BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN

****

TRẦN THỊ BÍCH LỆ

PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM - CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

NGÀNH TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

MÃ NGÀNH: 8340201

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Lê Thanh Tâm

HÀ NỘI - 2024

LỜI CAM ĐOAN

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

Hà Nội, ngày ..... tháng .... năm 2024

Học viên

Trần Thị Bích Lệ

LỜI CẢM ƠN

Luận văn này sẽ không thể hoàn thành nếu thiếu sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiệt tình của thầy cô và đồng nghiệp.

Tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành tới PGS. TS Lê Thanh Tâm, người đã luôn động viên giúp đỡ, hướng dẫn nhiệt tình đóng góp nhiều ý kiến làm gợi mở suy nghĩ tư duy nghiên cứu trong quá trình làm luận văn này.

Xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô Ban Giám hiệu, Khoa sau đại học và các thầy cô trực tiếp giảng dạy chương trình đào tạo thạc sĩ của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân.

Xin gửi lời cảm ơn tới các cán bộ và Ban lãnh đạo Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ đã tạo điều kiện thuận lợi, giúp đỡ và tư vấn, đồng thời cung cấp các tài liệu, số liệu có liên quan với đề tài, phục vụ cho nghiên cứu của luận văn.

Xin trân trọng cảm ơn!

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm 2024

Học viên

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN ..... **i**
LỜI CẢM ƠN ..... **ii**
MỤC LỤC ..... **iii**
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT ..... **v**
DANH MỤC CÁC BẢNG ..... **vi**
DANH MỤC BIỂU ĐỒ ..... **vii**
DANH MỤC SƠ ĐỒ ..... **viii**
TÓM TẮT NỘI DUNG ĐỀ ÁN ..... **ix**
MỞ ĐẦU **1**
CHƯƠNG 1 NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **6**
1.1. Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại **6**
1.1.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ 6
1.1.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ 8
1.1.3. Hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ 9
1.2. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại **11**
1.2.1. Khái niệm 11
1.2.2. Sự cần thiết phát triển hoạt động kinh doanh thẻ 12
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại 13
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại **16**
1.3.1. Các nhân tố chủ quan 16
1.3.2. Các nhân tố khách quan 18
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ **20**
2.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ **20**
2.1.1. Giới thiệu sơ lược 20
2.1.2. Cơ cấu tổ chức 21
2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021 – 2023 22
2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ **28**

2.2.1. Hoạt động phát hành thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ: 28
2.2.2. Hoạt động thanh toán thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ: 32
2.2.3. Hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ: 37
2.2.4. Phân tích sự hài lòng của khách hàng: 39
2.3. Đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ 43
2.3.1. Kết quả đạt được.....43
2.3.2. Khó khăn, hạn chế 46
2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế.....48
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ 53
3.1. Định hướng về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ đến năm 2030.....53
3.2. Các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ 54
3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực 54
3.2.2. Tăng cường mở rộng kênh phân phối và quy mô số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ 56
3.2.3. Đẩy mạnh công tác marketing.....57
3.2.4. Nâng cao công tác chăm sóc khách hàng 58
3.2.5. Nâng cao chất lượng các chương trình khuyến mãi 60
3.3. Kiến nghị.....61
3.3.1. Kiến nghị với Agribank.....61
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.....63
KẾT LUẬN 65
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 66
PHỤ LỤC 1: TỔNG QUAN VỀ THẺ NGÂN HÀNG 6
PHỤ LỤC 2: PHIẾU KHẢO SÁT 13
PHỤ LỤC 3: BẢNG CÁC SẢN PHẨM THẺ AGRIBANK.....18

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

CHỮ VIẾT TẮT	CHỮ VIẾT NGUYÊN NGHĨA
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam
Agribank Phú Thọ	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ
ATM	Automated Teller Machine - Máy giao dịch tự động
CDM	Cash Deposit Machine – Máy gửi tiền tự động/ATM đa chức năng
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
EDC	Electric Data Capturer - Máy thanh toán thẻ tự động
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PIN	Personal Identification Number- Mã số xác định chủ thẻ
POS	Point Of Sale – Thiết bị chấp nhận thẻ tại điểm bán
QLRRHĐ	Quản lý rủi ro hoạt động
TMCP	Thương mại cổ phần

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021- 2023 23
Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 25
Bảng 2.3: Thu phí dịch vụ ròng của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 26
Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 .. 27
Bảng 2.5: Số lượng thẻ phát hành năm 2021 -2023 30
Bảng 2.6: Số lượng thẻ đang hoạt động của Agribank Phú Thọ 2021-2023 31
Bảng 2.7: Báo cáo tình hình kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021-2023 36
Bảng 2.8: Khảo sát mục đích sử dụng thẻ của khách hàng 39
Bảng 2.9: Khảo sát các kênh tiếp cận với dịch vụ thẻ Agribank Phú Thọ 40
Bảng 2.10: Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ 40
Bảng 2.11: Các vấn đề khách hàng thường gặp phải khi sử dụng thẻ Agribank Phú Thọ ... 41
Bảng 2.12. Trình độ đội ngũ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 48
Bảng 2.13. Độ tuổi đội ngũ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 49

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Thị phần số lượng thẻ trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023 31
Biểu đồ 2.2 : Số lượng ATM/CDM/POS của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021-2023 33
Biểu đồ 2.3 Thị phần số lượng ATM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023 34
Biểu đồ 2.4 Thị phần số lượng POS trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023 34
Biểu đồ 2.5: Doanh số thanh toán thẻ giai đoạn 2021-2023 35
Biểu đồ 2.6: Các yếu tố quyết định khi khách hàng lựa chọn dịch vụ thẻ của ngân hàng 43

DANH MỤC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Agribank Phú Thọ 22
Sơ đồ 2.2: Quy trình phát hành thẻ tại Agribank 28
Sơ đồ 2.3: Mô hình tổ chức QLRRHĐ thẻ của Agribank 38

TÓM TẮT NỘI DUNG ĐỀ ÁN

Đề án "***Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ***" được lựa chọn thực hiện làm đề án tốt nghiệp xuất phát từ một số lý do: (1) Hoạt động kinh doanh thẻ là hoạt động cơ bản, mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng; Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ giúp gia tăng thu nhập, đa dạng hóa các dịch vụ, tăng nguồn huy động vốn và tăng tính cạnh tranh cho ngân hàng. (2) Hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ còn tồn tại nhiều hạn chế như: (i) Số lượng thẻ không hoạt động chiếm tỷ trọng tương đối trong tổng số thẻ Agribank chi nhánh tỉnh Phú Thọ phát hành; (ii) Mạng lưới ĐVCNT còn mỏng, số lượng máy ATM/POS giảm dần qua các năm; (iii) Tỷ trọng thu từ dịch vụ thẻ trong cơ cấu tổng thu dịch vụ còn thấp (năm 2021 tỷ lệ đạt 9,55%, năm 2022 tỷ lệ đạt 8,14%, năm 2023 đạt 8,29%); (iv) Mức độ hài lòng của khách hàng đối với một số dịch vụ thẻ còn thấp. (v) Các rủi ro về thẻ trên không gian mạng ngày càng cao.

Số liệu được tổng hợp và hệ thống hóa bằng phương pháp phân tổ thống kê theo các tiêu thức khác nhau phù hợp với mục tiêu của đề tài nghiên cứu. Việc xử lý và tính toán số liệu được thực hiện trên máy tính theo phần mềm thống kê thông dụng Excel. Các phương pháp phân tích được đề án sử dụng chủ yếu là phương pháp phân tích, diễn giải; phương pháp so sánh và phương pháp thống kê mô tả.

Đề án đã hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề cơ bản về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại; Vận dụng những cơ sở lý luận để phân tích, đánh giá thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ. Đồng thời, đề án đánh giá kết quả đạt được và rút ra 05 hạn chế trong việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Chi nhánh. Trong đó có các hạn chế về phát triển quy mô mạng lưới ĐVCNT và số lượng thẻ hoạt động; hạn chế về tỷ trọng nguồn thu dịch vụ thẻ trong cơ cấu tổng thu dịch vụ, hạn chế về mức độ hài lòng của khách hàng và một số hạn chế khác. Đề án cũng chỉ ra những nguyên nhân dẫn đến hạn chế và đề xuất các giải pháp để phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ, bao gồm: Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; tăng cường mở rộng kênh phân phối và quy mô số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ; đẩy mạnh công tác marketing; nâng cao công tác chăm sóc khách hàng; nâng cao chất lượng các chương trình khuyến mãi. Đồng thời, đề án cũng đề xuất một số kiến nghị với Agribank và NHNN để việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ được thuận lợi hơn.

***Từ khóa**: kinh doanh thẻ; thu nhập từ dịch vụ thẻ; ĐVCNT.*

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thẻ ngân hàng xuất hiện là sự kết hợp của khoa học kỹ thuật và công nghệ quản lý ngân hàng. Sự ra đời của thẻ là bước tiến vượt bậc trong hoạt động thanh toán thông qua ngân hàng. Thẻ thanh toán đã được đưa vào giao dịch ở nước ta từ những năm đầu thập kỷ 90. Thẻ ngân hàng là một trong những phương thức thanh toán hiện đại nên dễ được thị trường chấp nhận và được dùng phổ biến ở Việt Nam, mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Đối với khách hàng, thẻ đáp ứng được tính an toàn cao, khả năng thanh toán nhanh, chính xác. Đối với ngân hàng, thẻ góp phần giảm áp lực tiền mặt, tăng khả năng huy động vốn phục vụ cho yêu cầu mở rộng hoạt động tín dụng, tăng lợi nhuận khoản chi phí sử dụng thẻ.

Hoạt động kinh doanh thẻ của các ngân hàng phát triển đã mang đến cho các ngân hàng một vị thế mới, một diện mạo mới. Thực tế những năm qua cho thấy dịch vụ thanh toán thẻ đã đem lại nhiều thành tựu đáng kể cho Việt Nam nói chung và các ngân hàng tham gia thanh toán thẻ nói riêng. Thông qua phát hành và thanh toán thẻ, các ngân hàng đã đem lại cho nền kinh tế một lượng vốn đầu tư khá lớn, một lượng ngoại tệ đáng kể, tăng tỷ lệ CASA (Tiền gửi không kỳ hạn/Tổng nguồn vốn huy động) giúp các ngân hàng tăng lợi thế cạnh tranh, phát triển hoạt động kinh doanh góp phần vào phát triển kinh tế đất nước. Chúng ta có thể khẳng định rằng thẻ thanh toán ra đời là tất yếu của một nền kinh tế phát triển. Tuy nhiên dịch vụ này trong thời gian tới sẽ phải đối mặt với rất nhiều khó khăn do sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt theo tốc độ chuyển đổi số và đổi thay phương thức thanh toán trong nền kinh tế. Các ngân hàng cần thiết lập, tạo tài nguyên bán chéo các sản phẩm dịch vụ thay vì chỉ chủ yếu dựa vào các sản phẩm tín dụng truyền thống.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Phú Thọ (Viết tắt là Agribank Phú Thọ) là một trong những ngân hàng thương mại lớn nhất tại Phú Thọ, là ngân hàng có hoạt động kinh doanh thẻ phát triển rất mạnh mẽ. Với số lượng thẻ phát hành chiếm thị phần hơn 40% và số lượng máy ATM phủ khắp các huyện, thị xã, chiếm ưu thế vượt trội so với các NHTM khác cùng hoạt động kinh doanh trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Nhận thức được vai trò và lợi ích mà hoạt động kinh doanh thẻ đem lại cho ngân hàng, Agribank Phú Thọ đã đưa vào dịch vụ thanh toán thẻ ngay từ rất sớm. Tuy vậy, hoạt động này chưa phát triển tương ứng với tiềm năng thật sự trên thị trường và còn

khá nhiều hạn chế như: Số lượng thẻ không hoạt động chiếm tỷ trọng tương đối trong tổng số lượng thẻ, mạng lưới ĐVCNT còn mỏng, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của thẻ trên thị trường, sản phẩm thẻ chưa đa dạng, tiện ích các sản phẩm chưa cao, quy trình phát hành thẻ chưa nhanh chóng, việc mở rộng đối tượng khách hàng thẻ chưa tương xứng với khả năng cung cấp dịch vụ, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động thẻ còn thấp trong tổng thu nhập của ngân hàng, các rủi ro về thẻ trên không gian mạng ngày càng tăng cao… Những hạn chế đó đã làm ảnh hưởng không nhỏ đến kết quả phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Phú Thọ trong thời gian qua.

