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ**	**16,86**	**13,97**	**17,10**
III	**Lãi thuần từ hoạt động kinh doanh ngoại hối**	**4,89**	**3,34**	**3,50**
5	Thu nhập từ hoạt động khác	2,82	1,12	2.80
6	Chi phí hoạt động khác	-0,98	-0,83	-0,71
IV	**Lãi thuần từ hoạt động khác**	**1,84**	**0,29**	**2.09**
	TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG	**101,93**	**111,78**	**123.39**
	TỔNG CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG	**-45,60**	**-47,84**	**-62,09**
	Lợi nhuận thuần trước chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	**56,33**	**63,94**	**61,30**
	Chi phí/ Hoàn nhập dự phòng rủi ro tín dụng	**-38,46**	**16,25**	**-4,40**
	TỔNG LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	**17,87**	**80,19**	**56,90**

(Nguồn: Phòng Kế toán nội bộ - Vietcombank Huế)

2.1.3. Thực trang kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế

Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh thẻ của Vietcombank Huế qua các năm 2013-2016

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	6 /2016
1.Số lượng thẻ phát hành(chiếc)	20,586	25,446	25,165	13,699
-Thẻ ghi nợ nội địa	17,454	19,702	20,721	11,779
-Thẻ ghi nợ quốc tế	1,213	2,820	1,883	1,045
-Thẻ tín dụng	1,901	2,924	2,561	875
2.Doanh số thanh toán(tỷ đồng)	259.80	288.67	302.40	163
-DS TT thẻ quốc tế tại POS	226.34	231.55	248.90	141
- DS TT thẻ nội địa tại POS	33.46	57.12	53.457	22
3.Doanh số sử dụng thẻ(tỷ đông)	295.66	383.05	486.8	339
-DSSD thẻ TD do VCB phát hành	49.16	60.14	60.589	32
-DSSD thẻ GNQT do VCB phát hành	246.50	322.91	421.98	307
4.Đơn vị chấp nhận thẻ	150	168	245	165

(Báo cáo Kết quả hoạt động kinh doanh của VietcomBank Huế giai đoạn 2013•2016)

2.1.3.1. Hoạt động phát hành

a. Sản phẩm thẻ nội địa

Sản phẩm thẻ nội địa của Vietcombank gồm thẻ VietCombank Connect24 và thẻ đồng thương hiệu Co.opmart Vietcombank, trong đó thẻ ghi nợ nội địa chiếm tới 82% tổng thẻ của Vietcombank Huế.

Tính đến cuối năm 2015, Vietcombank Huế có số lượng thẻ ghi nợ nội địa tích lũy đạt 163.092 thẻ chiếm 25,8% thị phần thị trường thẻ; đứng đầu trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế về thị trường thẻ nội địa. Tốc độ phát triển sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa của Vietcombank Huế qua 3 năm 2013, 2014, 2015 tương ứng là: 112%; 112%; năm 2015 là 115% và năm 2016 dự kiến là 118%. Về cơ bản, thẻ ghi nợ nội địa của Vietcombank được thị trường đánh giá là có thiết kế đẹp, chất lượng

sử dụng tốt. Hạn mức sử dụng thẻ cao, linh hoạt, cạnh tranh so với các Ngân hàng bạn (thẻ Vietcombank hạn mức là 100 tr/ngày trong khi hầu hết các Ngân hàng chỉ cho rút tiền 20tr/ngày đến 30tr/ngày). Biểu phí dịch vụ thẻ Vietcombank Huế tương đối linh hoạt so với các ngân hàng trên thị trường. Cụ thể như: không thu phí thường niên và không có ngày hết hạn của thẻ. Phạm vi thanh toán rộng trên tất cả các thiết bị thanh toán chấp nhận thẻ của liên minh thẻ Smartlink cũng như các liên minh Banknetvn, VNBC.

Bảng 2.5. Số liệu phát hành thẻ ghi nợ nội địa tích lũy qua các năm

Đơn vị: Chiếc

Loại thẻ	2012	2013	2014	2015	6/2016
Thẻ ghi nợ nội địa	113.304	126.615	142.371	163.092	174.871

(Báo cáo Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Huế giai đoạn 2012•2016)

Tình hình tăng trưởng loại thẻ này ổn định qua các năm, do VCB Huế phát triển một đội ngũ phát hành thẻ tương đối mạnh, hoạt động khá hiệu quả. Các hình thức phát hành thẻ chủ yếu là: hình thức thẻ lẻ (47%); thẻ liên kết trường học (34%); thẻ liên kết công ty (5%), đặc biệt thẻ trả lương – thẻ mang lại thu nhập nhiều nhất cho VCB Huế chiếm 14%.

Qua bảng 2.4, bảng thể hiện các chỉ tiêu về hoạt động kinh doanh thẻ của Vietcombank Huế qua các năm từ năm 2013 đến 6 tháng đầu năm 2016, ta thấy được doanh số sử dụng thẻ ghi nợ nội địa của Vietcombank Huế luôn đạt ở mức cao. Cụ thể năm 2013, DSSD thẻ ghi nợ nội địa đạt hơn 2,500 tỷ đồng sang năm 2014 là gần 4,500 tỷ đồng. Đối với ngành ngân hàng nói chung và đối với Vietcombank Huế nói riêng, luôn quan tâm và không ngừng gia tăng về số lượng máy ATM và POS nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng thẻ ghi nợ nội địa của người dân.

Thẻ ghi nợ nội địa VCB cũng như thẻ ghi nợ nội địa của các ngân hàng khác tại Việt Nam mới chủ yếu được sử dụng trong các giao dịch rút tiền mặt (chiếm tới 84% trong năm 2015). Doanh số chi tiêu tại ĐVCNT khá thấp, chỉ đạt 53.457 triệu VNĐ (tương đương 1.3% tổng doanh số giao dịch thẻ). Tuy nhiên, doanh số này

năm 2015 đã tăng so với năm 2014 và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng DSSD thẻ GNNĐ của Vietcombank Huế và cao hơn mức tỷ trọng trung bình của thị trường là 1,07%. Các chức năng khác như thanh toán hóa đơn, mua thẻ trả trước, thanh toán vé máy bay,… chưa được VCB Huế phát triển mạnh và doanh số chi tiêu các hạng mục này hiện bằng chỉ chiếm 0,11% VNĐ trong tổng doanh số sử dụng thẻ ghi nợ nội địa.

Có thể nói sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa là sản phẩm dành cho quảng đại quần chúng, rất thích hợp với thị trường thẻ đang ở giai đoạn phát triển như thị trường thẻ Việt Nam hiện nay. Việc phát hành thẻ ghi nợ ATM đi kèm với dịch vụ tài khoản cá nhân đã giúp VCB Huế tiếp cận nhanh chóng đến với tầng lớp công nhân viên chức chiếm đa số tại các thành phố và các khu công nghiệp. Hiệu quả của thẻ ghi nợ nội địa còn được thể hiện qua việc huy động vốn với giá rẻ thông qua tài khoản tiền gửi vãng lai của khách hàng. Hơn 20.000 thẻ mới phát hành trong năm 2015 cũng là hơn 20.000 tài khoản cá nhân với số dư trung bình 4 triệu VNĐ/ tài khoản, tương đương 800 triệu VNĐ được huy động với chi phí thấp.

b. Sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế

Đến cuối năm 2015, Vietcombank Huế phát hành mới được 2,561 thẻ tín dụng quốc tế, nâng số thẻ tín dụng tích lũy đến hết năm 2015 là hơn 9,485 thẻ.

Bảng 2.6: Số liệu phát hành thẻ tín dụng quốc tế qua các năm

Đơn vị: Chiếc

Loại thẻ	2012	2013	2014	2015	6/2016
Thẻ tín dụng quốc tế	657	1,901	2,924	2,561	875

(Báo cáo Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Huế giai đoạn 2012- 2016)

Trong giai đoạn 2013 đến 6 tháng đầu năm 2016, số lượng thẻ phát hành mới của Vietcombank Huế tăng đều qua các năm. Năm 2012, số lượng thẻ phát hành chi đạt 657 thẻ do bị tác động của nền kinh tế bị suy thoái, tiêu dùng trong dân cư giảm do đó việc phát hành thẻ cũng gặp nhiều khó khăn. Sau khi tăng trưởng chậm vào năm 2012, tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ tín dụng phát hành mới của Vietcombank

Huế đã phục hồi vào năm 2013, bắt kịp tốc độ tăng trưởng của thị trường, tăng trưởng 34,56% đạt 1,901 thẻ. Có được sự tăng trưởng nói trên, bên cạnh không ngừng đưa ra ngày càng nhiều gói sản phẩm mới có nhiều tính ưu việt và tiện lợi hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng thì VCB Huế ngày càng hoàn thiện về chất lượng dịch vụ như: nâng cao chất lượng hệ thống công nghệ thông tin, đổi mới phong cách phục vụ khách hàng nên tạo niêm tin mạnh mẽ của khách hàng khi sử dụng thẻ mang thương hiệu Vietcombank. Năm 2014, tỷ lệ này là 65%, nhưng đến năm 2015 tỷ lệ này đã giảm xuống. Nguyên nhân do công tác phát hành thẻ của Vietcombank Huế gần đây gặp nhiều khó khăn, công tác phát hành còn manh mún, chưa có chiến lược rõ ràng nên hiệu quả phát hành bị giảm.

Hiện nay, Vietcombank Huế đang phát hành 5 loại thẻ phổ biến là: VisaCard, MasterCard, American Express, JCB và Union Pay. Trong đó, số lượng thẻ Visa, MasterCard, American Express luôn chiếm tỷ trọng lớn.

Bảng 2.7: Doanh số sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của VCB

Tiêu chí	2012	2013	2014	2015
Vietcombank	3,237.36	4,624.55	5,397.10	7,073.77
Vietcombank Huế	43	49.16	60.14	60.589
Tăng trưởng của Vietcombank	53%	43%	17%	31%
Tăng trưởng của thị trường	37%	72%	27%	33%

(Báo cáo kết quả kinh doanh thẻ của Vietcombank Huế giai đoạn 2012•2015)

Từ bảng trên có thể thấy, năm 2013 DSSD thẻ tín dụng của VCB có mức tăng trưởng đi ngược với thị trường. Trong khi tăng trưởng của thị trường tăng lên 72% thì VCB lại chỉ có tăng 43%, ít hơn năm 2012 là 53%. Nguyên nhân là do thời điểm đó, VCB chỉ chú trọng vào tăng doanh số phát hành thẻ mà không chú trọng đến DSSD thẻ. Đến năm 2015, VCB đã chú trọng hơn việc thúc đẩy chi tiêu qua thẻ, do đó doanh số chi tiêu tăng đáng kể và đạt 7,033.77 tỷ đồng.

Doanh số sử dụng thẻ của VCB Huế nhìn chung tăng đều qua các năm . Tuy nhiên, so với toàn hệ thống, DSSD thẻ của VCB Huế chiếm tỷ trọng không lớn, do thói quen dùng tiền mặt trong giao dịch của dân chúng. Đây cũng là một trong những điểm quan trọng làm hạn chế sự tăng trưởng về phát hành và sử dụng thẻ tại thị trường Việt Nam.

2.1.3.2. Hoạt động thanh toán

Có thể thấy, số lượng thẻ tín dụng tích luỹ của Vietcombank Huế có mức tăng trưởng khá ổn định qua các năm 2013 đến 6/2016. Mức tăng trưởng này luôn bám sát với mức tăng trưởng chung của hệ thống Vietcombank. Bên cạnh việc chú trọng tăng lượng thẻ mới phát hành thì Vietcombank Huế cũng áp dụng các chính sách khuyến khích, thúc đẩy việc chi tiêu thẻ tín dụng của chủ thẻ.

Doanh số thanh toán thẻ trong 3 năm 2013 – 2015 tương đối ổn định, một phần do tốc độ tăng trưởng kinh tế của Việt Nam giữ vững, một phần do VCB Huế đã có được lòng tin từ các ĐVCNT.

Về tương quan giữa các loại thẻ thanh toán qua POS của VCB Huế, thẻ VISA vẫn có doanh số thanh toán cao nhất chiếm 33%, MasterCard 25%, American Express 20%, thẻ nội địa 18%. Doanh số thanh toán thẻ quốc tế thường có giá trị cao trong những năm qua, một phần là do ngành dịch vụ du lịch phát triển nhằm phục vụ lượng khách du lịch đến Việt Nam tăng trưởng; phần nữa là do thị trường bán lẻ ngày càng trở nên hấp dẫn, giúp sức mua hàng hóa của người tiêu dùng tăng nhanh.

Các chủ thẻ nội địa chủ yếu thực hiện rút tiền từ ATM thay vì ứng tiền từ POS, nên doanh số ứng tiền mặt thẻ nội địa từ POS các năm qua đều phát sinh rất thấp, do thói quen dùng tiền mặt phổ biến của người dân.

Bảng 2.8: Số lượng máy ATM và máy POS qua các năm

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	2014/2013		2015/2014	
				+/-	%	+/-	%
Số lượng máy ATM luỹ kế	29	31	34	2	106,9	3	109,7
Số lượng máy POS luỹ kế	156	168	245	12	107,7	77	145,8

(Nguồn: Báo cáo Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietcombank Huế 2013-2015)

Cùng với sự tăng trưởng số lượng cũng như doanh số giao dịch qua POS, hoạt động của hệ thống giao dịch tự động ATM của VCB Huế cũng không ngừng tăng trưởng. Ngoài việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng sử dụng t hẻ ghi nợ nội địa, hệ thống ATM còn cung cấp dịch vụ thanh toán và rút tiền mặt cho các khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Tính đến cuối năm 2015, Vietcombank Huế đã

triển khai 34 máy ATM. Các máy ATM được lắp đặt chủ yếu tại các trung tâm thương mại, các điểm giao dịch thuận tiện.

Do không khuyến khích rút tiền mặt và hưởng ứng chính sách thanh toán không dùng tiền mặt của NHNN, Vietcombank Huế đã chuyển hướng đầu tư cơ sở hạ tầng từ ATM sang phát triển các đơn vị chấp nhận thẻ. Các điểm POS của VCB Huế không ngừng tăng lên về số lượng. Tính đến hết năm 2015, VCB Huế có 245 điểm chấp nhận thẻ. Tuy nhiên, tăng trưởng POS có xu hướng giảm trong năm 2016 do tình hình cạnh tranh giữa các NHTM trên địa bàn ngày càng gay gắt. Điển hình là đối thủ Vietinbank đã dùng mọi biện pháp như tặng tiền mặt trực tiếp cho ĐVCNT, giảm phí thanh toán thẻ…Việc cạnh tranh không lành mạnh đó đã gây không ít khó khăn cho VCB Huế trong việc mở rộng mạng lưới ĐVCNT.

Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, trong năm 2015, VCB Huế đã triển khai thêm 3 máy ATM nhưng vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tại nhiều lúc, nhiều nơi khách hàng vẫn phải xếp hàng chờ khá đông để thực hiện giao dịch tại hệ thống ATM. Một mặt đây là dấu hiệu đáng mừng thể hiện sự phát triển của dịch vụ, mặt khác lại là thách thức để làm sao VCB Huế duy trì được chất lượng dịch vụ cao, liên tục, ổn định và giảm thiểu những sai sót cũng như tình trạng quá tải của hệ thống.

2.2. Thực trạng quản trị rủi ro kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Huế

2.2.1. Cơ cấu tổ chức các bộ phận thẻ ở Vietcombank Huế

Theo Bộ 12 chức năng nhiệm vụ tại Chi nhánh Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Ban hành theo Quyết định số 949/QĐ-HĐQT_TCCB&ĐT ngày 11/08/2015 của Hội đồng Quản trị Ngân hàng Ngoại thương Việt nam), cơ cấu bộ phận thẻ tại Vietcombank Huế như sau:

- Bộ phận thẻ thuộc Phòng Khách hàng thể nhân, có các nhiệm vụ sau:

Phối hợp với cấp vùng/Khối Bán lẻ tại HSC và các phòng liên quan tại Chi nhánh để nghiên cứu thị trường thẻ, xây dựng kế hoạch kinh doanh thẻ tại Chi nhánh phù hợp định hướng và kế hoạch do Hội sở chính giao;

Đầu mối tổ chức triển khai các chủ trương, chính sách và hoạt động bán hàng đối với khách hàng thể nhân tại Chi nhánh. Tiếp cận, tư vấn, bán và cung cấp tất cả sản phẩm, dịch vụ thẻ trên các kênh phân phối kịp thời và phù hợp đảm bảo tuân thủ quy trình, quy định của VCB;

Đầu mối đàm phán, soạn thảo, ký kết các Hợp đồng cung ứng dịch vụ và các văn bản giao dịch với khách hàng trong phạm vi được phân công/ủy quyền, theo đúng quy trình, quy định; Đầu mối thực hiện nhắc nợ, thu nợ của khách hàng chi tiêu thẻ thuộc phạm vi quản lý. Đầu mối thực hiện quản lý và xử lý các khoản nợ về thẻ có vấn đề theo quy định

Thực hiện và phối hợp với các bộ phận bán hàng khác tại Chi nhánh hoặc HSC thực hiện bán chéo sản phẩm dịch vụ cho các khách hàng khác. Đầu mối thực hiện quản lý quan hệ khách hàng, quản lý rủi ro và quản lý danh mục, Thực hiện chấm điểm xếp hạng tín dụng đối với khách hàng thẻ theo quy định. Đầu mối tổ chức chăm sóc KH thẻ tại CN

- Bộ phận thẻ thuộc Phòng Dịch vụ khách hàng

Thực hiện công tác phát hành các loại thẻ: Thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ liên kết,..v..v... Quản lý dữ liệu phát hành của chi nhánh; Cung cấp, cập nhật thông tin sử dụng dịch vụ gia tăng đối với sản phẩm thẻ. Thực hiện công tác thống kê báo cáo theo quy định;

Quản lý hệ thống máy ATM/EDC/POS của CN và tham gia công tác tiếp quỹ ATM theo quy định. Thực hiện theo dõi, đối chiếu và thanh quyết toán đối với các chủ thể liên quan trong hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng, như: ĐVCNT, các ngân hàng kết nối thanh toán thẻ với VCB, các TCTQT, đại lý, các đối tác liên doanh liên kết, v.v...;

Tiếp nhận, quyết các yêu cầu tra soát, khiếu nại và cung cấp thông tin cho các bộ phận có liên quan trong việc giải quyết các giao dịch tra soát/chargeback; Đầu mối liên hệ với các đơn vị ngoài hệ thống có kết nối thanh toán thẻ với VCB nhằm giải quyết tra soát, khiếu nại thuộc trách nhiệm Phòng và hỗ trợ các chi nhánh trong hệ thống như giao dịch tại ATM, POS; giao dịch của thẻ.

2.2.2. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế

2.2.2.1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát:

Đối tượng khảo sát của đề tài là những khách hàng đang sử dụng dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế. Tác giả đã tiến hành điều tra phỏng vấn khách hàng theo bảng câu hỏi thiết kế sẵn, số lượng khách hàng tiến hành điều tra là 160 khách hàng, thu về 155 bảng câu hỏi hợp lệ. Qua điều tra đánh giá sơ bộ đặc điểm của khách hàng tại Vietcombank Huế cụ thể ở Bảng 2.6 như sau:

- Về giới tính: nam chiếm 74,2%, nữ chiếm 25,8%

-Về độ tuổi: nhóm 30 đến 39 tuổi chiếm 45,8%, dưới 30 tuổi chiếm 23,2%. Điều này được giải thích là do việc sử dụng thẻ phổ biến ở giới trẻ và những người có công việc ổn định và là những người luôn đón đầu xu hướng sử dụng cái mới mẻ của dịch vụ thẻ, thể hiện lối sống hiện đại như các nước phát triển trên thế giới.

-Về trình độ và thu nhập: nhóm khách hàng có trình độ đại học gồm 94 khách hàng chiếm 60,6%. Nhóm khách hàng có trình độ sau đại học chiếm 14,2% ứng với 14 khách hàng. Về thu nhập, nhóm từ 4 đến dưới 10 triệu đồng chiếm tỷ lệ cao nhất chiếm 43,9% tương ứng với số lượng 68 khách hàng, nhóm 10 đến 15 triệu đồng chiếm 34,2%.

Bảng 2.9. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

Tiêu chí thống kê	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
1. Thống kê theo giới tính của khách hàng		
- Nam	115	74,2
- Nữ	40	25,8
2. Thống kê theo độ tuổi của khách hàng		
- Dưới 30 tuổi	36	23,2
- Từ 30 đến 39 tuổi	71	45,8
- Từ 40 đến 49 tuổi	34	21,9
- Từ 50 tuổi trở lên	14	9,0

3. Thống kê theo trình độ của khách hàng		
- Phổ thông trung học	15	9,7
- Cao đẳng/Trung cấp	24	15,5
- Đại học	94	60,6
- Sau đại học	22	14,2
4. Thống kê theo thu nhập của khách hàng		
- Dưới 4 triệu đồng/tháng	14	9,0
- Từ 4 đến dưới 10 triệu đồng/tháng	68	43,9
- Từ 10 đến 15 triệu đồng/tháng	53	34,2
- Trên 15 triệu đồng/tháng	20	12,9
Tổng	**155**	**100,0**

(Nguồn: Xử lý số liệu SPSS)

Có thể nói về tỷ lệ giới tính, độ tuổi, trình độ và thu nhập của khách hàng là phù hợp với thực tiễn để tiến hành nghiên cứu.

2.2.2.2. Tình hình sử dụng các loại thẻ của Vietcombank Huế

Qua khảo sát, thẻ ghi nợ nội địa là loại thẻ được khách hàng sử dụng nhiều nhất, bao gồm 112 khách hàng chiếm tỷ lệ cao là 72,3%. Điều này được giải thích là do đây là loại thẻ cơ bản và chủ lực của Vietcombank Huế.

