

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN CỦA NHTM

1.1. Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ thanh toán của NHTM

1.1.1. Khái niệm về dịch vụ thẻ thanh toán

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán được sử dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán cùng với các phương tiện khác như tiền mặt, séc, ủy nhiệm chi,... Thẻ thanh toán là phương tiện thanh toán hiện đại do ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính phát hành. Người dùng có thể tự do thực hiện các giao dịch tùy theo nhu cầu sử dụng, thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ, rút tiền mặt tại các quầy giao dịch tự động ATM hoặc giao dịch trực tiếp tại các ngân hàng. Hiện nay, thẻ thanh toán đã trở thành một công cụ quan trọng và dần thay thế việc sử dụng tiền mặt. Hầu hết mọi người đều có ít nhất một chiếc thẻ thanh toán. Đây là phương tiện thanh toán hiện đại phát triển nhờ vào việc áp dụng công nghệ kỹ thuật trong ngành ngân hàng. Thẻ thanh toán không ngừng đổi mới và phát triển nhằm đáp ứng mọi nhu cầu sử dụng của người dùng.

Dịch vụ thẻ thanh toán của ngân hàng bao gồm việc phát hành thẻ, thanh toán thẻ và hỗ trợ chủ thẻ trong quá trình sử dụng, xử lý tài khoản, bảo mật và phòng tránh những rủi ro. Các ngân hàng, tổ chức tín dụng, công ty thẻ tín dụng và các nhà cung cấp dịch vụ thanh toán là những đơn vị chính hoạt động trong lĩnh vực này. Dịch vụ thẻ thanh toán là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt mà dùng các loại thẻ thanh toán trên POS của ngân hàng đặt tại các đơn vị chấp nhận thẻ như cửa hàng tiện lợi, nhà hàng, khách sạn,... Các dịch vụ này giúp tạo sự tiện lợi, an toàn, nhanh chóng trong quá trình thanh toán. Dịch vụ thẻ thanh toán là một quá trình cung cấp phương tiện thanh toán, cho phép thực hiện các giao dịch thanh toán trong nước và quốc tế cho các khoản tiền hàng hóa, dịch vụ. Ngân hàng đóng vai trò trung gian, thực hiện chuyển tiền từ tài khoản tiền gửi của chủ thẻ hoặc sử dụng số tiền trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận với chủ thẻ để chuyển vào tài khoản của người thụ hưởng.

Lĩnh vực thẻ thanh toán đã trải qua quá trình hình thành và phát triển mạnh mẽ hiện nay. Thực tế cho thấy, thẻ thanh toán là một bước phát triển tất yếu đối với ngành, phản ánh những tiến bộ khoa học kỹ thuật. Thẻ thanh toán ra đời từ nhu cầu thanh toán của khách hàng nhằm hạn chế tiền mặt lưu thông. Để hệ thống này ngày càng phát triển

hơn, lĩnh vực này luôn thay đổi, tiếp thu những ứng dụng, những kiến thức thành tựu khoa học, đặc biệt là những sáng tạo nổi bật trong công nghệ thông tin.

1.1.2. Đặc điểm của thẻ thanh toán

❖ Tiện lợi và linh hoạt

Thẻ thanh toán cho phép người dùng thực hiện các giao dịch mua sắm, dịch vụ một cách nhanh chóng chỉ với một lần quẹt thẻ hoặc một lần chạm vào máy POS, hoặc có thể chỉ thanh toán qua điện thoại di động. Người dùng có thể hoàn tất giao dịch mà không cần mang theo nhiều tiền mặt, giảm thiểu rủi ro bị mất cắp hoặc thất lạc. Khi sử dụng thẻ Visa, MasterCard,.. khách hàng có thể sử dụng nhiều quốc gia khi đi du lịch hoặc đi công tác nước ngoài mà không cần đổi tiền, điều này giúp người dùng tránh những phiền phức liên quan đến việc đổi tiền và đảm bảo thanh toán dễ dàng tại các điểm bán hàng quốc tế.

Người dùng có thể mua sắm trực tuyến một cách dễ dàng và tiết kiệm thời gian khi có thể nhập thông tin thẻ và thanh toán ngay khi mua hàng, không cần chờ chuyển khoản sau khi nhận hàng hoặc thanh toán bằng tiền mặt. Với sự phát triển của thương mại điện tử đã làm cho việc thanh toán qua thẻ trở nên phổ biến và tiện lợi, cho phép người dùng có thể thực hiện giao dịch bất kỳ đâu, bất kỳ lúc nào.

❖ An toàn và bảo mật

Các biện pháp bảo mật như mã PIN, mã CVV, công nghệ chip EMV giúp ngăn chặn gian lận và lạm dụng thẻ, cung cấp lớp bảo vệ cao hơn, giảm nguy cơ sao chép thông tin thẻ và thực hiện các hành vi trái phép.

Các ngân hàng thường có các chính sách bảo mật nghiêm ngặt để bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng. Cung cấp các gói bảo hiểm nhằm đảm bảo cho các giao dịch của khách hàng tránh các trường hợp mất cắp hoặc lạm dụng thẻ.

Các thẻ thanh toán thường được có các chế độ bảo vệ đặc biệt cho giao dịch trực tuyến, bao gồm mã OTP, xác minh hai bước, hoặc các phương thức xác minh qua sinh trắc học như vân tay, khuôn mặt,.. để đảm bảo tính an toàn và bảo mật.

Mặc dù có nhiều biện pháp bảo mật đối với thẻ thanh toán nhưng việc sử dụng thẻ vẫn còn nhiều rủi ro lừa đảo qua mạng hoặc các cuộc tấn công điện tử, người dùng cần cẩn thận và tuân thủ các an toàn khi sử dụng thẻ.

❖ **Quản lý chi tiêu**

Các giao dịch được thực hiện thông qua thẻ thanh toán thường được ghi lại tự động trong hệ thống ngân hàng hoặc ứng dụng quản lý tài chính của chủ thẻ. Các ngân hàng thường cung cấp báo cáo chi tiêu chi tiết hàng tháng cho người dùng, cho phép họ xem lại các giao dịch đã thực hiện và tổng hợp các khoản chi tiêu theo từng danh mục. Điều này giúp người dùng có thể dễ dàng theo dõi, kiểm soát chi tiêu cá nhân một cách chính xác và chi tiết. Các ứng dụng ngân hàng thường có tính năng thông báo ngay khi có giao dịch mới hoặc khi số dư tài khoản thay đổi đáng kể. Điều này giúp người dùng có thể tức thời nhận biết và kiểm soát các chi tiêu một cách hiệu quả hơn.

Thẻ thanh toán có thể được kết nối trực tiếp với các ứng dụng quản lý tài chính hoặc các dịch vụ điện tử, có thể cài đặt thanh toán tự động các dịch vụ như thanh toán điện, nước, internet,... giúp người dùng quản lý chi tiêu một cách toàn diện hơn. Tùy thuộc vào loại thẻ, người dùng có thể quản lý chi tiêu theo hình thức trả trước hoặc trả sau, mỗi loại đều có lợi ích và phương pháp quản lý tài chính riêng.

❖ **Đa dạng loại thẻ**

Thẻ ghi nợ (Debit Card) được liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng của người dùng. Khi sử dụng số tiền được trừ trực tiếp từ tài khoản ngân hàng. Không có rủi ro nợ nần vì chi tiêu, thường được sử dụng để thanh toán hàng ngày tại các cửa hàng, mua sắm hoặc rút tiền mặt tại ATM.

Thẻ tín dụng (Credit Card) cho phép người dùng vay một khoản tiền từ ngân hàng hoặc tổ chức phát hành để thanh toán các giao dịch. Người dùng sẽ trả lại số tiền vay kèm theo lãi suất sau một khoảng thời gian nhất định. Thường được sử dụng cho các giao dịch lớn, du lịch, mua sắm trực tuyến.

Thẻ VISA trả trước (Prepaid Card) được nạp trước một số tiền cụ thể bởi người dùng, sử dụng giống như thẻ ghi nợ nhưng không liên kết với tài khoản ngân hàng. Phù hợp cho người không có tài khoản ngân hàng hoặc muốn kiểm soát chi tiêu.

Mỗi loại thẻ thanh toán đều có các ưu điểm và khuyết điểm riêng, tùy vào nhu cầu sử dụng và mục đích khác nhau của người dùng. Việc lựa chọn thẻ phù hợp sẽ giúp người dùng tối đa hóa các tiện ích và quản lý chi tiêu hiệu quả hơn.

❖ **Ưu đãi và khuyến mãi**

Chương trình hoàn lại tiền là một tính năng hấp dẫn của thẻ thanh toán, cho phép hoàn lại một phần hoặc một tỷ lệ nhất định của số tiền chi tiêu của người dùng. Giúp người dùng tiết kiệm được một phần chi phí hàng tháng, đặc biệt khi sử dụng thẻ để chi tiêu hàng ngày như mua sắm, thanh toán điện, nước và các dịch vụ khác. Các ngân hàng thường có các chương trình khuyến mãi đặc biệt dành cho thứ hạng thành viên tại ngân hàng, ưu đãi đặc biệt thường có vào những dịp lễ hoặc các ngày sinh nhật của khách hàng. Những ưu đãi này không chỉ tăng cường giá trị sử dụng thẻ mà còn tạo thêm động lực cho người dùng tiếp tục sử dụng thẻ thanh toán.

Thẻ thanh toán có thể có chương trình tích điểm, trong đó mỗi giao dịch sẽ tích lũy điểm thưởng. Những điểm này có thể đổi lấy các phần thưởng như phiếu mua hàng, các dịch vụ khác hoặc chuyển thành tiền mặt. Một số thẻ thanh toán cung cấp các phúc lợi như bảo hiểm du lịch, bảo hiểm mua sắm,.. nhằm tăng cường bảo vệ và tiện ích cho người dùng khi sử dụng các dịch vụ khác.

1.1.3. Nguyên tắc thanh toán thẻ tại NHTM

Phát hành thẻ: Ngân hàng phát hành thẻ thanh toán cho cá nhân hoặc doanh nghiệp. Quá trình này bao gồm xác minh thông tin cá nhân, đánh giá khả năng tài chính và cung cấp thủ tục đăng ký.

Liên kết tài khoản: Thẻ thanh toán có thể được liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng (thẻ ghi nợ) hoặc được cấp một hạn mức tín dụng (thẻ tín dụng). Điều này cho phép người dùng sử dụng số tiền mượn hoặc có sẵn trong tài khoản để thực hiện các giao dịch.

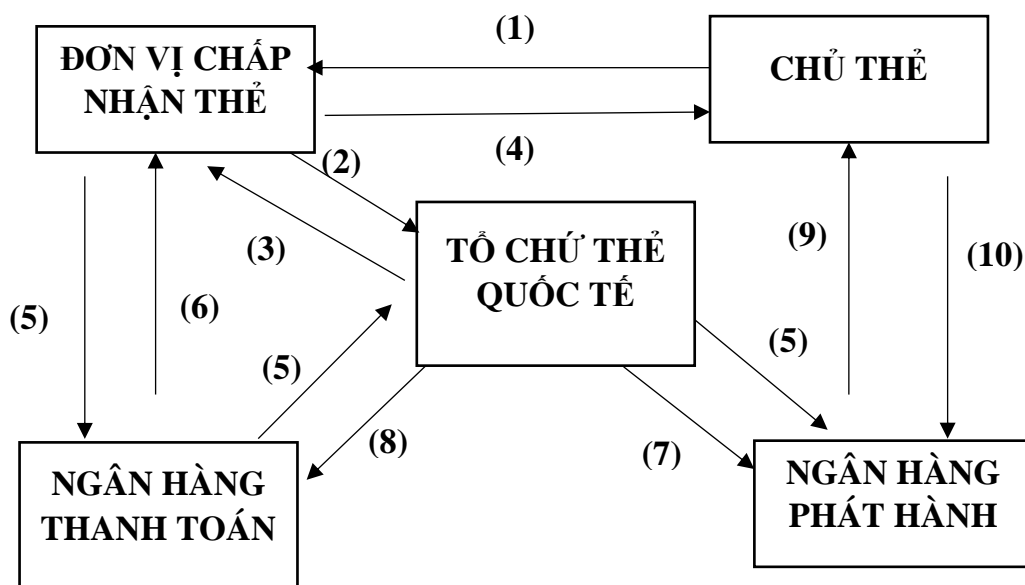
Giao dịch thanh toán: Người dùng có thể sử dụng thẻ thanh toán để thanh toán cho hàng hóa và dịch vụ tại các điểm bán lẻ hoặc trực tuyến. Việc thanh toán có thể được thực hiện bằng cách đưa thẻ vào máy POS hoặc nhập thông tin thẻ trực tuyến.

Quản lý tài chính: Thẻ thanh toán cung cấp cho người dùng các công cụ để quản lý tài chính gồm báo cáo chi tiêu, thông báo các giao dịch và các dịch vụ quản lý tài khoản giúp người dùng theo dõi và kiểm soát chi tiêu.

Bảo mật và an toàn: Các thẻ thanh toán được bảo vệ các biện pháp an ninh như mã PIN, mã bảo mật CVV, công nghệ chip EMV để ngăn chặn gian lận và sử dụng trái phép thông tin cá nhân. Hệ thống giám sát giao dịch liên tục để phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận.

1.1.4. Quy trình thanh toán thẻ tại NHTM

Sơ đồ 1.1: Quy trình thanh toán thẻ tại NHTM



Bước 1: Chủ thẻ mang thẻ tín dụng hoặc thẻ ghi nợ đến Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) như cửa hàng tiện lợi, nhà hàng, khách sạn,... hoặc các trang web thương mại điện tử để thực hiện các giao dịch mua hàng, dịch vụ.

Bước 2: ĐVCNT sử dụng POS hoặc hệ thống thanh toán trực tiếp để quét thẻ và thu thập thông tin thẻ của khách hàng. Thông tin này bao gồm tên chủ thẻ, số thẻ, ngày hết hạn và mã bảo mật (CVV). Thông tin được mã hóa và được gửi qua mạng thanh toán đến trung tâm xử lý của Tổ chức thẻ Quốc tế để xác định điều kiện thanh toán của thẻ.

Bước 3: Tổ chức thẻ Quốc tế (Visa, MasterCard,...) xác minh tính hợp lệ của thẻ và kiểm tra tài khoản của chủ thẻ có hạn mức hoặc số dư đủ để thực hiện giao dịch hay không. Nếu thẻ đủ điều kiện, Tổ chức thẻ Quốc tế sẽ cấp phép cho giao dịch.

Bước 4: Sau khi nhận được sự chấp thuận, ĐVCNT sẽ tiến hành cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho chủ thẻ. Hóa đơn hoặc biên lai sẽ được in ra hoặc xác nhận đơn hàng trực tuyến khi gửi đến khách hàng.

Bước 5: ĐVCNT tập hợp các hóa đơn và chứng từ giao dịch trong ngày và gửi chúng đến Ngân hàng thanh toán. Ngân hàng thanh toán tiếp nhận và xử lý các thông tin giao dịch sau đó truyền dữ liệu về Tổ chức thẻ Quốc tế. Tổ chức thẻ Quốc tế tiếp tục truyền dữ liệu này đến Ngân hàng phát hành.

Bước 6: Ngân hàng thanh toán tạm thời ứng trước số tiền giao dịch cho ĐVCNT, đảm bảo họ nhận được thanh toán kịp thời, nhanh chóng.

Bước 7: Tổ chức thẻ Quốc tế gửi báo cáo giao dịch và yêu cầu thu tiền từ Ngân hàng phát hành. Ngân hàng phát hành ghi nợ số tiền này vào tài khoản của chủ thẻ.

Bước 8: Sau khi thu được tiền từ Ngân hàng phát hành, Tổ chức thẻ Quốc tế gửi báo cáo và thanh toán số tiền tương ứng cho Ngân hàng thanh toán. Quá trình này đảm bảo Ngân hàng thanh toán nhận được tiền chính thức từ giao dịch.

Bước 9: Định kỳ hàng tháng, Ngân hàng phát hành sẽ tổng hợp tất cả các giao dịch của chủ thẻ và tiến hành gửi sao kê chi tiết đến chủ thẻ. Sao kê này liệt kê các giao dịch, số tiền nợ, ngày giao dịch và hạn thanh toán.

Bước 10: Chủ thẻ cần thanh toán số tiền nợ trên sao kê trước ngày đáo hạn để tránh bị tính lãi suất và phí trễ hạn. Thanh toán có thể được thực hiện qua nhiều hình thức như chuyển khoản, nộp tiền mặt hoặc thanh toán trực tuyến.

1.1.5. Vai trò của dịch vụ thẻ thanh toán

❖ Đối với nền kinh tế

Việc sử dụng hình thức thanh toán bằng thẻ hiện đại, nhanh chóng, an toàn và hiệu quả không chỉ thúc đẩy nền kinh tế phát triển mà còn giúp nhà nước thuận lợi hơn trong công tác quản lý nền kinh tế. Khi chủ thẻ thực hiện thanh toán hàng hóa dịch vụ bằng thẻ qua tài khoản tại ngân hàng, ngân hàng có thể kiểm soát được các hoạt động giao dịch, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho công tác tài chính kế toán, giúp công tác quản lý tiền tệ hiệu quả hơn. Điều này góp phần giảm thiểu các tác động tiêu cực của các hoạt động kinh tế ngầm đồng thời tăng cường tính chủ động của nhà nước trong việc điều tiết nền kinh tế.

Việc ứng dụng các tiến bộ khoa học kỹ thuật công nghệ cho việc phát hành và thanh toán thẻ tạo điều kiện thuận lợi thúc đẩy quá trình hội nhập kinh tế quốc tế của Việt Nam. Công nghệ hiện đại giúp cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường tính cạnh tranh, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao dịch quốc tế, qua đó Việt Nam có thể dễ dàng tiếp cận các thị trường trên toàn cầu và tích cực phát triển nền kinh tế thế giới.

❖ Đối với Ngân hàng

Ngân hàng phát hành thẻ: Thực hiện tham gia thanh toán thẻ không chỉ giúp ngân hàng đa dạng hóa các dịch vụ của mình mà còn tạo cơ hội thu hút được những khách hàng mới, làm quen với dịch vụ thẻ thanh toán và các sản phẩm khác do ngân

hàng cung cấp. Bên cạnh đó còn góp phần hiện đại hóa ngân hàng, đưa thêm một phương thức thanh toán mới vào hệ thống tài chính, qua đó đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Để đảm bảo hiệu quả trong quá trình triển khai dịch vụ thẻ thanh toán, ngân hàng phải không ngừng nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên, đầu tư trang thiết bị kỹ thuật công nghệ hiện đại, điều này không chỉ giúp ngân hàng cung cấp dịch vụ tốt nhất mà còn đảm bảo uy tín, sự an toàn và hiệu quả kinh doanh.

Ngân hàng thanh toán thẻ: Ngân hàng thu hút một lượng lớn khách hàng bằng cách cung cấp các sản phẩm và dịch vụ chất lượng, bao gồm các sản phẩm thanh toán thẻ. Sự gia tăng này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng mà còn tạo cơ hội để tăng doanh thu và lợi nhuận thông qua các khoản thu phí và chiết khấu từ giao dịch thẻ. Qua đó làm tăng uy tín của ngân hàng trong nền kinh tế, ngân hàng không chỉ nâng cao vị thế cạnh tranh của mình mà còn góp phần vào sự ổn định của nền kinh tế tài chính.

❖ **Đối với chủ thẻ**

Sử dụng thẻ thanh toán, người dùng có thể nhìn thấy được sự tiện ích của nó hơn so với các phương tiện thanh toán khác. Thẻ thanh toán có kích thước nhỏ gọn, có thể mang đi bất cứ đâu, dễ dàng cất giữ và mang theo. Bên cạnh đó tránh được việc khách hàng phải mang một số tiền mặt quá lớn ra ngoài, cồng kềnh, bất tiện và mất an toàn.

Với thẻ ghi nợ, khách hàng có thể rút tiền từ các máy ATM của ngân hàng hoặc hệ thống ATM liên kết giữa các ngân hàng ở bất kỳ nơi đâu mà không cần phụ thuộc vào đơn vị mở tài khoản. Ngân hàng cung cấp dịch vụ 24/24 và các máy ATM được đặt tại các vị trí thuận tiện cho khách hàng giao dịch. Với thẻ tín dụng, ngân hàng có thể cung cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng mà nhờ vào đó chủ thẻ có thể mở rộng khả năng chi tiêu của mình.

