Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN TUẤN HÙNG

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA BIDV LẠNG SƠN

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
MÃ SỐ: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

2018 | PDF | 115 Pages
buihuuhanh@gmail.com

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS NGUYỄN THỊ HOÀI DUNG

Hà Nội, năm 2018

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu về các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu về sự trung thực trong học thuật.

Hà Nội, ngày.....tháng.....năm 2018

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

NGUYỄN TUẤN HÙNG

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin chân thành cảm ơn Quý thầy cô Trường Đại học Kinh tế Quốc dân đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tác giả trong suốt khóa học và trong quá trình hoàn thành đề tài Luận văn tốt nghiệp.

Đặc biệt, tác giả bày tỏ lòng cảm ơn chân thành đến cô giáo **PGS.TS Nguyễn Thị Hoài Dung** đã tận tình hướng dẫn tác giả trong suốt quá trình làm Luận văn.

Mặc dù đã hết sức cố gắng và nỗ lực để hoàn thành đề tài Luận văn song trong quá trình thực hiện với hạn chế về thời gian và trình độ nghiên cứu. Do đó, Luận văn không tránh khỏi những mặt thiếu sót. Tác giả kính mong sự chỉ bảo và đóng góp ý kiến chân thành của Quý thầy cô, các bạn đồng nghiệp …để tác giả có thể hoàn thiện trong quá trình nghiên cứu tiếp vấn đề.

Xin chân thành cảm ơn!

TÁC GIẢ

NGUYỄN TUẤN HÙNG

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN
LỜI CẢM ƠN
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ
TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LUẬN VĂN i
PHẦN MỞ ĐẦU 0
Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THẺ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI 6
1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại 6
1.1.1. Khái quát về thẻ ngân hàng 6
1.1.2. Vai trò và lợi ích của thẻ ngân hàng 8
1.1.3. Dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại 11
1.2. Phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của các Ngân hàng thương mại 18
1.2.1. Khái niệm về phát triển dịch vụ thẻ 18
1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại 19
1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng 21
1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của một số Ngân hàng thương mại trong nước và bài học cho BIDV Lạng Sơn 24
1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại trong nước 24
1.3.2. Bài học phát triển dịch vụ thẻ cho BIDV Lạng Sơn 27
Chương 2 : THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI BIDV LẠNG SƠN 29
2.1. Tổng quan về BIDV Lạng Sơn 29
2.1.1. Thông tin chung 29
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV Lạng Sơn 30
2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của ngân hàng BIDV Lạng Sơn 32
2.1.4. Kết quả kinh doanh của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017 34
2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại BIDV Lạng Sơn 40
2.3. Một số nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn 54
2.3.1. Trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ 54

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.3.2. Năng lực tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng.....55
2.3.3. Định hướng phát triển của ngân hàng.....56
2.3.4. Các nhân tố khách quan.....57
2.4. Đánh giá chung về sự phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.....61
2.4.1. Thành công và nguyên nhân.....61
2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân.....62
Chương 3 : ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI BIDV LẠNG SƠN.....68
3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của BIDV Lạng Sơn đến năm 2020.....68
3.1.1. Kế hoạch phát triển của BIDV Lạng Sơn trong những năm tới.....68
3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn.....73
3.2. Đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại BIDV Lạng Sơn.....74
3.2.1. Mở rộng quy mô số lượng thẻ tín dụng quốc tế thông qua phát triển sản phẩm mới.....74
3.2.2. Đẩy mạnh bán chéo sản phẩm thẻ thông qua cơ chế phối hợp giữa bộ phận bán buôn và bán lẻ tại Chi nhánh.....76
3.2.3. Chú trọng đầu tư và phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và kênh phân phối.....77
3.2.4. Phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm với thanh toán thẻ.....78
3.2.5. Tăng cường kiểm soát rủi ro trong thanh toán thẻ.....79
3.2.6. Một số giải pháp khác.....81
3.3. Một số kiến nghị.....82
3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan chức năng.....82
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....83
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....84
KẾT LUẬN.....85
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....87
PHỤ LỤC.....89

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

ATM	Máy rút tiền tự động
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BSMS	Dịch vụ tin nhắn ngắn của ngân hàng
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
IBMB	Giao dịch ngân hàng trên internet - giao dịch ngân hàng trên điện thoại di động
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHPHT	Ngân hàng phát hành thẻ
NHTTT	Ngân hàng thanh toán thẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHBL	Ngân hàng bán lẻ
TMCP	Thương mại cổ phần
POS	Máy thanh toán thẻ tự động
Agribank	Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
Vietcombank	Ngân hàng TMCP Cổ phần Ngoại thương Việt Nam
Vietinbank	Ngân hàng TMCP Cổ phần Công thương Việt Nam
Citibank	Ngân hàng Citibank Việt Nam

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

BẢNG

Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn giai đoạn 2015-2017 tại BIDV Lạng Sơn.....34
Bảng 2.2. Thị phần huy động vốn các NHTM trên địa bàn Lạng Sơngiai đoạn 2015 - 2017.....35
Bảng 2.3. Dư nợ tín dụng giai đoạn 2015-2017 36
Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh khác của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017.....38
Bảng 2.5. Các chỉ tiêu tổng hợp của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017.....39
Bảng 2.6: Số lượng thẻ ATM của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018 40
Bảng 2.7: Số lượng thẻ ghi nợ quốc tế của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018 42
Bảng 2.8: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018.....43
Bảng 2.9: Doanh số giao dịch thẻ ATM tại BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018....44
Bảng 2.10: Tần suất giao dịch thẻ ATM BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018 45
Bảng 2.11: Số lượng máy ATM, POS của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018 46
Bảng 2.12: Danh sách các điểm đặt máy ATM của BIDV Lạng Sơn 47
Bảng 2.13: Số lượng giao dịch tại máy ATM - BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018.....49
Bảng 2.14: Tần suất giao dịch tại máy ATM - BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018 50
Bảng 2.15: Phí thu được từ dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018.....52
Bảng 2.16: Thị phần dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn tại thời điểm 31/12/2017.....53
Bảng 2.17. Cơ cấu cán bộ làm công tác thẻ theo trình độ tại BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015 – 2018 54
Bảng 2.18: Số lượng máy ATM, POS của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018 55

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 2.19: Kế hoạch phát triển dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2018-2020 56
Bảng 2.20. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2016-2018 59
Bảng 3.1. Một số chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh giai đoạn 2018-2020 của BIDV Lạng Sơn 69
Bảng 3.2: Kế hoạch phát triển dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2018-2020 74
Bảng 3.3. Đặc điểm nổi trội của sản phẩm BIDV Visa Smile 75
Bảng 3.4: So sánh thẻ BIDV Visa Smile và một số thẻ tương tự của các Ngân hàng khác 75

SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Quy trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ 13
Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức BIDV Lạng Sơn 33
Sơ đồ 3.1. Cơ chế phối hợp giữa các phòng ban 76

BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Tổng dư nợ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017 37
Biểu đồ 2.2: Tỷ trọng doanh thu từ dịch vụ thẻ so với thu dịch vụ ròng giai đoạn 2015-2017 51

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN TUẤN HÙNG

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA BIDV LẠNG SƠN

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
MÃ SỐ: 8340101

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ

Hà Nội, năm 2018

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

TÓM TẮT KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU LUẬN VĂN

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự phát triển và hội nhập của Việt Nam trong những năm gần đây không chỉ được nhận thấy ở tốc độ phát triển kinh tế mà còn có thể nhận thấy được trong phong cách tiêu dùng, thanh toán của người dân Việt Nam. Ngày càng có nhiều người sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt là thẻ ngân hàng. Hình thức thanh toán thẻ đã và đang trở nên phổ biến phạm vi toàn cầu. Tuy nhiên, hiện nay dịch vụ thẻ ngân hàng cũng chưa thực sự phát triển, chưa thực sự đem lại tiện ích cho các chủ thẻ cũng như trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến trong nền kinh tế Việt Nam. Đồng thời trong xu hướng mở của thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO đặt ra những cơ hội lớn nhưng cũng không ít thách thức đối với BIDV Lạng Sơn về phát triển dịch vụ thẻ. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam là một trong những NHTM quốc doanh của Việt Nam có bề dày lịch sử hình thành và phát triển lâu đời cùng với mạng lưới hoạt động rộng khắp trên toàn quốc thực sự là thế mạnh cũng như là lợi thế trong việc phát triển mô hình ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, trong suốt thời gian qua, cũng như các NHTM quốc doanh khác, hoạt động dịch vụ thẻ của BIDV chưa thực sự phát triển. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - chi nhánh Lạng Sơn được thành lập tháng 7/1960. Trải qua nhiều giai đoạn phát triển và thay đổi tên gọi, ngày 05/04/2007 được đổi tên thành BIDV Lạng Sơn. Nguồn thu chủ yếu của chi nhánh là từ hoạt động tín dụng, hoạt động phi tín dụng trong đó có hoạt động dịch vụ thẻ cũng chưa được đẩy mạnh.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động kinh doanh thẻ trong hoạt động của một ngân hàng hiện đại và có tác động lớn đến hoạt động thanh toán của nền kinh tế xã hội. Mặc khác, tại BIDV Lạng Sơn hoạt động kinh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

doanh dịch vụ thẻ còn nhiều mặt hạn chế. Việc tìm ra các giải pháp chung để thúc đẩy sự phát triển hoạt động dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn là một nhu cầu cần thiết trong giai đoạn hiện nay, phù hợp với chiến lược phát triển của Hội các ngân hàng thanh toán thẻ Việt Nam và Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

Vì vậy, là một cán bộ của BIDV Lạng Sơn, sau khi học tập và nghiên cứu chương trình cao học tại Trường Đại học Kinh tế quốc dân, tôi đã chọn vấn đề "Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lạng Sơn" làm đề tài luận văn thạc sĩ với mong muốn vận dụng những kiến thức lý luận vào phân tích đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ qua đó đưa ra những giải pháp góp phần hoàn thiện hơn công tác phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh.

2. Mục đích nghiên cứu

- Mục tiêu nghiên cứu: Tìm ra phương hướng và giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Hệ thống hóa lý luận cơ bản về hoạt động dịch vụ thẻ của các NHTM.

+ Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn, chỉ ra được những thành công, hạn chế và nguyên nhân của nó, từ đó đề xuất hệ thống giải pháp phù hợp và hiệu quả nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn, góp phần phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng Thương mại.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi về không gian: Đề tài được nghiên cứu tại BIDV Lạng Sơn. Luận văn có tham khảo kinh nghiệm về phát triển dịch vụ thẻ của một số ngân

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

hàng thương mại trong nước và nước ngoài.

+ Phạm vi về thời gian: Số liệu phục vụ đề tài nghiên cứu thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2014 đến năm 2018. Đề xuất định hướng và giải pháp đến năm 2020.

4. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu trong nghiên cứu khoa học như: Phương pháp thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu, tình hình về dịch vụ thẻ ngân hàng và khảo sát thực tế tại BIDV Lạng Sơn.

5. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận văn được kết cấu làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ và phát triển dịch vụ thẻ của NHTM.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Chương 1: Trình bày những lý luận cơ bản về dịch vụ thẻ và phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại

Trong đó tác giả đã trình bày các nội dung từ khái niệm, đặc điểm, cấu tạo và phân loại thẻ Ngân hàng, vai trò và lợi ích của thẻ Ngân hàng.

Tiếp đến tác giả trình bày khái niệm dịch vụ thẻ Ngân hàng: Dịch vụ thẻ là một loại hình dịch vụ được phát triển dựa trên sự tích hợp của thương mại điện tử và công nghệ thông tin, trên cở sỡ sự phát triển của khoa học công nghệ. Đây là loại hình dịch vụ ngân hàng cung cấp cho khách hàng một công cụ thanh toán nhằm giúp khách hàng có thể chi tiêu một các thuận tiện, an toàn, chủ động mà không cần dùng đến tiền mặt.

Sau đó tác giả nêu khái niệm về phát triển dịch vụ thẻ, có thể hiểu: Phát triển dịch vụ thẻ là việc ngân hàng dùng những tiềm năng sẵn có như nguồn nhân lực, nguồn vốn, uy tín của mình để mở rộng quy mô và chất lượng các

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khoản thanh toán thẻ, cải tiến dịch vụ thanh toán thẻ của Ngân hàng, đưa những sản phẩm dịch vụ đó xâm nhập sâu và rộng hơn nữa vào thị trường, đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng riêng biệt.

Như vậy có thể thấy nội dung phát triển dịch vụ thẻ tại NHTM bao gồm 3 phần chính:

Thứ nhất: là sự gia tăng về quy mô dịch vụ thẻ thể hiện trên các nội dung như sự gia tăng số lượng thẻ phát hành, sự gia tăng về doanh số thanh toán qua POS, sự gia tăng về tỷ lệ thẻ hoạt động trên tổng số thẻ phát hành.

Thứ hai: là sự thay đổi về cơ cấu các sản phẩm dịch vụ thẻ thể hiện ở sự đa dạng các sản phẩm thẻ, sự chuyển dịch cơ cấu các sản phẩm thẻ cũng như doanh thu các sản phẩm thẻ.

Thứ ba: là sự thay đổi về chất lượng, hiệu quả dịch vụ thẻ thể hiện qua các nội dung về phí ròng, về thị phần, về sự gia tăng các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm cũng như mức độ an toàn, bảo mật và khả năng phòng chống rủi ro về kỹ thuật

Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại:

- Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành
- Tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ
- Tốc độ tăng trưởng mạng lưới máy rút tiền tự động, đơn vị chấp nhận thẻ
- Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động dịch vụ thẻ

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng:

Các nhân tố thuộc về ngân hàng:

- Trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ
- Năng lực tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng
- Định hướng phát triển của ngân hàng

Nhân tố bên ngoài ngân hàng:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Môi trường dân cư
- Môi trường kinh tế
- Môi trường cạnh tranh
-Môi trường công nghệ
- Môi trường pháp lý

Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của một số Ngân hàng thương mại trong nước và bài học cho BIDV Lạng Sơn

Chương 2: Tác giả đi vào chi tiết về thực trạng phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) được thành lập từ ngày 26/04/1957, tiền thân là Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam. Tháng 6/1981 đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam. Tháng 11/1990 đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV). Tháng 04/2012, BIDV chính thức cổ phần hóa và đổi tên thành Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển tỉnh Lạng Sơn là Chi nhánh trực thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV). Trụ sở đặt tại số 41, đường Lê Lợi, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn.

Mô hình tổ chức của BIDV Lạng Sơn được xác định theo từng thời kỳ nhất định, mô hình tổ chức hiện nay gồm 17 phòng trong đó có 8 phòng nghiệp vụ và 9 Phòng giao dịch, với những chức năng, nhiệm vụ được quy định cụ thể, rõ ràng.

Kết quả kinh doanh của BIDV Lạng Sơn trong giai đoạn 2015-2017:

- *Về huy động vốn:* Đến 31/12/2015, quy mô huy động vốn đạt 3.366 tỷ đồng, tăng 22,8% (tăng 625 tỷ) so với năm 2014, mặc dù tăng trưởng với tỷ lệ khá cao nhưng vẫn thấp hơn so với toàn hệ thống, cuối năm 2016, huy động vốn cuối kỳ đạt 4.248 tỷ đồng (bao gồm các khoản ghi nhận huy động vốn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

của Hội sở chính là: 100 tỷ đồng), tăng 782 tỷ đồng tương đương tăng 23,2% so với năm 2015, vẫn thấp hơn nhiều so với mức tăng trưởng của toàn hệ thống, và đến cuối năm 2017, mức huy động vốn cuối kỳ đã là 4.408 tỷ đồng, tăng 160 tỷ đồng so với 2016.

- *Về hoạt động tín dụng:* Đến 31/12/2015 tổng dư nợ tín dụng đạt 3.254 tỷ đồng, tăng trưởng 33,5% (tăng 816 tỷ đồng) so với năm 2014 *(năm 2014 dư nợ Chi nhánh chỉ tăng trưởng 13% - tăng 281 tỷ*), cuối năm 2016, Tổng dư nợ tín dụng đạt 4.644 tỷ đồng, tăng 1.390 tỷ đồng, tăng 42,7% so với năm 2015. Mức tăng trưởng của Chi nhánh cao hơn mức tăng trưởng chung của toàn hệ thống (*toàn hệ thống tăng trưởng 17,85%)* và mức tăng trưởng các NHTM trên địa bàn (*các NHTM trên địa bàn tăng trưởng 39,7%*), và đến cuối năm 2017, tổng dư nợ tín dụng đạt 5.786 tỷ đồng, tăng 24,6% (↑ 1.142 tỷ) so với năm 2016.

Một số các chỉ tiêu khác như thu dịch vụ ròng, lợi nhuận trước thuế, chênh lệch thu chi, lợi nhuận trước thuế bình quân cũng được tác giả nêu ra trong phần này.

Để nêu ra thực trạng chất lượng dịch vụ tín dụng KHCN của BIDV Lạng Sơn, tác giả đã nêu ra những chỉ tiêu cụ thể được nhắc đến trong chương 1, đó là các chỉ tiêu về tỉ lệ nợ quá hạn, tổng dư nợ cho vay KHCN, lợi nhuận của Ngân hàng, sự hài lòng, tin cậy từ phía khách hàng.

Dựa trên những lý luận tại chương 1, trong chương 2 tác giả đã phân tích cụ thể về tình hình phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn, các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn.

Qua phân tích, tác giả đưa ra đánh giá chung về phát triển dịch vụ thẻ của của BIDV Lạng Sơn, bao gồm các kết quả đã đạt được, các hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế đó.

Về kết quả đã đạt được:

Thứ nhất: Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ

Thứ hai: Đẩy mạnh phát triển số lượng chủ thẻ tiềm năng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thứ ba: Hỗ trợ khách hàng, giải quyết tra soát, khiếu nại.

Thứ tư: Tăng nền khách hàng và bán chéo sản phẩm, dịch vụ

Mặc dù đã đạt được những kết quả nhất định, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số những hạn chế tại BIDV Lạng Sơn:

Thứ nhất: Sản phẩm thẻ còn hạn chế về tiện ích và giá trị gia tăng

Thứ hai: Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ còn hạn chế

Thứ ba: Tính chuyên nghiệp trong triển khai sản phẩm dịch vụ thẻ chưa cao

Thứ tư: Thẻ BIDV chưa thực sự cạnh tranh được với các ngân hàng khác về phí

Thứ năm: Công tác Marketing chưa đa dạng

Nguyên nhân của những hạn chế trên:

- Đội ngũ nhân sự chuyên sâu về thẻ còn thiếu kinh nghiệm so với yêu cầu phát triển
- Công tác Marketing về thương hiệu BIDV và sản phẩm thẻ BIDV còn chưa được triển khai đúng mức
- Thói quen dùng tiền mặt của người dân còn phổ biến
- Cạnh tranh khốc liệt trên thị trường
- Cơ chế, chính sách trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, thương mại điện tử chưa hoàn thiện
- Hiệp hội thẻ chưa phát huy hết vai trò của mình trong việc phát triển lĩnh vực thanh toán thẻ

Chương 3: Đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn

Dựa trên những thực trạng đã phân tích ở chương 2, trong chương này tác giả đã nêu ra định hướng và một số giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn.

Về mục tiêu chung, Xác định dịch vụ thẻ là dịch vụ trọng tâm trong các

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

dịch vụ của ngân hàng bán lẻ, tạo nền tảng khách hàng, mang lại nguồn thu bền vững và có sức tăng trưởng tốt, BIDV Lạng Sơn đã định hướng phát triển dịch vụ thẻ trong thời gian tới thông qua việc nhận thức rõ ràng tầm quan trọng của dịch vụ ngân hàng bán lẻ màdịch vụ thẻ là trọng tâm chủ chốt. Từ đó xây dựng các kế hoạch triển khai kinh doanh thẻ, chú trọng công tác bán hàng, truyền thông dịch vụ thẻ và tích cực thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh sản phẩm dịch vụ thẻ tại địa bàn.

Về mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng KHCN, BIDV Lạng Sơn có một số mục tiêu cụ thể như sau:

- Xúc tiến các chương trình tiếp thị quảng cáo, khuyến mãi, chăm sóc khách hàng chủ thẻ cũ đồng thời gia tăng khách hàng chủ thẻ mới.

- Tích cực triển khai sản phẩm thẻ ghi nợ mới cũng như tận dụng triệt để nguồn khách hàng hiện tại, phát triển nguồn khách hàng tiềm năng có chất lượng, đảm bảo mục tiêu phát triển số lượng đồng thời giảm thiểu rủi ro đối với sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế.

- Tiếp tục mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ, mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ tới các siêu thị, cửa hàng tổng hợp, trung tâm thương mại lớn, tạo ra nhiều tiện ích trên các sản phẩm thẻ, mang lại nhiều lợi ích và tiện dụng cho người sử dụng thẻ.

- Mở rộng thêm hệ thống các máy ATM đáp ứng cho nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng. Đồng thời tăng cường hoạt động duy trì bảo dưỡng máy ATM tránh tình trạng máy hỏng hay hết tiền trong máy, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mọi khách hàng.

- Mỗi năm đều có mức tăng trưởng tối thiểu 20% cả về số lượng thẻ phát hành, số giao dịch và phí dịch vụ thu được.

Tác giả đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại BIDV Lạng Sơn bao gồm:

- Mở rộng quy mô số lượng thẻ tín dụng quốc tế thông qua phát triển

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

sản phẩm mới.

- Đẩy mạnh bán chéo sản phẩm thẻ thông qua cơ chế phối hợp giữa bộ phận bán buôn và bán lẻ tại Chi nhánh.

- Chú trọng đầu tư và phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và kênh phân phối

- Phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm với thanh toán thẻ

- Tăng cường kiểm soát rủi ro trong thanh toán thẻ

- Một số giải pháp khác

Cuối cùng tác giả đưa ra một số kiến nghị:

- Kiến nghị với Chính phủ và các cơ quan chức năng

- Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

- Kiến nghị với BIDV

KẾT LUẬN

Ngày nay, với sự hội nhập kinh tế toàn cầu, môi trường kinh doanh nói chung, kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng có sự cạnh tranh vô cùng mạnh mẽ giữa các chủ thể trong nước với nhau và với các chủ thể nước ngoài. Trong thực tế, sức mạnh cạnh tranh đã và đang tạo ra sự thay đổi lớn trong chiến lược phát triển kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế nói chung và các NHTM nói riêng. Hiện nay các NHTM đang chuyển hướng chiến lược sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, với sự đầu tư mạnh mẽ vào việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử, công nghệ, nhân lực. Trong đó dịch vụ thẻ là một trong những dịch vụ đóng góp quan trọng vào thành công của mô hình bán lẻ hiện đại.

BIDV là một trong những NHTM lớn nhất Việt Nam hiện nay xét về quy mô hoạt động, hiệu quả kinh doanh cũng như chất lượng dịch vụ. Riêng với BIDV Lạng Sơn hoạt động kinh doanh thẻ đã, đang và sẽ đóng góp ngày

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

càng nhiều vào hoạt động chung của Chi nhánh.

Trên cơ sở khoa học về thẻ ngân hàng, dịch vụ thẻngân hàng của NHTM kết hợp với việc nghiên cứu các tài liệu, báo cáo của BIDV Lạng Sơn, luận văn đã nghiên cứu được một số vấn đề chính như sau:

1. Hệ thống hóa cơ sở lý luận chung về thẻ ngân hàng và dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại. Đây là nền tảng cho việc nghiên cứu.

2. Đánh giá được thực trạng phát triển dịch vụ thẻ, cũng như các nhân tố ảnh hưởng tới việc phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

3. Đề xuất được các giải pháp nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Việc nâng cao uy tín, vị thế bằng cách phát huy các dịch vụ thế mạnh của mình là một trong những hướng đi đúng đắn của các NHTM hiện nay. Trong luận văn này tác giả đã thấy được dịch vụ thẻ cũng là một trong những dịch vụ trọng tâm mà BIDV Lạng Sơn cần quan tâm và phát huy đúng mức trong thời gian tới.

Những giải pháp được đề xuất trong nghiên cứu dựa trên tình hình thực tế, và những đặc điểm, thực trạng về dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn. Những giải pháp đó mang tính thiết thực và có thể áp dụng cho BIDV Lạng Sơn, chính vì vậy Ban lãnh đạo Chi nhánh có thể lấy đó làm cơ sở để áp dụng và phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Chi nhánh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

NGUYỄN TUẤN HÙNG

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA BIDV LẠNG SƠN

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP
MÃ SỐ: 8340101

LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC: PGS.TS NGUYỄN THỊ HOÀI DUNG

Hà Nội, năm 2018

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Sự phát triển và hội nhập của Việt Nam trong những năm gần đây không chỉ được nhận thấy ở tốc độ phát triển kinh tế mà còn có thể nhận thấy được trong phong cách tiêu dùng, thanh toán của người dân Việt Nam. Ngày càng có nhiều người sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt là thẻ ngân hàng. Hình thức thanh toán thẻ đã và đang trở nên phổ biến phạm vi toàn cầu. Tuy nhiên, hiện nay dịch vụ thẻ ngân hàng cũng chưa thực sự phát triển, chưa thực sự đem lại tiện ích cho các chủ thẻ cũng như trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt phổ biến trong nền kinh tế Việt Nam. Đồng thời trong xu hướng mở của thị trường dịch vụ tài chính theo cam kết gia nhập WTO đặt ra những cơ hội lớn nhưng cũng không ít thách thức đối với BIDV Lạng Sơn về phát triển dịch vụ thẻ. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam là một trong những NHTM quốc doanh của Việt Nam có bề dày lịch sử hình thành và phát triển lâu đời cùng với mạng lưới hoạt động rộng khắp trên toàn quốc thực sự là thế mạnh cũng như là lợi thế trong việc phát triển mô hình ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, trong suốt thời gian qua, cũng như các NHTM quốc doanh khác, hoạt động dịch vụ thẻ của BIDV chưa thực sự phát triển. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - chi nhánh Lạng Sơn được thành lập tháng 7/1960. Trải qua nhiều giai đoạn phát triển và thay đổi tên gọi, ngày 05/04/2007 được đổi tên thành BIDV Lạng Sơn. Nguồn thu chủ yếu của chi nhánh là từ hoạt động tín dụng, hoạt động phi tín dụng trong đó có hoạt động dịch vụ thẻ cũng chưa được đẩy mạnh.

Nhận thức được tầm quan trọng của hoạt động kinh doanh thẻ trong hoạt động của một ngân hàng hiện đại và có tác động lớn đến hoạt động thanh toán của nền kinh tế xã hội. Mặc khác, tại BIDV Lạng Sơn hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ còn nhiều mặt hạn chế. Việc tìm ra các giải pháp chung để thúc đẩy sự phát triển hoạt động dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn là một nhu cầu cần thiết trong giai đoạn hiện nay, phù hợp với chiến lược phát triển của Hội các ngân hàng thanh toán thẻ Việt Nam và Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Vì vậy, là một cán bộ của BIDV Lạng Sơn, sau khi học tập và nghiên cứu chương trình cao học tại Trường Đại học Kinh tế quốc dân, tôi đã chọn vấn đề "Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lạng Sơn" làm đề tài luận văn thạc sĩ với mong muốn vận dụng những kiến thức lý luận vào phân tích đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ qua đó đưa ra những giải pháp góp phần hoàn thiện hơn công tác phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài

Hoạt động ngân hàng bán lẻ và dịch vụ thẻ là là hoạt động khá mới mẻ ở Việt Nam. Đã có một số nghiên cứu, luận văn viết về dịch vụ thẻ và ngân hàng bán lẻ như:

- Phan Ngọc Thu (2014), "Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng" – Luận văn thạc sỹ, Đà Nẵng. Tác giả đã đánh giá tổng quan dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại nói chung và tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Chi nhánh Đà Nẵng từ đó nêu ra biện pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng này. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Võ Thị Phương Diệp (2015), "Phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam" – Luận văn thạc sỹ, Đà Nẵng. Tác giả đã nêu những lý thuyết cơ bản về dịch vụ thẻ của Ngân hàng và đề ra biện pháp phát triển dịch vụ thẻ ATM tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Nguyễn Thanh Bình (2015), "Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam" – Luận văn thạc sỹ, Thành phố Hồ Chí Minh. Tác giả đã đánh giá tổng quan dịch vụ thẻ Ngân hàng, chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam, đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Phùng Ngọc Hạnh (2015), "Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú Thọ" – Luận văn thạc sỹ, Phú Thọ. Tác giả đã đánh giá tổng quan dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại nói chung và tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú Thọ từ đó nêu ra biện pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng này. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu, phỏng vấn, khảo sát.

- Trần Thị Thu Hằng (2016), "Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Bắc Ninh" – Luận văn thạc sỹ, Bắc Ninh. Tác giả đã đánh giá tổng quan dịch vụ thẻ Ngân hàng, chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn Việt Nam, đề xuất những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank – chi nhánh tỉnh Bắc Ninh. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Nguyễn Thị Thùy Linh (2016), "Phát triển dịch vụ thẻ tại tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Bắc Quảng Bình" – Luận văn thạc sỹ, Quảng Bình. Tác giả đã nêu tổng quan về dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại, tình hình thực hiện kế hoạch kinh doanh dịch vụ thẻ tại BIDV – Bắc Quảng Bình và đề xuất những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng này. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Nguyễn Thanh Hằng (2014), "Phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Nam Hà Nội" – Luận văn thạc sỹ, Hà Nội. Tác giả đã trình bày những nội dung cơ bản về dịch vụ Ngân hàng bán lẻ của Ngân hàng thương mại, các biện pháp nhằm phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại BIDV – Nam Hà Nội. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, so sánh, điều tra, phỏng vấn, phân tích, tổng hợp số liệu.