Xuất phát từ thực tế đó, việc nghiên cứu các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ là hết sức cần thiết. Do vậy, tác giả lựa chọn đề tài ***"Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ"***.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đánh giá thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ trong giai đoạn 2021 – 2023, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại.

- Phân tích thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

- Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ .

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Về không gian: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

+ Về thời gian: Để đưa ra đánh giá đầy đủ, cần phải nghiên cứu số liệu thực tế trong 03 năm gần nhất, vì vậy phạm vi thời gian nghiên cứu thực trạng về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ là từ năm 2021 đến năm 2023, đề xuất giải pháp để phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Chi nhánh. Số liệu sơ cấp khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ được thực hiện trong năm 2024.

+ Về nội dung: Đề tài nghiên cứu sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ trên quan điểm ngân hàng.

Để đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ, nghiên cứu sử dụng các chỉ tiêu phản ánh gồm:

. Hoạt động phát hành thẻ: Số lượng thẻ phát hành; Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ phát hành; Thị phần số lượng thẻ so với các NHTM khác trên cùng địa bàn.

. Hoạt động thanh toán thẻ: Mạng lưới ATM/CDM, điểm chấp nhận thẻ; Thị phần ATM/POS so với các NHTM khác trên cùng địa bàn; Doanh số thanh toán thẻ; Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ.

. Hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ: Mô hình quản lý rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ; Mức độ xử lý rủi ro kinh doanh thẻ tại chi nhánh.

. Sự hài lòng của khách hàng: Mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ; Khảo sát nhu cầu thẻ trong tương lai. (Mô hình khảo sát thực tế).

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập dữ liệu

- *Dữ liệu thứ cấp*

+ Những báo cáo nội bộ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ về kết quả hoạt động kinh doanh chung trong giai đoạn 2021 - 2023, các sản phẩm dịch vụ nói chung và phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại chi nhánh.

+ Những văn bản pháp lý của Ngân hàng Nhà nước liên quan đến hoạt động của NHTM nói chung và hoạt động kinh doanh thẻ nói riêng.

+ Những tài liệu, văn bản hướng dẫn, văn bản quy trình, quy định,... của Agribank

về các nội dung liên quan đến phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại các Chi nhánh.

+ Những luận văn, luận án, nghiên cứu tại các tạp chí khoa học có liên quan đến dịch vụ thẻ và phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại các Chi nhánh NHTM từ trước đến thời điểm hiện tại.

+ Những sách giáo khoa, giáo trình liên quan đến dịch vụ ngân hàng và dịch vụ thẻ tại NHTM như Nghiệp vụ NHTM, Quản trị NHTM, ... và các giáo trình có liên quan.

- *Dữ liệu sơ cấp*

Tác giả tiến hành thu thập số liệu sơ cấp thông qua khảo sát khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ. Việc khảo sát được thực hiện nhằm thu thập những đánh giá của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ của ngân hàng Nông nghiệp & Phát triển nông thôn Việt Nam - Agribank Phú Thọ và nhu cầu thẻ trong tương lai.

Tên khảo sát: PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

(Đính kèm phụ lục 2)

Tổng số phiếu phát ra: 370 phiếu.

Tổng số phiếu thu về: 350 phiếu

Mẫu số liệu thu thập được: 350 người

Thời gian thực hiện: 15/03/2024 – 01/05/2024

Phạm vi: Khu vực tỉnh Phú Thọ

Phiếu khảo sát được thiết kế gồm 3 phần:

Phần 1 được thiết kế để thu thập những thông tin về nội dung chính của cuộc khảo sát, đặc biệt nhấn mạnh vào đánh giá về chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ. Các dịch vụ thẻ mà khách hàng đang sử dụng, thời gian sử dụng dịch vụ thẻ của khách hàng hoặc các nguồn thông tin mà khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ, ý kiến đóng góp với Agribank Phú Thọ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ,.v.v…

Phần 2 tiến hành khảo sát về nhu cầu thẻ trong tương lai: Những yếu tố khách hàng cần, tiêu chí lựa chọn dịch vụ thẻ ngân hàng. Đồng thời, khảo sát khách hàng về khả năng cạnh tranh của dịch vụ thẻ của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

Phần 3 liên quan đến những thông tin chung về khách hàng (độ tuổi, giới tính, nhóm nghề nghiệp).

4.2. Phương pháp phân tích dữ liệu

Đề tài sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu, nhưng chủ yếu tập trung vào ba phương pháp nghiên cứu sau:

Phương pháp thống kê: Số liệu được thu thập từ báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ, báo cáo tài chính, bản công bố thông tin, báo cáo thường niên của NHNN, hiệp hội thẻ Việt Nam và một số NHTM, tạp chí chuyên ngành kinh tế, tài chính ngân hàng và xử lý thông tin về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

Phương pháp so sánh: so sánh nhằm xác định quan hệ tương quan giữa các số liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ qua các năm, một số chỉ tiêu so sánh với các NHTM khác. Từ đó xác định xu hướng và tính liên hệ của các con số này để cho ta thấy rõ xu hướng phát triển của hiện tượng nghiên cứu.

Phương pháp phân tích, tổng hợp: Xử lý thông tin, phân tích, và đưa ra kết quả xử lý thông tin về hoạt động phát hành thẻ, thanh toán thẻ, doanh thu, chi phí, lợi nhuận và các thành tựu đạt được. Thông qua đó đánh giá mặt mạnh, mặt yếu và chỉ ra những sai lệch và tổng hợp để khái quát về kết quả.

6. Kết cấu luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, mục lục, các bảng biểu, danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được trình bày gồm 3 chương:

Chương 1: Những vấn đề cơ bản về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

CHƯƠNG 1
NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Những vấn đề chung tổng quan về thẻ ngân hàng bao gồm: Sự hình thành và phát triển, khái niệm về thẻ ngân hàng, đặc điểm cấu tạo thẻ, phân loại thẻ, các chủ thể tham gia thị trường thẻ,… được trình bày tại phụ lục 1.

1.1. Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

Hiện nay, có nhiều khái niệm về hoạt động kinh doanh thẻ được đưa ra bởi các tác giả với các giác độ tiếp cận khác nhau, có thể kể đến một số khái niệm như:

Theo tác giả Nguyễn Thị Mùi (2010): " Kinh doanh thẻ bao gồm các hoạt động phát hành thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, thẻ trả trước và các dịch vụ liên quan, với mục tiêu hỗ trợ thanh toán, cung cấp tín dụng và tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ ngân hàng."

Theo tác giả Phan Thị Thu Hà (2013): " Hoạt động kinh doanh thẻ là một bộ phận trong dịch vụ ngân hàng hiện đại, bao gồm việc phát hành, quản lý và thanh toán thẻ nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch không dùng tiền mặt của khách hàng. Đây là kênh quan trọng để ngân hàng mở rộng dịch vụ, tăng doanh thu và củng cố mối quan hệ khách hàng."

Từ những quan điểm nêu trên, tác giả đề xuất khái niệm về hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại:

Hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại bao gồm các hoạt động phát hành thẻ cho khách hàng, hoạt động thanh toán thẻ và quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ. Qua đó ngân hàng thu phí phát hành thẻ, các khoản phí về sử dụng thẻ và thanh toán thẻ.

1.1.1. Nghiệp vụ phát hành thẻ

Nghiệp vụ phát hành thẻ của ngân hàng bao gồm việc quản lý và triển khai toàn bộ quá trình phát hành thẻ, sử dụng thẻ và thu nợ khách hàng (đối với thẻ tín dụng). Mỗi một phần đều liên quan rất chặt chẽ đến 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.

- Đối tượng phát hành thẻ

Các cá nhân xin phát hành và sử dụng thẻ dưới sự uỷ quyền và/hoặc bảo lãnh của các tổ chức, công ty như các cơ quan nhà nước, các doanh nghiệp, các tổ chức quốc tế. Các cá nhân có nguyện vọng và đáp ứng các điều kiện sử dụng thẻ theo quy định của ngân hàng.

• Điều kiện phát hành thẻ

- Đối tượng xin phát hành thẻ:

Tổ chức, công ty: người sử dụng thẻ phải là đại diện hợp pháp của tổ chức, công ty đó.

Cá nhân: Có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.

- Năng lực tài chính:

Đối với thẻ tín dụng, chủ thẻ xin cấp và sử dụng thẻ tín dụng trên cơ sở tín chấp phải có đủ năng lực tài chính để trả nợ khoản tín dụng đã sử dụng cùng lãi và phí phát sinh.Chủ thẻ có thế chấp, cầm cố hoặc ký quỹ thì không phải đáp ứng các yêu cầu trên. Đối với thẻ ghi nợ, chủ thẻ cần phải mở và duy trì số dư tối thiểu trên tài khoản thanh toán.

• Quy trình phát hành thẻ

Quy trình phát hành thẻ cho khách hàng bao gồm các bước sau:

- Khách hàng nộp hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ cho ngân hàng phát hành. Ngân hàng phát hành yêu cầu khách hàng hoàn chỉnh hồ sơ phát hành thẻ với đầy đủ thông tin theo quy định.

- Ngân hàng phát hành kiểm tra tính chính xác, hợp lệ của các thông tin trên hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ do khách hàng khai báo. Tham khảo, đối chiếu với các thông báo phòng ngừa rủi ro (nếu có) của các cơ quan khác và các cơ quan hữu quan.

- Sau khi hồ sơ được chấp nhận, ngân hàng mở tài khoản thẻ cho khách hàng, thu phí phát hành thẻ, lập hồ sơ quản lý thẻ, xác định hạng thẻ và loại thẻ, xác định hạn mức tín dụng đối với thẻ tín dụng, tiền hành mã hoá thẻ, xác định số PIN và in thẻ.

- Ngân hàng tiến hành giao thẻ cho khách hàng một cách an toàn và đảm bảo bí mật. Chủ thẻ nhận thẻ và ký vào giấy giao nhận thẻ và băng chữ ký ở mặt sau của thẻ.

Sau khi đã giao thẻ cho khách hàng, ngân hàng thực hiện:

- Quản lý thông tin khách hàng

- Quản lý hoạt động sử dụng thẻ của khách hàng: Giải quyết mọi yêu cầu liên quan đến việc sử dụng thẻ của khách hàng, thực hiện cập nhật vào hệ thống toàn bộ các giao dịch sử dụng thẻ của khách hàng,…

- Thực hiện thu nợ khách hàng (đối với thẻ tín dụng): Định kỳ ngân hàng sẽ gửi cho khách hàng bản sao kê toàn bộ giao dịch sử dụng thẻ của chủ thẻ trong kỳ. Sau đó thực hiện thu nợ theo số tiền đã thông báo trên sao kê.

- Cung cấp dịch vụ cho khách hàng

- Tổ chức thanh toán bù trừ với các tổ chức thẻ quốc tế.

Triển khai hoạt động phát hành thẻ, ngoài việc hưởng phí phát hành thẻ thu được từ chủ thẻ, thu lãi phạt do nộp thanh toán sao kê chậm, các ngân hàng còn được hưởng khoản phí trao đổi do ngân hàng thanh toán thẻ chia sẻ từ phí thanh toán thẻ thông qua các tổ chức thẻ quốc tế. Đây là phần lợi nhuận cơ bản của các tổ chức tài chính, ngân hàng phát hành thẻ. Trên cơ sở nguồn thu này, các tổ chức tài chính, ngân hành phát hành thẻ đưa ra được những chế độ miễn lãi và ưu đãi khác cho khách hàng để mở rộng khách hàng sử dụng thẻ cũng như tăng doanh số sử dụng thẻ.

1.1.2. Nghiệp vụ thanh toán thẻ

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

- Tại ngân hàng thanh toán: khi tiếp nhận hóa đơn và bảng kê, ngân hàng phải tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin trên hóa đơn. Nếu không có vấn đề gì, ngân hàng tiến hành ghi nợ vào tài khoản của mình và ghi có vào tài khoản của Cơ sở chấp nhận thẻ. Việc ghi sổ này phải tiến hành ngay trong ngày nhận hóa đơn và chứng từ của Cơ sở chấp nhận thẻ. Sau đó ngân hàng thanh toán tổng hợp dữ liệu, gửi đến trung tâm xử lý dữ liệu (trường hợp nối mạng trực tiếp). Nếu ngân hàng thanh toán không được nối mạng trực tiếp thì gửi hóa đơn, chứng từ đến ngân hàng mà mình làm đại lý thanh toán.