Thẻ có độ an toàn cao, đồng thời thẻ có thể mua hàng ở bất kỳ địa điểm nào thông qua hệ thống chấp nhận thẻ mà không cần phải mang theo một khối lượng tiền mặt lớn. Các loại thẻ được sản xuất bằng công nghệ hiện đại, chủ thẻ được cung cấp mã số cá nhân nên đảm bảo được tính bí mật và an toàn tuyệt đối cho các khoản tiền được chuyển trực tiếp vào tài khoản nên tránh mất mát và trộm cắp. Ngoài ra, thẻ được sản xuất dựa trên kỹ thuật mã hóa từ tính và hiện đại nhất là công nghệ vi mạch khó làm giả, độ an

toàn cao hơn nữa khi thẻ còn có chữ ký của chủ thẻ, hiện nay thẻ đã có gắn chip tích hợp với các giấy tờ cá nhân, đảm bảo độ bảo mật cao hơn.

Đặc biệt đối với khách hàng có uy tín, quan hệ lâu năm với ngân hàng sẽ được hưởng mức thấu chi nhất định tính trên số dư tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng. Ngoài ra còn có cơ hội tham gia các chương trình khuyến mãi đặc biệt của ngân hàng nhằm khuyến khích mối quan hệ đôi bên.

Việc thanh toán bằng thẻ tạo điều kiện thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ một cách an toàn, hiệu quả ít rủi ro hơn khi sử dụng tiền mặt, chủ thẻ tiết kiệm được thời gian, chi phí vận chuyển, kiểm đếm tiền, qua đó tạo được niềm tin của khách hàng đối với các hoạt động của ngân hàng.

❖ **Đối với đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)**

ĐVCNT được hưởng những ưu đãi từ phía ngân hàng, bao gồm cung cấp miễn phí các thiết bị và phương tiện cần thiết cho dịch vụ thẻ thanh toán, được hưởng những ưu đãi trong quan hệ tín dụng khi tình hình tài chính của đơn vị gặp khó khăn.

Thanh toán bằng thẻ giúp thu hút được nhiều khách hàng, tăng doanh thu bán hàng. Chấp nhận thanh toán bằng thẻ ngân hàng làm cho nơi bán hàng trở nên văn minh, hiện đại tạo cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến giao dịch. Điều này giúp ĐVCNT thu hút được một số lượng khách hàng đến cửa hàng, mở rộng đối tượng khách hàng.

Tiết kiệm chi phí, đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, tăng khả năng cạnh tranh cho ĐVCNT đồng thời hạn chế được tình trạng trả chậm của khách hàng mua lẻ, quy trình thanh toán nhanh gọn làm tăng tốc độ luân chuyển vốn, giúp cho việc sử dụng vốn hiệu quả hơn. Các khoản tiền bán hàng được chuyển vào tài khoản do đó thuận tiện và an toàn hơn trong công tác quản lý tài chính kế toán.

1.1.6. Các bên tham gia dịch vụ thẻ thanh toán

❖ **Tổ chức thẻ quốc tế**

Theo Điều 1 Thông tư 28/2019/TT-NHNN có hiệu lực từ 01/04/2020 Tổ chức thẻ quốc tế là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyên chuyển mạch thẻ và các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định

của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế. Tổ chức thẻ quốc tế là Hiệp hội của các tổ chức tài chính, tín dụng lớn, có mạng lưới hoạt động khắp nơi với các thương hiệu sản phẩm lớn như Tổ chức thẻ Visa, tổ chức thẻ MasterCard, công ty thẻ JCB,...

Tổ chức thẻ quốc tế là nơi kết nối giữa các ngân hàng, tổ chức tín dụng, các công ty phát hành thẻ, thiết lập các quy tắc bắt buộc các thành viên áp dụng thống nhất theo một hệ thống trên toàn thế giới. Hiện nay, bất cứ ngân hàng nào hoạt động trong lĩnh vực thanh toán thẻ quốc tế đều là thành viên của một tổ chức thẻ quốc tế. Mỗi tổ chức thẻ đều có tên riêng sản phẩm của mình. Khác với ngân hàng thành viên, tổ chức thẻ quốc tế không có quan hệ trực tiếp với chủ thẻ hay cơ sở chấp nhận thẻ mà chỉ cung cấp một mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán, cấp phép cho ngân hàng một cách nhanh chóng.

❖ Ngân hàng phát hành

Ngân hàng được sự cho phép của tổ chức thẻ hoặc công ty thẻ trong việc phát hành thẻ mang thương hiệu của mình. Ngân hàng phát hành trực tiếp tiếp nhận và xử lý hồ sơ xin cấp thẻ, mở và quản lý tài khoản thẻ của khách hàng. Ngân hàng đặt ra những quy định các điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ cho khách hàng là chủ thẻ. Để mở rộng khả năng cung cấp dịch vụ, ngân hàng phát hành có quyền kí hợp đồng đại lý với bên thứ ba là một ngân hàng hay một tổ chức tín dụng khác trong việc thanh toán hoặc phát hành thẻ. Từng định kỳ, ngân hàng phát hành phải lập bảng sao kê ghi rõ các khoản cụ thể đã sử dụng và yêu cầu thanh toán đối với chủ thẻ tín dụng hoặc khấu trừ trực tiếp vào tài khoản của chủ thẻ ghi nợ.

❖ Ngân hàng thanh toán

Ngân hàng chấp nhận các giao dịch thẻ như một phương tiện thanh toán thông qua việc ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ với các điểm cung cấp hàng hóa dịch vụ. Khi hợp đồng được ký kết, các địa điểm cung cấp hàng hóa, dịch vụ này được chấp nhận vào hệ thống thanh toán thẻ của ngân hàng, ngân hàng sẽ cung cấp các thiết bị đọc thẻ, đào tạo nhân viên về dịch vụ thanh toán thẻ của ngân hàng, quản lý và xử lý những giao dịch thẻ diễn ra tại địa điểm này. Trên thực tế, rất nhiều ngân hàng vừa là ngân hàng phát hành, vừa là ngân hàng thanh toán.

Ngân hàng thanh toán thu phí chiết khấu từ các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ với một mức chiết khấu cho việc xử lý các giao

dịch có sử dụng thẻ tại đây. Mức phí này tùy thuộc vào từng ngân hàng và mối quan hệ chiến lược đối với các đơn vị khác nhau.

❖ **Chủ thẻ**

Chủ thẻ là những cá nhân hoặc những người ủy quyền được ngân hàng phát hành thẻ, có tên in nổi trên thẻ và phải tuân theo những điều khoản, điều kiện do ngân hàng quy định. Mỗi chủ thẻ được phát hành một thẻ chính và một thẻ phụ. Tuy nhiên chủ thẻ chính và phụ chỉ tiêu trên một tài khoản.

Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ của mình để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại nơi cung cấp hàng hóa và các điểm chấp nhận thẻ. Đối với thẻ tín dụng, sau một khoảng thời gian nhất định tùy theo quy định của từng ngân hàng phát hành, chủ thẻ sẽ nhận được sao kê.

❖ **Đơn vị chấp nhận thẻ**

Các đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ như một phương tiện thanh toán được gọi là đơn vị chấp nhận thẻ. ĐVCNT được trải rộng trên các cửa hàng tiện lợi, các dịch vụ ăn uống, sân bay,.. Tại nhiều nước trên thế giới, khi ngân hàng trở thành một phương tiện thanh toán thông dụng, chúng ta có thể nhìn thấy những biểu trưng của thẻ thường xuất hiện thường tại các cửa hàng.

1.1.7. Các hoạt động trong dịch vụ thẻ thanh toán

❖ **Hoạt động phát hành thẻ thanh toán**

Hoạt động phát hành thẻ là việc Ngân hàng phát hành quản lý, triển khai toàn bộ quá trình phát hành thẻ, sử dụng thẻ và thu nợ khách hàng. Mỗi phần đều liên quan chặt chẽ với việc phục vụ khách hàng và quản lý rủi ro cho ngân hàng. Các tổ chức tài chính, ngân hàng phát hành thẻ phải xây dựng các quy định về việc phát hành, sử dụng thẻ và thu nợ. Về cơ bản, quy trình hoạt động phát hành thẻ bao gồm những nội dung chính.

Bước 1: Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ, hoàn thành một số thủ tục cần thiết như điền vào mẫu xin cấp thẻ, xuất trình CMND/ CCCD hoặc hộ chiếu,...

Bước 2: Ngân hàng tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ theo quy định, trong khoảng thời gian quy định của từng ngân hàng, Ngân hàng phát hành thẻ sẽ tiến hành thẩm định, xác nhận mức độ chính xác, trung thực để đưa ra quyết định chấp nhận hay từ chối phát hành thẻ cho khách hàng. Đối với thẻ ghi nợ, việc phát hành thẻ đơn giản hơn vì khách hàng đã có tài khoản tiền gửi thanh toán tại ngân hàng. Còn đối với thẻ tín dụng, ngân hàng

phải tiến hành thẩm định, kiểm tra kỹ lưỡng bộ hồ sơ của khách hàng. Sau đó cấp hạn mức tín dụng phù hợp đối với thể tín dụng cũng như từng khách hàng.

Bước 3: Cấp phát thẻ cho khách hàng bằng cách ngân hàng mã hóa thông tin khách hàng đưa vào cơ sở dữ liệu và in thẻ cho khách hàng. Khi khách hàng nhận thẻ, nhân viên ngân hàng có trách nhiệm hướng dẫn chủ thẻ sử dụng và yêu cầu thay đổi mã PIN và giữ bí mật về mã PIN. Nếu trường hợp khách hàng bị mất thẻ cần nhanh chóng liên hệ với Trung tâm tư vấn khách hàng của ngân hàng đó để báo khóa thẻ hoặc có thể đến chi nhánh ngân hàng gần nhất để yêu cầu khóa thẻ. Trường hợp khách hàng làm mất tiền hoặc không thông báo khóa thẻ kịp thời ngân hàng hoàn toàn không chịu trách nhiệm. Sau khi giao thẻ cho khách hàng coi như nghiệp vụ phát hành thẻ kết thúc. Thời gian kể từ khách hàng đề nghị mua thẻ đến khi nhận được thẻ.

❖ **Hoạt động thanh toán thẻ**

Hoạt động thanh toán thẻ là việc ngân hàng phát hành trích số dư tài khoản tiền gửi thanh toán hoặc thực hiện nghĩa vụ thanh toán dựa theo hạn mức tín dụng đã thỏa thuận với khách hàng để tiến hành chi trả tiền hàng hóa, dịch vụ theo lệnh của chủ thẻ. Sau khi nhận được thẻ do ngân hàng phát hành cấp, chủ thẻ có thể tiến hành mua sắm hàng hóa dịch vụ bằng cách rút tiền tại máy ATM để thanh toán hoặc thanh toán bằng thẻ tại các đơn vị chấp nhận thẻ.

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

1.1.8. Những rủi ro khi sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán

❖ **Rủi ro giả mạo**

Rủi ro giả mạo trong việc sử dụng thẻ thanh toán là một trong những mối đe dọa lớn đối với cả người tiêu dùng và ngân hàng. Giả mạo có thể xảy ra trong toàn bộ quá trình phát hành thẻ. Giả mạo thẻ gồm các loại sau: Đơn xin phát hành thẻ giả mạo, thẻ giả, các giao dịch thanh toán không có sự xuất trình thẻ,..

Tội phạm sử dụng thiết bị gắn vào máy ATM hoặc máy POS để đánh cắp những thông tin của khách hàng trên thẻ của mình, sau đó dùng để tạo một bản sao như thẻ thật và thực hiện các giao dịch trái phép. Tội phạm có thể ăn cắp thông tin của khách hàng qua email hoặc từ những tin nhắn giả mạo một ngân hàng hoặc một tổ chức uy tín nào

đó nhằm đánh vào tâm lý tin tưởng của khách hàng để dễ dàng lừa đảo người khác. Vì thế việc áp dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại vào thẻ thanh toán là việc rất cần thiết của Ngân hàng Việt Nam trong xã hội hiện nay.

❖ **Rủi ro tín dụng**

Rủi ro tín dụng là khả năng mà người vay không còn thực hiện được nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, dẫn đến tổn thất tài chính bên cho vay. Rủi ro tín dụng thường xảy ra khi người vay có thể mất khả năng thanh toán do các vấn đề tài chính cá nhân như mất việc làm, thu nhập giảm, chi tiêu không kiểm soát. Người vay không quản lý tốt tài chính cá nhân dẫn đến việc không thể trả nợ đúng hạn. Khi ngân hàng đồng ý phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng là ngân hàng đồng ý cho khách hàng vay một số tiền vì vậy nếu khách hàng không thanh toán ngân hàng phải chịu một khoản tổn thất từ các nợ không thu hồi được. Rủi ro tín dụng cao có thể làm giảm uy tín và niềm tin của khách hàng vào ngân hàng.

❖ **Rủi ro về kỹ thuật, công nghệ**

Rủi ro về kỹ thuật công nghệ là những rủi ro liên quan đến sự cố kỹ thuật, lỗi hệ thống và các rủi ro xảy ra với hệ thống máy móc, trang thiết bị mới. Hệ thống máy chủ, phần mềm có thể gây gián đoạn dịch vụ, làm mất dữ liệu hoặc làm chậm quá trình giao dịch. Việc áp dụng các công nghệ mới như blockchain, trí tuệ nhân tạo (AI),... đòi hỏi sự hiểu biết sâu rộng và có thể mang lại những rủi ro mới. Trong điều kiện hiện nay, khối lượng giao dịch ngày càng tăng với tốc độ cao do đó việc các giao dịch lệ thuộc vào máy móc thiết bị ngày càng cao. Bên cạnh đó rủi ro về kỹ thuật công nghệ sẽ ảnh hưởng đến việc bảo mật các thông tin của ngân hàng và khách hàng. Do đó, rủi ro đối với kỹ thuật công nghệ ngày càng lớn cần được quan tâm vì khi có sự cố sẽ ảnh hưởng lớn đến hoạt động của cả hệ thống.

❖ **Rủi ro về đạo đức của nhân viên ngân hàng**

Đây là loại rủi ro liên quan đến đội ngũ nhân viên ngân hàng trong lĩnh vực kinh doanh thẻ. Lợi dụng vị trí công tác để thực hiện các hành vi gian lận như làm giả chứng từ, biển thủ tiền hoặc làm giả hồ sơ tín dụng để trục lợi. Nhân viên tiết lộ những thông tin nhạy cảm của khách hàng hoặc thông tin nội bộ của ngân hàng cho bên thứ ba, gây thiệt hại và làm giảm uy tín của ngân hàng. Vì thế ngân hàng cần có sự quản lý chặt chẽ có hệ thống. Xây dựng và duy trì môi trường làm việc văn hóa, đạo đức, minh bạch. Tổ

chức các chương trình đào tạo về đạo đức nghề nghiệp và các quy tắc ứng xử cho tất cả nhân viên nhằm nâng cao nhận thức tầm quan trọng của đạo đức trong công việc.

1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán

1.2.1. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế

Khi nền kinh tế phát triển, người dân có mức thu nhập cao hơn và mức sống được cải thiện. Điều này dẫn đến sự gia tăng nhu cầu mua sắm, dịch vụ. Thẻ thanh toán mang lại nhiều tiện ích như khả năng thanh toán nhanh chóng, an toàn, dễ dàng quản lý chi tiêu hàng tháng. Do đó, khi thu nhập tăng, người dân có xu hướng sử dụng thẻ thanh toán nhiều hơn thay vì tiền mặt. Các doanh nghiệp cũng được hưởng lợi từ việc kinh tế phát triển, tăng doanh thu và lợi nhuận.

Ở các khu vực chưa phát triển, việc sử dụng thẻ thanh toán còn hạn chế do thiếu cơ sở hạ tầng, mức thu nhập còn thấp. Người dân ở những khu vực này thường ưu tiên sử dụng tiền mặt cho các giao dịch mua sắm, dịch vụ hàng ngày. Ổn định và phát triển kinh tế ở các khu vực này là điều cần thiết để nâng cao mức sống và thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Các doanh nghiệp sẽ có cơ hội mở rộng thị trường thẻ thanh toán để các khu vực dân cư này. Xây dựng và phát triển cơ sở như lắp đặt trạm ATM, đặt các máy POS tại các cửa hàng, xây dựng các điểm chấp nhận thẻ để mạng lưới ngân hàng được mở rộng tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận và sử dụng thẻ thanh toán.

Chính phủ và các cơ quan quản lý đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sử dụng thẻ thanh toán thông qua việc triển khai các chính sách ưu đãi cho các giao dịch không dùng tiền mặt, hỗ trợ phí cho các doanh nghiệp lắp đặt các thiết bị mới, cung cấp hỗ trợ kỹ thuật cho ngân hàng trong việc áp dụng công nghệ thanh toán mới.

❖ Môi trường văn hóa- xã hội

Thói quen tiêu dùng của người dân trong một số quốc gia hoặc những vùng miền ảnh hưởng trực tiếp đến việc sử dụng thẻ thanh toán. Ở những nơi người dân chỉ dùng tiền mặt việc chuyển sang thẻ thanh toán với họ có thể gặp nhiều khó khăn và khó có thể thay đổi. Ngược lại, ở những khu đô thị phát triển, người dân đã quen với việc sử dụng công nghệ, thẻ thanh toán trở thành một phần quen thuộc với cuộc sống hàng ngày. Vì thế, ở những khu vực này dịch vụ thẻ thanh toán được sử dụng phổ biến và phát triển mạnh mẽ hơn.

Còn nhiều khu vực chưa có khái niệm về các công nghệ mới và chưa sẵn sàng tiếp cận các dịch vụ mới như thẻ thanh toán vì thẻ thanh toán không được sử dụng rộng rãi ở những khu vực này. Những khu vực có mức chấp nhận công nghệ cao thường dễ dàng chấp nhận và có niềm tin vào các công nghệ thanh toán mới và sẵn sàng trải nghiệm hình thức mới không dùng tiền mặt.

Giáo dục và nhận thức của người dân về lợi ích và rủi ro của việc sử dụng thẻ thanh toán ảnh hưởng lớn đến việc họ có chấp nhận sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán. Để nâng cao nhận thức các ngân hàng cần triển khai các chương trình giáo dục và truyền thông tại trường học, công đồng hoặc qua các phương tiện truyền thông để có thể giúp nâng cao nhận thức và khuyến khích sử dụng thẻ thanh toán.

❖ **Môi trường pháp lý**

Một hệ thống pháp lý rõ ràng, ổn định sẽ giúp các ngân hàng hoạt động hiệu quả hơn. Các quy định về thanh toán trực tuyến, bảo mật, các chính sách bảo vệ người tiêu dùng,... có thể đảm bảo các quyền lợi cho tất cả các bên tham gia bảo hành, sử dụng và thanh toán thẻ, đảm bảo cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng trong thị trường thẻ. Các quy định nghiêm ngặt về bảo mật và chống gian lận giúp bảo vệ người tiêu dùng và tạo niềm tin vào hệ thống thanh toán của ngân hàng. Cung cấp các chính sách bảo hiểm cho giao dịch có thể giúp người dùng cảm thấy an toàn hơn khi sử dụng thẻ thanh toán. Chính sách này có thể bảo vệ người dùng trong trường hợp bị mất cắp hoặc bị sử dụng trái phép.

Quy định pháp lý cần đảm bảo một môi trường cạnh tranh công bằng giữa các ngân hàng và tổ chức tài chính. Điều này ngăn chặn các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, khuyến khích sự đổi mới trong dịch vụ thẻ thanh toán. Các ngân hàng cần khuyến khích đổi mới sáng tạo trong việc cung cấp các dịch vụ thanh toán mới như ví điện tử, các hình thức thanh toán di động. Chính sách ưu đãi về thuế hoặc phí giao dịch thấp hơn cho các giao dịch không dùng tiền mặt để thúc đẩy người dân và doanh nghiệp sử dụng thẻ thanh toán. Từ đó tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển thẻ trong tương lai. Khuyến khích người dân không sử dụng tiền mặt, thúc đẩy sử dụng thẻ thanh toán, tăng cường tiện ích và giảm phụ thuộc vào tiền mặt.