2.2.2.3. Đánh giá về mức độ trải nghiệm dịch vụ thẻ của khách hàng

Kết quả khảo sát cho thấy, khách hàng của Vietcombank Huế còn sử dụng thêm thẻ của nhiều ngân hàng khác. Ngân hàng Agribank có 48 khách hàng, Đông Á có 40 khách hàng. Đây là các ngân hàng có thế mạnh về thẻ và đã xâm nhập vào thị trường thẻ trên địa bàn đã lâu. Chính sự trải nghiệm đã làm cho những đánh giá, ý kiến của khách hàng được khách quan và chính xác hơn, góp phần làm tăng độ tin cậy cho bài nghiên cứu

2.2.2.4. Đánh giá của khách hàng về rủi ro khi sử dụng thẻ của Vietcombank Huế

Kết quả thống kê của cuộc khảo sát cho thấy, có 57 khách hàng chiếm 36,8% chưa từng gặp sự cố nào khi sử dụng thẻ của Vietcombank Huế. Số lượng khách hàng gặp sự cố do thẻ bị khoá khi nhập sai PIN có 18 khách hàng tương ứng với

11,6%. Ngoài ra khách hàng gặp máy bị hỏng khi rút tiền chiếm 15,5% với số lượng 24 khách hàng. Thực tế này cho thấy, rủi ro mà khách hàng thường gặp phải khi sử dụng dịch vụ thẻ có thể do bản thân khách hàng hoặc do lỗi từ phía máy ATM. Mặc dù Vietcombank Huế đã đẩy mạnh đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, đầu tư hệ thống máy ATM nhưng so với số lượng thẻ ATM đã phát hành và số lượng giao dịch phát sinh hàng ngày là không tương xứng. Vì vậy, hiện tượng quá tải, lỗi giao dịch, lỗi đường truyền, hết tiền … thường xuyên xảy ra, nhất là vào những giờ cao điểm, ngày lễ, ngày nghỉ.

2.2.3. Thực trạng quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại chi nhánh

2.2.3.1. Nhận diện rủi ro

Trong phần này của luận văn, tác giả xin phân tích chuyên sâu vào các loại rủi ro vi mô có thể xảy ra tại Vietcombank Huế như rủi ro trong quá trình phát hành thẻ, thanh toán thẻ, rủi ro tại máy ATM, rủi ro kỹ thuật và rủi ro tín dụng, các rủi ro vĩ mô sẽ không được đề cập tới do nằm ngoài tầm kiểm soát của Vietcombank Huế.

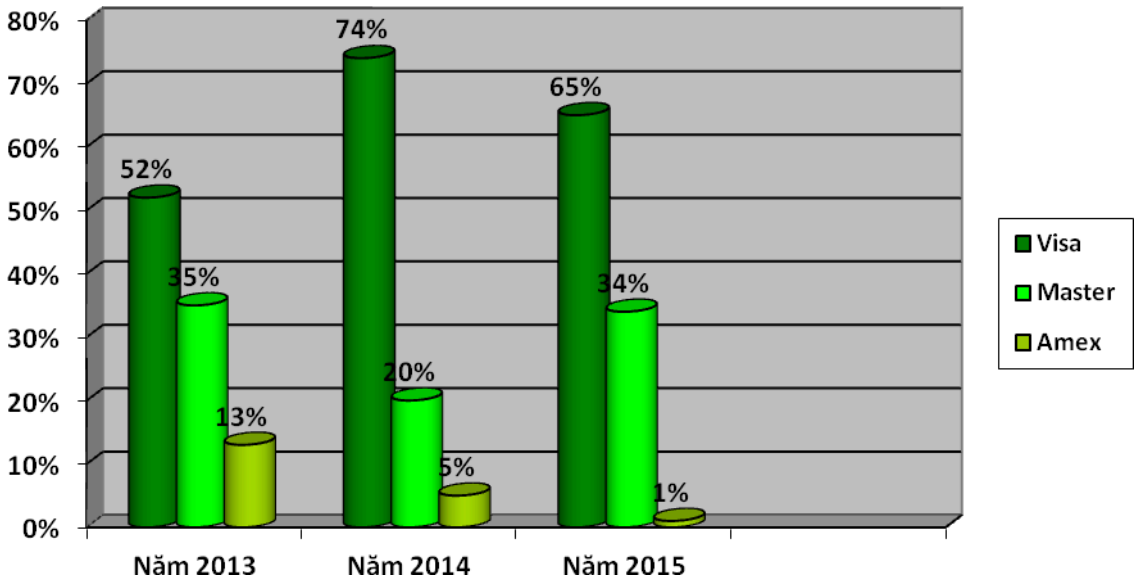
a. Rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ

+ Thẻ giả:

Hội Thẻ ngân hàng Việt Nam nhận định rủi ro trong hoạt động thẻ gia tăng. Về phát hành thẻ, số thẻ nghi ngờ bị lộ dữ liệu trong 5 tháng năm 2016 tương đương 38,2% so với cả năm 2015.

Nhìn nhận được xu thế gian lận giả mạo ngày càng chuyển hướng sang các quốc gia đang phát triển như Việt Nam, đặc biệt là thẻ tín dụng quốc tế, VCB đã lựa chọn công nghệ chuẩn Chip EMV ưu việt nhất thế giới, do khả năng giả mạo thấp, cũng như được các TCTQT bảo vệ đặc biệt thông qua cơ chế Trách nhiệm chuyển giao Chip – Từ (Chip Liability Shift).

Tuy nhiên với thị trường Mỹ và Canada thì TCTQT vẫn chưa bắt buộc áp dụng chuẩn CHIP EMV nên Vietcombank cũng như các ngân hàng khác vẫn phải chịu những rủi ro liên quan đến thẻ bị làm giả (skimming) tại hai khu vực này.



Biểu đồ 2.1: Tổn thất do thẻ giả mạo VCB theo loại thẻ 2013- 2015

(Nguồn: Dữ liệu xử lý tra soát giao dịch giả mạo 2013-2015)

Những năm gần đây, một số khách hàng dùng thẻ tín dụng quốc tế (Visa, Master Card...) do các NHTM trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế đã bị đánh cắp thông tin để làm thẻ giả và bị mất cắp tiền, trong đó có khách hàng của VCB Huế. VCB Huế đã phải đổi lại thẻ cho khách hàng sau khi thanh toán tại nước ngoài, đặc biệt là các khách hàng chi tiêu từ Malaysia, Thái Lan trở về. Không những thế, bọn tội phạm còn đánh cắp thông tin của chủ thẻ khi mua sắm trực tuyến qua mạng để làm thẻ giả lấy tiền trong tài khoản chủ thẻ. Gần đây nhất, anh Hoàng Phương đã từng dùng thẻ Vietcombank VisaCard để đặt phòng trực tuyến trên website Agoda. Ngày 01/06/2016, anh nhận được tin nhắn báo về điện thoại về giao dịch thẻ trên được chi tiêu tại máy ATM trên địa bàn Hà Nội trong khi anh luôn sử dụng thẻ bên mình.

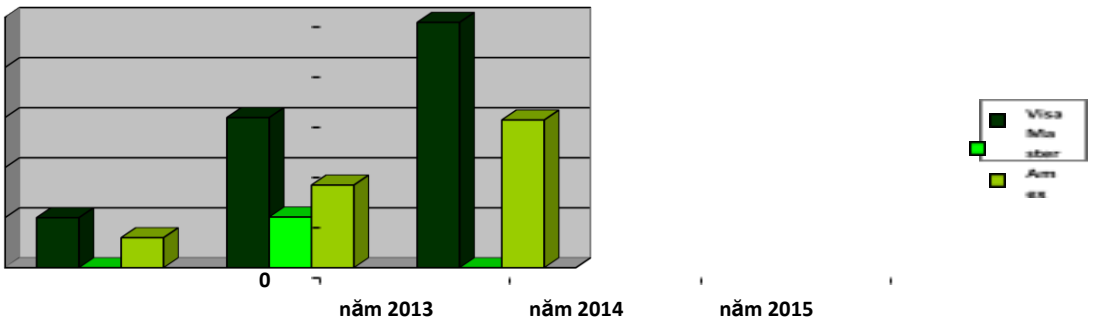
Để minh họa cho vấn đề này, chúng ta xem qua số liệu báo cáo tình hình thẻ giả mạo của Vietombank Huế phát hành qua 3 năm 2013-2015:

Bảng 2.10: Giả mạo các loại thẻ do Vietombank Huế phát hành

ĐVT: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	2014/2013		2015/2014	
				+/-	%	+/-	%
Giả mạo thẻ ViSA	1	1	2	0	0	1	100
Giả mạo thẻ Master	0	1	0	1	100	-1	-100
Giả mạo thẻ Amex	1	1	2	0	0	1	100
Giả mạo thẻ JCB	0	0	0	0	0	0	0
Giả mạo thẻ UnionPay	0	0	0	0	0	0	0
Tổng Cộng	**2**	**3**	**4**	**1**	**50**	**1**	**33**

Qua bảng số liệu 2.10 ta thấy tình hình giả mạo thẻ đã xảy ra ở Huế và ngày càng có xu hướng tăng qua các năm. Đây cũng là xu hướng chung của hệ thống và của các NHTM khác đóng trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế. Xét về cơ cấu các loại thẻ giả thì Visa luôn dẫn đầu về số lượng, nguyên nhân chính là do thẻ Visa được sử dụng nhiều và phổ biến hơn các loại thẻ khác. Hiện tượng tội phạm thẻ giả mạo nổi bật ở Thừa Thiên Huế trong thời gian gần đây là một số đối tượng người Việt Nam trẻ tuổi có trình độ tin học nhất định đã tổ chức tìm mua thông tin về thẻ tín dụng để tự làm giả thẻ do các NH nước ngoài phát hành và sử dụng tại Việt nam qua các hình thức như mua hàng trực tiếp tại các ĐVCNT, rút tiền mặt tại hệ thống ATM, mua hàng qua mạng…



Biểu đồ 2.2: Tổn thất thẻ giả mạo do Vietcombank Huế phát hành

(Báo cáo giả mạo thẻ Vietombank Huế các năm 2013-2015)

Qua Biểu đồ 2.2 ta thấy không những số lượng các loại thẻ giả mạo do VCB Huế phát hành tăng mạnh qua các năm mà giá trị tổn thất do giả mạo các loại thẻ do VCB Huế phát hành qua các năm cũng ngày càng nặng nề hơn. Đến năm 2015, giá trị tổn thất thẻ giả mạo do VCB phát hành đã hơn 140 triệu đồng, trong đó riêng thẻ giả mạo Visa đã lên đến 90 triệu đồng. Nguyên nhân chính là thẻ Visa được khách sử dụng nhiều và phổ biến hơn các loại thẻ khác.

b. Rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ

Theo số liệu của Master Card cho biết rủi ro trong nghiệp vụ thanh toán thẻ tại Việt nam năm 2015 tăng 84,86%, một con số rất cao. Số trường hợp dùng thẻ giả tăng 145%. Theo thông tin từ Bộ Công an, giao dịch lừa đảo thường tập trung tại các ĐVCNT như các điểm kinh doanh vàng bạc đá quý, đồ điện tử, siêu thị, shop hàng hiệu thời trang, mỹ phẩm, dịch vụ hàng không, tour du lịch, khách sạn, dịch vụ cung cấp online, các dịch vụ không kinh doanh ở nơi thứ hai. Cùng với sự cảnh báo kịp thời từ các TCTQT, VCB đã tăng cường công tác giám sát hoạt động của các ĐVCNT, kết quả là đã phối hợp được với công an bắt được một số tội phạm giả mạo thẻ tại Hà nội và thành phố Hồ Chí Minh.

Nguyên nhân chủ yếu vẫn là do các ĐVCNT của VCB chưa thực hiện đầy đủ các quy định, quy trình của VCB trong quá trình chấp nhận thanh toán thẻ. Nhân viên thanh toán thẻ tại các ĐVCNT không chú ý đến các dấu hiệu bảo mật của thẻ thanh toán, không tiến hành so sánh chữ ký của chủ thẻ trên hoá đơn với băng chữ ký của thẻ, thông tin in trên thẻ với thông tin hiện trên máy thanh toán ... Nhiều ĐVCNT thay đổi cán bộ thanh toán thẻ nhưng nhân viên mới lại không được đào tạo cẩn thận nên không phát hiện được các thẻ có dấu hiệu giả mạo, cách xử lý các tình huống liên quan đến giả mạo thẻ. Bên cạnh đó, do mong muốn bán được hàng chạy theo lợi nhuận nên các ĐVCNT dễ dàng chấp nhận bỏ qua các thủ tục cần thiết khi thanh toán thẻ. Hoặc do ĐVCNT thông đồng chấp nhận thẻ giả. Ngoài những lý do từ phía ĐVCNT, cũng phải kể đến thiếu sót của từ TCTTT chưa thực sự quan tâm, kiểm tra hoạt động chấp nhận thẻ tại các đơn vị, chưa cung cấp đầy đủ các thiết bị hỗ trợ việc phát hiện thẻ giả cho ĐVCNT.

Bảng 2.11: Tình hình rủi ro trong thanh toán thẻ tại Vietcombank Huế

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2013	Năm 2014	Năm 2015	2014/2013		2015/2014	
				+/-	%	+/-	%
Thanh toán nhầm thẻ giả qua ATM/POS	38	75	51	37	97	-24	-32

(Báo cáo giả mạo thẻ của Vietcombank Huế các năm 2013-2015)

Qua bảng ta thấy năm 2013 VCB Huế thanh toán nhầm thẻ giả là 38 triệu đồng, sang năm 2014 lên đến 75 triệu đồng tăng 37 triệu đồng so với năm 2013. Do trong giai đoạn này loại hình tội phạm thẻ phát triển mạnh mẽ cả trong và ngoài nước, mà hệ thống thanh toán của VCB Huế lại trải rộng khắp cả tỉnh, địa bàn Thừa Thiên Huế lại nhiều khách du lịch nên tổn thất là không thể tránh khỏi. Sang năm 2015, thanh toán thẻ giả mạo của VCB Huế có chiều hướng giảm chỉ còn 51 triệu đồng, giảm 32% so năm 2014, sở dĩ có điều trên là do cuối năm 2014 đầu năm 2015 hàng loạt các tổ chức phát hành thẻ quốc tế và một số ngân hàng lớn ở Việt Nam đã chuyển sang phát hành thẻ chip là loại thẻ có độ bảo mật cao nên tình hình thanh toán thẻ giả có xu hướng giảm. Phần lớn các rủi ro trong thanh toán thẻ giả đều đến từ các thẻ quốc tế.

+ *ĐVCNT giả mạo, gian lận, thông đồng với tội phạm:* đây là loại hình giả mạo đang rất nóng, xảy ra tại nhiều địa bàn với giá trị giao dịch rất lớn. Đơn vị mới cố tình lừa đảo ngân hàng, yêu cầu lắp đặt EDC để thực hiện giao dịch giả mạo, không nhằm mục đích thanh toán hàng hóa, dịch vụ. Sau khi được báo có, đơn vị rút hết tiền và có thể bỏ đi mất. Khi các ngân hàng phát hành làm tra soát, NHTT không cung cấp được chứng từ giao dịch hợp lệ và bị tổn thất khi không thu hồi được tiền từ đơn vị. Đơn vị đang hoạt động, khi gặp các đối tượng có thẻ giả đã thông đồng cà thẻ để rút tiền. Các vụ việc xảy ra liên tục trong thời gian gần đây ở cả đơn vị POS và đơn vị trực tuyến.

Hai trường hợp điển hình đã xảy ra tại ĐVCNT của Vietcombank Huế:

-*Đơn vị POS*: ĐVCNT có cửa hàng bán điện tử, điện lạnh, có hoạt động mua bán bình thường. Đột nhiên, doanh số tăng đột biến lên 500 triệu trong 01 ngày, log giao dịch có các biểu hiện bất thường như cà nhiều thẻ, nhiều giao dịch bị từ chối, số tiền lớn, chẵn 50 triệu, 100 triệu đồng. Nhận được thông tin từ TTT, cán bộ thẻ đã nhanh chóng kiểm tra, xác minh với đơn vị thì đơn vị cho biết bán đơn hàng hàng chục bộ điều hòa, nhưng không chứng minh được việc giao hàng và chứng từ giao dịch không hợp lệ. Đơn vị lúc đầu khẳng định có bán hàng và còn nhắn tin đe dọa cán bộ thẻ. Kết quả xác minh sau đó cho thấy đơn vị hoàn toàn không bán hàng. Toàn bộ giao dịch được các ngân hàng phát hành thông báo là giả mạo. Trong vụ này, TTT đã phát hiện kịp thời nhờ việc kiểm tra giao dịch hàng ngày, đơn vị chưa kịp rút tiền, tổn thất chưa xảy ra.

-*Đơn vị trực tuyến*: ĐVCNT bán tranh chép, tem trực tuyến qua mạng internet. Doanh số giao dịch tăng đột biến lên tới hơn 1 tỷ đồng trong 2-3 ngày cuối tuần. Kiểm tra xác minh với đơn vị thì đơn vị không chứng minh được việc có bán hàng, chứng từ giao dịch không hợp lệ. Kiểm tra địa điểm kinh doanh không như trong hồ sơ đăng ký của đơn vị với ngân hàng. Đơn vị lúc đầu xác nhận tự nhập thông tin thẻ do khách hàng cung cấp trên trang web của đơn vị để thực hiện giao dịch. Khách hàng tự đến các cơ sở họa sỹ của đơn vị để lấy tranh. Tuy nhiên, đơn vị không cung cấp được địa điểm, thông tin của họa sỹ nào. Ngay sau đó, TTT đã liên hệ với NHPH và NHPH đã xác nhận giao dịch giả mạo. TTT đã phát hiện và thu giữ được số tiền hơn 1.2 tỷ đồng và không báo có cho đơn vị. Điều này đã gây lên rủi ro rất lớn cho VCB khi đơn vị không cung cấp được chứng từ giao dịch hợp lệ và VCB bị tổn thất khi bị NHPH tra soát.

Có thể thấy các sai phạm liên quan đến vụ việc này:

Cả Vietcombank Huế và đối tác cổng thanh toán không trực tiếp đến cơ sở kinh doanh của đơn vị khi thẩm định hồ sơ mà vẫn ký hợp đồng.

Sau khi TTT kiểm tra chứng từ do đơn vị cung cấp và thông báo cho VCB chứng từ không hợp lệ thì cán bộ của đối tác cổng thanh toán đã hướng dẫn đơn vị thế nào là bộ chứng từ hợp lệ và do đó đơn vị đã cung cấp lại tất cả chứng từ giao

dịch, gây khó khăn cho ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam trong việc đánh giá các sai phạm của đơn vị.

Khi cán bộ thẻ xuống kiểm tra, xác minh với đơn vị và lập biên bản với nội dung rất sơ sài, không nêu được các sai phạm của đơn vị cũng như các nội dung cần kiểm tra.

+ *ĐVCNT vô tình chấp nhận thẻ giả:* Tình hình tội phạm thanh toán thẻ về loại hình này giảm dần vì VCB Huế đã trang bị máy POS theo tiêu chuẩn quốc tế có thể ngăn ngừa phần lớn nạn thẻ giả. Thực tế, cuối năm 2015 tại ĐVCNT Kinh đô Phúc địa, một công ty chuyên bán hàng ngọc trai đã xuất hiện một khách hàng thanh toán tiền hàng bằng thẻ VISA. Nhân viên bán hàng yêu cầu xuất trình hộ chiếu thì khách có biểu hiện lạ. sau khi xác nhận thông tin thẻ với VCB Huế trước khi thanh toán, khách hàng đã biến mất. Đây là một trong những trường hợp mà tội phạm thẻ sử dụng phổ biến. Nếu các ĐVCNT tuân thủ quy trình thanh toán thì có thể phát hiện và ngăn chặn kịp thời.

Chúng ta cùng xem xét thêm một số trường hợp cụ thể dưới đây trong hệ thống Vietcombank có liên quan đến việc ĐVCNT vô tình chấp nhận thẻ giả và ĐVCNT thông đồng chấp nhận thẻ giả.

Trường hợp thứ nhất, DA NANG VACATION là một ĐVCNT có loại hình kinh doanh là tour du lịch và là ĐVCNT mới mở và ký hợp đồng ngày 18/03/2016 đã phát sinh 30 giao dịch của 28 thẻ Mỹ, tổng số tiền khoảng 470 triệu đồng. Trong đó, 16 giao dịch thành công có số tiền hơn 225 triệu đồng.

Trường hợp thứ hai, NGÂN LỘC VIỆT là một ĐVCNT kinh doanh thiết bị viễn thông và là đơn vị ký hợp đồng 27/06/2014. Từ ngày 30/06/2014 đến ngày 21/07/2014, tại ĐVCNT đã phát sinh 105 giao dịch từ 74 thẻ khác nhau, tổng số tiền gần 5 tỷ đồng, trong đó 25 giao dịch thành công với số tiền hơn 900 triệu đồng. Các thẻ khác nhau do Mỹ, Canada, Trung Quốc, Nam Phi… phát hành. Đối với trường hợp này, Vietcombank đã phối hợp cơ quan Công An để xử lý. Cơ quan Công an đã điều tra và xác định ĐVCNT là kẻ chủ mưu, chủ động cấu kết với các đối tượng người Trung Quốc để thực hiện thanh toán khống hàng hoá bằng thẻ giả. Chủ ĐVCNT đã bị xét xử với mức án là 13 năm tù giam.

Ngoài hai loại hình rủi ro trên, năm 2016 trong hệ thống Vietcombank đã xuất hiện thêm một số thủ đoạn lừa đảo mới như sau:

+*Rủi ro đối với các giao dịch key-in, MO/TO (Mail Order/ Telex Order):* Thủ đoạn của loại rủi ro này là đối tượng đóng vai trò là các nhà kinh doanh và đầu tư vào Việt nam, liên hệ với ĐVCNT hoặc trực tiếp đến các chi nhánh của VCB đề nghị chấp nhận thẻ với số tiền rất lớn.