- Tại trung tâm: sẽ tiến hành chọn lọc dữ liệu, phân loại để bù trừ giữa các ngân hàng thành viên. Việc xử lý bù trừ, thanh toán được thực hiện thông qua ngân hàng thanh toán và ngân hàng bù trừ.

- Tại ngân hàng phát hành: khi nhận thông tin dữ liệu từ trung tâm sẽ tiến hành thanh toán. Định kỳ trong tháng, ngân hàng phát hành lập bảng sao kê báo cho chủ thẻ các khoản thẻ đã sử dụng và yêu cầu chủ thẻ thanh toán (đối với thẻ tín dụng).

1.1.3. Hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ

Kinh doanh thẻ ngân hàng càng phát triển thì lĩnh vực quản lý rủi ro càng được đầu tư nhiều hơn. Các chuyên gia trong lĩnh vực này là những người thực sự am hiểu về thẻ và công nghệ hiện đại bởi trước khả năng thu lời siêu lợi nhuận, các tổ chức tội phạm quốc tế đã tận dụng công nghệ hiện đại, bằng mọi cách thu thập các dữ liệu về thẻ, tài khoản của khách hàng, từ đó thực hiện các hành vi giả mạo, gây tổn hại khôn lường về tài chính cũng như uy tín cho ngân hàng, chủ thẻ…

Phát hành và thanh toán thẻ ngân hàng phải đối mặt với khá nhiều loại rủi ro khác nhau như: việc các tổ chức, cá nhân cố ý sử dụng thẻ một cách không hợp pháp, các đơn vị chấp nhận thẻ không tuân thủ quy trình đã được hướng dẫn, thực hiện giao dịch giả mạo, cung cấp các thông tin về thẻ cho bên thứ ba hoặc việc các đơn vị chấp nhận thẻ không thông báo việc chấm dứt hoạt động kinh doanh trong khi vẫn còn nợ tiền ngân hàng…Tất cả những hành vi trên đều gây ra những rủi ro và tổn thất tài chính đối với ngân hàng. Chính vì vậy, một trong những lĩnh vực quan trọng của kinh doanh thẻ ngân hàng là hoạt động quản lý rủi ro.

Các rủi ro thường gặp:

- Rủi ro giả mạo

Giả mạo có thể xảy ra trong toàn bộ quá trình kinh doanh thẻ: Từ khâu phát hành đến khâu thanh toán. Giả mạo thẻ có thể chia thành các loại sau: Đơn xin phát hành thẻ giả mạo, thẻ giả (bao gồm thẻ bị dập nổi lại, thẻ bị mã hoá lại, thẻ bị làm giả hoàn toàn); đơn vị chấp nhận thẻ giả mạo; sao chép và tạo băng từ giả (Skimming); các giao dịch thanh toán không có sự xuất trình thẻ (giao dịch qua mạng, fax...).

Thẻ giả mạo là loại rủi ro lớn nhất và nguy hiểm nhất hiện nay mà tất cả các tổ chức thẻ phải quan tâm. Với trình độ công nghệ ngày càng hiện đại, các tổ chức tội phạm ăn cắp thông tin trên thẻ bằng cách sử dụng máy móc chuyên dụng để mã hóa thông tin khách hàng rồi in băng từ lên thẻ mới. Trường hợp này đặt ra cho Ngân hàng phát hành phải có những biện pháp bảo mật thông tin trên thẻ cũng như các ràng buộc kiểm tra. Theo quy chế của các Tổ chức phát hành thẻ quốc tế, từ sau 1-1-2006, ngân hàng nào không áp dụng công nghệ thẻ hiện đại (chuyển từ thẻ từ sang thẻ chip), nếu có rủi ro về thẻ, ngân hàng thanh toán phải chịu trách nhiệm. Vì vậy, việc áp dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại vào thẻ thanh toán - thẻ chip, là xu thế tất yếu của các ngân hàng Việt Nam trong điều kiện hội nhập hiện nay.

- Rủi ro tín dụng

Thường xảy ra ở các loại thẻ tín dụng, khi chủ thẻ không có khả năng thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ các khoản chi tiêu bằng thẻ tín dụng. Khi ngân hàng đồng ý phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng, tức là họ đã cam kết cho chủ thẻ được vay một số tiền, vì vậy nếu chủ thẻ không thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ các khoản đã sử dụng ngân hàng sẽ bị mất vốn. Nguyên nhân gây ra rủi ro này là do khâu thẩm định khách hàng không cẩn thận, không nắm bắt đầy đủ các thông tin về khách hàng, không sử dụng các biện pháp đảm bảo cần thiết...

- Rủi ro về kỹ thuật, công nghệ

Các rủi ro này thường xảy ra do hệ thống máy móc, trang thiết bị, trung tâm chuyển mạch,… gặp vấn đề trục trặc, không ổn định, phải ngừng hoạt động hoặc gây lỗi trong quá trình xử lý gây ảnh hưởng tới nghiệp vụ phát hành và thanh toán thẻ. Trong điều kiện hiện nay, khối lượng các giao dịch ngày càng tăng với tốc độ chóng mặt, tất yếu dẫn tới sự lệ thuộc của các giao dịch vào máy móc thiết bị ngày càng cao. Do đó, rủi ro chứa đựng trong khâu máy móc cũng ngày càng lớn. Đây là loại rủi ro rất cần được quan tâm vì khi sự cố xảy ra tác hại của nó rất lớn không chỉ ảnh hưởng đến một khách hàng, một Ngân hàng mà nó còn tác hại đến cả hoạt động của hệ thống thẻ.

Bên cạnh đó, việc bảo mật thông tin, bảo mật dữ liệu lỏng lẻo cũng là nguyên nhân gây nên những rủi ro vô cùng nghiêm trọng.

- Rủi ro về đạo đức của nhân viên ngân hàng

Đây là loại rủi ro liên quan đến cán bộ Ngân hàng trong lĩnh vực kinh doanh thẻ. Đó là hành vi cán bộ lợi dụng vị trí công tác, sự hiểu biết của mình về nghiệp vụ thẻ, quy trình tác nghiệp không chặt chẽ... để thực hiện các hành vi gian lận, giả mạo gây tổn thất cho ngân hàng. Nguyên nhân gây ra loại rủi ro này là do cán bộ thoái hoá, biến chất, công tác soạn thảo quy trình tác nghiệp, kiểm tra kiểm soát nội bộ không được thực hiện đúng chuẩn mực.

- Rủi ro khác

Rủi ro trong nghiệp vụ thẻ có thể hiểu là khả năng tổn thất tài chính hoặc bị giảm mức lợi nhuận kinh doanh so với dự kiến của chủ thẻ, ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán, hoặc đơn vị chấp nhận thẻ, kể cả khả năng giảm, mất cơ hội kinh doanh. Vì đơn giản thẻ này thường là thẻ từ có số thẻ, tên chủ thẻ, ngày hiệu lực được gập nổi trên bề mặt thẻ, có mã số PIN để rút tiền mặt từ máy ATM.

Số PIN không nằm trên thẻ mà được mã hoá trong một cơ sở dữ liệu. Ví dụ, khi thực hiện rút tiền từ máy ATM, ATM sẽ mã hoá số PIN và gửi nó đến cơ sở dữ liệu để

kiểm tra xem có khớp không. Số PIN có thể được mã hóa và lưu ở máy chủ ngân hàng hoặc lưu ngay trên thẻ. Việc truyền dữ liệu theo kiểu mã hoá như vậy gọi là một chiều (one-way). Điều này có nghĩa là có thể dễ dàng tính toán ra mật mã (cipher) dựa trên khoá mã của ngân hàng và số PIN của chủ thẻ, nhưng sẽ không thể thu được một số PIN nguyên bản (plain-text) từ mật mã, thậm chí là ngay cả khi khoá mã bị lộ. Đặc tính này được thiết kế để bảo vệ các chủ thẻ khỏi nguy cơ có thể bị giả mạo bởi ai đó muốn truy cập đến hệ thống ngân hàng.

Mặc dù việc giao tiếp giữa ATM/POS với hệ thống trung tâm ngân hàng được mã hoá để phòng ngừa những hành vi gian lận nhưng các tội phạm thẻ vẫn có khả năng ăn cắp thông tin bằng cách: nghe trộm qua đường điện thoại, thu lại tín hiệu được gửi từ ATM/POS đến hệ thống cấp phép thanh toán - cấp phép rút tiền, và sau đó tạo ra các tín hiệu giống như vậy để thực hiện rút tiền bất hợp pháp, vì hiện nay việc sao chép và tạo ra thẻ từ giả không còn phức tạp đối với tội phạm thẻ.

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

1.2. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm

Khái niệm phát triển

Theo từ điển Bách khoa Việt Nam: “Phát triển là phạm trù triết học chỉ ra tính chất biến đổi đang diễn ra trong thế giới. Phát triển là thuộc tính của của vật chất. Mọi sự vật và hiện tượng của hiện thực không tồn tại trong trạng thái khác nhau từ khi xuất hiện đến lúc tiêu vong,…nguồn gốc của phát triển là sự thống nhất và đấu tranh giữa các mặt đối lập”.

Theo giáo trình Triết học Mác - Lê Nin: “Phát triển là quá trình vận động tiến lên từ thấp đến cao, từ chưa tốt đến hoàn hảo về mọi mặt. Quá trình vận động đó diễn ra vừa dần dần, vừa nhảy vọt để đưa tới sự ra đời của cái mới thay thế cái cũ. Sự phát triển là kết quả của quá trình thay đổi dần về lượng dẫn đến sự thay đổi về chất, quá trình diễn ra theo đường xoắn ốc và hết mỗi chu kỳ sự vật lặp lại dường như sự vật ban đầu nhưng ở mức (cấp độ) cao hơn”.

Khái niệm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM là quá trình gia tăng cả về số lượng và chất lượng của các hoạt động phát hành thẻ, thanh toán thẻ, đồng thời quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ và đem đến sự hài lòng của khách hàng. Phát

triển hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM đóng vai trò quan trọng trong việc đa dạng hóa hoạt động kinh doanh thẻ và tạo lợi nhuận bền vững.

1.2.2. Sự cần thiết phát triển hoạt động kinh doanh thẻ

1.2.2.1. Đối với ngân hàng:

Hoạt động kinh doanh thẻ thanh toán đã mang lại nhiều nguồn lợi cho ngân hàng, đồng thời nó cũng đã tác động tới các nghiệp vụ khác của ngân hàng. Cùng với sự bùng nổ của thị trường thẻ ngân hàng, quá trình xã hội hoá các sản phẩm dịch vụ ngân hàng được diễn ra nhanh chóng. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ giúp gia tăng thu nhập cho ngân hàng; Thúc đẩy ngân hàng hiện đại hóa công nghệ; Đa dạng hóa các dịch vụ, đáp ứng ngày càng tốt hơn các nhu cầu của người dân và tăng tính cạnh tranh; Tăng nguồn huy động vốn; Mở rộng sản phẩm cho vay; Mở rộng tiến tới hoàn thiện tiện ích thanh toán của ngân hàng.

Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM cũng bao gồm việc thiết lập và phát triển mối quan hệ hợp tác và đối tác. Hợp tác với các tổ chức tài chính khác, nhà cung cấp công nghệ và đối tác chiến lược có thể mang lại lợi ích chung và tạo ra cơ hội mở rộng dịch vụ và khách hàng.

1.2.2.2. Đối với khách hàng

Với tư cách là một phương tiện thanh toán hàng hoá, dịch vụ, thẻ ngân hàng cho phép chủ thẻ mua hàng hoá, dịch vụ tại bất cứ một cơ sở chấp nhận thẻ nào hay rút tiền mặt tại các quầy thanh toán của ngân hàng hay tại các máy rút tiền tự động được trang bị tại khắp mọi nơi. Ngoài ra, thẻ ngân hàng (thẻ tín dụng) còn là một dạng cho vay thanh toán, là dịch vụ mà ngân hàng cấp ứng tiền trước cho các giao dịch của khách hàng, cung cấp cho khách hàng một khả năng mở rộng các giao dịch tài chính**.**

Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại giúp khách hàng có thể thanh toán nhanh chóng, an toàn, thuận tiện, đa dạng sự lựa chọn các sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng cuộc sống.

