

triển thẻ ATM; phát triển mạng lưới cơ sở chấp nhận thẻ tín dụng quốc tế và thẻ Cashcard... Máy ATM được đặt tại những nơi đông dân cư, kinh tế phát triển, các trung tâm thương mại lớn, các điểm thu hút nhiều khách nước ngoài. Đặc biệt các ngân hàng đang cạnh tranh nhau trong việc tung ra các thẻ với những tiện ích nhiều hơn đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, đặc biệt là các nhu cầu về sự tiện lợi, hạn mức rút tiền, chuyển khoản và thấu chi.

Các Ngân hàng thương mại (NHTM) Nhà nước có hệ thống các điểm giao dịch tương đối đều khắp các đô thị, khu thương mại, các tỉnh thành trong cả nước và có cơ sở hạ tầng kỹ thuật khá tốt nên đã có điều kiện chiếm lĩnh thị trường thẻ khá nhanh. Riêng Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) đã chiếm thị phần khoảng 51% tổng số thẻ nội địa và 45% tổng số ATM trong toàn quốc. Tiếp theo là các ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (NHNo&PTNT), Ngân hàng Công thương Việt Nam (NHCT), Ngân hàng ĐT&PT Việt Nam (NHĐT&PT).

Phần lớn các NHTM cổ phần đã thành lập các Trung tâm kinh doanh thẻ từ năm 2004. Các Trung tâm này có nhiệm vụ nghiên cứu đưa ra các sản phẩm mới, tăng tiện ích cho khách hàng. Do có sự ưu tiên đặc biệt và chiến lược rõ ràng nên việc kinh doanh thẻ của các NHTM cổ phần phát triển rất nhanh chóng. Ví dụ chỉ qua hơn 1 năm hoạt động (từ 1/4/2004 đến tháng 9/2005) Trung tâm kinh doanh thẻ của NHTMCP Sài Gòn Công thương (Saigonbank) đã phát

hành được 36.000 thẻ đa năng nội địa với khoảng 100 điểm chấp nhận thẻ tín dụng quốc tế và thẻ đa năng Saigonbank và trên 150 máy ATM trên toàn quốc. Ngân hàng cổ phần đang dẫn đầu trong lĩnh vực phát hành thẻ là NHTMCP Đông Á. Riêng khu vực miền Bắc, Ngân hàng này đã đạt khoảng gần 60.000 thẻ.

Trước đây các chi nhánh NHTM Nhà nước trên địa bàn Hà Nội còn chưa chú ý đúng mức đến việc phát hành thẻ, nhưng từ cuối năm 2004 đến nay họ tập trung triển khai rất mạnh hoạt động này. Các chi nhánh NHNo&PTNT, NHCT đã thành lập riêng một tổ thể (có chức năng nhiệm vụ gần giống như một phòng) chuyên trách về phát hành thẻ.

Từ tháng 2/2005, NHCT Việt Nam chính thức triển khai nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa và Mastercard. Để khuyến khích phát triển loại thẻ này, NHCT có nhiều hoạt động marketing nhằm mở rộng thị phần thẻ như ký kết hợp đồng với Công ty bảo hiểm PJCO để cung cấp dịch vụ bảo hiểm chăm sóc sức khỏe cho người ở nước ngoài mang thẻ Visa và Mastercard do NHCT Việt Nam phát hành. Tuy nhiên dịch vụ thanh toán thẻ tín dụng chưa phát triển vì chưa có nhiều địa điểm chấp nhận thẻ và chưa nhiều khách hàng biết đến dịch vụ này.

Các dịch vụ sử dụng chính là trả lương qua thẻ và thanh toán tiền

Thẻ thanh toán F@st Access của NHTMCP Kỹ Thương có chức năng 3 trong 1. Ngoài tính năng thanh toán người sử dụng thẻ còn có thể thấu chi thông qua

sản phẩm ứng trước tài khoản cá nhân hoặc gửi tiết kiệm tự động.

Đầu tháng 11/2005, NHTMCP Á Châu đã phát hành Thẻ quốc tế Mastercard Dynamic kết hợp những tính năng của thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ. Dùng thẻ này, chủ thẻ được ngân hàng cấp thêm một hạn mức tín dụng, giúp chủ thẻ linh hoạt trong việc sử dụng thẻ và được nhận một số dịch vụ hỗ trợ....

Ngày 15/11/2005 NHTMCP Xuất nhập khẩu (Eximbank) ra mắt sản phẩm mới mang tên Eximbank-Visa debit kết hợp hai tính chất: thanh toán toàn cầu và sử dụng số dư tài khoản trên cùng một sản phẩm thẻ.