Về hình thức thanh toán này: Đối tượng cung cấp thẻ cho Chi nhánh/ĐVCNT; Yêu cầu Chi nhánh/ĐVCNT quẹt thẻ trực tiếp tại máy EDC theo hình thức offline với số tiền lớn; Các giao dịch offline này dù được quẹt thẻ trực tiếp tại EDC nhưng không được kết nối và cấp phép bởi Ngân hàng phát hành thẻ. Khi ĐVCNT thực hiện các giao dịch key-in, MO/TO sẽ có rủi ro phải hoàn trả số tiền giao dịch khi chủ thẻ khiếu nại không thực hiện giao dịch. Gần đây phát sinh nhiều giao dịch giả mạo tại các ĐVCNT là khách sạn, khu nghỉ dưỡng resort, nhất là những nơi cung cấp cả dịch vụ sòng bạc, bán đồ hiệu.

+ *Rủi ro đối với việc ĐVCNT bị lừa đảo do không tuân thủ quy trình trong thanh toán thẻ:* các sai sót thường gặp như: chia nhỏ giao dịch, không lưu giữ hóa đơn cà thẻ; nhập sai số thẻ, settlement muộn, xin cấp phép bằng 01 số thẻ nhưng khi settlement lại bằng số thẻ khác… Các ĐVCNT thực hiện giao dịch thẻ không phải để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, sau đó chuyển tiền theo yêu cầu của khách hàng.

+ *ĐVCNT cung cấp hàng hóa, dịch vụ không được cấp phép*: đây là trường hợp không thẩm định kỹ, cho phép ĐVCNT thực hiện giao dịch thanh toán thẻ cho các loại hàng hóa, dịch vụ không được phép kinh doanh. Chẳng hạn như: bán thuốc kê đơn qua mạng trái phép, bán hàng giả, hàng không được phép lưu hành như phim, âm nhạc, game, phần mềm không bản quyền hoặc có nội dụng bị pháp luật cấm; các ĐVCNT cung cấp dịch vụ sòng bạc vẫn chấp nhận thẻ Amex; giả danh đại lý tại Việt Nam, không có sản phẩm, không kho hàng, không kiểm tra được hàng hóa. Với các sai sót này, ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam sẽ bị các TCTQT phạt và khi bị tra soát sẽ không đòi được tiền từ NHPH.

c. *Rủi ro tại máy ATM*: bao gồm ATM bị tội phạm gắn thiết bị skimming và ATM bị tội phạm cậy phá/phá hoại.

Số lượng máy ATM của VCB bị lắp đặt thiết bị skimming có chiều hướng gia tăng trong năm 2016, đều do các tượng tội phạm người Trung Quốc thực hiện tập trung trên địa bàn Hà nội. Thiết bị skimming ngày càng tinh vi: có kích thước nhỏ, thiết kế giống với thiết bị anti-skimming của VCB, được lắp chùm phía ngoài thiết bị VCB.

Tại Vietcombank Huế chưa phát hiện vụ việc ATM bị lắp đặt thiết bị skimming. Ta có thể hiểu thêm về loại rủi ro này thông qua các vụ việc xảy ra trong hệ thống VCB dưới đây:

Tháng 11/2013, trong quá trình tiếp quỹ, cán bộ chi nhánh VCB Hải Phòng phát hiện ATM 0030022 có dấu hiệu băng keo dính tại khe đọc thẻ. VCB Hải Phòng đã phối hợp với TTT rà soát camera và phát hiện các đối tượng lắp đặt thiết bị đánh cắp thông tin thẻ tại ATM. TTT đã kịp thời khoá 77 thẻ có liên quan nên hạn chế tổn thất kịp thời cho chủ thẻ.

Tháng 3/2015, trong quá trình tiếp quỹ, cán bộ chi nhánh VCB Quảng Nam phát hiện ATM 06500 13 đang bị đối tượng lắp đặt thiết bị đánh cắp thông tin thẻ. VCB Quảng Nam đã phối hợp với cơ quan Công an bắt được đối tượng gian lận người Đông Âu cùng tang vật là các thiết bị skimming. Do vậy, chủ thẻ VCB không bị mất dữ liệu nên không phải khoá các thẻ liên quan.

Tháng 3/2016, Sở Giao dịch đã báo về TTT việc ATM 00100038 tại địa chỉ 334 Nguyễn Trãi có dấu bất thường. TTT đã phối hợp với Công an Hà nội bắt nhóm đối tượng Trung Quốc khi đối tượng đang có hành vi tháo thiết bị gắn vào ATM thu hồi được các thiết bị skimming. Do các thiết bị đánh cắp dữ liệu thẻ đã bị thu hồi, chủ thẻ VCB không bị mất dữ liệu thẻ nên không phải khoá các số thẻ có liên quan.

Qua một số minh họa điển hình trên cho thấy rủi ro thẻ giả mạo gây ra thiệt hại rất lớn và nghiêm trọng. Đặc biệt với sự phát triển mạnh mẽ của ngành công nghệ thông tin hiện nay, việc làm thẻ giả và sử dụng thẻ giả ngày càng phát triển và

tinh vi hơn. Chính vì vậy, để hạn chế và kiểm soát được rủi ro do thẻ giả mạo gây ra, các ngân hàng kinh doanh thẻ Việt Nam nói chung và tại địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế nói riêng phải luôn đặc biệt quan tâm, không ngừng tìm ra những biện pháp hạn chế ngăn ngừa một cách hiệu quả nhất.

d. Rủi ro kỹ thuật:

Nhìn chung, VCB Huế chưa bị tác động nhiều bởi các rủi ro liên quan tới kỹ thuật. Sự tăng trưởng nhanh chóng số lượng thẻ VCB Connect 24 và sự phát triển hệ thống ATM đã thể hiện chủ trương đúng đắn của ngân hàng đối với thị trường thẻ ghi nợ. Tuy nhiên, do tốc độ tăng trưởng cao nên hệ thống của VCB cũng đã bắt đầu xuất hiện tình trạng quá tải. Vào những dịp lễ, Tết đã xuất hiện tình trạng giao dịch sử dụng thẻ không thực hiện được do lỗi đường truyền, do nghẽn mạch gây ảnh hưởng đến uy tín chất lượng của sản phẩm và dịch vụ ngân hàng cung cấp.

Qua thực tế phỏng vấn Bộ phận thẻ thuộc Phòng Dịch vụ khách hàng thì rủi ro kỹ thuật thường xảy ra ở các mảng sau:

+*Yếu tố đường truyền:* Theo báo cáo của Bộ phận thẻ thì hiện tượng đường truyền bị Disconnect thông thường là do phía nhà cung cấp (chủ yếu là VNPT), hoặc có thể là do sét đánh tại các trạm trung chuyển hoặc tại chính máy ATM, hoặc do mất điện trong thời gian dài. Ngoài các nguyên nhân khách quan thì một nguyên nhân khác xuất phát từ phía ngân hàng đó là thiết bị mạng của VCB Huế bị hỏng hoặc bị treo.

+*Yếu tố máy ATM*: Một số máy bị sự cố ngừng hoạt động do kẹt tiền, do hết giấy nhật ký…Mặc dù rủi ro này không thiệt hại về vật chất nhưng nó gây cho khách hàng không hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Theo thống kê của Bộ phận thẻ thì hiện tượng này xảy ra với tần suất tương đối cao, bình quân 2lần/tháng.

+*Yếu tố an toàn*: Mặc dù hệ thống máy ATM của VCB Huế chưa xuất hiện tình trạng rò rĩ điện gây nguy hiểm đến tính mạng của khách hàng nhưng cũng đã nhận được phản ánh từ phía khách hàng bị tê tay khi rút tiền tại máy ATM vào mùa mưa. Tuy nhiên, đến nay các máy ATM đã được khắc phục tình trạng trên.

e. Rủi ro tín dụng:

Trong giai đoạn 2013 – 2015, tổng dư nợ thẻ tín dụng VCB Huế tăng đều qua các năm, mặc dù tốc độ tăng trưởng có giảm. Tổng dư nợ tăng đều một phần nhờ vào chính sách phát triển thẻ tín dụng của VCB, một phần do người dân ngày càng quen hơn với việc sử dụng thẻ trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ, đặc biệt đối với việc sử dụng thẻ tín dụng.

Do tập trung nhiều vào việc tăng trưởng số lượng phát hành thẻ tín dụng để hoàn thành chi tiêu, VCB Huế đã lỏng điều kiện phát hành thẻ tín dụng, chuyển hướng từ phát hành thẻ thế chấp sang tập trung thẻ tín chấp (đối với các cơ quan, ban ngành thuộc khối hành chính sự nghiệp) mà không chú tâm vào khâu thẩm định nên vẫn xảy ra nợ xấu và NQH.

Bảng 2.12: Chất lượng dư nợ thẻ tín dụng qua các năm

Chỉ tiêu	2013	2014	2015	6/2016
Nợ xấu thẻ tín dụng	0.80	1.74	2.30	0.96
Tổng dư nợ thẻ tín dụng	49.16	60.14	60.589	32
Tỷ lệ nợ xấu/Tổng dư nợ(%)	1.63	2.9	3.8	3.02

(Nguồn: Báo cáo phân loại nợ của Vietcombank Huế 2013-6/2016)

Năm 2015, nợ xấu tăng gấp 2.3 so với năm 2013, tỷ lệ nợ xấu lên đến 3.8%. Điều này chứng tỏ, VCB mới chỉ tập trung vào việc phát triển nóng số lượng khách hàng để đạt chỉ tiêu, mà chưa chú trọng vào khâu thẩm định khách hàng, đi vào khai thác dư nợ chi tiêu trên các khách hàng có uy tín, khả năng trả nợ tốt, để việc phát sinh dư nợ thẻ tín dụng thực sự đạt chất lượng. Tuy tỷ lệ nợ xấu năm 2015 ở mức 3.08% nhưng tổn thất thực tế của nợ thẻ tín dụng rất thấp, chiếm 0.054%. Bởi vậy điều này không đáng lo ngại.

2.2.3.2. Phòng tránh rủi ro trong dịch vụ thẻ

Thực tế tại Chi nhánh vẫn chưa hình thành bộ phận quản trị rủi ro độc lập, phần lớn các hoạt động rủi ro được thực hiện dưới sự điều hành của Bộ phận Quản lý rủi ro thuộc Trung tâm thẻ của Vietcombank với các quy định, văn bản về bảo

mật và an ninh thẻ, các cảnh báo về phòng chống tội phạm thẻ…Trên cơ sở đó, các bộ phận thẻ tại chi nhánh triển khai công tác phòng chống rủi ro thẻ đến từng phòng, ban.

Sau đây là các biện pháp phòng tránh rủi ro mà VCB đã và đang áp dụng:

a. Xác định rủi ro

Đối với những rủi ro khách quan, khó lường như rủi ro về môi trường kinh tế, chính trị, xã hội: việc xác định các loại rủi ro đối với nghiệp vụ thẻ chủ yếu được đề cập trong chiến lược phát triển các dịch vụ ngân hàng. Công việc này được thực hiện bởi Khối Quản lý rủi ro và chưa có sự quan tâm cụ thể đến hoạt động thẻ.

Đối với những rủi ro chủ quan, mang tính nghiệp vụ trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ: việc xác định rủi ro được đề cập đến trong quy định chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận thẻ; quy định và quy trình quản trị rủi ro trong phát hành, thanh toán và sử dụng thẻ, cũng như trong các quy định, quy trình xử lý nghiệp vụ của từng sản phẩm thẻ (thẻ ghi nợ nội địa, thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ quốc tế).

Quy định và quy trình quản trị rủi ro liệt kê toàn bộ những rủi ro nghiệp vụ có thể phát sinh trong quá trình vận hành đối với Ngân hàng, chủ thẻ, các ĐVCNT và các biện pháp để phòng chống và kiểm soát rủi ro. Quy định và quy trình này cũng chính là căn cứ để toàn bộ các chi nhánh trong hệ thống của Ngân hàng triển khai nghiệp vụ. Việc không thực hiện đúng quy định, quy trình quản trị rủi ro sẽ phải chịu những chế tài nhất định.

b. Thiết lập hệ thống quản trị rủi ro và ban hành những quy định về bảo mật và an ninh

Quy định chung: ở bất cứ bộ phận nào trong dịch vụ thẻ mọi nghiệp vụ và quản lý đều được thực hiện theo nguyên tắc kiểm soát kép.

Bảo quản thẻ và mã số cá nhân: có két riêng để lưu trữ thẻ, PIN và các chứng từ cần thiết. Kho, két đủ tiêu chuẩn bảo mật an ninh để bảo quản thẻ và các thiết bị có liên quan, có ít nhất hai người giữ chìa khoá và mã riêng biệt. Việc bảo quản thẻ và mã số cá nhân được thực hiện theo nguyên tắc bảo quản giấy tờ có giá theo quy định của VCB.

Phân quyền truy cập hệ thống: phải quy định phân quyền rõ ràng và đảm bảo tính kiểm tra kiểm soát cao trong từng phân nhánh nghiệp vụ từ hội sở đến các chi nhánh và đặc biệt đối với việc truy nhập hệ thống quản lý thẻ. Tuân thủ theo đúng quy định hiện hành về bảo mật an ninh trong nghiệp vụ của VCB. Các dữ liệu trên hệ thống quản lý thẻ cần được kiểm soát viên hoặc phụ trách phòng nghiệp vụ phụ trách chặt chẽ bảo đảm tính chính xác.

Kiểm tra các báo cáo quản lý rủi ro về phát hành thẻ hàng ngày: VCB hiện đang sử dụng phần mềm tự thiết kế để xử lý hoạt động thanh toán, phát hành các loại thẻ. Phần mềm này cho phép Ngân hàng tự thiết lập các thông số để kiểm soát hoạt động của chủ thẻ, các ĐVCNT, từ đó đưa ra chế độ cảnh báo riêng tới email hoặc số điện thoại của nhân sự giám sát rủi ro. Đồng thời, hàng ngày, cán bộ nhóm quản lý rủi ro cũng nhận, in, kiểm tra các báo cáo quản lý rủi ro và dữ liệu sử dụng thẻ từ các TCTQT. Các báo cáo gồm:

Báo cáo giao dịch cấp phép khác thường hàng ngày theo từng loại thẻ: Báo cáo này được lập theo các chỉ tiêu như: tần suất sử dụng thẻ (số lần thực hiện giao dịch/ngày), thẻ chi tiêu với giá trị lớn (giá trị giao dịch/ngày), thẻ sử dụng tại các ĐVCNT có độ rủi ro cao các nước, khu vực có tỷ lệ giả mạo cao ...;

Báo cáo các tài khoản thẻ chi tiêu vượt quá hạn mức;

Báo cáo giao dịch bị từ chối do: thẻ không do TCPHT phát hành, giao dịch thực hiện sau ngày tài khoản thẻ bị khoá, thẻ hết hạn sử dụng, ...

c. Xây dựng hệ thống dự phòng cho hoạt động thẻ

Hệ thống dự phòng này bao gồm: hệ thống máy móc, thiết bị dự phòng cho hoạt động thẻ khi có sự cố xảy ra và hệ thống quỹ dự phòng rủi ro trong trường hợp Ngân hàng bị rủi ro trong hoạt động thẻ.Hệ thống công nghệ máy móc là nền tảng cho hoạt động thẻ, quyết định đến sự vận hành thông suốt, liên tục của hoạt động phát hành.

Các quỹ dự phòng rủi ro là lá chắn giúp hệ thống thẻ của Ngân hàng đứng vững trong những trường hợp rủi ro xảy ra. Đó là những rủi ro lớn có tính hệ thống, ảnh hưởng tới khả năng thanh toán của ngân hàng, ảnh hưởng tới toàn hệ thống từ

trung tâm tới các chi nhánh... Hiện quỹ dự phòng rủi ro mới chỉ được dự phòng cho các khoản rủi ro tín dụng, theo quy định trích lập hiện tại theo Quyết định số 493/2005/QĐNHNN của NHNN, mà chưa tính tới các trường hợp rủi ro có nguyên nhân từ gian lận, giả mạo. Ứng dụng công nghệ hiện đại vào phát hành, thanh toán thẻ

Phát hành thẻ tín dụng theo công nghệ chip: công nghệ thanh toán an toàn, bảo mật nhất hiện nay, giúp giảm thiểu tối đa các loại rủi ro thẻ liên quan tới gian lận/ giả mạo.

Ngoài ra, VCB cũng đã triển khai, áp dụng hàng loạt các biện pháp tích cực hạn chế và phòng ngừa rủi ro: tập huấn nhận biết thẻ, quy trình thanh toán thẻ cho các ĐVCNT, cán bộ thẻ các chi nhánh, siết chặt các quy định trong thanh toán thẻ, lắp đặt thiết bị chống thiết bị skimming (anti•skimming) trên tất cả các ATM trong hệ thống VCB, …

Xử lý rủi ro trong kinh doanh thẻ

a. Trong hoạt động phát hành thẻ

+ Đối với trường hợp nhận được khiếu nại từ chủ thẻ, Bộ phận thẻ phối hợp với Trung tâm thẻ cùng giải quyết. Sau khi xem xét đơn khiếu nại của chủ thẻ, nếu nghi ngờ thẻ bị giả mạo, các cán bộ tra soát thuộc Bộ phận thẻ sẽ thực hiện theo các bước sau:

Khoá thẻ và đưa thẻ lên danh sách cấm lưu hành toàn cầu.

Thông báo cho tổ quản lý rủi ro để đưa lên báo cáo thẻ giả của các TCTQT.

Thực hiện tra soát hoặc đòi bồi hoàn đối với các TCTQT thông qua các biện pháp nghiệp vụ.

+ Đối với các trường hợp nhận được thông báo từ các TCTTT, TCTQT hoặc phát hiện nghi ngờ thông qua các biện pháp nghiệp vụ tại Bộ phận quản lý rủi ro, Cán bộ quản lý rủi ro thẻ thông báo bằng văn bản (Fax) tới chi nhánh phát hành các chi tiết (các) giao dịch. Chi nhánh phát hành phải liên hệ với chủ thẻ hoặc nhân thân của chủ thẻ yêu cầu xác nhận bằng văn bản về việc thực hiện các giao dịch nghi ngờ sau đó trả lời cho Bộ phận Quản lý rủi ro bằng văn bản về việc xác nhận giao dịch

này.

+ Trong trường hợp chi nhánh phát hành thông báo bằng văn bản việc chủ thẻ xác định không thực hiện giao dịch, cán bộ quản lý rủi ro thẻ thực hiện:

Khoá thẻ có liên quan đến hệ thống quản lý thẻ và đưa thẻ lên danh sách thẻ cấm lưu hành. Yêu cầu chi nhánh phát hành thông báo cho chủ thẻ về việc thẻ bị khoá, ngừng sử dụng và phát hành thẻ thay thế nếu có yêu cầu của chủ thẻ.

Thông báo cho các TCTTT có liên quan yêu cầu ngừng tạm ứng cho các ĐVCNT.

Đề xuất phụ trách thay đổi hạn mức cấp phép dự phòng tại các TCTQT tuỳ theo quy mô và số lượng thẻ bị giả mạo.

Thông báo với các TCTQT yêu cầu phối hợp xử lý và điều tra vụ việc.

Theo dõi chặt chẽ chi tiêu của các tài khoản thẻ khác trên cùng khu vực.

+ Trong trường hợp chi nhánh phát hành thông báo bằng văn bản việc không thể liên hệ được với chủ thẻ, cán bộ quản lý rủi ro thẻ thực hiện:

Khoá thẻ tạm thời trên hệ thống quản lý thẻ.

Thông báo cho nhóm dịch vụ khách hàng, bộ phận Nghiệp vụ thẻ và chi nhánh phát hành để trả lời chủ thẻ trong trường hợp chủ thẻ khiếu nại.

Mở thẻ cho khách hàng sử dụng chỉ khi nhận được xác nhận của chủ thẻ hoặc chi nhánh phát hành về những giao dịch nghi ngờ.

+ Trong trường hợp thẻ giả mạo sử dụng mã số BIN của VCB, cán bộ quản lý rủi ro thẻ thực hiện:

Báo cáo cán bộ phụ trách về sự việc và đề xuất việc thực hiện thủ tục đặt hạn mức cấp phép dự phòng = 0 tại các TCTQT.

Kiểm tra toàn bộ hệ thống kỹ thuật và nghiệp vụ có liên quan.

Liên hệ với bộ phận quản lý rủi ro và trung tâm cấp phép của các TCTQT kiểm tra, xử lý các giao dịch cấp phép, thực hiện các biện pháp phòng ngừa rủi ro cấp bách liên quan tới việc sử dụng BIN của VCB.

Liên hệ các TCTTT/TCTQT có liên quan, yêu cầu dừng thanh toán các giao dịch này cho ĐVCNT.

Thông báo cho các chi nhánh, nhóm dịch vụ khách hàng, để phối hợp trả lời khách hàng.

Chuyển toàn bộ thông tin sang nhóm tra soát, Bộ phận Nghiệp vụ thẻ để phối hợp giải quyết.

***Tại chi nhánh Huế*:** khi phát sinh giao dịch giả mạo, chi nhánh phải thực hiện các bước sau:

Gửi hồ sơ sự việc lên TTT gồm: đơn khiếu kiện của chủ thẻ, đơn đăng ký phát hành của chủ thẻ, cam kết của chủ thẻ về việc không thực hiện giao dịch, biên bản làm việc với chủ thẻ, bản copy hộ chiếu/CMND của chủ thẻ, công văn gửi TTT thông báo về sự việc. TTT sẽ thực hiện tra soát khiếu nại theo quy định của các TCTQT.

Nhận thông tin từ TTT thông báo về kết quả tra soát khiếu nại gồm: các chứng từ giao dịch do TCTTT cung cấp, công văn của TTT thông báo về kết quả tra soát khiếu nại không đòi được tiền từ TCTTT.

Tập hợp toàn bộ hồ sơ trình Hội đồng xử lý rủi ro của chi nhánh để xử lý.

b. *Trong hoạt động thanh toán thẻ*:

Tại Bộ phận Quản lý rủi ro thẻ của TTT: khi phát hiện các giao dịch nghi ngờ giả mạo hoặc lợi dụng thẻ từ việc kiểm tra dữ liệu thanh toán thẻ hàng ngày hoặc nhận được thông báo từ Ban Công nghệ thẻ:

Cán bộ Bộ phận quản lý rủi ro thẻ liên hệ với các TCPHT và các TCTQT yêu cầu xác định tính hợp lệ của các giao dịch nghi ngờ.