- Nguyễn Thị Hồng Yến (2015), "Phát triển dịch vụ Ngân hàng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam" – Luận án tiến sỹ, Hà Nội. Tác giả đã làm rõ các vấn đề có liên quan đến dịch vụ Ngân hàng thương mại, trong đó tập

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trung vào nội dung, chỉ tiêu đánh giá và nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHTM. Tác giả sử dụng các phương pháp: thống kê, điều tra khảo sát, phương pháp thu thập, phân tích, tổng hợp thông tin.

Qua quá trình tìm hiểu và khảo sát tại BIDV Lạng Sơn đến thời điểm hiện tại tác giả chưa thấy đề tài nào nghiên cứu về "Phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn". Vì vậy, luận văn của tác giả không trùng lặp với bất kể nghiên cứu nào đã được thực hiện.

3. Mục tiêu và nhiệm vụ nghiên cứu

- Mục tiêu nghiên cứu: Tìm ra phương hướng và giải pháp chủ yếu nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

- Nhiệm vụ nghiên cứu:

+ Hệ thống hóa lý luận cơ bản về hoạt động dịch vụ thẻ của các NHTM.

+ Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn, chỉ ra được những thành công, hạn chế và nguyên nhân của nó, từ đó đề xuất hệ thống giải pháp phù hợp và hiệu quả nhằm phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn, góp phần phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng Thương mại.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi về không gian: Đề tài được nghiên cứu tại BIDV Lạng Sơn. Luận văn có tham khảo kinh nghiệm về phát triển dịch vụ thẻ của một số ngân hàng thương mại trong nước và nước ngoài.

+ Phạm vi về thời gian: Số liệu phục vụ đề tài nghiên cứu thu thập trong khoảng thời gian từ năm 2014 đến năm 2018. Đề xuất định hướng và giải pháp đến năm 2020.

5. Phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu trong nghiên cứu khoa học như:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phương pháp thống kê, so sánh, điều tra, phân tích, tổng hợp số liệu, tình hình về dịch vụ thẻ ngân hàng và khảo sát thực tế tại BIDV Lạng Sơn.

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

Việc thực hiện nghiên cứu đề tài này có ý nghĩa quan trọng cả về lý luận cũng như thực tiễn.

- Về lý luận: Đề tài đã hệ thống hóa một số vấn đề lý luận về NHTM và dịch vụ thẻ ngân hàng trong nền kinh tế thị trường hiện đại ngày nay.

- Về thực tiễn: Đề tài đề xuất những giải pháp để phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh BIDV Lạng Sơn.

7. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của luận văn được kết cấu làm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ và phát triển dịch vụ thẻ của NHTM.

Chương 2: Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chương 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ DỊCH VỤ THẺ VÀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái quát về thẻ ngân hàng

1.1.1.1. Khái niệm, đặc điểm cấu tạo thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng mặt tiền tiến và hiện đại. Thẻ ngân hàng ra đời từ phương thức mua bán chịu tiền hàng hóa bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng. Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt trong phạm vị số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp. Thẻ ngân hàng còn dùng để thực hiện các dịch vụ thông qua hệ thống giao dịch tự động hay còn gọi là hệ thống tự phục vụ ATM.

Theo "Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng" ban hành kèm theo Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016 thì thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán 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.

1.1.1.2. Phân loại thẻ ngân hàng

Nếu đứng trên nhiều góc độ khác nhau để phân chia các loại thẻ thì ta thấy thẻ thanh toán rất đa dạng. Người ta có thể nhìn nhận nó từ nhiều góc độ người phát hành, công nghệ sản xuất hay theo phương thức hoàn trả.

- Theo đặc tính kỹ thuật

+ Thẻ băng từ (Magnetic Stripe) được sản xuất trên kỹ thuật từ tính với một băng từ chứa hai rãnh thông tin ở mặt sau của thẻ. Loại này đực sử dụng phổ biến trong vòng hơn 20 năm nay.

+ Thẻ thông minh (Smart Card): Đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán,

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thẻ thông minh dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học nhờ gắn vào thẻ một "chíp" điện tử có cấu trúc giống như một máy tính hoàn hảo. Thẻ thông minh có nhiều nhóm với dung lượng nhớ của "chíp" điện tử là khác nhau.

- Theo tiêu thức chủ thể phát hành

+ Thẻ do ngân hàng phát hành (Bank Card): 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.

+ Thẻ do tổ chức phi ngân hàng phát hành: Là loại thẻ du lịch hoặc giải trí do các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành như: Dinner Cub, Amex... Đó cũng có thể là thẻ được phát hành bởi các công ty xăng dầu (Oil Company Card), các cửa hiệu, siêu thị lớn...

- Theo tính chất thanh toán thẻ

+ Thẻ tín dụng (Credit Card): Đây là loại thẻ được sử dụng phổ biến nhất, theo đó người chủ thẻ được sử dụng một hạn mức tín dụng quy định không trả lãi (nếu chủ thẻ hoàn trả số tiền sử dụng đúng thời hạn) để mua hàng hoá, dịch vụ tại những cơ sở, cửa hàng kinh doanh, khách sạn chấp nhận loại thẻ này.

+ Thẻ ghi nợ (Debit Card): Đây là loại thẻ có liên quan trực tiếp với tài khoản tiền gửi của chủ thẻ. Loại thẻ này khi mua hàng hoá dịch vụ, giải trí những giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ và đồng thời ghi có ngay (chuyển ngân ngay) vào tài khoản của cửa hàng, khách sạn đó. Thẻ ghi nợ có hai loại cơ bản sau:

- Thẻ on-line là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ.

- Thẻ off- line là thẻ ghi nợ mà giá trị những giao dịch sẽ được khấu trừ vào tài khoản của chủ thẻ sau đó vài ngày.

+ Thẻ rút tiền mặt (Cash Card): là loại thẻ được dùng để rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động (ATM) hoặc ở ngân hàng.

- Theo hạn mức tín dụng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Thẻ vàng: Là loại thẻ được phát cho những đối tượng có uy tín, khả năng tài chính lành mạnh, nhu cầu chi tiêu lớn. Loại thẻ này có những điểm khác nhau tuỳ thuộc vào tập quán, trình độ phát triển của mỗi vùng nhưng chung nhất vẫn là thẻ có hạn mức tín dụng cao hơn thẻ thường.

+ Thẻ thường: Đây là loại thẻ căn bản nhất, phổ biến đại chúng nhất, được hơn 142 triệu người trên thế giới sử dụng mỗi ngày. Hạn mức tối thiểu tuỳ theo ngân hàng phát hành quy định.

- Theo phạm vi sử dụng

+ Thẻ nội địa: Là loại thẻ được giới hạn sử dụng trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền được sử dụng trong giao dịch mua bán hàng hoá hay rút tiền mặt phải là đồng bản tệ của quốc gia đó. Loại thẻ này cũng có công dụng như những loại thẻ trên nhưng hoạt động của nó đơn giản hơn bởi nó chỉ do một tổ chức hay do một ngân hàng điều hành từ việc tổ chức phát hành đến xử lý trung gian, thanh toán và việc sử dụng thẻ bị giới hạn trong phạm vi một quốc gia.

+ Thẻ quốc tế: Là loại thẻ thanh toán không chỉ dùng tại quốc gia nó được phát hành mà còn được dùng trên phạm vi quốc tế. Nó được hỗ trợ và quản lý trên toàn thế giới bởi các tổ chức tài chính lớn như Master Card, Visa... hoặc các công ty điều hành như Amex, JCB, Dinner Club... hoạt động trong một hệ thống nhất, đồng bộ.

1.1.2. Vai trò và lợi ích của thẻ ngân hàng

1.1.2.1. Vai trò của thẻ ngân hàng

- Đối với nền kinh tế

Thanh toán bằng thẻ ngân hàng giúp loại bỏ một khối lượng tiền mặt rất lớn lẽ ra phải lưu chuyển trực tiếp trong lưu thông để thanh toán các khoản mua hàng, trả tiền dịch vụ trong cơ chế thị trường đang ngày càng sôi động, phát triển ở tất cả các nước trên toàn thế giới, loại hình thanh toán này cũng không đòi hỏi nhiều thủ tục giấy tờ. Do đó, sẽ tiết kiệm được một khối lượng đáng kể về chi phí in ấn, chi phí bảo quản, vận chuyển… Với hình thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng, an toàn, hiệu quả này sẽ thúc đẩy nền kinh tế phát triển, giúp nhà nước quản lý nền

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

kinh tế cả về vi mô và vĩ mô. Việc áp dụng công nghệ hiện đại của việc phát hành và thanh toán thẻ quốc tế sẽ tạo điều kiện cho việc hội nhập nền kinh tế Việt Nam nền kinh tế thế giới.

- Đối với toàn xã hội

Thẻ ngân hàng là một trong những công cụ hữu hiệu góp phần thực hiện biện pháp "kích cầu" của nền kinh tế xã hội. Thêm vào đó, chấp nhận thanh toán thẻ đã góp phần tạo môi trường thu hút khách du lịch và các nhà đầu tư, cải thiện môi trường văn minh thương mại và văn minh thanh toán, nâng cao hiểu biết của dân cư về các ứng dụng công nghệ tin học trong phục vụ đời sống. Hơn nữa thanh toán thẻ tạo điều kiện cho sự hòa nhập của quốc gia đó vào cộng đồng quốc tế và nâng cao hệ số an toàn xã hội trong lĩnh vực tiền tệ.

1.1.2.2. Lợi ích của thẻ ngân hàng

- Đối với chủ thẻ

+ Tiện lợi: Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ ngân hàng để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ để rút tiền mặt hoặc tiếp nhận một số dịch vụ ngân hàng tại các cơ sở chấp nhận thanh toán thẻ, máy ATM, các ngân hàng thanh toán thẻ trong và ngoài nước. Khi dùng thẻ thanh toán, chủ thẻ có thể chi tiêu trước, trả tiền sau (đối với thẻ tín dụng), hoặc có thể thực hiện dịch vụ mua bán hàng hóa tại nhà…

+ An toàn: Các loại thẻ thanh toán bằng công nghệ cao, chủ thẻ được cung cấp mã số cá nhân nên đảm bảo bí mệt tuyệt đối, các khoản tiền được chuyển trực tiếp vào tài khoản cho nên tránh mất mát hoặc trộm cắp.

+ Linh hoạt: Khi sử dụng thẻ tín dụng có thể khách hàng điều chỉnh các khoản chi tiêu một cách hợp lí trong một khoảng thời gian nhất định với hạn mức tín dụng, tại điều kiện thuận lợi trong tiêu dùng, sinh hoạt và sản xuất.

- Đối với cơ sở chấp nhận thẻ

+ Tăng doanh số bán hàng do thu hút được nhiều khách hàng và hầu hết các khách hàng có mức chi tiêu cao.

+ Chấp nhận thanh toán bằng thẻ là cung cấp cho khách hàng một phương thức thanh toán hiện đại, nhanh chóng, tiện lợi và khách hàng thấy rõ được tính

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

chuyên nghiệp trong thanh toán và cơ sở kinh doanh. Do đó khả năng thu hút khách hàng sẽ tăng lên. Mặt khác, những khách hàng thanh toán bằng thẻ, nhất là thẻ tín dụng quốc tế thường là những người có mức thu nhập cao và có mức chi tiêu cao.

+ Tiết kiệm chi phí, dễ quản lý: Với việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ, đơn vị chấp nhận thẻ có khả năng giảm các khoản chị phí về tiền mặt như kiểm đếm, bảo quản, nộp vào tài khoản ngân hàng… Chỉ với một số thảo tác đơn giản, là đã thu được tiền mà không phải trả lại tiền thừa và nộp luôn vào tài khoản ngân hàng. Tiết kiệm được rất nhiều thời gian, do đó giảm được chi phí nhân công cho đơn bị chấp nhận thẻ….

+ An toàn: Tránh được rủi ro tiền giả và nguy cơ trộm, cướp tiền mặt hay séc tại đơn bị cung cấp hàng hóa, dịch vụ.

+ Tăng vòng quay vốn: Khi dữ liệu về giao dịch thanh toán được truyền tới NHTM, lập tức giá trị giao dịch đó sẽ được ghi Có ngay vào tài khoản tiền gửi của đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ. Số tiền đó có thể dùng được ngay vào những mục đích kinh doanh khác, nhanh hơn nhiều so với dùng séc vì không mất thời gian chuyển đổi. Mặt khác khi sử dụng thẻ, khách hàng không phải mua chịu mà thanh toán ngay nên cơ sở cung ứng hàng hóa, dịch vụ thu được tiền ngay.

Do vậy, mặc dù phải trả cho ngân hàng thanh toán một tỷ lệ chiết khấu theo số tiền trong mỗi giao dịch, các ĐVCNT có nhiều lợi thế khi áp dụng hình thức thanh toán này. Hình thức này sẽ mang lại cho khách hàng sự tiện lợi, nhanh chóng và đặc biệt an toàn. Do đó sẽ giúp các đơn vị này thu hút một lượng khách lớn, nâng cao số giao dịch được thực hiện, giảm chi phí quản lý tiền mặt, góp phần tăng hiệu quả kinh doanh.

- Đối với ngân hàng

+ Ngân hàng phát hành thẻ: Thực hiện tham gia thanh toán thẻ, ngân hàng có thể đa dạng hóa các dịch vụ của mình, thu hút được những khách hàng mới làm quen với dịch vụ thẻ và các dịch vụ khác do ngân hàng cung cấp, vừa giữ được những khách hàng cũ. Mặt khác thông qua hoạt động phát hành, thanh toán thẻ ngân hàng có thể thu hút một nguồn vốn lớn để bổ sung vào nguồn vốn ngắn hạn từ hoạt động thu phí và lãi do việc phát hành thẻ mang lại. Thông qua đó, uy tín và danh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiếng của ngân hàng được nâng lên nhờ việc cung cấp các dịch vụ đầy đủ.

+ Ngân hàng thanh toán thẻ: Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng đến với ngân hàng mình, sử dụng các sản phẩm do ngân hàng cung cấp. Từ đó làm tăng doanh thu, tăng lợi nhuận thông qua hoạt động thu phí chiết khấuđại lý từ hoạt động thanh toán qua đại lý. Qua đó cũng làm tăng uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế.

1.1.3. Dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Khái niệm dịch vụ thẻ ngân hàng

Theo Philip Kotler, *"Dịch vụ là một hoạt động bao gồm các nhân tố không hiện hữu, giải quyết các mối quan hệ giữu khách hàng hoặc tài sản mà khách hàng sở hữu với người cung cấp mà không có sự chuyển giao quyền sở hữu"*.

Đến nay chưa có sự xác định rõ ràng về khái niệm dịch vụ Ngân hàng. Có quan niệm cho rằng: Dịch vụ Ngân hàng không thuộc phạm vi kinh doanh tiền tệ và các hoạt động nghiệp vụ theo chức năng của một trung gian tài chính (cho vay, huy động tiền gửi) chỉ những hoạt động không thuộc nội dung nói trên mới ngọi là dịch vụ Ngân hàng. Một số khác cho rằng tất cả hoạt động Ngân hàng phục vụ cho doanh nghiệp và công chúng là dịch vụ ngân hàng. Một số ý kiến khác thì cho rằng, các hoạt động sinh lời của NHTM ngoài hoạt động cho vay thì được gọi là hoạt động dịch vụ. Quan điểm này phân định rõ hoạt động tín dụng với hoạt động dịch vụ, một hoạt động mới đang phát triển ở nước ta. Sự phân định như vậy trong xu thế hội nhập và mở cửa thị trường dịch vụ tài chính hiện nay cho phép Ngân hàng thực thi chiến lược tập trung đa dạng hóa, phát triển nâng cao hiệu quả của các hoạt động phi tín dụng.

Còn quan điểm thứ hai thì cho rằng, tất cả các hoạt động nghiệp vụ của một NHTM đều được coi là hoạt động dịch vụ. Ngân hàng là một loại hình doanh nghiệp kinh doanh tiền tệ, cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Quan điểm ngày phù hợp với các thông lệ quốc tế, phù hợp với cách phân loại các ngành dịch vụ như trong dự thảo Hiệp định WTO (World Trade Organization – Tổ chức thương mại thế giới) mà Việt Nam đã gia nhập, phù hợp với nội dung Hiệp định thương mại Việt Nam – Hoa Kỳ. Bên cạnh đó, trong phân tổ các ngành kinh tế của Tổng cục Thống kê Việt Nam, Ngân hàng là ngành được phân tổ trong lĩnh vực dịch vụ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thực tiễn gần đây khái niệm về dịch vụ Ngân hàng phù hợp với thông lệ quốc tế đang trở nên phổ biến trên các diễn đàn, trong giới nghiên cứu và cơ quan lập chính sách. Dịch vụ thẻ là một loại hình dịch vụ thuộc nhóm các dịch vụ bán lẻ hay còn gọi là dịch vụ cá nhân của một Ngân hàng hiện đại.

Dịch vụ thẻ là một loại hình dịch vụ được phát triển dựa trên sự tích hợp của thương mại điện tử và công nghệ thông tin, trên cở sỡ sự phát triển của khoa học công nghệ. Đây là loại hình dịch vụ ngân hàng cung cấp cho khách hàng một công cụ thanh toán nhằm giúp khách hàng có thể chi tiêu một các thuận tiện, an toàn, chủ động mà không cần dùng đến tiền mặt.

1.1.3.2. Các hoạt động dịch vụ thẻ

Hai nội dung quan trọng của dịch vụ thẻ ngân hàng đó là hoạt động phát hành thẻ và hoạt động sử dụng, thanh toán thẻ.

**. Hoạt động phát hành thẻ*

- Hình thức phát hành thẻ: Thẻ ngân hàng ra đời gắn với nó là hai hình thức phát hành thẻ đã được áp dụng:

+ Phát hành đơn lẻ: Đây là hình thức phát hành đầu tiên khi thẻ ra đời.

Việc phát hành thẻ, thanh toán và các điểm chấp nhận thẻ thuộc về ngân hàng. Tiện ích thanh toán của thẻ ngân hàng phụ thuộc vào phạm vi của những điểm tiếp nhận thẻ có kí hợp đồng với ngân hàng phát hành. Đối với ngân hàng chi phí cho việc phát hành thẻ và phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ là rất lớn. Như vậy, sẽ làm giảm lợi nhuận và lợi ích của việc kinh doanh thẻ cho ngân hàng. Chính vì những nhược điểm này mà hệ thống thanh toán liên ngân hàng đã được thành lập.

+ Phát hành tập thể: MASTERCARD và VISACARD là các công ty tài chính đa quốc gia và hoạt động với chức năng là tổ chức phát hành thẻ. Thẻ do 2 công ty này phát hành có uy tín và được chấp nhận trên toàn cầu. Các ngân hàng thành viên (gồm hai loại: thành viên chính thức và thành viên trực thuộc) được ủy quyền phát hành và thanh toán thẻ có biểu tượng chung của tổ chức. Với ưu điểm chi phí phát hành thẻ thấp, khả năng lưu hành rộng rãi đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng và cho các bên tham gia thanh toán thẻ. Ngày nay, phát hành thẻ tập thể

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

là hình thức phát hành phổ biến nhất thế giới. Nhiều NHTM trên toàn thế giới, trong đó có các NHTM Việt Nam đã trở thành đại lý phát hành cho Visa, Master, thẻ các NHTM này phát hành ra nhưng có biểu tượng của Visa, Master trên đó.

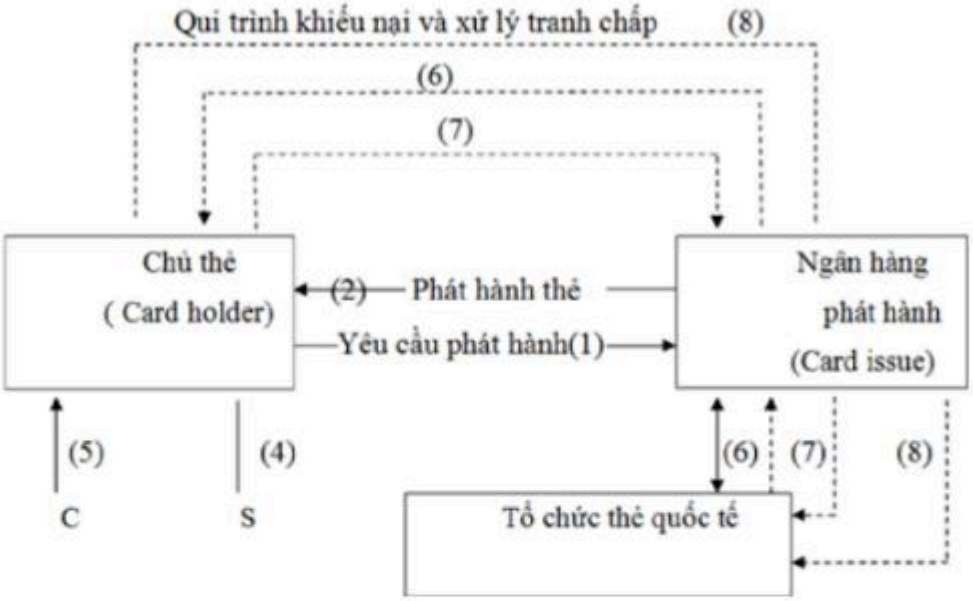
- Cơ sở pháp lý và nguyên tắc phát hành thẻ

Thẻ ngân hàng được phát hành dựa trên cở sở pháp lý của Nhà nước sở tại. Ngoài ra, còn được phát hành theo nguyên tắc mà Ban giám đốc ngân hàng phát hành (Giám đốc - Tổng giám đốc) quy định.

Là một hình thức cấp tín dụng (nếu là thẻ tín dụng) nên thẻ phải được phát hành trên cơ sở có đảm bảo: khách hàng cần phải đáp ứng các yêu cầu về tín chấp và thế chấp. Nguồn vốn cho vay phải là nguồn vốn ngắn hạn.

**. Hoạt động sử dụng và thanh toán thẻ*

Hoạt động sử dụng và thanh toán thẻ ở mỗi quốc gia và một ngân hàng là khác nhau về thủ tục và các điều kiện, do còn nhiều yếu tố ràng buộc về luật pháp chính trị, trình độ phát triển dân trí hay điều kiện kinh tế - xã hội.



Sơ đồ 1.1: Quy trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

Nguồn: Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, NXB Thống kê, 2013

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Khi một khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ (1), Ngân hàng phát hành yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ cần thiết theo quy định để có thể phát hành thẻ cho khách hàng, các giấy tờ tuỳ theo quy định của từng ngân hàng, của từng quốc gia nhưng về cơ bản là chứng minh nhân dân khách hàng, khả năng thanh toán của khách hàng và các tổ chức cá nhân có quan hệ. Sau khi thẩm định hồ sơ, nếu khách hàng đủ điều kiện làm thẻ, ngân hàng sẽ phát hành thẻ cho khách hàng (2), hướng dẫn cách sử dụng và bảo quản thẻ. Chủ thẻ khi sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hoá dịch vụ hay rút tiền mặt tại các đơn vị chấp nhận thẻ (3), đại lý sẽ phải kiểm tra khả năng thanh toán của thẻ bằng cách xin chuẩn chi của ngân hàng thanh toán. Nếu thẻ không vấn đề gì, ngân hàng cấp phép chuẩn chi (4) và báo cho đơn vị chấp nhận thẻ biết. Đơn vị chấp nhận thẻ khi đó sẽ yêu cầu chủ thẻ ký tên lên hoá đơn (đảm bảo chữ ký trên hoá đơn phải giống chữ ký trên thẻ) và cung cấp hàng hoá, dịch vụ hay ứng rút tiền mặt cho khách hàng (5). Đơn vị chấp nhận thẻ nhận tiền thanh toán từ ngân hàng thanh toán (6) sau khi nộp lại hoá đơn cho ngân hàng (nếu là máy quẹt thẻ), hoặc sau khi tổng kết trên thiết bị đọc thẻ điện tử và bị trừ đi một khoản chiết khấu đại lý. Ngân hàng thanh toán sẽ thực hiện đòi tiền từ ngân hàng phát hành (7) thông qua tổ chức thẻ quốc tế (trường hợp ngân hàng phát hành và ngân hàng thanh toán không cùng một hệ thống), nhiệm vụ của các tổ chức thẻ quốc tế là ghi nợ vào tài khoản của ngân hàng phát hành và ghi có cho ngân hàng thanh toán.

Định kỳ hàng tháng vào ngày lập bảng thông báo giao dịch, ngân hàng phát hành nhận được file dữ liệu sao kê chi tiết về hoạt động của chủ thẻ trong kỳ, sau đó ngân hàng lập bảng thông báo giao dịch gửi cho chủ thẻ yêu cầu thanh toán. Trong quá trình sử dụng, phát hành và thanh toán thẻ, ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán và tổ chức thẻ quốc tế có trách nhiệm giải quyết tất cả các khiếu nại, tra soát, đòi bồi hoàn và xử lý các tranh chấp khác.

1.1.3.3. Thu nhập và chi phí trong kinh doanh thẻ

- Thu nhập trong kinh doanh thẻ

Với tính chất là một dịch vụ, thẻ đã mang lại cho ngân hàng nhiều nguồn thu khác nhau. Trước hết, phải kể đến là các khoản phí thường niên mà chủ thẻ phải

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nộp theo hợp đồng sử dụng thẻ. Khoản phí này thực tế không nhiều và chỉ đóng góp chút ít vào những khoản thu nhập của ngân hàng. Tuy vậy, có thể nói rằng ngân hàng luôn luôn có lợi khi thực hiện giao dịch thẻ.

Khoản thu nhập thứ hai tương đối ổn định mà ngân hàng thu được đó là thu từ các đơn vị chấp nhận thẻ. Đối với các cơ sở chấp nhận thẻ thì khoản phí này được coi là phí cho mỗi đồng doanh thu có được từ việc chấp nhận thanh toán thẻ. Đây được coi như khoản chiết khấu thương mại. Ngoài ra, khách hàng cũng phải trả một khoản lãi nếu như không thanh toán đầy đủ theo sao kê. Khoản phí chậm trả mà ngân hàng áp dụng đối với các chủ thẻ ứng với mỗi sao kê, ngân hàng buộc chủ thẻ phải thanh toán một khoản tối thiểu, phần còn lại sẽ áp dụng mức phí chậm trả mà thực chất là lãi quá hạn.

Khoản thu lớn nhất mà ngân hàng thu được là từ khoản phí do thực hiện thanh toán cho các tổ chức tín dụng khác hoặc cho các tổ chức phát hành thẻ.

Khoản phí này được gọi là phí đại lí thanh toán. Ngoài ra còn có các loại phí gia hạn mức tín dụng, phí tra soát, phí cấp lại thẻ bị mất cắp, thất lạc...

Tất cả các khoản thu này mang lại một tỷ lệ sinh lời khá cao, lên tới 20% mỗi năm cho ngân hàng, tạo sức hấp dẫn cho những người kinh doanh thẻ. Tỷ lệ sinh lời trên kinh doanh thẻ vượt lên trên tất cả các loại hình kinh doanh khác với 1% tăng trưởng về quy mô thị trường và gắn liền với nó là sự tăng trưởng mạnh mẽ về lợi nhuận kinh doanh.

- Chi phí trong kinh doanh thẻ

Bên cạnh những khoản thu từ hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, kinh doanh thẻ cũng phải bỏ ra nhiều loại chi phí, bao gồm:

+ Chi phí trong trang bị máy móc thiết bị cho các cơ sở chấp nhận thẻ: Đây là khoản chi phí liên quan đến tài sản cố định của ngân hàng. Với sự phát triển ngày càng cao của khoa học kỹ thuật, chi phí này chiếm một tỷ trọng lớn trong tổng chi phí kinh doanh thẻ bởi tốc độ hao mòn của máy móc thiết bị. Đây là một khó khăn tương đối lớn cho việc phát triển thị trường thẻ bởi phần lớn thiết bị đều phải nhập

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

từ nước ngoài có trình độ khoa học kỹ thuật cao.

+ Chi phí in ấn và mã hoá thông tin, quản lý hồ sơ khách hàng: Khoản chi này tương đối ổn định và chiếm một tỷ trọng nhỏ.

+ Lệ phí tham gia tổ chức thẻ quốc tế: Khoản chi này được cố định hàng năm và được tổ chức thẻ quốc tế quy định.

+ Các tổn thất do các rủi ro phát sinh.

+ Tiền lương công nhân viên tham gia hoạt động kinh doanh thẻ: Khoản chi này tương đối ổn định, có thể tăng theo mức tăng của doanh số kinh doanh thẻ nhưng mức tăng của nó sẽ chậm hơn mức tăng trưởng của doanh số thanh toán.

Chính vì vậy mà tỷ trọng lương và các khoản phúc lợi xã hội sẽ giảm tương đối so với tỷ trọng chi phí kinh doanh thẻ.

+ Các chi phí khác bao gồm: Chi phí bảo hiểm liên quan đến tài sản cố định, các khoản trả lãi cho các số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân

hàng và các chi phí liên quan khác, chi phí cho việc quảng cáo, Marketing sản phẩm thẻ ...

Ngoài ra, nếu ngân hàng không phát hành đủ số thẻ ký kết hàng năm với tổ chức thẻ quốc tế thì ngân hàng còn phải chịu phạt một khoản tiền tương ứng với số phát hành theo hợp đồng.

Có thể nói chi phí cho hoạt động kinh doanh thẻ là rất lớn, chính vì vậy, quản lý các chi phí là một công việc không thể thiếu trong kinh doanh thẻ.

1.1.3.4. Rủi ro trong hoạt động dịch vụ thẻ ngân hàng

Rủi ro và nguy cơ rủi ro có thể xảy ra bất cứ lúc nào trong toàn bộ quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Khi rủi ro xảy ra nó không chỉ gây tổn thất cho các chủ thể tham gia hoạt động thẻ mà còn gây hậu quả lâu dài đối với xã hội, gây mất lòng tin của công chúng đối với hệ thống ngân hàng. Có các loại rủi ro cơ bản sau:

- Đơn xin phát hành với những thông tin giả

Ngân hàng có thể phát hành thẻ cho khách hàng với những thông tin giả mạo

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

do không thẩm định kỹ các thông tin của khách hàng trên hồ sơ xin phát hành thẻ.