❖ **Môi trường cạnh tranh**

Mở rộng phát hành và thanh toán thẻ phụ thuộc vào rất nhiều cạnh tranh trên thị trường. Cạnh tranh gia tăng khi có nhiều ngân hàng và tổ chức tài chính cung cấp dịch vụ thẻ thanh toán, làm phong phú thêm sự lựa chọn cho người tiêu dùng và tạo áp lực cho các nhà cung cấp phải nâng cao chất lượng.

Các ngân hàng và tổ chức tài chính luôn phải cập nhật và cải tiến công nghệ thanh toán, tăng cường bảo mật, cải thiện trải nghiệm người dùng, phát triển sản phẩm mới, nhằm giữ chân và thu hút khách hàng. Đầu tư vào các hệ thống bảo mật hiện đại để bảo vệ thông tin khách hàng và ngăn chặn gian lận. Thiết kế giao diện đẹp mắt và dễ sử dụng cho các ứng dụng của ngân hàng và các trang web. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7, giúp khách hàng giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Phát hành nhiều loại thẻ với nhiều tính năng mới và các ưu đãi khác nhau để phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng. Đổi mới các chương trình khuyến mãi giữa các ngân hàng làm tăng tính cạnh tranh và thu hút khách hàng. Khuyến khích đổi mới sáng tạo trong nội bộ ngân hàng nhằm đổi mới nghiên cứu và triển khai các ý tưởng mới. Sự cạnh tranh lành mạnh buộc các ngân hàng phải có suy nghĩ nghiêm túc cho việc đầu tư phát triển loại hình thanh toán hiện đại, tạo cho ngân hàng sự chủ động, sáng tạo trong việc cung cấp những sản phẩm thẻ chất lượng tốt nhất đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng để thu lợi nhuận.

1.2.2. Nhân tố chủ quan

❖ **Thương hiệu ngân hàng**

Thương hiệu của ngân hàng ảnh hưởng rất lớn đến dịch vụ thẻ thanh toán. Một thương hiệu nổi bật và có tiếng trong hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán sẽ cung cấp trải nghiệm cho khách hàng tốt nhất. Khách hàng thường chọn những ngân hàng có uy tín và độ tin cậy cao để đảm bảo tính an toàn và bảo mật cho các giao dịch của họ.

Thương hiệu nổi tiếng sẽ dễ dàng thu hút khách hàng hơn, thuận lợi cho việc quảng bá các dịch vụ thẻ thanh toán, tăng sự nhận diện và quan tâm của khách hàng đến ngân hàng. Các ngân hàng có thương hiệu lớn thường có nguồn lực đầu tư vào công nghệ và cơ sở hạ tầng, cải thiện chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán, cung cấp nhiều dịch vụ tiện ích, các tính năng hiện đại và trải nghiệm của người dùng tốt hơn.

Thương hiệu của ngân hàng là một nhân tố quan trọng trong việc mở rộng thị trường và mạng lưới chấp nhận thẻ. Ngân hàng có thể hợp tác giữa các thương hiệu nổi tiếng khác như các nhà bán lẻ, nhà cung cấp dịch vụ và các doanh nghiệp giúp tạo dựng những hình ảnh và giá trị thương hiệu.

Thương hiệu của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc tạo sự khác biệt cạnh tranh giữa các ngân hàng, khách hàng sẽ chọn ngân hàng này thay vì ngân hàng khác. Ngoài ra, thương hiệu tốt còn thu hút các nhân tài làm việc tại ngân hàng, nhân viên giỏi có kinh nghiệm sẽ mang lại dịch vụ cho khách hàng tốt hơn giúp nâng cao trải nghiệm người dùng và củng cố thêm uy tín cho thương hiệu, từ đó tăng cường hiệu suất làm việc và chất lượng dịch vụ.

❖ **Chiến lược Marketing**

Chiến lược marketing đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển và nâng cao dịch vụ thẻ thanh toán, chiến lược marketing hiệu quả giúp nâng cao thương hiệu của ngân hàng từ đó thu hút một lượng khách hàng tiềm năng đến với ngân hàng, thu hút lượng khách hàng mới. Triển khai các chiến dịch quảng bá, truyền thông về ngân hàng góp phần xây dựng hình tượng thương hiệu tốt trong mắt khách hàng.

Marketing không chỉ là quảng bá về sản phẩm mà còn là cơ hội trao đổi với khách hàng về các lợi ích và cách sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán, marketing không giao tiếp một chiều mà còn thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua đó ngân hàng có thể cải thiện dịch vụ thẻ thanh toán, đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng khi sử dụng thẻ một cách tốt hơn. Ngoài việc trao đổi trực tiếp với khách hàng, ngân hàng có thể đăng tải các video, bài viết giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các tính năng và tiện ích của thẻ.

Xây dựng các chương trình ưu đãi và khuyến mãi dành riêng cho khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên tăng lượt mở và sử dụng thẻ thanh toán trong cuộc sống hằng ngày. Các chiến dịch marketing tập trung vào việc duy trì và tăng giá trị cho khách hàng giúp dịch vụ thẻ thanh toán phát triển bền vững. Thúc đẩy việc ứng dụng công nghệ mới, các sáng tạo trong dịch vụ thẻ thanh toán giúp khách hàng dễ dàng sử dụng thẻ thanh toán.

❖ **Khả năng tài chính**

Khả năng tài chính tốt cho phép ngân hàng dễ dàng đầu tư vào cơ sở hạ tầng, đầu tư vào công nghệ tiên tiến hiện đại bao gồm hệ thống thanh toán, bảo mật và xử lý giao dịch. Hạ tầng công nghệ tiên tiến giúp nâng cao hiệu quả xử lý giao dịch, giảm thời gian xử lý và tăng cường bảo mật cho khách hàng. Khả năng tài chính tốt giúp ngân hàng đầu tư nghiên cứu và phát triển để tạo ra các sản phẩm và dịch vụ thẻ thanh toán mới, tốt hơn và tiện dụng hơn. Những sản phẩm mới này đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và giúp ngân hàng cạnh tranh trên thị trường.

Đầu tư vào các giải pháp quản lý rủi ro tốt nhất bảo mật tiên tiến để bảo vệ thông tin của khách hàng tránh bị kẻ gian lầy cắp. Việc đảm bảo an toàn giao dịch thẻ là yếu tố then chốt để duy trì niềm tin của khách hàng. Tài chính tốt khiến ngân hàng có thể chi mạnh mẽ vào các chiến dịch marketing giúp ngân hàng được quảng bá rộng rãi, tăng cường nhận diện thương hiệu và thu hút khách hàng.

Thiết lập và duy trì các mối quan hệ đối tác với các doanh nghiệp lớn, các nhà bán lẻ và các dịch vụ trực tuyến mang lại nhiều lợi ích cho người dùng, giúp ngân hàng mở rộng mạng lưới thẻ thanh toán và gia tăng giá trị khách hàng. Khả năng tài chính vững mạnh có thể giúp ngân hàng mở rộng quy mô dịch vụ thẻ thanh toán một cách nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu tăng trưởng của thị trường.

❖ **Trình độ công nghệ kỹ thuật**

Trình độ công nghệ cao cho phép ngân hàng duy trì công nghệ kỹ thuật hiện đại từ hệ thống xử lý thông tin đến cách quản lý dữ liệu giúp đảm bảo các giao dịch thẻ diễn ra một cách nhanh chóng, an toàn và chính xác. Các công nghệ tiên tiến như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố và hệ thống phát hiện lỗi tự động giúp bảo vệ thông tin tài chính của khách hàng nhằm tăng cường niềm tin của khách hàng đối với dịch vụ thẻ thanh toán. Ngoài ra, trình độ kỹ thuật cao còn cho phép ngân hàng phát triển các sản phẩm mới như thẻ không tiếp xúc, thẻ chip EMV và các dịch vụ thanh toán di động mang lại nhiều tiện ích và trải nghiệm tốt cho người dùng.

Công nghệ về trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (bigdata) giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về hành vi và nhu cầu của khách hàng, từ đó cá nhân hóa dịch vụ và đưa ra các dịch vụ phù hợp với khách hàng. Công nghệ AI cũng được sử dụng để phát hiện những sai sót, gian lận trong quá trình giao dịch thẻ. Trình độ công nghệ kỹ thuật

cao giúp tự động hóa các quy trình nội bộ như phát hành thẻ, xử lý rủi ro. Tự động hóa không chỉ giảm chi phí vận hành mà còn nâng cao hiệu quả và độ chính xác của dịch vụ. Công nghệ tiên tiến cho phép tích hợp dịch vụ thanh toán với các hệ thống thanh toán khác như ví điện tử, cổng thanh toán trực tuyến và các nền tảng thương mại khác. Sự tích hợp này tạo nên một hệ sinh thái liền mạch và thuận tiện cho người dùng. Công nghệ hiện đại còn cho phép dịch vụ thẻ thanh toán dễ dàng mở rộng quy mô và tương thích với các tiêu chuẩn quốc tế, giúp ngân hàng cung cấp dịch vụ không chỉ trong nước mà còn trên phạm vi toàn cầu.

❖ Quy trình phát hành thẻ thanh toán

Quy trình phát hành thẻ ảnh hưởng rất nhiều đến dịch vụ thẻ thanh toán. Thời gian từ khi khách đăng ký đến khi nhận được thẻ là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng. Quy trình phát hành nhanh chóng sẽ giúp khách hàng sớm sử dụng được thẻ cho các giao dịch cần thiết. Ngân hàng cần có quy trình chuẩn hóa để xử lý yêu cầu phát hành thẻ một cách nhanh chóng và hiệu quả. Đẩy nhanh quá trình giao thẻ cho khách tại nhà hoặc tại chi nhánh gần nhất để khách hàng có thể nhận thẻ một cách thuận tiện nhất.

Quá trình đăng ký và phát hành thẻ đơn giản và thuận tiện sẽ thu hút nhiều khách hàng hơn quy trình phức tạp mất nhiều thời gian. Cung cấp tùy chọn đăng ký thẻ trực tuyến thông qua website hoặc ứng dụng di động của ngân hàng. Giảm thiểu các yêu cầu về giấy tờ và thông tin cần thiết để đăng ký phát hành thẻ làm cho quy trình trở nên đơn giản giúp khách hàng dễ dàng hơn trong việc phát hành thẻ. Sử dụng các công nghệ hiện đại xác thực NFC để khách hàng có thể hoàn tất quy trình mà tại nhà không cần đến trực tiếp ngân hàng. Kiểm tra và xác minh thông tin chính xác giúp đảm bảo an toàn cho khách hàng và ngân hàng làm giảm thiểu rủi ro và lạm dụng thẻ, tăng niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. Việc áp dụng công nghệ hiện đại giúp quy trình phát hành thẻ trở nên hiệu quả chính xác và bảo mật hơn. Phát triển ứng dụng ngân hàng cho phép khách hàng đăng ký và quản lý thẻ một cách dễ dàng.

Đào tạo nhân viên luôn hỗ trợ quá trình phát hành thẻ và giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng liên quan đến việc phát hành thẻ. Cung cấp nhiều kênh hỗ trợ khách hàng như điện thoại, email, chat trực tuyến và trao đổi trực tiếp tại quầy giao dịch. Cho phép khách hàng tùy chọn hạn mức tín dụng phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu

chi tiêu của họ. Cung cấp đầy đủ thông tin và hướng dẫn thẻ giúp khách hàng sử dụng thẻ một cách an toàn hiệu quả. Hướng dẫn khách hàng bảo vệ thông tin thẻ và tài khoản, nhận biết các dấu hiệu gian lận và cách xử lý khi gặp phải. Khách hàng có thể liên kết thẻ với các tài khoản tiết kiệm và tài khoản thanh toán khác để tiện lợi hơn trong việc quản lý tài chính

❖ Chăm sóc khách hàng

Dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt giúp tạo dựng và duy trì sự hài lòng và trung thành của khách hàng, tạo sự quan tâm và hỗ trợ khách hàng tạo xu hướng cho khách hàng tiếp tục sử dụng các dịch vụ và giới thiệu cho người khác. Xử lý các khiếu nại và vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Chủ động lắng nghe ý kiến của khách hàng và phản hồi một cách chân thành và nhanh chóng. Chăm sóc khách hàng giúp nâng cao trải nghiệm người dùng thông qua việc cung cấp hỗ trợ giải đáp thắc mắc và hướng dẫn sử dụng thẻ. Cung cấp hỗ trợ khách hàng qua nhiều kênh như điện thoại, email,... Gửi thông báo về các giao dịch bất thường hoặc nghi ngờ gian lận. Hướng dẫn khách hàng bảo mật thông tin thẻ và tài khoản của mình. Cung cấp hướng dẫn chi tiết về cách sử dụng thẻ ba gồm kích hoạt, quản lý tài khoản,... Cung cấp tư vấn tài chính để khách hàng có thể sử dụng thẻ một cách hiệu quả và hợp lý.

Chăm sóc khách hàng là kênh quan trọng để thu thập phản hồi của khách hàng từ đó giúp ngân hàng cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ. Phân tích dữ liệu phản hồi để xác định các vấn đề cần cải thiện và phát triển các tính năng mới. Xây dựng niềm tin của khách hàng đối với uy tín của ngân hàng nhằm thu hút khách hàng mới và giữ lượng khách hiện tại. Đào tạo nhân viên chăm sóc khách hàng để họ có thể giải quyết một cách chuyên nghiệp và thân thiện. Dịch vụ chăm sóc khách hàng không chỉ giải đáp thắc mắc mà còn đóng vai trò tư vấn và trao đổi với khách hàng cách quản lý tài chính cá nhân và sử dụng thẻ một cách hiệu quả.

❖ Trình độ đội ngũ đội ngũ nhân viên

Đội ngũ đội ngũ nhân viên có năng lực chuyên môn cao và kỹ năng tốt giúp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán thông qua việc xử lý nhanh chóng và chính xác các giao dịch. Cung cấp các khóa đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ nhân viên về các sản phẩm thẻ, quy trình và xử lý giao dịch. Nâng cao kỹ năng giao tiếp để nhân viên có thể tư vấn và giải đáp thắc mắc của khách hàng một cách hiệu quả.

Cần bổ sung các kiến thức về công nghệ để hỗ trợ khách hàng trong việc sử dụng các dịch vụ thẻ thanh toán. Tổ chức các buổi đào tạo về công nghệ mới và cách sử dụng, luôn cập nhật kiến thức và công nghệ xu hướng mới nhất trong lĩnh vực thanh toán điện tử. Khả năng giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng và hiệu quả của nhân viên ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng, khách hàng mong được hỗ trợ kịp thời và chuyên nghiệp. Tinh thần trách nhiệm cao và đạo đức nghề nghiệp của đội ngũ nhân viên đảm bảo rằng các dịch vụ thẻ thanh toán được thực hiện một cách minh bạch, công bằng và bảo mật làm tăng niềm tin của khách hàng. Nhân viên cần có khả năng thích ứng nhanh với các thay đổi về quy trình công nghệ giúp ngân hàng cung cấp dịch vụ một cách linh hoạt và hiệu quả.

Kỹ năng quản lý và lãnh đạo của đội ngũ quản lý giúp điều hành và phát triển dịch vụ thẻ thanh toán một cách hiệu quả. Phát triển kỹ năng lãnh đạo thúc đẩy tinh thần làm việc và hiệu suất làm việc của nhân viên. Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học, hội thảo giúp nâng cao kiến thức và kỹ năng. Tạo mọi trường làm việc hiệu quả, đoàn kết và các phúc lợi khen thưởng nhân viên tạo môi trường cạnh tranh, thúc đẩy nhân viên phát triển bản thân mình.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, tác giả đã trình bày những nội dung cơ bản về dịch vụ thẻ thanh toán như khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc, quy trình thẻ thanh toán và những lợi ích khi sử dụng thẻ thanh toán. Như vậy, chương 1 đã cung cấp một nền kiến thức quan trọng, giúp chúng ta có thể hiểu rõ hơn về tầm quan trọng và tác động của dịch vụ này trong đời sống hiện đại, những kiến thức này làm cơ sở nghiên cứu đề tài về dịch vụ thẻ thanh toán ở chương 2.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM (VIETINBANK) – CN ĐÔNG SÀI GÒN – PGD LÊ VĂN VIỆT

2.1. Giới thiệu tổng quan về Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn thành lập vào ngày 18/08/2008, tiền thân là Ngân hàng Nhà nước huyện Thủ Đức, sau trở thành một trong những chi nhánh đầu tiên trực thuộc Ngân hàng Công Thương Việt Nam (Vietinbank).

Ngày 11/02/2010, Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) Chi nhánh 14 TP. Hồ Chí Minh chính thức đổi tên giao dịch thành Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn theo Quyết định số 180/QĐ – HĐQT của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank), đánh dấu cho sự bắt đầu trong hành trình bứt phá vươn xa của đơn vị.

Trải qua nhiều năm hoạt động, ngân hàng gặp nhiều thuận lợi cũng như đối mặt với những khó khăn, nhờ vào sự đoàn kết của toàn thể nhân viên chi nhánh, cũng như nhờ vào lòng yêu nghề, luôn tận tâm với công việc, hết lòng vì khách hàng, trình độ làm việc chuyên nghiệp, không ngại khó khăn và luôn đạt được những tiến bộ trong những năm vừa qua.

Với trụ sở chính tọa lạc tại số 35 Nguyễn Văn Bá, Phường Bình Thới, TP. Thủ Đức – vị trí nằm trên trục đường huyết mạch từ TP. Hồ Chí Minh đi các tỉnh Bình Dương, Đồng Nai và các tỉnh lân cận đã tạo những điều kiện thuận lợi và phát triển tiềm năng cho Vietinbank – CN Đông Sài Gòn trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ.

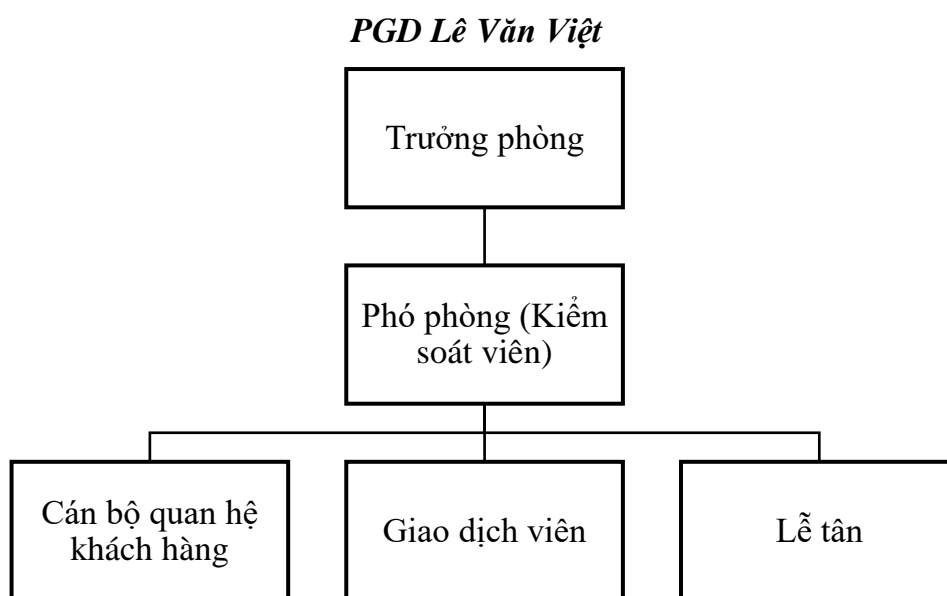
Chi nhánh hiện có 4 phòng giao dịch bao gồm: PGD Tô Ngọc Vân, PGD Lê Văn Việt, PGD Đỗ Xuân Hợp, PGD Nguyễn Duy Trinh cùng với nguồn nhân sự có phẩm chất tốt, trình độ chuyên môn giỏi, kỹ năng làm việc chuyên nghiệp.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn chính thức đưa vào hoạt động PGD Lê Văn Việt với mục tiêu quảng bá thương hiệu, mở rộng thêm mạng lưới về các phường giáp ranh trung tâm TP. Hồ Chí Minh. Việc khai trương thêm PGD Lê Văn Việt đánh dấu cột mốc

phát triển của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn tạo thêm một kênh huy động vốn và cung cấp sản phẩm dịch vụ hiện đại đến các doanh nghiệp.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức nhân sự của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn –



(Nguồn: Vietinbank –CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Trưởng phòng giao dịch: Người đứng đầu PGD Lê Văn Việt có trách nhiệm quản lý toàn bộ hoạt động của PGD bao gồm những công việc chính sau: Lập kế hoạch phát triển các chỉ tiêu tăng trưởng huy động vốn và doanh thu phí dịch vụ; Đảm bảo chất lượng giao dịch tại quầy; Quản lý và đào tạo nhân viên thuộc quyền; Các công việc khác theo phân công của Giám đốc Chi nhánh.