Báo cáo phụ trách toàn bộ sự việc.

Liên hệ với Ban Công nghệ thẻ để kiểm tra xử lý dữ liệu.

Bộ phận Quản lý rủi ro sẽ yêu cầu Bộ phận nghiệp vụ thẻ thay đổi số tài khoản tạm ứng cho ĐVCNT có liên quan trong hệ thống quản lý thẻ, thông báo cho chi nhánh thanh toán quản lý ĐVCNT. Các giao dịch này chỉ được tất toán và báo có vào tài khoản tạm ứng của ĐVCNT khi bộ phận quản lý rủi ro thẻ nhận được xác nhận tính xác thực của các giao dịch từ các TCPHT.

Tại Chi nhánh Huế:

Chuyển tài khoản báo có của ĐVCNT sang tài khoản trung gian của Chi nhánh. Kiểm tra, đánh giá hoạt động kinh doanh của ĐVCNT.

Kiểm tra máy cà thẻ của đơn vị là không dây hay có dây.

Rà soát lại toàn bộ quá trình phê duyệt hồ sơ/chấp nhận ĐVCNT của đơn vị này (Đơn vị tự tìm đến VCB Huế hay VCB Huế chủ động tìm kiếm merchant?/ĐVCNT có dấu hiệu nghi ngờ gì không?...)

Phối hợp chặt chẽ với TTT để thống nhất cách thức xử lý.

c. *Xử lý rủi ro tín dụng*:

Trước tình hình NQH thẻ tín dụng có nguy cơ gia tăng, VCB Huế đã chủ động triển khai nhiều giải pháp đồng bộ để hạn chế phát sinh NQH và nợ xấu thẻ tín dụng như:

Thường xuyên theo dõi và đôn đốc công tác thu hồi NQH và nợ xấu thẻ tín dụng tại các ĐVKD và đưa ra các giải pháp kịp thời để hạn chế NQH thẻ tín dụng như: ngừng kinh doanh với những đối tượng khách hàng rủi ro cao….

Triển khai dự án nâng cao hiệu quả sản phẩm thẻ tín dụng với các chương trình hành động cụ thể và toàn diện cả ở góc độ đẩy mạnh hiệu quả kinh doanh và quản trị rủi ro, xử lý nợ thẻ tín dụng.

Khi phát sinh các tổn thất do không thu hồi được nợ của chủ thẻ, chi nhánh tập hợp hồ sơ và trình hội đồng xử lý rủi ro để xử lý

2.4.3.3. Biện pháp phòng ngừa của Vietcombank: Biện pháp triển khai nhằm giảm thiểu tổn thất tập trung vào các loại rủi ro chính sau đây:

a. Đối với thẻ Vietcombank bị giả mạo:

Tại TTT:

TTT phối hợp với TTCNTT và đối tác xây dựng và cài đặt bộ tiêu chí giám sát giao dịch thẻ, nhằm cảnh báo giao dịch bất thường trên hệ thống Chương trình giám sát giao dịch Fraud Detect Management (FDM).

Nghiên cứu, điều chỉnh, cập nhật các tiêu chí đánh giá giao dịch nhằm nâng cao hiệu quả cho chương trình FDM của chủ thẻ VCB.

Phối hợp với TTCNTT triển khai giải pháp xác thực 3-D Secure cho chủ thẻ nhằm ngăn chặn rủi ro trong thanh toán trực tuyến.

Tiếp tục nghiên cứu triển khai nâng cấp lên thẻ Chip cho các loại thẻ sử dụng công nghệ thẻ từ của VCB nhằm hạn chế việc tội phạm skimming dữ liệu thẻ.

Thông báo Chi nhánh khuyến cáo chủ thẻ sử dụng dịch vụ SMS, Internet Banking nhằm giúp chủ thẻ chủ động trong việc quản lý giao dịch thẻ, phát hiện và ngăn chặn kịp thời giao dịch giả mao.

Tại Chi nhánh:

Phối hợp chặt chẽ với TTT trong việc kịp thời xác nhận giao dịch nghi ngờ giả mạo với chủ thẻ.

Hướng dẫn chủ thẻ sử dụng, bảo quản thẻ và PIN an toàn khi giao thẻ cho khách hàng

Tư vấn, hướng dẫn khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ SMS Banking chủ động để quản lý giao dịch thẻ và phát hiện kịp thời trường hợp thẻ bị lợi dụng, giả mạo.

b. *Đối với ĐVCNT*:

Trước khi ký kết hợp đồng với đơn vị: Khảo sát đơn vị có mặt bằng, cửa hàng, có hoạt động kinh doanh. Đặc biệt lưu ý đối với ĐVCNT chủ động liên hệ với Chi nhánh/PGD yêu cầu ký hợp đồng mở ĐVCNT.

Đối với ĐVCNT trực tuyến cần hạn chế chấp nhận các loại hình kinh doanh có rủi ro cao như: cung cấp các dịch vụ top up, bán thẻ game, thẻ điện thoại…Tập trung phát triển các đơn vị có quy mô lớn, có uy tín và có loại hình kinh doanh an toàn như khách sạn, bảo hiểm, trường học…

Lưu ý các ĐVCNT rút tiền ngay khi được NH báo có.

Lưu ý các ĐVCNT có chủ ĐVCNT quốc tịch Trung Quốc.

Tăng cường giám sát về doanh số phát sinh tại ĐVCNT thông qua nghiệp vụ chấm báo có cho ĐVCNT. Lưu ý đối với ĐVCNT có số tiền giao dịch tăng đột biến so với loại hình kinh doanh của đơn vị. Đặc biệt phải chú ý các ĐVCNT thuộc loại

hình có rủi ro cao và thuộc danh sách các ĐVCNT có tỷ lệ tra soát bồi hoàn cao để phát hiện những trường hợp nghi ngờ như: giao dịch lớn bất thường, số lượng giao dịch tại ĐVCNT tăng bất thường, hoá đơn in thẻ qua máy cà tay không đủ các yếu tố bảo mật, nhiều số thẻ có cùng tên chủ thẻ…

Hướng dẫn đào tạo đơn vị tuân thủ đúng quy trình chấp nhận thẻ, chỉ thực hiện các giao dịch thẻ cho mục đích thanh toán hàng hoá, dịch vụ và phải có đầy đủ chứng từ hợp lệ; tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng đã ký kết với Vietcombank.

Chủ động đề xuất phương thức báo có chậm cho các đơn vị có độ rủi ro cao. Với các đơn vị mới ký hợp đồng cần theo dõi chặt chẽ trong thời gian đầu.

Chủ động phối hợp với TTT để kiểm tra và phối hợp khi phát hiện các dấu hiệu bất thường.

Phối hợp với TTT xử lý các ĐVCNT thuộc các vùng cảnh báo. Căn cứ theo quy định của TCTQT thì mức độ rủi ro tại các ĐVCNT sẽ được phân loại theo các mức độ rủi ro tăng dần như sau:

- Đối với các ĐVCNT có độ rủi ro cấp 1 (tỷ lệ giả mạo trên 5% tính trên doanh số thanh toán của ĐVCNT):

Thông báo cho ĐVCNT về tình hình giả mạo

CNTT phải hướng dẫn và đào tạo lại thủ tục chấp nhận thẻ cũng như nhận biết thẻ giả mạo cho toàn bộ nhân viên thực hiện giao dịch thẻ của ĐVCNT được biết.

Yêu cầu ĐVCNT nộp toàn bộ hóa đơn thanh toán thẻ tới CNTT trong vòng 7 ngày để CNTT kiểm tra tính xác thực của hóa đơn.

Yêu cầu ĐVCNT liên hệ với ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam để kiểm tra thông tin về TCPHT đối với tất cả các giao dịch trên 500USD.

Chi nhánh phải có trách nhiệm thường xuyên theo dõi các hoạt động của các ĐVCNT nằm trong vùng rủi ro này.

Tùy theo loại hình kinh doanh của đơn vị chấp nhận thẻ, chi nhánh có thể giữ lại một phần hay toàn bộ số tiền đã tạm ứng cho đơn vị chấp nhận thẻ.

- Đối với ĐVCNT có độ rủi ro cấp 2 (tỷ lệ giả mạo trên 10% tính trên doanh

số thanh toán của ĐVCNT):

Tùy theo mức độ rủi ro, CNTT có thể yêu cầu chấm dứt hợp đồng chấp nhận thẻ hoặc áp dụng thời hạn theo dõi và yêu cầu chủ sở hữu ĐVCNT cam kết chịu toàn bộ trách nhiệm đối với những giao dịch phát sinh trong khoảng thời gian đó. CNTT sẽ tạm ngừng tạm ứng số tiền giao dịch cho ĐVCNT và phong tỏa một phần hay toàn bộ số tiền giao dịch tùy thuộc vào mức độ tín nhiệm của ĐVCNT.

c. Biện pháp nhằm giảm thiểu việc tội phạm lắp thiết bị skimming tại ATM Tại TTT:

Triển khai lắp đặt thí điểm thiết bị chống đánh cắp dữ liệu thẻ(ECP) tại ATM nhằm phát hiện kịp thời các trường hợp ATM bị lắp thiết bị đánh cắp thông tin thẻ - skimming.

Nghiên cứu giải pháp lắp đặt thiết bị che bàn phím tại ATM nhằm ngăn chặn đối tượng gian lận lấy cắp thông tin thẻ/PIN khi chủ thẻ giao dịch tại ATM.

Phối hợp với các Ngân hàng trong Tiểu ban rủi ro nhằm phát hiện các điểm skimming, khoá thẻ để ngăn chặn kịp thời các giao dịch ATM bị Skimming nhằm có giải pháp ngăn chặn kịp thời.

Tại Chi nhánh:

Thực hiện đào tạo, phổ biến cho cán bộ khi tiếp quỹ ATM cần nâng cao tinh thần cảnh giác, kiểm tra kỹ các dấu vết bất thường tại ATM để kịp thời phối hợp với TTT kiểm tra, xử lý.

Cần chủ động báo ngay cho TTT để cùng phối hợp xử lý trong trường hợp phát hiện ATM bị gắn các thiết bị lạ.

Tăng cường công tác kiểm tra ATM đảm bảo máy hoạt động ổn định, tránh tình trạng máy hết tiền, ngừng hoạt động.

2.4.3. Đánh giá thực trạng quản trị rủi ro thẻ tại Vietcombank Huế

2.4.3.1. Những kết quả đạt được

Thành công bước đầu trong công tác quản trị rủi ro thẻ tại VCB cần phải kể đến:

Bước đầu xây dựng được một hệ thống các quy định và quy trình cơ bản trong quản trị rủi ro, tạo bước nền tảng vững chắc cho hoạt động sau này.

Tình hình giả mạo trong hoạt động kinh doanh thẻ tương đối thấp so với tỷ lệ này tại các NHTM khác ở trên địa bàn với cùng trình độ phát triển.

Số lượng thẻ phát hành ngày càng tăng, lượng tiền thanh toán qua thẻ ngày càng lớn nhưng tỷ lệ rủi ro vẫn thấp. Điều này được thể hiện thông qua những số liệu về lượng thẻ phát hành và lượng tiền thanh toán trong phần trên. Tuy nhiên sự gia tăng đó không gắn liền với sự gia tăng rủi ro, thậm chí nó còn có phần giảm đi. Đó là kết quả của cả một quá trình tích cực học hỏi, tích lũy kinh nghiệm để xây dựng nên một quy trình về thẻ chặt chẽ. Qua đó giúp cho VCB luôn giữ vững vị trí là một trong những ngân hàng phát hành và thanh toán thẻ hàng đầu trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Đã có những tiến bộ trong công tác phòng ngừa rủi ro

Hoạt động chấp nhận thanh toán thẻ tại các ĐVCNT của VCB Huế đã được chấn chỉnh.

Thực hiện tốt công tác chấm giao dịch thanh toán, phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu giả mạo, liên lạc và có các biện pháp phòng ngừa.

Nghiên cứu tình trạng giả mạo và đề xuất được các giải pháp kịp thời ngăn chặn các loại giả mạo trong hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

2.4.3.2. Những điểm hạn chế cần khắc phục

Mặc dù có những mặt tích cực trong công tác phòng ngừa rủi ro trong kinh doanh thẻ nhưng hiện nay dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế vẫn còn gặp phải một số hạn chế:

-Vietcombank Huế đã ra nhiều văn bản hay mở các lớp bồi dưỡng nghiệp vụ về rủi ro thẻ nhưng chưa thành lập được Ban giám sát nhằm kiểm tra tình hình thực hiện phân quyền hay các công tác phòng ngừa rủi ro tại các phòng Giao dịch và các ĐVCNT

-VCB chưa đầu tư phần mềm Verified by VISA hay MasterCard SecureCode, hỗ trợ việc xác thực chủ thẻ hợp pháp của các giao dịch không xuất trình thẻ, được thực hiện trên Internet, đường điện thoại, bưu điện. Do đó, để lộ một lỗ hổng khá lớn đối với các giao dịch thương mại điện tử, khiến bọn tội phạm có thể dễ dàng

thực hiện các giao dịch qua mạng. Khi gian lận thẻ phát sinh, việc giải quyết tranh chấp giữa các bên rất phức tạp. Nguyên nhân chính là chi phí đầu tư cho công nghệ lớn mà nguồn thu mang lại từ dịch vụ thẻ không cao. Tuy nhiên, về lâu dài, việc nghiên cứu đầu tư các phần mềm trên tất yếu nằm trong chiến lược phát triển an toàn và hiệu quả của ngân hàng.

-Chưa xây dựng được cơ sở dữ liệu khách hàng: Việc sử dụng các phương pháp hiện đại, định lượng để đánh giá rủi ro, trong đó có rủi ro tín dụng cũng là một khó khăn đối với VCB Huế . Ví dụ, để sử dụng các phần mềm tự động tính điểm khi thẩm định hồ sơ phát hành của khách hàng, ngân hàng phải xây dựng được một cơ sở dữ liệu đủ lớn, có chất lượng tốt để qua đó xác định các tiêu chí tính điểm. Tuy nhiên, do mới triển khai phát hành thẻ, số lượng chủ thẻ khiêm tốn, nên việc xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng cũng là một thách thức đối với các Ngân hàng.

-Cán bộ mới chỉ dừng lại ở nghiệp vụ tác nghiệp nên dẫn đến việc các cán bộ hay làm sai quy trình, nhầm lẫn, sai sót, khiến việc khắc phục mất thời gian và chi phí. Do đó, VCB cần phải xây dựng một chiến lược phát triển đảm bảo mở rộng về mặt cơ cấu, tổ chức gọn nhẹ, hiệu quả và đảm bảo an toàn cho hoạt động thẻ.

- Việc đánh giá kết quả hoạt động quản trị rủi ro còn sơ sài

Điều dễ nhận thấy là trong các báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của VCB Huế về dịch vụ thẻ, những đánh giá về việc kiểm soát và phòng chống rủi ro (kết quả, tồn tại, nguyên nhân) chưa được chú trọng, hoặc không có hoặc xuất hiện rất mờ nhạt.

Việc không đánh giá hoặc đánh giá không chuẩn xác sẽ dẫn đến nguy cơ rủi ro tiếp tục phát sinh trong những chương trình phát triển sản phẩm tiếp theo và Ngân hàng thiếu công cụ thống kê phân tích các chương trình kiểm soát rủi ro về dài hạn.

- Mô hình tổ chức bộ phận quản trị rủi ro còn tập trung, chuyên môn chưa cao Ngân hàng VCB Huế cần phải cho cán bộ được liên tục đào tạo để tiếp thu

được các công nghệ mới của các TCTQT. Nếu không sẽ rất nguy hiểm khi các tội phạm thẻ có thể dễ dàng tiếp cận các công nghệ hiện đại trước Ngân hàng. Điều này sẽ gây tổn thất to lớn và khó phát hiện nếu nguồn nhân lực không được đào tạo liên

tục để cập nhật được những kỹ thuật mới nhất.

Mặc dù đã có nhiều quy định, quy trình về dịch vụ thẻ nhưng vẫn có nhiều những thiếu sót hoặc bất cập cần khắc phục và hoàn thiện. Điều này được thể hiện rõ nét qua việc phối hợp giữa các chi nhánh và TTT chưa chặt chẽ và hiệu quả.

2.4.3.3. Nguyên nhân

a.Nguyên nhân chủ quan

- Vietcombank Huế chưa có bộ phận Quản lý rủi ro độc lập

Hiện nay, bộ phận thẻ tại chi nhánh chưa thành lập bộ phận quản lý rủi ro độc lập. Các cán bộ phải tự chịu trách nhiệm về rủi ro trong phần việc chuyên môn của mình. Mỗi bộ phận tự phải kiểm soát và tổng kết tình hình rủi ro của mình. Việc chưa có sự phân công rõ ràng khiến cho hoạt động quản lý rủi ro chưa đạt hiệu quả.Bởi vậy phải có bộ phận quản lý rủi ro riêng biệt, bộ phận nàysẽ có trách nhiệm đứng ra làm đầu mối xử lý những vấn đề liên quan đến rủi ro hoạt động thẻ. Hàng tháng, quý, có trách nhiệm thu thập số liệu từ các bộ phận chuyên môn, phân tích đánh giá tình hình quản trị rủi ro trong hoạt động thẻ của phòng nhằm nâng cao tính an toàn trong hoạt động thẻ.

- Năng lực thẩm định hồ sơ tín dụng còn hạn chế

Năng lực thẩm định hồ sơ phát hành thẻ tín dụng tín chấp của cán bộ thẻ còn hạn chế, thêm vào đó chưa có công cụ hỗ trợ xếp hạng tín dụng cá nhân nên việc cấp hạn mức tín dụng thẻ còn chưa chính xác, mang nặng tính chủ quan. Việc xác định hạn mức thẻ phụ thuộc vào vị trí công tác, thâm niên trong nghề và tổng thu nhập chứng minh được của chủ thẻ. Tuy nhiên, chừng đó chỉ tiêu chưa đủ để quyết định hạn mức tín dụng.Chẳng hạn như một người đang công tác tại cơ quan thuộc khối nhà nước, thâm niên 10 năm công tác, mức lương hàng tháng là gần 9 triệu đồng và giữ chức vụ phó phòng thì câu hỏi đặt ra là liệu hạn mức 40 triệu đồng có hợp lý ? Đây là chưa kể đến người này có người phụ thuộc hay không, có bao nhiêu người phụ thuộc, có nhà riêng hay nhà đi thuê… Do không đánh giá được chính xác khả năng tài chính của chủ thẻ nên rủi ro tín dụng tăng gây nhiều khó khăn trong công tác thu hồi nợ.

- Cá n bộthiếu kinh nghiêm và thiếu về số lương

Nhân sự tại bộ phận thẻ đa phần là trong những người trẻ tuổi, nhanh nhây

công việc , bắt kịp với công nghệ hiên đại nhưng lại thiếu kinh nghiêm trong viêc

quản lý rủi ro. Hầu hết những cán bộ mới về đều tự rút kinh nghiêm trong quá trình công tác và học hỏi từ các cán bộ đi trước. Bởi vậy họ không đươc đào tạo bài bản,

không đươc đào tạo về quản lý rủi ro trong hoạt đông thẻ.

Số lương thẻ và số lượng đơn vị chấp nhận thẻ ngày càng tăng, hiện nay Vietcombank Huế có khoảng gần 300 đơn vị chấp nhân thẻ và hàng trăm nghìn thẻ. Do đó, với lực lương mỏng như hiên nay có khoảng 8 cán bộ thì viêc đáp ứng hết

được yêu cầu công viêc là quá tải. Dich vụ thẻ của ngân hàng TMCP Ngoại thương

Việt Nam ngày càng chuyên nghiệp, công nghệ thông tin thay đổi chóng mặt, tôi pham thẻ ngày càng gia tăng và tinh vi hơn đòi hỏi cán bộ thẻ không những phải

nắm chắc quy trình nghiệp vụ mà còn phải cập nhật thông tin, tổng hợp đánh giá và

phân tích. Viêc nâng cao trình độ chuyên môn, cập nhât thông tin thường xuyên

giúp cán bộ có thể tư vấn và khuyến cáo cho chủ thẻ những rủi ro có thể lường trước đươc và cũng giúp hạn chế rủi ro trong hoạt đông chuyên môn của mình.

- Kiểm tra nội bộ chưa nghiêm túc

Khâu kiểm tra nội bộ chưa nghiêm túc nên trong thời gian qua vẫn có hiện tượng cán bộ lợi dụng quyền truy cập của đồng nghiệp truy cập vào hệ thống tự mở

khóa thẻ tín dụng của khách và đem đi chi tiêu tại các điểm chấp nhận thẻ với các giao dịch có số tiền lớn. Khi sự việc bị phát hiện, chủ thẻ đến ngân hàng khiếu kiện nên đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín và hình ảnh của Vietcombank Huế

- Thẩm định hồ sơ ĐVCNT còn bất cập

Chưa chặt chẽ trong khâu thẩm định hồ sơ ĐVCNT, còn phụ thuộc nhiều vào đơn vị đối tác trong công tác tìm kiếm khách hàng nên ĐVCNT đã lợi dụng sơ hở cấu kết với tội phạm trong việc thanh toán thẻ, gây thất thoát cho Vietcombank Huế. Bên cạnh đó, chưa có quy định rõ ràng trong việc gắn trách nhiệm khi rủi ro xảy ra tại các ĐVCNT với cán bộ phụ trách đơn vị, chưa có quy định xử phạt cụ thể về tài chính đối với các trường hợp ĐVCNT cố tình gian lận trong thanh toán.

b.Nguyên nhân khách quan

- Nhận thức của chủ thẻ về thẻ còn hạn chế

Tuy thẻ đã xuất hiên ở Viêt Nam gần 20 năm, người dân không còn xa lạ với những chiếc thẻ của ngân hàng, nhưng không phải ai cũng hiểu rõ về thẻ và cách bảo mật thông tin thẻ. Do thói quen truyền thống là chi tiêu bằng tiền mặt và tâm lý e ngai sợ rủi ro nên đa phần người dân không thích dùng thẻ trong thanh toán.