- Thẻ giả

Thẻ do các tổ chức tội phạm hoặc cá nhân làm giả căn cứ vào các thông tin có được từ các chứng từ giao dịch thẻ hoặc thẻ mất cắp, thất lạc…

- Chủ thẻ không nhận được thẻ do NHPH gửi (NeverreceivedIssue)

Rủi ro này phát sinh khi ngân hàng phát hành gửi thẻ cho chủ thẻ qua đường bưu điện nhưng thẻ bị đánh cắp trên đường gửi. Thẻ bị sử dụng trong khi chủ thẻ không hay biết gì về việc thẻ đã được gửi cho mình.

- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng (Account take over)

Rủi ro này phát sinh tại thời điểm ngân hàng gia hạn hoặc phát hành thẻ. Ngân hàng phát hành nhận được thông báo về thay đổi địa chỉ của chủ thẻ và được yêu cầu gửi thẻ về địa chỉ mới.

- Rủi ro trong khâu thanh toán

Đây là khâu phát sinh rủi ro chính trong kinh doanh thẻ. Hàng loạt thiệt hại của ngân hàng và các tổ chức thẻ quốc tế gần đây đều xảy ra trong khâu phát hành và thanh toán thẻ.

- Thẻ mất cắp thất lạc (Lost- StolenCard)

Chủ thẻ bị mất cắp hoặc bị thất lạc thẻ và thẻ được người khác sử dụng trước khi chủ thẻ kịp thông báo cho ngân hàng phát hành biết để có biện pháp hạn chế sử dụng hoặc thu hồi thẻ.

- Tạo băng từ giả (Skimming)

Đây là loại giả mạo giao dịch thẻ sử dụng công nghệ kỹ thuật cao trên cơ sở thu thập thông tin trên băng từ của chủ thẻ thanh toán tại các cơ sở chấp nhận thẻ. Các tổ chức tội phạm làm thẻ giả sử dụng các phần mềm riêng rẽ để mã hoá và tạo các băng từ trên thẻ giả, sau đó sẽ thực hiện các giao dịch giả mạo.

- Rủi ro về đạo đức

Rủi ro này phát sinh khi nhân viên các cơ sở chấp nhận thẻ đã cố tình in ra

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nhiều bộ hoá đơn thanh toán thẻ, nhưng chỉ giao một bộ hoá đơn cho chủ thẻ ký thanh toán. Sau đó bộ hoá đơn in dư sẽ bị giả mạo chữ ký của khách hàng để yêu cầu ngân hàng thanh toán chi trả. Thiệt hại xảy ra có thể làm ảnh hưởng đến ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành.

Ngoài các rủi ro chính trên, còn một số nguy cơ rủi ro khác có thể xuất hiện nếu ngân hàng thành viên không chú trọng đúng mức tới việc quản lí hệ thống xử lí dữ liệu và quản trị hệ thống kỹ thuật.

Tóm lại hoạt động kinh doanh thẻ ngân hàng chứa đựng rất nhiều rủi ro, do đó để nâng cao chất lượng trong kinh doanh thẻ, giảm mất mát và tối đa hoá thu nhập, ngân hàng cần đặc biệt chú trọng vào công tác phòng chống rủi ro.

1.2. Phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng của các Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về phát triển dịch vụ thẻ

Theo quan điểm triết học, *"Phát triển"* là khuynh hướng vận động đã xác định về hướng của mọi sự vật, hiện tượng. Song mỗi sự vật, hiện tượng, lĩnh vực lại có quá trình phát triển hoàn toàn không giống nhau do tồn tại ở thời gian và không gian khác nhau: hướng đi lên từ thấp đến cao, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện hơn.

Trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, để tồn tại và phát triển, mỗi doanh nghiệp cần không ngừng phát triển các sản phẩm của mình, làm cho các sản phẩm này tốt hơn, phù hợp với nhu cầu của khách hàng hơn.

Trong nền kinh tế thị trường cạnh tranh tự do hiện nay, phát triển thị trường thẻ ngân hàng là một công cụ để tăng cường sự quản lý của Nhà nước, minh bạch và chống thất thu thuế. Đối với hệ thống các NHTM giúp mở rộng về quy mô và chất lượng các khoản thanh toán thẻ. Bởi khách hàng sử dụng nhiều hay ít dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng chủ yếu dựa vào chất lượng dịch vụ tốt hay không. Vì vậy, các NHTM luôn phải chú trọng tới nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán thẻ.

Hơn nữa, dịch vụ thanh toán thẻ đòi hỏi sự chủ động và trách nhiệm đầu tiên của ngân hàng kết hợp với các bộ ngành chức năng khác. Có như vậy, dịch vụ tài chính mới phát triển góp phần thúc đẩy tăng trưởng bền vững nền kinh tế.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Như vậy, có thể hiểu: ***Phát triển dịch vụ thẻ là việc ngân hàng dùng những tiềm năng sẵn có như nguồn nhân lực, nguồn vốn, uy tín của mình để mở rộng quy mô và chất lượng các khoản thanh toán thẻ, cải tiến dịch vụ thanh toán thẻ của Ngân hàng, đưa những sản phẩm dịch vụ đó xâm nhập sâu và rộng hơn nữa vào thị trường, đáp ứng được nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng riêng biệt.***

Như vậy có thể thấy nội dung phát triển dịch vụ thẻ tại NHTM bao gồm 3 phần chính:

Thứ nhất: là sự gia tăng về quy mô dịch vụ thẻ thể hiện trên các nội dung như sự gia tăng số lượng thẻ phát hành, sự gia tăng về doanh số thanh toán qua POS, sự gia tăng về tỷ lệ thẻ hoạt động trên tổng số thẻ phát hành.

Thứ hai: là sự thay đổi về cơ cấu các sản phẩm dịch vụ thẻ thể hiện ở sự đa dạng các sản phẩm thẻ, sự chuyển dịch cơ cấu các sản phẩm thẻ cũng như doanh thu các sản phẩm thẻ.

Thứ ba: là sự thay đổi về chất lượng, hiệu quả dịch vụ thẻ thể hiện qua các nội dung về phí ròng, về thị phần, về sự gia tăng các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm cũng như mức độ an toàn, bảo mật và khả năng phòng chống rủi ro về kỹ thuật

1.2.2. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của các Ngân hàng thương mại

- Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành

Dịch vụ muốn phát triển trước hết phải có đối tượng sử dụng dịch vụ đó, ngân hàng cung ứng dịch vụ thẻ cũng như người bán hàng, trước hết là bán cho khách hàng một công cụ tiêu dùng, mà ở đây là chiếc thẻ thanh toán.

Số lượng thẻ phát hành là một tiêu chí quan trọng đánh giá quy mô phát triển dịch vụ thẻ của NHTM. Số lượng thẻ ngày càng lớn càng chứng tỏ sự phổ biến của dịch vụ.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng số lượng phát hành} = \frac{\text{Số lượng thẻ phát hành năm (t)} - \text{Số lượng thẻ phát hành năm (t-1)}}{\text{Số lượng thẻ phát hành năm (t-1)}} \times 100\%$$

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chỉ tiêu này cho biết số lượng thẻ phát hành năm (t) tăng hay giảm bao nhiêu % so với số lượng thẻ phát hành năm (T-1).

- Tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ

Đây là biểu hiện rõ nhất về mức độ sử dụng thẻ ngân hàng. Thẻ được phát hành, đưa đến với khách hàng, nhưng nếu không được khách hàng sử dụng sẽ dẫn đến lãng phí về nguồn lực. Doanh số thanh toán thẻ không tăng cường hoặc mức độ tăng thấp hơn số lượng thẻ phát hành thì dịch vụ thẻ không được đánh giá là phát triển. Doanh số thanh toán thẻ thể hiện phần nào hiệu quả của dịch vụ thẻ, hay sự phát triển của dịch vụ thẻ thể hiện một phần qua sự tăng trưởng của doanh số thanh toán thẻ.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ} = \frac{\text{Doanh số thanh toán thẻ năm (t)} - \text{Doanh số thanh toán thẻ năm (t-1)}}{\text{Doanh số thanh toán thẻ năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số thanh toán thẻ năm (t) tăng hay giảm bao nhiêu % so với doanh số thanh toán thẻ năm (t-1).

- Tốc độ tăng trưởng mạng lưới máy rút tiền tự động, đơn vị chấp nhận thẻ

Việc cung cấp mạng lưới máy rút tiền tự động, đơn vị chấp nhận thẻ như việc chăm sóc dịch vụ thẻ sau bán hàng. Mạng lưới càng rộng càng tạo điều kiện thuận lợi cho chủ thẻ sử dụng dịch vụ, tiện ích của thẻ càng được sử dụng tối đa.

Các máy rút tiền tự động và đơn vị chấp nhận thẻ là một phần không thể thiếu của hệ thống thanh toán thẻ. Chủ thẻ không thể sử dụng tiện ích thẻ khi không có điểm chấp nhận dịch vụ tiện ích đó, cụ thể nhất thẻ thường xuyên được dùng để thanh toán hàng hóa, song tại địa bàn không có điểm chấp nhận thẻ thì tiện ích này không thể phát huy tác dụng, chủ thẻ bắt buộc phải rút tiền mặt để thanh toán hàng hoá dịch vụ.

+ Tốc độ tăng trưởng mạng lưới máy rút tiền tự động

$$\text{Tốc độ tăng trưởng mạng lưới ATM} = \frac{\text{Số lượng máy ATM năm (t)} - \text{Số lượng máy ATM năm (t-1)}}{\text{Số lượng máy ATM năm (t-1)}} \times 100\%$$

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chỉ tiêu này cho biết số lượng máy ATM năm (t) tăng hay giảm bao nhiêu % so với số lượng máy ATM năm (t-1).

+ Tốc độ tăng trưởng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ

$$\text{Tốc độ tăng trưởng mạng lưới POS} = \frac{\text{Số lượng máy POS năm (t)} - \text{Số lượng máy POS năm (t-1)}}{\text{Số lượng máy POS năm (t-1)}} \text{ x100\%}$$

Chỉ tiêu này cho biết số lượng máy POS năm (t) tăng hay giảm bao nhiêu % so với số lượng máy POS năm (t-1).

Thẻ thanh toán thực sự chỉ phát huy hết khả năng, công dụng khi có một mạng lưới thanh toán thẻ rộng khắp và đa dạng. Vì vậy, ngân hàng có mạng lưới thanh toán thẻ rông khắp sẽ phát triển được dịch vụ thanh toán thẻ một cách đa năng và mang lại cho chủ thẻ nhiều tiện ích.

- Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động dịch vụ thẻ

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ thẻ bao gồm các nguồn thu như thu phát hành thẻ, thu phí thanh toán thẻ, thu phí dịch vụ thẻ,... Nó đóng góp rất lớn vào thu nhập hàng năm của ngân hàng.

Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động dịch vụ thẻ của ngân hàng tăng hay giảm qua các năm sẽ phản ánh qui mô và xu hướng mở rộng của dịch vụ thẻ.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ} = \frac{\text{Thu nhập thẻ năm (t)} - \text{Thu nhập thẻ năm (t-1)}}{\text{Thu nhập thẻ năm (t-1)}} \text{ x100\%}$$

Chỉ tiêu này cho biết thu nhập dịch vụ thẻ năm (t) tăng hay giảm bao nhiêu % so với thu nhập dịch vụ thẻ năm (t-1).

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng

1.2.3.1. Các nhân tố thuộc về ngân hàng

- Trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán hiện đại, thẻ thanh toán mang lại

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tính tiêu chuẩn hóa cao độ và có quy trình vận hành thống nhất. Do đó đòi hỏi ngân hàng phải có một đội ngũ nhân lực có năng lực, trình độ và khả năng tiếp cận, đảm bảo cho quy trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ diễn ra một cách thông suốt, an toàn, hiệu quả và phát huy được những tiện ích vốn có của thẻ ngân hàng. Ngân hàng nào thực sự quan tâm, đầu tư thích đáng cho công tác đào tạo nhân lực, thu hút nhân tài thì ngân hàng đó sẽ chiếm được lợi thế trong kinh doanh thẻ.

- Năng lực tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng

Dịch vụ thẻ là một dịch vụ ngân hàng hiện đại, nó gắn liền với sự phát triển của kỹ thuật công nghệ. Mọi khâu trong quy trình kinh doanh thẻ đều cần có những công nghệ hiện đại, từ sản xuất thẻ đến việc lắp đặt những thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động thanh toán thẻ như các thiết bị đầu cuối, máy ATM, máy đọc thẻ (POS). Trong ngành kinh doanh thẻ, những ngân hàng nào có được những sản phẩm thẻ tốt, nhiều tiện ích và an toàn thì mới được khách hàng ưa chuộng và tin tưởng sử dụng. Và để có được những công nghệ hiện đại, ngân hàng thực sự cần có một nguồn tài chính lớn. Có làm được như vậy thì mới có thể cạnh tranh được trong môi trường khoa học công nghệ phát triển như vũ bão hiện nay.

- Định hướng phát triển của ngân hàng

Định hướng của ngân hàng cũng làmột yếu tố quan trọng trong phát triển dịch vụ thẻ. Với những hoạt động cơ bản giống nhau nhưng mỗi ngân hàng có một hướng phát triển khác nhau dựa trên những thế mạnh riêng vốn có của mình. Mỗi ngân hàng trong những thời kỳ khác nhau sẽ có những mục tiêu khác nhau. Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ sẽ được mở rộng khi ngân hàng chú trọng đến dịch vụ thẻ. Ngân hàng phải xây dựng cho mình một chương trình mang tính chiến lược triển khai trong một thời gian dài dựa trên cơ sở điều tra, khảo sát các đối tượng khách hàng mục tiêu, môi trường cạnh tranh… và dựa vào nội lực của chính mình.

1.2.3.2. Nhân tố bên ngoài ngân hàng

- Môi trường dân cư

Thói quen tiêu dùng của dân cư ảnh hưởng lớn tới sự phát triển của thẻ. Thị

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trường thẻ chỉ thực sự phát triển khi người dân nhận thấy tính ưu việt sử dụng thẻ để thanh toán tiêu dùng và dùng tiền mặt để thanh toán. Bên cạnh đó trình độ dân trí cũng đóng một vai trò quan trọng. Thẻ ngân hàng là sản phẩm của công nghệ hiện đại, sự phát triển của thẻ phụ thuộc vào mức độ am hiểu của công chúng đối với nó. Chỉ khi trình độ dân trí cao thì khả năng áp dụng những thành tựu khoa học công nghệ phục vụ con người mới có điều kiện phát triển. Trình độ dân trí ở đây là các kiến thức về ngân hàng, khả năng tiếp cận và sử dụng thẻ cũng như việc nhận thức những tiện ích mànó mang lại. Thu nhập của người dân cũng có ảnh hưởng đến tiêu dùng của họ, thu nhập cao dẫn đến việc mua sắm hàng hóa, dịch vụ tăng. Khi đó họ mới có nhu cầu về những phương thức thanh toán có tính an toàn cao, nhanh chóng, thuận tiện như thẻ ngân hàng.

- Môi trường kinh tế

Sự phát triển của nền kinh tế ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển của thẻ ngân hàng. Bởi khi nền kinh tế phát triển, thu nhập, mức sống của người dân cũng được nâng cao, cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin và truyền thông, họ mới có nhiều cơ hội hiểu biết, tiếp xúc và sử dụng các dịch vụ về thẻ ngân hàng. Bên cạnh đó, một nền kinh tế phát triển sẽ thu hút các doanh nghiệp nước ngoài cũng như các tổ chức thẻ quốc tế đầu tư. Họ không chỉ đầu tư bằng tiền mà còn đầu tư công nghệ, nhân lực, tạo điều kiện cho thị trường thẻ của nước đó phát triển nhanh chóng.

-Môi trường cạnh tranh

Đây chính là nhân tố thúc đẩy thị trường thẻ phát triển vượt bậc. Chính việc cạnh tranh giữa các ngân hàng nhằm thu hút khách hàng, chiếm lĩnh thị trường buộc các ngân hàng phải không ngừng nghiên cứu, đổi mới công nghệ, sản phẩm nhằm đưa ra những sản phẩm thẻ chất lượng tốt nhất, đem lại nhiều lợi ích cho khách hàng. Qua đó tạo lòng tin, xây dựng một mối quan hệ gắn bó lâu dài giữa ngân hàng và khách hàng, đó là yếu tố then chốt trong cạnh tranh. Đồng thời công tác chăm sóc khách hàng cũng được chú trọng. Sự cạnh tranh sẽ tạo nên sự sôi động cho thị trường thẻ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

-Môi trường công nghệ

Các ứng dụng của công nghệ thông tin đã tạo ra những tiện ích kỳ diệu của thẻ. Thẻ ngân hàng sẽ chỉ là một tấm nhựa bình thường nếu nó không được gắn với các băng từ hay các chip điện tử mang những thông tin cần thiết và không có khả năng thanh toán tự động nếu nó không được đưa vào máy đọc tại các ĐVCNT, máy ATM và hệ thống máy tính kết nối với các trung tâm phát hành và thanh toán thẻ. Như vậy, môi trường công nghệ càng phát triển thì thẻ càng được gia tăng tiện ích, tăng tính bảo mật, do đó sẽ thu hút đông đảo người dân tham gia sử dụng dịch vụ thẻ.

- Môi trường pháp lý

Hoạt động phát hành và thanh toán thẻ của ngân hàng phụ thuộc rất nhiều vào môi trường pháp lý của mỗi quốc gia. Môi trường pháp lý là hàng rào nghiêm ngặt bảo vệ lợi ích của các bên tham gia dịch vụ thẻ, nhưng cũng là yếu tố ngăn cả sự phát triển của dịch vụ thẻ nếu không có sự thống nhất giữa các văn bản điều chỉnh. Một hành lang pháp lý thống nhất sẽ tạo cho các ngân hàng sự chủ động khi tham gia vào thị trường thẻ cũng như việc đề ra các chiến lược kinh doanh của mình. Qua đó cũng cố nền tảng vững chắc cho phát triển dịch vụ thẻ trong tương lai.

1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của một số Ngân hàng thương mại trong nước và bài học cho BIDV Lạng Sơn

1.3.1. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng thương mại trong nước

1.3.1.1.Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Vietcombank

Vietcombank là ngân hàng đi tiên phong trong lĩnh vực phát triển dịch vụ thẻ, bắt đầu triển khai dịch vụ thanh toán thẻ từ năm 1990 bằng việc ký hợp đồng làmđại lý thanh toán thẻ Visa với ngân hàng Pháp BFCE. Đến nay, Vietcombank đã phát hành và chấp nhận thanh toán thẻ quốc tế với nhiều thương hiệu nổi tiếng nhất như Visa, MasterCard, American Express, JCB, Diner Club (trong đó ký hợp đồng độc quyền đại lý thẻ Amex). Sản phẩm thẻ của Vietcombank cũng rất đa dạng, với 15 sản phẩm thẻ chính, với các tính năng, tiện ích đa dạng phong phú. Hiện nay, Vietcombank là ngân hàng dẫn đầu trong phát triển dịch vụ thẻ tại Việt Nam.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Vietcombank đã mạnh dạn đầu tư lớn nhằm phát triển SPDV thẻ như: Hệ thống máy phát hành thẻ hiện đại, hệ thống ATM/EDC, v.v… Mặc dù số lượng ATM ít hơn Agribank nhưng do số lượng chi nhánh của Vietcombank ít, chủ yếu đặt tại các tỉnh, thành phố lớn trong cả nước nên số lượng ATM phần lớn tập trung tại các thành phố lớn, khu du lịch, nghỉ mát, v.v…thu hút được đông đảo khách hàng trong và ngoài nước. Công tác Marketing được thực hiện bài bản, có chiến lược rõ ràng. Tính đến cuối năm 2015, thị phần phát hành thẻ nội địa chiếm 16,5% và 32,1% với thẻ quốc tế; đứng đầu về doanh số sử dụng thẻ với hơn 129.000 tỷ đồng chiếm 23,4% thị phần; dẫn đầu thị trường về số lượng EDC (14.762 máy chiếm 27,4% thị phần) và thứ 2 về số lượng ATM (1.530 máy chiếm 13,1% thị phần). Bên cạnh đó, Vietcombank đã đa dạng phương thức quảng bá, biểu tượng, logo, hình ảnh thống nhất trên toàn quốc, tổ chức các chương trình ưu đãi sử dụng thẻ đối với một số đối tượng, tài trợ cho các chương trình giải trí trên truyền hình, đặc biệt là tham gia đóng góp vào quỹ học bổng sinh viên đại học, … Vietcombank đã chú trọng đến phát triển sản phẩm dịch vụ thẻ như là cầu nối để phát triển nền tảng khách hàng cá nhân, tạo điều kiện phát triển dịch vụ cho các mảng nghiệp vụ khác.

1.3.1.2. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Vietinbank

Năm 1997, Vietinbank tham gia vào thị trường thẻ với tư cách là đại lý thanh toán thẻ Visa và Mastercard thông qua ngân hàng UOB TP.HCM. Năm 1999, Vietinbank trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ Visa và trở thành ngân hàng thanh toán thẻ tín dụng. Năm 2001, sau nhiều nỗ lực nghiên cứu thị trường và đầu tư công nghệ hiện đại, Vietinbank là ngân hàng đầu tiên khai trương hệ thống ATM hiện đại và có qui mô lớn nhất ở Việt Nam.

Vietinbank trở thành thành viên chính thức của tổ chức thẻ Mastercard vào cuối năm 2002. Đây là cơ hội thuận lợi để Vietinbank chính thức phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa và MasterCard cuối năm 2004 với 02 loại thẻ vàng và thẻ chuẩn (hiện nay có thêm thẻ xanh). Sau hơn 1 năm triển khai đã có 1.241 thẻ tín dụng được phát hành với doanh số hơn 1,24tỷ đồng/tháng. Trong năm 2004, thẻ Cashcard của Vietinbank phát hành trên công nghệ chip lần đầu tiên xuất hiện tại Việt Nam.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Hiện nay, Vietinbank là một ngân hàng được sự đón nhận của khách hàng thông chiến lược đa dạng hoá sản phẩm thẻ. Tháng 8/2006, Vietinbank chính thức nâng cấp dòng thẻ ATM và ra mắt thương hiệu thẻ ghi nợ E-Patrner.

Cuối năm 2007, Vietinbank đã ký kết với công ty thẻ quốc tế JCB, theo đó Vietinbank sẽ được cấp bản quyền tham gia vào chương trình hợp tác để phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ cho các đơn vị chấp nhận thẻ các dịch vụ thanh toán, du lịch và giải trí có chất lượng cao. Đồng thời Vietinbank có quyền triển khai chấp nhận thanh toán thẻ mang thương hiệu JCB trên toàn lãnh thổ Việt Nam vào năm 2009. Ngoài ra Vietinbank tiếp tục hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế khác như Amex, Diners Club…

Kể từ 15/4/2008, ngân hàng chính thức áp dụng tên thương hiệu mới Vietinbank thay thế cho thương hiệu Incombank trên các sản phẩm dịch vụ của Vietinbank nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng. Từ ngày 15/10/2008, Vietinbank phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa/MasterCard có logo Vietinbank theo thương hiệu và mẫu thiết kế mới đó là thẻ tín dụng quốc tế Cremium thay thế cho thẻ tín dụng mang logo Incombank trước đây.

1.3.1.3. Kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của Citibank

Citibank là một trong những ngân hàng lớn và lâu đời nhất trên thế giới. Với kế hoạch phát triển đa dạng, sản phẩm tốt và lượng khách hàng đông đảo, Citibank trở thành một trong những ngân hàng thành công nhất hiện nay trên thị trường tài chính ngân hàng thế giới, là ngân hàng phát hành thẻ tín dụng lớn nhất thế giới. Kinh nghiệm của Citibank trong phát triển nghiệp vụ thẻ là:

Citibank cung cấp cho khách hàng một hệ thống các dịch vụ thế chấp tài chính cá nhân, khoản vay cá nhân, thẻ tín dụng, tài khoản tiền gửi và đầu tư, dịch vụ bảo hiểm nhân thọ và quỹ quản lý. Đặc biệt, trong dịch vụ thẻ tín dụng, Citibank nghiên cứu và phát triển một loại thẻ liên kết với các ngành công nghiệp khác như hàng không, bất động sản (Mortgage Minister Credit Card - loại thẻ tín dụng cho phép khách hàng có thể trả trước thiền thuê nhà trong thời hạn lên đến 15 năm), thẻ

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thao như bóng đá Mortgage Minister Credit Card - loại thẻ tín dụng với chương trình giải thưởng bóng đá đặc biệt),….

Citibank luôn tạo ra cách tiếp cận đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp rất khác biệt so với đối thủ cạnh tranh. Các sản phẩm được tạo ra trên cơ sở hiểu biết và nắm rõ nhu cầu của khách hàng do đó các sản phẩm mà Citibank thiết kế rất sáng tạo, linh hoạt và hoàn toàn phù hợp với khách hàng. Citibank nâng cao số lượng kênh phân phối tự động, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến để giúp cho khách hàng những kiểu kiện thuận lợi trong việc giao dịch với Citibank như Phonebanking, Internetbanking, Contract center… Điều này mang lại khả năng cung cấp dịch vụ vượt trội mà không cần chi phí vốn quá lớn. Citibank tập trung vào việc nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Các nhân viên được tập huấn kỹ năng phục vụ khách hàng chuyên nghiệp và bộ phận quản lý luôn được nhắc nhở phải cung cấp cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất có thể. Điều này tạo nên uy tín cho Citibank đối với khách hàng.

Citibank luôn xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng thông qua chương trình marketing trực tiếp với rất nhiều ý tưởng sang tạo như cung cấp cho thành viên những chuyến du lịch, trò giải trí đặc biệt và hàng loạt các sản phẩm dịch vụ độc đáo khác. Ngoài ra, Citibank còn thực hiện những chương trình quảng cáo và chương trình tài trợ để nâng cao việc quảng bá hình ảnh và tạo dựng thương hiệu cho mình.

1.3.2. Bài học phát triển dịch vụ thẻ cho BIDV Lạng Sơn

Quá trình hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng diễn ra sâu rộng, đòi hỏi các ngành kinh tế mũi nhọn phải sẵn sàng cho cuộc cạnh tranh khốc liệt. Ngân hàng là một trong những ngành gặp phải nhiều thách thức nhất từ bên ngoài vì các NHTM Việt Nam còn rất non trẻ so với các ngân hàng lớn trên thế giới. Đứng trước thực trạng đó, BIDV nói chung và BIDV Lạng Sơn nói riêng buộc phải đổi mới theo hướng hoạt động thực sự có hiệu quả, đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường. Qua nghiên cứu kinh nghiệm phát triển dịch vụ thẻ của một số quốc gia và một số NHTM trong nước, BIDV Lạng Sơn rút ra một số kinh nghiệm cho mình như sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Cần phân tích rõ thị trường và khả năng cạnh tranh để đưa ra chiến lược phát triển phù hợp. Chiến lược cần mang tầm dài hạn và xác định được mục tiêu cụ thể cho từng giai đoạn chiến lược. Cần phải xác định rõ phân khúc thị trường và đối tượng khách hàng mục tiêu để có chiến lược cạnh tranh hợp lý cho từng phân khúc thị trường.

Việc chăm sóc khách hàng với phong cách chuyên nghiệp và chất lượng phục vụ tốt sẽ tạo nên uy tín cho ngân hàng đối với khách hàng. Việc xây dựng mối quan hệ đặc biệt lâu dài với khách hàng cũng góp phần quan trọng trong việc cũng cố lòng trung thành của khách hàng với ngân hàng.

Cần thực hiện quảng bá thương hiệu thường xuyên và mang tính hệ thống khoa học để quảng bá hình ảnh và tạo dựng thương hiệu BIDV - Chia sẻ cơ hội, hợp tác thành công. Nâng cao trình độ của nhân viên, xây dựng chuẩn mực phong cách phục vụ khách hàng. Xây dựng và phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp, có chất lượng cao, ổn định nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động phát triển nghiệp vụ thẻ nói riêng cũng như các nghiệp vụ ngân hàng nói chung của BIDV Lạng Sơn. Mở rộng hệ thống kết nối thẻ, ngoài việc phát triển các tính năng rút tiền, vấn tin giao dịch, hệ thống còn phải mở rộng cho việc thanh toán tại các ĐVCNT của các ngân hàng khác nhau, cho phép chuyển khoản giữa các tài khoản khác ngân hàng. Liên minh này sẽ tạo ra sự thống nhất giữa các tổ chức phát hành thẻ trong nước, giúp các tổ chức phát hành liên kết để sử dụng chung nguồn tài nguyên như nhau như hệ thống máy ATM, tránh việc đầu tư xây dựng các điểm đặt máy ATM một cách tràn lan gây lãng phí tiền của ngân hàng và của Nhà nước. BIDV Lạng Sơn cần nhanh chóng nâng cao hơn nữa các tiện ích thẻ của mình. Nâng cao tiện ích không chỉ có khả năng chi trả nhiều nơi mà còn phải nâng cao tính an ninh, bảo mật của thẻ. Mở rộng mạng lưới ĐVCNT, hệ thống máy ATM và hệ thống ngân hàng điện tử hoạt động 24/24, đồng thời gia tăng các tiện ích để thu hút khách hàng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chương 2

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI BIDV LẠNG SƠN

2.1. Tổng quan về BIDV Lạng Sơn

2.1.1. Thông tin chung

2.1.1.1. Tên gọi

- Tên thương mại: Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Lạng Sơn.

- Tên giao dịch quốc tế: Joint Stock Commercial Bank for investment and Development of Vietnam, Lang Son Branch.

- Tên viết tắt: BIDV Lạng Sơn.

2.1.1.2. Hình thức pháp lý

BIDV Lạng Sơn là đại diện theo ủy quyền của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, là đơn vị hạch toán phụ thuộc trong hệ thống Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, có con dấu riêng có bảng cân đối kế toán.

2.1.1.3. Địa chỉ giao dịch

Trụ sở chính BIDV Lạng Sơn đặt tại : Số 41 đường Lê Lợi, phường Vĩnh Trại, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn.