Phó phòng giao dịch (Kiểm soát viên): Hỗ trợ Trưởng phòng trong công tác quản lý chung; Chỉ đạo việc xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch kinh doanh tại PGD nhằm hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh được giao. Đồng thời tổ chức thực hiện các nhiệm vụ hỗ trợ bán hàng nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ tại PGD bao gồm: Kiểm tra, kiểm soát, ký duyệt (trên hồ sơ và hệ thống) các giao dịch; Kiểm tra và ký duyệt các loại bảng kê cuối ngày, các báo cáo định kỳ và đột xuất; Xử lý các giao dịch rà soát, khiếu nại của khách hàng; Quản lý tiền mặt, tài sản quý, giấy tờ có giá, ấn chỉ quan trọng hoặc kho tiền tại PGD; Phát hiện và đề xuất xử lý các rủi ro hoạt động tại PGD.

Đội ngũ quan hệ khách hàng: tiếp xúc trực tiếp với khách hàng để tư vấn cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng như các khoản vay nợ, tiền gửi tiết kiệm. Chủ động tìm kiếm, khai thác và phát triển nguồn khách hàng mới đồng thời thực hiện

bán hàng và giữ quan hệ thường xuyên với khách hàng. Trong trường hợp khoản vay phát sinh nợ xấu, nợ khó đòi thì chuyên viên thực hiện việc chuyển nhóm nợ, xử lý thu hồi nợ trước hạn, khởi kiện để thu hồi nợ, đôn đốc khách hàng trả nợ. Giới thiệu, chào bán và bán chéo các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Thẩm định hồ sơ vay vốn và đề xuất cấp tín dụng đối với khách hàng.

Giao dịch viên: trực tiếp tiếp xúc, xử lý và giải quyết các nhu cầu của khách hàng từ tiền gửi, rút tiền chuyển tiền đến ủy nhiệm chi, thu hộ, chi hộ hay mở tài khoản, xử lý thông tin tài khoản, hạch toán giao dịch và ghi chép lại tất cả các giao dịch liên quan đến nghiệp vụ ngân hàng phát sinh tại quầy. Ngoài ra còn thông báo cho khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ, chương trình khuyến mãi của ngân hàng và đảm bảo quản lý tốt duy trì hạn mức thu, chi và tồn quỹ tiền mặt được giao.

Lễ tân: thực hiện công việc phân luồng khách hàng đến giao dịch, cung cấp, giải đáp thông tin của khách hàng đồng thời tư vấn cho khách về các sản phẩm, dịch vụ phù hợp. Bên cạnh đó bộ phận Lễ tân còn xử lý bước đầu các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.

Ngoài ra, PGD Lê Văn Việt còn có một đội ngũ bảo vệ chuyên nghiệp có trách nhiệm giám sát và bảo vệ tài sản của ngân hàng cũng như khách hàng đến giao dịch mỗi ngày.

Nhìn chung, PGD Lê Văn Việt đã có cơ cấu nhân sự khá hợp lý, các công tác nghiệp vụ và kiểm soát được thực hiện chính xác, hiệu quả. Tại đây chính sách nhân sự luôn được đặt lên hàng đầu để có thể khích lệ tinh thần làm việc của nhân viên. Bên cạnh đó các anh chị trong Ban lãnh đạo PGD luôn nhắc nhở mọi người phải tuân thủ các quy tắc và chuẩn mực về đạo đức nghề nghiệp mà ngân hàng đã thiết lập đồng thời cùng cần tôn trọng và hòa nhã với khách hàng. Tuy rằng vẫn còn tồn đọng một số hạn chế nhưng Ban lãnh đạo của phòng cùng các đội ngũ ngân hàng tại đây vẫn không ngừng cố gắng để nâng cao chất lượng hoạt động của PGD.

2.1.3. Những thành tựu đạt được

VietinBank – CN Đông Sài Gòn đã được trao tặng Huân chương Lao động hạng Ba vào năm 2010. Đây là sự công nhận cho những nỗ lực và đóng góp của chi nhánh trong việc phát triển kinh tế và xã hội.

Năm 2015, VietinBank – CN Đông Sài Gòn đã nhận được Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ vì những thành tích xuất sắc trong công tác, góp phần vào sự nghiệp xây dựng chủ nghĩa xã hội và bảo vệ Tổ quốc.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn đã nhận Bằng khen của UBND TP. Hồ Chí Minh vì những đóng góp tích cực cho Chương trình Kết nối Ngân hàng- Doanh nghiệp giai đoạn 2012-2015.

Vào năm 2018, VietinBank – CN Đông Sài Gòn đã được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng giải thưởng "Ngân hàng xuất sắc" vì những thành tích nổi bật trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính.

Ngoài các giải thưởng lớn, chi nhánh còn nhận được nhiều bằng khen và giấy khen từ Ủy ban Nhân dân TP.HCM và các cơ quan, tổ chức khác trong các năm hoạt động. Gần đây nhất vào tháng 6/2023 Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt đạt “ Big Case” với con số 1 tỷ 750 triệu đồng. Thành tích đã đưa phòng giao dịch có tiếng tăm hơn so với các phòng giao dịch khác tại chi nhánh, thông qua đó có thể mở rộng sự hiện diện của phòng giao dịch trong các thị trường mới, thu hút khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp.

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt giai đoạn 2021-2023.

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

DVT: Triệu đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh thu	717,783	822,747	971,462	104,964	14.62%	148,715	18.08%
Chi phí	484,813	513,645	636,595	28,832	5.95%	122,950	23.94%
Lợi nhuận	232,970	309,102	334,867	76,132	32.68%	25,765	8.34%

(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Từ bảng 2.1 ta thấy doanh thu của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt tăng dần qua các năm, cho thấy sự phát triển bền vững và khả năng thu hút khách hàng hiệu quả. Doanh thu từ hoạt động kinh doanh năm 2022 là 822,747 triệu

đồng, tăng 104,964 triệu đồng tương đương 14.62% so với năm 2021. Năm 2023 là 971,462 triệu đồng tăng 148,715 triệu đồng tương đương 18.08% so với năm 2022. Điều này cho thấy Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt đang hoạt động đúng hướng, doanh thu luôn giữ ở mức theo kế hoạch đề ra mỗi năm. Thu nhập từ các khoản vay có thể tăng lên hoặc do lãi suất cho vay tăng. Ngân hàng thu hút nhiều khách hàng sử dụng các dịch vụ và sản phẩm mới. Tăng doanh thu làm tăng sự phát triển của nền kinh tế góp phần làm tăng mức nhu cầu sử dụng các dịch vụ ở ngân hàng cũng tăng lên. Vietinbank – CN Đông Sài Gòn không chỉ đạt được những mục tiêu đề ra mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển mạnh mẽ trong tương lai.

Chi phí hoạt động kinh doanh cũng tăng đều theo các năm, phản ánh việc đầu tư mạnh vào cơ sở hạ tầng và nâng cao công nghệ kỹ thuật. Năm 2022 là 513,645 triệu đồng tăng 28,832 triệu đồng tương đương 5.95% so với năm 2021. Năm 2023 là 636,595 triệu đồng tăng 122,950 triệu đồng tương đương 23.94% so với năm 2022. Tổng các chi phí tăng đều qua các năm, năm 2022 đến 2023 có tăng mạnh hơn. Chi phí tăng lên tập trung đầu tư vào cơ sở hạ tầng, chi phí cho đội ngũ nhân viên, đầu tư vào các công nghệ dịch vụ mới nhằm mở rộng phát triển mạng lưới, thu hút khách hàng và tăng doanh thu cho Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt.

Lợi nhuận của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cũng tăng trưởng theo các năm. Sự tăng trưởng mạnh mẽ từ 2021 đến 2022 cho thấy ngân hàng đã và đang quản lý chi phí hiệu quả. Có thể thấy năm 2023 là 334,867 triệu đồng tăng 25,765 triệu đồng tương đương 8,34% so với năm 2022. Tuy lợi nhuận năm 2023 không tăng nhiều như năm 2022 do chi phí tăng nhanh hơn so với doanh thu, nhưng cũng thấy sự nỗ lực của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt trong việc thúc đẩy sự phát triển của Ngân hàng, duy trì tăng trưởng lợi nhuận bền vững.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt có triển vọng tốt đối với ngành ngân hàng nhờ vào sự tăng trưởng ổn định về doanh thu và lợi nhuận, cùng với đó là sự đầu tư mạnh mẽ vào trang thiết bị tại phòng giao dịch, nâng cao các kỹ thuật công nghệ tại ngân hàng. Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cần tiếp tục đổi mới và cải tiến các dịch vụ tại ngân hàng. Bên cạnh đó, việc mở rộng thị trường và tìm kiếm các khu vực có tiềm năng tăng trưởng cao cũng là một chiến lược quan trọng nhằm phát triển hệ thống ngân hàng.



2.2. Thực trạng dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt


2.2.1. Một số sản phẩm thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt


Bảng 2.2: Một số sản phẩm thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

STT	Tên thẻ	Tiện ích
1	<p>Vietinbank E-partner Chip Contactless</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Thanh toán hiện đại, an toàn chủ thẻ chỉ cần chạm thẻ để thanh toán tại các thiết bị • Vượt trội hơn so với thẻ từ về tính an toàn, khó sao chép giả mạo • Khách hàng được tham gia gói bảo hiểm cho thẻ Epartner • Hưởng lãi suất không kì hạn trên số dư tài khoản của khách hàng • Hạn mức rút tiền mặt tối đa 5 triệu đồng/ lần. • Số lần giao dịch rút tiền mặt 30 lần/ ngày • Hạn mức rút tiền đến 100 triệu đồng/ ngày
2	<p>VietinBank Chip Contactless E-Partner Premium</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Hưởng lãi suất không kì hạn trên số dư tài khoản của khách hàng • Dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7 • Công nghệ thanh toán phi tiếp xúc tiện lợi chỉ một chạm không cần mã PIN và ký hóa đơn,... • Hạn mức rút tiền mặt tối đa 10 triệu đồng/ lần • Số lần giao dịch rút tiền mặt 30 lần/ ngày • Hạn mức rút tiền đến 200 triệu đồng/ ngày

<p>3</p>	<p>Visa Sống Khỏe Platinum</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Thanh toán trực tuyến trong và ngoài nước nhanh chóng • Chính sách ưu đãi điểm thưởng Loyalty vượt trội • Trải nghiệm dịch vụ công nghệ cao • Trải nghiệm các dịch vụ công nghệ cao như Samsung Pay, bảo mật 3Dsecure,.. • Số lần giao dịch/ ngày: không giới hạn • Giới hạn giao dịch: 1 GD/phút • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/GD, tối đa 200.000.000 VND/ngày. Tối đa 20 GD/ngày
<p>4</p>	<p>UnionPay Debit Platinum (UPI)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Thanh toán hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại ATM/POS trong và ngoài nước có biểu tượng của tổ chức thẻ phát hành • Ưu đãi đến 50%++ với hệ sinh thái chi tiêu đa dạng của Vietinbak đáp ứng mọi nhu cầu mua sắm, du lịch , khách sạn,... • Số lần giao dịch/ ngày: không giới hạn • Giới hạn giao dịch: 1 GD/phút • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/GD, tối đa 100.000.000 VND/ngày. Tối đa 20 GD/ngày

<p>5</p>	<p>MasterCard debit Platinum Eliv3</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoàn tiền 10% tối đa 4.200.000 đồng/ năm cho mọi giao dịch tại các đơn vị kinh doanh như Agoda, Traveloka,... • Nhận hàng ngàn voucher, quà tặng giá trị và khám phá hệ sinh thái chi tiêu đa dạng • Trả góp 0% cho mọi giao dịch chi tiêu từ 3 triệu đồng; Ứng tiền mặt tại quầy Vietinbank chỉ với mức phí 2% • Số lần giao dịch/ngày: không giới hạn • Giới hạn giao dịch: 1 GD/phút • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/GD, tối đa 200.000.000 VND/ngày. Tối đa 20 GD/ngày
<p>6</p>	<p>VietinBank Mastercard Credit Platinum Eliv3</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Trả góp lãi suất 0% với mọi giao dịch chi tiêu từ 2 triệu đồng • Rút tiền mặt tại quầy giao dịch VietinBank với mức phí chỉ 2% • Áp dụng công nghệ thẻ chip tiếp xúc • Số lần giao dịch/ ngày: không giới hạn • Hạn mức giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ trực tuyến: Tối đa 200.000.000 VND/ngày • Hạn mức ứng tiền mặt: 50% hạn mức khả dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại quầy: Theo hạn mức tín dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/lần, tối đa 100.000.000 VND/ngày

<p>7</p>	<p>VietinBank JCB Credit Ultimate EMV VNA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoàn phí thường niên năm 1 khi tiêu 5 triệu đồng trong 30 ngày kể từ khi kích hoạt, năm 2 hoàn phí thường niên khi chi tiêu 250 triệu trong 12 tháng liền trước • Ưu đãi cộng dặm VNA • Ưu đãi sử dụng phòng chờ quốc tế hạng thương gia theo chính sách của tổ chức thẻ JCB • Ưu đãi khác từ tổ chức JCB: tặng đến 1 triệu đồng/ lượt chơi Golf; giảm 35% khi đặt phòng tại các khách sạn/ resort 5 sao,... • Số lần giao dịch/ ngày: không giới hạn • Hạn mức giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ trực tuyến: Tối đa 200.000.000 VND/ngày • Hạn mức ứng tiền mặt: 50% hạn mức khả dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại quầy: Theo hạn mức tín dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/lần, tối đa 100.000.000 VND/ngày
-----------------	--	---

8	<p>MasterCard Premium Platinum Credit</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tặng phí phát hành và phí thường niên trọn đời cho khách hàng ưu tiên • Ưu đãi giảm 50% phí Chuyển đổi ngoại tệ, chỉ 1,5% • Tặng thẻ Priority Pass sử dụng trọn đời dịch vụ phòng chờ sân bay đối với Khách hàng ưu tiên hạng Kim Cương • Được nhận diện và ưu tiên giao dịch tại hơn 1.100 điểm giao dịch của VietinBank trên toàn quốc • Tích lũy điểm Loyalty gấp 4 lần • Số lần giao dịch/ ngày: không giới hạn • Hạn mức giao dịch mua sắm hàng hóa dịch vụ trực tuyến: Tối đa 200.000.000 VND/ngày • Hạn mức ứng tiền mặt: 50% hạn mức khả dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại quầy: Theo hạn mức tín dụng • Hạn mức rút tiền mặt tại ATM: Tối đa 10.000.000 VND/lần, tối đa 100.000.000 VND/ngày
---	--	--

(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

2.2.2. Quy định phát hành thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

🚦 Quy định phát hành thẻ ghi nợ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

❖ **Đối tượng:** Khách hàng cá nhân

❖ **Điều kiện phát hành thẻ**

Người từ đủ 18 tuổi có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; Người từ 15 tuổi đến dưới 18 tuổi không bị mất hoặc bị hạn chế năng lực hành vi

dân sự, có tài sản riêng đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trong việc sử dụng thẻ (áp dụng đối với trường hợp đăng ký phát hành thẻ ghi nợ không thấu chi); Có năng lực tài chính để đảm bảo thực hiện đầy đủ và đúng hạn các nghĩa vụ tài chính liên quan đến Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ theo quy định của Vietinbank; Có tài khoản tiền gửi mở tại Vietinbank hoặc đăng ký mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại Vietinbank tại thời điểm đăng ký phát hành thẻ.

❖ **Hồ sơ phát hành thẻ**

Thẻ ghi nợ (bao gồm thẻ ghi nợ nội địa và thẻ ghi nợ quốc tế). Hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ và các dịch vụ giá trị gia tăng theo mẫu của Vietinbank trong từng thời kỳ (gồm đăng ký phát hành và sử dụng thẻ và điều kiện điều khoản sử dụng thẻ); Bản sao CMND/CCCD hoặc hộ chiếu (trường hợp khách hàng chưa có CIF tại Vietinbank); Các giấy tờ liên quan khác do Vietinbank quy định theo từng thời kỳ.

Trong trường hợp khách hàng đã có mã CIF, chi nhánh kiểm tra đối chiếu bản gốc giấy tờ tùy thân của khách hàng đảm bảo khớp đúng với thông tin ghi nhận trên hệ thống trước khi phát hành thẻ cho khách hàng.

❖ **Phát hành thẻ và lưu trữ hồ sơ**

Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ phát sinh theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đã ký với Vietinbank.

❖ **Lưu hồ sơ phát hành thẻ**

Đối với khách hàng mới (mở CIF lần đầu): Lưu trữ toàn bộ hồ sơ tại Phòng quản trị tín dụng tại Chi nhánh. Bộ phận phát hành thẻ lập biên bản bàn giao hồ sơ cho Phòng Quản trị tín dụng kèm hồ sơ bàn giao, đồng thời lưu Biên bản bàn giao tại hồ sơ phát hành thẻ.

Đối với khách hàng đã có CIF và tài khoản tại Vietinbank: Bộ phận phát hành thẻ lưu trữ hồ sơ.

❖ **Quản lý thẻ, PIN**

Trong trường hợp khách hàng không đến nhận thẻ theo thời gian quy định, đội ngũ ngân hàng cần cố gắng liên hệ với khách hàng để đến nhận thẻ.

Tối đa 90 ngày kể từ thời điểm hồ sơ phát hành thẻ của khách hàng được phê duyệt trên hệ thống quản lý thẻ, nếu chủ thẻ không đến nhận thẻ thì thực hiện chuyển

sang trạng thái thẻ thành bị chấm dứt sử dụng. PIN kèm theo thẻ hết thời hạn phải được hủy bằng máy hủy tài liệu.

🚦 Quy định phát hành thẻ tín dụng tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

❖ **Đối tượng:** Khách hàng cá nhân

❖ **Điều kiện phát hành thẻ**

Chủ thẻ phải là công dân Việt Nam và đủ 18 tuổi trở lên. Trường hợp chủ thẻ không phải công dân Việt Nam, cần đảm bảo thời gian sinh sống và làm việc hợp pháp tại Việt Nam ít nhất 1 năm.

Khách hàng cần phải có các tài sản có khả năng thế chấp hợp pháp như sổ tiết kiệm, sổ hồng, sổ đỏ,... và tuân thủ cá quy định của Vietinbank nhằm đảm bảo khách hàng có khả năng thanh toán nợ theo hợp đồng. Thời gian công tác tại nơi làm việc của khách hàng từ 3 tháng trở lên, điều này thể hiện sự ổn định của khách hàng trong công việc và thu nhập cá nhân. Mức thu nhập trung bình phải đảm bảo không thấp hơn 5 triệu đồng mỗi tháng và phải được thanh toán thông qua thẻ tín dụng giúp ngân hàng đảm bảo rằng khách hàng có khả năng chi trả các khoản vay một cách đáng tin cậy.

❖ **Hồ sơ phát hành thẻ**

Để mở thẻ tín dụng khách hàng cần chuẩn bị Đơn đề nghị mở thẻ tín dụng của Vietinbank, khách hàng điền đầy đủ thông tin cá nhân trên tờ đề nghị này và yêu cầu mở thẻ tín dụng. Bản sao có công chứng CMND/CCCD hoặc hộ chiếu. Bảng lương hoặc đơn xác nhận thu nhập để chứng minh khả năng tài chính khi thẻ thanh toán tín dụng. Giấy xác nhận địa điểm làm việc, chức vụ, thời gian công tác,... Các giấy tờ đảm bảo thanh toán. Các hóa đơn tiền nước, tiền điện,... và một số giấy tờ liên quan khác do Vietinbank yêu cầu.

❖ **Phát hành thẻ và lưu trữ hồ sơ**

Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ phát sinh theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ đã ký với Vietinbank.

❖ **Lưu hồ sơ phát hành thẻ**

Đối với khách hàng mới (mở CIF lần đầu): Lưu trữ toàn bộ hồ sơ tại Phòng quản trị tín dụng tại Chi nhánh. Bộ phận phát hành thẻ lập biên bản bàn giao hồ sơ cho Phòng

Quản trị tín dụng kèm hồ sơ bàn giao, đồng thời lưu Biên bản bàn giao tại hồ sơ phát hành thẻ.

