



THỰC TRẠNG DỊCH VỤ PHÁT HÀNH THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BÌNH ĐỊNH

Lê Thành Nam

Bình Định là một tỉnh miền Trung Trung bộ, thuộc vùng kinh tế trọng điểm Miền Trung. Theo định hướng phát triển, Bình Định phấn đấu đến năm 2020 trở thành tỉnh có nền công nghiệp hiện đại và là một trong những trung tâm phát triển về kinh tế-xã hội, đóng góp tích cực vào sự phát triển của vùng kinh tế trọng điểm miền Trung và cả nước. Theo đó, tốc độ tăng trưởng GDP bình quân hàng năm của Bình Định giai đoạn 2011-2015 đạt 15%, giai đoạn 2016-2020 đạt 16,5%; GDP bình quân đầu người năm 2020 là 4.000 USD. Thành phố Quy Nhơn được định hướng sớm phát triển thành đô thị loại I và hình thành thêm 04 thị xã thuộc tỉnh. [2]

Hiện nay trên địa bàn tỉnh Bình Định có 07 chi nhánh cấp 1 với 61 điểm giao dịch (chi nhánh và phòng giao dịch) của NHTM nhà nước, 10 NHTM cổ phần với 22 điểm giao dịch, 01 chi nhánh Ngân hàng Chính sách xã hội, 01 chi nhánh Ngân hàng Phát triển, 01 Quỹ tín dụng nhân dân Trung ương và 34 Quỹ tín dụng nhân dân hiện đang hoạt động khắp các huyện, thành phố trên địa bàn tỉnh. Sự xuất hiện nhiều ngân hàng trên địa bàn tỉnh Bình Định góp phần làm cho thị trường dịch vụ ngân hàng trên địa bàn tỉnh ngày càng sôi động, góp phần chuyển dịch cơ cấu kinh tế tỉnh Bình Định theo hướng công nghiệp - dịch vụ- nông nghiệp. Tuy nhiên, điều này cũng thể hiện hoạt động kinh doanh tiền tệ của các tổ chức tín dụng trên địa bàn ngày càng cạnh tranh gay gắt hơn, trong đó có lĩnh vực thẻ.

Thẻ được xem là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt do tổ chức phát hành cho khách hàng sử dụng theo hợp đồng ký kết giữa tổ chức phát hành và chủ thẻ. Những lợi ích trực tiếp mà khách hàng khi sử dụng thẻ như rút tiền mặt, kiểm tra số dư tài khoản, thanh toán tiền hàng hóa, tiền điện, nước...

Các loại thẻ ngân hàng cung cấp cho khách hàng thường bao gồm những loại như sau:

Căn cứ vào công dụng, thẻ được chia làm hai loại: thẻ thanh toán là loại thẻ chỉ sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư tài khoản thẻ; thẻ tín dụng là loại thẻ cho phép chủ thẻ sử dụng thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi hạn mức tín dụng được ngân hàng chấp thuận theo hợp đồng.

Căn cứ vào phạm vi hiệu lực sử dụng, thẻ được chia thành: thẻ nội địa là loại thẻ có hiệu lực sử dụng trong phạm vi quốc gia phát hành; thẻ quốc tế là loại thẻ có hiệu lực sử dụng tại các quốc gia khác quốc gia của ngân hàng phát hành thẻ.

Mặc dù thanh toán thẻ đã trở nên phổ biến ở nhiều nước trên thế giới nhưng ở Việt Nam hoạt động này mới chỉ phát triển vài năm gần đây. Đặc biệt ở Bình Định, hoạt động phát hành và sử dụng thẻ mới chỉ phát triển từ năm 2008 đến nay. Cuộc cạnh tranh về phát hành thẻ diễn ra rất sôi động giữa các ngân hàng với những dòng sản phẩm thẻ như dưới đây:

Bảng 1: Danh mục sản phẩm thẻ của một số NHTM trên địa bàn Bình Định

Tên Ngân hàng	Chức năng chính thẻ cung cấp ra thị trường	Tính năng vượt trội
Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - Chi nhánh Quy Nhơn và Phú Tài (Vietcombank)	Thẻ Vietcombank Connect24, thẻ Vietcombank Connect24 Visa, thẻ Vietcombank Visa, thẻ Vietcombank MasterCard và thẻ Vietcombank American Express.	Thẻ còn được dùng để thanh toán các dịch vụ du lịch, cước phí điện thoại, internet, tiền vé máy bay. Tương lai Vietcombank sẽ dùng thẻ chip có tính năng bảo mật cao.
Ngân hàng TMCP Đông Á - chi nhánh Bình Định (Đông Á Bank)	Thẻ Du lịch Đông Á, thẻ tín dụng Đông Á Bank, thẻ liên kết sinh viên và thẻ du lịch CK Card	Thẻ du lịch vừa là thẻ ngân hàng vừa phục vụ cho nhu cầu quản lý đầu tư ngoại sử dụng thẻ.
Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT Việt Nam - chi nhánh Bình Định	Thẻ ghi nợ nội địa Success, thẻ ghi nợ quốc tế Agribank Visa/MasterCard, thẻ tín dụng quốc tế Agribank Visa/MasterCard và thẻ "Lập nghiệp".	Thẻ "Lập nghiệp" được thiết kế cho quy khách hàng là các học sinh, sinh viên vay vốn của Ngân hàng Chính sách xã hội. Thẻ này hỗ trợ giải ngân vốn vay qua tài khoản thẻ người tính năng thẻ nội địa.
Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Bình Định	Thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế, thẻ tín dụng nội địa, thẻ trả trước quốc tế, thẻ trả trước nội địa ACB E-Card	Không rút tiền từ bất kỳ máy ATM trên toàn cầu bằng thẻ ACB và nếu bị cướp giật xảy ra trong vòng 15 phút kể từ thời điểm rút tiền, chủ thẻ sẽ được bồi thường số tiền rút tại máy ATM.
Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Bình Định và Chi nhánh Phú Tài	Thẻ ghi nợ nội địa (thẻ Power , eToken365 + và Vạn Dặm), thẻ tín dụng visa gold, thẻ Pecunia	Bộ xử lý trong thẻ chip gắn trên thẻ giúp bảo vệ các thông tin dữ liệu thẻ, đảm bảo giao dịch an toàn, bảo mật hơn và phòng tránh rủi ro thẻ giả.

Nguồn: Website các ngân hàng [3]

Hầu hết các ngân hàng trên địa bàn đều đã thực hiện chiến lược miễn phí phát hành thẻ và xem xét cấp hạn mức thấu chi cho những khách hàng mà đơn vị của họ thực hiện trả lương qua thẻ với thấu chi tối đa là 30 triệu.

Hiện nay các ngân hàng đang nỗ lực chạy đua trong việc phát hành thẻ, số lượng thẻ ATM không ngừng tăng lên và hệ thống máy ATM cũng được các ngân hàng chú trọng đầu tư để phục vụ nhu cầu sử dụng thẻ ATM của khách hàng.

Bảng 2: Một số chỉ tiêu về thẻ trên địa bàn tỉnh Bình Định

Chi tiêu	Năm 2009	Đến tháng 5/2010
Số lượng máy (cái)	128	136
Số thẻ (thẻ)	165.050	218.404
Số tiền giao dịch (triệu đồng)	3.371.055	2.734.234
Ttrong đó: Thẻ tín dụng quốc tế	612	883
Số tiền giao dịch (triệu đồng)	1.206.814	416.321

Nguồn: Ngân hàng nhà nước tỉnh Bình Định [1]

Tuy nhiên số lượng máy ATM hiện có và mạng lưới chấp nhận thẻ vẫn còn khá ít đã gây ra tình trạng quá tải trong hệ thống ATM nhất là vào những lúc cao điểm như ngày lễ, tết khi mà nhu cầu rút tiền của người dân tăng cao. Điều này gây khó khăn cho người sử dụng và gây tâm lý sử dụng thẻ ATM không tiện lợi so với sử dụng tiền mặt. Ngoài ra vì lý do an ninh không đảm bảo, nên việc đặt máy ở một số nơi công cộng như: siêu thị, nhà hàng, sân bay, nhà ga, khu công nghiệp, trường đại học không đảm bảo theo lý thuyết là máy phục vụ 24/24, các máy ATM chỉ có thể hoạt động trong giờ hành chính (nếu đặt trong các ngân hàng) hoặc đến 9-10 giờ tối (nếu đặt ở siêu thị, nhà hàng, trung tâm thương mại...). Hơn nữa, việc các máy ATM của Việt Nam hay bị lỗi đường truyền cũng là một vấn đề gây trở ngại làm nản lòng người sử dụng.