2.1.1.3. Lĩnh vực kinh doanh

BIDV Lạng Sơn là đại diện pháp nhân được uỷ nhiệm của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chịu trách nhiệm về các hoạt động của mình theo đúng pháp luật, chế độ chính sách của Nhà nước, qui định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và của Tổng giám đốc Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển tỉnh Lạng Sơn có chức năng nhiệm vụ sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Huy động vốn ngắn hạn, trung dài hạn bằng VND và ngoại tệ từ dân cư và các tổ chức;

- Cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn bằng VND và USD đối với các thành phần kinh tế;

- Thực hiện các dịch vụ Ngân hàng; Thanh toán trong nước, Thanh toán quốc tế, Thanh toán biên mậu;

- Thực hiện các nghiệp vụ Bảo lãnh, đại lý Bảo hiểm, các dịch vụ Ngân quĩ;

- Kinh doanh thu đổi ngoại tệ, chi trả kiều hối;

- Tổ chức hạch toán kế toán, kiểm soát, quyết toán theo đúng chế độ tài chính kế toán của Nhà nước và qui định của ngành. Chấp hành đầy đủ các báo cáo, thống kê theo chế độ qui định.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV Lạng Sơn

Ngày 26/04/1957, Chính phủ đã ban hành Nghị định số 177-TTg thành lập Ngân hàng kiến thiết Việt Nam trực thuộc Bộ Tài chính thay thế cho Vụ cấp phát vốn kiến thiết cơ bản. Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam chính là tiền thân của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam ngày nay. Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Lạng Sơn là một đơn vị thành viên thuộc hệ thống Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.

61 năm xây dựng, trưởng thành và phát triển, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã trải qua những chặng đường lịch sử gắn liền với sự nghiệp cách mạng vẻ vang của dân tộc, gắn liền với sự đổi mới của đất nước: Sự nghiệp kiến thiết đất nước(1957-1960); Xây dựng cơ sở vật chất của chủ nghĩa xã hội ở miền Bắc (1960-1964); Phục vụ sự nghiệp bảo vệ miền Bắc, giải phóng miền Nam, thống nhất đất nước (1964-1975); Phục hồi kinh tế đất nước sau chiến tranh (1976-1985) và phục vụ sự nghiệp đổi mới kinh tế đất nước (từ 1986 đến nay).

Tại Lạng Sơn ngày 01/07/1960, Phòng Cấp phát vốn kiến thiết cơ bản được thành lập thuộc Ty tài chính tỉnh Lạng Sơn. Trải qua 58 năm hoạt động, Chi nhánh Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Lạng Sơn đã trưởng thành với những tên gọi khác nhau qua các thời kỳ như:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Phòng cấp phát vốn kiến thiết cơ bản giai đoạn 1960 – 1965.

- Chi hàng Kiến thiết Lạng Sơn giai đoạn 1965 - 1976.

- Chi hàng Kiến thiết Cao Lạng từ tháng 5/1976 – 12/1978.

- Chi hàng Kiến thiết Lạng Sơn giai đoạn 1979 - 1981.

- Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng từ tháng 6/1981 – 8/1988.

- Phòng Cấp phát XDCB trong NHPTNN giai đoạn tháng 8/1988 – 8/1990.

- Phòng Đầu tư và Phát triển tháng 9/1990.

- Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Lạng Sơn đến tháng 4/2012.

- BIDV Lạng Sơn từ tháng 5/2012 đến nay.

Trong suốt quá trình hình thành và phát triển BIDV Lạng Sơn đã được nhiều danh hiệu thi đua cao quý của Đảng, Nhà nước, Ngân hàng nhà nước dành cho nhiều cá nhân, tập thể tiêu biểu:

- Năm 2000: Tập thể chi nhánh được tặng thưởng Huân chương lao động hạng Ba.

- Năm 2001: được tặng thưởng cờ thi đua của Thủ tướng Chính phủ.

- Năm 2013: được tặng thưởng Cờ thi đua Thống đốc Ngân hàng nhà nước Việt Nam.

- Các năm 2007, 2010, 2013: Cờ thi đua của chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn.

- Năm 2013: Cờ thi đua của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam: là đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua các tỉnh cụm miền núi phía Bắc.

- Từ năm 2011-2015: Cờ thi đua của Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam: Có thành tích xuất sắc trong phong trào thi đua của hệ thống Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam

- Từ năm 1988-1998, các năm 1999, 2000, 2002: Bằng khen của thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

- Các năm 1990, 1991, 1992, 1993, 1995, 1997, 1998, 2010, 2011, 2014, 2015: Bằng khen của Chủ tịch UBND tỉnh Lạng Sơn về thành tích hoàn thành xuất

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

sắc nhiệm vụ.

- Các năm 2007, 2008, 2009, 2012 ,2013, 2014, 2015: Giấy khen của Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam: về hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và tập thể lao động xuất sắc.

- Năm 1998: Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Công An

- Năm 2000: Bằng khen của Bộ trưởng chủ nhiệm Ủy ban dân tộc miền núi.

- Năm 2006: Bằng khen của Bộ trưởng Bộ Lao động thương binh và xã hội.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của ngân hàng BIDV Lạng Sơn

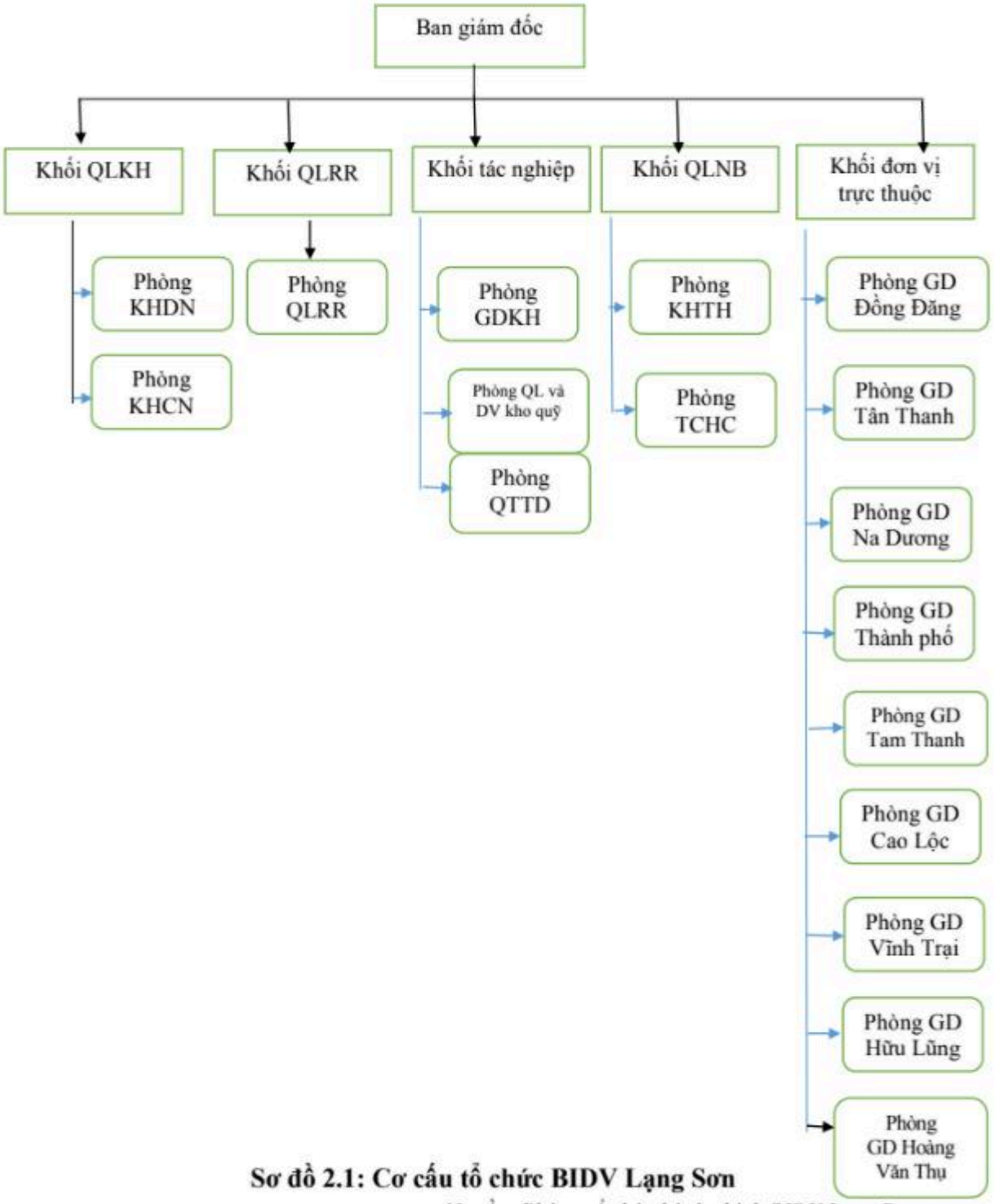
Với cơ cấu gọn nhẹ, hợp lý, hoạt động của BIDV Lạng Sơn đã tỏ ra có hiệu quả, được chứng minh qua kết quả hoạt động kinh doanh rất tốt và quy mô hoạt động không ngừng được mở rộng của chi nhánh.

Tổ chức bộ máy của BIDV Lạng Sơn bao gồm: Ban giám đốc với 01 Giám đốc và 03 Phó Giám đốc quản lý, điều hành 8 Phòng nghiệp vụ và 9 Phòng giao dịch với tổng số 128 cán bộ công nhân viên (tính đến 30/8/2018).

Mô hình tổ chức bộ máy của chi nhánh BIDV Lạng Sơn được xác định theo từng thời kỳ nhất định và dần phát triển đến một mô hình tổ chức thể hiện một diện mạo mới chuyên nghiệp, tách bạch chức năng nghiệp vụ của từng phòng, chuyên môn hóa nghiệp vụ hướng tới tăng năng suất lao động.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức BIDV Lạng Sơn

Nguồn: Phòng tổ chức hành chính BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1.4. Kết quả kinh doanh của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017

2.1.4.1. Kết quả huy động vốn

Trong giai đoạn từ 2015-2017, BIDV Lạng Sơn tiếp tục thực hiện mục tiêu đẩy mạnh huy động vốn từ các đối tượng khách hàng doanh nghiệp, cá nhân và định chế tài chính, đặc biệt là nguồn vốn huy động từ KHCN, nguồn tiền gửi tiết kiệm dân cư. Đồng thời, tích cực triển khai các cơ chế, động lực, chính sách khách hàng VIP/tiềm năng theo chỉ đạo của Hội sở chính để tăng khả năng cạnh tranh trong huy động vốn.

Đơn vị đã đạt được những kết quả nhất định trong công tác huy động vốn, cụ thể như sau:

Bảng 2.1. Kết quả huy động vốn giai đoạn 2015-2017 tại BIDV Lạng Sơn

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016		2017	
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch (%)	Số tiền	Chênh lệch (%)
Huy động vốn cuối kỳ	3,366,279	4,147,733	23,2%	4,407,817	6,2%
Tiền gửi không kỳ hạn	460,349	425,943	-7,4%	598,024	40,4%
TIền gửi có kỳ hạn	2,905,930	3,721,790	28,1%	3,809,792	2,3%
Huy động vốn bình quân	3,040,087	3,966,519	30,4%	4,359,621	9,9%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Đến 31/12/2015, quy mô huy động vốn đạt 3.366 tỷ đồng, tăng 22,8% (tăng 625 tỷ) so với năm 2014, mặc dù tăng trưởng với tỷ lệ khá cao nhưng vẫn thấp hơn so với tăng trưởng của toàn hệ thống (toàn hệ thống tăng trưởng 27,9%) và tương đường mức tăng trưởng các NHTM trên địa bàn (các NHTM trên địa bàn tăng trưởng 23%). Huy động vốn bình quân năm 2015 đạt 3.040 tỷ đồng, tăng 17% (tăng 441 tỷ) so với bình quân năm 2014. Thị phần huy động vốn của Chi nhánh được giữ vững vị trí thứ 2 (sau Agribank) và chiếm 20,6%/tổng nguồn vốn huy động các NHTM trên địa bàn.

Đến 31/12/2016, Huy động vốn cuối kỳ đạt 4.248 tỷ đồng (bao gồm các

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khoản ghi nhận huy động vốn của Hội sở chính là: 100 tỷ đồng), tăng 782 tỷ đồng tương đương tăng 23,2% so với năm 2015, thấp hơn so với mức tăng trưởng của toàn hệ thống, cao hơn mức tăng trưởng của các NHTM trên địa bàn (các NHTM trên địa bàn tăng trưởng 16,4%). Quy mô HĐV đứng thứ 2/17 Chi nhánh trong cụm địa bàn và đứng thứ 55/190 Chi nhánh trong hệ thống. Thị phần HĐV của Chi nhánh tiếp tục được giữ vị trí thứ 2 (sau Agribank) và chiếm 21,76%/tổng nguồn vốn huy động các NHTM trên địa bàn.

Đến 31/12/2017, mức huy động vốn cuối kỳ đã là 4.408 tỷ đồng, tăng 160 tỷ đồng so với 2016, nguồn vốn có tốc độ tăng trưởng thấp nhất so các Chi nhánh trong cụm địa bàn Miền núi phía bắc và thấp hơn so với tốc độ tăng bình quân của hệ thống . Quy mô HĐV tiếp tục đứng thứ 2/17 Chi nhánh trong cụm địa bàn (sau Chi nhánh Thái Nguyên), so với hệ thống giảm 6 bậc và đứng thứ 61/190 Chi nhánh trong hệ thống.

Bảng 2.2. Thị phần huy động vốn các NHTM trên địa bàn Lạng Sơn giai đoạn 2015 - 2017

TT	Ngân hàng	Thị phần 2015	Thị phần 2016	Thị phần 2017
1	BIDV	20.20%	21.8%	19.3%
2	AgriBank	32.30%	33.5%	34.9%
3	ViettinBank	13.60%	13.9%	12.1%
4	VietcomBank	1.70%	2.8%	3.7%
5	NH Quân Đội	0.50%	0.6%	0.9%
6	Sacombank	7.80%	5.2%	6.5%
7	TechcomBank	4.10%	3.1%	2.5%
8	LienvietPostBank	12.20%	10.2%	10.3%
9	SHB	5.30%	6.1%	5.3%
10	HĐ bank	2.30%	2.7%	2.5%
11	AB Bank	0.00%	0.1%	2.0%
	Tổng HĐV	100%	100%	100%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1.4.2. Về hoạt động tín dụng

Hoạt động tín dụng là hoạt động đóng góp phần lớn lợi nhuận tại BIDV Lạng Sơn, do đó công tác tín dụng rất được chú trọng, trong giai đoạn từ 2015 đến 2017, trong bối cảnh môi trường kinh doanh có khá nhiều khó khăn, cạnh tranh quyết liệt từ các Ngân hàng trên địa bàn, BIDV đã có nhiều biện pháp nhằm nâng cao chất lượng tín dụng tại đơn vị, cùng với sự nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên Chi nhánh, qua đó cũng đạt được những kết quả nhất định, cụ thể như sau:

Bảng 2.3. Dư nợ tín dụng giai đoạn 2015-2017

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016		2017	
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch (%)	Số tiền	Chênh lệch (%)
Dư nợ tín dụng cuối kỳ	3,253,716	4,644,219	42.7%	5,785,787	24.5%
- Ngắn hạn	1,579,445	2,388,683	51.2%	3,494,637	46.3%
- Trung, dài hạn thương mại	1,674,271	2,255,536	34.7%	2,291,150	1.6%
Dư nợ tín dụng bình quân	2,712,067	4,106,314	51.4%	5,124,143	24.8%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Năm 2015, BIDV đã triển khai các biện pháp khuyến khích gia tăng tín dụng, Chi nhánh đã tích cực hưởng ứng và triển khai các gói sản phẩm cho vay theo chỉ đạo của Hội sở chính để tăng trưởng dư nợ vay các khách hàng tốt. vì vậy quy mô tín dụng tăng khá qua từng tháng và đến 31/12/2015 tổng dư nợ tín dụng đạt 3.254 tỷ đồng, tăng trưởng 33,5% (tăng 816 tỷ đồng) so với năm 2014 (năm 2014 dư nợ Chi nhánh chỉ tăng trưởng 13% - tăng 281 tỷ)

Năm 2016, Tổng dư nợ tín dụng đạt 4.644 tỷ đồng, tăng 787 tỷ đồng, tăng

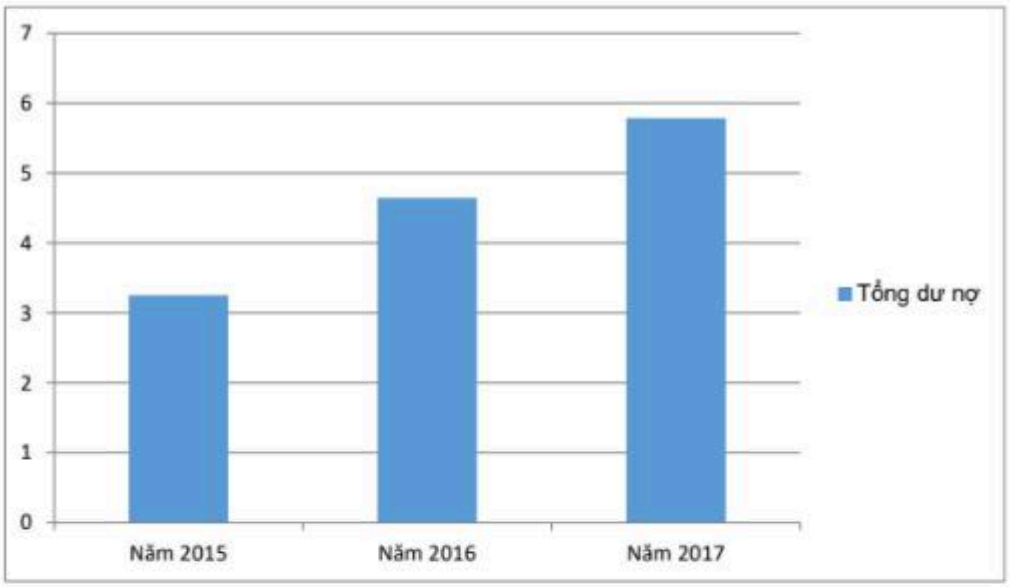
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

20,4% so với năm 2015. Mức tăng trưởng của Chi nhánh cao hơn mức tăng trưởng chung của toàn hệ thống (toàn hệ thống tăng trưởng 17,85%) thấp hơn mức tăng trưởng các NHTM trên địa bàn (các NHTM trên địa bàn tăng trưởng 39,7%). Thị phần tín dụng của Chi nhánh tiếp tục đứng ở vị trí thứ 2 (sau Agribank) và chiếm 25,7%/tổng dư nợ vay của các NHTM trên địa bàn

Năm 2017, Tổng dư nợ tín dụng đạt 5.786 tỷ đồng, tăng 24,6% (↑ 1.142 tỷ) so với năm 2016. Mức tăng trưởng của Chi nhánh cao hơn mức tăng trưởng chung của cụm địa bàn MNPB (cụm đạt 19,2%) và toàn hệ thống (toàn hệ thống tăng trưởng 18%), cao hơn mức tăng trưởng các NHTM trên địa bàn (các NHTM trên địa bàn tăng trưởng 17,3%)

Đơn vị: Nghìn tỷ đồng



Biểu đồ 2.1: Tổng dư nợ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1.4.3. Về các hoạt động kinh doanh khác

Bảng 2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh khác của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016		2017	
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch (%)	Số tiền	Chênh lệch (%)
Thu từ hoạt động KDNT	6,638	14,713	121.6%	9,683.4	-34.2%
Thu dịch vụ ròng	19,179	23,020	20.0%	23,350.4	1.4%
Dịch vụ Thanh toán	11,063	13,612	23.0%	14,655	7.7%
Thu phí dịch vụ WU	13	17.1	31.5%	21.5	26%
Dịch vụ bảo lãnh	4,432	5,330	20.3%	3,569.2	-33%
Dịch vụ tài trợ thương mại	304	306.7	0.9%	471.7	53.8%
Thu Dịch vụ thẻ	1,434	1,625	13.3%	1,884.9	16%
Phí tín dụng	436	-174.6	-140.0%	-305.8	75.2%
Dịch vụ Ngân quỹ	51	16.3	-68.0%	24.9	52.9%
Dịch vụ đại lý Ủy thác	0	597		944.6	58.2%
Thu phí hoa hồng Bảo hiểm	114	2.7	-97.6%	0	-100%
Dịch vụ Ngân hàng điện tử	886	1,113	25.6%	1,347	21%
Dịch vụ khác	445	574.1	29.0%	736.9	28.4%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chỉ tiêu thu dịch vụ ròng là chỉ tiêu nổi bật nhất trong các năm, thu dịch vụ ròng tăng mạnh trong năm 2016, tuy nhiên sang năm 2017 không có thay đổi đáng kể, chủ yếu thu từ dịch vụ thanh toán.

Hoạt động Kinh doanh ngoại tệ đóng góp đáng kể vào tổng nguồn thu của Chi nhánh, tuy nhiên không ổn định do phụ thuộc nhiều vào chính sách biên giới từ phía Trung Quốc thường xuyên thay đổi; cạnh tranh trên địa bàn ngày càng gay gắt.

2.1.4.4. Một số chỉ tiêu chính về kết quả kinh doanh của BIDV Lạng Sơn

Bảng 2.5. Các chỉ tiêu tổng hợp của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2017

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2015	2016		2017	
	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch (%)	Số tiền	Chênh lệch (%)
Chênh lệch thu chi	102,960	121,425	17.9%	118,680	-2.3%
Lợi nhuận trước thuế (gồm thu Nợ ngoại bảng)	98,847	100,384	1.6%	108,985	8.6%
Lợi nhuận Trước thuế bình quân đầu người	933	712	-23.7%	851	19.5%
Dư nợ tín dụng cuối kỳ	3,253,716	4,644,219	42.7%	5,785,787	24.6%
Huy động vốn cuối kỳ thực hiện	3,366,279	4,147,733	23.2%	4,407,817	6.3%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính BIDV Lạng Sơn

Lợi nhuận trước thuế, dư nợ tín dụng cuối kỳ, huy động vốn cuối kỳ đều tăng qua các năm, tuy nhiên lợi nhuận trước thuế bình quân đầu người lại không ổn định, năm 2015 đạt mức 933 triệu đồng tuy nhiên giảm mạnh trọng năm 2016 và đến năm

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2017 mới tăng trở lại, qua đó cho thấy Chi nhánh chưa phát huy được hết các thế mạnh, các mảng kinh doanh chưa có hiệu quả đồng đều, các nguồn lực chưa được phát huy tối đa.

2.2. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại BIDV Lạng Sơn

2.2.1. Tình hình số lượng thẻ phát hành tại BIDV Lạng Sơn

Từ năm 2009, dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn bắt đầu phát triển mạnh mẽ thể hiện ở nhiều góc độ. Dấu hiệu dễ nhận biết nhất đó là số lượng thẻ ghi nợ nội địa (thẻ ATM) được phát hành với số lượng lớn và năm sau tăng hơn năm trước.

Bảng 2.6: Số lượng thẻ ATM của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Số lượng thẻ phát hành	3,326	4,667	4,953	5,909	5,803
Số lượng thẻ hủy	1,977	1,772	1,855	2,079	1,798
Số lượng thẻ tăng ròng	1,349	2,895	3,098	3,830	4,005
Lũy kế số lượng thẻ hoạt động	18,901	21,790	24,899	28,724	31,729
Tăng trưởng số lượng thẻ phát hành (%)		40.32	6.128	19.30	-1.79
Tăng trưởng lũy kế số thẻ hoạt động (%)		15.28	14.27	15.36	10.46

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS - BIDV Lạng Sơn

Ngay từ những năm 2008-2010, BIDV Lạng Sơn là Ngân hàng tiên phong trên địa bàn tỉnh thực hiện mở thẻ ATM trả lương cho cán bộ, công chức các Sở, Ban, Ngành, các đơn vị sự nghiệp. Năm 2013, các đơn vị hưởng lương từ ngân sách nhà nước trên địa bàn quán triệt thực hiện chỉ thị 20/2007/CT-CTG không chi lương bằng tiền mặt mà chuyển qua tài khoản ở ngân hang. Nắm bắt được cơ hội đó, BIDV Lạng Sơn đã tích cực liên hệ để giới thiệu dịch vụ mở thẻ và trả lương tự động với các đơn vị hành chính sự nghiệp, các đơn vị trường học, các đơn vị đặc

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thủ hưởng lương từ ngân sách nhà nước…và đưa ra gói sản phẩm với chi phí hợp lý kèm theo chương trình khuyến mại trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn. Vì vậy đã có nhiều đơn vị ký hợp đồng trả lương và mở thẻ cho cán bộ công nhân viên tại BIDV Lạng Sơn. Kết quả là số lượng thẻ BIDV phát hành được đã tăng với số lượng lớn. Qua các năm số lượng thẻ ghi nợ nội địa (ATM) đều tăng trưởng với mức trung bình khoảng 15%, số lượng thẻ phát hành, năm sau cao hơn năm trước. Trung bình hàng tháng lượng thẻ phát hành mới là: 500 thẻ.

Tiếp theo sự thành công của việc phối hợp trả lương cho các đơn vị hưởng lương từ ngân sách nhà nước trong những năm tiếp theo, BIDV Lạng Sơn cố gắng duy trì quan hệ và hợp đồng với khách hàng đã ký hợp đồng trả lương tự động cũ, và triển khai sản phẩm đến với khách hàng doanh nghiệp, nơi có đông số lượng công nhân đang được trả lương hàng tháng. Dịch vụ mở thẻ và trả lương tự động với ưu điểm nhanh gọn, không phải chia tách tiền mặt mất công và dễ xảy ra sai sót, BIDV Lạng Sơn đã ký được nhiều hợp đồng trả lương và phát hành thẻ với các doanh nghiệp, vì thế mà số lượng thẻ phát hành được năm 2016 là 4.953 thẻ, đạt 115% kế hoạch được giao và nâng tổng số lượng thẻ ATM đang hoạt động lên 24.899 thẻ tăng 14,27% so với năm 2015.

Năm 2017 số lượng thẻ phát hành mới trong năm là 5.909 thẻ nâng tổng số thẻ lũy kế của Chi nhánh hơn 28 nghìn thẻ, là một trong ba ngân hàng có số lượng thẻ lớn nhất trên địa bàn, chiếm tỷ trọng lớn là thẻ Etrans trả lương, BIDV Lạng Sơn duy trì khá tốt lượng khách hàng này. Ngoài việc gia hạn thêm về hợp đồng với các doanh nghiệp, BIDV Lạng Sơn còn ký kết thêm với nhiều doanh nghiệp, nhà máy trên địa bàn các huyện trong tỉnh. Đến 31/12/2017 lũy kế số thẻ hoạt động là: 28.724 thẻ.

Một bộ phận khác của dịch vụ thẻ là dịch vụ thẻ quốc tế với 2 sản phẩm: thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ tín dụng quốc tế. BIDV Lạng Sơn đã triển khai dịch vụ thẻ tín dụng mang thương hiệu Visa và thẻ ghi nợ quốc tế mang thương hiệu Master đến với khách hàng ngay khi hệ thống BIDV đưa ra sản phẩm này. Phát triển dịch vụ thẻ Visa, Master là xu thế tất yếu đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hiện đại của khách

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

hàng. Do đặc tính của thẻ Visa, Master có nhiều khác biệt, đòi hỏi chủ thẻ phải là người thực sự có yêu cầu sử dụng, có hiểu biết và đủ năng lực tài chính nên số lượng thẻ Visa, Master không thẻ phát triển ồ ạt như thẻ ghi nợ nội địa. Nếu so sánh thì số lượng thẻ Visa, Master nhỏ hơn rất nhiều so với thẻ ghi nợ nội địa. Tuy số lượng thẻ Visa, Master không nhiều nhưng lại mang lại nguồn thu không nhỏ cho ngân hàng.

Bảng 2.7: Số lượng thẻ ghi nợ quốc tế của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Số lượng thẻ phát hành	136	155	163	277	343
Số lượng thẻ hủy	47	18	60	55	72
Số lượng thẻ tăng ròng	89	137	73	222	271
Lũy kế số lượng thẻ hoạt động	330	467	541	763	952
Tăng trưởng số lượng thẻ phát hành (%)		13.97	5.16	69.94	23.83
Tăng trưởng lũy kế số thẻ hoạt động (%)		41.52	15.85	41.04	24.77

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS - BIDV Lạng Sơn

Sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế thương hiệu Master tại BIDV Lạng Sơn có mức tăng trưởng khá cao qua các năm nhất là những năm gần đây do nhu cầu sử dụng của khách hàng ngày càng cao. Mặt khác, khách hàng ngày càng làm quen với sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế do tiện dùng, có thể thanh toán tại bất kỳ nước nào, thủ tục phát hành đơn giản. Trong năm 2017 số lượng thẻ tăng mới là: 277 thẻ tăng 41.04% so với năm 2016. Đến tháng 9/2018, số lượng thẻ tăng mới là: 343 thẻ, tăng 24.77% so với 31/12/2017. Lũy kế đến T9/2018 số thẻ ghi nợ quốc tế là: 952 thẻ, tăng 271 thẻ so với 31/12/2017. Sản phẩm thẻ ghi nợ quốc tế tại BIDV Lạng Sơn ngày càng được ưa chuộng và có chiều hướng phát triển tốt trong những năm tiếp theo.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 2.8: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Số lượng thẻ phát hành	10	63	19	14	10
Số lượng thẻ hủy	15	0	17	19	14
Số lượng thẻ tăng ròng	-5	63	2	-5	-4
Lũy kế số lượng thẻ hoạt động	39	102	104	99	95
Tăng trưởng số lượng thẻ phát hành (%)		530.00	-69.84	-26.32	-28.57
Tăng trưởng lũy kế số thẻ hoạt động (%)		161.54	1.96	-4.81	-4.04

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS – BIDV Lạng Sơn

Năm 2015, dịch vụ thẻ tín dụng Visa đến gần hơn với khách hàng, thêm vào đó do Giám đốc Chi nhánh yêu cầu khuyến khích cán bộ của Chi nhánh sử dụng thẻ Visa, kết quả năm 2015 chi nhánh đã phát hành được 63 thẻ visa hoạt động (trong đó tỷ trọng lớn là thẻ của cán bộ BIDV Lạng Sơn). Sang các năm 2016-2017, BIDV Lạng Sơn khai thác đối tượng khách hàng là lãnh đạo các đơn vị, các doanh nghiệp, số thẻ phát hành được là 33 thẻ. Số thẻ xóa hủy trong năm là 36 thẻ là do những thẻ phát hành trước đó của những khách hàng do chuyển công tác không thực hiện trả lương qua BIDV nên không đủ điều kiện tiếp tục sử dụng thẻ.