1.2.2.3. Đối với nền kinh tế

Là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, thẻ ngân hàng làm giảm lượng tiền mặt giao dịch trong lưu thông. Hầu hết mọi giao dịch thẻ trong phạm vi quốc gia hay toàn cầu đều được thực hiện và thanh toán trực tuyến, mọi thông tin về giao dịch thẻ được sử lý thông qua hệ thống máy móc thuận tiện, hiện đại và thanh toán với tốc độ rất nhanh, góp phần tăng tốc độ lưu chuyển vốn. Với công nghệ hiện đại, mọi giao dịch đều nằm trong khả năng của ngân hàng, tạo nền tảng quản lý vĩ mô

cho Ngân hàng nhà nước, thực hiện chính sách tiền tệ quốc gia. Sự tiện ích của thẻ mang lại cho người sử dụng, cơ sở chấp nhận thẻ, ngân hàng khiến cho việc sử dụng thẻ ngày càng được nhiều người ưa chuộng. Bởi vậy, phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại tạo ra một môi trường thương mại văn minh hiện đại, là yếu tố thu hút khách du lịch và các nhà đầu tư nước ngoài.

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

1.2.3.1. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động phát hành thẻ

Số lượng thẻ phát hành

Số lượng khách hàng không ngừng gia tăng cùng với số lượng thẻ phát hành cũng là mục tiêu của bất cứ một ngân hàng nào, đó là một trong các tiêu chí đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

Khi thị trường tài chính nói chung và thị trường thẻ ngân hàng nói riêng ngày càng phát triển thì mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Chính vì vậy, để có thể thu hút khách hàng, các ngân hàng thường có các chính sách khuyếch trương quảng cáo sao cho số lượng thẻ của ngân hàng được nắm giữ càng nhiều càng tốt. Số lượng thẻ phát hành càng nhiều chứng tỏ dịch vụ thẻ của ngân hàng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, số lượng thẻ được phát hành càng nhiều làm cho thu nhập của ngân hàng càng cao và ngược lại. Chính vì vậy, việc gia tăng số lượng thẻ, gia tăng khách hàng, sự trung thành của khách hàng trong việc sử dụng thẻ của ngân hàng là một trong các tiêu chí quan trọng mà ngân hàng nào cũng hướng tới.

Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ phát hành:

Con số thẻ được phát hành không đồng nghĩa với việc ngần ấy thẻ đang lưu hành trong đời sống người dân. Có thể hiểu thẻ không hoạt động hay thẻ "non active" là những thẻ đã được phát hành nhưng không có giao dịch rút tiền ra và nạp tiền vào trong một thời gian dài sau khi mở tài khoản hoặc trong tài khoản chỉ có số dư đủ ở mức tối thiểu để duy trì thẻ. Thẻ không hoạt động gây lãng phí tài nguyên của ngân hàng, tốn kém chi phí marketing, phát hành, chi phí quản lý hoạt động kinh doanh thẻ đối với ngân hàng. Do đó, tỷ lệ thẻ hoạt động cùng là một trong các tiêu chí để đánh giá hiệu quả kinh doanh thẻ của các ngân hàng.

Thị phần số lượng thẻ phát hành so với các NHTM khác trên cùng địa bàn:

Hiện nay thị trường thẻ phát triển, số lượng các ngân hàng thương mại trên cùng một địa bàn kinh doanh cũng ngày càng tăng. Thông qua quá trình nghiên cứu thị

trường, hành vi tiêu dùng của khách hàng ở các thị trường khác nhau, các ngân hàng đều có những chiến lược riêng để đưa sản phẩm thẻ của mình đến tay khách hàng thông qua các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng,...Vì vậy, việc phát hành được số lượng thẻ lớn, chiếm thị phần cao so với các NHTM khác thể hiện vị thế cạnh tranh và hiệu quả của hoạt động kinh doanh thẻ.

1.2.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động thanh toán thẻ

Mạng lưới ATM/CDM, điểm chấp nhận thẻ

Số lượng máy ATM/CDM và số điểm chấp nhận thẻ POS phản ánh sự tăng trưởng trong trang thiết bị thanh toán thẻ của ngân hàng và khả năng chiếm lĩnh các điểm đặt thiết bị so với các ngân hàng khác. Tốc độ tăng trưởng số máy ATM/số điểm chấp nhận thẻ POS cũng thể hiện khả năng mở rộng số lượng khách hàng cũng như đối thủ cạnh tranh sử dụng sản phẩm của ngân hàng. Chỉ số này càng cao thể hiện khả năng phát triển dịch vụ thanh toán thẻ càng tốt, còn nếu số lượng máy ATM/CDM/POS giảm thì dịch vụ thẻ thanh toán cũng hoạt động kém phát triển.

Thị phần số lượng ATM/POS so với các NHTM khác trên cùng địa bàn

Hiện nay số lượng NHTM trên cùng một địa bàn hoạt động kinh doanh cạnh tranh rất lớn. Mạng lưới ATM/POS mở rộng giúp khách hàng giao dịch thuận tiện và nhanh chóng hơn, sản phẩm dịch vụ thẻ của ngân hàng cũng phát triển hơn. Vì vậy, tiêu chí thị phần số lượng ATM/POS so với các NHTM khác trên cùng địa bàn có ý nghĩa rất quan trọng. Việc mở rộng được thị phần số lượng ATM/POS giúp ngân hàng gia tăng thu nhập, mở rộng mạng lưới, quảng bá hình ảnh và uy tín của ngân hàng.

Doanh số thanh toán thẻ

Doanh số thanh toán thẻ là tổng giá trị các giao dịch được thanh toán bằng thẻ tại các điểm chấp nhận thẻ và số lượng tiền mặt được ứng tại các điểm rút tiền mặt. Doanh số này càng cao chứng tỏ số lượng khách hàng đặt niềm tin vào dịh vụ thanh toán thẻ và tính tiện ích cùng như sự an toàn của nó. Thông qua đó các chủ thể cung cấp dịch vụ này trong đó có các ngân hàng thương mại sẽ có thu nhập lớn hơn. Chính vì vậy đây là một tiêu chí phản ánh sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng.

Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ

Ngân hàng cung cấp dịch vụ thẻ với mục đích gia tăng thu nhập, gia tăng số lượng dịch vụ để giảm rủi ro và nâng cao khả năng cạnh tranh cho ngân hàng. Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ có thể liệt kê theo các nguồn như sau:

- Thẻ nội địa: Nguồn thu từ phí phát hành, phí duy trì thẻ, …Thu từ việc sử dụng số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán, thu lãi cho vay từ khoản tín dụng tiêu dùng...

- Thẻ quốc tế: Thẻ ghi nợ có nguồn thu từ các khoản phí liên quan, số dư trên tài khoản thanh toán, phí từ Interchange - là một số phần trăm tính trên doanh số chủ thẻ giao dịch và phí do Visa/MasterCard trả cho ngân hàng phát hành.

- Thẻ tín dụng: Phí phát hành, thường niên, …, thu lãi cho vay từ khoản tín dụng t iêu dùng, thu phí Interchange - là một số phần trăm tính trên doanh số chủ thẻ giao dịch, phí do Visa/MasterCard trả ngân hàng phát hành.

- Thu từ POS: Thu từ các điểm bán hàng một số phần trăm tính trên doanh số thanh toán, trả cho tổ chức thẻ quốc tế một phần, còn lại là thu của ngân hàng.

- Thu từ ATM: Đây là nguồn thu nếu áp dụng việc tính phí giao dịch trên ATM: phí rút tiền, phí chuyển khoản, phí rút từ các khách hàng có thẻ ATM của ngân hàng khác trong liên minh, ...

Trên cơ sở tổng thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ, tỷ trọng thu nhập từ thẻ trên tổng thu dịch vụ của ngân hàng là một tiêu chí quan trọng đánh giá sự đóng góp của thẻ trong hoạt động kinh doanh. Sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ có thể đánh giá bằng so sánh tỷ lệ tăng trưởng thu nhập trong hoạt động kinh doanh thẻ qua các năm: nếu năm sau cao hơn năm trước về mặt tuyệt đối có thể có là hoạt động kinh doanh đã có hiệu quả hơn.

1.2.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ

- Ở nhiều khu vực tình trạng tắc nghẽn, hết tiền, nuốt thẻ… xảy ra khá nhiều, nhất là trong những ngày lễ Tết người dân cần rút nhiều tiền mặt, các tình trạng sai sót khi khách hàng thực hiện thanh toán thẻ cũng xảy ra rất nhiều trong mỗi lần giao dịch. Các sự cố này xảy ra có thể gây ảnh hưởng không nhỏ đến khách hàng và cả ngân hàng cung ứng dịch vụ. Để giảm thiểu được tối đa các tình trạng sai sót khi khách hàng thực hiện thanh toán thẻ, đem lại lòng tin cho khách hàng đối với dịch vụ thẻ của ngân hàng mình thì các ngân hàng phải nỗ lực áp dụng các biện pháp phòng chống nghẽn ATM.

Tỷ lệ sự cố xảy ra = Số lần xảy ra sự cố/Tổng số lần giao dịch

Số lượng các rủi ro tác nghiệp, rủi ro tín dụng

Mức độ xử lý rủi ro tại các chi nhánh, phòng giao dịch ngân hàng trên toàn hệ thống.

1.2.3.4. Các tiêu chí đo lường sự hài lòng của khách hàng

Khách hàng là điều kiện tiên quyết để ngân hàng tồn tại và phát triển. Khả năng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán của ngân hàng so với các ngân hàng khác chính là thể hiện ở khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng như thế nào. Điều này được thể hiện ở việc cung cấp các dịch vụ mang tính nhanh chóng, thuận tiện và an toàn bảo mật cao. Chìa khoá của sự thành công trong cạnh tranh là duy trì và không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách tốt nhất.

Tính nhanh chóng: Bất cứ một hoạt động nào được thực hiện nhanh mà hiệu quả sẽ được đánh giá rất cao. Trong dịch vụ thẻ thanh toán, tính nhanh chóng được đánh giá dựa vào thời gian cần thiết để hoàn thành một giao dịch. Thời gian thực hiện một giao dịch càng được rút ngắn thì càng tiết kiệm được thời gian cho khách hàng và chứng tỏ công nghệ ngân hàng được sử dụng, trình độ chuyên môn của nhân viên cao.

Tính thuận tiện: Phản ánh mức độ đáp ứng nhu cầu của khách hàng ở mọi lúc mọi nơi. Để thực hiện được điều này, các ngân hàng phải tham gia liên kết, mở rộng phạm vi, mạng lưới thanh toán của mình. Ngoài ra, tính thuận tiện cũng được hiểu là sự đa dạng sản phẩm thẻ mà ngân hàng cung ứng cho khách hàng: có nhiều loại thẻ và mỗi loại được tích hợp nhiều tính năng như nạp tiền điện thoại, đặt vé máy bay.

Tính an toàn và bảo mật: Phản ánh trình độ khoa học công nghệ của ngân hàng từ khâu phát hành cho đến khâu thanh toán, làm tăng mức độ tin cậy của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ thanh toán. Hiện nay, rất nhiều ngân hàng trên thế giới đã và đang áp dụng những tiến bộ của công nghệ để phòng ngừa rủi ro cho chính ngân hàng, cũng như nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của mình.

Hiện nay có rất nhiều mô hình với các thang đo tiêu chí sự hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ. Dựa trên cơ sở các yếu tố trên đây, tác giả sử dụng mô hình phiếu khảo sát thực tế đang được triển khai để đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Agribank chi nhánh tỉnh Phú Thọ. (Phân tích ở chương 2)

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng tới sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

1.3.1. Các nhân tố chủ quan

- Chiến lược phát triển sản phẩm

Khi tham gia vào bất cứ lĩnh vực nào, ngân hàng đều phải đề ra cho mình mục đích tham gia thị trường, kế hoạch phát triển và các chiến lược để phát triển thị trường đó. Với việc hoạch định chiến lược rõ ràng sẽ đem lại hiệu quả cao cho ngân hàng

trong hoạt động đầu tư. Đặc biệt với thị trường thẻ - thị trường còn tương đối mới, việc đặt ra cho mình kế hoạch ngắn và dài hạn sẽ giúp ngân hàng thành công hơn trong khai thác thị trường này. Các chiến lược kinh doanh cụ thể ví dụ như phát triển tỷ lệ CASA, được biểu hiện qua các hoạt động marketing quảng cáo sản phẩm, mở rộng mạng lưới phát hành và thanh toán thẻ. Ngân hàng có hoạt động marketing tốt sẽ thu được thành công tốt trong mở rộng thị phần, tăng doanh thu.

- Nền tảng công nghệ và mức độ đầu tư cho dịch vụ thẻ

Thẻ là một sản phẩm công nghệ cao nên nền tảng hệ thống công nghệ tiên tiến, tiêu chuẩn quốc tế, hoạt động ổn định là yếu tố sống còn của hoạt động kinh doanh thẻ.