Những rủi ro xảy ra trong quá trình chi tiêu thẻ một phần cũng do bất cẩn của chu thẻ trong viêc bảo mât thông tin. Không ít chủ thẻ cho người những trường hợp khác mươn thẻ để thanh toán, rút tiền mặt, để lộ thông tin thẻ, lộ mã PIN đến khi mất tiền mới vôi đi tra soát, khiếu nai. Kinh phát hành thẻ ở Vietcombank nghiêm Huế cho thấy đa phần chủ thẻ đặc biệt đối với chủ thẻ tín dụng chưa hiểu hết đươc tầm quan trọn g của chiếc thẻ họ cầm trong tay. Chủ thẻ chỉ nghĩ đơn giản là nếu không chi tiêu thẻ, không dùng đến thẻ thì vứ t thẻ ở đâu cũng đươc, không cần quan tâm đến những rủi ro có mất thẻ. Đây là một trong thể xảy ra trong trường hợp những nguyên nhân dẫn đến tình trang thẻ bị mất cắp thất lac và thông tin của chu thẻ bị những tên trôm thẻ lơi dụn g.

- ĐVCNT chưa ý thứ c đươc hết rủi ro trong hoat đôn g thanh toá n the

Đây là biểu hiên thườ ng thấy ở các ĐVCNT vừ a và nhỏ. Các đơn vị lớn thường đươc cán bộ thẻ chú trong nhắc nhở, thường xuyên đào tao nên ý thứ c đươc việc tuân thủ các quy đinh trong thanh toán thẻ, lưu giữ chứ ng từ đầy đủ đề phòng

tổn thất khi xảy ra tra soát. Tuy nhiên các ĐVCNT lớn chỉ chiếm phần nhỏ, còn lại phần lớn là các đơn vị vừa và nhỏ.Những đôn đốcnhắc đơn vị vừ a và nhỏ do ít được

nhở nên thường bỏ qua những quy đinh của ngân hàng trong viêc thanh toán thẻ. Đa phần họ bán đươc hàng và nhân đươc tiền từ ngân hàng thanh toán là đều nghĩ viêc

đã xong, đã hết trách nhiêm mà không ý thứ c đầy đủ đươc viêc phải tuân theo

những chỉ dẫn của ngân hàng về quy trình chấp nhân thanh toán thẻ, nhân biết

những dấu hiêu rủi ro. Viêc không tuân thủ đúng quy trình chấp nhân thanh toán thẻ

của TCTQT sẽ khiến ĐVCNT phải chiu hoàn toàn hâu quả nếu rủi ro xảy ra. Trình

độ của người bán hàng đóng vai trò quan pham trọn g, nếu không để ý thì dễ bị tôi

thẻ qua măt như là đến mua hàng với giá tri lớn, vào thời điểm nhay cảm như giơ

nghỉ trưa, cuối giờ chiều và đòi giuc	thanh toán nhanh. Trong trường hợp	này nếu
người bán hàng thiếu kinh nghiêm	thì rất dễ rơi vào bẫy, tiến hành chấp nhân	thẻ

mà bỏ qua khâu kiểm tra hộ chiếu, thông tin trên thẻ, đối chiếu chữ ký…

- Môi trường pháp lý

Hiện tại trong hệ thống văn bản pháp luật Việt Nam chưa có quy định riêng trong việc định tội danh và khung hình phạt cho tội phạm làm và tiêu thụ thẻ giả cũng như hành vi lừa đảo cấu kết thực hiện các giao dịch giả mạo. Tội phạm thẻ mới được quy về tội danh tội phạm xử dụng công nghệ cao và khung hình phạt được dùng chung như trong quy định của Bộ luật Hình sự năm 1999 (sửa đổi, bổ sung năm 2009). Do chưa có chế tài xử phạt nghiêm với hành vi cấu kết của đơn vị chấp nhận thẻ trong giao dịch thanh toán thẻ, chế tài xử phạt đơn vị chấp nhận thẻ giả mạo, chủ thẻ gian lận, chủ thẻ giả mạo nên chưa có tác dụng răn đe, ngăn ngừa các hành vi lừa đảo trong hoạt động kinh doanh thẻ trên thị trường. Bên cạnh đó, công tác phối hợp giữa các ngân hàng trong việc phòng chống giả mạo thẻ chưa tốt. Phần lớn các ngân hàng mới chỉ chú trọng đến hoạt động của bản thân đơn vị mình nên nhiều trường hợp thẻ giả được phát hiện trên hệ thống của ngân hàng này vẫn không bị phát hiện khi thanh toán tại ngân hàng khác.

- Công nghệ

Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam là ngân hàng đi tiên phong trong lĩnh vực thẻ tuy nhiên công nghệ được sử dụng trong việc phát hiện và phòng chống rủi ro hoạt động phát hành và thanh toán thẻ chưa bắt kịp với công nghệ hiện đại của các nước phát triển. Việc kiểm tra giao dịch hằng ngày, cảnh báo giao dịch thẻ với chủ thẻ tại VIETCOMBANK HUế còn thực hiện thủ công nên mất nhiều thời gian, công sức mà hiệu quả không cao. Các giao dịch bất thường được kiểm tra bằng cách liệt kê danh sách các giao dịch một cách thủ công. Nếu như bị vướng vào kỳ nghỉ dài như nghỉ lễ, Tết thì việc phát hiện các giao dịch bất thường không còn mang tính thời sự vì các giao dịch đã thực hiện trước đó rất lâu, bị trậm trễ trong khâu ngăn chặn và dễ dàng xảy ra thất thoát. Do đó, VIETCOMBANK HUế cần xây dựng chương trình ngăn chặn giao dịch một cách tự động, chuẩn bị hệ thống máy móc, thiết bị dự phòng bên cạnh hệ thống đang hoạt động, sẵn sàng khi có sự

cố hỏng hóc xảy ra.

Chương 3
GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CÔNG TÁC QUẢN TRỊ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN NGOẠI THƯƠNG VIỆT NAM - CHI NHÁNH HUẾ

3.1. Định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam

3.1.1. Dự báo những rủi ro của thị trường thẻ trong thời gian tới

3.1.1.1. Dự báo tiềm năng phát triển

Việt Nam có tiềm năng lớn để phát triển dịch vụ thẻ nói chung, về số lượng thẻ phát hành và hệ thống thanh toán cũng như là hệ thống các điểm chấp nhận thanh toán thẻ nói riêng bởi thị trường thẻ Việt Nam chỉ mới phát triển, các hình thức thanh toán và sử dụng thẻ vẫn còn ở giai đoạn sơ khai. Ngày càng có nhiều người tiêu dùng Việt Nam lựa chọn hình thức thanh toán bằng thẻ tín dụng, thẻ ATM trước hết bởi hình thức thanh toán hiện đại, phù hợp với nhu cầu của một số điểm mua bán như: mua hàng hoá qua mạng, đặt vé máy bay, thanh toán tiền phí...

Khả năng phát triển của thị trường thẻ được đánh giá qua một số yếu tố sau:

-Tiềm năng thị trường: Với gần 92 triệu dân, Việt Nam được đánh giá là một quốc gia có dân số trẻ và năng động. Đây là lực lượng không ngại tiếp cận với những sản phẩm mới, có tính chất công nghệ cao. TCTQT VISA đã tiến hành khảo sát cụ thể cho thấy trong 94 triệu người dân Việt Nam sẽ có khoảng 15 triệu người có khả năng sử dụng các loại thẻ thanh toán.

-Thu nhập dân cư có xu hướng khá lên : Theo thống kê, dân cư thành thị hiện chiếm 29,6% dân số cả nước, tức là khoảng 28 triệu người, mức thu nhập bình quân khá cao, từ 3 – 5 triệu đồng/người/tháng và có nhu cầu tiêu dùng lớn. Đây là những điều kiện để phát triển hoạt động phát hành thẻ. Chỉ cần khuyến khích 5% số người ở thành phố tham gia sử dụng thẻ là các ngân hàng có thể phát hành 1,3 triệu thẻ. Cùng với việc thu nhập tăng, doanh số thanh toán qua thẻ sẽ tăng lên.

-Nhu cầu tham quan, đi lại của người dân tăng: Cùng với thu nhập ổn định và đời sống ngày càng phát triển, nhu cầu du lịch và giải trí của dân cư cũng tăng lên. Trong khi đó, ngành du lịch Việt Nam đang nỗ lực phát triển, hoàn thiện các điểm du lịch trong nước, hợp tác với các nước khác như Trung Quốc, ASEAN đẩy mạnh du lịch nước ngoài. Kết quả là nhu cầu sử dụng thẻ cũng tăng lên nhờ tính an toàn, tiện lợi của nó trong quá trình sử dụng. Theo thống kê của TCTQT VISA, mức chi tiêu của khách du lịch nước ngoài bằng thẻ VISA tại Việt Nam đã vượt mức 900 triệu USD (trong năm 2015) và con số này sẽ tiếp tục tăng trong thời gian tới.

-Nhu cầu du học nước ngoài tăng: Việc du học nước ngoài hiện nay không còn là vấn đề khó khăn cho các gia đình Việt Nam. Để phục vụ cho nhu cầu chi tiêu, rút tiền mặt tại nước ngoài, thẻ thanh toán trở thành hành trang không thể thiếu của du học sinh. Đây cũng là nhóm khách hàng lớn của các TCPHT.

-Mức độ cạnh tranh trên thị trường thẻ chưa gay gắt: Với một thị trường tiềm năng như đã phân tích ở trên, số lượng các NHTM tham gia vào hoạt động phát hành và thanh toán thẻ không phải quá lớn, thị trường thẻ Việt Nam vẫn đang trong giai đoạn tăng trưởng trong khi thị trường thẻ của các quốc gia lân cận đã rơi vào trạng thái bão hòa. Đây là điều kiện thuận lợi để các ngân hàng mới tham gia vào thị trường và giành được những thị phần hấp dẫn.

Tóm lại, với những nhận định về tiềm năng phát triển thẻ của thị trường Việt Nam nêu trên, tất yếu sẽ có sự tăng trưởng mạnh về dịch vụ thẻ. Cùng với chính sách khuyến khích sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt của Nhà nước, việc sử dụng thẻ sẽ ngày càng phổ cập trong dân chúng. Đây là cơ hội lớn cho các NHTM Việt Nam nói chung và VCB nói riêng để tham gia và phát triển thị trường thẻ trước khi các tổ chức phi ngân hàng khác (các tập đoàn kinh tế toàn cầu về sản xuất, thương mại, các công ty chuyên cung cấp thẻ) nhảy vào cuộc đua này. Thẻ phát triển trong bối cảnh hội nhập quốc tế cũng đồng nghĩa với những rủi ro trong hoạt động ngân hàng tăng lên, đặt ra yêu cầu ngày càng cao đối với công tác quản trị rủi ro ngân hàng, trong đó có dịch vụ thẻ.

3.1.1.2. Dự báo các rủi ro

Cùng với sự phát triển ngày càng mạnh mẽ của thị trường thẻ, rủi ro đối với hoạt động phát hành và thanh toán thẻ của Việt Nam sẽ phát sinh ngày càng nhiều và phức tạp hơn. Như phân tích ở trên, mức độ rủi ro trên thị trường thẻ của Việt Nam hiện nay chưa nghiêm trọng, nhưng trong thời gian tới, nhiều loại rủi ro sẽ tăng mạnh và trở thành mối lo ngại của các nhà kinh doanh ngân hàng nói riêng cũng như các nhà quản lý vĩ mô nói chung. Những dự báo về các rủi ro tiềm tàng nổi bật trong thời gian tới tại thị trường Việt Nam được phân tích chủ yếu dựa trên đánh giá của các TCTQT về xu hướng gian lận tại thị trường châu Á – Thái Bình Dương.

- Rủi ro về môi trường kinh tế sẽ rõ nét hơn:

Trong xu thế hội nhập kinh tế quốc tế, tác động của thị trường tài chính thế giới tới thị trường trong nước ngày càng sâu sắc hơn. Tác động dây chuyền từ những bất ổn trong hệ thống tài chính quốc tế sẽ ảnh hưởng rất mạnh đến Việt Nam vì nền kinh tế Việt Nam tiềm lực còn mỏng. Sự phụ thuộc lẫn nhau về kinh tế giữa các nước khiến sự biến động của một quốc gia, một khu vực sẽ nhanh chóng lan ra toàn cầu. Khi đó, rủi ro của một doanh nghiệp, một ngành hay một quốc gia sẽ không còn là rủi ro đơn thuần mà có tính lan truyền rất lớn. Bên cạnh đó, theo lộ trình cam kết của Hiệp định thương mại Việt

– Mỹ, cùng với quá trình Việt Nam gia nhập WTO, sự thâm nhập của các ngân hàng nước ngoài với những sản phẩm dịch vụ đa dạng, thuận tiện, công nghệ hiện đại, trình độ quản lý tiên tiến, quy mô hoạt động toàn cầu cũng như nguồn tài chính dồi dào sẽ là ưu thế cơ bản tạo sức ép cạnh tranh rất lớn.

- Rủi ro rửa tiền gia tăng

Thông qua sự phát triển của dịch vụ ngân hàng điện tử, trong đó có dịch vụ thẻ tại Việt Nam, hành vi rửa tiền có nguy cơ gia tăng. Mặt khác, do khả năng nhận diện khách hàng và xác nhận tính pháp lý của giao dịch thẻ kém ưu việt hơn so với các dịch vụ ngân hàng truyền thống nên hoạt động rửa tiền có thể dễ dàng lợi dụng qua dịch vụ này. Vì vậy, đối với những quốc gia có quy định chưa chặt chẽ về hành vi rửa tiền như Việt Nam, bọn tội phạm quốc tế sẽ lợi dụng để biến những đồng tiền

phạm pháp của mình thành tiền sạch và có thể chi tiêu ở bất kỳ địa điểm nào trên thế giới bằng hình thức sử dụng thẻ.

- Rủi ro hoạt động tiếp tục là mối lo ngại

Sự phụ thuộc vào công nghệ hiện đại trong dịch vụ thẻ khiến việc bảo đảm an toàn và hoạt động liên tục của hệ thống trở thành rủi ro hoạt động chủ yếu của dịch vụ thẻ. Việc đầu tư có quy mô ngày càng lớn vào công nghệ thẻ (bao gồm hệ thống máy chủ, phần mềm xử lý, các thiết bị đầu cuối như máy ATM, EDC…) càng đặt ra thách thức cho các NHTM nói chung và VCB nói riêng trong việc xử lý, làm chủ và giám sát hệ thống để đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả. Do đó, VCB cần đặt yếu tố bảo mật và an toàn lên hàng đầu để hạn chế rủi ro này.

- Rủi ro tín dụng tiềm ẩn nhiều nguy cơ thiệt hại vật chất

Cùng với sự phát triển của mức thu nhập dân cư, trình độ nhận thức của dân chúng, cũng như nhu cầu sử dụng tiêu dùng trước, thanh toán sau ngày càng lớn, thẻ tín dụng sẽ tiếp tục phát triển mạnh trên thị trường Việt Nam, do đó, rủi ro tín dụng sẽ gia tăng. Trong thời gian tới, để thu hút khách hàng và đáp ứng được sự cạnh tranh trên thị trường, dự đoán các NHTM Việt Nam sẽ thi nhau nới lỏng các quy định về điều kiện phát hành thẻ tín dụng, trong đó có các quy định về phát hành thẻ tín chấp. Như vậy, đối tượng được phát hành thẻ tín dụng theo hình thức tín chấp không chỉ giới hạn ở nhóm cán bộ công nhân viên các NHTM, lãnh đạo các tổng công ty, vị trí lãnh đạo các doanh nghiệp uy tín… mà còn mở rộng ra nhóm đối tượng khách hàng bình dân có thu nhập ổn định, khả năng tài chính lành mạnh… Theo đó, dựa trên các tiêu chí đánh giá về yếu tố nhân khẩu học, thu nhập, địa vị xã hội…, ngân hàng sẽ quyết định phát hành thẻ tín dụng cho những đối tượng đủ điều kiện. Việc xác định không hợp lý các tiêu chí để đánh giá hoặc tính điểm trên sẽ dẫn đến việc phát hành thẻ cho những nhóm khách hàng không có khả năng thanh toán nợ, dẫn đễn rủi ro về tín dụng rất cao. Dư nợ của một khách hàng cá nhân không lớn so với tổng dư nợ của ngân hàng, nhưng khi khối lượng chủ thẻ lớn thì mức dư nợ quá hạn và không có khả năng thanh toán của chủ thẻ tín dụng cũng là mối quan ngại của cách TCPHT. Thực tế này đã được cảnh báo tại các nước trong khu vực

như Hàn Quốc, Nhật Bản. Cùng với chính sách kích cầu của Nhà nước, các ngân hàng, các công ty phát hành thẻ đã ồ ạt cấp thẻ tín dụng cho khách hàng, dẫn đến tình trạng sụp đổ thẻ tín dụng do người tiêu dùng không kiểm soát được chi tiêu của mình bằng thẻ tín dụng và không có khả năng thanh toán.

- Rủi ro gian lận tiếp tục là rủi ro lớn nhất của các NHTM

Cùng với sự phát triển của dịch vụ thẻ tại thị trường Việt Nam (được đánh giá là thị trường đầy tiềm năng trong khu vực Châu Á – Thái Bình Dương), các hình thức gian lận thẻ sẽ tiếp tục phát triển, ngày càng đa dạng và khó kiểm soát hơn.

Rủi ro do thẻ giả sẽ tiếp tục tăng. Hiện nay, tại thị trường Việt Nam đã xuất hiện công nghệ làm thẻ giả do sự tấn công của các tội phạm quốc tế đang xâm nhập vào Việt Nam theo làn sóng đầu tư và du lịch. Đặc biệt, hiện nay, khi các quốc gia lân cận đang thực hiện chuyển đổi từ thẻ từ sang thẻ chip (Hàn Quốc, Nhật Bản, Đài Loan…) thì bọn tội phạm quốc tế sẽ nhanh chóng chuyển hướng sang những thị trường còn kém phát triển như Việt Nam để lợi dụng thực hiện các hàng vi chiếm đoạt tài sản bằng thẻ giả.

Tuy nhiên, trong tương lai, khi các TCTQT đồng loạt triển khai ứng dụng thẻ chip với độ bảo mật cao hơn nhiều thì nguy cơ thẻ giả sẽ giảm đáng kể. Thay vào đó, các hình thức gian lận khác sẽ phát triển mạnh hơn.

Rủi ro lợi dụng thông tin tài khoản, ăn cắp thông tin cá nhân của chủ thẻ có xu hướng tăng mạnh. Sự phát triển của Internet, thương mại điện tử làm tăng nguy cơ gian lận đối với giao dịch không xuất trình thẻ. Các hình thức ăn trộm thông tin cá nhân của chủ thẻ để phát hành lại thẻ hoặc phát hành thẻ phụ, đánh cắp số thẻ và ngày hiệu lực của thẻ trên các công cụ tìm kiến trên Internet sẽ trở nên phổ biến và là nguy cơ tiềm ẩn tất nhiều rủi ro. Phishing – hình thức lừa đảo trực tuyến thông qua email để ăn cắp thông tin cá nhân của chủ thẻ sẽ trở nên phổ biến hơn. Theo Cục Tin học NHNN, nạn phishing, trong đó, tội phạm mạng tìm cách ăn cắp tiền của người tiêu dùng nhẹ dạ bằng cách dụ họ khai báo số thẻ tín dụng và các thông tin cá nhân đang gia tăng không ngừng trong thời gian gần đây.

Trên đây là một số phân tích về một số loại rủi ro có khả năng tăng mạnh trong thời gian tới đối với hoạt động phát hành và thanh toán của các NHTM Việt Nam nói chung và của VCB nói riêng. Trên cơ sở đó, VCB sẽ có những định hướng hợp lý và đúng đắn khi đầu tư vào công nghệ phòng chống những loại rủi ro trên và từ đó có những giải pháp cụ thể để kiểm soát và phòng chống từng loại rủi ro cụ thể.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Vietcombank giai đoạn 2016 đến 2020

Với định hướng trở thành "Ngân hàng hàng đầu và hướng tới khách hàng nhất tại Việt Nam" và mục tiêu nằm trong top 5 NH dẫn đầu về số lượng thẻ phát hành và là NH dẫn đầu về doanh số sử dụng thẻ, doanh số thanh toán thẻ và số lượng máy ATM-POS tại thị trường Việt Nam, VCB đã xác định rõ là tập trung phát triển khách hàng cá nhân, hướng đi phát triển bền vững và ổn định. Và sản phẩm thẻ là sản phẩm lõi, trung tâm không thể thiếu để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cá nhân. Nói như vậy để thấy rằng mục tiêu và định hướng phát triển sản phẩm thẻ của VCB – với tư cách là một sản phẩm bán lẻ từ năm 2016 đến năm 2018 là duy trì thị phần thẻ dẫn đầu về thanh toán thẻ và sử dụng thẻ đáp ứng được tối đa nhu cầu của khách hàng. Đến năm 2020 hoạt động kinh doanh thẻ góp phần gia tăng tỷ trọng đóng góp của lợi nhuận dịch vụ bán lẻ vào tổng lợi nhuận của Vietcombank.

Mục tiêu đầu tiên là đẩy mạnh hoạt động phát hành là hoạt động mang lại lợi nhuận cho Vietcombank thông qua việc đẩy mạnh hoạt động phát hành thẻ quốc tế, trong đó tập trung vào thương hiệu American Express, VISA và đẩy mạnh hoạt động phát hành thẻ ghi nợ nội địa. Đồng thời, phát hành theo hướng chất lượng, hiệu quả và đúng đối tượng khách hàng.

