

Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

TS. VŨ VĂN THỰC

Với nhiều tiện ích và độ an toàn cao, nên sau khi được các ngân hàng thương mại (NHTM) tại VN ứng dụng và phát triển, dịch vụ thẻ đã nhanh chóng được nhiều người yêu chuộng sử dụng. So với một số NHTM khác thì Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn VN (Agribank) triển khai dịch vụ này tương đối chậm hơn, nhưng cũng đã nhanh chóng trở thành một trong những ngân hàng dẫn đầu trong lĩnh vực này. Bài viết này, tác giả giới thiệu với độc giả khái quát về thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN (Agribank) trong thời gian qua, đồng thời đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ này trong thời gian tới.

Từ khóa: Dịch vụ thẻ, Agribank, ngân hàng thương mại.

With its benefits and high security, card service has become one of favorite banking services when launched by many commercial banks in Vietnam. Agribank expanded its card service later than many other commercial banks but it has quickly become one of the leading banks in this field. In this article, the author wants to introduce the Agribank's card service development over the past years as well as proposes some solutions for its future.

Keywords: Card service, Agribank, commercial banks.

1. Khái quát về dịch vụ thẻ tại VN

Tại các quốc gia phát triển, dịch vụ thẻ ra đời từ rất sớm và đã nhanh chóng trở thành phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt được yêu thích của nhiều người vì độ an toàn và sự tiện lợi của nó. Ở VN, dịch vụ này được các NHTM ứng dụng phát triển khá trễ, song với những tiện ích vốn có của nó, dịch vụ thẻ cũng đã nhanh chóng phát triển và trở thành phương tiện thanh toán khá phổ biến, điều đó được thể hiện rất rõ ở số lượng thẻ phát hành, số lượng máy ATM, mạng lưới chấp nhận thẻ, cũng như doanh số thanh toán thẻ của các NHTM tăng trưởng khá nhanh

trong những năm qua.

Bảng sau cho thấy số lượng thẻ phát hành liên tục tăng trưởng qua các năm, cụ thể: năm 2009, tăng 6,5 triệu thẻ so với năm 2008, tỷ lệ tăng 43 %; năm 2010 tăng 10,1 triệu thẻ so với năm 2009, tỷ lệ tăng 47% và năm 2011 tăng 10,6 triệu thẻ so với năm 2010, tỷ lệ tăng 33%. Số lượng máy ATM (Máy rút tiền tự động), POS (Điểm chấp nhận thẻ), EDC (Thiết bị điện tử

đọc thẻ) cũng được các NHTM quan tâm đầu tư, cụ thể: đến cuối năm 2011, tổng số máy ATM các NHTM đã lắp đặt là 13.648 máy, tăng so với năm 2008 là 6.168 máy tỷ lệ tăng 82,46%, số lượng POS được lắp đặt là 77.468 máy, tăng so với năm 2008 là 50.538 máy, tỷ lệ tăng 187,7%.

Tính đến 31/12/2011, doanh số thanh toán thẻ tại ATM, EDC, POS là 932.930.743 triệu đồng, trong đó: doanh số thanh toán

Chi tiêu	Năm			
	2008	2009	2010	2011
Số lượng thẻ phát hành (triệu thẻ)	15,1	21,6	31,7	42,3
Số lượng ATM (cái)	7.480	9.723	11.700	13.648
Số lượng POS (cái)	26.930	36.620	54.000	77.468

Nguồn: Hội thẻ ngân hàng VN

thẻ tại đơn vị chấp nhận thẻ là: 48.116.052 triệu đồng (thẻ nội địa: 9.703.076 triệu đồng, thẻ quốc tế: 38.412.976 triệu đồng); doanh số thanh toán thẻ tại ATM là 884.814.691 triệu đồng (thẻ nội địa: 762.279.312 triệu đồng, thẻ quốc tế 122.535.379 triệu đồng).