Để phát triển dịch vụ thẻ đòi hỏi chi phí đầu tư rất lớn. Đó là chi phí đầu tư cho phát triển cơ sở hạ tầng về phát hành và thanh toán thẻ, như chi phí đầu tư máy móc thiết bị, bên cạnh đó còn chi phí đầu tư cho các đơn vị chấp nhận thẻ, chi phí chuyển giao công nghệ, đào tạo nhân viên, ...đòi hỏi các ngân hàng phải có mức độ đầu tư thỏa đáng cho lĩnh vực kinh doanh này.

Bên cạnh đó, dịch vụ thẻ là một hình thức thanh toán được phát triển dựa trên sự phát triển của kỹ thuật, công nghệ hiện đại. Trước hết, phải nói đến công nghệ sản xuất thẻ, từ những chiếc thẻ từ đến những chiếc thẻ chip với hệ thông vi mạch điện tử với công suất bộ nhớ cao cho phép lưu trữ và xử lý ngày nhiều thông tin và giao dịch. Bên cạnh đó, phát triển dịch vụ thẻ còn cần hệ thống thanh toán nối mạng giữa tổ chức phát hành thẻ với các bên có liên quan như ngân hàng thanh toán, các điểm chấp nhận thẻ, điểm ứng tiền mặt,... Trong điều kiện hiện nay, khi số lượng giao dịch không ngừng gia tăng với yêu cầu ngày càng cao, để thanh toán được thông suốt thì đòi hỏi sự phát triển cao về công nghệ ứng dụng trong lĩnh vực ngân hàng và đòi hỏi các ngân hàng phải ứng dụng được công nghệ tiên tiến hiện đại vào hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng mình. Để có công nghệ hiện đại, các ngân hàn phải chấp nhận chi phí đầu tư ban đầu như chi phí tư vấn, chuyển giao, vận hành, ... Do đó mức độ đầu tư sẽ quyết định sự phát triển cho nghiệp vụ này.

- Chất lượng thẻ

Trên thực tế một số ngân hàng có thẻ đa chức năng nhưng khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng chưa cao. Song đối với các nước phát triển, nơi có điều kiện ứng dụng công nghệ vào cuộc sống cao thì tính năng thẻ quyết định rất lớn tới lựa chọn sản phẩm của khách hàng. Hiện nay chất lượng thẻ tại các nước đang phát triển như Việt Nam chính là vấn đề bảo mật và an toàn thẻ. Tình trạng lỗi thanh toán thẻ,

thẻ báo nhầm, thanh toán sai…khiến khách hàng thiếu tin tưởng vào thẻ, làm giảm lượng phát hành.

- Trình độ đội ngũ cán bộ

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

- Năng lực quản trị rủi ro của ngân hàng.

Thanh toán thẻ được xem là phương thức thanh toán an toàn, tuy vậy nó vẫn tiềm ẩn những rủi ro như: gian lận, giả mạo thẻ, lộ pin, chủ thẻ bị mất thông tin, sự cố vận hành hệ thống thanh toán, điều này là cản trở cho sự phát triển của dịch vụ thẻ bởi khách hàng có thể e ngại khi sử dụng dịch vụ. Do đó ngân hàng phải có kỹ năng trong việc phòng chống rủi ro trong việc phát hành và thanh toán, gia tăng sự tin tưởng cho khách hàng.

Bên cạnh rủi ro nêu trên, còn có rủi ro cho bản thân ngân hàng khi phát triển dịch vụ này, song song với các hoạt động kinh doanh khác, đó là rủi ro hoạt động như rủi ro thanh khoản, rủi ro tín dụng, rủi ro lãi suất, ...khi ngân hàng cung cấp càng nhiều dịch vụ thì yêu cầu năng lực quản trị rủi ro càng cao mới có thể đảm bảo sự phát triển ổn định của ngân hàng.

1.3.2. Các nhân tố khách quan

- Môi trường pháp lý

Môi trường được xem là yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới sự phát triển thẻ. Một môi trường pháp lý chặt chẽ, hoàn thiện, đầy đủ và có hiệu lực mới có thể đảm bảo quyền lợi của tất cả các bên tham gia vào quá trình phát hành và thanh toán thẻ. Chỉ khi đó ngân hàng mới có cơ sở vững chắc để thực hiện đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh thẻ.

- Sự phát triển kinh tế

Sự phát triển ổn định của nền kinh tế: Sự phát triển của lĩnh vực kinh doanh thẻ thanh toán phụ thuộc rất lớn vào sự phát triển của nền kinh tế. Kinh tế phát triển, người dân có thu nhập cao là tiền đề cho sự phát triển của thẻ thanh toán. Khi thu nhập cao, nhu cầu mua sắm, giải trí, du lịch, ... của người dân cũng cao hơn từ đó phát sinh

nhu cầu thanh toán thẻ. Việt Nam là một đất nước đang phát triển, với tốc độ tăng trưởng kinh tế hàng năm tương đối cao, thu nhập của người dân trong những năm gần đây đã có những cải tiến đáng kể, đó là điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại trong việc thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán tiên tiến này.

- Các nhân tố về mặt xã hội:

Trình độ dân trí: Một hình thức thanh toán hiện đại áp dụng vào môi trường với trình độ dân trí chưa cao sẽ giảm hiệu quả và ngược lại, khi dân trí có trình độ cao, thu nhập ổn định, nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt tất yếu tăng lên, là thuận lợi lớn cho bất kỳ ngân hàng nào đầu tư vào đây. Một số bộ phận người dân Việt Nam vẫn còn khá xa lạ với việc giao dịch với ngân hàng và các dịch vụ do ngân hàng cung cấp, trong đó có dịch vụ thẻ. Các kiến thức cần thiết về sử dụng, thanh toán và bảo mật thẻ còn mới mẻ với họ. Nhiều người dân không thu được những kiến thức này một cách chính thức mà qua những nguồn thông tin không chính xác, chưa hiểu biết về loại công cụ thanh toán mới này, thậm chí còn hoang mang không dám sử dụng. Chính nhứng điều này làm cho thẻ chậm phát triển, chưa đến được với nhiều khách hàng tiềm năng.

- Môi trường cạnh tranh

Môi trường cạnh tranh cũng có tác động rất lớn đến sự phát triển dịch vụ của ngân hàng nói chung và dịch vụ thẻ thanh toán nói riêng. Nếu ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực kinh doanh sẽ có thế mạnh trong việc tiếp cận và thu hút khách hàng. Điều đó sẽ khó hơn nếu thị trường đã trở nên bão hòa do có quá nhiều nhà cung cấp. Khi đó mỗi ngân hàng phải có những chiến lược riêng như cho ra đời các sản phẩm mới, cải tiến sản phẩm, ... Hiện nay ở Việt Nam có khoảng trên 30 đơn vị phát hành thẻ, 200 thương hiệu thẻ thanh toán các loại với nhiều thương hiệu đã nổi tiếng. Đặc biệt, với sự phát triển đa dạng của các hình thức thanh toán điện tử như ví điện tử, mobile Money,...khiến mức độ cạnh tranh đang ngày càng gay gắt. Điều này gây khó khăn khi phát triển dịch vụ thẻ cho các ngân hàng nhỏ và những ngân hàng mới gia nhập thị trường.

CHƯƠNG 2
THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ

2.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

2.1.1. Giới thiệu sơ lược

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (Agribank Phú Thọ) là đơn vị trực thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam, kinh doanh đa năng, phục vụ các tổ chức thuộc mọi thành phần kinh tế và các cá nhân thuộc mọi tầng lớp dân cư.

Tên giao dịch: Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

Tên viết tắt: Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

Địa chỉ: Đường Trần Phú, phường Gia Cẩm, thành phố Việt Trì, tỉnh Phú Thọ.

Điện thoại: 0210.3846.850

Là một trong 172 Chi nhánh loại trực thuộc Agribank, Agribank Phú Thọ được thành lập ngày 26/3/1988. Lịch sử hình thành và phát triển của Agribank Phú Thọ cũng gắn liền với lịch sử hình thành và phát triển của Agribank. Trong quá trình hoạt động và phát triển, Agribank Phú Thọ đã qua một lần chia tách với những tên gọi khác nhau.

Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam - Tiền thân của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) ngày nay được thành lập và đi vào hoạt động ngày 26/3/1988 theo Nghị định số 53-HĐBT của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ). Cùng với sự ra đời của hệ thống Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp Việt Nam, Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp tỉnh Vĩnh Phú cũng được thành lập theo Quyết định số 73/NH-QĐ ngày 14/7/1988 của Tổng Giám đốc (nay là Thống đốc) Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và đi vào hoạt động từ ngày 01/10/1988 trên cơ sở tiếp nhận một số đơn vị, chi nhánh từ Ngân hàng Nhà nước (tất cả các Chi nhánh Ngân hàng Nhà nước huyện, Phòng Tín dụng nông nghiệp, Quỹ tiết kiệm,... trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phú lúc bấy giờ và nay là tỉnh Phú Thọ).

Theo Quyết định số 400/CT ngày 14/11/1990 của Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng (nay là Thủ tướng Chính phủ), Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam. Theo đó, Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp tỉnh Vĩnh Phú cũng đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp tỉnh Vĩnh Phú.

Theo ủy quyền của Thủ tướng Chính phủ, Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ký Quyết định số 280/QĐ-NHNN ngày 15/11/1996 đổi tên Ngân hàng Nông nghiệp Việt Nam thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank). Theo đó, Ngân hàng Nông nghiệp tỉnh Vĩnh Phú đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ.

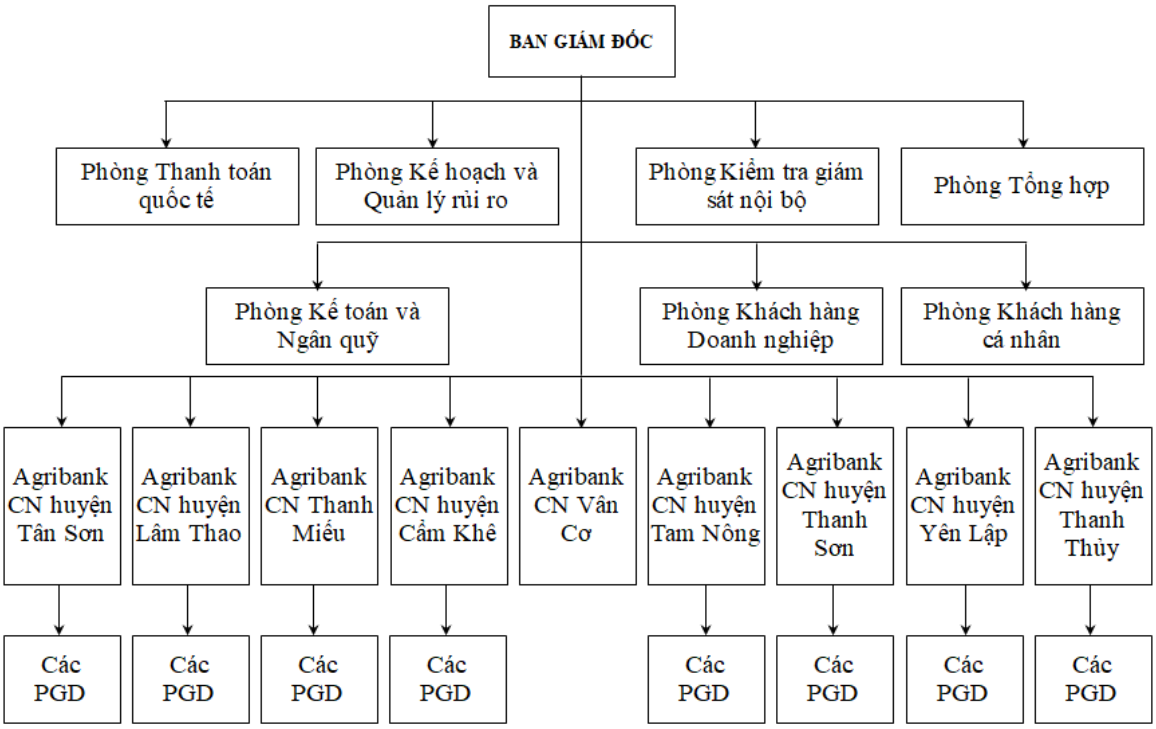
Agribank Phú Thọ là NHTM đa năng, hoạt động chủ yếu trên lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn, là một pháp nhân, hạch toán kinh tế độc lập, tự chủ, tự chịu trách nhiệm về hoạt động của mình trước pháp luật. Ngoài chức năng của một Ngân hàng thương mại, Agribank Phú Thọ được xác định thêm nhiệm vụ đầu tư phát triển đối với địa bàn nông nghiệp, nông thôn thông qua việc mở rộng đầu tư vốn trung, dài hạn để xây dựng cơ sở vật chất, kỹ thuật cho sản xuất nông, 1âm, ngư nghiệp, thủy hải sản góp phần thực hiện thành công sự nghiệp công nghiệp hóa - hiện đại hóa nông nghiệp, nông thôn. Từ mốc thời gian này, Agribank Phú Thọ bắt đầu huy động vốn từ dân cư, phát triển mạnh mẽ các dịch vụ như: thanh toán thẻ, thanh toán quốc tế, thanh toán trong nước, bảo lãnh, chuyển tiền kiều hối,… từng bước điều chỉnh cơ cấu nguồn thu theo hướng tăng dần tỷ trọng thu dịch vụ. Tính đến cuối năm 2023, Agribank Phú Thọ là chi nhánh loại I hạng I trực thuộc Agribank, được giao quản lý 09 chi nhánh loại II và 17 phòng giao dịch, số lượng cán bộ là 383 người. Quy mô về nguồn vốn và dư nợ trên 20.000 tỷ đồng, chiếm 16% thị phần so với trên 20 tổ chức tín dụng đang hoạt động trên địa bàn tỉnh Phú Thọ. Agribank Phú Thọ luôn kiên định với chiến lược phát triển của mình và trở thành ngân hang tiên phong trong nhiều lĩnh vực.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Agribank Phú Thọ được tổ chức theo mô hình ngân hàng loại I hạng 1 (ngân hàng loại I tức là ngân hàng của tỉnh; hạng 1, 2, 3... là phân theo xếp loại tài chính, mức lương, quyền lợi… theo thứ tự giảm dần) thuộc hệ thống Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