Có chi nhánh thực hiện cơ chế khuyến mại đối với người gửi tiền tiết kiệm có thời hạn 6 tháng với số tiền gửi từ 100 triệu đến dưới 200 triệu đồng sẽ được tặng 1 thẻ ATM và 100.000 đồng vào tài khoản thẻ. Tặng 200.000 đồng vào tài khoản thẻ, tương ứng với số tiền gửi tiết kiệm từ 200 triệu đồng trở lên...

NHTMCP Quốc tế (VIB) vừa ký thỏa thuận hợp tác với quỹ Travelex-một trong những Quỹ thực hiện dịch vụ chuyển tiền hàng đầu thế giới để cung ứng dịch vụ chuyển tiền Travelex Money Transfer (TMT). Theo đó người gửi có thể gửi tiền về Việt Nam từ hơn 9.000 đại lý của TMT tại hơn 80 nước trên thế giới và đến nhận tiền tại bất cứ chi nhánh nào trong mạng lưới của VIB Bank trên toàn quốc.

Ngày 18/10/2005 NHTMCP Quân đội (MB), Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) và Tổng công ty Viễn thông quân đội (Viettel) khai trương dịch vụ thanh toán

cước phí viễn thông của Viettel qua hệ thống giao dịch tự động ATM của MB và Vietcombank. Theo kế hoạch, 3 đơn vị này sẽ triển khai tiếp một số dịch vụ mới như: thanh toán cước dịch vụ Internet, mua thẻ trả trước, tra cứu thông tin tài khoản từ điện thoại di động, thanh toán cước bằng tin nhắn... các dịch vụ này sẽ được tiến hành trên giao dịch tự động ATM, hệ thống giao dịch thẻ điện tử POS, ngân hàng internet và giao dịch trực tiếp tại quầy của 3 đơn vị.

Sắp tới NHTMCP Đông Á sẽ lắp đặt các máy ATM tại các tỉnh biên giới phía Bắc để phục vụ nhu cầu rút tiền, thanh toán của các khách hàng sử dụng thẻ của tập đoàn China Union Pay-Trung Quốc khi đi công tác du lịch tại Việt Nam. Hiện nay khách hàng của NHTMCP Đông Á có thể thực hiện đến 10 giao dịch thẻ qua ATM.

Tạo ra nhu cầu cho khách hàng bằng những sản phẩm mới phù hợp

Sau 2 năm triển khai hệ thống ATM và hệ thống giao dịch ngân hàng tự động, Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam (Vietcombank) đã phát hành gần 1 triệu thẻ ATM. Với gần 1 triệu tài khoản mới của khách hàng, Vietcombank đã thu hút thêm hàng ngàn tỷ đồng trong một thời gian rất ngắn từ các khách hàng cá nhân để có thêm nguồn vốn đáp ứng cho nhu cầu đầu tư. Phí phát hành thẻ của các ngân hàng hiện từ mức 50.000 đồng đến 77.000 đồng. Nếu phát hành nhanh thì phí lên tới 100.000 đồng. Phần lớn các ngân hàng chưa tính phí rút tiền.

Những đối tượng khách hàng sử dụng thẻ hiện nay

Đối tượng dùng thẻ chủ yếu hiện nay là công chức viên chức (CCVC) và sinh viên. Theo thống kê của chi nhánh NHCT Thanh Xuân 80% chủ thẻ là CCVC, 15% chủ thẻ là học sinh sinh viên (HSSV) và đối tượng còn lại là quan chức và doanh nhân. Để phù hợp với mỗi đối tượng khách hàng, các ngân hàng tung ra các loại thẻ với mức độ tiện ích khác nhau. Ví dụ, NHCT Việt Nam có 3 loại thẻ: thẻ C-



card thích hợp cho mọi người, thẻ G-card dành cho các nhà quản lý, doanh nhân; thẻ S-card dành cho sinh viên, học sinh.

Đặc điểm của CCVC là có thu nhập thường xuyên khá ổn định, họ được các ngân hàng tiếp thị sử dụng dịch vụ trả lương qua ATM, từ đó sử dụng các tiện ích khác của thẻ. Đặc điểm của HSSV là trẻ, thích các phương tiện thanh toán hiện đại. Bà Nguyễn Thị Hiệp, phó phòng Dịch vụ khách hàng cá nhân của chi nhánh NHĐT&PT Cầu Giấy nói: “Dịch vụ thẻ đối với mọi người nói chung, đặc biệt là thanh niên được chấp nhận dễ dàng. Riêng đối với đối tượng người cao tuổi, thường ít tiếp xúc những phương tiện hiện đại thì khá khó khăn trong thuyết phục, chúng tôi phải cố gắng làm việc trong và ngoài giờ, dưới mọi điều