Đến năm 2016-2017, BIDV Lạng Sơn cũng đã khai thác đối tượng khách hàng là cán bộ được trả lương qua BIDV có nhu cầu sử dụng dịch vụ, có đủ điều kiện được phát hành thẻ. Tính đến 31/12/2017, BIDV Lạng Sơn đã phát hành thêm được 14 thẻ, số lượng thẻ tín dụng hoạt động là 99 thẻ.

Có thể thấy sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế tại BIDV Lạng Sơn còn ít, lại đang có xu hướng giảm do đó công tác bán hàng và sản phẩm cần được chú trọng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

phát triển trong những năm tiếp theo. Đây là mảng sản phẩm mang lại thu nhập tốt và còn nhiều tiềm năng để khai khác.

2.2.2. Doanh số thanh toán thẻ

Doanh số thanh toán thẻ thể hiện mức độ hay tần suất giao dịch của thẻ thanh toán sau khi được phát hành và đưa vào sử dụng. Số lượng thẻ phát hành của BIDV Lạng Sơn có tăng nhưng doanh số giao dịch thẻ mới thể hiện quá trình thẻ được sử dụng, từ đó đem lại nguồn thu phí dịch vụ cho ngân hàng.

Doanh số giao dịch thẻ của BIDV Lạng Sơn đều tăng trưởng qua các năm. Theo dõi doanh số giao dịch thẻ thanh toán BIDV Lạng Sơn tại bảng sau:

Bảng 2.9: Doanh số giao dịch thẻ ATM tại BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018

Khoản mục	Năm			
	2015	2016	2017	T9/2018
Tổng giá trị thanh toán (Sales)	15,982,609,312	23,236,059,439	33,870,122,621	36,553,625,554
Tổng giá trị thanh toán trên POS	9,456,249,965	13,863,484,153	17,754,158,503	18,629,157,506
Tổng giá trị thanh toán E-Commerce	569,548,311	1,196,792,849	2,514,815,804	3,377,746,252
Tổng giá trị thanh toán Cross-border	2,147,615,447	4,541,889,262	7,012,738,910	7,069,403,915
Tổng giá trị rút tiền mặt	932,037,434,391	983,077,631,721	1,106,523,195,972	949,601,411,597
Số lượng giao dịch (Sales và Cash)	400,887	407,212	438,534	374,532

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS - BIDV Lạng Sơn

Tổng giá trị thanh toán (sales) trong năm 2017 đạt trên 33 tỷ đồng tăng trưởng hơn 43% so với năm 2016. Trong các năm tiếp theo tổng giá trị thanh toán đều tăng điều này phù hợp với việc gia tăng số lượng thẻ phát hành, tương ứng với đó là số lượng giao dịch và tổng giá trị rút tiền mặt đều tăng với mức trung bình là: trên 10%.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Để đánh giá mức độ sử dụng thẻ ATM, ta xem xét tần suất giao dịch của 1 thẻ ATM qua các năm.

Bảng 2.10: Tần suất giao dịch thẻ ATM BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018

ĐVT: Triệu đồng

Khoản mục	Năm			
	2015	2016	2017	T9/2018
Tổng giá trị rút tiền mặt	932,037,434,391	983,077,631,721	1,106,523,195,972	949,601,411,597
Số lượng giao dịch (Sales và Cash)	400,887	407,212	438,534	374,532
Số lượng thẻ hoạt động	21,790	24,899	28,724	31,729
Số lượng giao dịch trung bình/thẻ	18.40	16.35	15.27	11.80

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS - BIDV Lạng Sơn

Số lượng giao dịch trung bình của 1 thẻ ATM trong năm 2015 ở mức trên 18,4 giao dịch. Hai năm gần đây số lượng giao dịch trung bình trên 1 thẻ ATM có xu hướng giảm, thể hiện thói quen dùng thẻ thanh toán đã có sự chuyển biến, mức độ yêu thích dùng thẻ thanh toán có tăng, số lượng rút tiền giảm đi làm cho số dư tiền gửi của khách hàng còn trên tài khoản tăng dẫn đến tăng lợi nhuận cho Ngân hàng từ tiền gửi không kỳ hạn trên tài khoản thẻ.

2.2.3. Tình hình hoạt động của hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS)

- Hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS):

Hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS) là nơi màthẻ được sử dụng, thể hiện tính năng của mình. Mạng lưới và chất lượng hoạt động máy ATM, POS tác động lớn nhất đến sự phát triển của dịch vụ,

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

do tâm lý chủ thẻ thấy yên tâm hơn khi giao dịch tại máy ATM của ngân hàng phát thành thẻ, mọi thắc mắc và rủi ro trong quá trình sử dụng thẻ đều được giải quyết nhanh chóng, phí giao dịch nhỏ hơn. Phân tích hoạt động máy POS và ATM trước hết đánh giá được mức độ sử dụng thẻ trên địa bàn, sau đó phần nào đánh giá mức độ hoạt động của thẻ do chi nhánh phát hành.

Về số lượng máy ATM, POS ta theo dõi bảng sau:

Bảng 2.11: Số lượng máy ATM, POS của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

ĐVT: Cái

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Số lượng Máy ATM	8	8	9	10	10
Số lượng Thiết bị POS	24	36	57	58	87

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp BIDV Lạng Sơn

Năm 2014-2015, số lượng máy ATM của BIDV Lạng Sơn có 08 máy, những máy ATM được xung quanh khu vực Trụ sở chính và một số Phòng giao dịch lớn của Chi nhánh. Sau đó, đến năm 2016 và 2017 do Chi nhánh đẩy mạnh phát triển dịch vụ thanh toán lương, đồng thời mở rộng, sát nhập thêm MHB Lạng Sơn, tăng thêm quy mô 02 phòng giao dịch nên Chi nhánh tận dụng được ATM từ chi nhánh cũ chuyển sang tăng số lượng máy ATM của Chi nhánh lên thành 10 máy.

Hiện nay 10 máy ATM do BIDV Lạng Sơn quản lý đặt các địa điểm sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 2.12: Danh sách các điểm đặt máy ATM của BIDV Lạng Sơn

TT	Đơn vị quản lý trực tiếp	Địa chỉ	Ngày lắp đặt	Trang bị camera	Có thiết bị chống sao chép, trộm cắp thông tin anti skiming
1	Phòng GDKH	PGD Hoàng Văn Thụ (Số 1 Hoàng Văn Thụ, P. Chi Lăng Tp. Lạng Sơn)	28/08/2008	Có	Có
2	Phòng GDKH	Hội Sở Chi nhánh (Số 41 Lê Lợi, P. Vĩnh Trại, Tp. Lạng Sơn)	15/12/2006	Có	Có
3	PGD Tân Thanh	PGD Tân Thanh (Khu kinh tế cửa khẩu Tân Thanh, H. Văn Lãng, T. Lạng Sơn)	24/8/2007	Có	Có
4	Phòng GDKH	Bưu điện Cao Lộc TT Cao Lộc, T. Lạng Sơn	24/12/2010	Có	Có
5	Phòng GDKH	PGD Hoàng Văn Thụ (Số 1 Hoàng Văn Thụ, P. Chi Lăng Tp. Lạng Sơn)	22/10/2008	Có	Có
6	Phòng GDKH	Nhà hàng Newcentury (Số 133 Trần Đăng Ninh, P. Tam Thanh, Tp. Lạng Sơn	15/12/2006	Có	Có
7	PGD Na Dương	Thị trấn Na Dương huyện Lộc Bình Tỉnh Lạng Sơn	20/12/2007	Có	Có
8	PGD Thành phố	PGD Thành Phố (Số 18 Phan Đình Phùng, P. Hoàng Văn Thụ, Tp. Lạng Sơn)	18/12/2011	Có	Có
9	Phòng GDKH	Hội Sở Chi nhánh (Số 41 Lê Lợi, P. Vĩnh Trại, Tp. Lạng Sơn)	18/12/2011	Có	Có
10	PGD Vĩnh Trại	PGD Vĩnh Trại (số 40 Lê Lợi, P.Vĩnh Trại, Tp. Lạng sơn)	17/11/2015	Có	Có

Nguồn: Phòng Giao dịch khách hàng BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

So với các ngân hàng khác trên địa bàn như Vietcombank, Agribank, Viettinbank … mỗi ngân hàng đều có từ 10 đến 12 máy ATM, số lượng máy ATM của Chi nhánh không vượt trội, không tạo ưu thế cạnh tranh cho hoạt động kinh doanh thẻ của chi nhánh. Xét về tiềm năng, trong các vùng xa trung tâm thị xã, khu công nghiệp nếu có máy ATM sẽ là xúc tác mạnh cho dịch vụ trả lương tự động và phát hành thẻ cho các các đơn vị và doanh nghiệp trên địa bàn đó.

- Đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ:

Từ Năm 2012-2013, BIDV Lạng Sơn đã triển khai dịch vụ thiết bị thanh toán điện tử (gọi tắt là POS) đến với khách hàng và đã ký được 18 hợp đồng với đơn vị chấp nhận thẻ là siêu thị lớn trên địa bàn, lắp đặt 20 máy POS. Trong các năm tiếp theo tốc độ tăng trưởng máy POS tại Chi nhánh đều đạt tương đối cao, tính đến T9/2018 đã có tổng số 87 máy POS đặt tại các Trung tâm thương mại, khách sạn, nhà hàng, cửa hàng kinh doanh lớn tại địa bàn Thành phố Lạng Sơn và các huyện trong tỉnh. Chi nhánh đã có nhiều nỗ lực trong tìm kiếm đơn vị chấp nhận thẻ, xây dựng chính sách khách hàng hấp dẫn, chính sách khuyến mại kích đẩy doanh số giao dịch làm cho số lượng POS có phát triển nhanh, doanh số giao dịch qua POS cũng tăng trưởng khá cao, trung bình mỗi năm khoảng 30%. Số lượng máy POS Chi nhánh đã ký hợp đồng và lắp đặt cho đơn vị chấp nhận thẻ đến ngày 31/12/2017 là 58 máy, hoàn thành được 100% kế hoạch được giao.

- Số lượng và tần suất giao dịch thẻ:

Giao dịch của thẻ vẫn hầu hết thực hiện trên các máy ATM dẫn tới tình trạng quá tải thời điểm. Cụ thể số lượng giao dịch thực hiện tại các máy ATM như sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 2.13: Số lượng giao dịch tại máy ATM - BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018

Khoản mục	Năm			
	2015	2016	2017	T9/2018
Tổng số lượng giao dịch	400,887	407,212	438,534	374,532
Tổng giá trị rút tiền mặt	932,037,434,391	983,077,631,721	1,106,523,195,972	949,601,411,597
Số lượng thẻ hoạt động	21,790	24,899	28,724	31,729
Giá trị giao dịch rút tiền trên ngày	2,553,527,218	2,693,363,375	3,031,570,400	3,517,042,265
Doanh số trung bình/1 máy ATM	285,190,902	299,262,597	303,157,040	351,704,227

Nguồn: Báo cáo tình hình hoạt động thẻ trên phân hệ báo cáo MIS - BIDV Lạng Sơn

Từ bảng 2.13 ta thấy số lượng giao dịch tại các máy ATM tăng đều qua các năm điều này phù hợp với số lượng thẻ phát hành tăng, thêm vào đó là thói quen sử dụng thẻ của khách hàng đã dần được hình thành. Cụ thể, năm 2016 số lượng máy ATM tăng 8 chiếc thì doanh số trung bình tăng 14.072trđ. Năm 2017-2018 tăng lên 10 máy ATM thì doanh số trung bình tăng: 48.547trđ.

Số lượng các giao dịch không dùng tiền mặt như chuyển khoản, mua bảo hiểm, gửi tiết kiệm…thực hiện tại máy ATM còn hạn chế, qua các năm đều không đạt tỷ lệ 5% số lượng giao dịch.

Số lượng giao dịch không thành công và giao dịch khác như yêu cầu in sao kê, gửi tiền tiết kiệm, mua bảo hiểm,.... chiếm một phần không nhỏ trong tổng số lượng giao dịch. Một phần lớn các giao dịch lỗi là do khách hàng thao tác sai khi giao dịch, phần nhỏ còn lại là do lỗi vận hành máy ATM gây mất thời gian trong

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

giao dịch và ảnh hưởng tới uy tín ngân hàng.

Với số lượng máy rút tiền tự động và số giao dịch thực hiện hàng năm như trên, biểu hiện tần suất giao dịch tại các máy ATM như sau:

Bảng 2.14: Tần suất giao dịch tại máy ATM - BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015-2018

Khoản mục	Năm			
	2015	2016	2017	T9/2018
Tổng số lượng giao dịch	400,887	407,212	438,534	374,532
Số máy ATM	8	9	10	10
Số giao dịch TB tại 1 máy ATM	50,111	45,246	43,853	37,453
Số GD TB 1 ngày/1 máy ATM	137	124	120	138

Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân - BIDV Lạng Sơn

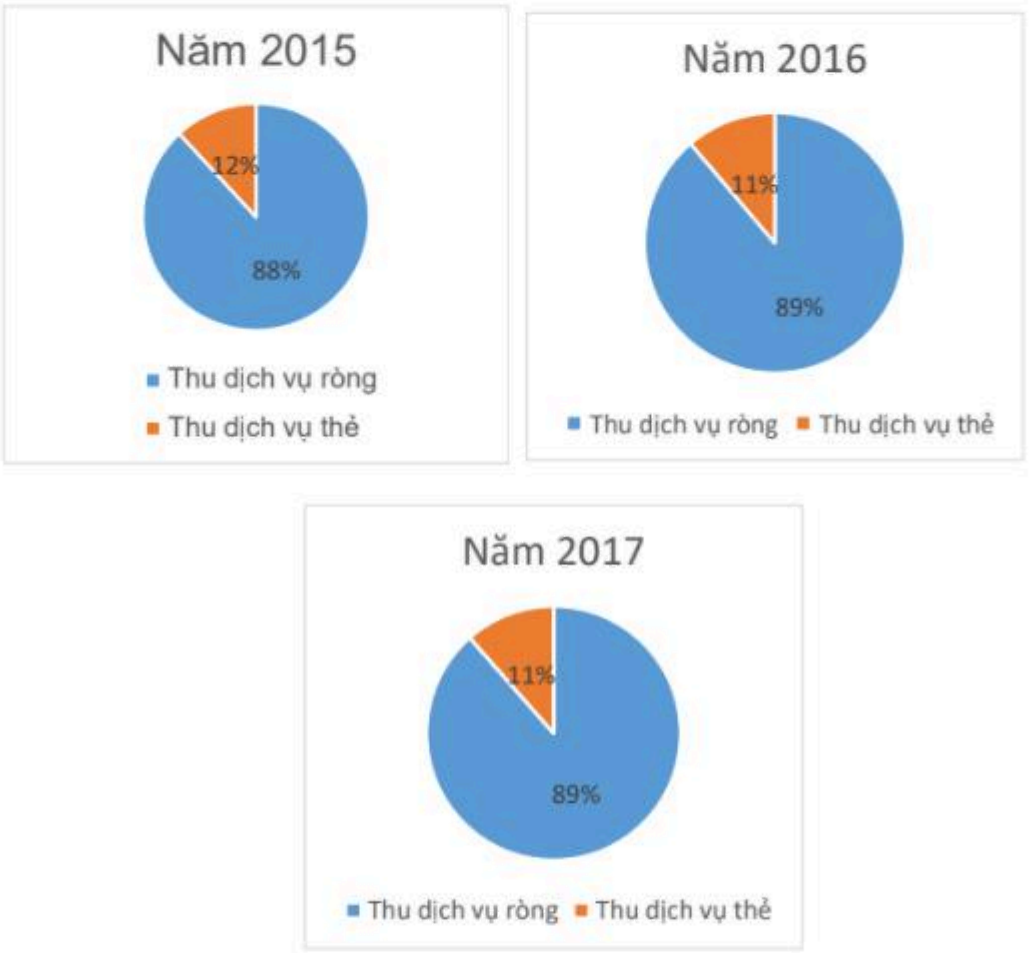
Tần suất làm việc của các máy ATM trung bình có 130 giao dịch trên 1 ngày. Có những thời điểm máy ATM quá tải do số lượng giao dịch quá lớn, nhất là vào kỳ trả lương của các đơn vị, chứng tỏ một lượng lớn dân cư đã hình thành thói quen dùng thẻ, xong việc dùng thẻ để rút tiền mặt còn quá lớn, cũng một phần do hệ thống các đơn vị chấp nhận thẻ còn quá thưa thớt.

Cũng phải thấy được rằng, số lượng thẻ mỗi năm đều tăng hơn 5.000 thẻ, đòi hỏi hệ thống điểm chấp nhận thẻ cũng phải phù hợp với tần suất giao dịch có tăng song mức tăng nhẹ hơn so với thẻ phát hành mới, số lượng thẻ giao dịch ở các điểm chấp nhận thẻ khác còn nhiều, lãng phí nguồn lực của Chi nhánh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.2.4. Nguồn thu từ dịch vụ thẻ



Biểu đồ 2.2: Tỷ trọng doanh thu từ dịch vụ thẻ so với thu dịch vụ ròng giai đoạn 2015-2017

Nguồn: Phòng khách hàng cá nhân - BIDV Lạng Sơn

Từ biểu đồ 2.2 ta thấy tỷ trọng thu từ dịch vụ thẻ còn hạn chế so với tổng thu dịch vụ ròng của Chi nhánh. Năm 2015, tỷ trọng thu từ dịch vụ thẻ chiếm 12% so với thu dịch vụ ròng. Năm 2016, 2017, tỷ trọng thu từ dịch vụ thẻ chiếm 11% so với thu dịch vụ ròng, từ đó có thể nhận thu nhập từ dịch vụ thẻ chiến tỷ lệ khá ổn định so với thu nhập ròng từ hoạt động bán lẻ. Chi nhánh cần đẩy mạnh hơn nữa hoạt

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

động thẻ để thu nhập từ khoản mục này tăng lên trong những năm tiếp theo.

Nguyên nhân là do trong những năm vừa qua Chi nhánh phát triển dịch vụ thẻ bằng các chính sách khách hàng, trong đó thẻ được phát hành theo các hợp đồng trả lương tự động, cho đối tượng học sinh, sinh viên thì gần như được miễn phí 100% phí mở thẻ, phí thanh toán thẻ cũng mới được áp dụng thu từ năm 2014.

Ngoài ra quá trình cung cấp dịch vụ thẻ đã tác động làm gia tăng huy động vốn dân cư, tăng thu các sản phẩm dịch vụ đi kèm. Theo phòng Giao dịch khách hàng cá nhân, có tới 85% khách hàng chủ thẻ đăng ký dịch vụ tin nhắn tự động BSMS, 30% khách hàng đăng ký dịch vụ IBMB, và 12% đến 15% khách hàng đăng ký dịch vụ thanh toán hóa đơn.

Phí dịch vụ thẻ thu được do quá trình sử dụng thẻ của khách hàng như: Phí phát hành thẻ, phí phát hành lại thẻ, phí thanh toán thẻ, phí kích hoạt thẻ khi bị sai số Pin,…Cụ thể như sau:

Bảng 2.15: Phí thu được từ dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

ĐVT:VNĐ

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Tổng thu dịch vụ thẻ	1,186,229,619	1,405,684,581	1,412,150,697	1,555,421,707	1,360,306,273
Tổng chi dịch vụ thẻ	7,349,643	27,473,425	30,220,768	39,891,413	47,869,696
Thu phí ròng	1,178,879,976	1,378,211,156	1,381,929,930	1,515,530,294	1,312,436,577
Thu nhập ròng	1,039,429,299	1,201,374,045	1,085,297,607	1,133,395,005	1,267,418,373

Nguồn: Báo cáo quyết toán thẻ của BIDV Lạng Sơn

Thẻ nội địa với số lượng phát hành lớn song thu phí phát hành thẻ năm 2015 là do chính sách khuyến mại miễn phí phí làm thẻ và phí duy trì thẻ BIDV Lạng Sơn áp dụng với các đơn vị trả lương tự động và phát hành thẻ của BIDV, theo đó BIDV Lạng Sơn miễn phí phát hành thẻ trả lương, miễn phí trả lương, hay miễn phí dịch vụ BSMS tùy theo từng hợp đồng làm sản phẩm trả lương của BIDV cạnh tranh hơn so với các ngân hàng khác, số lượng thẻ cũng vì thế tăng lên nhanh chóng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phí thanh toán thẻ tăng đều phù hợp với số lượng thẻ ATM, số lượng giao dịch thẻ tăng mạnh trong thời gian qua, chủ thẻ đã sử dụng nhiều hơn các tiện ích của thẻ. Đặc biệt trong năm 2017, với số lượng máy ATM và máy POS tăng cao cũng góp phần đẩy mạnh phí thanh toán thẻ cho Chi nhánh.

Phí phát hành thẻ Visa và thẻ Mater Card nhỏ do phí này chỉ thu được khi khách hàng phát hành lại thẻ hoặc một vài trường hợp cụ thể mà BIDV Lạng Sơn muốn thu khi phát hành. Mặc dù số lượng thẻ thấp nhưng thẻ Visa, thẻ MaterCard lại đem lại nguồn thu phí thanh toán và phí dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn vì do tính chất của thẻ, tiện ích lớn, phí dịch vụ cao nhất là khi khách hàng rút tiền mặt, phí rút tiền mặt và chịu lãi ngay từ thời điểm rút.

2.2.5. Thị phần dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn so với các ngân hàng khác trên địa bàn

Bảng 2.16: Thị phần dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn tại thời điểm 31/12/2017

ĐVT:VNĐ

Ngân hàng	Tổng số thẻ phát hành đến thời điểm báo cáo		Doanh số thanh toán bằng thẻ qua các máy POS lũy đầu năm đến thời điểm báo cáo (triệu đ)	
	Tổng số	Tỷ lệ %	Tổng số	Tỷ lệ %
Nông nghiệp	167,807	49.4%	334.0	
Đầu tư	53,493	15.8%	11,906.4	32.6%
Công Thương	78,713	23.2%	3,742.0	10.2%
Sacombank	9,668	2.8%	5,853.7	16.0%
Techcombank	6,659	2.0%	0.0	0.0%
Liên việt	4,212	1.2%	0.0	0.0%
SHB	5,798	1.7%	0.0	0.0%
VCB	10,542	3.1%	14,669.0	40.2%
Hdbank	602	0.2%	0.0	0.0%
MB	1,475	0.4%	7.7	0.0%
ABBank	494	0.1%	0.0	0.0%
Tổng cộng	**339,463**	**100.0%**	**36,512.8**	**100.0%**

Nguồn: Báo cáo thị phần thẻ của Ngân hàng nhà nước – Chi nhánh tỉnh Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Với lợi thế là ngân hàng cấp 1 duy nhất trên địa bàn và mạng lưới ATM rộng khắp toàn thành phố Lạng Sơn và một số huyện trọng điểm trong tỉnh, tuy nhiên thị phần phát triển của dịch vụ thẻ chưa tương xứng với quy mô của Chi nhánh, đặc biệt là thị phần thẻ ATM mới chỉ xếp thứ 3 sau Agribank Lạng Sơn và Vietinbank Lạng Sơn chiếm tỷ lệ 15,8%. Doanh số thanh toán qua POS chiếm thị phần lớn thứ 2 trên địa bàn: 32.6% sau Vietcombank Lạng Sơn.

2.3. Một số nhân tố ảnh hưởng tới sự phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn

2.3.1. Trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ

Bảng 2.17. Cơ cấu cán bộ làm công tác thẻ theo trình độ tại BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2015 – 2018

Khoản mục	Năm			
	2015	2016	2017	2018
Số lượng cán bộ làm công tác thẻ	22	30	32	33
Cán bộ có trình độ đại học	18	25	30	31
Cán bộ có trình độ cao đẳng	4	5	2	2

Nguồn: Phòng kế hoạch tổng hợp – BIDV Lạng Sơn

Tại BIDV Lạng Sơn cán bộ làm công tác bán hàng dịch vụ thẻ gồm: cán bộ quan hệ khách hàng cá nhân, giao dịch viên tại phòng giao dịch khách hàng và các phòng giao dịch, nhân viên tiếp quỹ ATM. Qua bảng số liệu trên có thể thấy số lượng cán bộ làm công tác thẻ tại BIDV Lạng Sơn đều có tăng qua các năm, đặc biệt trong năm 2016 BIDV Lạng Sơn tiếp nhận từ BIDV Đồng Đăng (MBH cũ) 02 phòng giao dịch làm cho số lượng cán bộ thực hiện nhiệm vụ phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng có sự gia tăng đáng kể (tăng thêm 08 cán bộ).

Trình độ của cán bộ làm công tác thẻ cơ bản có trình độ đại học. Tính đến 31/12/2017, số cán bộ có trình độ đại học làm công tác thẻ tại BIDV Lạng Sơn là: 30/32 cán bộ, chiếm tỷ lệ: 93,75%. Số còn lại 02/32 cán bộ, tỷ lệ: 6,25% có trình độ cao đẳng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Có thể thấy rằng trong những năm qua BIDV Lạng Sơn đã quan tâm đầu tư nguồn nhân lực cho việc phát triển dịch vụ thẻ tại Chi nhánh. Cả về số lượng và chất lượng nguồn nhân lực dành cho hoạt động bán lẻ nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng đều được chú trọng, định hướng phát triển như vậy là phù hợp với xu hướng phát triển dịch vụ ngân hàng trong giai đoạn mới góp phần đưa dịch vụ thẻ ngày càng phát triển, đem lại nguồn thu lớn hơn cho Ngân hàng.

2.3.2. Năng lực tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng

Bảng 2.18: Số lượng máy ATM, POS của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2014-2018

ĐVT: Cái

Khoản mục	Năm				
	2014	2015	2016	2017	T9/2018
Số lượng Máy ATM	8	8	9	10	10
Số lượng Thiết bị POS	24	36	57	58	87

Nguồn: Phòng Kế hoạch tổng hợp BIDV Lạng Sơn

Nhân tố này được thể hiện thông qua số lượng máy ATM, POS đã được nêu ở phần trên. Số lượng máy ATM, POS đều tăng trưởng qua các năm. Hiện nay chi nhánh có 10 máy ATM, 87 máy POS được bố trí ở những khu đông dân cư, các cửa hàng siêu thị lớn trên địa bàn. Ngoài ra, tất cả máy ATM chi nhánh đang quản lý đều được xây dựng theo chuẩn nhận diện thương hiệu nhằm nâng cao khả năng nhận biết và thẩm mỹ giúp khách hàng dễ nhận biết và sử dụng thẻ.

Dịch vụ thẻ cũng ngày càng đa dạng, hiện nay ngoài dịch vụ rút tiền từ thẻ BIDV Lạng Sơn còn triển khai toàn bộ các dịch vụ gia tăng kèm theo thẻ như: Dịch vụ BSMS, VnToup, IBMB, Smartbanking, dịch vụ thanh toán trực tuyến trên ATM, Ví điện tử VNMart, thanh toán tiền điện,…

Với việc phát triển nhanh chóng của khoa học công nghệ trong giai đoạn hiện nay, trình độ kỹ thuật công nghệ của Ngân hàng cũng có những chuyển biến tích cực đem lại nhiều dịch vụ tiện ích hơn cho khách hàng khi sử dụng thẻ của BIDV Lạng Sơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.3.3. Định hướng phát triển của ngân hàng

Xác định dịch vụ thẻ là dịch vụ trọng tâm trong các dịch vụ của ngân hàng bán lẻ, tạo nền tảng khách hàng, mang lại nguồn thu bền vững và có sức tăng trưởng tốt, BIDV Lạng Sơn đã định hướng phát triển dịch vụ thẻ trong thời gian tới thông qua việc nhận thức rõ ràng tầm quan trọng của dịch vụ ngân hàng bán lẻ mà dịch vụ thẻ là trọng tâm chủ chốt. Từ đó xây dựng các kế hoạch triển khai kinh doanh thẻ, chú trọng công tác bán hàng, truyền thông dịch vụ thẻ và tích cực thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh sản phẩm dịch vụ thẻ tại địa bàn.

Bảng 2.19: Kế hoạch phát triển dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2018-2020

ĐVT: Máy, thẻ

TT	Chỉ tiêu	Đơn vị	2018-2020
1	Số lượng thẻ ghi nợ nội địa năm 2020	Thẻ	50,000
2	Số lượng thẻ ghi nợ quốc tế năm 2020	Thẻ	1,300
3	Số lượng thẻ tín dụng năm 2020	Thẻ	180
4	Máy ATM năm 2020	Máy	11
5	Máy POS năm 2020	Máy	100

Nguồn: Phòng kế hoạch tổng hợp – BIDV Lạng Sơn

**** Những mục tiêu cụ thể nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại BIDV Lạng Sơn:***

- Xúc tiến các chương trình tiếp thị quảng cáo, khuyến mãi, chăm sóc khách hàng chủ thẻ cũ đồng thời gia tăng khách hàng chủ thẻ mới.

- Tích cực triển khai sản phẩm thẻ ghi nợ mới cũng như tận dụng triệt để nguồn khách hàng hiện tại, phát triển nguồn khách hàng tiềm năng có chất lượng, đảm bảo mục tiêu phát triển số lượng đồng thời giảm thiểu rủi ro đối với sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế.