Tổ chức bộ máy của Agribank Phú Thọ bao gồm: Ban Giám đốc với 1 Giám đốc và 3 Phó Giám đốc, điều hành 07 phòng nghiệp vụ và 09 chi nhánh loại II (17 Phòng giao dịch trực thuộc các Chi nhánh loại II). Các Chi nhánh loại II trực thuộc Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ là: Chi nhánh huyện Tân Sơn, Chi nhánh huyện

Lâm Thao, Chi nhánh Thanh Miếu, Chi nhánh huyện Cẩm Khê, Chi nhánh Vân Cơ, Chi nhánh huyện Tam Nông, Chi nhánh huyện Thanh Sơn, Chi nhánh huyện Yên Lập, Chi nhánh huyện Thanh Thủy. Dưới mỗi Chi nhánh loại II có từ 01 đến 04 Phòng giao dịch trực thuộc.



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Agribank Phú Thọ

(Nguồn: Agribank Phú Thọ)

2.1.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2021 – 2023

2.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Trong giai đoạn từ 2021 - 2023, hoạt động kinh doanh của Chi nhánh đã gặp phải khá nhiều khó khăn sau ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19 và chiến tranh Nga - Ukraina. Trước tình hình đó Ban lãnh đạo Agribank Phú Thọ đã bám sát sự chỉ đạo của NHNN và Agribank, ngay từ đầu các năm, Chi nhánh đã xây dựng kế hoạch kinh doanh trong năm chi tiết về chỉ tiêu huy động vốn để đảm bảo nguồn lực vốn đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng trên địa bàn tỉnh. Bên cạnh giao khoán chỉ tiêu huy động vốn, chỉ tiêu mua trái phiếu dài hạn Agribank, Chi nhánh còn yêu cầu quản lý hạn mức dư nợ, dư có tài khoản điều chuyển vốn nội bộ linh hoạt, đáp ứng kịp thời nhu cầu cho vay và thanh toán cho khách hàng. Song song với đó, bám sát diễn biến lãi suất thị trường, lãi suất các NHTM trên địa bàn, lãi suất quy định của Agribank để triển khai thực hiện nghiêm túc, kịp thời, linh hoạt, đảm bảo cạnh tranh và đúng quy

định. Nhờ các giải pháp linh hoạt, sáng tạo, nguồn vốn huy động của Chi nhánh tăng trưởng qua các năm.

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021- 2023

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh (%)	
				2022/ 2021	2023/ 2022
Phân theo loại tiền tệ					
1. Nội tệ	11.508	12.379	13.104	7,57	5,86
2. Ngoại tệ quy đổi	37	36	36	-2,70	0,00
Phân theo kỳ hạn					
1. Không kỳ hạn	756	1.007	1.483	33,20	47,27
2. Kỳ hạn dưới 12 tháng	3.967	4.484	3.205	13,03	-28,52
3. Kỳ hạn từ 12 tháng trở lên	6.822	6.924	8.452	1,50	22,07
Phân theo đối tượng khách hàng					
1. Dân cư	11.299	12.104	12.764	7,12	5,45
2. Tổ chức kinh tế	246	311	376	26,42	20,90
3. ĐCTC	-	-	-		
Tổng vốn huy động	**11.545**	**12.415**	**12.140**	**7,54**	**5,84**

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Agribank Phú Thọ)

Bảng 2.1 cho thấy: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng đều có sự tăng trưởng qua các năm. Cụ thể: Tổng nguồn vốn huy động trong năm 2022 của Chi nhánh tăng 7,54 % so với năm 2021. Như vậy mặc dù năm 2022 Chi nhánh chịu những tác động xấu của đại dịch Covid-19 nhưng nguồn vốn huy động vẫn có sự tăng trưởng mạnh mẽ. Năm 2023, Chi nhánh cũng đã khắc phục khó khăn, tìm nhiều biện pháp để mở rộng huy động vốn nên nguồn vốn huy động của Chi nhánh 5,84% so với năm 2022.

Về cơ cấu huy động vốn của Chi nhánh:

- Phân theo loại tiền tệ: Nguồn vốn huy động của Chi nhánh chủ yếu là nội tệ, điều này hoàn toàn phù hợp vì hoạt động của Chi nhánh chủ yếu phục vụ cho vay phát triển kinh tế nông nghiệp nông thôn của nước ta. Nguồn vốn huy động bằng ngoại tệ chiếm tỷ trọng rất nhỏ và có xu hướng giảm dần và giữ nguyên trong cả giai đoạn.

- Phân theo kỳ hạn huy động: Nguồn vốn huy động có kỳ hạn trên 12 tháng của Chi nhánh chiếm tỷ trọng cao nhất tuy nhiên tốc độ tăng trưởng không cao. Năm 2023, tỷ trọng nguồn vốn dưới 12 tháng có xu hướng giảm. Nguồn vốn không kỳ hạn chiếm tỷ trọng thấp nhất nhưng năm 2023 có tốc độ tăng trưởng ấn tượng, đạt 47,27% so với năm 2022.

- Phân theo hình thức huy động tiền gửi: Tiền gửi dân cư chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn huy động của Chi nhánh, tiếp đến là vay từ tổ chức kinh tế ,Chi nhánh không huy động từ định chế tài chính trong năm 2023. Nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế của Chi nhánh chiếm tỷ trọng khá thấp nhưng có tốc độ tăng trưởng cao hơn huy động từ dân cư, đặc biệt trong năm 2023 tăng 20,90% so với năm 2022.

2.1.3.2. Hoạt động cho vay

Hiện nay, hoạt động cho vay vẫn là hoạt động sinh lời chủ yếu của Agribank Phú Thọ. Xác định phục vụ phát triển "tam nông" luôn gắn với sứ mệnh hoạt động của mình, nên từ khi hình hành và phát triển đến nay, Agribank Phú Thọ luôn tích cực đầu tư vốn tín dụng cho lĩnh vực này. Đồng vốn Agribank Phú Thọ đã và đang đồng hành cùng mục tiêu phát triển nông nghiệp, xây dựng nông thôn mới và giảm nghèo bền vững của tỉnh Phú Thọ.

Từ năm 2021 đến nay, dịch Covid-19 đã khiến nhiều doanh nghiệp và người dân bị ảnh hưởng nặng nề. Trong bối cảnh đó, từ quý I/2021, Agribank Phú Thọ đã chủ động tiết giảm chi phí, điều chỉnh giảm nhiều lần lãi suất cho vay trong thẩm quyền của chi nhánh cho tất cả khách hàng cũ đang có dư nợ và khách hàng vay mới, với biên độ giảm lãi suất từ 1 đến 2,5%/năm.

Mặc dù năm 2021,2022,2023 là những năm khó khăn của nền kinh tế nước ta nói chung và ngành ngân hàng nói riêng, tuy nhiên Chi nhánh đã phối hợp chặt chẽ với Hội Nông dân, Hội liên hiệp Phụ nữ tỉnh Phú Thọ, tuyên truyền triển khai có hiệu quả tới người dân về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp nông thôn, qua đó người dân được tiếp cận đến nguồn vốn cho vay, phát triển sản xuất nâng cao thu nhập, cải thiện đời sống.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động cho vay của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh (%)	
					2022/ 2021	2023/ 2022
1	**Phân theo loại tiền tệ**					
1.1	Nội tệ	11.695	12.539	13.545	7,22	8,02
1.2	Ngoại tệ quy đổi	103	134	107	30,10	-20,15
2	**Phân theo kỳ hạn**					
2.1	Ngắn hạn	5.099	5.726	6.263	12,30	9,38
2.2	Trung và dài hạn	6.699	6.947	7.389	3,70	6,36
3	**Phân theo đối tượng khách hàng**					
3.1	Cho vay doanh nghiệp	1.796	1.953	1.873	8,74	-4,10
3.2	Cho vay cá nhân	10.002	10.720	11.779	7,18	9,88
	Tổng dư nợ	**11.798**	**12.673**	**13.652**	**7,42**	**7,73**

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Agribank Phú Thọ)

Bảng 2.2 cho thấy: Quy mô dư nợ của Chi nhánh tăng có sự tăng trưởng qua các năm. Cụ thể: Năm 2022 tăng 7,42% so với năm 2021 và năm 2023 tăng 7,73% so với năm 2022. Dư nợ ngoại tệ có xu hướng giảm, tỷ trọng cho vay ngắn hạn so với trung dài hạn khá đồng đều. Trong tổng dư nợ của Chi nhánh cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng chủ yếu (khoảng hơn 80%). Có thể nói rằng, Agribank Phú Thọ

đã triển khai rất nhiều chương trình ưu đãi lãi suất cho khách hàng đang bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh, chính điều này đã thu hút lượng lớn khách hàng từ TCTD khác chuyển sang quan hệ tín dụng với Agribank.

2.1.3.3. Hoạt động dịch vụ

Bên cạnh hoạt động huy động vốn, hoạt động tín dụng, Chi nhánh cũng hướng tới phát triển các sản phẩm dịch vụ khác để tăng gia tăng các khoản thu nhập ngoài lãi. Đồng thời gắn kết khách hàng với Chi nhánh nhằm phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ khác. Agribank tỉnh Phú Thọ tập trung phát triển nhiều sản phẩm dịch vụ phí tín dụng bao gồm: Dịch vụ thẻ, thanh toán hóa đơn; gửi, rút tiền nhiều nơi; thanh toán, Internet Banking, phát hành L/C, Thẻ thanh toán quốc tế, thẻ tín dụng...