kiện thời tiết và bằng thái độ nhã nhặn kết hợp sự kiên trì, trực tiếp hướng dẫn cho khách hàng về cách sử dụng và tiện ích khác của thẻ”. Hiện nay các trường Đại học trong nội thành Hà Nội đều là nơi tập trung nhiều Phòng giao dịch của các ngân hàng với mục đích chính là phát hành thẻ. Bà Phạm Thanh Thủy, trưởng Phòng giao dịch Bách khoa của chi nhánh NHĐT&PT Hà Thành nói: “ Với lợi thế nằm trong khu vực trường Đại học Bách khoa nơi tập trung khối lượng sinh viên-đối tượng tiếp cận và thích ứng nhanh với công nghệ hiện đại; chính vì vậy thẻ ATM được đón nhận và nhanh chóng trở thành hành trang của các bạn sinh viên. Không chỉ tập trung vào đối tượng sinh viên Bách khoa, phòng mở rộng địa bàn hoạt động ngân hàng, giới thiệu sản phẩm đến Trung tâm đào tạo và hợp tác quốc tế Genetic, Học viện Ngân hàng”. Đến nay Phòng của Bà Thủy đã phát hành được trên 5.000 thẻ ATM.

Một đối tượng khách hàng hiện được các ngân hàng đặc biệt quan tâm là giới doanh nhân và các khách hàng đặc biệt. Thẻ tín dụng ATM-Power vừa được NHĐT&PT Việt Nam (BIDV) tung ra nhân dịp kỷ niệm ngày doanh nhân Việt Nam trong trung tuần tháng 10 vừa qua là một ví dụ. Với đối tượng khách hàng VIP này ngân hàng dành thêm cho họ nhiều tiện ích, nhất là hạn mức rút tiền hoặc chuyển khoản hoặc thấu chi (ngân hàng cho vay tạm) đến mức 30 triệu đồng/ngày, ngoài ra còn những ưu đãi khác. Cũng trong năm, Vietcombank phát hành thẻ tín dụng Amex Bông sen vàng liên kết giữa Vietcombank,

American Express và Vietnam Airlines. Đây là loại thẻ cho phép ghi nợ hàng ngày, hạn mức chi tiêu hàng tháng có thể lên đến 150 triệu đồng, ngoài ra chủ thẻ còn được cộng điểm thưởng trên những số tiền chi tiêu lớn, từ đó tặng vé máy bay miễn phí cho khách hàng.

Những hạn chế trong việc phát hành và sử dụng thẻ ở Việt Nam

Khó khăn, vướng mắc trong việc phát hành và sử dụng thẻ. Trước hết là về mức thu nhập, thói quen của khách hàng. Với mức thu nhập bình quân khoảng trên 600 USD/năm không nhiều người dân Việt Nam có tiền để số dư trên tài khoản thẻ. Nhiều CCVC và người lao động chỉ sử dụng thẻ ATM để rút tiền lương hoặc khi cần vay tạm ít tiền của ngân hàng qua hình thức thấu chi. Thói quen dùng tiền mặt cũng đã ăn sâu vào đại bộ phận dân cư nên cũng ít người chú ý đến dùng thẻ. Bên cạnh đó cơ sở hạ tầng kỹ thuật cho việc sử dụng thẻ ở Việt Nam còn hết sức hạn chế, ít ATM, ít cơ sở chấp nhận thẻ nên người dân chưa thấy tiện ích của thẻ. Ông Dũng, một bác sĩ của Viện 108 đã từng đi tu nghiệp tại nước ngoài không lạ lẫm gì công dụng của thẻ nhưng nhất quyết không sử dụng thẻ ở Việt Nam. Ông nói: “Ngay ở Hà Nội đi tìm được máy của ngân hàng phát hành thẻ đã đủ một nửa là đi công tác. Ra tỉnh ngoài lấy đâu ra máy để rút tiền, cứ phải mang theo tiền mặt cho chắc”.