Để phát triển dịch vụ phát hành và thanh toán thẻ các NHTM trên địa bàn tỉnh Bình Định cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất là cần biên soạn nội dung, các tiện ích sử dụng thẻ ATM một cách cô đọng, súc tích, nhấn mạnh đến lợi thế về mạng lưới trang bị máy ATM đều khắp toàn tỉnh, vì hiện nay tâm lý người dân vẫn còn thói quen sử dụng tiền mặt trong giao dịch thanh toán hàng ngày, và chưa hiểu hết các tiện ích của việc sử dụng thẻ, nhiều người vẫn quan niệm rằng thẻ ATM là để rút tiền mặt.

Thứ hai là tăng cường tiếp cận mọi đối tượng khách hàng cá nhân để đẩy mạnh phát hành

thẻ trong toàn tỉnh, kể cả các huyện miền núi; Tiếp cận và xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với phòng giáo dục tại các huyện, thành phố, các trường đại học, cao đẳng, trung học trong toàn tỉnh để phát hành thẻ cho sinh viên, học sinh và phụ huynh có nhu cầu chuyển tiền cho con đi học; Tham gia các hội chợ thương mại, triển lãm để tiếp thị, tư vấn phát hành thẻ; Triển khai đơn vị chấp nhận thẻ phục vụ cho nhu cầu xã hội như siêu thị, nhà hàng. Bộ phận nghiệp vụ thẻ chủ động nắm bắt nhu cầu, tiếp cận các đơn vị và đề xuất trang bị EDC/POS; Tiếp cận với các những doanh nhân, cán bộ có cơ hội đi học tập, khảo sát ở nước ngoài để tiếp thị sử dụng thẻ quốc tế....

Thứ ba là đẩy mạnh công tác tiếp thị các cơ quan hành chính sự nghiệp, doanh nghiệp chi trả lương qua thẻ ATM và giới thiệu các tiện ích thanh toán khi sử dụng thẻ.

Ngoài ra, việc số dư trên thẻ lập nghiệp của sinh viên thấp, các ngân hàng cần đẩy mạnh công tác tuyên truyền, giải thích đối với sinh viên cũng như phụ huynh để sinh viên chỉ rút tiền chi tiêu cho những nhu cầu cần thiết, khi phụ huynh (hộ vay) có đề nghị mức tiền cho sinh viên rút hàng tháng thì ngân hàng thực hiện theo đề nghị của hộ vay.

Bên cạnh đó, bộ phận nghiệp vụ thẻ và bộ phận tín dụng phối hợp thường xuyên và chặt chẽ để thực hiện nghiệp vụ thấu chi qua thẻ ghi nợ, phát hành thẻ tín dụng quốc tế; thông qua phát hành thẻ góp phần thực hiện tăng trưởng tín dụng nhưng phải bảo đảm an toàn và có hiệu quả.

Cuộc cạnh tranh trong việc phát triển các loại thẻ ATM của các NHTM trên địa bàn Bình Định chắc chắn sẽ tiếp tục gay gắt và khách hàng sẽ tin tưởng sử dụng thẻ ATM của ngân hàng nào dựa trên khả năng gia tăng các tiện ích thẻ và khả năng giải quyết thỏa đáng các khiếu nại phát sinh ■

Tài liệu tham khảo

1. Ngân hàng Nhà nước tỉnh Bình Định (2010), Báo cáo kết quả thực hiện một số sản phẩm dịch vụ ngân hàng tháng 12/2009 và tháng 05/2010
2. Ủy ban Nhân dân tỉnh Bình Định (2010), Báo cáo tổng hợp Quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế - xã hội tỉnh Bình Định đến năm 2010 và tầm nhìn đến năm 2020
3. Website của các ngân hàng: <http://www.vietcombank.com.vn>, <http://www.bidv.com.vn>, <http://www.vbard.com>, <http://www.acb.com.vn>, www.eab.com.vn