Kết quả từ hoạt động dịch vụ được thể hiện như sau:

Bảng 2.3: Thu phí dịch vụ ròng của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Thu phí dịch vụ ròng	68.266	75.323	81.411	7.057	10,34	6.088	8,08

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của Agribank Phú Thọ)

Theo Bảng 2.4 cho thấy thu phí dịch vụ ròng đang có xu hướng tăng lên qua các năm. Cụ thể: thu phí dịch vụ ròng trong năm 2021 đạt 68.266 triệu đồng, năm 2022 đạt 75.323 triệu đồng; tăng hơn 7 tỷ đồng so với năm 2021 tức tăng 10,34%. Năm 2023 đạt 81.411 triệu đồng, tăng 6.088 triệu đồng tức tăng 8,08% so với năm 2022. Điều này chứng tỏ kinh doanh dịch vụ khác tại Chi nhánh đã đem lại hiệu quả kinh tế cao lại ít rủi ro hơn kinh doanh tín dụng. Vì vậy, trên thực tế nhiều NHTM cũng đang nỗ lực để phát triển hoạt động dịch vụ của mình nhằm tăng thu nhập cho ngân hàng**.**

2.1.3.4. Kết quả hoạt động kinh doanh

Mặc dù trong giai đoạn 2021 - 2023, Chi nhánh gặp nhiều khó khăn do tác động từ điều kiện kinh tế, xã hội, dịch bệnh, chiến tranh nhưng hoạt động kinh doanh của

Agribank Phú Thọ vẫn đạt được kết quả rất đáng khích lệ góp phần vào thành tích chung của Agribank. Kết quả được tổng hợp tại bảng 2.4 dưới đây:

Bảng 2.4: Kết quả kinh doanh của Agribank chi nhánh tỉnh Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

TT	Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Tổng thu nhập	1.435	1.579	1.665
2	Tổng chi	1.068	1.188	1.271
3	Chênh lệch thu - chi	367	391	394
	So sánh tăng/giảm với năm liền kề	*Tuyệt đối*	*24*	*3*
		Tương đối	*6,54%*	*0,77%*

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh của Agribank Phú Thọ 2021-2023)

Thu nhập và chi phí là hai chỉ tiêu chính, quan trọng quyết định kết quả kinh doanh của Chi nhánh cuối năm. Thu nhập của Ngân hàng bao gồm các khoản thu từ hoạt động tín dụng, thu phí dịch vụ, thu từ kinh doanh ngoại hối và thu từ các hoạt động khác. Trong đó thu từ hoạt động tín dụng vẫn là khoản thu chủ yếu, quyết định kết quả kinh doanh của Chi nhánh.

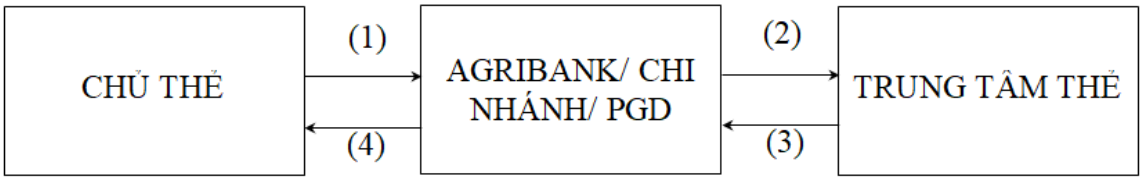
Chênh lệch thu-chi của Chi nhánh biến động tăng trong giai đoạn này: năm 2021 chênh lệch thu-chi đạt 367 tỷ đồng, năm 2022 đạt 391 tỷ đồng, tăng 24 tỷ đồng so với năm 2021. Năm 2023, Chênh lệch thu - chi của Chi nhánh là 394 tỷ đồng, tăng 03 tỷ đồng so với năm 2022.

Đánh giá chênh lệch thu-chi: đều có sự tăng trưởng giữa các năm nhưng có xu hướng giảm trong những năm gần đây. Giai đoạn 2022-2023, đây là giai đoạn Agribank tỉnh Phú Thọ có tốc độ tăng trưởng tín dụng tốt nhất nhưng tốc độ tăng trưởng của thu-chi chỉ đạt 0,77%. Nguyên nhân là do Agribank nói chung và Agribank tỉnh Phú Thọ nói riêng đã thực hiện nghiêm túc chủ trương, chính sách của Chính phủ, Nhà nước, NHNN, triển khai rất nhiều gói lãi suất ưu đãi, giảm trực tiếp lãi suất khách hàng thực tế phải nộp, miễn các loại phí dịch vụ, cùng chung tay hỗ trợ người dân, đồng hành cùng doanh nghiệp vượt qua đại dịch cũng như phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh.

2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

2.2.1. Hoạt động phát hành thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ:

2.2.1.1: Quy trình phát hành thẻ:



Sơ đồ 2.2: Quy trình phát hành thẻ tại Agribank

Nguồn: Trung tâm thẻ Agribank

(1) Tiếp nhận hồ sơ xin phát hành thẻ của khách hàng.

Bao gồm: Mẫu đăng ký thông tin khách hàng kiêm hợp đồng mở và sử dụng tài khoản; Giấy đề nghị phát hành thẻ ghi nợ kiêm hợp đồng; Bản sao chứng minh thư nhân dân/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân còn hiệu lực; Các giấy tờ xác minh thời hạn cư trú tại Việt Nam (đối với khách hàng là người nước ngoài); hợp đồng lao động hoặc giấy tờ chứng minh thu nhập của cá nhân, tổ chức hay công ty, các giấy tờ liên quan đến bảo lãnh, thế chấp (thẻ tín dụng); Yêu cầu mở tài khoản tiền gửi tại Agribank/ chi nhánh/ PGD .

(2) Gửi yêu cầu phát hành thẻ đến trung tâm thẻ của Ngân hàng Agribank.

Agribank/ Chi nhánh/ PGD thẩm định, đánh giá tổng hợp hồ sơ của khách hàng:

Đối với thẻ tín dụng, bộ phận phát hành thẻ phối hợp với bộ phận cho vay tín dụng và các phòng ban liên quan (nếu cần) để xác minh, thẩm định: tư cách pháp nhân, tình hình tài chính của tổ chức, công ty, cá nhân người xin phát hành thẻ, tham khảo đối chiếu với những thông báo phòng ngừa rủi ro của trung tâm thẻ, các ngân hàng khác và các cơ quan hữu quan.

Đối với thẻ ghi nợ, kiểm tra tính chính xác, hợp lệ của những thông tin về tài khoản cá nhân trên hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ do khách hàng khai báo, thẩm định thông tin trên chứng minh nhân dân so với thông tin đăng ký trên hệ thống quản lý tài khoản.

Xét duyệt đơn phát hành và ký hợp đồng sử dụng thẻ: Trong vòng 3 ngày làm việc (thẻ ghi nợ) hoặc 4 ngày làm việc (thẻ tín dụng) kể từ khi nhận được hồ sơ đầy đủ, chi nhánh/PGD phải có quyết định chấp nhận hay từ chối phát hành thẻ. Nếu chấp thuận thì ký hợp đồng sử dụng thẻ, sau đó lập hồ sơ thông tin khách hàng và gửi yêu cầu phát hành thẻ đến trung tâm thẻ.

(3) Agribank/ Chi nhánh/ PGD nhận thẻ từ trung tâm thẻ. Trung tâm thẻ (Phòng phát hành thẻ) sẽ thực hiện kiểm tra dữ liệu, tạo hồ sơ quản lý tại trung tâm thẻ, in thẻ. Sau đó gửi thẻ đã in mã số cá nhân cho chi chi nhánh phát hành bằng thư đảm bảo và theo phong bì riêng.

(4) Agribank/ Chi nhánh/ PGD gửi thẻ cho chủ thẻ: Sau khi nhận được thẻ, chi nhánh phải xác nhận ngay bằng văn bản cho trung tâm phát hành thẻ. Sau đó, thông báo cho chủ thẻ đến nhận hoặc gửi cho chủ thẻ. Trước khi giao thẻ, chi nhánh phát hành thẻ yêu cầu chủ thẻ ký vào giấy giao nhận thẻ và băng chữ ký ở mặt sau của thẻ.

2.2.1.2: Các sản phẩm thẻ của Agribank:

Thẻ Agribank chia làm 04 loại:

- Thẻ ghi nợ
- Thẻ tín dụng
- Thẻ trả trước
- Các loại thẻ khác

Hạng thẻ

Thẻ do Agribank phát hành bao gồm các hạng sau:

- Hạng chuẩn
- Hạng vàng
- Hạng bạch kim
- Các hạng thẻ khác.

Danh mục sản phẩm thẻ do Agribank phát hành

Các sản phẩm thẻ của Agribank rất đa dạng và phong phú, được mô tả tại Phụ lục 3.

Đặc biệt phải kể đến đó là dòng thẻ Lộc Việt được Agribank ra mắt năm 2022 với những tiện ích vượt trội:

- Tích hợp hai ứng dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ trên cùng 1 con chip theo chuẩn VCCS. Thẻ Lộc Việt có đầy đủ các tính năng của 1 thẻ ghi nợ nội địa hạng chuẩn cũng như thẻ tín dụng nội địa hạng chuẩn của Agribank. Theo đó, khách hàng có thể

thanh toán bằng nguồn tài chính của mình với ứng dụng thẻ ghi nợ, hoặc chi tiêu trước, trả tiền sau với ứng dụng thẻ tín dụng.

- Thẻ Lộc Việt đáp ứng đầy đủ các yếu tố kỹ thuật về an toàn, bảo mật theo bộ tiêu chuẩn VCCS tiên tiến nhất. Thông tin thẻ được lưu trữ trên vi mạch chip thay vì lưu trên dải từ giúp giảm thiểu các giao dịch giả mạo, gian lận.

- Thanh toán không tiếp xúc, "tap & go"- "chạm và đi" cùng với việc cho phép thanh toán không xác thực người dùng với giao dịch giá trị nhỏ (tối đa 500.000VND giúp khách hàng hoàn tất giao dịch chỉ với thao tác chạm nhẹ vào máy POS.

- Thanh toán giao thông VINBUS: Mua vé xe buýt điện VINBUS nhanh chóng, đơn giản chỉ bằng thao tác chạm Thẻ Lộc Việt lên thiết bị chấp nhận thẻ được lắp đặt trên các xe buýt của VINBUS,…

- Thẻ Lộc Việt được ưu đãi miễn phí phát hành, miễn phí thường niên năm đầu và khách hàng được hưởng mức lãi suất hấp dẫn hơn các dòng thẻ tín dụng thông thường.

2.2.1.3: Số lượng thẻ phát hành và số lượng thẻ đang hoạt động

Bảng 2.5: Số lượng thẻ phát hành năm 2021 -2023

Loại thẻ	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Thẻ ghi nợ	**230.489**	**253.627**	**275.526**
Thẻ tín dụng quốc tế	**658**	**734**	**820**
Thẻ Lộc Việt	**0**	**765**	**944**
Tổng số thẻ	**231.147**	**255.126**	**277.290**
%Tăng trưởng số lượng thẻ so với năm liền kề	**-**	**10,3%**	**8,7%**

Nguồn: Báo cáo số lượng thẻ phát hành của Agribank Phú Thọ

Qua các năm gần đây, Agribank đã phát triển dịch vụ thẻ mạnh mẽ. Năm 2022 số lượng thẻ tăng 23.979 thẻ, tăng 10,3% so với năm 2021. Năm 2023 số lượng thẻ tăng 22.164 thẻ, tăng 8,7% so với năm 2022. Đặc biệt, Agribank chính thức cho ra mắt sản phẩm thẻ Lộc Việt từ đầu năm 2022 đã đem đến rất nhiều những tính năng và trải nghiệm mới mẻ cho khách hàng. Thẻ Lộc Việt Agribank là một trong những giải pháp trọng tâm của Agribank trong năm 2022 để nâng cao hiệu quả triển khai Đề án đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại thị trường nông nghiệp, nông thôn, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và góp phần hạn chế, đẩy lùi nạn tín dụng đen trên địa bàn nông nghiệp, nông thôn. Với công nghệ thanh toán vượt trội, tích hợp hai ứng dụng thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ trên cùng 1 con chip theo chuẩn VCCS, khách hàng hoàn toàn có thể chủ động trong việc lựa chọn công cụ thanh toán phù hợp với kế hoạch tài chính

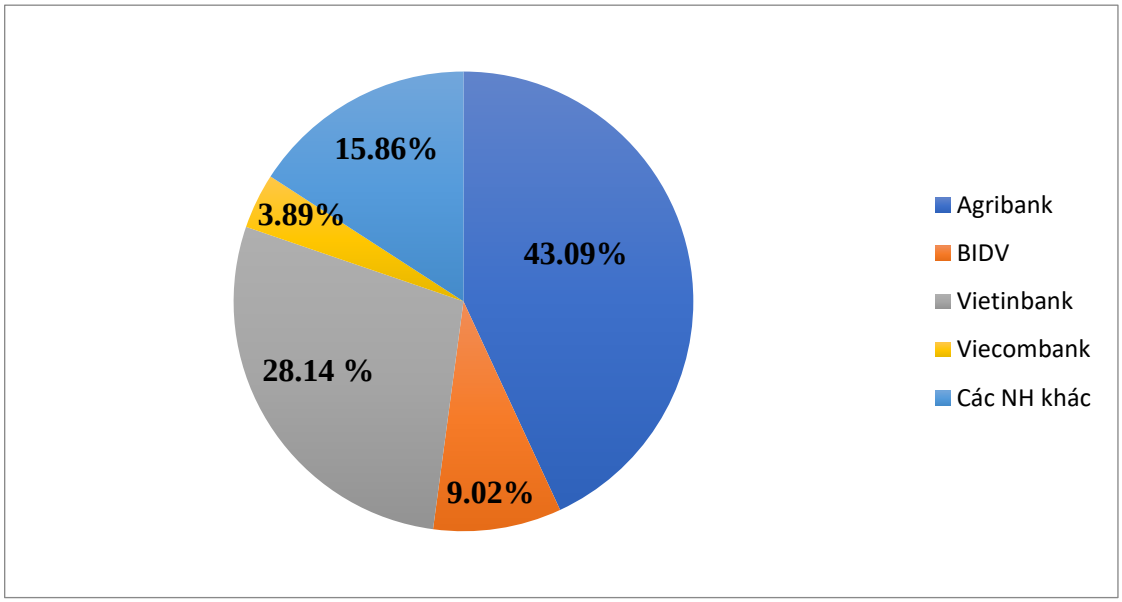
của bản thân. Khách hàng có thể sử dụng hạn mức tín dụng của thẻ Lộc Việt với lãi suất ưu đãi, thủ tục nhanh chóng, linh hoạt với vô vàn ưu đãi riêng. Số lượng thẻ Lộc Việt phát hành tính đến cuối năm 2023 xấp xỉ 1000 thẻ, góp phần không nhỏ trong bức tranh toàn cảnh về hoạt động phát hành thẻ tại Agribank CN tỉnh Phú Thọ.