Đối với khách hàng đã có CIF và tài khoản tại Vietinbank: Bộ phận phát hành thẻ lưu trữ hồ sơ.

❖ Quản lý thẻ, PIN

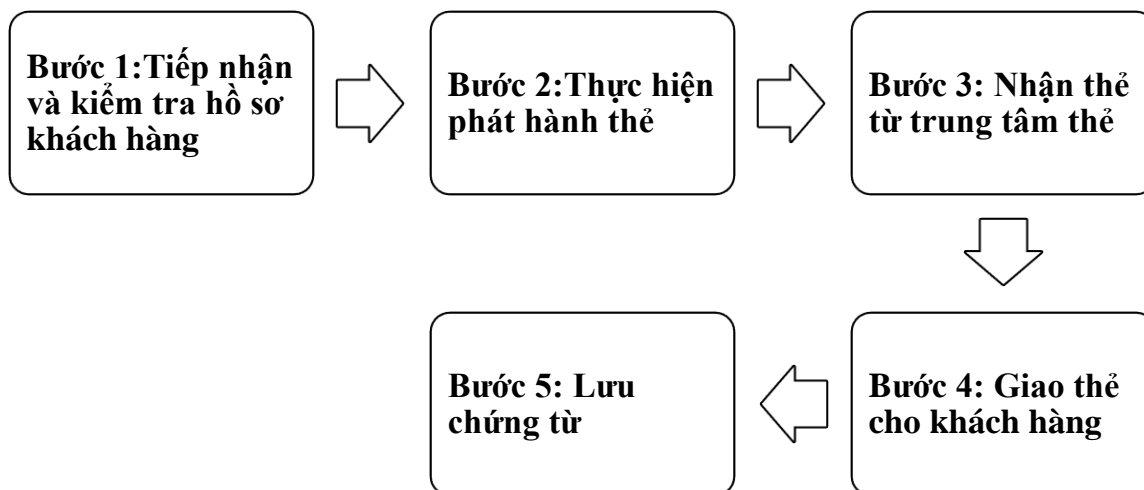
Trong trường hợp khách hàng không đến nhận thẻ theo thời gian quy định, đội ngũ ngân hàng cần cố gắng liên hệ với khách hàng để đến nhận thẻ.

Tối đa 90 ngày kể từ thời điểm hồ sơ phát hành thẻ của khách hàng được phê duyệt trên hệ thống quản lý thẻ, nếu chủ thẻ không đến nhận thẻ thì thực hiện chuyển sang trạng thái thẻ thành bị chấm dứt sử dụng. PIN kèm theo thẻ hết thời hạn phải được hủy bằng máy hủy tài liệu.

2.2.3. Quy trình phát hành thẻ tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

❖ Phát hành thẻ ghi nợ tại quầy giao dịch

Sơ đồ 2.2: Quy trình phát hành thẻ tại quầy giao dịch tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt



(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ khách hàng

Hướng dẫn khách hàng lập giấy yêu cầu phát hành thẻ theo mẫu của ngân hàng và xuất trình CMND/ CCCD hoặc hộ chiếu.

Kiểm tra, đối chiếu các thông tin giữa giấy yêu cầu sử dụng thẻ với CMND/CCCD hoặc hộ chiếu đảm bảo tính đầy đủ và hợp lệ.

Nếu hồ sơ khách hàng đã hợp lệ thì lập giấy hẹn cho khách hàng một giấy đưa cho khách hàng giữ và một giấy GDV giữ lại và hẹn khách trong vòng 5 đến 7 ngày đến nhận thẻ (lưu ý: khi đến lấy thẻ khách hàng nhớ mang theo CMND/CCCD gốc và giấy hẹn, ngân hàng chỉ giao thẻ cho chính chủ).

Bước 2: Thực hiện phát hành thẻ

GDV nhập dữ liệu hồ sơ vào máy gồm các nội dung: Tên khách hàng, ngày sinh, CMND/CCCD/ hộ chiếu (ngày cấp, nơi cấp, thời gian hết hạn), địa chỉ liên hệ, số điện thoại để mở tài khoản cho khách hàng.

Sau đó, GDV chuyển cho Kiểm soát viên kiểm tra và phê duyệt các thông tin mà GDV đã nhập. Sau khi Kiểm soát viên phê duyệt, dữ liệu sẽ được chuyển về trung tâm thẻ.

GDV truy cập vào màn hình “Đăng ký thẻ” chọn loại thẻ theo đúng yêu cầu của khách hàng ngay trong ngày làm việc.

Bước 3: Nhận thẻ từ trung tâm thẻ

Sai khi hoàn thành thủ tục phát hành thẻ cho khách hàng (bao gồm cả thẻ lần đầu và phát lại trong trường hợp thẻ hết hạn, thẻ bị mất).

GDV lập và gửi báo cáo thẻ đã nhận theo mẫu gửi về bộ phận dịch vụ khách hàng tại Trung tâm thẻ.

Bước 4: Giao thẻ cho khách hàng

Trường hợp khách hàng nhận tại chi nhánh: GDV yêu cầu xuất trình CMND/CCCD hoặc hộ chiếu và giấy hẹn. Nếu chủ thẻ bị mất giấy hẹn yêu cầu chủ thẻ cung cấp những thông tin cá nhân để đối chiếu với hồ sơ khách hàng có trong máy tính nhằm xác thực chủ thẻ. Giao thẻ cho chủ thẻ yêu cầu ký tên, số điện thoại vào sổ giao nhận thẻ, hướng dẫn khách hàng kích hoạt thẻ, đổi mã PIN và hướng dẫn cách sử dụng thẻ.

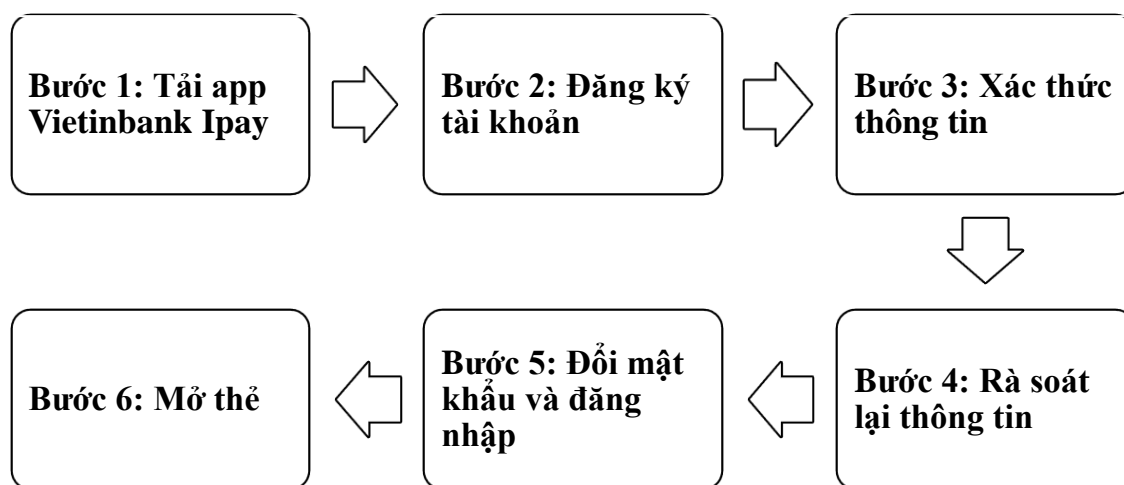
Trường hợp chủ thẻ yêu cầu giao về nhà: Đăng ký giao nhận thẻ về địa chỉ mà khách hàng cung cấp cho trung tâm thẻ. Hướng dẫn khách hàng kích hoạt thẻ, đổi mã PIN để khách hàng tự thực hiện khi nhận được thẻ. Thời gian quy định trong phát hành thẻ cho khách hàng là từ 5 đến 7 ngày kể từ ngày khách hàng mở thẻ (không tính thứ bảy và chủ nhật).

Bước 5: Lưu chứng từ

Phân loại chứng từ cần lưu hồ sơ phát hành thẻ bao gồm giấy yêu cầu sử dụng thẻ, bản photo CMND/CCCD/ hộ chiếu, phiếu giao nhận thẻ. Giấy in nhật ký máy ATM, các báo cáo và chứng từ kế toán được lưu tại Kế toán máy ATM. Thời gian lưu hồ sơ từ 36 tháng trở lên.

❖ Phát hành thẻ trên ứng dụng Vietinbank Ipay

Sơ đồ 2.3: Quy trình phát hành thẻ qua ứng dụng Vietinbank Ipay tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt



(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Bước 1: Truy cập vào cửa hàng CH Play hoặc App Store, tìm kiếm và cài đặt ứng dụng Vietinbank Ipay.

Bước 2: Mở ứng dụng Vietinbank Ipay trên điện thoại, tại giao diện chọn vào “Chưa có tên đăng nhập/ mật khẩu” để mở tài khoản mới (nếu khách hàng chưa có tài khoản tại Vietinbank). Nhập số điện thoại đăng ký mở tài khoản, đảm bảo số điện thoại đã đăng ký chính chủ, sau đó nhập mã OTP được gửi về tin nhắn điện thoại để xác nhận.

Bước 3: Để xác nhận thông tin qua giấy tờ tùy thân, khách hàng cần chọn CCCD có gắn chip sau đó chụp ảnh 2 mặt trước sau của CCCD, chọn nơi có đầy đủ ánh sáng để quét khuôn mặt, chụp ảnh chân dung. Bật NCF trên điện thoại và bắt đầu xác thực chip trên CCCD của khách hàng.

Bước 4: Rà soát lại những thông tin đã nhập trước đó và thông tin này đã khớp hay chưa. Trong trường hợp thông tin bị sai lệch cần chỉnh sửa lại ngay trên ứng dụng,

ngược lại thông tin đã chính xác khách hàng ấn vào “ Tiếp tục mở tài khoản”. Xác nhận lại thông một lần nữa rồi ấn “ Xác nhận và thanh toán”.

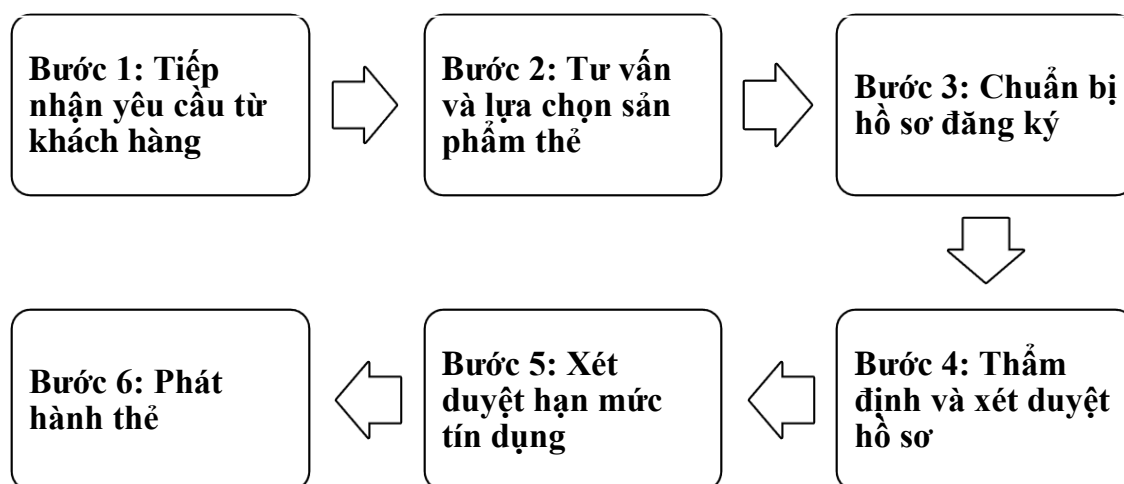
Bước 5: Sau khi mở tài khoản thành công, tên đăng nhập và mật khẩu được gửi qua SMS. Mở ứng dụng Vietinbank Ipay và đăng nhập theo thông tin SMS. Thay đổi mật khẩu theo yêu cầu của hệ thống , nhập mã OTP để kích hoạt tài khoản.

Bước 6: Vào mục “ Danh sách thẻ” chọn “ Mở thẻ mới” để tiến hành mở thẻ. Chọn thẻ cần mở phù hợp với bản thân và nhu cầu tài chính, sau đó nhập địa chỉ nhận thẻ, xác nhận lại thông tin, nhập mã OTP và hoàn tất giao dịch. Thẻ được giao từ 5-7 ngày, nếu nhận thẻ tại PGD thì khách hàng cần mang CCCD để ký xác nhận và kích hoạt thẻ.

❖ **Phát hành thẻ tín dụng**

Sơ đồ 2.4: Phát hành thẻ tín dụng tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn –

PGD Lê Văn Việt



(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Bước 1: Khách hàng đến trực tiếp Ngân hàng hoặc đăng ký qua kênh trực tuyến (website, ứng dụng). Nhân viên ngân hàng sẽ ghi nhận như cầu mở thẻ tín dụng và hướng dẫn khách hàng.

Bước 2: Dựa trên nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng, nhân viên sẽ tư vấn về các loại thẻ tín dụng mà ngân hàng cung cấp, bao gồm các tiện ích, phí dịch vụ và hạn mức tín dụng của từng loại thẻ để khách hàng lựa chọn.

Bước 3: Khách hàng cần chuẩn bị các giấy tờ liên quan để đăng ký thẻ tín dụng gồm: CMND/ CCCD hoặc hộ chiếu, giấy tờ minh chứng thu nhập (hợp đồng lao động, sao kê lương), giấy đề nghị phát hành thẻ do ngân hàng cung cấp.

Bước 4: Ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ khách hàng, bao gồm thông tin cá nhân và khả năng tài chính. Thẩm định cũng sẽ bao gồm kiểm tra lịch sử tín dụng của khách hàng để xác định mức độ rủi ro.

Bước 5: Dựa trên kết quả thẩm định, ngân hàng sẽ xác định hạn mức tín dụng cho khách hàng. Hạn mức này phụ thuộc vào khả năng tài chính và mức độ tin cậy của khách hàng dựa trên lịch sử tín dụng.

Bước 6: Sau khi hồ sơ phê duyệt, ngân hàng sẽ tiến hành phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng. Khách hàng có thể nhận thẻ trực tiếp hoặc gửi về nhà.

2.2.4. Tình hình phát hành thẻ thanh toán tại Vietinbank - CN Đông Sài Gòn-PGD Lê Văn Việt

Bảng 2.3: Tình hình phát hành thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

ĐVT: thẻ

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Vietinbank E-partner Chip Contactless	7,539	9,130	11,234	1,591	21.10%	2,104	23.04%
VietinBank Chip Contactless E-Partner Premium	890	1,240	3,752	350	39.33%	2,512	202.58%
Visa Sống khỏe Platinum	691	948	1,320	257	37.19%	372	39.24%
UnionPay Debit Platinum (UPI)	410	215	105	-195	-47.56%	-110	-51.16%
MasterCard Platinum Eliv3			1,023	0		1,023	
VietinBank JCB Credit Ultimate EMV VNA	257	315	294	58	22.57%	-21	-6.67%
MasterCard Premium Platinum Credit	351	562	1,054	211	60.11%	492	87.54%
Các loại thẻ khác	112	146	194	34	30.36%	48	32.88%

(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Qua bảng 2.3 có thể thấy số lượng thẻ Vietinbank Epartner Chip Contactless càng ngày càng tăng qua các năm với con số phát hành thẻ vô cùng ấn tượng. Cụ thể là năm 2022 đã có 9,130 thẻ tăng 1,591 thẻ so với năm 2021 tương đương 21.10% và năm 2023 tăng 2,104 thẻ so với năm 2022 tương đương 23.04%. Sự tăng trưởng ổn định này là do nhu cầu cao về công nghệ mới với người dân, tăng nhu cầu sử dụng thẻ thay thế tiền mặt. Vietinbank Epartner Chip Contactless là loại thẻ phổ biến và dễ dàng đáp ứng các nhu cầu cơ bản dành cho mọi người không phân biệt đối tượng sử dụng. Công nghệ Chip đang trở nên phổ biến do sự tiện lợi và an toàn trong mọi giao dịch, khách hàng có thể tự do thanh toán mọi lúc mọi nơi giúp khách hàng có trải nghiệm tốt khi mua sắm đơn giản, dễ dàng và an toàn thông tin. Số lượng thẻ Vietinbank Epartner Chip Contactless tăng nhanh cho thấy chiến dịch tiếp thị và quảng bá sản phẩm này rất tốt trên thị trường, thúc đẩy khách hàng sử dụng loại thẻ này.

Vietinbank Chip Contactless E Partner Premium cũng tăng đều qua các năm có thể thấy năm 2022 số lượng thẻ được phát hành là 1,240 thẻ tăng 350 thẻ so với năm 2021 tương đương 39.33%, năm 2022 số lượng thẻ được phát hành có tăng so với năm trước nhưng chưa nhiều do còn chịu ảnh hưởng của Covid 19, phí phát hành thẻ cao, chưa có nhiều các chương trình ưu đãi dành cho thẻ và chưa thu hút được sự quan tâm của khách hàng. Năm 2023 là 3,752 thẻ tăng 2,512 thẻ so với năm 2022 tương đương 202.58%, trong năm 2023 tăng vượt bậc so với những năm trước do thẻ Vietinbank Chip Contactless E Partner Premium đi kèm với nhiều ưu đãi hơn như hoàn tiền, điểm thưởng và các dịch vụ đặc biệt, thu hút khách hàng có thu nhập cao. Vietinbank Chip Contactless E Partner Premium là thẻ được phát hành nhiều chỉ sau Vietinbank Epartner Chip Contactless do nó cũng mang những lợi ích tương đương nhưng hạn mức của thẻ Vietinbank Chip Contactless E Partner Premium cao hơn, thu hút được một số lượng khách hàng lớn.

Với thẻ Visa Sống khỏe Platinum năm 2022 là 948 thẻ tăng 257 thẻ so với năm 2021 tương đương 37.19% , năm 2023 là 1,320 thẻ tăng 372 thẻ so với năm 2022 tương đương 39.24%. Visa Sống khỏe Platinum là thẻ ghi nợ quốc tế có nhiều điểm mạnh vượt trội như thanh toán hàng hóa, dịch vụ, rút tiền bất cứ nơi nào trên thế giới,... Visa Sống khỏe Platinum còn miễn phí, giảm giá lên đến 50% khi chi tiêu tại các đơn vị, đối tác thuộc chủ điểm của thẻ bao gồm: Hệ thống California Fitness, Bệnh viện đa khoa Thu

Cúc, Bệnh viện Tai mũi họng Sài Gòn,... vì thế trong những năm gần đây thẻ này có xu hướng tăng, đối tượng là những khách chuẩn bị đi du lịch, du học sinh và nhận tiền gửi từ nước ngoài. UnionPay Debit Platinum (UPI) có xu hướng giảm so với những năm gần đây. Được ra mắt năm 2018 đến nay, sự suy giảm này đến từ sự cạnh tranh từ các thẻ khác có tính năng và ưu đãi tốt hơn, những năm gần đây Vietinbank không đẩy mạnh quảng bá dòng thẻ này, khách hàng thay đổi nhu cầu tiêu dùng làm giảm số lượng thẻ được phát hành. Có thể thấy năm 2021 là 410 thẻ đến năm 2023 giảm còn 105 thẻ, năm 2023 giảm 110 thẻ so với năm 2022 tương đương 51.16%. Những con số này phản ánh số lượng thẻ được phát hành đã giảm nhiều so với những năm trước.

MasterCard Platinum Eliv3 là dòng thẻ kép Tín dụng Quốc tế và Ghi nợ Quốc tế, đây là dòng thẻ Ghi nợ Quốc tế đầu tiên của Vietinbank ra mắt trong chiến dịch “ Sống một đời có lãi”. Được ra mắt năm 2023 nhân kỷ niệm 35 năm thành lập Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank). Tuy mới được ra mắt nhưng số lượng thẻ được phát hành và sử dụng khá ổn định đối với Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt với con số 1,023 thẻ dự kiến sẽ tăng mạnh qua các năm nhờ vào các tiện ích của chiếc thẻ hai đầu này. Khách hàng có thể tự do thanh toán, muốn sử dụng chức năng nào của thẻ thì chỉ cần đưa đầu Credit hoặc Debit vào ATM, giúp khách hàng thuận tiện trong việc lưu giữ thẻ không cần một thẻ ghi nợ một thẻ tín dụng rườm rà khó kiểm soát. Ngoài ra chiếc thẻ này cũng như một chiếc thẻ Visa có thể giao dịch Quốc tế vì thế trong những năm tới có thể dòng thẻ này sẽ chiếm sóng thị trường vì những tính tiện lợi của nó mang lại.