2. Thực trạng dịch vụ thẻ tại Agribank

Dịch vụ thẻ được Agribank triển khai tương đối chậm so với một số ngân hàng thương mại khác, cụ thể: giai đoạn từ năm 1995 đến năm 1998, Agribank bắt đầu xây dựng đề án kinh doanh dịch vụ thẻ, song mãi đến giai đoạn từ năm 1999 đến năm 2002 Agribank mới tiến hành mua sắm trang thiết bị đi vào hoạt động. Tuy triển khai chậm hơn so với các NHTM khác, nhưng dịch vụ thẻ của Agribank đã có bước phát triển đáng kể, từ vị thế là một ngân hàng đứng ở Top dưới về dịch vụ thẻ, song cho đến nay Agribank đã nhanh chóng phát triển trở thành một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu, điều đó được chứng minh bằng những con số cụ thể dưới đây:

- Về số lượng máy ATM: Đến cuối năm 2011, Agribank đã trang bị được 2.100 máy ATM, chiếm 15,4% trên tổng số máy của toàn hệ thống ngân hàng thương mại và là ngân hàng trang bị hệ thống ATM lớn nhất, đứng trên cả các ngân hàng có thể mạnh về thẻ là Ngân hàng Công thương VN (13,4%) và Ngân hàng Ngoại thương VN (12,5%).

- Về hệ thống POS: Đến 31/12/2011, Agribank đã lắp đặt được 5.261 máy, chiếm 6,8%

Chi tiêu	Năm			
	2008	2009	2010	2011
Doanh số sử dụng thẻ	20.652	40.507	84.095	146.176
Doanh số thanh toán thẻ	24.114	72.370	89.025	128.789

Nguồn: Agribank-Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh thẻ

tổng số máy của các NHTM đã lắp đặt, đứng đầu là Ngân hàng Ngoại thương VN, với số lượng máy được trang bị là 21.977 máy, chiếm 28,4%, kể đến là Ngân hàng Công thương VN có 19.875 máy, chiếm 25,7%.

- Về thị phần phát hành thẻ: tổng số lượng thẻ đã phát hành trên toàn quốc trong năm 2011 là: 42.260.789 thẻ, trong đó số lượng thẻ mà Agribank phát hành là 8.397.975 thẻ, chiếm 19,87% thị phần. Số lượng thẻ

Đơn vị tính: tỷ đồng

Bảng trên cho thấy năm 2011 tổng doanh số thanh toán thẻ tại Agribank đạt 146.176 tỷ đồng, tăng 62.081 tỷ đồng so với năm 2010, so với năm 2008 tăng 125.524 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 607,8%. Doanh số thanh toán thẻ đến cuối năm 2011 đạt 128.789 tỷ đồng, tăng so với năm 2010 39.764 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 44,67%; so với năm 2008 tăng 104.675 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 434,1%.

Về thị phần doanh số sử dụng thẻ thì Agribank đứng thứ 2 với 20,26% thị phần, đứng đầu là Ngân hàng Ngoại thương VN với 24,86% thị phần.

- Doanh thu từ nghiệp vụ thẻ: Tổng doanh thu từ nghiệp vụ thẻ đến 31/12/2011 là 157.414 triệu đồng, tăng so với năm 2010 là 37.921 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 31,73%; so với năm 2008 tăng 127.228 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 421,5%. Số liệu trên cho thấy, doanh thu từ hoạt động thẻ đã mang lại nguồn thu đáng kể cho Agribank, góp phần làm gia tăng lợi nhuận, cũng như nâng cao vị thế của Agribank trên thị trường trong và ngoài nước.

Phân tích trên cho thấy dịch vụ thẻ của Agribank đã có những bước phát triển đáng kể trong những năm qua, song bên cạnh đó vẫn còn tồn tại nhất định, như: chất lượng, tiện ích sử dụng thẻ còn chưa đáp ứng yêu cầu của người sử dụng; kênh phân phối



mà Agribank phát hành trong năm 2011 chỉ đứng sau Ngân hàng Công thương VN, ngân hàng này đã phát hành 8.713.305 thẻ, chiếm 20,62% thị phần.

- Doanh số sử dụng và thanh toán thẻ: Cùng với sự gia tăng đầu tư máy móc thiết bị, doanh số sử dụng và thanh toán thẻ tại Agribank đã có những bước tăng trưởng khá, dưới đây là số liệu sử dụng và thanh toán thẻ tại Agribank

còn chưa thực sự tiện lợi để phục vụ khách hàng; cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ cho nghiệp vụ thẻ còn nhiều hạn chế; cán bộ làm công tác thẻ chưa đáp ứng yêu cầu thực tế... Tồn tại trên là do một số nguyên nhân chủ yếu sau:

- Hành lang pháp lý cho hoạt động thẻ còn thiếu, chưa có nhiều giải pháp để khuyến khích các ngân hàng thương mại phát triển dịch vụ này; bên cạnh đó, Nhà nước chưa đưa ra nhiều giải pháp “mạnh” để đẩy nhanh tiến độ thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật chưa quan tâm đầu tư đúng mức, từ đó làm cho chất lượng, cũng như tiện ích sử dụng thẻ của Agribank phần nào còn chưa theo kịp so với một số ngân hàng thương mại khác.