- Tiếp tục mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ, mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ tới các siêu thị, cửa hàng tổng hợp, trung tâm thương mại lớn, tạo ra nhiều tiện ích

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

trên các sản phẩm thẻ, mang lại nhiều lợi ích và tiện dụng cho người sử dụng thẻ.

- Mở rộng thêm hệ thống các máy ATM đáp ứng cho nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng. Đồng thời tăng cường hoạt động duy trì bảo dưỡng máy ATM tránh tình trạng máy hỏng hay hết tiền trong máy, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mọi khách hàng.

- Mỗi năm đều có mức tăng trưởng tối thiểu 20% cả về số lượng thẻ phát hành, số giao dịch và phí dịch vụ thu được.

Từ những định hướng và mục tiêu cụ thể trên có thể thấy BIDV Lạng Sơn ngày càng quan tâm phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng làm cho quy mô và chất lượng dịch vụ thẻ đều tăng trưởng qua các năm.

2.3.4. Các nhân tố khách quan

Đặc điểm kinh tế xã hội tỉnh Lạng Sơn :

Vị trí địa lý: Lạng Sơn là tỉnh miền núi, biên giới phía Đông Bắc của Việt Nam; cách thủ đô Hà Nội 154 km đường bộ và 165 km đường sắt; phía Bắc giáp tỉnh Cao Bằng, phía Đông Bắc giáp Trung Quốc, phía Đông Nam giáp tỉnh Quảng Ninh, phía Nam giáp tỉnh Bắc Giang, phía Tây Nam giáp tỉnh Thái Nguyên, phía Tây giáp tỉnh Bắc Kạn. Theo chiều Bắc - Nam từ 22°27'- 21°19' vĩ bắc, chiều Đông - Tây 106°06 - 107°21' kinh đông. Lạng Sơn có đường biên giới tiếp giáp với Trung Quốc dài 231,74 km, có 2 cửa khẩu quốc tế (cửa khẩu đường bộ Hữu Nghị, đường sắt Đồng Đăng), 01 cửa khẩu chính (Chi Ma) và 9 cửa khẩu phụ.

Địa hình: Địa hình Lạng Sơn phổ biến là núi thấp và đồi, ít núi trung bình và không có núi cao. Độ cao trung bình là 252m so với mực nước biển.

Dân số, lao động - việc làm: Theo số liệu thống kê năm 2017, dân số của tỉnh Lạng Sơn khoảng 778,4 nghìn người. Trong đó nam là 390,2 nghìn người, chiếm 50,12% tổng dân số cả tỉnh; nữ là 388,2 nghìn người chiếm 49,88%. Dân số khu vực thành thị 154,2 nghìn người chiếm 19,81% tổng dân số; dân số khu vực nông thôn 624,2 nghìn người chiếm 80,19%.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Cơ cấu dân số tỉnh Lạng Sơn trẻ, nguồn lao động khá dồi dào. Năm 2017, lực lượng lao động từ 15 tuổi trở lên là 510,5 nghìn người, chiếm 65,58% tổng dân số; trong đó: Lao động nam chiếm 51,66%, nữ chiếm 48,34%; lao động thành thị chiếm 17,46%, nông thôn chiếm 82,54%.

Bình quân mỗi năm đào tạo nghề cho khoảng 5.700 lao động, góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, giải quyết việc làm, tăng năng suất lao động và thu nhập cho người dân. Tỷ lệ lao động qua đào tạo năm 2017 là 47,6%.

Dân tộc: Giống như các tỉnh miền núi phía Bắc, Lạng Sơn là tỉnh có các dân tộc ít người chiếm số đông (84,74% tổng số dân của tỉnh). Là nơi chung sống của nhiều dân tộc anh em, trong đó người Nùng chiếm 42,8%, người Tày chiếm 35,4%, người Kinh chiếm 17,11%, người Dao chiếm 3,5%, dân tộc Hoa, Sán Chay, Mông và các dân tộc khác chiếm khoảng 1,19%.

Tiềm năng, lợi thế của tỉnh Lạng Sơn:

Tỉnh Lạng Sơn có đường biên giới tiếp giáp với Trung Quốc dài 231,74 km, có 2 cửa khẩu quốc tế (cửa khẩu đường bộ Hữu Nghị, đường sắt Đồng Đăng), 01 cửa khẩu chính (Chi Ma) và 9 cửa khẩu phụ. Lạng Sơn cách thủ đô Hà Nội 154 km, cách sân bay quốc tế Nội Bài 165 km, cách cảng biển Mũi Chùa - Quảng Ninh 114km. Lạng Sơn nằm ở cửa ngõ quan trọng nối Trung Quốc và các nước ASEAN, là điểm đầu tiên của Việt Nam trên 2 tuyến hành lang kinh tế: Nam Ninh (Trung Quốc) - Lạng Sơn - Hà Nội - Hải Phòng (Việt Nam) và Lạng Sơn - Hà Nội - Thành phố Hồ Chí Minh - Mộc Bài (tham gia hành lang xuyên Á: Nam Ninh - Singapore). Hệ thống đường giao thông của tỉnh Lạng Sơn khá hoàn chỉnh, bao gồm 7 đoạn tuyến quốc lộ và 2 tuyến đường sắt.

Lạng Sơn có lợi thế về phát triển kinh tế thương mại, với điều kiện về khu kinh tế cửa khẩu, hệ thống giao thông thuận lợi, các tuyến đường ra các cửa khẩu và hạ tầng các khu cửa khẩu được quan tâm đầu tư tương đối đồng bộ, đang tích cực đẩy nhanh tiến độ xây dựng tuyến cao tốc nối các tỉnh Hà Nội, Bắc Ninh, Bắc Giang đến cửa khẩu quốc tế Hữu Nghị để tạo thuận lợi cho hoạt động xuất nhập

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khẩu của cả nước. Hằng năm có trên 2700 doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tham gia hoạt động xuất nhập khẩu qua các cửa khẩu của tỉnh Lạng Sơn; tổng kim ngạch xuất nhập khẩu năm 2016 đạt 4.130 triệu USD, năm 2017 đạt 5.250 triệu USD.

Bên cạnh đó, Lạng Sơn còn là mảnh đất giàu tiềm năng du lịch, bởi sự kết hợp phong phú, hài hoà giữa vị trí địa lý, thiên nhiên, lịch sử và con người. Thiên nhiên đã ban tặng cho Lạng Sơn nhiều hang động, núi rừng tự nhiên và phong cảnh đẹp với khí hậu mùa hè mát mẻ, dễ chịu, được coi là một điểm nghỉ mát, an dưỡng lý tưởng đối với các du khách từ xa.

Về phát triển kinh tế:

Bảng 2.20. Kết quả thực hiện các chỉ tiêu chủ yếu về phát triển kinh tế tỉnh Lạng Sơn giai đoạn 2016-2018

STT	Chỉ tiêu	Đơn vị	2016	2017	2018
1	**Tốc độ tăng trưởng tổng sản phẩm trên địa bàn**	%	8.06	8.02	8.23
	Trong đó: Nông, lâm nghiệp	%	3.36	2.26	2.59
	Công nghiệp - xây dựng	%	14.77	25.56	20.50
	Dịch vụ	%	7.86	8.31	8.35
2	**Cơ cấu kinh tế**				
	- Nông, lâm nghiệp	%	30.87	22.91	21.44
	- Công nghiệp - xây dựng	%	23.16	18.27	20.18
	- Dịch vụ	%	45.97	58.82	58.38
3	Tổng sản phẩm trên địa bàn bình quân đầu người	Triệu đồng	32.37	35.00	37.66
4	Tổng sản lượng lương thực	Nghìn tấn	324.61	318.00	310.00
5	Tổng thu ngân sách nhà nước trên địa bàn	Tỷ đồng	6,091.00	6,311.00	6,296.00
	Tổng chi ngân sách địa phương	Tỷ đồng	8,435.89	9,597.90	10,058.19
6	Tổng nguồn vốn đầu tư phát triển toàn xã hội	Tỷ đồng	13,560.00	16,100.00	22,500.00

Nguồn: Báo cáo tổng kết UBND tỉnh Lạng Sơn

Việc kinh tế phát triển khá và thu nhập người dân được cải thiện cũng góp phần thúc đẩy dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng. Qua các năm từ 2016-2018 thu nhập

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

bình quân đầu người đã tăng từ 32.37 triệu/người năm 2016 lên 37.66 triệu/người năm 2018.

Đến nay, số đông người dân sống ở thành phố Lạng Sơn và các thị trấn đã quen dần với việc sử dụng ATM để cất giữ khoản tiền thu nhập hàng tháng. Với thẻ ATM mọi người đã có thể dễ dàng thực hiện việc rút tiền, gửi tiền cho người khác ngay trên máy ATM.

Mặt khác, dân cư sinh sống trên địa bàn tỉnh phần lớn ở các huyện miền núi xa trung tâm, mặt bằng dân trí cũng như thu nhập không cao, ít có điều kiện tiếp cận những dịch vụ Ngân hàng. Điều này cũng ảnh hưởng lớn tới khả năng phát triển mở rộng dịch vụ Ngân hàng nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng của BIDV Lạng Sơn.

Sự cạnh tranh trong hoạt động thẻ tại BIDV Lạng Sơn ngày càng mạnh mẽ. Hiện nay trên địa bàn có 11 Ngân hàng TMCP cùng hoạt động, mỗi Ngân hàng đều có thế mạnh riêng trong phát triển dịch vụ thẻ. Việc tham gia cạnh tranh trong môi trường sôi động sẽ giúp dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn ngày một hoàn thiện, mang lại lợi ích cho người dùng. Bên cạnh đó cũng khiến BIDV Lạng Sơn có thêm nhiều đối thủ cạnh tranh trong việc phát triển dịch vụ thẻ tới khách hàng do những Ngân hàng mới tham gia thị trường có những chính sách ưu đãi nhằm lôi kéo khách hàng.

Môi trường công nghệ thẻ hiện nay ngày càng phát triển làm cho thẻ Ngân hàng được gia tăng tiện ích, tăng tính bảo mật, thu hút đông đảo người dân tham gia sử dụng dịch vụ thẻ.

Cũng như mọi hoạt động khác của đời sống kinh tế xã hội, hoạt động kinh doanh thẻ cũng cần đến môi trường pháp lý thuận lợi. Cho đến nay cơ sở pháp lý cao nhất và tương đối chi tiết nhất về mặt nghiệp vụ để các ngân hàng nước ta căn cứ vào đó triển khai cụ thể thêm là "Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng" ban hành kèm theo Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/06/2016. Quy định này ra đời đã góp phần làm thông thoáng và cụ thể hơn dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ. Quy định cho phép các NHTM của Việt Nam được linh hoạt áp dụng một số ưu đãi nhất định để đảm bảo tính cạnh tranh của các loại thẻ do NHVN phát hành so

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

với ngân hàng nước ngoài hay chi nhánh NH nước ngoài của Nam đòi hỏi phải chỉnh sửa cho hợp lý do đó các NHTM dựa vào đó để đề ra quy định riêng cho ngân hàng mình về phát hành và sử dụng thanh toán thẻ.

2.4. Đánh giá chung về sự phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn

2.4.1. Thành công và nguyên nhân

2.4.1.1. Thành công

Dịch vụ thẻ là một trong các dịch vụ bán lẻ chủ yếu của BIDV Lạng Sơn mang lại lợi nhuận từ nguồn thu phí dịch vụ, đồng thời góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng hiện đại thân thiện với khách hàng đồng thời cung cấp cho khách hàng ngày càng nhiều tiện ích trong giao dịch thẻ. Hiện tại tính đến ngày 30/09/2018, Chi nhánh đang quản lý 31.729 thẻ ATM hoạt động, 95 thẻ tín dụng, 10 máy ATM và 87 máy POS. Trải qua các năm số lượng thẻ tín dụng quốc tế, nội địa và doanh số thu thanh toán thẻ của BIDV Lạng Sơn liên tục tăng lên. Mức phí thu được từ hoạt động thẻ năm 2017 là 2.550 triệu đồng chiếm khoảng 18% tổng số phí thu được tại chi nhánh.

Thứ nhất: Đa dạng hóa các sản phẩm thẻ

Hiện tại BIDV Lạng Sơn đã phát triển hầu hết các sản phẩm thẻ thanh toán thông dụng hiện nay như thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế,... Đó là sự thành công nổi bật của BIDV Lạng Sơn trong nỗ lực cung cấp dịch vụ thanh toán cho các đối tượng khách hàng đa dạng và các nhu cầu khác nhau trên thị trường.

Về sản phẩm mới, trong thời gian ngắn sắp tới, BIDV Lạng Sơn cùng hệ thống BIDV triển khai sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế mới cho đối tượng khách hàng doanh nghiệp hứa hẹn đem lại nhiều tiện ích hấp dẫn đến với khách hàng.

Thứ hai: Đẩy mạnh phát triển số lượng chủ thẻ tiềm năng

Mặc dù những năm gần đây, tình hình kinh doanh doanh thẻ thanh toán không khả quan, nhưng chi nhánh luôn đẩy mạnh chính sách phát triển số lượng chủ thẻ đặc biệt là đối tượng khách hàng tiềm năng. Kể từ năm 2013, chi nhánh phối hợp với một số đơn vị trả lương qua thẻ, chính vì vậy số lượng thẻ thanh toán tăng đáng kể.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thứ ba: Hỗ trợ khách hàng, giải quyết tra soát, khiếu nại.

Do quy trình nghiệp vụ được chuẩn hóa nên công tác xử lý khiếu nại nhanh chóng, đảm bảo đúng thời gian quy định của tổ chức thẻ trong nước và quốc tế, được khách hàng của chi nhánh và NHTM bạn đánh giá cao.

Thứ tư: Tăng nền khách hàng và bán chéo sản phẩm, dịch vụ

Doanh thu của dịch vụ thẻ chưa cao, song dịch vụ thẻ đã tạo nền khách hàng cá nhân vững chắc cho Chi nhánh, là sản phẩm bán chéo hiệu quả cho khách hàng doanh nghiệp, thúc đẩy huy động vốn và các dịch vụ giá trị gia tăng khác phát triển như dịch vụ tin nhắn tự động BSMS, IBMB, dịch vụ thanh toán hóa đơn …

2.4.1.2. Nguyên nhân của thành công

Để đạt được những kết quả trên là do trong những năm qua BIDV Lạng Sơn đã ngày càng quan tâm đến việc phát triển dịch vụ bán lẻ nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng. Xác định rõ việc chuyển hướng kinh doanh từ bán buôn dần sang bán lẻ phù hợp với định hướng của Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam và xu thế phát triển của các Ngân hàng trên thế giới.

Thu nhập và dân trí của phần lớn dân cư trên địa bàn được nâng lên trong những năm qua cùng với thói quen chi tiêu không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến trong xã hội cũng góp phần làm cho dịch vụ thẻ Ngân hàng đến gần hơn với người dân.

Sản phẩm dịch vụ thẻ Ngân hàng ngày càng đa dạng, thông qua sản phẩm thẻ người dùng có thể sử dụng các dịch vụ khác của Ngân hàng được tích hợp trong đó vô cùng thuận tiện.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1. Hạn chế

Là một ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực thẻ, tuy đã có những thành quả đáng khích lệ, song so với các ngân hàng khác và so với yêu cầu thực tế hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn vẫn còn quá nhỏ bé, mới chỉ đang ở giai đoạn đầu của sự tăng tưởng và phát triển. Trong thời gian qua, hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn cho thấy một số hạn chế sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Thứ nhất: Sản phẩm thẻ còn hạn chế về tiện ích và giá trị gia tăng

Thực tế còn tồn tại một khoảng cách lớn so với trình độ phát triển lĩnh vực thẻ của các ngân hàng nước ngoài, kể cả một số ngân hàng trong nước. Số lượng thẻ Visa, Master Card phát hành còn tương đối thấp, một phần do khách hàng chưa quen với việc chi tiêu trước trả tiền sau, BIDV Lạng Sơn chưa đưa ra được sự hấp dẫn về các tiện ích mà các sản phẩm của họ mang lại cho khách hàng. ..

Thẻ của BIDV Lạng Sơn tương đối đa dạng, nhưng cách đặt tên cũng như quảng bá chưa thực sự hướng tới từng phân đoạn khách hàng. Chúng ta có Thẻ Etrans, Thẻ Harmony với Kim, Mộc, Thủy, Hỏa, Thổ, thẻ Visa, thẻ Moving, ... nhưng nếu nghe những cái tên này người nghe không thể biết thẻ là dành cho học sinh sinh viên, cho các bà nội trợ, cho dân văn phòng hay cho doanh nhân ... khách hàng không thể hình dùng ngay từ cách đặt tên cho các loại thẻ.

Thứ hai: Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ còn hạn chế

Mặc dù là ngân hàng đầu tiên tham gia thị trường thẻ nhưng BIDV Lạng Sơn vẫn gặp phải nhiều khó khăn khi phát triển mạng lưới chủ thẻ và đại lý, đặc biệt là mạng lưới ATM.

Thứ ba: Tính chuyên nghiệp trong triển khai sản phẩm dịch vụ thẻ chưa cao

Thực tế tác nghiệp đã có khách hàng phản hồi về việc phải điền quá nhiều danh mục và thủ tục thông tin khách hàng trong đơn đăng ký phát hành thẻ ghi nợ.

Về nguyên tắc ngân hàng làm đúng khi càng có nhiều thông tin thì chúng ta càng quản lý khách hàng tốt hơn nhưng đối với khách hàng họ không cần biết điều đó với họ đó là sự rườm rà, bất tiện và lãng phí thời gian đặc biệt đối với các khách hàng đã là khách hàng của BIDV.

Chủ thẻ ATM khi quên mã số PIN: Ngân hàng cũng không thể hỗ trợ khôi phục hoặc cấp mới mã số PIN cho khách hàng mà bắt buộc phải cấp lại thẻ mới cho khác hàng. Nếu so sánh rủi ro của việc cấp lại thẻ và cấp lại mã số PIN thì gần như không có sự khác biệt. Việc cấp lại thẻ mới vừa mất thời gian, vừa lãng phí nguồn lực và không linh hoạt, khách hàng ít nhất phải đến ngân hàng 2 lần để đề nghị phát

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

hành lại thẻ và đến lấy thẻ mới, ít nhất trong thời gian 3 ngày khách hàng không có thẻ để sử dụng.

Bắt đầu từ năm 2011 BIDV có thu phí thường niên thẻ ATM, tuy rằng đã có thông báo để khách hàng được biết về thời gian thu phí, số tiền thu phí song không phải tất cả chủ thẻ ATM đều biết và ghi nhớ điều này. Khi thu phí thường niên thẻ, các trường hợp không đủ tiền thu phí đã bị Trung tâm thẻ BIDV xóa thẻ làm khách hàng bức xúc vì nghĩ rằng thẻ tự nhiên hỏng không sử dụng được, hoặc khi đến quầy dịch vụ nghe giải thích khách hàng cũng không thấy hài lòng với cách xử lý của hệ thống. Thẻ đã xóa bắt buộc khách hàng phải phát hành lại thẻ và chờ có thẻ mới để sử dụng.

Thứ tư: Thẻ BIDV chưa thực sự cạnh tranh được với các ngân hàng khác về phí

Với một thị trường như Việt Nam và thói quen miễn phí trong việc sử dụng dịch vụ thì phí sử dụng dịch vụ thẻ cũng là một nhân tố quyết định việc có sử dụng thẻ của một ngân hàng hay không của khách hàng. Phí phát hành thẻ và phí giao dịch của BIDV Lạng Sơn vẫn còn khá cao so với một số ngân hàng khác như Viettinbank, Vietcombank, Agribank, …

Thứ năm: Công tác Marketing chưa đa dạng

Hoạt động marketing quảng bá sản phẩm còn chưa thực sự phát triển, BIDV Lạng Sơn chưa đưa ra được chính sách quảng cáo đồng bộ, việc quảng cáo cho sản phẩm thẻ mới chỉ dừng lại ở các tờ rơi, áp phích, chưa thực sự chuyên sâu.

Việc marketing nhằm phát triển dịch vụ thẻ được triển khai phần lớn qua cán bộ tác nghiệp trực tiếp hoặc cán bộ được giao nhiệm vụ, trong khi việc tiếp thị sản phẩm có thể nhân rộng cho toàn cán bộ chi nhánh, nhất là cán bộ quan hệ khách hàng, giao dịch viên…

2.4.2.2. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế của dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn nêu trên là do nhiều nguyên nhân. Ngoài yếu tố khách quan có tính ảnh hưởng, yếu tố chủ quan thuộc về BIDV Lạng Sơn là nguyên nhân chủ yếu hạn chế hiệu quả của dịch vụ thẻ trong thời gian qua.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

*. *Nguyên nhân chủ quan:*

- Đội ngũ nhân sự chuyên sâu về thẻ còn thiếu kinh nghiệm so với yêu cầu phát triển: Với đội ngũ cán bộ thẻ của BIDV Lạng Sơn còn trẻ như hiện nay, việc phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn gặp không ít khó khăn.

Hiện tại, ngoài một số vị trí chủ chốt được đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ thẻ, các cán bộ kinh doanh thẻ đều được tuyển dụng mới và chưa được đào tạo chuyên sâu. Các cán bộ này còn ít kinh nghiệm về dịch vụ thẻ. Kinh doanh thẻ lại là lĩnh vực kinh doanh mới nên các cán bộ phải vừa làm, vừa học, vừa tích lũy kinh nghiệm. Chính vì vậy tiến độ triển khai kế hoạch kinh doanh so với kế hoạch đặt ra còn chậm.

- Công tác Marketing về thương hiệu BIDV và sản phẩm thẻ BIDV còn chưa được triển khai đúng mức: Công tác đánh giá điều tra và cho điểm khách hàng cũng chưa được chú trọng, trong khi đối với lĩnh vực thẻ thì đây là khâu hết sức quan trọng. BIDV Lạng Sơn chưa xây dựng được cơ sở dữ liệu về khách hàng, từ đó có chiến lược tiếp thị cho phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

Trong thời gian tới, BIDV Lạng Sơn cần phải tiếp tục nâng cao năng lực trong kinh doanh và quản trị rủi ro, nâng cao vị thế trên thương trường, đó là mấu chốt để ngân hàng có thể tiếp tục phát triển các dịch vụ kinh doanh, trong đó có lĩnh vực thẻ.

* *Nguyên nhân khách quan:*

- Thói quen dùng tiền mặt của người dân còn phổ biến: Mặc dù được coi là một thị trường tiềm năng về phát triển dịch vụ thẻ nhưng hơn 20 năm dịch vụ thẻ đi vào đời sống tiêu dùng của người dân Việt Nam vẫn trong giai đoạn thâm nhập ban đầu. Người Việt Nam gần như vẫn coi tiền mặt là phương tiện không thể thay thế trong thanh toán tiêu dùng và cảm nhận việc thuận tiện, yên tâm khi thanh toán và nhận thanh toán bằng tiền mặt. Việc thanh toán trực tiếp không thông qua ngân hàng ở nước ta còn chiếm tỷ lệ cao. Thanh toán bằng tiền mặt chiếm từ 20-30% trong tổng phương tiện thanh toán, 99% các khoản chi tiêu cá nhân được thanh toán

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

bằng tiền mặt trực tiếp. Vì vậy khó tạo ra một bước thay đổi lớn nào nếu người dân chưa quen với một phương tiện thanh toán mới dù nó tiện ích đến đâu.

Ngoài ra, có một tỷ lệ lớn khách hàng và điểm bán hàng còn chưa am hiểu kiến thức trong việc sử dụng và thanh toán thẻ, thậm chí hiểu sai lệch do các thông tin từ các nguồn thông tin không chính thức.

- Cạnh tranh khốc liệt trên thị trường: Cạnh tranh là một điều đáng duy trì, là một văn hóa thị trường lành mạnh. Điều đó thúc đẩy các ngân hàng muốn tồn tại phải không ngừng đổi mới, đưa ra các sản phẩm phù hợp với thị hiếu và yêu cầu ngày càng cao của người tiêu dùng. Dịch vụ thẻ là một lĩnh vực kinh doanh đòi hỏi đầu tư vốn ban đầu cao và bản thân các ngân hàng phải có nền tảng công nghệ hiện đại mà không phải ngân hàng nào cùng đáp ứng được. Trên thị trường hiện nay hơn 50 ngân hàng tham gia và lĩnh vực kinh doanh thẻ, trong đó có nhiều ngân hàng đã tạo được uy tín và chỗ đứng vững chắc. Do đó đã gây ra cho BIDV Lạng Sơn và một số ngân hàng đi sau khó khăn trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Cơ chế, chính sách trong lĩnh vực kinh doanh thẻ, thương mại điện tử chưa hoàn thiện: Môi trường pháp lý cho hoạt động kinh doanh thẻ còn sơ sài. Luật giao dịch điện tử đã có hiệu lực nhưng các văn bản hướng dẫn vẫn chưa được ban hành. Hiện Chính phủ đã có quy định về trả lương cho cán bộ công nhân viên và lương hưu nhưng vẫn chưa được các cơ quan thực hiện nghiêm chỉnh. Ngoài ra hệ thống các văn bản liên quan khác trong lĩnh vực kinh doanh thẻ như: phòng chống tội phạm thẻ và các hành vi gian lận, giả mạo trong thanh toán thẻ chưa được ban hành. Ngân hàng Nhà nước chưa có quy định hướng dẫn về việc trích lập dự phòng xử lý rủi ro, những quy định về việc hình thành tổ chức liên minh thẻ và liên minh thẻ với nước ngoài, nhất là những quy định và hướng dẫn việc xử lý chanh chấp, vi phạm trong thanh toán thẻ. Chính điều này cũng gây những cản trở lớn cho các ngân hàng khi tham gia phát hành thẻ trên thị trường. Nếu khách hàng có khiếu nại thì việc giải quyết và bảo vệ quyền lợi của chủ thẻ chưa được văn bản pháp luật nào quy định cụ thể, điều này gây thiệt hại cho cả ngân hàng phát hành và chủ thẻ.

Ngoài ra, trước tình hình tội phạm ngày càng tinh vi như hiện nay, việc đánh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cắp thông tin cá nhân của khách hàng, thông tin đăng nhập tài khoản tại ngân hàng, làm thẻ giả, giả mạo chứng từ, sao chép và tạo băng từ giả các giao dịch thanh toán không có xuất trình thẻ... nhằm ăn cắp một khối lượng tiền lớn trong tài khoản của chủ thẻ là một vấn đề BIDV Lạng Sơn và các ngân hàng khác đặc biệt quan tâm. Trong khi đó, Bộ Luật Hình sự lại chưa có một quy định nào về khung hình phạt cho những lĩnh vực này.

Trong thời gian tới đây, trước áp lực của hội nhập và áp lực của sự cạnh tranh gãy gắt của dịch vụ thẻ giữa các ngân hàng, BIDV Lạng Sơn cần phải nỗ lực khắc phục tối đa những hạn chế còn tồn tại. Song với những kết quả đạt được bước đầu, với lợi thế của một ngân hàng đi đầu sẽ giúp BIDV Lạng Sơn có khả năng đi tắt, đón đầu để có thể đứng vững trên thị trường vốn tiềm ẩn nhiều khó khăn và thách thức như hiện tại.

- Hiệp hội thẻ chưa phát huy hết vai trò của mình trong việc phát triển lĩnh vực thanh toán thẻ.

Trước những thách thức mà BIDV Lạng Sơn phải đối mặt khi Việt Nam gia nhập WTO, một ngân hàng nhỏ như BIDV Lạng Sơn bị hạn chế rất nhiều về khả năng tài chính cũng như kỹ thuật công nghệ. Việc liên kết của BIDV Lạng Sơn với các ngân hàng khác trong liên minh và giữa các liên minh với nhau làđiều hết sức cần thiết để mở rộng da dạng hóa dịch vụ thẻ của Ngân hàng. Để làm được như vậy thì cần có sự can thiệp của Hiệp hội thẻ trong việc liên kết các ngân hàng thành viên, quản lý rủi ro và tuyên truyền, quảng bá về thẻ trong các tầng lớp dân cư. Nhưng trên thực tế hiện nay Hiệp hội thẻ được đánh giá là chưa phát huy được hết vai trò của mình trong hoạt động này. Ngoài nguyên nhân chính là do trình độ kỹ thuật công nghệ thông tin của các ngân hàng là không tương thích, đây cũng là một nguyên nhân khiến cho BIDV Lạng Sơn gặp khá nhiều khó khăn trong việc liên kết hệ thống với các ngân hàng khác trong liên minh. Chính vì vậy, hiệu quả kinh doanh thẻ tại BIDV Lạng Sơn còn hạn chế.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Chương 3
ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI BIDV LẠNG SƠN

3.1. Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của BIDV Lạng Sơn đến năm 2020

3.1.1. Kế hoạch phát triển của BIDV Lạng Sơn trong những năm tới

Nền kinh tế Việt Nam được dự báo tiếp tục duy trì ổn định và phát triển trong những năm tiếp theo. Trên địa bàn tỉnh nền kinh tế tiếp tục phát triển theo hướng đổi mới, phát huy tiềm năng thế mạnh của địa phương. Hoạt động của ngành ngân hàng sẽ có những bước phát triển tích cực, đóng góp quan trọng vào việc ổn định kinh tế vĩ mô, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Trên địa bàn, năm 2018 đón thêm 1 Ngân hàng mới hoạt động– VPBank, nâng tổng số lên 12 NHTM cùng hoạt động, dự kiến tình hình cạnh tranh tiếp tục diễn ra gay gắt hơn; để tăng thị phần hoạt động, các Ngân hàng mới đưa ra nhiều chính sách lãi suất, phí cạnh tranh để thu hút, lôi kéo khách hàng, mở rộng thị phần khách hàng; Chính sách chăm sóc khách hàng được quan tâm và chú trọng nhiều hơn. Đặc biệt, với thế mạnh của các NHCP là có đội ngũ cán bộ trẻ, có tính chủ động và linh hoạt cao trong triển khai phát triển SPDV; phong cách giao dịch, phục vụ khách hàng và kỹ năng tư vấn bán hàng hiện đại, thân thiện.