VietinBank JCB Credit Ultimate EMV VNA đây là dòng thẻ tín dụng cao cấp dành cho những khách hàng có mức sống, mức thu nhập cao giúp khách hàng nâng cao trải nghiệm cuộc sống thượng lưu. Năm 2021 đến năm 2022 dòng thẻ này tăng nhưng chưa cao do đối tượng khách hàng có nhu cầu sử dụng còn ít. Năm 2023 có sự giảm nhẹ do sự cạnh tranh của nhiều dòng thẻ khác. Tuy nhiên đối với khách hàng sử dụng VietinBank JCB Credit Ultimate EMV VNA sẽ được tận hưởng những đặc quyền chính về nhà hàng, khách sạn cao cấp và ưu đãi du lịch với Vietnam Airlines, Vietinbank mong muốn cung cấp một phương thức thanh toán hiện đại với công nghệ thanh toán chạm, nâng cao trải nghiệm của khách hàng, đặc biệt là khách hàng cao cấp. MasterCard Premium Platinum Credit có xu hướng tăng qua các năm, năm 2022 số lượng thẻ được

phát hành 562 thẻ tăng 211 thẻ so với năm 2021 tương đương 60.11%, năm 2023 số lượng thẻ là 1,054 thẻ tăng 492 thẻ so với năm 2022 tương đương 87.54% so với năm trước. Do nhu cầu mua sắm và tiêu dùng ngày càng cao, với sự phát triển kinh tế, mức sống được nâng lên vì thế nhu cầu mua sắm cũng tăng lên. Thẻ tín dụng là một phương tiện thanh toán thuận lợi cho khách hàng mua sắm trước và thanh toán sau, giúp khách hàng có thể linh động quản lý chi tiêu cá nhân. Sự tăng số lượng thẻ phát hành của MasterCard Premium Platinum Credit cùng do quá trình quảng bá, quảng cáo của ngân hàng tốt thu hút khách hàng quan tâm đến dịch vụ thẻ thanh toán tại ngân hàng.

Ngoài ra, ngân hàng còn có một số loại thẻ khác như MasterCard Platinum Sendo, Vietinbank JCB Credit Platinum, Vietinbank Visa Credit Platinum,... số lượng có tăng qua các năm nhưng rất ít, do những loại thẻ trên được coi là những sản phẩm cao cấp, hướng đến tệp khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ, chi tiêu lớn hoặc hưởng các ưu đãi đặc biệt. Tuy nhiên, sự thay đổi nhu cầu của người tiêu dùng và sự ra đời của những dòng thẻ mới đã ảnh hưởng đáng kể với những dòng thẻ này. Sự cạnh tranh mạnh từ các sản phẩm thẻ hiện đại hơn, có nhiều tính năng hơn và các chương trình ưu đãi hấp dẫn đã thu hút lượng lớn khách hàng và làm giảm lượng khách hàng sử dụng những thẻ trên.

2.2.5. Số lượng thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt

Bảng 2.4: Số lượng thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

ĐVT: Thẻ

Năm Khoản mục	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Số lượng thẻ thanh toán được phát hành	11,808	13,870	19,751	2,062	17.46%	5,881	42.40%
Số lượng thẻ thanh toán hư hỏng	3,723	4,882	4,124	1,159	31.13%	-758	-15.53%
Số lượng thẻ thanh toán hoạt động	8,085	8,988	15,627	903	11.17%	6,639	73.87%
Lũy kế thẻ thanh toán đang hoạt động	12,632	21,620	37,247	8,988	71.15%	15,627	72.28%

(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Số lượng thẻ được phát hành qua các năm tăng trưởng nhẹ nhàng cho thấy sự phát triển trong ý thức dùng thẻ thanh toán để thay thế tiền mặt. Năm 2022 là 13,870 thẻ

tăng 2,062 thẻ tương đương 17.46% tỷ trọng các thẻ phát hành cũng khá ổn định qua các năm với các loại thẻ đa dạng theo nhu cầu sử dụng của khách hàng. Ngân hàng đã triển khai các chiến dịch tiếp thị mạnh mẽ và các chương trình khuyến mãi hấp dẫn nhằm thu hút khách hàng sử dụng thẻ thanh toán. Sự phục hồi kinh tế sau đại dịch Covid 19 làm góp phần vào việc tăng nhu cầu sử dụng thẻ. Năm 2023 số lượng thẻ được phát hành là 19,751 thẻ tăng 4,124 thẻ so với năm 2022 tương đương 29.73%. Việc áp dụng phát triển công nghệ kỹ thuật mới làm thu hút nguồn khách khách hàng mới, đồng thời các chương trình hợp tác thương mại để cung cấp ưu đãi đặc biệt khi sử dụng thẻ có thể đã thúc đẩy số lượng phát hành thẻ.

Bên cạnh đó số lượng thẻ được phát hành nhưng không được sử dụng, số lượng thẻ hư hỏng vẫn còn một số lượng không nhỏ, do một số tác động vật lý làm hư thẻ, người dân chưa biết cách rút tiền tại các hệ thống ATM làm hư hỏng thẻ, một số khác mở tài khoản mở thẻ nhưng không nhận thẻ làm cho số lượng thẻ hư hỏng còn nhiều. Nhìn bảng trên ta có thể thấy năm 2022 số lượng thẻ hư hỏng tăng khá nhiều so với năm 2021 tăng 31.13% sự gia tăng này một phần do lỗi sản xuất, chất lượng thẻ không được đảm bảo, khách hàng sử dụng chưa đúng cách. So với năm 2022 thì năm 2023 có sự giảm nhẹ 15.53% tương đương 758 thẻ, cho thấy có sự cải tiến nhẹ trong quy trình sản xuất thẻ và tăng cường kiểm soát chất lượng, điều này giúp giảm tỷ lệ thẻ hư hỏng.

Số lượng thẻ hoạt động duy trì khá ổn định từ năm 2021 đến 2022 nhưng tăng mạnh ở năm 2023 tăng 6,639 thẻ tương đương 73.87% so với năm 2022, sự tăng mạnh này cho thấy kết quả tốt của các chiến dịch khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ, triển khai các chương trình ưu đãi khuyến mãi nhằm kích thích khách hàng sử dụng thẻ cho thấy hiệu quả của các chương trình thúc đẩy sử dụng thẻ và uy tín trong dịch vụ thẻ thanh toán tại ngân hàng.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn - PGD Lê Văn Việt đã có những bước phát triển trong quá trình phát hành và duy trì thẻ thanh toán. Các chương trình tiếp thị mạnh mẽ và triển khai các ưu đãi khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng. Việc cải thiện chất lượng thẻ và các dịch vụ hỗ trợ đã giảm thiểu số lượng hư hỏng và tăng số lượng thẻ hoạt động. Mặc dù vẫn còn một số hạn chế về chất lượng thẻ và quản lý hệ thống nhưng PGD Lê

Văn Việt vẫn luôn cố gắng cải thiện chất lượng, nâng cao dịch vụ thẻ thanh toán để mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

2.2.6. Doanh số giao dịch thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

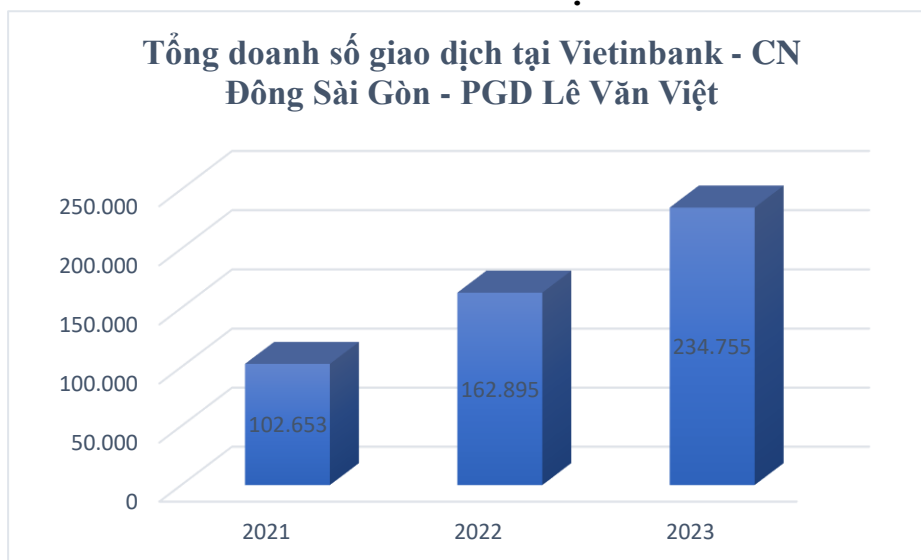
Bảng 2.5: Doanh số giao dịch thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

ĐVT: Triệu đồng

Khoản mục	Năm		
	2021	2022	2023
Tổng doanh số giao dịch (1)	102,653	162,895	234,755
Doanh số rút tiền mặt (2)	90,265	132,874	196,535
Tỷ trọng (%) (2/1)	87.9%	81.6%	83.7%
Doanh số chuyển khoản (3)	12,388	30,021	38,220
Tỷ trọng (%) (3/1)	12.1%	18.4%	16.3%

(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Biểu đồ 2.1: Tổng doanh số giao dịch tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt



(Nguồn: Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt)

Đối với Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt, doanh số giao dịch phát sinh trên tài khoản tăng trưởng đáng kể trong qua 3 năm. Cụ thể năm 2021 doanh số đạt 102.653 triệu đồng, đến năm 2022 doanh số đạt 162.895 triệu đồng, tăng 60.442

triệu đồng tương đương 58,7%. Đây là giai đoạn mạnh mẽ của sự tăng trưởng cho thấy sự mở rộng và phát triển trong lĩnh vực thanh toán. Tiếp tục đà tăng trưởng năm 2023 doanh số giao dịch đạt 234.755 triệu đồng tăng 71.860 triệu đồng tương đương 44,1%. Sự tăng trưởng tiếp tục cho thấy Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt luôn mở rộng thị trường, tận dụng cơ hội phát triển bằng cách tăng cường các dịch vụ và cải thiện người dùng.

Sự tăng trưởng doanh số giao dịch không chỉ phản ánh số lượng phát hành thẻ tăng lên mà còn cho thấy xu hướng sử dụng thẻ ngày càng thay thế tiền mặt của người dùng. Tuy nhiên, doanh số chuyển khoản có tăng nhưng tỉ lệ này vẫn còn khá ít trong tổng số giao dịch, cho thấy doanh số rút tiền mặt vẫn còn cao. Điều này cho thấy thói quen sử dụng thẻ thanh toán thay thế tiền mặt của người dân vẫn chưa thật sự mạnh. Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt chưa có bộ phận kinh doanh thẻ riêng biệt, các nghiệp vụ liên quan đến thẻ được thực hiện tại phòng giao dịch nên chưa có sự phát triển dịch vụ thẻ nhiều đối với phòng giao dịch. Để khắc phục tình trạng này cần xem xét việc thành lập một bộ phận kinh doanh thẻ riêng biệt để chuyên nghiệp hóa và tối ưu dịch vụ thẻ, từ đó có thể thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa sự phát triển của dịch vụ này.

Hiện nay do sức ép cạnh tranh trên thị trường thẻ để Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt có chỗ đứng vững và phát triển ngân hàng phải có chiến lược hoạt động kinh doanh thẻ hợp lý, tạo các chương trình liên quan đến thẻ, ưu đãi khuyến mãi đến với khách hàng sử dụng thẻ, kết hợp các chiến lược marketing mới nhất để đẩy mạnh dịch vụ thẻ thanh toán đến với người tiêu dùng. Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cần tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán, tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, thúc đẩy mạnh mẽ việc sử dụng thẻ thay thế tiền mặt. Việc này không chỉ giúp doanh số giao dịch tăng lên mà còn góp phần vào việc phát triển thói quen tiêu dùng hiện đại, an toàn và tiện lợi cho khách hàng.

2.2.7. Thị phần dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank tại khu vực TP. Hồ Chí Minh

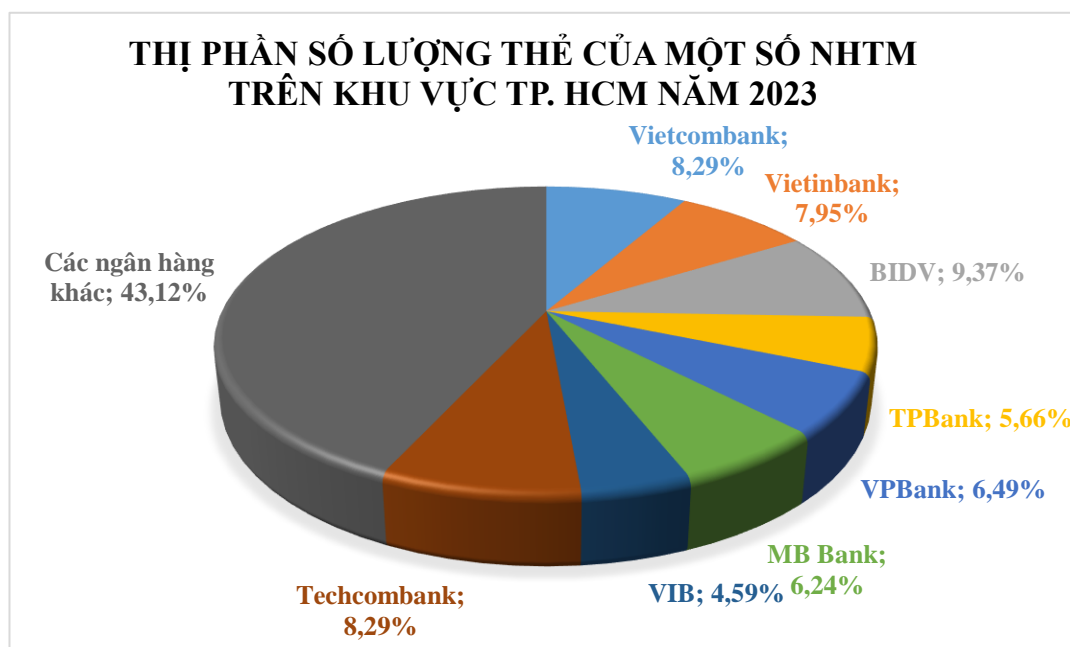
Bảng 2.6: Thị phần dịch vụ thẻ thanh toán của một số NHTM tại khu vực TP.HCM

ĐVT: Triệu thẻ

Năm Ngân hàng	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Vietcombank	1.27	1.54	1.7	0.27	21.26%	0.16	9.41%
Vietinbank	1.21	1.48	1.63	0.27	22.31%	0.15	9.20%
BIDV	1.45	1.74	1.92	0.29	20.00%	0.18	9.38%
TPBank	0.86	1.05	1.16	0.19	22.09%	0.11	9.48%
VPBank	1.01	1.21	1.33	0.20	19.80%	0.12	9.02%
MB Bank	0.96	1.16	1.28	0.20	20.83%	0.12	9.38%
VIB	0.72	0.86	0.94	0.14	19.44%	0.08	8.51%
Techcombank	1.27	1.54	1.7	0.27	21.26%	0.16	9.41%
Các ngân hàng khác	6.70	7.85	8.84	1.15	17.19%	0.99	11.15%
Tổng TP.HCM	15.45	18.43	20.50	2.98	19.30%	2.07	10.08%

(Tổng hợp số liệu các NHTM khu vực TP. Hồ Chí Minh)

Biểu đồ 2.2: Thị phần số lượng thẻ của một số NHTM tại khu vực TP. HCM năm 2023



(Tổng hợp số liệu các NHTM khu vực TP. Hồ Chí Minh)

Theo số liệu của NHNN TP. Hồ Chí Minh năm 2021 tổng số lượng thẻ phát hành là 15,45 triệu thẻ các loại. Trong đó thẻ nội địa chiếm 82% và dẫn đầu là các ngân hàng Vietinbank, BIDV, Vietcombank. Năm 2022 tổng số lượng thẻ tăng 19.3% so với năm

2021 cụ thể là 15,45 triệu thẻ lên 18,43 triệu thẻ tăng 2,98 triệu thẻ, năm 2023 là 20,5 triệu thẻ tăng 10.8% so với năm 2022 sản phẩm thẻ nội địa chiếm 49% thẻ quốc tế chiếm 51% , tỷ lệ này năm 2022 lần lượt là 56% và 44%. Tổng số lượng thẻ tại khu vực TP. Hồ Chí Minh tăng trưởng mạnh mẽ từ năm 2021 đến năm 2022 cho thấy thái độ tích cực thay đổi thói quen dùng tiền mặt của người dân trên địa bàn, năm 2023 tuy có sự tăng trưởng chậm hơn nhưng vẫn cho thấy thị trường thẻ Việt Nam vẫn đang trên đà phát triển.

Là ngân hàng đầu tiên cho ra đời thẻ thanh toán, Vietcombank khẳng định vị thế dẫn đầu thị trường thẻ thanh toán tại Việt Nam. Số lượng thẻ của Vietcombank có sự tăng trưởng đáng kể trong giai đoạn năm 2021 đến năm 2022 cụ thể từ 1,27 triệu thẻ tăng 1,54 triệu thẻ tăng 21.26% qua đó cho thấy Vietcombank đã thực hiện chiến lược mở rộng đáng kể trong giai đoạn này nhằm gia tăng số lượng thẻ thanh toán. Năm 2023 tiếp tục tăng 9.41% nhưng tốc độ chậm hơn, nguyên nhân do có sự cạnh tranh của nhiều ngân hàng khác trong khu vực. Vietcombank vẫn giữ thị phần ổn định quanh mức 8,3% với sự tăng trưởng đều đặn và thu hút khách hàng. Vietcombank không ngừng nghiên cứu, triển khai những tiện ích thanh toán hiện đại nhất trên thế giới đến người tiêu dùng Việt Nam.

Với nhiều năm tham gia thị trường, hoạt động kinh doanh thẻ của Vietinbank đã phát triển vượt bậc so với quy mô, nhờ những tiện ích vượt trội mà số lượng thẻ Vietinbank tăng từ 1,21 triệu thẻ lên 1,48 triệu thẻ năm 2022 tương đương 22.31%, năm 2023 số lượng thẻ tiếp tục tăng mức 9.2% so với năm trước, cho thấy Vietinbank vẫn duy trì mở rộng thị trường thẻ thanh toán. Vietinbank thành công trong việc triển khai chiến lược phát hành thẻ và thu hút khách hàng trong môi trường ngày càng cạnh tranh. Sự giảm tốc độ tăng trưởng năm 2023 là dấu hiệu cho thấy thị trường thẻ đang đạt đến mức bão hòa, Vietinbank cần đổi mới và cải thiện các dịch vụ thẻ thanh toán .

Năm 2021 số lượng thẻ trong khu vực của BIDV là 1,45 triệu thẻ dẫn đầu khu vực TP. Hồ Chí Minh, năm 2022 số lượng thẻ tăng 20% lên 1,74 triệu thẻ, năm 2023 tăng lên đến 1,92 triệu thẻ tương đương 9.38% , qua đó cho thấy BIDV có thị phần cao nhất và duy trì ổn định qua các năm. Sự tăng trưởng ổn định và đều đặn giúp BIDV duy trì được vị thế dẫn đầu trên thị trường.

TP Bank cũng có sự tăng trưởng đáng kể cụ thể năm 2021 số lượng thẻ là 0,86 triệu thẻ đến năm 2022 số lượng thẻ là 1,05 triệu thẻ tăng 0,19 triệu thẻ tương đương 22.09% , năm 2023 số lượng thẻ khu vực TP. Hồ Chí Minh là 1,16 triệu thẻ tăng 9.48% so với năm 2022 cho thấy TP Bank có chú trọng vào việc mở rộng thị trường thẻ thanh toán. VP Bank có sự tăng trưởng liên tục trong số lượng thẻ nhưng thị phần duy trì ổn định ở mức 6.5% cụ thể năm 2022 là 1,21 triệu thẻ tăng 0,2 triệu thẻ tương đương 19.8% so với năm 2021, năm 2023 tăng 9.02% so với năm 2022 số lượng thẻ là 1,33 triệu thẻ. Sự tăng trưởng đều đặn cho thấy ngân hàng vẫn duy trì được sự hấp dẫn trên thị trường. MB Bank đã gia tăng số lượng thẻ thông qua các chiến lược phát hành tích cực và các chương trình khuyến mãi hấp dẫn. Việc nâng cấp công nghệ và mở rộng kênh phân phối cũng đã góp phần vào sự tăng trưởng này. Năm 2022 tăng 20.83% so với năm 2021, năm 2023 có số lượng thẻ là 1,28 triệu thẻ tăng 9.38% so với năm 2022. Cùng với các ngân hàng khác cũng có sự tăng trưởng qua các năm.