Về phía các ngân hàng cũng còn nhiều vấn đề cần phải giải quyết, nhất là vấn đề kỹ thuật. Bà Lan, cán bộ tổ thẻ của một Chi nhánh NHTM Nhà nước nói:

“Nếu hệ thống thanh toán của ngân hàng hoàn chỉnh thì sẽ nhiều người sử dụng thẻ. Hiện tại còn nhiều bất cập. Thẻ của ngân hàng nào phát hành chỉ rút tiền được từ máy của ngân hàng đó, chưa kể có những trục trặc trong mạng vì chưa có đường mạng riêng cho các máy ATM và POS mà còn phải sử dụng đường mạng chung với hệ thống thanh toán. Hay còn những quy định trong việc sử dụng thẻ khiến khách hàng cảm thấy không tiện lợi. Ví dụ nếu thẻ của khách bị máy ATM “nuốt” thì khách phải đến ngân hàng phát hành để đổi PIN (mã số do chủ thẻ cài đặt). Trong trường hợp khách hàng ở gần Ngân hàng phát hành không sao nếu đi tỉnh khác mà rút tiền bị nuốt thẻ thì vô cùng phiền phức...”. Em Vân, học sinh lớp 12 ở TP Nha Trang ra Hà Nội chơi mang theo một thẻ ATM của NHNo&PTNT. Đến Hà Nội cần tiền em cùng bạn đi xe máy lòng vòng nhiều phố mãi mới tìm được ATM của NHNo&PTNT, em cứ than thở “biết thế bảo ba má cho mang tiền mặt...”.

Hiện Việt Nam có 3 trung tâm liên kết và xúc tiến các nghiệp vụ ngân hàng điện tử. Thứ nhất là Công ty chuyển mạch tài chính quốc gia Banknet giữ ba NHTM nhà nước (NHNo&PTNT Việt Nam-NHĐT&PT Việt Nam-NHCT Việt Nam), trung tâm này đến nay chưa đi vào hoạt động. Thứ hai là liên kết giữa Vietcombank với 13 NHTM cổ phần. Thứ ba là liên kết giữa NHTM cổ phần Đông Á với NHTMCP Sài Gòn Công thương. Xem ra liên kết giữa Vietcombank Việt Nam và 13 NHMCP có hiệu quả hơn cả. Không rõ ý đồ của các “đại gia

thẻ” trong các liên kết ra sao nhưng chỉ thấy một số chi nhánh NHTM Nhà nước và NHTM cổ phần chưa có khả năng về vốn để xây dựng hạ tầng kỹ thuật cho phát triển thẻ là liên tục đề nghị phải liên kết máy ATM của tất cả các NHTM với nhau để giảm bớt chi phí mua máy móc thiết bị và tạo điều kiện cho khách hàng giao dịch thuận lợi....

Một vấn đề mà cả ngân hàng và khách hàng quan tâm hiện nay là yếu tố an toàn cho người sử dụng thẻ. Vụ bà Trần Thị Thanh Thủy (Hà Nội) kiện NHTMCP Kỹ Thương vì bà cho là bà bị mất 30 triệu đồng trong tài khoản ATM. Vụ ông Hoàng Đức Tích (Đà Nẵng) kêu mất 8 triệu đồng từ tài khoản qua 4 giao dịch rút tiền liên tiếp ngày 10/10/2005 tại Vietcombank-chi nhánh Đà Nẵng và một vài vụ khách hàng khiếu kiện khác đã giống lên hồi chuông báo động về an ninh thẻ ở Việt Nam. Trong các vụ kiện cáo này tuy các ngân hàng không bị quy lỗi nhưng cũng làm ảnh hưởng phần nào đến việc tuyên truyền quảng bá tiện ích của thẻ và không tránh khỏi tâm lý “một mất mười ngờ” từ phía một số khách hàng....

Các thẻ phát hành của NHTM Việt Nam phần lớn là thẻ từ sử dụng công nghệ lưu trữ dữ liệu trên dải băng từ rất dễ bị đánh cắp thông tin, dễ bị làm giả, dễ bị nhiễu và mất thông tin khi tiếp xúc với các vật mang từ tính. Hiện phần lớn các ngân hàng ở các nước tiên tiến đã sử dụng hệ thống thẻ thông minh (smartcard) được gắn con chip điện tử lưu trữ các thông tin quan trọng được mã hóa với độ bảo mật cao cho phép chống gian lận. Việc thay thế công nghệ cao phải

mang tính đồng bộ, chi phí cao nhưng để phù hợp thông lệ quốc tế và đảm bảo an toàn cho khách hàng và bản thân hiện một số ngân hàng Việt Nam đang chuẩn bị chuyển đổi sang sử dụng thẻ thông minh.

Tại Hội nghị thường niên của Hội thẻ Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam tháng 7/2005, nhiều đại biểu cũng nêu hiện tượng cạnh tranh không lành mạnh của một số ngân hàng như tặng tiền vào thẻ, giảm phí đại lý... làm giảm giá trị của thẻ, tạo cho khách hàng thói quen sử dụng miễn phí thẻ.