Kết hợp với các đối tác thứ ba để gia tăng giá trị ưu đãi cho khách hàng sử dụng các dịch vụ thẻ như chuỗi nhà hàng, siêu thị, hàng không, bưu điện… với các tính năng hiện đại như chuyển tiền, thanh toán hoá đơn qua ATM/ POS.

Gia tăng cơ sở khách hàng cá nhân phát hành thẻ hay khách hàng doanh nghiệp thanh toán thẻ là mục tiêu thứ hai trong việc phát triển sản phẩm và dịch vụ thẻ. Việc gia tăng cơ sở hay số lượng khách hàng là tiền đề để VCB tăng trưởng ổn

định doanh thu cũng như thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ, đồng thời phát triển và gia tăng hiệu quả hoạt động bán chéo, bán gộp các sản phẩm khách hàng cá nhân nói riêng và các sản phẩm ngân hàng khác nói chung.

Mục tiêu thứ hai là duy trì hoạt động thanh toán thẻ để giữ vững thị phần của Vietcombank.

Mục tiêu thứ 3 và cũng là mục tiêu cuối cùng là đảm bảo tính an toàn, bảo mật trong hoạt động kinh doanh thẻ thông qua chính sách, biện pháp quản trị rủi ro hiệu quả.

Một số chỉ tiêu định lượng:

-*Về hoạt động phát hành thẻ*: Nằm trong top 5 NH dẫn đầu về số lượng thẻ phát hành. Vietcombank phát hành đạt 11 triệu thẻ nội địa, 2,5 triệu thẻ quốc tế

Là NH dẫn đầu về DSSD thẻ: DSSD thẻ nội địa: 315 nghìn tỷ đồng, DSSD thẻ quốc tế đạt 1,5 triệu USD

-*Về hoạt động thanh toán thẻ*: Vietcombank tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu trong thanh toán thẻ: DSTT thẻ nội địa đạt 8 nghìn tỷ VND, DSTT thẻ quốc tế đạt 4,5 triệu US, duy trì thị phần TT thẻ quốc tế tối thiểu đạt 35%. Ngoài ra, Vietcombank tiếp tục đẩy mạnh hoạt động thanh toán qua thẻ nội địa và tăng cường mở rộng mạng lưới ATM và ĐVCNT: số lượng POS đạt 90,000 máy và ATM đạt 2,200 máy.

Đây là mục tiêu rất cao, đòi hỏi Vietcombank phải nỗ lực toàn diện, có kế hoạch định hướng đúng đắn và phù hợp trong dài hạn.

Định hướng hoạt động đối với chi nhánh Huế:

Đẩy mạnh công tác bán hàng, xác định đúng đối tượng khách hàng mục tiêu

Tập trung chăm sóc và duy trì khối khách hàng hiện tại

Tập trung chăm sóc khách hàng VIP

Đẩy mạnh công tác bán theo lô cho các khách hàng công ty, khách hàng payroll

Triển khai cấp tín dụng theo chương trình xếp hạng tín dụng nội bộ và giao quyền cấp tín dụng cho Phòng Giao dịch.

Chỉ tiêu kinh doanh thẻ được triển khai cụ thể tại Chi nhánh Huế năm 2016 là:

- Doanh số thanh toán thẻ quốc tế (USD): 16,500,000 USD
- Doanh số thẻ thanh toán nội địa (VND): 22,000,000.000 VND
- Số lượng thẻ phát hành:

+ Thẻ nội địa: 19,399 thẻ

+ Thẻ ghi nợ quốc tế: 1,772 thẻ

+ Thẻ tín dụng: 2,500 thẻ

- Doanh số sử dụng thẻ tín dụng do VCB phát hành: 82,000,000,000 VND
- Doanh số thẻ ghi nợ quốc tế do VCB phát hành: 554,000,000,000 VND Số lượng ĐVCNT: 173 đơn vị

Chỉ tiêu này đòi hỏi chi nhánh phải tập trung, nổ lực hết mình cũng như gia tăng các nguồn lực đầu tư vào kinh doanh thẻ thì mới có thể hoàn thành. Để đạt được mục tiêu này, chi nhánh cần phải tăng cường công tác quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ một cách chặt chẽ và hiệu quả bởi thị trường thẻ là một thị trường màu mỡ về lợi nhuận nhưng cũng không ít rủi ro.

3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế

3.2.1. Nhóm giải pháp liên quan đến phá t hành thẻ

3.2.1.1. Nâng cao chất lương thẩm đinh hồ sơ khá ch hà ng

Dùng thẻ tín dụng để giao dịch không phải là mới ở Việt Nam và nó vẫn đang được coi là một trong những phương thức thanh toán hiện đại. Đây là hình thức thanh toán được thực hiện dựa trên uy tín. Chủ thẻ tín dụng không cần phải trả tiền mặt ngay khi mua hàng. Thay vào đó, ngân hàng sẽ ứng trước tiền cho người bán và chủ thẻ sẽ thanh toán lại sau cho ngân hàng khoản giao dịch. Thẻ tín dụng cho phép khách hàng "trả dần" số tiền thanh toán trong tài khoản. Thẻ tín dụng khác với thẻ ghi nợ vì tiền không bị trừ trực tiếp vào tài khoản tiền gửi của chủ thẻ ngay sau mỗi lần mua hàng hoặc rút tiền mặt.Đồng thời chủ thẻ cũng không phải thanh toán toàn bộ số dư trên bảng sao kê giao dịch hàng tháng. Tuy nhiên, chủ thẻ phải trả khoản thanh toán tối thiểu trước ngày đáo hạn đã ghi rõ trên bảng sao kê.

Do thanh toán sau nên việc trả nợ cho ngân hàng sẽ phụ thuộc vào tình hình tài chính của chủ thẻ ở mỗi thời điểm khác nhau. Nếu chủ thẻ tín dụng bị mất việc, giảm thu nhập không có khả năng trả nợ trước ngày đáo hạn, số nợ này sau đó sẽ bị tính với mức lãi suất lớn (mức lãi suất tùy theo chính sách của từng ngân hàng). Nếu tiếp tục chủ thẻ không có khả năng thanh khoản sẽ khiến số nợ này trở thành nợ xấu tại các ngân hàng.Khi đó để giải quyết vấn đề, ngân hàng phải nhờ sự can thiệp của bên thứ ba như công an kinh tế hay toà án. Lúc này người chịu thiệt sẽ là các ngân hàng đặc biệt với chủ thẻ không có tài sản, mất hoàn toàn khả năng trả nợ.Bởi vậy, khâu thẩm đinh hồ sơ phát hành thẻ tín dụnglà khâu đầu tiên và có vai trò quan
trong vì nó ảnh hưởng trưc tiếp đến những rủi ro liên quan đến chủ thẻ như rủi ro tín dung hay thông tin giả mạo.

Hiện nay, công tác thẩm định hồ sơ tại Vietcombank Huế vẫn còn mang nặng tính chủ quan, hạn mức tín dụng được cấp chủ yếu dựa vào một số thông tin đơn giản như thu nhập, nơi làm việc, thâm niên công tác và cảm quan của cán bộ phát hành thẻ mà đưa ra hạn mức cho chủ thẻ. Do đó, để nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ khách hàng thì công việc cần làm là: cập nhật thông tin của khách hàng, trong đó xác định rõ hai mảng thông tin quan trọng cần thu thập là thông tin cá nhân và thông tin tín dụng cá nhân; đề ra lộ trình cụ thể để cập nhật thông tin đối với hai đối tượng khách hàng là chủ thẻ mới đang có nhu cầu sử dụng thẻ và chủ thẻ cũ đã từng có tài khoản thẻ tại Vietcombank Huế.

Đối với thông tin cá nhân: để đảm bảo có thông tin liên tục thường xuyên từ khách hàng, cán bộ ngân hàng phải tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, đưa ra mẫu để khách hàng tự khai báo thu nhập, khả năng tài chính và chỗ ở, công việc hiện tại của mình. Trong tờ khai đó khách hàng sẽ phải đưa ra thông tin cụ thể mới nhất như: đang làm việc ở đâu hay mới mất việc làm, mới được tăng lương, thu nhập một tháng, số người phụ thuộc, nhà ở là nhà riêng hay đi thuê… Sau đó ngân hàng phải rà soát lại thông tin đó để có kết quả chính xác nhất.

Đối với thông tin tài chính cá nhân: cần tìm hiểu thông tin xem khách hàng có khoản nợ nào tại các ngân hàng hay không, việc hoàn trả nợ đó ra sao, sử dụng thẻ

tín dụng tại các ngân hàng nào. Về thông tin này cán bộ có thể tìm được tại Trung tâm thông tin tín dụng CIC của Ngân hàng Nhà nước.

Đối với việc xét hạn mức tín dụng, Vietcombank Huế nên đẩy mạnh việc áp dụng chương trình "Xếp hang tín dung nôi bô" để chấm điểm cấp han mứ c tín dung khách hàng tự đông, nhanh chóng. Chương trình này là căn cứ đôc lâp để đánh giá tính hiêu quả của công cụ quản lý rủi ro, là cơ sở lươn g hóa rủi ro, hỗ trợ tính toán tổn thất và vốn yêu cầu để bù đắp rủi ro.Để tránh nguy cơ nợ xấu từ thẻ tín dụng thì có một cách mà cán bộ có thể thực hiện ngay tại khâu thẩm định hồ sơ đó là giảm hạn mức tín dụng được cấp, vì hạn mức tín dụng càng cao thì khách hàng càng được rút tiền mặt hoặc thực hiện mua bán, giao dịch càng lớn. Hạn mức tín dụng an toàn cho ngân hàng có thể dựa vào một số công thức tính như hạn mức tín dụng sẽ không được quá 50% thu nhập trước thuế của một người/1 năm. Hoặc hạn mức tín dụng đưa ra cao không được quá 3-5 lần thu nhập của một người/1 tháng.

Việc thẩm định thông tin cá nhân mà nhất là thông tin tài chính của khách hàng tuy khó khăn nhưng là cơ sở để cấp hạn mức tín dụng chính xác, giảm thiểu rủi ro nợ xấu thẻ tín dụng.

3.2.1.2. Kiểm soá t chăt chẽ khâu thu hồi nợ thẻ tín dung

Quá trình thu nợcũng đươc coi là yếu tố quyết điị h đến sự thành công của kinh doanh thẻ vì viêc thu nợ hiêu quả có thể tăng lơi nhuân của ngân hàng phát hành bằng cách giảm thiểu nợxấu và thiệt haị về gian lân. Tuy hạn mức cấp cho thẻ tín dụng là những khoản vay có giá trị không lớn chỉ từ khoảng vài triệu cho đến vài trăm triệu, chủ yếu để phục vụ nhu cầu tiêu dùng nhưng có thể thấy tốc độ tăng dư nợ tín dụng ngày càng tăng một cách chóng mặt. Chính sách phát triển thẻ tín dụng của ngân hàng

TMCP Ngoại thương Việt Nam đang có xu hướng chuyển dần từ thế chấp sang tín

chấp để trả lại theo đúng nghĩa như tên gọi của nó là thẻ được cấp dựa trên sự tín nhiệm chứ không phải ký quỹ hay cầm cố tài sản. Bên cạnh đó về mặt pháp lý cũng chưa có văn bản, chế tài cụ thể về việc xử phạt chủ thẻ tín dụng mất khả năng thanh toán với các giao dịch thẻ. Bởi vậy điều này gây ra không ít khó khăn cho công tác thu hồi nợ hiện nay của các ngân hàng nói chung và của Vietcombank Huế nói riêng.

Các cán bộ của bộ phận thu nợ phòng thẻ làm việc chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế. Trong trường hợp chủ thẻ nợ quá 60 ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán đầu tiên thì cán bộ sẽ tiến hành thu nợ bằng mọi biện pháp có thể. Đối với chủ thẻ có trả lương qua ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, cán bộ sẽ khoanh giữ tài khoản trích nợ trực tiếp trên tài khoản đó. Trong trường hợp chủ thẻ trả lương qua ngân hàng khác hoặc nhận tiền mặt, cán bộ thu nợ sẽ làm việc trực tiếp với cơ quan của chủ thẻ để yêu cầu giữ lại lương. Trong trường hợp chủ thẻ thuộc diện nợ khó đòi, cán bộ phải đến tận nơi ở của chủ thẻ để làm việc với công an phường nhờ hỗ trợ giúp đỡ thu nợ. Do đó để hạn chế những khó khăn trong công tác thu nợ, trong thời gian tới Vietcombank Huế nên chỉ cấp thẻ tín dụng tín chấp cho cá nhân được trả lương qua ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, tuyệt đối không phát hành thẻ tín chấp cho cá nhân đang làm việc trong ngành nghề có độ rủi ro cao như bất động sản, chứng khoán.

Do việc thu nợ chủ yếu liên quan đến đánh giá rủi ro tín dụng và việc phục hồi thiệt hại tín dung, cán bộ thu nợ bộ phận thẻ thuộc phòng DVKH cần luôn theo dõi, đồng thời thường xuyên liên lạc với khách hàng để thực hiên tốt công tác chăm sóc khách hàng cũng như kiểm tra quá trình chi tiêu và thanh toán nợ của chu thẻ. Nếu chủ thẻ thường xuyên châm thanh toán thì phải xem xét nguyên nhân, khả năng thu hồi nơ, đôn đốc công tác thu hồi nợ yêu cầu chủ thẻ chấm dứt sư dung thẻ. Ngoài ra, để đảm bảo việc thu hồi nợ hiêu quả, cần theo dõi chi tiêu của chủ thẻ thời phát hiên những biểu hiên bất thườngđể có pháp xử ly nhằm kịp thời.

3.2.1.3. Nâng cao nhận thức của chủ thẻ

Đối với đa số người dân Việt Nam thì cho đến nay việc sử dụng thẻ trong thanh toán vẫn còn tương đối mới mẻ. Do thói quen dùng tiền mặt và tâm lý ngại rủi ro, mất thời gian khi thanh toán bằng thẻ nên đa phần khách hàng đều không mặn mà với viêc dùng thẻ trong thanh toán. Đây cũng chính là nguyên nhân chính khiến cho đã gần 20 năm mà dịch vụ thẻ ở Việt Nam vẫn chưa phát triển hiệu quả cả về số lượng và chất lượng. Ở Việt Nam, theo thống kê của Ngân hàng Nhà nước, tỷ lệ sử

dụng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán đang có xu hướng giảm dần từ 20.3% năm 2004 xuống 14% năm 2010 và hiện còn khoảng 12%. Có hơn 65% đơn vị thực hiện chi trả lương qua tài khoản cho đến năm 2013. Theo nhận định của TCTQT MasterCard thì trong mô hình 5 bước của một nền kinh tế chuyển đổi từ thanh toán tiền mặt sang thanh toán điện tử (cụ thể bằng thẻ), Việt Nam đang dừng chân ở bước 2 và bước 3.Tức là người tiêu dùng đã ý thức sự hiện diện của thẻ, biết sử dụng thẻ trong các giao dịch hằng ngày nhưng vẫn chưa hình thành thói quen dùng thẻ thường xuyên. Kinh nghiệm phát hành thẻ tín dụng ở Vietcombank Huế cho thấy đa phần khách hàng đều nghĩ thẻ tín dụng chỉ dành cho người có thu nhập cao hoặc người có nhu cầu đi công tác, học tập ở nước ngoài. Chính điều đó đã cản trở sự hiểu biết của đa số người dân về tiện ích của thẻ tín dụng.

Hạn chế của người dân trong việc hiểu rõ tính năng của thẻ tín dụng cũng đồng nghĩa với việc hạn chế trong hiểu biết về rủi ro sẽ xảy đến trong việc thanh toán thẻ tín dụng. Bởi vậy, những rủi ro trong việc thanh toán thẻ tín dụng đã xảy ra một phần cũng là donhân thứ c của chủ thẻ về thanh toán thẻ vẫn còn rất han chế. Khi chủ thẻ yêu cầu phát hành thẻ, đa phần chỉ nghĩđơn giản là chỉ cần cung cấp những thông tin đơn giản về cá nhân (tên tuổi, số điện thoại, CMND, địa chỉ công tác, mức thu nhập hàng tháng…) chiếc thẻ trong tay mà coi nhẹ đoc ky là đã có môt viêc những điều khoản về thẻ và thanh toán thẻ đươc ghi trong hợp đồng. Chủ thẻ vô tư thực hiện mua bán trên mạng, qua những trang website chưa được kiểm chứng khiến nguy cơ bị lấy cắp và lợi dụng thông tin là rất cao. Họ không hề hay biết những thông tin như tên, số thẻ, số CVV/CVC có thể bị lấy cắp và bị lợi dụng bất cứ lúc nào bởi hai họ mới vôi vàng đi khiếu tội phạm thẻ. Chỉ đến khi xảy ra thiêt nai, kiên tung.

Bởi vậy , việc nâng cao nhận thức của chủ thẻ về thanh toán thẻ và bảo mật

thông tin cá nhân trong thanh toán là biện pháp hữu hiệu phòng ngừa rủi ro xảy ra cho chủ thẻ. Nếu nhận thức của chủ thẻ được nâng cao thì sẽ giảm được phần lớn rủi ro thẻ giả mạo do việc để lộ thông tin. Để đạt được điều này, trước mắt, Vietcombank Huế cần có những hoạt đông sau:

- Thiết kế tờ rơi gọn, nhẹ với nội dung hướng dẫn cho chủ thẻ biết về lợi ích trong thanh toán thẻ cũng như cách bảo mật thông tin trong giao dịch để tránh những rủi ro có thể xảy ra do sự bất cẩn của chủ thẻ. Kẹp tờ rơi cùng thẻ khi đưa cho khách hàng để họ có thể đọc và hiểu rõ những nội dung thiết thực đó.

-Gửi đề xuất lên TTT đề nghị trên website của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam nên có mục riêng đề cập đến thông tin hiểu biết về thẻ và hướng dẫn cụ thể cách an toàn bảo mật cho thẻ. Thường xuyên cập nhật tình hình giả mạo thẻ để chủ thẻ tiện theo dõi.

-Kết hợp với các đơn vị truyền thông thực hiện các chương trình khuyến nghị về rủi ro thanh toán thẻ, trong đó có thẻ tín dụng. Hy vọng thông qua các hoạt động đó sẽ đồng thời tạo nên niềm tin của khách hàng về dịch vụ thẻ của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.

3.2.1.4. Đẩy manh viêc sử dung dich vụngân hà ng tử đối vớ i dich vụ thẻ điên

Thẻ là sản phẩm của công nghệ cao, bởi vậy việc áp dụng những công nghệ tiên tiến trong dịch vụ thẻ là rất quan trọng. Đặc biệt việc áp dụng công nghệ tiên tiến sẽ đem lại hiệu quả cao trong công tác phòng và hạn chế rủi ro trong dịch vụ thẻ, trong đó có thẻ tín dụng. Dich vụ ngân hàng điên tử mà cụ thể là SMS banking và Internet banking nên bắt buôc chủ thẻ phải sử dung khi yêu cầu phát hành thẻ. Ở ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam, dich vụ Internet banking đươc miễn phí, còn phí của dich vụ SMS banking là 8,800 đồng/tháng. Hai dich vụ này co phí thấp đồng hiêu quả cao trong viêc phòng chống rủi ro đối thời mang lai với chi tiêu thẻ. SMS banking đươc tin nhắn gồm các thông tin về số cho phép chủ thẻ nhân tiền giao dich, đia điểm giao dich và han mứ c tín dung còn lai khi thẻ đươc cà qua máy. Với Internet banking, chủ thẻ có thể tự kiểm soát đươc số dư tài khoản, khóa

thẻ tam thời khi bị mất thẻ, mở và đóng chứ c năng thanh toán qua mạn g của thẻ, thanh toán sao kê và còn nhiều tiên ích khác nữa. Để chủ thẻ có được trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ tiện ích này,Vietcombank Huế nên khuyến mãi cho chủ thẻ mới 3 tháng đầu sử dụng miễn phí để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ của ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam.

Bên canh đó, ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam cũng nên áp dung công nghệ cấp mã số một lần OTP (One time password) vào điên thoai của chủ thẻ hoặc áp dụng OTP Token khi thanh toán thẻ tai máy cà thẻ. Hiên nay mã PIN của thẻ tín dung chỉ đươc dùng trong trường hơp rút tiền măt, còn nếu cà thẻ tín dụng qua máy thì chủ thẻ không phải nhập mã số nào. Điều này cũng tiềm ẩn rủi ro khi chủ thẻ đánh mất thẻ mà chưa kip khóa thẻ, người khác cầm chiếc thẻ đó có thể quet thẻ ở bất kỳ điểm chấp nhân thẻ nào. Bởi vây việc cấp mã số vào điên thoai hoặc token sau đó chủ thẻ phải nhập mã đó vào máy sẽ tránh đươc rủi ro khi bị mất cắp hoặc thất lac thẻ.

3.2.2. Nhóm giải pháp liên quan đến thanh toá n thẻ

3.2.2.1. Nâng cao chất lương thẩm đinh hồ sơ ĐVCNT trướ c khi ký hợp đồng

Cũng giống như việc thẩm định hồ sơ khách hàng trong khâu phát hành thẻ, việc thẩm đinh kỹ hồ sơ của ĐVCNT trước khi ký kết hợp đồng là vô cùng quan trong. Nó giúp ngân hàng loai trừ đươc những đơn vị có ý đin h lừ a đảo, chiếm đoat tiền của ngân hàng. Thực tế trong thời gian qua, công tác thẩm định hồ sơ ĐVCNT của Vietcombank Huế chưa được chú trọng. Do phải chịu áp lực phát triển ĐVCNT mới với số lượng lớn nên Vietcombank Huế đã thuê thêm đối tác bên ngoài để hỗ trợ khai thác thị trường cả về đơn vị POS và đơn vị thanh toán trực tuyến.Các hợp đồng

ĐVCNT mà đối tác mang về đều được chấp nhận luôn, không có sự kiểm tra kỹ càng nơi kinh doanh và hàng hóa kinh doanh của đơn vị. Đây là một trong những nguyên nhân gây nên rủi ro thanh toán, tạo sơ hở để ĐVCNT lợi dụng lừa đảo ngân

hàng.