- Trên thực tế công việc phát hành thẻ đều đang được thực hiện tại chi nhánh, phòng giao dịch, chưa phát triển ra các kênh phân phối khác.

- Công tác tìm kiếm, chăm sóc khách hàng và công tác tuyên truyền quảng cáo, tiếp thị còn nhiều hạn chế.

- Chưa có chính sách cụ thể, phù hợp để đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ làm nghiệp vụ thẻ....

3. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Agribank

Để dịch vụ thẻ của Agribank phát triển nhanh và bền vững hơn nữa trong thời gian tới, trên cơ sở những nguyên nhân tồn tại, chúng tôi đề xuất một số giải pháp sau:

Giải pháp từ Agribank:

- Đa dạng hóa sản phẩm dịch

vụ thẻ, phát triển thêm chức năng, tiện ích mới và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ: phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ thẻ phù hợp đối với nhiều đối tượng khách hàng, chẳng hạn như thẻ doanh nhân, thẻ giáo viên, thẻ liên kết với các tổng công ty...



- gia tăng tiện ích cho các dịch vụ thẻ như: thanh toán hóa đơn qua ATM, gửi tiền tiết kiệm tại máy ATM, thanh toán qua mạng Internet... Bên cạnh đó cần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ thẻ hiện có như: thay thế thẻ từ bằng thẻ chip, đơn giản hóa các thủ tục phát hành thẻ, rút ngắn thời gian phát hành thẻ, giải quyết nhanh các khiếu nại, tố cáo của khách hàng...

- Tăng cường đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật: ngoài tiện ích, tính bảo mật thì điểm chấp nhận thanh toán và sử dụng thẻ là

một yếu tố vô cùng quan trọng, tạo thuận lợi cho người sử dụng thẻ. Chúng ta không thể sử dụng để rút tiền mặt, thanh toán nếu không có máy ATM, POS, EDC, hoặc công nghệ hỗ trợ khác, vì thế Agribank cần mở rộng đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật để phục vụ khách hàng, như: tăng cường trang bị hệ thống máy ATM, EDC, POS để lắp đặt tại những nơi thuận lợi cho khách hàng: trung tâm kinh tế, văn hóa lớn, khu chế xuất, khu công nghiệp, chợ, siêu thị, trường học, bệnh viện..., nâng cấp đường truyền, trang bị hệ thống an toàn cho máy móc thiết bị và người sử dụng.

- Agribank nên xem xét miễn, giảm phí phát hành thẻ cho khách hàng, đặc biệt chú trọng đến nhóm đối tượng khách hàng tiềm năng, nhóm khách thân thiết và nhóm khách hàng có khả năng bán chéo sản phẩm. Ngoài ra, Agribank nên xem xét giảm phí thường niên cho nhóm khách hàng có doanh số sử dụng thẻ lớn, nhóm khách hàng cam kết kết nối dài lâu, nhóm khách hàng tiềm năng...

- Thường xuyên nghiên cứu biểu phí và chương trình khuyến mãi của các NHTM khác và đưa ra mức phí chiết khấu, chương trình khuyến mãi mang tính cạnh tranh cho các đơn vị chấp nhận thẻ.

- Thay các loại thẻ từ bằng thẻ chip để nâng cao tính bảo mật, độ an toàn và gia tăng tiện ích cho khách hàng.

- Mở rộng các kênh phát hành thẻ: hiện nay việc phát hành thẻ chủ yếu được thực hiện tại hội

sở, chi nhánh và các phòng giao dịch trực thuộc. Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, Agribank cần mở rộng kênh phân phối như: phát hành thẻ tại gia, qua điện thoại, hoặc trên Internet...

- Tăng cường công tác tiếp thị, quảng cáo: Có thể nói công tác tiếp thị quảng cáo nhằm giới thiệu sản phẩm dịch vụ nói chung, dịch vụ thẻ nói riêng của Agribank còn khá nhiều hạn chế. Do đó, để khách hàng biết đến sản phẩm dịch vụ của mình nhiều hơn, Agribank cần tăng cường quảng cáo giới thiệu sản phẩm dịch vụ của mình đến với khách hàng. Công tác tuyên truyền quảng cáo cần thực hiện thường xuyên, liên tục và thực hiện trên nhiều kênh thông tin khác nhau, như: trên truyền hình, báo in, tờ rơi, phát thanh... hình thức quảng cáo phải “bắt mắt, ngắn gọn, dễ hiểu, thấm sâu vào lòng người”.