Bà Lan, cán bộ tổ thẻ của Chi nhánh NHNo&PTNT Hà Nội nói: “Khuyến mãi thường là miễn phí phát hành thẻ nên số thẻ phát hành được nhiều nhưng hiệu quả thường là không cao vì đã miễn phí thì nhiều người vì miễn phí cứ nhận thẻ nhưng không sử dụng”.

Theo các cam kết thương mại, trong tương lai không xa Việt Nam sẽ phải cho phép các chi nhánh ngân hàng nước ngoài của tất cả các nước thành viên WTO

sẽ được phép đặt máy ATM ngoài trụ sở chính của họ ở Việt Nam. Đó là một viễn cảnh cạnh tranh rất gay gắt trên thị trường thẻ. Nếu các NHTM nội địa không nhanh chóng có và sự liên kết để chiếm lĩnh nhanh thị trường thì rất có thể họ sẽ thua ngay trên sân nhà.

Một số ngân hàng cho rằng chỉ có NHNN mới có khả năng điều hành điều đó. NHTMCP Đông Nam Á kiến nghị: “NHNN nên có những chính sách định hướng cho các ngân hàng thực hiện chương trình đầu tư và đổi mới công nghệ trong đó NHNN là người điều phối đồng thời có chế tài phù hợp trong việc đảm bảo an ninh mạng, cho hoạt động ngân hàng điện tử, cảnh báo và xử lý kịp thời các nguy cơ gian lận thương mại điện tử”.

NHTMCP Kỹ Thương thì kiến nghị: “Chính phủ và NHNN hỗ trợ chính sách khuyến khích sử dụng thẻ thanh toán như một công cụ để hỗ trợ phát triển thanh toán không dùng tiền mặt. Các biện pháp cụ thể như: có quy định bắt

buộc mở tài khoản trả lương, thanh toán qua ngân hàng, có ưu đãi cho các ngân hàng khi nhập khẩu thiết bị chấp nhận thanh toán thẻ hoặc phần mềm quản lý thẻ, có thể quy định phải có các phương tiện chấp nhận thanh toán thẻ tại các siêu thị, khách sạn, điểm du lịch theo tiêu chuẩn quốc tế...”.

Chi nhánh NHCT Đông Anh kiến nghị: “Để phát triển các sản phẩm dịch vụ, đặc biệt là thanh toán thẻ đề nghị NHNN có thể là trung tâm thanh toán cho việc kết nối các máy thanh toán thẻ ATM, Visa và Mastercard giữa các ngân hàng với nhau”.

Cũng tại Hội nghị thường niên của Hội thẻ Ngân hàng Việt Nam tháng 7/2005, các ngân hàng đã đồng lòng cùng hợp tác vì thị trường thẻ Việt Nam, thống nhất tuân thủ một số quy định của Hội để nhằm tới một môi trường kinh doanh lành mạnh, bình đẳng. Mong rằng những thoả thuận đó được tôn trọng và được sự hỗ trợ tích cực từ phía NHNN. Được như vậy có lợi cho cả nền kinh tế và các ngân hàng ■

CỔ PHIẾU NGÂN HÀNG TĂNG GIÁ ĐỀU LÀ NGUYÊN NHÂN?

Trương Quốc Thanh*

Hiện tại, trên thị trường chứng khoán Việt Nam ở cả hai sàn giao dịch Hà Nội và Tp Hồ Chí Minh, ngoài Ngân hàng Thương mại cổ phần (NHTMCP) Sài Gòn thương tín (Sacombank) vừa được Ủy Ban chứng khoán Nhà nước cấp phép niêm yết cổ phiếu trên thị trường chứng khoán và hai ngân hàng thương mại (NHTM) Nhà

nước là Ngân hàng Ngoại thương (VCB), Ngân hàng đầu tư phát triển (BIDV) nộp đơn xin niêm yết trái phiếu tăng vốn thì chưa có NHTM nào có cổ phiếu niêm yết giao dịch trên thị trường chứng khoán Việt Nam. Tuy nhiên từ khoảng giữa tháng 11/2005, đặc biệt là thời điểm trước Tết nguyên đán đến nay giá cổ phiếu của các NHTMCP liên tục

tăng giá trên thị trường phi tập trung (OTC), mức tăng trung bình là 4-7 lần mệnh giá ban đầu cho những ngân hàng Phương Nam, Phương Đông, Việt Á, ... những Ngân hàng TMCP có vốn lớn, kết quả kinh doanh công bố năm 2005 có lợi nhuận cao, giá CP tăng 8-12 lần mệnh giá ban đầu như: ACB, Sacombank, Ngân hàng TMCP Phương Đông (*)