Bởi vây để giảm thiểu rủi ro xảy ra tại ĐVCNT, cán bộ của Vietcombank Huế cần thẩm đinh đơn vị kỹ quy đinh, loai hình hàng càng, đảm bảo đáp ứ ng điều kiên

hóa kinh doanh, dich vụ cung cấp, lich sử hoạt đông của đơn vị chấp nhân thẻ nhằm đảm bảo đơn vi thẻ có khả năng thưc hiên và tuân thủ đầy đủ các quy chấp nhân

đinh, nguyên tắc về chấp nhân thanh toán thẻ của ngân hàng và TCTQT.

3.2.2.2. Thườ ng xuyên kiểm tra giá m sá t tình hình thanh toá n thẻ của ĐVCNT

Tập huấn và cung cấp tài về quy trình chấp nhân thanh toán thẻ nhằm đảm liêu

bảo ĐVCNT tuân thủ đúng hợp đồng đã ký kết với ngân hàng. Đa phần các đơn vi

chấp nhân thẻ vừ a và nhỏ cũng có tâm lý giống như chủ thẻ, khi ký kết hợp đồng,

họ chỉ quan tâm đến mứ c phí phải nôp cho ngân hàng, muốn phí càng thấp càng tốt mà quên đi các điều khoản quy đinh về đảm bảo an toàn trong thanh toán. Sau khi giao dich, không lưu giữ chứ ng từ hợp lệ mà vôi vàng vứ t bỏ các hóa đơn thanh

toán thẻ đi. Đến khi bi NHPH tra soát thì không cung cấp đươc chứ ng từ hợp lệ và

không đòi đươc tiền từ NHPH.

Do đó, cán bộ ngân hàng cần thường xuyên kiểm tra, giám sát viêc thanh toán thẻ của đơn vị, đinh kỳ 3 tháng hoặc 6 tháng một lần tập huấn cho nhân viên bán hàng của đơn vị chấp nhận thẻ về quy trình chấp nhân đơn vị như: thẻ, có các biên pháp hỗ trơ

-Cung cấp đầy đủ tài liêu, hướng dẫn cụ thể cho ĐVCNT quy trình chấp nhân thanh toán thẻ.

-Cung cấp cho ĐVCNT công cụ, tài liêu thẻ giả. hướ ng dẫn cách nhân biết thẻ thât,

- Đào tao cho nhân viên bán hàng của ĐVCNT nhân biết thái độ và hành vi

của chủ thẻ có dấu hiệu nghi ngờ gian lận như: chủ thẻ yêu cầu chia nhỏ giao dich thành nhiều giao dich với số tiền giống hoặc gần giống nhau; chữ ký của cùng một chủ thẻ trên các hóa đơn thanh toán thẻ là khác nhau; một chủ thẻ dùng nhiều thẻ tín dụng với nhiều tên khác nhau; chủ thẻ mua hàng với số lương lớn, giá trị lớn mà không quan tâm đến giá cả của hàng hóa, dịch vụ;khách hàng khi thanh toán thẻ thường tỏ ra mất bình tinh, thúc giuc người bán hàng và thường xuất hiên vào giơ

nghỉ trưa hoặc khi sắp đóng cử a hàng…

Bên canh đó, bộ phân thanh toán thẻ của VIETCOMBANK HUế cần chủ đông kiểm tra giao dich thẻ thời phát hiên các giao diç h hàng ngày của các đơn vi để kip

. bất thường, giao dịch nghi trùng với số tiền lớn, từ đó kip thời ngăn chăn viêc tam

ứ ng vào tài khoản của đơn vị gây thất thoát số tiền giao dich.

3.2.3. Nhóm giải pháp liên quan đến công tác quản lý, bảo vệ các máy ATM

Tại các máy ATM là nơi thuận tiện cho bọn gian lận thẻ hoạt động, tại đây thiếu sự kiểm soát thường xuyên của ngân hàng, đây cũng là nơi chủ thẻ thực hiện giao dịch. Cơ hội hoạt động gian lận tại đây rất cao.

3.2.3.1. Giải pháp chống gian lận lấy trộm pin

Pin là mật mã quan trọng nhất mà chỉ có chủ thẻ biết được, đây cũng là điều kiện bắt buộc khi rút tiền hoặc thực hiện thanh toán dịch vụ, hàng hoá bằng thẻ. Nếu không có mã số pin thì mọi giao dịch về thẻ sẽ không thực hiện được. Do vậy đây là mục tiêu hàng đầu mà bọn gian lận thẻ tấn công. Bên cạnh đó pin cũng được quy định và bảo quản một cách chặt chẽ và bí mật bởi chủ thẻ. Tuy vậy, trong thực tế

vẫn bị trộm pin. Để số pin được bảo mật tối đa, Vietcombank Huế nên chú ý đến những giải pháp sau:

+ Đặt gương chiếu chống nhìn trộm từ phía sau: Chi nhánh nên thiết kế nơi đặt các gương phản chiếu phần không gian phía sau lưng của chủ thẻ, khi chủ thẻ đang giao dịch tại máy ATM vẫn có thể quan sát được phía sau. Tránh trường hợp kẻ gian nhìn trộm mật khẩu khi đang đứng gần.

+ Đặt thiết bị đầu đọc thẻ: Nên lắp đặt cho máy ATM các đầu đọc thẻ có hình dáng đặc biệt, kết hợp với đèn nhấp nháy khi có thiết bị lạ gắn vào, giúp khách hàng dễ nhận ra trong quá trình giao dịch.

+ Trang bị công nghệ hồng ngoại tiên tiến cho việc nhận diện thiết bị gắn trộm: Khi trang bị công nghệ này, các máy ATM sẽ báo về trung tâm khi có bất kỳ thiết bị lạ nào được gắn vào, thông thường là các camera quay cận cảnh khách hàng nhập pin. Từ đó trung tâm sẽ có cách xử lý kịp thời và thích hợp.

+ Giám sát và Camera: Mặc dù có các thiết bị hiện đại báo về trung tâm hoặc báo động để khách hàng biết thì giải pháp giám sát và lắp đặt camera cũng không nên xem nhẹ. Các camera sẽ ghi lại mọi hoạt động vào mọi thời điểm và chủ thẻ trong khi giao dịch có thể biết được kẻ gian có đang theo dõi mình hay không. Ngân hàng nên lắp đặt camera tại các máy ATM để theo dõi được giao dịch của khách hàng, tránh tình trạng chủ thẻ bị kẻ gian lợi dụng lấy tiền trong tài khoản. Giải pháp trang bị camera cho tất cả các máy ATM khá tốn kém, thực hiện lại phức tạp và phải đặt máy thế nào để khách hàng tin tưởng, không ảnh hưởng đến việc bảo mật số pin của họ nhưng đây là biện pháp hữu hiệu nhất để chống gian lận xảy ra, trên thực tế rất nhiều tình huống gian lận được phát hiện và phơi bày sự thật nhờ hệ thống camera.

Mặt khác, nhân viên bảo vệ đang giám sát giúp chủ thẻ an tâm hơn khi giao dịch và kẻ gian cũng không có cơ hội thực hiện các hành vi gian lận.

+ Khoang che bàn phím: Tại các máy ATM, tại các quầy giao dịch, hoặc tại các đơn vị chấp nhận thẻ, khi chủ thẻ nhập số pin vào để thực hiện giao dịch thì phải được che chắn lại để kẻ gian không nhìn thấy.

+ Lắp đặt các cảm ứng thông minh và cơ cấu khóa kép, cửa sập an toàn. Các thiết bị này sẽ hỗ trợ chống lại bọn gian lận tinh vi. Khi có sự cố hoặc có các giao dịch bất thường, hay các giao dịch không được cấp phép, máy ATM sẽ thông báo về trung tâm. Cùng lúc đó các cửa như cửa nhả tiền, cửa tiếp nhận thẻ sẽ tự động đóng lại.

+ Lắp đặt hệ thống khóa kép cho bộ phận chi trả: Để tránh hình thức bẫy tiền, khi tiền được nuốt vào, máy ATM sẽ tự động khóa cửa chi tiền qua nhiều lần, tiền máy ATM nuốt vào sẽ được để ở một ngăn riêng.

3.2.3.2. Giải pháp chống tấn công bằng bạo lực

+ Bảo vệ tiền mặt: Chọn loại két sắt tăng cường ngăn cản các hình thức tấn công mới, hay sử dụng giải pháp giám sát hệ thống chuông báo và hệ thống mạng. Khi có sự cố các két sắt sẽ khoá lại bằng hệ thống khoá dự phòng bên trong, đồng thời chuông báo động kêu lên và thông báo về trung tâm.

+ Lắp đặt hệ thống định vị toàn cầu cho máy: Khi máy bị di chuyển khỏi chổ lắp đặt thì vị trí di chuyển sẽ được định vị và thông báo về trung tâm.

+ Bên cạnh đó, để hạn chế rủi ro xảy ra tại ATM như đập phá máy trộm tiền, ngân hàng không nên đặt ATM một mình mà nên chọn đặt ở những địa điểm an toàn, đảm bảo an ninh được giám sát chặt chẽ như các khu chung cư, trung tâm thương mại hay siêu thị. Ngoài ra, phải tiến hành lắp đặt đầy đủ hệ thống báo động tại chi nhánh để đề phòng có kẻ xấu tấn công thì ngay lập tức máy sẽ gọi điện cho công an ở địa bàn đặt máy, công an tỉnh và các cán bộ ngân hàng có liên quan để kịp thời ngăn chặn.

3.2.4. Nhóm giải pháp khác

3.2.4.1. Thành lập bộ phận quản lý rủi ro độc lập

Đây là công việc quan trọng mà Vietombank Huế cần làm càng sớm càng tốt vì hiện tại Vietombank Huế chưa có bộ phận Quản lý rủi ro độc lập. Vietombank Huế vẫn còn thụ động và phụ thuộc rất nhiều vào TTT trong việc theo dõi giao dịch hàng ngày của chủ thẻ và ĐVCNT. Hàng ngày các cán bộ tra soát nhận thông báo về các giao dịch bất thường từ TTT, việc nhận danh sách một cách thụ động sẽ gây chậm chễ trong việc xử lý rủi ro, có thể mất tiền nếu không kịp thời khoanh giữ tài khoản. Bên cạnh đó, các cán bộ của Bộ phận thẻ phải tự chịu trách nhiệm về rủi ro trong phần việc chuyên môn của mình, chưa có sự phân công rõ ràng khiến cho hoạt động quản lý rủi ro chưa đạt hiệu quả. Việc thành lập bộ phận quản lý rủi ro có thể triển khai theo hướng sau:

Về mặt nhân sự: tổ Quản lý rủi ro nên có 4 người gồm 1 Kiểm soát viên và 3 cán bộ thành viên. Kiểm soát viên là cán bộ có năng lực và kinh nghiệm về tra soát khiếu nại thẻ tín dụng. Bởi vậy có thể thuyên chuyển 1 cán bộ từ tổ tra soát khiếu nại sang. Còn các cán bộ thành viên thì có thể tổ chức tuyển mới vì hai lý do, thứ nhất: hiện nay Bộ phận Thẻ đang thiếu về nhân sự, nếu chuyển các cán bộ từ bộ phận khác sang thì các bộ phận đó sẽ thiếu người, không đáp ứng được công việc quá tải hiện nay; thứ hai: cán bộ mới thường là những người trẻ tuổi, nhanh nhạy bắt kịp với sự thay đổi của công nghệ, dễ đào tạo chuyên sâu từ đầu.Có bộ phận quản lý rủi ro riêng tuy có thể làm tăng chi phí trả lương hàng tháng nhưng lại giúp cho việc quản lý rủi ro thuận tiện hơn, không những giúp làm rõ trách nhiệm chuyên môn nghiệp vụ mà còn giúp quản lý rủi ro một cách tập trung, tránh tình trạng kiêm nhiệm không hiệu quả.

Về cách thức hoạt động: Bộ phận quản lý rủi ro riêng biệt sẽ có trách nhiệm đứng ra làm đầu mối xử lý những vấn đề liên quan đến rủi ro hoạt động thẻ với TTT và các chủ thể liên quan. Hàng tháng, quý, các cán bộ thuộc bộ phận quản lý rủi ro có trách nhiệm thu thập số liệu từ các bộ phận chuyên môn, phân tích đánh giá tình hình rủi ro trong hoạt động thẻ, đưa ra những dự báo về xu hướng của rủi ro để từ

đó có các biện pháp phòng ngừa cụ thể nhằm nâng cao tính an toàn trong hoạt động thẻ nói chung và thẻ tín dụng nói riêng.

3.2.4.2. Nâng cao công tác đào tạo cán bộ về đạo đức và chuyên môn

Trong bất kỳ hoạt động nào của nền kinh tế, cho dù công nghệ có hiện đại đến mấy nhưng vẫn cần có sự chỉ đạo của con người, có thể thấy vai trò của con người là vô cùng quan trọng, là chủ chốt và không thể thay thế hoàn toàn bởi máy móc. Trong nghiệp vụ thẻ, cán bộ thẻ là người thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng. Bởi vậy, kiến thức về chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức của đội ngũ cán bộ thẻ có vai trò quan trọng trong việc phát hiện và ngăn ngừa rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng.

Về chuyên môn nghiệp vụ, trong thời gian tới Vietombank Huế nên tổ chức đào tạo cả về chiều rộng và chiều sâu. Bộ phận thẻ thuộc phòng DVKH là đầu mối tổ chức các buổi trao đổi nghiệp vụ phát hành và quản lý rủi ro thẻ giữa các cán bộ trong phòng với các cán bộ của phòng khác trong việc bán chéo sản phẩm. Điều này đảm bảo các cán bộ đó cũng có những hiểu biết căn bản về dịch vụ thẻ tín dụng, giảm thiểu rủi ro trong phát hành thẻ.Về chiều sâu, Bộ phận thẻ thuộc phòng DVKH nên đề nghị với TTT về việc tổ chức các buổi tập huấn thường xuyên cho cán bộ chủ chốt về việc nhận biết vàphòng ngừa rủi ro trong hoạt động thẻ. Từ đó, cán bộ chủ chốt phổ biến lại cho các cán bộ trong phòng biết để quản lý rủi ro được tốt trong phần nghiệp vụ của mình.

Bên cạnh đó, Bộ phận Thẻ cần chú ý đến việc giáo dục đạo đức, nâng cao ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ thẻ. Thường thì người ta hay đề phòng với gian lận từ bên ngoài chứ ít khi để ý tới gian lận từ bên trong. Gian lận do chính cán bộ thực hiện là hành vi tinh vi và khó phát hiện nhất, gây tổn thất lớn cho ngân hàng. Do đó cần nâng cao công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ, thường xuyên quan tâm đến tâm tư tình cảm của cán bộ trong phòng. Gắn quyền lợi của cán bộ với hoạt động kinh doanh thẻ để mỗi cán bộ tự nâng cao ý thức trách nhiệm trong việc hạn chế rủi ro tổn thất có thể xảy ra.

3.3. Kiến nghị với cơ quan hữu quan Thương Việt

3.3.1. Kiến nghị với Trung tâm thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt

Trung tâm thẻ (TTT) cần sớm hoàn thiện chương trình "Xếp hạng tín dụng nội bộ". Đây là hệ thống chấm điểm xếp hạng tín dụng nội bộ dành riêng cho sản phẩm thẻ.

Công cụ hỗ trợ phát triển hoạt động kinh doanh thẻ: hỗ trợ ra quyết định cấp hạn mức tín dụng tự động và nhanh chóng; giúp lựa chọn các khách hàng tiềm năng, xây dựng chính sách giá phù hợp, hiệu quả với từng nhóm khách hàng; chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ thẻ; đẩy mạnh bán thông qua cơ chế kiểm soát rủi ro tập trung.

Nâng cao công tác quản trị rủi ro: là căn cứ độc lập để ngân hàng đánh giá tính hiệu quả của các công cụ quản trị rủi ro; là cơ sở xây dựng các thước đo lường hóa rủi ro, hỗ trợ ngân hàng tính toán chuẩn xác tổn thất dự tính và vốn yêu cầu tối thiểu bù đắp rủi ro; là bước đệm để hoàn thiện hệ thống chấm điểm xếp hạng tín dụng nội bộ, hướng tới chuẩn mực quản trị rủi ro tín dụng tiêu chuẩn quốc tế (Basel II).

Định kỳ hàng quý hoặc 6 tháng một lần, TTT tổ chức các lớp tập huấn về quản trị rủi ro thẻ cho các chi nhánh. Đây là cơ hội giao lưu, học hỏi, trao đổi kinh nghiệm giữa cán bộ chi nhánh với cán bộ TTT để công tác quản trị rủi ro tại chi nhánh đạt hiệu quả cao hơn.

TTT nên soạn thảo quyển cẩm nang rủi ro thẻ: hệ thống lại các tình huống rủi ro và biện pháp xử lý rủi ro trong nghiệp vụ thẻ. Để thực hiện quản trị rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ mang lại hiệu quả thiết thực, TTT cần đúc kết kinh

nghiệm trong xử lý nghiệp vụ thẻ thành một quyển cẩm nang xử lý nghiệp vụ. Với cẩm nang này sẽ giúp cán bộ làm công tác thẻ hạn chế được tình trạng sai sót trùng lắp, biết cách xử lý đối với các tình huống đặc thù riêng có của từng thị trường, nhờ đó chất lượng của công tác quản trị rủi ro được nâng lên và hiệu quả của hoạt động này sẽ được tăng theo.

Do thẻ gắn liền với công nghệ nên việc quản trị rủi ro cũng cần áp dụng công nghệ. TTT nên kết hợp với Trung tâm Tin học để nghiên cứu viết ra chương trình mới về quản trị rủi ro thẻ hoặc mua của nước ngoài các chương trình hiện đại để

quản trị rủi ro thẻ dễ dàng và hiệu quả hơn.

3.3.2. Kiến nghị với Nhà nước

Việc phát triển phương thức thanh toán bằng thẻ, đảm bảo tính an toàn, tiện lợi với khách hàng, nâng cao hiệu quả của công tác quản trị rủi ro thẻ, ngoài sự nỗ lực của các NHTM trong việc hoàn thiện môi trường, điều kiện và triển khai chiến lược tiếp cận thị trường để phát triển dịch vụ thẻ, NHNN với vai trò dẫn đầu cần xây dựng chiến lượng phát triển chung của toàn hệ thống, xác định các mục tiêu và giải pháp định hướng, đặc biệt là các giải pháp về mặt pháp chế, chính sách, kỹ thuật và tổ chức liên kết hệ thống.

Đinh hướ ng rõ chiến lươc phát triển công nghệ thẻ thống nhất trong hệ thống NHTM Viêt Nam: nhằm tránh viêc đầu tư chồng chéo, lang phí, không đồng bô giữa các NHTM về công nghệ thẻ cũng như công nghệ kiểm soát rủi ro thẻ, đăc biêt trong tiến trình chuyển đổi công nghệ thẻ từ sang thẻ chip, NHNN với vai trò điều phối ở tầm vĩ mô cần đưa ra đinh hướng đầu tư công nghệ thẻ để trên cơ sở đó, các NHTM xây dưng đinh hướng phát triển của mình.Ngoài ra, NHNN còn có nhiêm vu tao dưng môi trường canh tranh lành mạ h giữa các NHTM mà trong đó cần xây dưng các khung pháp lý, các chế tài quy đinh h và xử lý các vi pham của các ngân hàng có biểu hiên cạn h tranh không lành manh nhằm đích truc lơi và làm tổn muc hai đến hoạt đông kinh doanh của ngân hàng khác.

3.3.2.1. Hoàn thiện khung pháp lý đối với dịch vụ thẻ

Như đã phân tích ở Chương 2, khung pháp lý của Việt Nam cho hoạt động kinh doanh thẻ còn nhiều bất cập. Vì vậy, để đáp ứng yêu cầu phát triển dịch vụ này trong thời gian tới, Nhà nước cần hỗ trợ các NHTM trong việc tạo lập khung pháp lý đồng bộ, đầy đủ và phù hợp.

Trong bộ luật hình sự Việt Nam chưa có quy định tội danh và khung hình phạt cho tội phạm làm và tiêu thụ thẻ giả cũng như hành vi lừa đảo và cấu kết thực hiện các giao dịch thẻ giả mạo, nên hiện tại người phạm tội bị quy kết vào tội tiêu thụ tiền giả. Do đó, chính phủ cần sớm ban hành các văn bản pháp lý bảo vệ quyền lợi

hợp pháp của các ngân hàng kinh doanh thẻ, các ĐVCNT và các chủ thẻ, làm căn cứ

cho các cơ quan hành pháp và tư pháp luận tội và xử phạt các tổ chức tội phạm giả mạo thẻ thanh toán cũng như các cá nhân có hành vi lừa đảo, dùng thẻ trái phép để chiếm đoạt tài sản của người khác.

3.3.2.2. Xác định, định hướng phát triển công nghệ thẻ: Công nghệ thẻ là một công

nghệ hoàn toàn mới ở Việt Nam, máy móc đều là những loại hết sức hiện đại mà ở nước ta chưa thể nào tự sản xuất được, ngay cả những linh kiện thay thế cũng phải nhập khẩu của nước ngoài. Việc giao nhận sửa chữa thiết bị hiện nay chưa được tạo điều kiện thực hiện nhanh chóng buộc các ngân hàng phải tăng chi phí mua sắm thiết bị và dự phòng rất tốn kém. Chính vì vậy, Nhà nước nên xem xét giảm thuế nhập khẩu cho những máy móc phục vụ công nghệ thẻ ở Việt Nam hay ít nhất cũng tạo điều kiện dễ dàng cho hoạt động nhập khẩu những máy móc này.

3.3.2.3. *Thành lập cơ quan thông tin gian lận thẻ và cơ quan phòng chống tội phạm thẻ:* Khi tội phạm thẻ ngày càng phổ biến, các hình thức gian lận ngày càng tinh vi và

mức độ thiệt hại đối với ngân hàng, người tiêu dùng và nền kinh tế càng lớn thì việc thành lập các cơ quan trên rất quan trọng trong việc ngăn chặn và xử lý các vụ phạm tội ngoài khả năng kiểm soát và xử lý của các ngân hàng. Việc này chỉ có Nhà nước mới làm được.