Dự kiến hoạt động của Chi nhánh năm 2018 sẽ có nhiều khó khăn, thách thức: Dư nợ dự kiến chuyển nợ xấu lớn, lãi dự thu hoạch toán thu nhập dự kiến xuất toán chuyển lãi treo và khả năng không thu được cao; Công tác xử lý thu hồi nợ xấu khó khăn, tốn nhiều thời gian và nguồn lực tập trung xử lý; áp lực cạnh tranh giữa các Ngân hàng lớn, lãi suất HĐV thấp, ít cạnh tranh so với các NHCP khác trên địa bàn; chất lượng cán bộ còn nhiều hạn chế.

- Chi nhánh xác định mục tiêu chung năm 2018 là: Tiếp tục nỗ lực tăng trưởng về quy mô và thị phần hoạt động trên địa bàn, gắn tăng trưởng tín dụng với kiểm soát chất lượng, an toàn và hiệu quả; nâng cao chất lượng hoạt động các

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

phòng giao dịch, đẩy mạnh phát triển các SPDV ngân hàng. Tập trung thu hồi nợ quá hạn, lãi treo, lãi dự thu nợ nhóm 1, hạn chế không để phát sinh nợ quá hạn mới; xử lý dứt điểm nợ xấu và nợ tiềm ẩn nợ xấu, đảm bảo hoạt động của Chi nhánh an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững trong các năm tiếp theo.

- Tiếp tục cố gắng đạt và vượt các chỉ tiêu KHKD năm 2018 được HSC giao. Cụ thể:

Bảng 3.1. Một số chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh giai đoạn 2018-2020 của BIDV Lạng Sơn

TT	Chỉ tiêu	TH 2017	KH 2018	KH 2019	KH 2020	%TT 2018 - 2020
I	**QUY MÔ**					
1	Dư nợ tín dụng CK	5,786	6,400	7,400	8,500	13.7%
2	DNTD bán lẻ CK (không gồm CCTC, CC GTCG, dư nợ thẻ Visa)	2,206	2,700	3,140	3,520	16.9%
3	Dư nợ tín dụng BQ	5,124	6,081	6,845	7,950	15.8%
II	**CƠ CẤU, CHẤT LƯỢNG**					
4	Dư nợ cuối kỳ trung dài hạn (>12T)	2,291	2,226	2,650	3,100	10.6%
5	Dư nợ tiềm ẩn	604	84	78	70	-51.2%
6	Dư nợ xấu	6	63	65	74	135.2%
7	Dư nợ Nhóm 2	238	110	200	220	-2.6%
8	Lãi treo của dư nợ nội bảng	51	242	4	6	-51.0%
9	Thu lãi treo trong năm	0	8	2	2	
10	Dư nợ bán VAMC	0	0	0	0	
11	Thu nợ bán VAMC trong năm	0	0	0	0	
12	Dư nợ HTNB	39	480	367	331	103.2%
13	Thu nợ HTNB trong năm	5	33	113	24	64.2%
14	Dư quỹ DPRR	47	52	0	67	12.6%
III	**HIỆU QUẢ**					
15	Chênh lệch thu chi	118	11	308	260	30.2%
16	Trích DPRR	9	479	15	15	17.7%
17	Lợi nhuận trước thuế	108.8	3.0	140	162	14.2%
18	LNTT/người	0.783	0.023	1.076	1.200	15.3%

Nguồn: Phòng Kế hoạch Tài chính – BIDV Lạng Sơn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

* Các chỉ tiêu KHKD chính:

- Chênh lệch thu chi: đạt và vượt kế hoạch HSC giao.

- Huy động vốn cuối kỳ: 5.150 tỷ đồng, tăng trưởng 16,8% (↑ 742 tỷ.đ) so với năm trước.

- Dư nợ tín dụng cuối kỳ: 6.400 tỷ đồng, tăng trưởng 10,6% so với năm trước (đã loại trừ dư nợ dự kiến XLRR trong năm 2018). Trong đó, dư nợ bán lẻ tăng tối thiểu 27% (↑630 tỷ) so với năm trước (theo kế hoạch định hướng của HSC).

* Chỉ tiêu quản lý: tối thiểu đạt mức HSC giao năm 2018.

- Về công tác huy động vốn:

- Tăng cường huy động tối đa nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư, các TCKT, các đơn vị hành chính sự nghiệp có thu, các DNNVV hoạt động kinh doanh thương mại và XNK có nguồn tiền gửi nhàn rỗi tạm thời.

- Tiếp tục tập trung giữ vững nền vốn, nền khách hàng hiện có, đồng thời tích cực tiếp thị khách hàng mới, phấn đấu tăng trưởng nguồn vốn trên cơ sở tiếp tục thực hiện chính sách lãi suất phụ trội có chọn lọc gắn với khách hàng có sử dụng dịch vụ để gia tăng thu nhập, chỉ thực hiện đối với những khách hàng thực sự quan trọng cần duy trì hoặc áp dụng chính sách cạnh tranh.

Dự kiến tăng trưởng huy động vốn năm 2016 và các năm tiếp theo tăng trưởng vượt mức 20%.

- Công tác tín dụng: Tăng trưởng tín dụng thận trọng gắn với kiểm soát chất lượng, an toàn, hiệu quả, mở rộng thị phần hoạt động tín dụng tới nhiều đối tượng khách hàng cá nhân, chuyển dịch cơ cấu tín dụng hướng ưu tiên tăng tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa, gắn tăng trưởng tín dụng với phát triển các sản phẩm dịch vụ bán chéo, bán kèm.

- Giảm tỷ trọng dư nợ trung dài hạn theo định hướng của HSC, ưu tiên những dự án đầu tư chiều sâu đối với khách hàng đang có quan hệ tín dụng với Chi nhánh được đánh giá mức độ tín nhiệm cao, tình hình tài chính tốt, các dự án trọng điểm gắn với định hướng chuyển dịch cơ cấu kinh tế của tỉnh.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Gia tăng tín dụng ngắn hạn trên cơ sở phát triển các gói tín dụng hướng đến các khách hàng với lãi suất cho vay hợp lý.

- Thực hiện phân loại nợ, đánh giá đúng thực chất của khoản nợ, chất lượng giá trị tài sản đảm bảo tương ứng; bám sát khách hàng, tích cực thu hồi các khoản nợ xấu, nợ đã được xử lý hạch toán ngoại bảng; Xử lý dứt điểm nợ xấu, nợ tiềm ẩn rủi ro, tận thu lãi treo dư nợ nội bảng, lãi dự thu nợ nhóm 1 quá hạn, thu nợ ngoại bảng để nâng cao hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

Đa dạng hoá các loại hình sản phẩm tín dụng, gắn tăng trưởng tín dụng với phát triển dịch vụ. Năm 2018, phấn đấu tín dụng bán lẻ tăng trưởng tối thiểu 27% (↑630 tỷ) so với năm trước.

- Phát triển sản phẩm dịch vụ: - Đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ thanh toán truyền thống, dịch vụ bảo lãnh, đồng thời tăng cường tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ theo định hướng chỉ đạo của BIDV, cam kết cung cấp cho khách hàng những dịch vụ ngân hàng tiên tiến, hiện đại và tốt nhất trên cơ sở phát huy lợi thế của các sản phẩm dịch vụ truyền thống, gia tăng các dịch vụ ứng dụng công nghệ hiện đại.

- Chú trọng gia tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ thông qua việc tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm, tăng cường hoạt động bán chéo, bán kèm, phát triển các sản phẩm đặc thù đối với từng phân khúc khách hàng, từng nhóm khách hàng. Trong đó:

+ Tập trung phát triển các sản phẩm dịch vụ mang lại doanh thu cao: dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ thanh toán trong nước, thanh toán biên mậu, dịch vụ kinh doanh ngoại tệ,…

+ Quan tâm, nắm tình hình và chăm sóc tốt các đơn vị trả lương để giữ vững nền khách hàng đang sử dụng dịch vụ thanh toán lương; tiếp thị thêm các đơn vị thanh toán lương mới để gia tăng nền khách hàng, đồng thời tiếp thị khách hàng hiện có sử dụng thêm các SPDV như: TTHĐ tiền điện, tiền nước, cước viễn thông, SmartBanking,…

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

+ Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm dịch vụ: BSMS, IBMB, TTHĐ,… và bán chéo các sản phẩm bảo hiểm BIC, Metlife trên nền khách hàng hiện có, khách hàng mới để gia tăng tiện ích cho khách hàng, tiết kiệm nguồn lực, chi phí và mang lại hiệu quả cao.

- Thường xuyên chủ động thực hiện rà soát, đánh giá, phân tích khách hàng, nhóm khách hàng, dòng sản phẩm dịch vụ và đưa ra những lợi ích khách hàng đem lại, những sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiềm năng khách hàng cần, có biện pháp đẩy mạnh phát triển; thông qua việc thâm canh trên nền khách hàng lớn, hiện có của chi nhánh (bán chéo, bán kèm,…), gia tăng tỷ lệ sử dụng sản phẩm dịch vụ trên/1 khách hàng, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

- Tăng cường tiếp thị các doanh nghiệp có hoạt động XNK trên địa bàn, linh hoạt trong hoạt động mua bán ngoại tệ, đáp ứng nhu cầu thanh toán cho khách hàng XNK; Phối hợp với các Chi nhánh trong hệ thống BIDV triển khai thực hiện có hiệu quả công tác thanh toán biên mậu; Đẩy mạnh quan hệ hợp tác, phát triển thêm đối tác mới, bám sát các Ngân hàng đối tác nhằm gia tăng doanh số giao dịch, tăng doanh thu từ hoạt động kinh doanh CNY. Triển khai hoạt động thu đổi ngoại tệ tiền CNY và xuất khẩu CNY – VND với Ngân hàng Trung Quốc, tăng thu nhập từ hoạt động KDNT tại Chi nhánh.

- Tiếp tục tiếp thị phát hành thẻ ATM đối với khách hàng, gắn việc phát hành thẻ với bán chéo các sản phẩm dịch vụ tài khoản khác; thường xuyên quan tâm nâng cao chất lượng phục vụ và hiệu quả hoạt động của hệ thống ATM;

- Thực hiện nghiêm túc quy trình thu chi kiểm đếm tiền mặt, đảm bảo định mức tồn quỹ ở mức thấp nhất, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và khả năng thanh toán; đảm bảo vận chuyển tiền mặt, tài sản, kho quỹ an toàn; phát hiện và ngăn chặn kịp thời tiền giả qua công tác kiểm đếm tiền, góp phần tích cực trong đấu tranh phòng chống lưu hành tiền giả. Dự kiến thu dịch vụ ròng tăng trưởng 15% sau mỗi năm.

- Làm tốt công tác đào tạo và đào tạo lại đội ngũ cán bộ: Thực hiện tốt công tác luân chuyển, qui hoạch quản lý cán bộ, đảm bảo đội ngũ cán bộ đủ tiêu chuẩn đáp ứng yêu cầu hiện đại và hội nhập.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Chủ động trong công tác phòng, chống có hiệu quả tội phạm trong lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt là công tác an toàn tài sản, kho quỹ, hoạt động tín dụng.

- Tiếp tục quán triệt toàn thể cán bộ nghiêm túc thực hiện 02 Bộ Quy chuẩn của BIDV, Quy định về Phong cách và không gian làm việc tại BIDV đối với các giao dịch viên, cán bộ quản lý khách hàng, thực hiện nghiêm túc "10 nguyên tắc giao dịch khách hàng".

3.1.2. Định hướng phát triển dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn

Xác định dịch vụ thẻ là dịch vụ trọng tâm trong các dịch vụ của ngân hàng bán lẻ, tạo nền tảng khách hàng, mang lại nguồn thu bền vững và có sức tăng trưởng tốt, BIDV Lạng Sơn đã định hướng phát triển dịch vụ thẻ trong thời gian tới thông qua việc nhận thức rõ ràng tầm quan trọng của dịch vụ ngân hàng bán lẻ màdịch vụ thẻ là trọng tâm chủ chốt. Từ đó xây dựng các kế hoạch triển khai kinh doanh thẻ, chú trọng công tác bán hàng, truyền thông dịch vụ thẻ và tích cực thực hiện các biện pháp nhằm đẩy mạnh sản phẩm dịch vụ thẻ tại địa bàn.

**** Những mục tiêu cụ thể nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại BIDV Lạng Sơn:***

- Xúc tiến các chương trình tiếp thị quảng cáo, khuyến mãi, chăm sóc khách hàng chủ thẻ cũ đồng thời gia tăng khách hàng chủ thẻ mới.

- Tích cực triển khai sản phẩm thẻ ghi nợ mới cũng như tận dụng triệt để nguồn khách hàng hiện tại, phát triển nguồn khách hàng tiềm năng có chất lượng, đảm bảo mục tiêu phát triển số lượng đồng thời giảm thiểu rủi ro đối với sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế.

- Tiếp tục mở rộng mạng lưới thanh toán thẻ, mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ tới các siêu thị, cửa hàng tổng hợp, trung tâm thương mại lớn, tạo ra nhiều tiện ích trên các sản phẩm thẻ, mang lại nhiều lợi ích và tiện dụng cho người sử dụng thẻ.

- Mở rộng thêm hệ thống các máy ATM đáp ứng cho nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng. Đồng thời tăng cường hoạt động duy trì bảo dưỡng máy ATM tránh tình trạng máy hỏng hay hết tiền trong máy, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mọi

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

khách hàng.

- Mỗi năm đều có mức tăng trưởng tối thiểu 20% cả về số lượng thẻ phát hành, số giao dịch và phí dịch vụ thu được. Cụ thể chỉ tiêu kế hoạch giai đoạn năm 2018 - 2020 của BIDV Lạng Sơn như sau:

Bảng 3.2: Kế hoạch phát triển dịch vụ thẻ BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2018-2020

ĐVT: Máy, thẻ

TT	Chỉ tiêu	Đơn vị	2018-2020
1	Số lượng thẻ ghi nợ nội địa năm 2020	Thẻ	50,000
2	Số lượng thẻ ghi nợ quốc tế năm 2020	Thẻ	1,300
3	Số lượng thẻ tín dụng năm 2020	Thẻ	180
4	Máy ATM năm 2020	Máy	11
5	Máy POS năm 2020	Máy	100

Nguồn: Phòng kế hoạch tổng hợp – BIDV Lạng Sơn

Theo kế hoạch phát triển dịch vụ của Chi nhánh giai đoạn 2018 - 2020 trong đó có dịch vụ thẻ, BIDV Lạng Sơn phấn đấu đưa số lượng thẻ nội địa phát hành lên 50.000 thẻ, số thẻ tín dụng lên 180 thẻ. Về mạng lưới thanh toán thẻ, số lượng máy ATM năm 2020 là 11 máy phân bố vào các khu công nghiệp và khu dân cư đông đúc, khai thác các điểm chấp nhận thẻ mới đưa số lượng máy POS năm 2020 vượt lên trên số lượng 100 máy.

3.2. Đề xuất một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ ngân hàng tại BIDV Lạng Sơn

3.2.1. Mở rộng quy mô số lượng thẻ tín dụng quốc tế thông qua phát triển sản phẩm mới

Từ tháng 1/2018 BIDV đã cho ra mắt sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế mới mang thương hiệu VISA nhưng tại BIDV Lạng Sơn chưa triển khai sản phẩm này đến khách hàng. Sản phẩm này phù hợp cho các đối tượng: tất cả các khách hàng trả lương qua BIDV có thu nhập trung bình từ 4 triệu VNĐ trở lên. Trong đó, tập trung hướng đến khách hàng trong độ tuổi từ 22-50 tuổi và có nhu cầu sử dụng vốn vay tiêu dùng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Bảng 3.3. Đặc điểm nổi trội của sản phẩm BIDV Visa Smile

STT	Nội dung	Chính sách
1	Tên sản phẩm	BIDV Visa Smile
2	Loại sản phẩm	Thẻ tín dụng quốc tế Visa, dành cho cá nhân
3	Thời hạn hiệu lực	5 năm
4	Thời gian miễn lãi tối đa	31 ngày
5	Ngày sao kê	Ngày 3 hàng tháng
6	Tỷ lệ số tiền thanh toán tối thiểu cho các khoản vay trong hạn	3%
7	Hạn mức tín dụng	Từ 01 triệu đến 200 triệu VNĐ

Nguồn: Cẩm nang sản phẩm thẻ BIDV

Khi so sánh với các sản phẩm tương tự của các Ngân hàng khác BIDV Visa Smile có rất nhiều đặc điểm nổi trội.

Bảng 3.4: So sánh thẻ BIDV Visa Smile và một số thẻ tương tự của các Ngân hàng khác

STT	Nội dung	BIDV Visa Smile	Techcombank Dream Card	Citibank Simplicity+
1	Đối tượng Khách hàng	Trả lương qua BIDV, lương tối thiểu 4 triệu VNĐ/tháng	Trả lương qua TCB tối thiểu 3 tháng, lương tối thiểu 3 triệu VNĐ/tháng	Trả lương qua tài khoản, thu nhập tối thiểu 8 triệu VNĐ/tháng
2	Hạn mức rút tiền	50% hạn mức tín dụng	100% hạn mức tín dụng	50% hạn mức tín dụng
3	Phí rút tiền trên ATM on us	1%	2%	3%
4	Lãi suất	12%	36%	31.8%
5	Phí thường niên	400,000VNĐ	150,000VNĐ	400,000VNĐ
6	Số ngày miễn lãi tối đa	31 ngày	0	55 ngày
7	Tỷ lệ số tiền thanh toán tối thiểu cho các khoản vay trong hạn	3%	10%	2%

Nguồn: Cẩm nang sản phẩm thẻ BIDV

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Với tình hình hiện nay số lượng thẻ tín dụng quốc tế của BIDV Lạng Sơn còn thấp (100 thẻ), khả năng khai thác còn lớn. Mặt khác, số khách hàng là cán bộ các đơn vị trả lương qua BIDV Lạng Sơn rất lớn (khoảng 15.000 người), nhu cầu vay tín chấp qua Ngân rất cao. Với sản phẩm BIDV Visa Smile, BIDV Lạng Sơn hoàn toàn có đủ công cụ và khả năng để phát triển sản phẩm thẻ này tới các khách hàng vay tín chấp tại đơn vị.

Đề xuất: khi khách hàng đến Ngân hàng đề nghị vay vốn tín chấp, cán bộ khách hàng chủ động giới thiệu sản phẩm BIDV Visa Smile tới khách hàng, hướng dẫn khách hàng làm hồ sơ thay cho hình thức vay lương, thấu chi theo truyền thống.

Khi thực hiện được như vậy hàng năm số lượng thẻ tín dụng có thể tăng từ 100-200 thẻ, đem lại nguồn lợi lớn cho Ngân hàng.

3.2.2. Đẩy mạnh bán chéo sản phẩm thẻ thông qua cơ chế phối hợp giữa bộ phận bán buôn và bán lẻ tại Chi nhánh

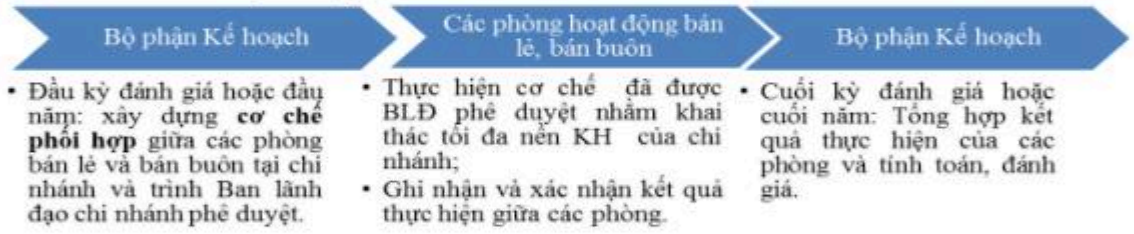
Mục tiêu:

- Tận dụng tối đa lợi thế của BIDV là 1 trong các ngân hàng lớn nhất trên thị trường với nền khách hàng cá nhân và các khách hàng doanh nghiệp đông đảo.

- Đẩy mạnh công tác phối hợp của hoạt động bán lẻ và hoạt động bán buôn để cùng phát triển, tăng thu dịch vụ, mở rộng thị phần sản phẩm thẻ.

- Tăng cường sự phối hợp khai thác tập khách hàng hiện hữu, mối quan hệ hiện hữu để giới thiệu khách hàng và bán chéo SPDV giữa tập khách hàng cá nhân và tập khách hàng doanh nghiệp của các phòng thuộc phòng bán lẻ (phòng KHCN, phòng giao dịch) và phòng bán buôn (phòng KHDN, phòng giao dịch KHDN) tại chi nhánh.

Cách thức phối hợp:



Sơ đồ 3.1. Cơ chế phối hợp giữa các phòng ban

Nguồn: Đề xuất của tác giả

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trong đó:

- Bộ phận kế hoạch: là bộ phận thuộc phòng Kế hoạch tài chính.

- Bộ phận hoạt động bán lẻ: phòng khách hàng cá nhân, phòng giao dịch, phòng giao dịch khách hàng cá nhân.

- Bộ phận hoạt động bán buôn: phòng khách hàng doanh nghiệp, phòng giao dịch khách hàng doanh nghiệp.

* Đề xuất Đối với KH phát hành thẻ tín dụng mới:

Năm đầu tiên sau khi thẻ được phát hành thành công:

- Phòng KHDN và phòng được giới thiệu, quản lý chăm sóc khách hàng hưởng tỷ lệ 50% : 50% về thu nhập ròng từ khoản cấp tín dụng thẻ mang lại. Đối với những khoản cấp tín dụng phát sinh sau đó, trường hợp phòng bán lẻ trực tiếp tiếp thị được thì ghi nhận 100%TNT tương ứng.

- Xét điểm thưởng trong hệ thống bảng chỉ tiêu chấm điểm, xếp loại đối với tập thể phòng KHDN trong quý đánh giá, cụ thể:

▪Số lượng thẻ tín dụng phát hành mới trong quý do phòng KHDN giới thiệu đạt từ 10 thẻ trở lên cộng thêm 1 điểm, cứ tăng 5 thẻ cộng thêm 1 điểm. Điểm cộng tối đa 10 điểm.

▪Dư nợ thẻ tín dụng do phòng KHDN giới thiệu cuối kỳ trong quý đạt tối thiểu 5 tỷ đồng, cộng thêm 1 điểm; cứ tăng thêm 1 tỷ đồng cộng thêm 1 điểm, cộng tối đa 10 điểm.

Từ năm thứ 2 trở đi: Phòng quản lý chăm sóc khách hàng được hưởng 100%TNT của khoản cấp tín dụng thẻ mang lại.

3.2.3. Chú trọng đầu tư và phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ và kênh phân phối

Rõ ràng thẻ tiện ích khi có càng nhiều điểm chấp nhận thẻ. Toàn chi nhánh đến thời điểm cuối năm 2015 mới có 08 máy ATM và 11 điểm chấp nhận thẻ với 15 máy POS, số lượng ít làm không hình thành thói quen tiêu dùng tiền mặt. Muốn phát triển dịch vụ phải có cơ sở vật chất tốt làm nền tảng. Thêm vào đó, các máy

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

ATM đang hoạt động hết công suất, khách hàng thường xuyên phải chờ đợi để đến lượt giao dịch tại các máy ATM. Lắp đặt thêm máy rút tiền tự động, đáp ứng số lượng giao dịch lớn, giảm áp lực chờ đợi tại các điểm rút tiền. Mở rộng thêm nhiều điểm chấp nhận thanh toán thẻ, giảm áp lực tiêu dùng tiền mặt.

Chi phí lắp đặt một máy rút tiền tự động lớn và thời gian khấu hao dài nên không thể phát triển với số lượng lớn, nên ưu tiên địa bàn tiềm năng như địa bàn thành phố Lạng Sơn có đông dân cư và người kinh doanh nên việc phát triển thẻ sẽ rất tốt. Thói quen tiêu dùng tiền mặt của người dân chưa thể xóa bỏ, nên việc lắp đặt thêm máy ATM là điều kiện tiên quyết, sau đó là phát triển mạng lưới điểm chấp nhận thẻ.

Việc đầu tư phát triển điểm chấp nhận thẻ hiện nay đang thuận lợi do chi phí thấp, thiết bị dễ mua, dễ quản lý, cơ sở công nghệ thông tin kỹ thuật cao phục vụ thanh toán cùng với các tiện ích cho đơn vị chấp nhận thẻ. Các ngân hàng trên địa bàn đang cạnh tranh gay gắt việc lắp đặt và lôi kéo thanh toán tại các đơn vị chấp nhận thẻ tiềm năng. Vận dụng mối quan hệ sẵn có với khách hàng tiền gửi tiền vay để phát triển mới điểm chấp nhận thẻ, ngoài ra đánh giá phân tích thị trường tìm kiếm khách hàng mới, điểm chấp nhận thẻ mới.

3.2.4. Phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm với thanh toán thẻ.

Các dịch vụ đi kèm phong phú như nạp tiền điện thoại, gửi tiền tiết kiệm, mua bảo hiểm, thanh toán hóa đơn… Các dịch vụ đi kèm cũng là công cụ hữu hiệu để quảng bá dịch vụ thẻ, dịch vụ càng nhiều tiện ích càng được khách hàng yêu thích. Hiện nay có nhiều sản phẩm có thể triển khai đối với thẻ trả lương, chi nhánh có thể tự thiết kế tờ rơi, băng rôn giới thiệu sản phẩm khi chưa được Hội sở chính hỗ trợ. Các dịch vụ có thể bán kèm để tăng hấp dẫn cho chủ thẻ như:

- Dịch vụ tin nhắn tự động BSMS: Là dịch vụ cho phép khách hàng của BIDVcó thể sử dụng số điện thoại di động đã đăng ký với Ngân hàng để vấn tin và nhận tin nhắn tự động về số dư, phát sinh có, phát sinh nợ…trong tài khoản của chính mình mọi lúc và mọi nơi. Phí dịch vụ: Cước thuê bao: 8.800 VND/tháng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Dịch vụ nạp tiền điện thoại qua tin nhắn Vn-Topup: Là dịch vụ miễn phí cho phép khách hàng thực hiện nạp tiền cho thuê bao di động trả trước và trả sau của bản thân hoặc thuê bao khác trên máy ATM hoặc thông qua dịch vụ tin nhắn SMS.

- Dịch vụ ngân hàng điện tử: Là dịch vụ đang có nhiều ưu đãi mà BIDV cung cấp, khách hàng không cần phải tới các quầy giao dịch mà vẫn có thể thực hiện các giao dịch với ngân hàng thông qua các phương tiện điện tử như: máy tính có kết nối internet và điện thoại di động.

- Và các dịch vụ đi kèm khác phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

3.2.5. Tăng cường kiểm soát rủi ro trong thanh toán thẻ.

Rủi ro phát sinh trong quá trình kinh doanh thẻ mang tính chất hệ thống, ngoài thiệt hại đối với chủ thẻ - người sử dụng dịch vụ thẻ như mất tiền, không thực hiện được giao dịch, thì những thiệt hại về vật chất và uy tín đối với ngân hàng trong phát hành và thanh toán thẻ là không nhỏ. Dịch vụ càng hiện đại càng có nhiều rủi ro tiềm ẩn và khó xử lý. Để phát triển tốt dịch vụ thẻ thì cần thiết phảiphát hiện rủi ro kịp thời, xử lý rủi ro khoa học theo quy trình nghiệp vụ, tập huấn các đơn vị chấp nhận thẻ phát hiện thẻ giả, xử lý các lỗi tác nghiệp thường gặp. Cụ thể như sau:

- Đề cao vấn đề đạo đức trong kinh doanh: Trong các loại rủi ro, rủi ro con người là khó phòng tránh và hậu quả khôn lường nhất. Cán bộ nghiệp vụ thẻ có thể gian lận tự ý phát hành thẻ cho khách hàng, ăn trộm thẻ chưa kích hoạt của khách hàng, kích hoạt rồi lấy cắp tiền của khách hàng, hay gian lận trong quá trình kiểm quỹ tiếp quỹ… vì vậy cán bộ nghiệp vụ thẻ cần được tuyển dụng kỹ lưỡng, quá trình làm việc luôn có sự giám sát theo dõi lẫn nhau. Việc hạn chế rủi ro về đạo đức của các nhân viên ở các đơn vị chấp nhận thẻ bằng công tác cán bộ và chính sách thi đua khen thưởng.

Đạo đức trong kinh doanh còn thể hiện ở việc tìm hiểu chính xác sản phẩm dịch vụ của ngân hàng khác, so sánh và tìm ra lợi thế cho sản phẩm của ngân hàng mình tránh nói xấu đối thủ cạnh tranh, ảnh hưởng đến hình ảnh thân thiện hiện đại của BIDV.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức tập huấn trang bị và nâng cao kiến thức về an ninh bảo mật cho tất cả các chủ thể tham gia quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ; phổ biến rộng rãi các quy định về sử dụng, thanh toán thẻ cho các chủ thẻ, tập huấn và cập nhật thường xuyên kiến thức nghiệp vụ, các quy định của từng tổ chức thẻ quốc tế cho mọi cán bộ nghiệp vụ, chủ thẻ, chủ đơn vị chấp nhận thẻ và các cán bộ nghiệp vụ liên quan.

- Kiểm tra và xác minh độ chân thực thông tin về chủ thẻ, đối với việc phát hành thẻ tín dụng cần đảm bảo những điều kiện cần thiết như ký quỹ, tín chấp... Phối hợp cơ quan an ninh phòng chống tội phạm thẻ, xem xét, thẩm định kỹ khách hàng, đặc biệt với thẻ có hạn mức đặc biệt; đảm bảo các nguyên tắc an toàn như: thẻ và PIN phải giao tận tay cho chủ thẻ hoặc gửi chúng tách biệt nhau.