- Với lợi thế là có địa bàn hoạt động rộng, số lượng khách hàng lớn (đặc biệt là ở địa bàn nông thôn), do đó Agribank cần triệt để khai thác tối đa lợi thế này để thực hiện bán chéo sản phẩm, chẳng hạn khi khách hàng vay vốn, thanh toán và sử dụng dịch vụ ngân hàng khác tại Agribank, Agribank nên thỏa thuận, khuyến khích khách hàng sử dụng sản phẩm thẻ của mình...

- Đào tạo nâng cao trình độ và có chính sách ưu đãi đối với đội ngũ cán bộ: Thực tế đội ngũ cán bộ của Agribank vừa thiếu, vừa yếu về nghiệp vụ thẻ, có những chi nhánh chỉ có 1 cán bộ làm công tác thẻ, hoặc nhiều cán bộ làm công tác thẻ song chưa được đào tạo về nghiệp vụ thẻ, marketing... Nhằm nâng cao trình

độ cho cán bộ công nhân viên làm công tác thẻ, Agribank cần thường xuyên đào tạo nâng cao trình độ của đội ngũ làm công tác thẻ như: nghiệp vụ thẻ, pháp luật, ngoại ngữ, tin học, marketing... bên cạnh đó cần có chính sách ưu đãi đối với cán bộ làm công tác thẻ như: chính sách về thu nhập, học tập nâng cao trình độ, chế độ nghỉ dưỡng, cơ hội thăng tiến...

Kiến nghị đối với các ngành, các cấp

- Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cần đưa ra nhiều giải pháp để đẩy nhanh việc triển khai thực hiện đề án không dùng tiền mặt theo Quyết định 2453/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, nhằm đa dạng hóa dịch vụ thanh toán, phát triển cơ sở hạ tầng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thanh toán, chú trọng việc thanh toán không dùng tiền mặt tại khu vực nông thôn... Bên cạnh đó, NHNN và Tổng cục Thuế cần quy định cụ thể, chặt chẽ hơn đối với các khoản giải ngân và các khoản thanh toán nhằm thúc đẩy nhanh hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Theo đó, khi giải ngân hoặc thanh toán với số tiền nhất định thì phải thực hiện thanh toán bằng chuyển khoản (ví dụ: Các khoản thanh toán có giá trị từ 5.000.000 đồng trở lên và các khoản giải ngân có giá trị từ 20.000.000 đồng trở lên phải thực hiện thanh toán bằng chuyển khoản).

- NHNN cần đứng ra với vai trò là người trung tâm để điều phối, biến các liên minh thẻ khác nhau hiện nay thành một trung tâm chuyển mạnh duy nhất, từ đó sẽ tạo thuận lợi và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, đề nghị NHNN cho

phép các NHTM được thu phí rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động để các NHTM bù đắp lại số vốn đã bỏ ra đầu tư và mở rộng đầu tư cơ sở hạ tầng vật chất kỹ thuật phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.

Là ngân hàng thương mại lớn nhất VN cả về vốn, tổng tài sản, con người, cũng như mạng lưới hoạt động, rõ ràng Agribank có nhiều lợi thế để phát triển dịch vụ thẻ. Tuy nhiên, trên thực tế Agribank vẫn chưa phát huy hết được những tiềm năng, lợi thế vốn có của mình; dịch vụ thẻ của Agribank vẫn còn có một số mặt hạn chế hơn so với một số NHTM khác trên các mặt chất lượng, tiện ích sử dụng, cũng như doanh số sử dụng thẻ. Hy vọng rằng những giải pháp mà tác giả đề xuất trên đây sẽ góp phần phát triển dịch vụ thẻ tại Agribank, từng bước đưa Agribank trở thành NHTM dẫn đầu về dịch vụ thẻ, xứng tầm với tiềm năng, vị thế vốn có của Agribank ●

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Báo Thanh niên, Thời báo kinh tế, Tạp chí Ngân hàng.
- Hội thẻ Ngân hàng VN, Báo cáo tổng kết (2008-2011)
- Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn VN, Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ (2008-2011).
- Nguyễn Minh Phương (2011), “2010-Năm thành công về sản phẩm dịch vụ thẻ của Agribank”, Tạp chí Thị trường tài chính.
- Phạm Thị Bích Hạnh (2008), “Xu hướng phát triển thẻ thanh toán trong nền kinh tế VN”, Tạp chí Công nghệ ngân hàng.