Vietinbank sở hữu số lượng 7.95% số lượng thẻ thanh toán khu vực TP. Hồ Chí Minh năm 2023 nhờ vào việc mở rộng phát hành thẻ và cải thiện dịch vụ. So với Vietcombank và BIDV thì Vietinbank đứng ở vị trí thứ hai trong nhóm các ngân hàng có số lượng thẻ được phát hành lớn, cho thấy Vietinbank đang có sự cạnh tranh trong thị trường thẻ Việt Nam. So với các ngân hàng khác như TP Bank, VP Bank, MB Bank, Vietinbank có thị phần cao hơn cho thấy sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng trong thị trường thẻ tại TP. Hồ Chí Minh. Vietinbank cần tiếp tục duy trì chiến lược phát triển, cải thiện các dịch vụ nhằm giữ chân và thu hút khách hàng. Đầu tư vào công nghệ và cải thiện chất lượng dịch vụ khách hàng để nâng cao giá trị thương hiệu ngân hàng, tăng tính cạnh tranh trong từng lĩnh vực. Triển khai các chương trình khuyến mãi và ưu đãi để thu hút khách hàng mới. Sự phân phối lớn về thẻ cho thấy Vietinbank đang tập trung vào việc cung cấp và đổi mới sản phẩm nhằm đáp ứng nhu cầu và mang lại sự hài lòng cho khách hàng.

2.3. Đánh giá hoạt động dịch vụ thẻ thanh toán của Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (Vietinbank) – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt

2.3.1. Kết quả đạt được

Số lượng thẻ phát hành tăng mạnh theo các năm, nhờ có sự cải thiện về quy trình phát hành thẻ, nhân viên xử lý chuyên nghiệp có tác phong phục vụ tốt, hoàn thiện các

bước quy trình phát hành thẻ lần đầu theo đúng quy định của chi nhánh và đúng quy định của ngân hàng. Đối tượng tiềm năng cho hoạt động triển khai các dịch vụ của ngân hàng phần lớn ở độ tuổi trẻ, trung niên và là dân cư đô thị, cư dân đô thị ngày càng tăng lên nhanh chóng với quá trình đô thị hóa hiện đại hóa của nền kinh tế. Với những ưu điểm này đã tạo điều kiện cho số lượng thẻ phát hành ngày càng tăng lên.

Hoàn thiện về quy trình và con người: Quy trình chặt chẽ, có sự phối hợp và kiểm soát lẫn nhau giữa các bộ phận giúp giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra và tăng cường kiểm soát nội bộ. Cập nhật và lưu trữ thông tin hồ sơ khách hàng trong hệ thống Corebanking giúp nhân viên nhanh chóng xem và tìm kiếm thông tin khách hàng, chỉnh sửa, bổ sung hồ sơ khi khách hàng khiếu nại. Bên cạnh đó nhân viên thẻ còn có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ phù hợp với vị trí, luôn tràn đầy năng lượng, sáng tạo, đạo đức nghề nghiệp tốt, thái độ phục vụ lịch sự giao tiếp với khách hàng.

Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thẻ: Linh hoạt, phát triển nhiều loại thẻ có đáp ứng tối đa mọi nhu cầu, chi tiêu của khách hàng. Từng loại thẻ sở hữu nhiều tiện ích vượt trội giúp khách hàng dễ dàng trong việc thanh toán, tiết kiệm thời gian.

Nâng cấp, mở rộng cơ sở vật chất không ngừng với công nghệ tiên tiến mang đến nhiều trải nghiệm mới cho khách hàng trong khu vực.

Phòng giao dịch thực hiện đầy đủ các quy định về phát hành thẻ như: phát hành thẻ cho khách hàng đủ tiêu chuẩn và hợp pháp, phát hành thẻ cho khách hàng không có nợ xấu tại ngân hàng Việt Nam và các ngân hàng khác, hoàn thiện quy trình ban hành các văn bản yêu cầu áp dụng phòng giao dịch phát hành thẻ. Đóng góp quan trọng vào việc nâng cao chất lượng quản lý và hiệu quả hoạt động của nhân viên như kiểm tra, rà soát thông tin khách hàng để đảm bảo và tuân thủ quy định của ngân hàng trong quá trình phát hành thẻ.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân hạn chế

❖ Hạn chế

Thời gian phát hành thẻ và giao nhận thẻ cho khách hàng còn chậm, khách hàng phải đợi từ 5-7 ngày mới được nhận thẻ. Đây là tình trạng chung của các phòng giao dịch, đây là hạn chế của toàn bộ hệ thống ngân hàng khi đưa ra chính sách mở thẻ miễn phí nên số lượng thẻ phát hành nhiều nên tình trạng hết phôi thẻ thường xuyên xảy ra và số lượng khách hàng phải đợi để có thể nhận thẻ có thể lên đến hơn 10 ngày.

Tình trạng hệ thống bị lỗi và không thể gửi mã OTP cho khách hàng khi giao dịch vẫn còn tồn tại với tần suất thấp. Với mong muốn đem tới trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng thì ngân hàng cần thường xuyên kiểm tra, bảo trì nâng cấp. Khi đổi mã PIN tại ATM, khách hàng thường gặp thông báo lỗi, bị khóa do máy ATM cũ, không thể đổi mã PIN cho khách hàng. Bên cạnh đó quy trình rút tiền tại các cây ATM cho phép nhận tiền trước và lấy thẻ sau vì thế tình trạng bỏ quên thẻ tại cây ATM vẫn còn rất nhiều.

Các công tác tiếp thị tại ngân hàng còn hạn chế: Các công tác quảng cáo cho dịch vụ thẻ tại ngân hàng chưa được đẩy mạnh, hình thức quảng cáo chủ yếu là tờ rơi băng rôn,.. chưa tiếp cận được nhiều khách hàng.

Thu nhập từ thẻ của ngân hàng chưa cao so với vốn đầu tư bỏ ra. Do chú trọng đem lại cho khách hàng nhiều tiện ích, dịch vụ nên chi phí bỏ ra rất lớn. Trong khi đa số khách hàng chỉ sử dụng các chứng năng cơ bản như rút tiền, in sao kê, xem số dư, chuyển khoản và còn một số tiện ích khác thì khách hàng chưa thật sự hiểu rõ và chưa sử dụng nhiều, vì thế làm nguồn thu từ việc phát hành thẻ bị ảnh hưởng ít nhiều.

Phải đối mặt cạnh tranh với các ngân hàng khác trong lĩnh vực thẻ ngày càng gay gắt, thương hiệu thẻ của Vietinbank vẫn chưa thật sự có tiếng đối với khách hàng. Bên cạnh đó, người dân vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt, hạn chế các giao dịch với ngân hàng hay mức chi tiêu của người dân chưa cao làm cho doanh số thẻ không lớn

❖ Nguyên nhân hạn chế

Những nguyên nhân làm hạn chế việc mở rộng hoạt động phát hành và thẻ thanh toán của Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt :Do chính sách mở thẻ miễn phí dẫn đến số lượng thẻ được phát hành tăng nhiều, gây ra tình trạng hết phôi thẻ và kéo dài thời gian sản xuất và trả thẻ. Quy trình sản xuất và giao nhận thẻ chưa có thể tối ưu hóa khi nhu cầu tăng cao. Việc chậm và thiếu phôi thẻ có thể do nhà cung cấp không đáp ứng kịp thời lượng nhu cầu lớn, dẫn đến tình trạng chờ đợi kéo dài cho khách hàng.Hệ thống công nghệ thông tin của ngân hàng chưa đủ mạnh và ổn định để có thể xử lý lượng giao dịch lớn, dẫn đến các lỗi phát sinh trong việc gửi mã OTP. Thiếu sự bảo trì và nâng cấp hệ thống thường xuyên.Nhiều máy ATM có thể đã cũ và lỗi thời không còn đáp ứng được các thao tác hiện đại mới. Quy trình nhận tiền trước lấy thẻ sau dẫn đến nhiều khách hàng quên lấy thẻ sau khi rút xong tiền. Do hệ thống máy lỗi trong quá trình giao dịch, gây ra các tình trạng nuốt thẻ của khách hàng. Khách hàng chưa

nắm rõ và chưa sử dụng hết các tiện ích của thẻ cung cấp, làm giảm hiệu quả kinh doanh từ dịch vụ thẻ. Các ngân hàng cũng phát triển mạnh các dịch vụ thẻ thanh toán, tạo ra áp lực cạnh tranh lớn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, đề tài đã phân tích và đánh giá tình hình kinh doanh dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt giai đoạn 2021-2023. Qua đó cho thấy Ngân hàng phát triển mạnh mẽ qua các năm, đóng góp to lớn sự đổi mới sáng tạo trong dịch vụ thẻ thanh toán của thị trường Việt Nam. Chương 3 của khóa luận sẽ đưa ra những giải pháp nhằm nâng cao phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG TMCP CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM (VIETINBANK) - CN ĐÔNG SÀI GÒN - PGD LÊ VĂN VIỆT

3.1. Định hướng phát triển dịch vụ kinh doanh thẻ thanh toán tại Vietinbank - CN Đông Sài Gòn - PGD Lê Văn Việt

Thực hiện theo kế hoạch định hướng phát triển kinh doanh của Vietinbank trong mảng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán, Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cũng đưa ra những định hướng cụ thể có thể thực hiện các chỉ tiêu đề ra. Thúc đẩy quá trình chuyển đổi kỹ thuật số của dịch vụ ngân hàng, tiếp tục đầu tư vào cơ sở hạ tầng, nâng cao các giải pháp bảo mật và bổ sung một số tính năng mới của ứng dụng ngân hàng trực tuyến.

Thực hiện hiệu quả các chiến dịch thu hút khách hàng sử dụng ứng dụng của ngân hàng, khách hàng mở tài khoản mới thông qua các công nghệ định danh trắc sinh học như NFC, vân tay, khuôn mặt,...Triển khai các gói tài chính, dịch vụ miễn phí để tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng mạng lưới phát triển của ngân hàng.

Phát triển nhiều sản phẩm mới, đa dạng hóa sản phẩm. Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt luôn hướng tới những sản phẩm phù hợp với nhu cầu thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh, khẳng định thế mạnh tiên phong trong lĩnh vực thẻ thanh toán. Đối với hệ thống ATM, ngân hàng cần nghiên cứu nhu cầu và tần suất sử dụng máy ATM để có kế hoạch triển khai lắp thêm máy mới hoặc điều chỉnh vị trí thuận tiện cho người dùng.

Căn cứ vào những kết quả hoạt động kinh doanh đã đạt được trong thời gian qua trên cơ sở đánh giá những mục tiêu đã đạt được và chưa đạt được, Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt đã đề ra mục tiêu để phấn đấu đạt những con số vượt bậc so với những năm trước. Cụ thể cuối năm 2024, số lượng thẻ tại PGD Lê Văn Việt được phát hành 22.365 thẻ, trong đó thẻ tín dụng quốc tế là 2.563 thẻ, thẻ ghi nợ nội địa 15.210 thẻ và thẻ ghi nợ quốc tế đạt 4.592 thẻ. Thu phí phát hành dự kiến đạt 23,5 tỷ doanh số thanh toán dự kiến đạt gần 62,3 triệu, tạo được sự tin tưởng từ khách hàng, phấn đấu giữ vững vị trí thị phần trong mảng kinh doanh bán lẻ. Tăng doanh thu dịch vụ thẻ và từng bước đưa doanh thu từ dịch vụ thẻ thanh toán thành nguồn doanh thu chính. Phấn đấu gia tăng số lượng ĐVCNT trên địa bàn cũng như số lượng máy POS và

ATM. Đẩy mạnh hoạt động quảng bá, truyền thông nhằm nâng cao giá trị thương hiệu của Vietinbank để Vietinbank luôn giữ vững vị trí “ Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam”.

3.2. Giải pháp nâng cao dịch vụ thẻ thanh toán tại Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt

3.2.1. Đẩy mạnh thương hiệu ngân hàng

Đẩy mạnh công tác marketing khi phân khúc thị trường khách hàng của các ngân hàng hiện nay đều hướng đến giới trẻ. Xây dựng chiến lược tiếp thị qua các trên trực tuyến như các website, email, mạng xã hội (Facebook, Instagram,...) để quảng bá dịch vụ thẻ thanh toán, tạo các chiến dịch quảng cáo nhằm đến các khách hàng mục tiêu. Ngoài ra, có thể áp dụng quảng bá dịch vụ trên các máy ATM, màn hình LED tại các trường học, siêu thị,... tận dụng những thứ này để tương tác với khách hàng nhiều hơn, tăng thu hút của khách hàng dành cho ngân hàng.

Cải thiện kiến thức và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên về nhận thức và phát triển thương hiệu. Xây dựng tầm quan trọng của thương hiệu Vietinbank, giúp nhân viên hiểu rõ giá trị và thông điệp mà ngân hàng muốn truyền tải đến khách hàng. Tạo bộ nhận diện thương hiệu đồng nhất như logo, màu sắc, slogan đến các ấn phẩm truyền thông. Sử dụng các phương tiện truyền thông để truyền tải thông điệp và mục tiêu của ngân hàng đến người dùng. Sản xuất blog, video hướng dẫn sử dụng sản phẩm, cách đăng ký tài khoản, chia sẻ câu chuyện phát triển và thành công của VietinBank và Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt nhằm thu hút và tạo niềm tin nơi khách hàng. Tối ưu hóa nội dung để cải thiện thứ hạng trên các công cụ tìm kiếm, thu hút lượng khách hàng truy cập. Mở rộng và hợp tác phát triển với các đối tác trong nhiều lĩnh vực để cung cấp dịch vụ Vietinbank, tăng cường sự nhận biết thương hiệu và mở rộng mạng lưới khách hàng.

Tổ chức các chương trình khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng quan tâm đến dịch vụ thẻ. Tăng cường trải nghiệm cho khách hàng, giảm giá các giao dịch qua thẻ để khuyến khích sử dụng thẻ. Đào tạo đội ngũ, nhân viên cách tự marketing các sản phẩm thẻ với bạn bè, người thân và trên các kênh truyền thông cá nhân. Tham gia vào các hoạt động thiện nguyện và phát triển cộng đồng đồng thời tổ chức các chương trình giáo dục tài chính cho cộng đồng để nâng cao nhận thức về các dịch vụ ngân hàng. Vì vậy cần

hoạch định chiến lược rõ ràng, bổ sung những yếu tố đặc trưng riêng để thu hút khách hàng, tạo nên nét đặc trưng riêng cho PGD Lê Văn Việt.

3.2.2. Nâng cao chất lượng, đa dạng hóa thẻ thanh toán

Để nâng cao chất lượng thẻ thanh toán, Vietinbank cần áp dụng công nghệ tiên tiến vào hệ thống giao dịch và bảo mật của ngân hàng, điều này nhằm đảm bảo an toàn cho khách hàng khi sử dụng các sản phẩm của ngân hàng mà còn tăng cường sự tin tưởng của khách hàng đối với Vietinbank. Áp dụng các công nghệ hiện đại như chip EMV, xác thực 2 yếu tố, trí tuệ nhân tạo (AI), NFC,... để có thể triển khai tăng cường an ninh và ngăn chặn gian lận. Tối ưu hóa dịch vụ ngân hàng cũng là một bước quan trọng giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch mọi lúc, mọi nơi. Việc nâng cấp ứng dụng và trang web của ngân hàng để cải thiện trải nghiệm người dùng và tăng cường tính bảo mật. Đồng thời, ngân hàng cần thực hiện các khảo sát định kỳ để nhận được phản hồi và đóng góp của khách hàng, từ đó điều chỉnh và cải thiện sản phẩm.

Ngân hàng cần phát triển nhiều dòng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ với các tính năng ưu đãi như hoàn tiền, tích điểm, giảm giá tại các đối tác liên kết và các chương trình khuyến mãi đặc biệt. Để thu hút khách hàng quan tâm đến thẻ thanh toán tại Vietinbank, có thể tạo ra các chương trình thẻ đặc biệt dành riêng cho các nhóm khách hàng khác nhau. Ngoài ra, ngân hàng cần tạo ra các sản phẩm đầu tư tạo cho khách hàng nhiều sự lựa chọn khi đến ngân hàng. Các gói gửi tiền gửi tiết kiệm trực tuyến trên ứng dụng của ngân hàng với khả năng rút tiền linh hoạt, điều này giúp đáp ứng các nhu cầu tài chính của khách hàng một cách tối ưu và linh hoạt đồng thời tạo ra sự thuận tiện và an tâm khi sử dụng các dịch vụ của ngân hàng.

Vietinbank cần cải thiện và đa dạng các phương thức thanh toán và chuyển tiền trong nước và quốc tế. Áp dụng các công nghệ thanh toán mới như thanh toán một chạm, thanh toán không tiếp xúc, ví điện tử, mã QR, NFC trên các thiết bị thông minh,... sẽ giúp khách hàng giao dịch một cách nhanh chóng và tiện lợi hơn. Ngân hàng cũng cần phát triển các dịch vụ chuyển tiền quốc tế với chi phí thấp và thời gian xử lý nhanh. Bên cạnh việc áp dụng công nghệ, Vietinbank cũng nên tăng cường cung cấp thông tin và hướng dẫn khách hàng về cách thức bảo vệ thông tin cá nhân và tài khoản, tổ chức các chương trình đào tạo và hội thảo về bảo mật và an toàn giao dịch giúp nâng cao nhận thức và sự chủ động của khách hàng trong việc bảo vệ thẻ của mình.

3.2.3. Tăng cường tính bảo mật và an toàn cho thẻ thanh toán

Để giảm thiểu rủi ro sao chép thông tin thẻ của khách hàng, Vietinbank cần thay thế các thẻ từ truyền thống sang bằng thẻ chip EMV. Công nghệ chip EMV không chỉ tăng cường tính bảo mật mà còn giúp giảm thiểu nguy cơ sao chép thông tin vì mỗi giao dịch được mã hóa và không thể sao chép dễ dàng. Áp dụng mã hóa đầu cuối để bảo vệ thông tin trong suốt quá trình giao dịch và lưu trữ, điều này đảm bảo dữ liệu của khách hàng được bảo mật từ đầu cho đến khi hoàn thành giao dịch. Yêu cầu xác thực thông qua hai yếu tố độc lập như mã OTP được gửi qua SMS, email hoặc sử dụng các phương pháp sinh trắc học như vân tay, khuôn mặt,... cũng sẽ tăng cường độ bảo mật thẻ thanh toán cho khách hàng.

Để bảo vệ thông tin của khách hàng, ngân hàng cần hạn chế truy cập vào dữ liệu này và áp dụng các biện pháp an ninh chặt chẽ. Cung cấp thông tin và hướng dẫn khách hàng về cách bảo vệ thông tin thẻ của mình, nhận diện các dấu hiệu gian lận và thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn khi xảy ra sự cố. Khách hàng cần được triển khai nội dung về cách nhận biết các hoạt động bất thường và các phương pháp bảo vệ thông tin cá nhân hiệu quả. Thiết lập hệ thống cảnh báo các sự cố để thông báo ngay lập tức cho khách hàng các hành động bất thường hoặc báo cáo cho đội ngũ chăm sóc khách hàng để được giải quyết sớm nhất tránh các rủi ro ngoài ý muốn, hệ thống này sẽ giúp khách hàng phát hiện kịp thời và ngăn chặn các giao dịch gian lận đồng thời nâng cao sự tin tưởng của khách hàng đối với các dịch vụ của Vietinbank.