3.3.3. Kiến nghị với NHNN Việt Nam

NHNN cần đẩy nhanh các biện pháp hỗ trợ, định hướng phát triển. Với tiềm năng to lớn và còn đang rộng mở, nhờ sự quan tâm của NHNN, các Cơ quan quản lý Nhà nước có liên quan cùng sự nỗ lực, năng động của các NHTM, chắc chắn hoạt động thẻ sẽ có những bước phát triển mạnh mẽ hơn trong những năm sắp tới, góp phần tăng tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế, phục vụ ngày càng có hiệu quả và tiện ích hơn cho đời sống xã hội, đồng thời sẽ góp phần quan trọng cho các ngân hàng Việt Nam hội nhập quốc tế thành công. Theo đó, NHNN cần có các biện pháp tổng thể về:

3.3.3.1. Tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý

NHNN cần sớm ban hành các quy định, chính sách điều chỉnh các hành vi liên quan đến hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đặc biệt là việc tranh chấp, rủi ro, để làm cơ sở xử lý khi xảy ra như:

Chính sách thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt như: phát triển đa dạng các công cụ thanh toán không dùng tiền mặt đi đôi với cơ chế phù hợp để tạo điều kiện thuận lợi cho dân chúng khi sử dụng các công cụ này.

Thắt chặt hơn chính sách quản lý tiền mặt để người dân chuyển sang các hình thức thanh toán khác (ví dụ như có thể quy định các giao dịch có giá trị lớn ở mức độ nào đó thì phải thanh toán qua ngân hàng, không được thanh toán trực tiếp; thu phí các hoạt động thanh toán bằng tiền mặt, khuyến khích các cơ sở kinh doanh hàng hóa/dịch vụ trang bị các thiết bị thanh toán thẻ ...).

Bổ sung một số vấn đề về phát hành và thanh toán thẻ quốc tế trong chính sách quản lý ngoại hối như: hạn mức thanh toán và hạn mức tín dụng của thẻ do các ngân hàng trong nước phát hành, nhằm tăng cường quản lý việc sử dụng thẻ của khách hàng, tránh việc lợi dụng thẻ để chuyển ngoại tệ.

Quy định yêu cầu bắt buộc các ngân hàng phải có hệ thống camera hoàn chỉnh trên tất cả các ATM giao dịch, nhằm cung cấp thêm chứng từ chứng minh cho các giao dịch thẻ;

Quy định về việc đồng bộ hệ thống trang thiết bị phòng chống ATM skimming (bao gồm phần mềm và phần cứng). Điều này tránh lãng phí về kinh tế và đảm bảo uy tín cho hệ thống ngân hàng;

Quy định về trích lập và sử dụng dự phòng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ" cũng như xây dựng sơ bộ đề xuất các nội dung cơ bản về việc trích lập như nguyên tắc, căn cứ và tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro… để tạo hành lang pháp lý cho hệ thống ngân hàng;

Tiếp tục chỉ đạo các ngân hàng thành viên trong việc triển khai phát hành và thanh toán thẻ Chip EMV theo quy định của các TCTQT nhằm giảm thiểu rủi ro;

3.3.3.2. Xây dựng hệ thống Thông tin tín dụng cá nhân sử dụng thẻ

Hiện nay, Trung tâm thông tin tín dụng NHNN và hệ thống thông tin tín dụng chủ yếu cung cấp thông tin về khách hàng doanh nghiệp, khách hàng cá nhân vay món cho các NHTM, giúp các ngân hàng đánh giá khách hàng để quyết định đầu tư hoặc cho vay, nhưng chưa đề cập đến thông tin tín dụng các khách hàng sử dụng thẻ. Do vậy, hệ thống thông tin tín dụng cần được tiếp tục bổ sung thông tin về chủ thẻ tín dụng của các NHTM. Đây sẽ là nguồn thông tin quan trọng để các NHTM tiến hành thẩm định, tính điểm khách hàng một cách chính xác, khách quan, từ đó hạn chế rủi ro tín dụng thẻ.

Việc triển khai nội dung trên cũng là một thách thức đối với NHNN do số lượng khách hàng cá nhân sử dụng thẻ khá lớn và thường xuyên biến động. Trước mắt, NHNN cần xây dựng các yêu cầu bắt buộc đối với các TCPHT trong việc cập nhật các thông tin của chủ thẻ vào hệ thống thông tin chung, trên một nền tảng công nghệ thống nhất.

Cần thiết phải thành lập riêng Trung tâm Thông tin tín dụng cá nhân sử dụng thẻ. Mô hình này đã rất thành công tại Đài Loan, Singapore, Malaysia… Trung tâm đã cung cấp thông tin cho các ngân hàng trong việc thẩm định khách hàng cá nhân và hỗ trợ các ngân hàng phát triển loại hình dịch vụ phục vụ người tiêu dùng.

3.3.3.3. NHNN cũng cần phải hoạch định chiến lược phát triển thẻ trong dài hạn nhằm tránh tình trạng các ngân hàng nội địa cạnh tranh một cách vô ích.

Việc thành lập Hiệp hội thẻ đã tỏ ra là một chính sách đúng đắn của NHNN. Hiệp hội thẻ đã thu hút hầu hết các ngân hàng có thực hiện dịch vụ thẻ ở Việt Nam tham gia, thống nhất mức phí, các quy định phát hành, áp dụng những chính sách chung nhằm đảm bảo lợi nhuận cho các ngân hàng.

3.3.4. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ Việt Nam và Tiểu ban QLRR thẻ

Bên cạnh Chính phủ và NHNN thì Hiệp hội Ngân hàng, trong đó có Tiểu ban Quản lý rủi ro thẻ, cũng đóng vai trò quan trọng trong công tác tham vấn, trung gian, tạo lập mối quan hệ giữa các NHTM của Việt Nam. Do vậy, để góp phần gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ, cũng như hạn chế rủi ro của hoạt động này

trong hệ thống NHTM Việt Nam, Hiệp hội Ngân hàng và Tiểu ban Quản lý rủi ro thẻ cần:

Tăng cường vai trò trung gian trong việc thống nhất về chính sách lãi suất, chính sách phí, về hệ thống thẻ … nhằm tránh những tiêu cực trong cạnh tranh giữa các ngân hàng, góp phần bình ổn thị trường.

Tăng cường liên kết giữa các thành viên của Hiệp hội để cùng hỗ trợ nhau trong hoạt động, cùng phát triển trong môi trường cạnh tranh lành mạnh theo tiêu chí hợp tác cùng thành công, đồng thời có thể hạn chế được những điểm yếu mang tính lây lan toàn hệ thống.

Cần đưa ra quy định đối với thành viên trong việc cung cấp thông tin và phối hợp hoạt động phòng chống các hành vi gian lận trong lĩnh vực kinh doanh thẻ ngân hàng.

Phối hợp với các cơ quan công an trong việc điều tra, truy bắt và xét xử các đối tượng phạm tội. Đồng thời tăng cường truyền thông về các hoạt động truy bắt này nhằm tạo tâm lý dè chừng cho đối tượng tội phạm khi thực hiện hành vi gian lận tại thị trường Việt Nam.

Tổ chức nghiên cứu, đề xuất các biện pháp hạn chế rủi ro thẻ và kiến nghị với NHNN.

Đầu mối liên lạc, phối hợp với các TCTQT trong hoạt động phòng chống thẻ giả, cũng như hỗ trợ các ngân hàng hội viên trong việc hoạch định chiến lược khai thác thị trường, chính sách quản trị rủi ro cũng như ứng dụng các tiện ích của công nghệ thẻ tiên tiến trên thế giới.

Tích cực tổ chức các khóa đào tạo, bồi dưỡng, trao đổi thông tin về rủi ro và các kinh nghiệm, giải pháp để phòng ngừa và xử lý rủi ro giữa các ngân hàng thành viên.

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 Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam nói chung và của Chi nhánh Huế nói riêng.

Bên cạnh đó chúng ta cũng nhận thấy những rủi ro tiềm ẩn khi phát triển dịch vụ mới mẻ này. Vấn đề này càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết khi chúng ta gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO, hoà nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới. Trong khi các tổ chức thẻ trên thế giới đã có hàng chục năm phát triển với nhiều kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, với họ hoạt động phòng chống rủi ro vô cùng quan trọng trong sự phát triển chung của dịch vụ thẻ. Trong khi, chúng ta mới phát triển dịch vụ này được hơn 15 năm. Do vậy chúng ta còn rất thiếu kinh nghiệm trong hoạt động quản trị rủi ro chung. Chính vì lẽ đó mà bọn tội phạm thẻ xác định các quốc gia mới phát triển dịch vụ thẻ như là Việt Nam là nơi đến ưa thích khi sử dụng thẻ giả.

Với mong muốn cho hoạt động thẻ của VCB ngày càng phát triển và tránh được những rủi ro, bài luận văn đã nghiên cứu và hệ thống hoá lý luận về rủi ro thẻ và quản trị rủi ro thẻ; nêu bật thực trạng cũng như những đánh giá khách quan về hoạt động kinh doanh thẻ và hoạt động quản trị rủi ro thẻ của Vietcombank Huế trong những năm vừa qua bằng phương pháp duy vật biện chứng kết hợp phương pháp duy vật lịch sử, điều tra – phân tích – tổng hợp thống kê.

Từ những lý luận ở Chương 1 và phân tích thực tiễn ở Chương 2, luận văn đã đề xuất được 2 nhóm giải pháp nâng cao hoạt động quản trị rủi ro thẻ với mục đích giảm thiểu rủi ro và đảm bảo chất lượng kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Nguyễn Đăng Dờn, 2007, "*Nghiệp vụ NHTM",* trang 14 – 31, NXB Thống kê.
2. Lê Văn Tề, Trương Thị Hồng, 1999, Thẻ thanh toán quốc tế và ứng dụng thẻ thanh toán quốc tế tại Việt Nam, NXB Thanh niên.
3. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2010), *Báo cáo 14 năm hoạt động và trưởng thành của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam*, Hà nội.
4. Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam (2013, 2014, 2015), *Báo cáo thường niên năm*, Hà Nội.
5. Nguyễn Minh Kiều, 2007, "*Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại",* NXB Thống kê, trang 19 – 41, 66 – 74, 102 – 109, 184 – 187, 1327 – 1333.
6. Nguyễn Danh Lương, 2003, "Những giải pháp phát triển hình thức thanh toán thẻ tại Việt Nam", Luận án tiến sỹ kinh tế.
7. NHNN Việt Nam, 2005, Quyết định 493/2005/QĐNHNN ngày 22/04/2005 của Thống đốc NHNN Việt Nam về việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng.
8. NHNN Việt Nam, 2007, Quyết định 20/2007/QĐ/NHNN ngày 15/05/2007 của Thống đốc NHNN Việt Nam về việc ban hành quy chế phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ngân hàng.
9. Đinh Thị Thu Nga, 2004, "Hoạt động thanh toán thẻ tại Việt Nam – thực trạng và các giải pháp phát triển dựa trên kinh nghiệm của một số nước trên thế giới", Luận văn thạc sỹ kinh tế.
10. Ngân hàng Nhà Nước Thừa Thiên Huế (2013, 2014, 2015), *Báo Cáo Tình Hình Rủi Ro Trong Thanh Toán Thẻ*, Thừa Thiên Huế
11. Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – chi nhánh Huế (2013, 2014, 2015), *Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của Vietcombank Huế*.
12. Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam (2013, 2014, 2015), *Báo Cáo Thường Niên*, Hà Nội.

13. Phạm Ngọc Phú, 2004, "Hoàn thiện và phát triển các nghiệp vụ kinh doanh quốc tế của các NHTM quốc doanh Việt Nam", Luận án tiến sỹ khoa học kinh tế
14. Phạm Minh Tuấn (2009), *Hoàn thiện quản lý Nhà Nước đối dịch vụ thẻ thanh toán tại các NHTM Việt Nam*, Luận văn tiến sĩ, Học Viện Hành Chính.
15. Trung Tâm Thẻ (2013, 2014, 2015), *Báo Cáo Giả Mạo Thẻ*, Hà Nội.

II. TÀI LIỆU TIẾNG ANH

1. ANZ Bank Hà nội (2010), *An Overview of Vietnam Retail Card Market*, Hà Nội.
2. Carol L. Clark (2005), *Mua sắm không dung tiền mặt – Sự trỗi dậy của ví điện tử*.
3. MasterCard International Incorporated (2011), *An Overview of the Bankcard Industry*, New York.
4. Minskin, S. (2011), *The Economics of Money, Banking and Financial Market*, Addison Wesley Longman.
5. VISA International Asia•Pacific (2011), *Changing the way we pay*, Singapore Asia Development Bank 2002 • Asian Development Outlook Update 2002.
6. VISA (2010), *Integrating chip across the VISA product range*.

III. CÁC WEBSITE

- Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam www.vnba.org.vn
- http://www.mastercard.us
- http://www.strategy•business.com
- Ngân hàng CBA – ÚC: http://www.commbank.com.au/
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam www.sbv.gov.vn
- Saga Communications www.saga.vn
- www.vietcombank.com.vn
- http://usa.visa.com
- http://www.visabs.com



- https://www.visaonline.com
- http://jimmarous.blogspot.com/2011/04/7•ways•to•increase•bank•cro ss• sales.html

PHỤ LỤC 1: PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Kính chào Quý Anh/Chị!

Tôi là Nguyễn Thị Ngọc Mùi, học viên Cao học TC07.T5 Học viện Hành chính Quốc Gia. Hiện tại, tôi đang tiến hành nghiên cứu đề tài: *"Quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam - chi nhánh Huế"*. Kính mong Quý Anh/Chị dành chút thời gian giúp tôi trả lời một số câu hỏi trong nghiên cứu này. Ý kiến của Anh/Chị là những đóng góp vô cùng quý giá với đề tài và không nằm ngoài mục tiêu nghiên cứu. Rất mong nhận được sự hợp tác và giúp đỡ của Quý Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN CÁ NHÂN (*Vui lòng trả lời bằng cách đánh dấu (x) vào ô tr*ống)

Câu 1: Xin vui lòng cho biết giới tính của Anh/Chị:

□ Nam □ Nữ

Câu 2: Xin vui lòng cho biết độ tuổi của Anh/Chị:

□ Dưới 30 tuổi □ Từ 30 đến 39 tuổi

□ Từ 40 tuổi đến 50 tuổi □ Trên 50 tuổi

Câu 3: Xin vui lòng cho biết trình độ học vấn của Anh/Chị:

□ Phổ thông trung học □ Trung cấp/ Cao đẳng

□ Đại học □ Sau đại học

Câu 4: Xin vui lòng cho biết thu nhập bình quân/tháng của Anh/Chị:

□ Dưới 4 triệu đồng/tháng □ Từ 4 đến dưới 10 triệu đồng/tháng

□ Từ 10 đến 15 triệu đồng/tháng □ Trên 15 triệu đồng/tháng

PHẦN II: THÔNG TIN CHUNG

Câu 5: Loại thẻ nào của Vietcombank Huế mà Anh/Chị đang sử dụng?

□ Thẻ ghi nợ nội địa □ Thẻ tín dụng quốc tế

Câu 6: Nguồn thông tin mà Anh/Chị biết đến dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế (vui lòng chọn 1 đáp án mà anh/chị cho rằng là thông tin chủ yếu nhất)?

□ Các phương tiện truyền thông

□ Qua bạn bè, người thân

□ Qua nhân viên ngân hàng

□ Cơ quan, đoàn thể

☐ Khác (ghi rõ):……

Câu 7: Ngoài thẻ của Vietcombank Huế, anh/chị còn sử dụng thêm thẻ của ngân hàng nào?

□ Không

□ Agribank

□ Đông Á

□ Viettinbank

☐ Ngân hàng khác:……

Câu 8: Anh/ chị thường gặp sự cố nào nhất khi sử dụng thẻ Vietcombank Huế?

□ Chưa từng gặp sự cố nào

□ Thẻ bị khoá do nhập sai pin

□ Thẻ bị nuốt

□ Máy bị hỏng

□ Không rút được tiền nhưng tài khoản vẫn bị trừ

□ Máy hết tiền

☐ Sự cố khác: ……

PHẦN III: ĐÁNH GIÁ VỀ DỊCH VỤ THẺ CỦA VIETCOMBANK HUẾ

Xin vui lòng cho biết đánh giá của anh/chị về dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế qua các tiêu chí (Mức độ đồng ý được đánh số theo thứ tự tăng dần. Vui lòng đánh dấu "x" vào ô tích hợp và không để hàng trống):

1-Rất không đông ý; 2-Không đồng ý; 3-Bình thường: 4-Đồng ý; 5-Rất đồng ý

STT	Tiêu chí đánh giá Mức độ đồng ý	1	2	3	4	5
	Tiện ích của thẻ					
1	Thẻ Vietcombank Huế mang lại nhiều tiện ích					
2	Danh mục các sản phẩm thẻ ngân hàng Vietcombank rất phong phú					
3	Thẻ ngân hàngVietcombank được sử dụng để thanh toán hàng hoá, dịch vụ một cách dễ dàng.					
4	Khách hàng dễ dàng thực hiện giao dịch như mong muốn					
	Uy tín của thương hiệu					
5	Vietcombank là thương hiệu ngân hàng được nhiều người biết đến					
6	Vietcombank là ngân hàng có uy tín để khách hàng lựa chọn					
7	Vietcombank thực hiện dịch vụ thẻ ATM đúng ngay từ đầu					
8	Thẻ Vietcombank ít gặp sự cố hơn so với các Ngân hàng khác					
	Trang thiết bị cơ sở vật chất công nghệ					
9	Vietcombank có cơ sở vật chất hiện đại					
10	Giao diện máy ATM được thiết kế để dễ sử dụng					
11	Buồng ATM sạch sẽ, thoáng mát					
12	Vietcombank có các tài liệu, tờ rơi giới tiệu về dịch vụ thẻ					

	ATM rất cuốn hút					
	Thủ tục phát hành và thanh toán thẻ					
13	Hồ sơ, thủ tục phát hành thẻ đơn giản, thuận tiện					
14	Phí phát hành và giao dịch thẻ thấp hơn ngân hàng khác					
15	Thời gian phát hành thẻ nhanh chóng					
16	Quy trình thanh toán đơn giản, nhanh chóng					
	Mạng lưới ATM					
17	Vietcombank có vị trí đặt máy ATM hợp lý					
18	Hệ thống ATM hoạt động liên tục 24/24					
19	Hệ thống ATM hoạt động tốt					
	Chính sách marketing					
20	Vietcombank thường xuyên quảng bá dịch vụ thẻ trên các phương tiện thông tin đại chúng					
21	Chương trình khuyến mãi dịch vụ thẻ đa dạng và hấp dẫn					
22	Vietcombank có chi nhánh rộng khắp, thuận tiện giao dịch					
23	Hoạt động chăm sóc khách hàng của Vietcombank tốt					
	Nguồn lực con người					
24	Nhân viên có tác phong chuyên nghiệp					
25	Nhân viên nhiệt tình, thân thiện và vui vẻ với khách hàng					
26	Nhân viên ngân hàng luôn cung cấp các thông tin dịch vụ thẻ ATM cần thiết cho khách hàng					
27	Nhân viên có ngoại hình, trang phục thanh lịch, gọn gàng					
	Đánh giá chung					
28	Đánh giá chung dịch vụ thẻ của Vietcombank Huế có chất lượng tốt					

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN SỰ HỢP TÁC CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG!

PHỤ LỤC 02: XỬ LÝ SỐ LIỆU

Statistics

		Gioitinh	Thunhap	Dotuoi	Loaithesudung	Trinhdohocvan	Nguonthongtin	Sucothuonggap
N	Valid	155	155	155	155	155	155	155
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

1. Gioi tinh

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nam	115	74.2	74.2	74.2
	nu	40	25.8	25.8	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

2. Thu nhap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	duoi 4 trieu	14	9.0	9.0	9.0
	4 den duoi 10 trieu	68	43.9	43.9	52.9
	10 den 15 trieu	53	34.2	34.2	87.1
	tren 15 trieu	20	12.9	12.9	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

3. Do tuoi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	duoi 30	36	23.2	23.2	23.2
	tu 30 den 39 tuoi	71	45.8	45.8	69.0
	tu 40 den 50 tuoi	34	21.9	21.9	91.0
	tren 50 tuoi	14	9.0	9.0	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

4. Loai the su dung

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	the noi dia	112	72.3	72.3	72.3
	the tin dung quoc te	43	27.7	27.7	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

5. Trinh do hoc van

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pho thong trung hoc	15	9.7	9.7	9.7
	trung cap/ cao dang	24	15.5	15.5	25.2
	dai hoc	94	60.6	60.6	85.8
	sau dai hoc	22	14.2	14.2	100.0

5. Trinh do hoc van

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pho thong trung hoc	15	9.7	9.7	9.7
	trung cap/ cao dang	24	15.5	15.5	25.2
	dai hoc	94	60.6	60.6	85.8
	sau dai hoc	22	14.2	14.2	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

6. Nguon thong tin ma anh/chi biet den dich vụ the cua Vietcombank Hue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cac phuong tien truyen thong	49	31.6	31.6	31.6
	qua ban be, nguoi than	28	18.1	18.1	49.7
	qua nhan vien ngan hang	41	26.5	26.5	76.1
	co quan doan the	37	23.9	23.9	100.0
	Total	155	100.0	100.0	

7. Anh/chi thuong gap su co nao nhat khi su dung the Vietcombank Hue

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	chua gap su co nao	57	36.8	36.8	36.8
	the bi khoa do nhap sai pin	18	11.6	11.6	48.4
	the bi nuot	16	10.3	10.3	58.7
	may bi hong	24	15.5	15.5	74.2
	khong rut duoc ma bi tru tien	13	8.4	8.4	82.6
	may het tien	19	12.3	12.3	94.8
	su co khac	8	5.2	5.2	100.0
	Total	155	100.0	100.0	