- Lựa chọn đơn vị chấp nhận thẻ có uy tín, có năng lực tài chính vững mạnh đề phòng việc lấy cắp thông tin trên băng từ của thẻ để làm thẻ giả hoặc vô tình chấp nhận thẻ giả, hết hiệu lực, thẻ mất cắp hoặc thanh toán vượt hạn mức cho phép hoặc có thể cố tình tách những giao dịch lớn thành nhiều giao dịch nhỏ dưới hạn mức...Cho nên trong quá trình phát triển hệ thống đại lý kinh doanh thẻ, ngân hàng cần quan tâm xem xét tư cách của các ĐVCNT về năng lực hoạt động kinh doanh cũng như khả năng tài chính của họ.

- Tăng cường trách nhiệm của chủ thẻ: Khi phát hành thẻ cần lưu ý khách hàng các quyền lợi cũng như nghĩa vụ của chủ thẻ đối với ngân hàng khi sử dụng dịch vụ này. Phổ biến tới khách hàng những điều cần lưu ý khi sử dụng dịch vụ như việc bảo quản PIN: Không đặt PIN theo các số gắn với các thông tin cá nhân (ngày sinh, số CMND, biển số xe, số điện thoại,....), không để lộ PIN khi thực hiện giao dịch, thay đổi PIN ngay nếu nghi ngờ PIN bị lộ. Không ghi lại PIN, đặc biệt là trên thẻ.

- Nâng cao chất lượng đường truyền thông, đảm bảo việc cập nhập tình hình thanh toán thẻ tại các chi nhánh, đơn vị chấp nhận thẻ, kịp thời tiếp nhận các phản thông tin phản hồi và trả lời các thông tin về tình trạng hiện hành của thẻ và chủ thẻ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

3.2.6. Một số giải pháp khác

- Đẩy mạnh công tác marketing dịch vụ thẻ của BIDV Lạng Sơn

Dịch vụ ngân hàng đến với ngân hàng không khác gì việc bán sản phẩm mà nhân viên ngân hàng là người bán hàng, người tiếp thị sản phẩm. Đôi khi hoạt động marketing không cần phải tỉ mỉ như việc phát tờ rơi, căng băng rôn ngoài đường phố bởi dịch vụ thẻ ngày nay đã trở nên quen thuộc, việc tiếp thị sản phẩm chỉ là khơi dậy nhu cầu của khách hàng, chỉ cho khách hàng thấy tiện ích của thẻ phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Môi trường ngân hàng hàng ngày đều tiếp xúc với lượng lớn khách hàng, chỉ cần mỗi giao dịch viên, mỗi cán bộ quan hệ khách hàng hàng ngày tác nghiệp tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, tiếp thị triệt để, sản phẩm dịch vụ sẽ có bước phát triển vượt bậc.

Về công cụ tiếp thị, mỗi loại thẻ khi mới triển khai đều được giới thiệu tỷ mỹ và đẹp mắt trên 1 tờ rơi quảng cáo, đây là công cụ tốt và quan trọng để marketing về sản phẩm. Tuy nhiên, khách hàng lại có xu hướng muốn biết hết về sản phẩm để lựa chọn, như vậy khách hàng có hài lòng không khi muốn sử dụng 1 chiếc thẻ mà đọc đến 5 tờ rơi các loại. Như vậy cũng nên giới thiệu các loai thẻ trên cùng một tờ rơi, một poster để khách hàng không bị phân tâm bởi nhiều loại tờ rơi khác nhau, có điều kiện thuận lợi để so sánh, chọn lựa loại thẻ thích hợp.

Ngoài ra chi nhánh còn có thể sử dụng các chương trình khuyến mại như:

+ Tổ chức những đợt rút thăm trúng thưởng cho những khách hàng sử dụng thẻ của Chi nhánh.

+ Miễn phí làm thẻ thanh toán cho khách hàng vào một số đợt, hoặc khi khách hàng có số lượng tiền gửi nhiều cũng áp dụng chính sách miễn phí phát hành thẻ.

+ Miễn phí phát hành thẻ cho đối tượng khách hàng trả lương theo hợp đồng, miễn phí các dịch vụ đi kèm tăng tính hấp dẫn cho sản phẩm.

- Nâng cao nguồn nhân lực

Vấn đề nguồn nhân lực trong ngành ngân hàng là hết sức quan trọng, việc xây dựng đội ngũ cán bộ làm việc có hiệu quả,am hiểu nghiệp vụ ,có đạo đức nghề

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

nghiệp là rất cần thiết. Dịch vụ thẻ hiện đại lại yêu cầu đội ngũ cán bộ có trình độ cao, nhiệt tình, năng động, am hiểu nghiệp vụ…Để đáp ứng được những điều kiện trên, chi nhánh cần có kế hoạch đào tạo cán bộ,tổ chức những đợt tập huấn nhằm nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ cho cán bộ. Đào tạo các lớp kỹ năng tin học, công nghệ thông tin cho cán bộ ngân hàng,đào tạo kiến thức vận hành, sử dụng và bảo quản các thiết bị chuyên dùng cho cho cán bộ phát hành thẻ.

Ngoài ra, cần phát huy tính năng động, sáng tạo cho nhân viên phát hành thẻ bằng cái cải thiện chính sách đãi ngộ cho nhân viên, khuyến khích những nhân viên có hiệu suất làm việc trong hoạt động phát triển mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ, tạo điều kiện thuận lợi, phát triển khả năng của bản thân.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ và các cơ quan chức năng

Đề nghị Chính phủ mở rộng hội nhập phát triển, kích thích các ngành dịch vụ phát triển, tạo môi trường kinh doanh, duy trì và phát triển nền kinh tế chính trị ổn định, duy trì lạm phát ở mức hợp lý, khuyến khích đầu tư từ nước ngoài, phát triển các ngành dịch vụ, công nghiệp tăng thu nhập cho người lao động khuyến khích phát triển thẻ thanh toán.

Chỉ đạo các bộ, ngành phối hợp chặt chẽ với Ngân hàng nhà nước để thúc đẩy phát triển thanh toán thẻ tại Việt Nam, nhất là trong việc triển khai thực hiện đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011 - 2015 vừa được thủ tướng Chính phủ ban hành (Quyết định số 2453/2011/QĐ-TTg). Đồng thời đưa ra chủ trương mang tính chất bắt buộc các giao dịch thanh toán phải thực hiện qua hệ thống ngân hàng trong đó có giao dịch thanh toán bằng thẻ ngân hàng. Rà soát thực hiện triệt để nghị định 20/TT-TTCP chuyển tiền lương qua tài khoản đối với các đơn vị hưởng lương từ ngân sách nhà nước.Trong quá trình thực hiện, có chính sách ưu đãi về phí, giá đối với cá nhân, tổ chức khi sử dụng các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt nhằm tạo sự chênh lệch với việc thanh toán bằng tiền mặt.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Quản lý chặt chẽ việc nắm giữ và sử dụng ngoại tệ, để người sử dụng thẻ sẽ cảm thấy yên tâm trong các trường hợp đi nước ngoài, sinh hoạt vàmua hàng hoá nhập khẩu thì việc sử dụng thẻ thanh toán là tiện ích nhất, qua đó phát triển thẻ tín dụng quốc tế.

Chính phủ nên sớm ban hành các văn bản luật và dưới luật quy định rõ tội danh và biện pháp xử phạt tội phạm thẻ để nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các ngân hàng kinh doanh thẻ cũng như các chủ thẻ.

Đối với lĩnh vực kinh doanh thẻ rất cần đến máy móc và thiết bị công nghệ cao nhập từ nước ngoài nên rất cần chính phủ tạo điều kiện như là giảm thuế cho máy móc thiết bị nhập ngoại, mạng viễn thông thường xuyên xảy ra tình trạng nghẽn mạng gây bất lợi cho hoạt động thẻ,vì vậy chính phủ cũng nên đầu tư vào mạng viễn thông để hạn chế vấn đề nghẽn mạng gây khó khăn cho ngân hàng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Hoàn thiện đồng bộ hóa môi trường pháp lý cho hoạt động kinh doanh thẻ, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý cho việc quản lý, giám sát và định hướng cho các dịch vụ, phương tiện thanh toán mới. Nghiên cứu xây dựng, ban hành các văn bản nhằm tăng cường quản lý rủi ro trong lĩnh vực kinh doanh thẻ; xây dựng chuẩn riêng về thẻ thanh toán hoặc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về bảo mật, an toàn dữ liệu trong lĩnh vực thanh toán thẻ tại Việt Nam.

Đẩy mạnh công tác giám sát đảm bảo an toàn thông suốt, hiệu quả hệ thống ATM, POS, hệ thống chuyển mạch thẻ. Phối hợp với cơ quan chức năng phát hiện, đấu tranh, phòng ngừa và xử lý các tội phạm liên quan tới việc sử dụng dịch vụ, phương thức thanh toán thẻ, ATM, POS.

Tăng cường hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế, các tổ chức thanh toán, các tổ chức cung ứng giải pháp thanh toán, các hiệp hội ngân hàng trong khu vực và trên thế giới để học hỏi kinh nghiệm, nắm bắt kịp thời xu hướng phát triển thanh toán qua thẻ để ứng dụng vào Việt Nam.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Ngân hàng Nhà nước nên tổ chức thường xuyên các cuộc hội thảo cho các NHTM cùng tham gia, hỗ trợ hướng dẫn các ngân hàng xây dựng các báo cáo, hạch toán, kiểm tra phát hành nghiệp vụ thẻ theo quy tắc và yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Ngân hàng nhà nước nên giúp đỡ các NHTM thu thập thông tin,tài liệu cơ bản và chuyên sâu về nghiệp vụ thẻ. Ngoài ra Ngân hàng Nhà nước nên có những biện pháp xử phạt đối với ngân hàng vi phạm quy định chung trong hoạt đông thẻ để tạo sư cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Đề nghị Trung tâm thẻ nỗ lực hơn nữa trong việc nghiên cứu phát triển các loại thẻ, khai thác các sản phẩm thẻ mới, đa dạng hoá các thương hiệu thẻ ATM theo đối tượng khách hàng, theo đối tác kinh tế (công ty, khu công nghiệp…theo địa bàn, theo độ tuổi) tránh sự trùng lặp với hệ thống ngân hàng khác.

Nhanh chóng phát triển mạng lưới thanh toán thẻ, chú ý công tác đào tạo bồi dưỡng cập nhật thông tin mới liên quan đến thẻ, bảo trì hoạt động các điểm thanh toán thẻ, hỗ trợ nghiệp vụ nhanh nhất. Tính năng tiện ích của máy ATM: nâng cấp những dịch vụ hiện có, triển khai các dịch vụ mới như gửi tiền, rút tiền VND từ tài khoản ngoại tệ. Ngoài ra BIDV cần lên kế hoạch triển khai việc phát hành thẻ thông minh, thay thế cho các thẻ từ, củng cố lòng tin vào tính chất an toàn thẻ của các chủ thẻ. Tiếp tục phát triển các loại dịch vụ mới và tạo ra nhiều tiện ích cho chủ thẻ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

KẾT LUẬN

Ngày nay, với sự hội nhập kinh tế toàn cầu, môi trường kinh doanh nói chung, kinh doanh trong lĩnh vực ngân hàng nói riêng có sự cạnh tranh vô cùng mạnh mẽ giữa các chủ thể trong nước với nhau và với các chủ thể nước ngoài. Trong thực tế, sức mạnh cạnh tranh đã và đang tạo ra sự thay đổi lớn trong chiến lược phát triển kinh doanh của các chủ thể trong nền kinh tế nói chung và các NHTM nói riêng. Hiện nay các NHTM đang chuyển hướng chiến lược sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, với sự đầu tư mạnh mẽ vào việc phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử, công nghệ, nhân lực. Trong đó dịch vụ thẻ là một trong những dịch vụ đóng góp quan trọng vào thành công của mô hình bán lẻ hiện đại.

BIDV là một trong những NHTM lớn nhất Việt Nam hiện nay xét về quy mô hoạt động, hiệu quả kinh doanh cũng như chất lượng dịch vụ. Riêng với BIDV Lạng Sơn hoạt động kinh doanh thẻ đã, đang và sẽ đóng góp ngày càng nhiều vào hoạt động chung của Chi nhánh.

Trên cơ sở khoa học về thẻ ngân hàng, dịch vụ thẻngân hàng của NHTM kết hợp với việc nghiên cứu các tài liệu, báo cáo của BIDV Lạng Sơn, luận văn đã nghiên cứu được một số vấn đề chính như sau:

1. Hệ thống hóa cơ sở lý luận chung về thẻ ngân hàng và dịch vụ thẻ của ngân hàng thương mại. Đây là nền tảng cho việc nghiên cứu.

2. Đánh giá được thực trạng phát triển dịch vụ thẻ, cũng như các nhân tố ảnh hưởng tới việc phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

3. Đề xuất được các giải pháp nhằm đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn.

Việc nâng cao uy tín, vị thế bằng cách phát huy các dịch vụ thế mạnh của mình là một trong những hướng đi đúng đắn của các NHTM hiện nay. Trong luận văn này tác giả đã thấy được dịch vụ thẻ cũng là một trong những dịch vụ trọng tâm mà BIDV Lạng Sơn cần quan tâm và phát huy đúng mức trong thời gian tới.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Những giải pháp được đề xuất trong nghiên cứu dựa trên tình hình thực tế, và những đặc điểm, thực trạng về dịch vụ thẻ tại BIDV Lạng Sơn. Những giải pháp đó mang tính thiết thực và có thể áp dụng cho BIDV Lạng Sơn, chính vì vậy Ban lãnh đạo Chi nhánh có thể lấy đó làm cơ sở để áp dụng và phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Chi nhánh.

Do điều kiện về thời gian và nhận thức của tác giả về đề tài nghiên cứu có hạn chế, bản luận văn không tránh khỏi những thiếu sót nhất định, tác giả xin tiếp thu những góp ý của các Thầy Cô và các anh chị đồng nghiệp.

Tác giả xin trân trọng cảm ơn!

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Phan Thị Thu Hà (2013), *"Giáo trình Ngân hàng thương mại"*, NXB Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
2. Lê Thị Tuyết Hoa và Đặng Văn Dân (2017), *"Lý thuyết tài chính tiền tệ"*, NXB Kinh tế TPHCM.
2. Nguyễn Đăng Dờn (2013), "*Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*", NXB Lao Động.
3. Hội thẻ ngân hàng (2013-2015),"Báo cáo thường niên", Hà Nội.
4. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2013-2015),*"Báo cáo thường niên"*, Hà Nội.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2014), *"Thông tư số 35/2012/TT-NHNN Quy định phí dịch vụ thẻ ghi nợ nội địa"*, Hà Nội.
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2007), *"Quyết định 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/05/2007 về việc ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng"*,Hà Nội.
7. Thủ Tướng Chính Phủ (2006), *"Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam"*, Hà Nội.
8. Thủ tướng Chính Phủ (2011), *"Quyết định số 2453/QĐ-TTg, ngày 27/12/2011 phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2011-2015"*, Hà Nội

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

9. Thủ tướng Chính Phủ (2011), *"Quyết định 2545/QĐ-TTg: Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt 2016 – 2020"*, Hà Nội.

10. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (2017), *"Cẩm nang sản phẩm thẻ BIDV"*, Hà Nội

11. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (2017), *"Cẩm nang tác nghiệp sản phẩm thẻ BIDV"*, Hà Nội

12. Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam (2017), "*Chính sách khách hàng cá nhân của BIDV*", Hà Nội

13. BIDV Lạng Sơn (2017), "*Báo cáo về hoạt động bán lẻ của BIDV Lạng Sơn giai đoạn 2012-2017"*, Lạng Sơn.

Website:

1. www.vcb.com.vn

2. www.vietinbank.vn

3. www.agribank.com.vn

4. www.bidv.com.vn

5. www.google.com.vn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

PHỤ LỤC
DANH MỤC CÁC LOẠI THẺ TẠI BIDV

Phụ lục 1: Thẻ ghi nợ nội địa

Tên sản phẩm	BIDV Harmony	BIDV eTrans (KH vãng lai)	BIDV eTrans (Trả lương)	BIDV Moving
A. Đặc tính sản phẩm				
Hình ảnh				
Mô tả chung về sản phẩm	- Thẻ cá nhân - Số thẻ: 16 số - Đầu BIN: 970418 - Công nghệ thẻ: Thẻ từ, dập nổi - Thời hạn hiệu lực: Vô thời hạn - Tài khoản thanh toán: Liên kết tối đa tới 8 Tài khoản tiền gửi thanh toán cá nhân - Số dư tối thiểu duy trì tài khoản: 50.000 VND - Đồng tiền phát hành thẻ và giao dịch thẻ: VND - Thẻ phát hành cho chủ thẻ chính 15-18 tuổi không liên kết với tài khoản thấu chi. - Thẻ phụ chỉ áp dụng cho KH từ 15 tuổi trở lên. - Mỗi khách hàng có tối đa 6 thẻ ghi nợ nội địa ở trạng thái hoạt động.			
Loại sản phẩm	Thẻ ghi nợ nội địa dành cho cá nhân			
Đối tượng KH	Khách hàng có nhu cầu giao dịch thẻ hạn mức cao, có mức thu nhập khá và thu nhập cao.	Khách hàng phổ thông, có mức thu nhập và nhu cầu chi tiêu trung bình	Cán bộ công nhân viên thuộc các doanh nghiệp trả lương qua tài khoản tại BIDV	Khách hàng trẻ tuổi (học sinh, sinh viên, cán bộ mới đi làm)
Phạm vi Dịch vụ/giao dịch	- Vấn tin số dư tài khoản, in sao kê rút gọn, rút tiền, chuyển khoản nội bộ trong hệ thống BIDV tại ATM BIDV và các ATM có biểu tượng NAPAS (nếu Ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ). - Đổi PIN, yêu cầu sao kê tài khoản, yêu cầu phát hành sổ séc, yêu cầu chuyển tiền vào tài khoản tiết kiệm có kỳ hạn, thanh toán hoá đơn - -Thanh toán hàng hoá dịch vụ, rút tiền, vấn tin số dư tài khoản tại POS BIDV và các POS có biểu tượng NAPAS (nếu Ngân hàng cung cấp dịch vụ). - Thanh toán trực tuyến (E-commerce) tại các website Thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ ghi nợ nội địa. Dịch vụ này được mặc định đóng với tất cả các thẻ, khách hàng có nhu cầu sử dụng cần đăng ký với ngân hàng (tại quầy giao dịch) khi phát hành/trong quá trình sử dụng.			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phụ lục 2: Thẻ ghi nợ nội địa liên kết, đồng thương hiệu

Tên sản phẩm	Liên kết sinh viên	Liên kết khác	Thẻ đồng thương hiệu BIDV - Co.op Mart	Thẻ đồng thương hiệu BIDV-SATRA
Hình ảnh				
Mô tả chung về sản phẩm	- Số thẻ: 16 số - Đầu BIN: 970418 - Công nghệ thẻ: Thẻ từ, dập nổi - Thời hạn hiệu lực: Vô thời hạn hoặc theo quy định của các đối tác hợp tác. - Tài khoản thanh toán: Liên kết tối đa tới 8 Tài khoản Tiền gửi thanh toán cá nhân - Số dư tối thiểu duy trì Tài khoản: 50.000 VND - Đồng tiền phát hành thẻ và giao dịch thẻ: VND - Có thể gắn chip chứa thông tin chủ thẻ và/hoặc có mã vạch mã hóa thông tin chủ thẻ. - Thẻ phát hành cho chủ thẻ chính 15-18 tuổi không liên kết với tài khoản thấu chi. - Thẻ phụ chỉ áp dụng cho KH từ 15 tuổi trở lên. - Mỗi khách hàng có tối đa 6 thẻ ghi nợ nội địa ở trạng thái hoạt động.			
Loại sản phẩm	Thẻ ghi nợ nội địa dành cho cá nhân			
Đối tượng Khách hàng	Sinh viên thuộc các trường có ký Hợp đồng phát hành thẻ Liên kết với BIDV	Cán bộ, thành viên của các Tổ chức, Doanh nghiệp	Khách hàng của chuỗi cửa hàng, siêu thị Coopmart; Khách hàng ưa thích mua sắm	Khách hàng của chuỗi siêu thị SATRA; Khách hàng ưa thích mua sắm
Dịch vụ/giao dịch	Tương tự với các loại thẻ GNNĐ thông thường			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phụ lục 3: Danh mục các loại thẻ ghi nợ quốc tế

STT	Nội dung	Thẻ BIDV Ready	Thẻ BIDV MU debit	Thẻ BIDV Vietravel debit	Thẻ BIDV Premier
1	Mô tả chung về sản phẩm	Thẻ GNQT mang thương hiệu MasterCard, hạng Chuẩn, dành cho cá nhân Thời hạn hiệu lực thẻ: 05 năm			
2	Tên sản phẩm	BIDV Ready	BIDV MU debit	BIDV Vietravel debit	BIDV Premier
3	Hình ảnh				
6	Loại sản phẩm	Thẻ GNQT MasterCard hạng Chuẩn	Thẻ GNQT MasterCard đồng thương hiệu BIDV Manchester United	Thẻ GNQT MasterCard đồng thương hiệu BIDV Vietravel	Thẻ GNQT MasterCard dành cho khách hàng quan trọng của BIDV
7	Đối tượng khách hàng	Khách hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ ngân hàng hiện đại, mua sắm chi tiêu khi đi du lịch, đi nước ngoài, thanh toán qua Internet. Tập trung vào nhóm KH có mức thu nhập từ 7 triệu trở lên	Khách hàng hâm mộ/yêu thích đội bóng Manchester United	Khách hàng thường xuyên sử dụng các dịch vụ du lịch	Khách hàng quan trọng của BIDV
8	Công nghệ thẻ	Thẻ chip EMV và thẻ từ, dập nổi			
9	Tài khoản liên	- Thẻ liên kết tới tài khoản tiền gửi thanh toán cá nhân VND của chủ thẻ chính.			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

STT	Nội dung	Thẻ BIDV Ready	Thẻ BIDV MU debit	Thẻ BIDV Vietravel debit	Thẻ BIDV Premier
	kết đến thẻ	(Lưu ý: không liên kết đến tài khoản tiền gửi kinh doanh chứng khoán) - Thẻ chính của chủ thẻ từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi và thẻ phụ của chủ thẻ từ đủ 6 tuổi đến chưa đủ 15 tuổi không được liên kết với tài khoản thấu chi (theo quy định của Ngân hàng Nhà nước)			
10	Ngày tạo bảng liệt kê giao dịch thẻ	Ngày 20 hàng tháng			
11	Số lượng thẻ tối đa	- Mỗi cá nhân được phát hành 01 thẻ chính cho 01 sản phẩm thẻ. - Mỗi chủ thẻ chính được phát hành tối đa 03 thẻ phụ; chủ thẻ chính và các chủ thẻ phụ phải là các cá nhân khác nhau.			
12	Dịch vụ/Giao dịch	- Vấn tin số dư tài khoản, rút tiền mặt tại ATM BIDV và ATM có biểu tượng MasterCard (nếu ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ). - Đổi PIN, chuyển khoản, in sao kê rút gọn tại ATM BIDV. - Thanh toán hàng hóa dịch vụ, ứng tiền mặt, giao dịch hủy, điều chỉnh, đặt cọc, refund tại POS BIDV và POS có biểu tượng MasterCard (nếu ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ). - Thanh toán trực tuyến (E-commerce) tại các website Thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ MasterCard. Dịch vụ này được mặc định đóng với tất cả các thẻ, khách hàng có nhu cầu sử dụng cần đăng ký với ngân hàng (tại quầy giao dịch hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng 24//7) khi phát hành/trong quá trình sử dụng. - Thẻ phụ phát hành cho chủ thẻ phụ dưới 15 tuổi không được rút tiền mặt và chỉ được sử dụng để thanh toán đúng mục đích đã xác định theo thỏa thuận bằng văn bản giữa BIDV và chủ thẻ chính			
13	Hạn mức giao dịch	- Hạn mức giao dịch của chủ thẻ từ 15 tuổi trở lên: + Thanh toán: 500 triệu VND/ngày; + Rút tiền: 200 triệu VND/ngày; + Chuyển khoản: 500 triệu VND/ngày - Hạn mức giao dịch của chủ thẻ từ đủ 6 tuổi đến chưa đủ 11 tuổi: + Thanh toán: 5 triệu VND/ngày; + Rút tiền: Không được rút tiền; + Chuyển khoản: 5 triệu VND/ngày. - Hạn mức giao dịch của chủ thẻ từ đủ 11 tuổi đến chưa đủ 15 tuổi: + Thanh toán: 10 triệu VND/ngày; + Rút tiền: Không được rút tiền;			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

STT	Nội dung	Thẻ BIDV Ready	Thẻ BIDV MU debit	Thẻ BIDV Vietravel debit	Thẻ BIDV Premier
		+ Chuyển khoản: 10 triệu VND/ngày.			
14	Biểu phí dịch vụ cơ bản	- Phí phát hành: miễn phí; - Phí thường niên: 80.000 VND (Thẻ chính); 50.000 VND (Thẻ phụ) Miễn phí thường niên các trường hợp sau: + Tài khoản Thẻ có doanh số thanh toán trong kỳ[1] đạt mức từ 15 triệu đồng trở lên. + Miễn phí năm đầu tiên đối với Thẻ BIDV Vietravel debit, thẻ BIDV Premier Phí rút tiền tại ATM/POS BIDV: 1.000 VND/giao dịch Phí rút tiền tại NH trong nước: 10.000 VND; Phí rút tiền tại NH nước ngoài: 4% số tiền rút, tối thiểu 50.000 VND; Phí chuyển khoản: 0,05% số tiền chuyển, tối thiểu 2.000 VND, tối đa 20.000 VND			

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Phụ lục 4: Thẻ tín dụng quốc tế

STT	Tiêu chí		Hạng Bạch Kim			Hạng Vàng	Hạng Chuẩn	
1	Tên sản phẩm	Visa Premier	Visa Platinum	Vietravel Platinum	Visa Precious	Visa MU	Visa Flexi	Vietravel Standard
2	Hình ảnh sản phẩm							
3	Mã BIN	42712605-42712609	427126000-427126004	530515	411153	476632	42712600 - 42712604	515110
4	Hạn mức tín dụng	Từ 80 triệu đồng trở lên và là bội số của 01 triệu			Từ 50 triệu đồng trở lên và là bội số của 01 triệu	Từ 10 – 200 triệu đồng và là bội số của 01 triệu	Từ 01 – 45 triệu đồng và là bội số của 01 triệu	Từ 01 – 100 triệu đồng và là bội số của 01 triệu
5	Mô tả chung về sản phẩm	- Mỗi cá nhân được phát hành 01 thẻ chính cho 1 sản phẩm thẻ. - Mỗi chủ thẻ chính được phát hành tối đa 2 thẻ phụ; chủ thẻ chính và các chủ thẻ phụ phải là các cá nhân khác nhau. - Thời hạn hiệu lực thẻ: 03 năm - An toàn, bảo mật: Thẻ chip theo chuẩn EMV - Ngày đến hạn thanh toán: 15 ngày sau ngày sao kê - Tỷ lệ thanh toán tối thiểu trong kỳ sao kê: 5% dư nợ cuối kỳ						
5.1	Ngày sao kê hàng tháng	Ngày 20				Ngày 25	Ngày 20	
5.2	Dịch vụ/Giao dịch	- Vấn tin, ứng tiền mặt tại ATM BIDV và ATM có biểu tượng VISA/MasterCard (nếu ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ). - Thanh toán hàng hóa dịch vụ, ứng tiền mặt, giao dịch hủy, điều chỉnh, đặt cọc, refund tại POS BIDV và POS có biểu tượng VISA/MasterCard (nếu ngân hàng thanh toán cung cấp dịch vụ). - Thanh toán trực tuyến (E-commerce) tại các website Thương mại điện tử chấp nhận thanh toán thẻ - VISA/MasterCard. Dịch vụ này được mặc định đóng với tất cả các thẻ, khách hàng có nhu cầu sử dụng cần đăng ký với ngân hàng (tại quầy giao dịch hoặc qua Tổng đài chăm sóc khách hàng 24//7) khi phát hành/trong quá trình sử dụng.						

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

STT	Tiêu chí		Hạng Bạch Kim			Hạng Vàng	Hạng Chuẩn	
1	Tên sản phẩm	Visa Premier	Visa Platinum	Vietravel Platinum	Visa Precious	Visa MU	Visa Flexi	Vietravel Standard
6	Ưu đãi dịch vụ ngân hàng	Ưu đãi miễn phí sử dụng dịch vụ BSMS và IBMB trong suốt quá trình khách hàng sử dụng thẻ			- Miễn phí 1 tháng sử dụng BSMS. - Miễn phí thường niên và phí SMS token năm đầu tiên đối với khách hàng đăng ký IBMB.			
7	Phí thường niên (Riêng đối với thẻ Vietravel - miễn phí thường niên năm đầu tiên khi phát hành). Lần thu phí đầu tiên vào ngày sao kê của kỳ sao kê phát sinh giao dịch đầu tiên.							
	Thẻ chính	1.000.000 VND			500.000 VND	300.000 VND	200.000 VND	300.000 VND
	Thẻ phụ	600.000 VND			250.000 VND	150.000 VND	100.000 VND	150.000 VND
	Mức doanh số thanh toán hàng hóa dịch vụ yêu cầu để được miễn phí thường niên (tính theo kỳ thu phí thường niên)	600.000.000 VND			600.000.000 VND	170.000.000 VND	75.000.000 VND	75.000.000 VND
8	Phí rút tiền	4%, tối thiểu 50,000 VND/lần giao dịch						
9	Phí chuyển đổi ngoại tệ	2,1% số tiền giao dịch		1% số tiền giao dịch		2,1% số tiền giao dịch		1% số tiền giao dịch
10	Phí xử lý giao dịch tại ĐVCNT nước ngoài	N/A		1,1% số tiền giao dịch		N/A		1,1% số tiền giao dịch
11	Phí phạt chậm thanh toán	4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 100.000 VND			4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 100.000 VND		4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 200.000 VND	

Nguồn: Cẩm nang sản phẩm thẻ BIDV

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com