Ngoài việc áp dụng các biện pháp trên, Vietinbank cần triển khai phát triển những công nghệ mới nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán và tăng cường bảo đảm an toàn cho khách hàng. Ứng dụng công nghệ blockchain trong việc quản lý và xử lý giao dịch có thể cung cấp một mức độ bảo mật cao hơn, điều này giúp ngăn chặn các hành vi gian lận và làm giả các giao dịch. Sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để dễ dàng phát hiện các hành động bất thường, nhận biết gian lận một cách nhanh chóng từ đó làm giảm rủi ro về thẻ thanh toán của khách hàng. Cung cấp các gói bảo hiểm cho các giao dịch, điều này không chỉ bảo vệ an toàn cho khách hàng khỏi những rủi ro tài chính mà còn là một lớp an toàn và sự yên tâm khi sử dụng thẻ thanh toán của ngân hàng. Hợp tác với các công ty công nghệ tài chính, đối tác công nghệ hàng đầu để phát triển và triển khai các giải pháp, sáng kiến về bảo mật an toàn thẻ cho khách hàng giúp nâng cao trải nghiệm

của khách hàng và tăng cường mức độ an toàn cho các giao dịch thẻ. Nâng cấp ứng dụng của Vietinbank để tích hợp nhiều tính năng hữu ích như quản lý chi tiêu, theo dõi lịch sử giao dịch, khóa thẻ tạm thời và cảnh báo giao dịch, hỗ trợ các phương thức thanh toán hiện đại như Apple Pay, Samsung Pay, VN Pay,...

3.2.4. Đẩy mạnh đầu tư kỹ thuật công nghệ

Để nâng cao chất lượng, Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cần đầu tư vào công nghệ và triển khai các giải pháp kỹ thuật tiên tiến. Việc không ngừng mở các trụ ATM cũng như máy POS có hỗ trợ thẻ thanh toán chip và thanh toán không tiếp xúc (NFC) trên địa bàn của Chi nhánh Đông Sài Gòn cũng như PGD Lê Văn Việt đảm bảo được cập nhật mới nhất phòng chống gian lận.

Thực hiện bảo trì định kỳ để kiểm tra và bảo dưỡng hệ thống. Kiểm tra và giám sát hệ thống ATM thường xuyên để phát hiện và khắc phục các vấn đề kỹ thuật khi xảy ra lỗi. Các máy ATM phải đảm bảo được lắp cố định và an toàn tránh hư hỏng do rung lắc hoặc những sự can thiệp từ bên ngoài. Cung cấp đào tạo kỹ thuật cho nhân viên về việc bảo trì và sửa chữa máy ATM như những biện pháp khắc phục sự cố đơn giản và cách xử lý tình huống khẩn cấp. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7 để giúp đỡ người dùng khi gặp sự cố với máy ATM. Xử lý các khiếu nại của khách hàng về hoạt động của máy ATM một cách chuyên nghiệp và nhanh chóng.

Áp dụng mã hóa dữ liệu từ đầu đến cuối để bảo vệ thông tin trong suốt quá trình giao dịch. Sử dụng hệ thống giám sát để phát hiện và ngăn chặn các giao dịch gian lận trong thời gian thực. Sử dụng các phương pháp bảo mật sinh trắc học như vân tay, khuôn mặt để xác thực khách hàng khi thực hiện tại PGD hoặc ATM. Kết hợp các nền tảng thanh toán di động như Apple Pay, Samsung Pay,.. mang đến nhiều lựa chọn thanh toán hơn cho khách hàng.

Sử dụng công nghệ Tokenization thay thế số thẻ thật thành một mã số tạm thời (token) để thực hiện giao dịch, giảm rủi ro rò rỉ thông tin thẻ. Công nghệ này hỗ trợ tích hợp với các ví điện tử như MoMo, VN Pay,.. nhằm tăng cường tính an toàn cho người dùng. Hợp tác với các công ty fintech để phát triển các dịch vụ mới, như mở rộng các tiện ích ngân hàng số, cung cấp các dịch vụ tài chính cá nhân hóa và tích hợp AI để cải thiện trải nghiệm khách hàng, sẽ là một bước tiến quan trọng để chi nhánh không ngừng phát triển và nâng cao chất lượng phục vụ.

3.2.5. Hoàn thiện quy trình phát hành và thẻ thanh toán

Nâng cấp hệ thống phát hành thẻ để phát hành thẻ được nhanh chóng và hiệu quả hơn. Hệ thống nên có khả năng tích hợp các cơ sở dữ liệu khách hàng, giảm thiểu thời gian xử lý và tăng độ chính xác. Rút ngắn và đơn giản hóa các thủ tục hành chính giúp khách hàng cảm thấy thoải mái khi đăng ký thẻ, áp dụng các quy trình trực tuyến để khách hàng có thể đăng ký mọi lúc mọi nơi thông qua ứng dụng của ngân hàng hoặc website của ngân hàng. Áp dụng các biện pháp bảo mật cao như mã hóa dữ liệu, xác thực hai yếu tố (2FA) và sinh trắc học (vân tay, nhận diện khuôn mặt,...) để bảo vệ thông tin của khách hàng và đảm bảo an toàn trong quá trình phát hành thẻ.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt cần đẩy mạnh trong việc mở tài khoản cá nhân tại ngân hàng nhằm thu hút vốn từ các tầng lớp dân cư một cách triệt để. Từ đó có được cơ sở theo dõi tình hình tài chính của khách hàng, đồng thời phối hợp với các công ty, doanh nghiệp để thực hiện việc chi trả lương qua thẻ của Vietinbank, làm giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng lại thu được một lượng lớn khách hàng sử dụng thẻ thanh toán.

Bên cạnh đó cần cải thiện dịch vụ khách hàng, đào tạo nhân viên để nâng cao kỹ năng và nghiệp vụ, giúp họ có thể hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả và chuyên nghiệp. Thiết lập kênh hỗ trợ khách hàng 24/7 để giải đáp thắc mắc và xử lý các vấn đề liên quan đến việc phát hành thẻ.

3.2.6. Nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng

Đào tạo các kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng bao gồm việc lắng nghe khách hàng, xử lý khiếu nại và cung cấp thông tin chính xác. Cung cấp các thông tin về sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng để nhân viên có thể tư vấn chính xác và hiệu quả nhất. Đơn giản hóa và rút ngắn các quy trình giao dịch để giảm thời gian chờ đợi của khách hàng, sử dụng công nghệ trong quy trình thực hiện các yêu cầu của khách hàng để đẩy nhanh quá trình giao dịch của khách hàng. Thiết lập hệ thống phản hồi tự động và giải quyết khiếu nại trực tuyến các vấn đề cơ bản của khách hàng để giải quyết các vấn đề một cách nhanh chóng kể cả khi nhân viên không có thời gian. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng liên tục 24/7 qua nhiều kênh như điện thoại, SMS, email,... để giải quyết mọi vấn đề và thắc mắc của khách hàng bất kỳ lúc nào, cung cấp các dịch vụ

tư vấn tài chính dựa trên nhu cầu và mục tiêu của từng khách hàng, tạo ra các giải pháp tài chính phù hợp và tư vấn đầu tư để tăng sự hài lòng và gắn bó lâu dài của khách hàng.

Phát triển các chương trình khách hàng thân thiết để tặng quà, giảm giá với các ưu đãi đặc biệt cho khách hàng. Thực hiện khảo sát định kỳ để thu thập ý kiến và phản hồi của khách hàng về chất lượng dịch vụ tại ngân hàng. Đẩy mạnh thương hiệu ngân hàng trên các mạng xã hội và các nền tảng trực tuyến để kết nối và tương tác với khách hàng hiệu quả hơn.

3.2.7. Chiến lược nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên

Thực hiện đánh giá kỹ năng, kiến thức và hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân viên. Xác định những điểm chưa hoàn thiện để nhân viên cải thiện bản thân. Cung cấp các chương trình đào tạo chuyên môn để nâng cao kiến thức về sản phẩm, dịch vụ và quy trình làm việc, đảm bảo nhân viên được cập nhật thông tin mới nhất và thực hành các kỹ năng cần thiết. Tổ chức các kỹ năng mềm như giao tiếp, quản lý và giải quyết vấn đề giúp nhân viên phát triển toàn diện và làm việc hiệu quả hơn. Phát triển chương trình đào tạo lãnh đạo và quản lý cho các cấp bậc quản lý, giúp nâng cao khả năng lãnh đạo, quản lý đội nhóm và ra quyết định chiến lược hiệu quả. Tạo điều kiện cho đội ngũ nhân viên được tham gia các khóa học, hội thảo và chứng chỉ chuyên môn bên ngoài ngân hàng. Hỗ trợ tài chính và thời gian cho các hoạt động học tập và phát triển bản thân. Khuyến khích nhân viên tự hoàn thiện bản thân qua việc cung cấp tài liệu, sách vở và các khóa học trực tuyến.

Cá nhân đội ngũ nhân viên lập kế hoạch phát triển nghề nghiệp từ đó cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ nhân viên đạt được các mục tiêu nghề nghiệp. Cung cấp cơ hội thăng tiến và phát triển trong lĩnh vực ngân hàng. Đảm bảo nhân viên có lộ trình rõ ràng để đạt được vị trí cao hơn và có cơ hội phát triển bản thân. Xây dựng môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự hợp tác sáng tạo và đổi mới. Công nhận và khen thưởng cho những cá nhân tập thể có thành tích xuất sắc. Khuyến khích nhân viên tham gia nghiên cứu và chi sẻ kiến thức với các tổ chức cộng đồng chuyên môn, giúp nâng cao kỹ năng và cập nhật những kiến thức mới làm nền tảng để phát triển bản thân.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Nhà nước

Nhà nước đóng vai trò là người hỗ trợ và định hướng cho hoạt động kinh doanh và phát triển lành mạnh. Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của công nghệ tài chính, dịch vụ thẻ thanh toán trở thành một phần không thể thiếu của ngân hàng. Tuy nhiên, để dịch vụ này phát triển mạnh mẽ cần có sự hỗ trợ của Nhà nước góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, phát triển xã hội, thúc đẩy phát triển ngành ngân hàng trong nước.

Thẻ thanh toán là một loại hình kinh doanh đã ra đời từ lâu và đang phát triển từng ngày. Nhà nước cần cập nhật và hoàn thiện các văn bản pháp lý liên quan đến dịch vụ thẻ thanh toán để tạo những lý luận chặt chẽ cho sự phát triển của dịch vụ thẻ thanh toán được đảm bảo, khuyến khích các NHTM phát huy tính chủ động và sáng tạo trong việc kinh doanh dịch vụ thẻ tại Việt Nam. Đồng thời, cần có các quy định rõ ràng về bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế.

Thúc đẩy sự phát triển về công nghệ của dịch vụ thẻ thanh toán, Nhà nước nên cung cấp các gói tài chính và ưu đãi cho các ngân hàng đầu tư vào công nghệ mới như blockchain, AI, ... nhằm tăng cường bảo mật và phát triển các dịch vụ thanh toán tiên tiến. Thiết lập cơ chế giám sát và kiểm tra giao dịch thẻ thanh toán để phát hiện và ngăn chặn các hành vi gian lận. Hệ thống này cần được kiểm tra và đánh giá định kỳ để đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn bảo mật.

Nhà nước cần đầu tư nâng cấp hạ tầng mạng lưới thanh toán để đảm bảo độ tin cậy trong các giao dịch. Việc phát triển và mở rộng mạng lưới ATM và điểm chấp nhận thẻ (POS) sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho người dân thực hiện các giao dịch thẻ, từ đó thúc đẩy dịch vụ thẻ thanh toán phát triển.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Trong bối cảnh ngành ngân hàng đang phát triển nhanh chóng, công nghệ tài chính ngày càng tiến bộ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN) đóng vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh và thúc đẩy sự phát triển an toàn, hiệu quả của dịch vụ thẻ thanh toán.

NHNN cần tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý về các hoạt động của dịch vụ thẻ thanh toán bao gồm việc bắt buộc sử dụng công nghệ EMV và thanh toán không tiếp xúc. Điều này làm giảm rủi ro gian lận và bảo vệ thông tin khách hàng. Ban hành

các quy định rõ ràng về việc bảo vệ dữ liệu cá nhân, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế.

Đề xuất giảm các loại phí liên quan đến thẻ thanh toán như phí phát hành thẻ, phí duy trì tài khoản, hoặc phí giao dịch quốc tế nhằm giảm bớt gánh nặng tài chính cho người dùng. Kiến nghị mở rộng các dịch vụ liên quan đến thẻ thanh toán như thanh toán trên các nền tảng thanh toán quốc tế hoặc tích hợp thẻ với các dịch vụ tài chính khác.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện theo quy định của NHNN, đưa ra các chế tài phạt cụ thể đối với ngân hàng không chấp hành đúng quy định để đảm bảo tính công bằng, cạnh tranh lành mạnh. Tổ chức các chương trình đào tạo cho đội ngũ nhân viên tư vấn cách sử dụng thẻ thanh toán cho người dùng một cách an toàn và hiệu quả, thường xuyên tổ chức các khóa học hội thảo để trao đổi kinh nghiệm về thẻ, giải quyết những phát sinh trong quá trình phát hành thẻ.

3.3.3. Kiến nghị với Hiệp hội thẻ Việt Nam

Trong thời gian tới, việc Hiệp hội Thẻ Việt Nam thực hiện tốt vai trò tham mưu cho Ngân hàng Nhà nước và duy trì mối quan hệ chặt chẽ với các tổ chức thẻ quốc tế là rất quan trọng nhằm tạo điều kiện thuận lợi và thúc đẩy sự phát triển của dịch vụ thẻ tại Việt Nam. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn đóng góp vào sự phát triển chung của ngành tài chính ngân hàng.

Hiệp hội Thẻ Việt Nam cần tổ chức và liên kết các ngân hàng thành viên tham gia vào việc phát hành và thẻ thanh toán, đồng thời phát huy vai trò trở thành cầu nối giữa các ngân hàng. Việc này sẽ giúp các ngân hàng cạnh tranh lành mạnh và thúc đẩy sự phát triển đồng bộ của hệ thống thẻ thanh toán tại Việt Nam. Bằng cách này, Hiệp hội có thể góp phần tạo ra một môi trường cạnh tranh công bằng và khuyến khích các ngân hàng cải tiến dịch vụ và mở rộng khả năng phục vụ khách hàng.

Một nhiệm vụ quan trọng khác của Hiệp hội là tạo điều kiện cho việc phân tích thông tin và đưa ra các biện pháp phòng ngừa kịp thời đối với các rủi ro có thể xảy ra. Việc cập nhật và quản lý thông tin về biến động của thị trường, giá cả và phí dịch vụ cũng cần được thực hiện thường xuyên, để thông báo và hướng dẫn các ngân hàng thành viên thực hiện các chính sách mới một cách hiệu quả.

Bên cạnh đó, Hiệp hội Thẻ Việt Nam cũng nên tổ chức các khóa đào tạo cho các ngân hàng thành viên mỗi khi có sự thay đổi về chính sách và quy định của tổ chức thẻ.

Đào tạo này không chỉ bao gồm nâng cao nghiệp vụ thẻ mà còn tập trung vào việc quản lý rủi ro, phòng ngừa giả mạo, kỹ năng xử lý tra soát và khiếu nại, cũng như giới thiệu sản phẩm mới. Việc nâng cao kỹ năng và kiến thức cho các ngân hàng thành viên sẽ giúp họ đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và duy trì sự cạnh tranh hiệu quả trong thị trường.

3.3.4. Kiến nghị với Vietinbank

Xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả: Mở rộng mạng lưới dịch vụ thẻ thanh toán đến khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Cung cấp các gói dịch vụ linh hoạt theo nhu cầu sử dụng của khách hàng nhằm thu hút lượng khách hàng tiềm năng. Xây dựng các dịch vụ quản lý tài chính cá nhân, tư vấn đầu tư và các chương trình khác liên quan đến thẻ, giúp thu hút khách hàng mới, tăng sự hài lòng của khách hàng đối với ngân hàng, tăng độ uy tín và chất lượng của ngân hàng. Đẩy mạnh truyền thông, quảng bá thương hiệu ngân hàng thông qua kênh truyền thông số, các sự kiện, ... tăng cường nhận thức và thu hút lượng lớn khách hàng biết đến Vietinbank.

Xây dựng công nghệ hiện đại: Nâng cao chất lượng dịch vụ sản phẩm bằng cách đầu tư mạnh vào máy móc công nghệ hiện đại vào hoạt động của ngân hàng. Đầu tư công nghệ vào hệ thống thanh toán luôn hoạt động ổn định, an toàn và nhanh chóng. Phát triển và nâng cấp ứng dụng và các dịch vụ trên nền tảng trực tuyến để cung cấp dịch vụ thanh toán thuận tiện, dễ sử dụng cho người dùng. Áp dụng những kỹ thuật công nghệ mới vào hoạt động của ngân hàng, sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) để hiểu rõ hơn về hành vi của khách hàng nhằm cung cấp các dịch vụ hiệu quả nhất. Phát triển mạnh mẽ các công nghệ thanh toán không tiếp xúc như QR code, NFC, ... nhằm bảo đảm độ an toàn thẻ của khách hàng, nhanh chóng và mang lại trải nghiệm tốt cho khách hàng.

Chú trọng vào tác phong đội ngũ nhân viên: Tổ chức các chương trình đào tạo cho cán bộ nhân viên những kỹ năng như giao tiếp, kỹ năng bán hàng và am hiểu kiến thức về các sản phẩm của ngân hàng. Xây dựng văn hóa phục vụ khách hàng chuyên nghiệp và tận tâm, lắng nghe và giải quyết vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Tạo ra các chương trình khen thưởng và phạt để thúc đẩy đội ngũ nhân viên cạnh tranh làm việc hiệu quả hơn. Xây dựng môi trường làm việc thân thiện và gắn kết, tổ chức các buổi sinh hoạt và các chương trình phúc lợi nhằm tăng động lực và sự hài

lòng của đội ngũ nhân viên. Đội ngũ nhân viên tốt sẽ phục vụ khách hàng tốt hơn, đóng góp vào sự thành công của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã trình bày những định hướng, mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt. Đồng thời phân tích những điểm mạnh, điểm yếu của Ngân hàng từ đó đưa ra những giải pháp để giải quyết những hạn chế còn tồn tại nhằm phát triển nâng cao hiệu quả trong dịch vụ thẻ thanh toán. Bên cạnh đó, đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị với Ngân hàng Nhà Nước và Hiệp hội thẻ Việt Nam. Với những mục tiêu và những định hướng đề ra hy vọng Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt có thể triển khai và thực hiện tốt đề án đẩy mạnh dịch vụ thẻ thanh toán.

KẾT LUẬN

Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán là một định hướng đúng đắn của Vietinbank nói chung và Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt nói riêng. Vietinbank bước đầu khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng dẫn đầu thị trường. Dịch vụ thẻ thanh toán là một lĩnh vực đầy tiềm năng, không chỉ là sản phẩm phục vụ cho chiến lược hiện đại hóa dịch vụ ngân hàng của Vietinbank- CN Đông Sài Gòn- PGD Lê Văn Việt, mà còn là sản phẩm có ý nghĩa rất quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong thời đại công nghệ số. Việc tận dụng triệt để các cơ hội và ứng dụng những giải pháp tiên tiến là chìa khóa để Vietinbank không chỉ duy trì mà còn củng cố vị thế dẫn đầu của mình trên thị trường tài chính.

Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt đã có những bước tiến đáng kể trong việc xây dựng nền tảng thẻ thanh toán vững chắc và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Triển khai nghiệp vụ phát hành và thẻ thanh toán, Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt không những tạo những điều kiện thuận lợi để tham gia vào quá trình toàn cầu hóa mà còn góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng văn minh và hiện đại. Việc phát triển dịch vụ thẻ thanh toán cũng gắn liền với việc nâng cao nhận thức của con người về các lợi ích của việc sử dụng thẻ thay thế tiền mặt, cùng với những chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn thu hút khách hàng. Mặc dù dịch vụ thẻ thanh toán của ngân hàng vẫn còn nhiều khó khăn như cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng và chưa thay đổi được thói quen tiêu dùng của một bộ phận khách hàng, Vietinbank – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt vẫn kiên trì phát triển mục tiêu bền vững, không ngừng cải tiến công nghệ và mở rộng mạng lưới thị trường. Với tiềm năng to lớn của thị trường Việt Nam cùng với những thuận lợi mà Vietinbank có được sẽ có những bước tiến mạnh và tạo được thương hiệu trên thị trường thẻ ở Việt Nam trong tương lai.

Vận dụng những kiến thức để phân tích đánh giá về dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng TMCP Công Thương – CN Đông Sài Gòn – PGD Lê Văn Việt. Tuy nhiên, do sự hạn chế về trình độ hiểu biết của bản thân cho nên những nhận xét, đánh giá trên những ý kiến chủ quan của bản thân. Vì vậy không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các Thầy cô để em hoàn thiện bài hơn.