Bảng 2.6: Số lượng thẻ đang hoạt động của Agribank Phú Thọ 2021-2023

Tiêu chí	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Số lượng thẻ phát hành	231.147	255.126	277.290
Số lượng thẻ đang hoạt động (Active)	150.891	170.273	189.713
Tỷ lệ thẻ đang hoạt động / thẻ phát hành (%)	65,3%	65,9%	68,4%

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ

Có thể thấy rằng, số lượng thẻ Agribank Phú Thọ phát hành ngày càng tăng qua các năm. Trong đó số lượng thẻ hoạt động (Khách hàng thực sự sử dụng thẻ) chiếm xấp xỉ 68.4% theo số liệu thống kê tới thời điểm 31/12/2023. Mặc dù sự cạnh tranh gay gắt của rất nhiều ngân hàng trên thị trường hiện nay, tuy nhiên số lượng khách hàng sử dụng thẻ vẫn tăng qua các năm, Agribank vẫn giữ vững vị thế về mảng thẻ trong toàn hệ thống.



Biểu đồ 2.1: Thị phần số lượng thẻ trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023

Nguồn: Báo cáo tổng kết của ngân hàng nhà nước Phú Thọ 2023

Theo báo cáo tổng kết của ngân hàng nhà nước tỉnh Phú Thọ, Tính đến cuối năm 2023, toàn tỉnh phát hành 1.295.531 thẻ, trong đó số lượng thẻ Agribank chiếm tỷ trọng 43,09% tổng số lượng thẻ trên địa bàn. Bỏ xa các đối thủ còn lại trong hệ thống "Big 4" như Vietinbank, Vietcombank, BIDV, Agribank Phú Thọ đang dẫn đầu về phát hành thẻ. Con số ấn tượng trên đã cho thấy khách hàng rất tin tưởng và lựa chọn Agribank Phú Thọ để mở thẻ và sử dụng các sản phẩm dịch vụ.

2.2.2. Hoạt động thanh toán thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ:

2.2.2.1 Quy trình thanh toán thẻ

Giao dịch ATM: khách hàng có thể sử dụng thẻ do Agribank phát hành tại các máy ATM của Agribank hoặc hệ thống máy ATM của các ngân hàng có ký hợp đồng liên kết với Agribank trên toàn quốc. Khi thực hiện giao dịch, chủ thể thực hiện các bước hướng dẫn hiện trên màn hình máy, khách hàng có thể rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, hàng hóa dịch vụ, truy vấn số dư, in sao kê tài khoản...

ĐVCNT: là các điểm cung ứng hàng hóa và dịch vụ có ký hợp đồng chấp nhận thanh toán thẻ với ngân hàng thanh toán thẻ, được trang bị máy cà thẻ (EDC, máy cà tay, internet). Cán bộ phòng Thanh toán thẻ có nhiệm vụ hướng dẫn và lắp đặt máy EDC tại các ĐVCNT mà Agribank Chi nhánh Phú Thọ ký hợp đồng.

Khi thực hiện thanh toán: chủ đơn vị sẽ cả thẻ qua máy, EDC sẽ tự động truyền giao dịch để hệ thống xử lý cấp phép. Chủ đơn vị sẽ nhập số tiền, chủ thẻ nhập mã PIN (đối với thẻ ghi nợ) và máy tự động in ra 3 liên. Chủ đơn vị yêu cầu khách hàng ký vào ít nhất 2 liên hoá đơn, chữ ký trên hoá đơn phải đúng với chữ ký mẫu đã đăng ký mở tài khoản và phát hành thẻ, Giao cho khách hàng liên hoá đơn dành cho khách hàng. Giữ lại 2 liên hoá đơn có chữ ký của chủ thẻ để thanh toán với Agribank và lưu tại ĐVCNT để làm bằng chứng tra soát sau này (nếu có); Riêng đối với các giao dịch thể sử dụng mã số cá nhân (PIN), khách hàng phải tự nhập PIN và chỉ cần ký vào 1 liên hoá đơn được lưu giữ tại ĐVCNT. Sau đó thực hiện truyền dữ liệu giao dịch thanh toán (Settlement) trong ngày về hệ thống xử lý của Agribank.

Đối với thẻ ghi nợ nội địa, hệ thống sẽ tự động trích nợ tài khoản của chủ thẻ và ghi có cho tài khoản của ĐVCNT tại Agribank khi giao dịch cấp phép thành công.

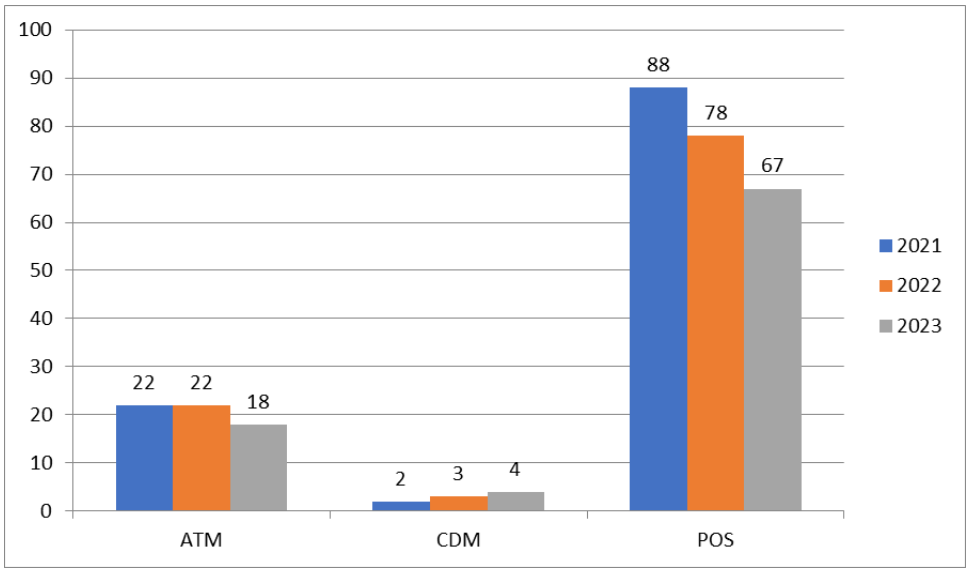
Đối với thẻ ghi nợ quốc tế: hệ thống sẽ ghi nợ ngay tài khoản của chủ thẻ và ghi có vào tài khoản tạm thu. Khi ĐVCNT gửi dữ liệu thanh toán sẽ trích từ tạm thu để thanh toán cho ĐVCNT.

Đối với thẻ tín dụng quốc tế: khi ĐVCNT gửi dữ liệu thanh toán sẽ thực hiện ghi nợ tạm ứng phát hành và ghi có cho ĐVCNT. Đến kỳ thanh toán sao kê mới thực hiện thu tiền của chủ thẻ để tất toán tài khoản tạm ứng.

Điểm ứng tiền mặt: khách hàng sử dụng thẻ của Agribank Chi nhánh Phú Thọ có thể ứng tiền mặt tại các ngân hàng thanh toán, các ngân hàng đại lý, khách sạn, điểm kinh doanh ngoại tệ kỷ hợp đồng ứng tiền mặt với Agribank.

2.2.2.2 Mạng lưới ATM/CDM, các điểm chấp nhận thẻ:

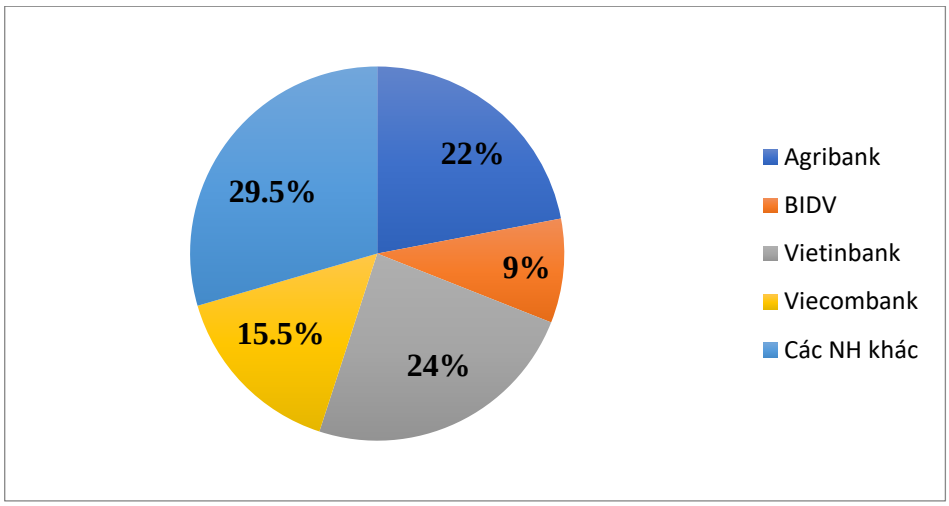
Số lượng ATM/CDM/POS của Agribank Phú Thọ được thể hiện qua biểu đồ sau đây:



Biểu đồ 2.2 : Số lượng ATM/CDM/POS của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021-2023

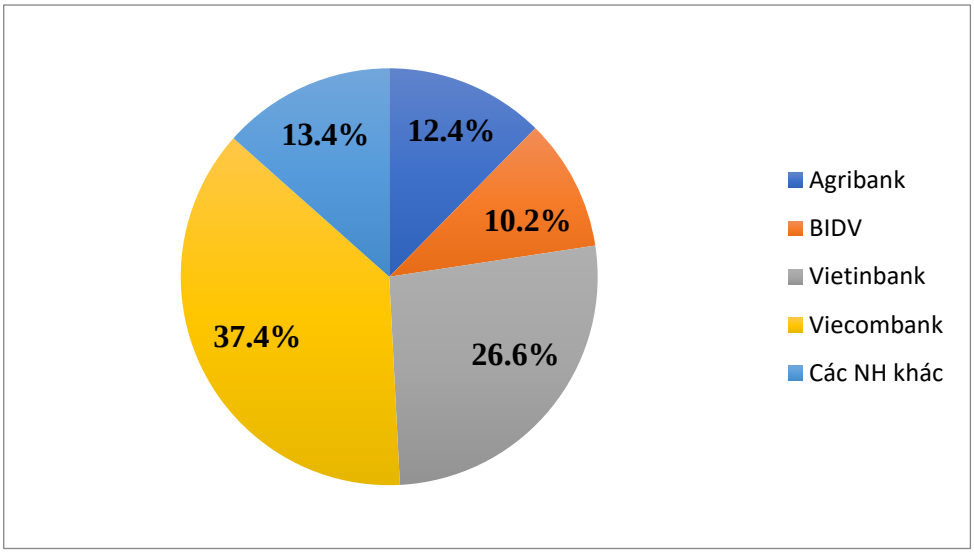
Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ

Số lượng ATM,POS giảm dần qua các năm, tuy nhiên số lượng ATM đa chức năng (CDM) đã được mở rộng cho thấy sự phát triển để đáp ứng với thị trường của Agribank Phú Thọ. CDM (Cash Deposit Machine) là máy gửi tiền tự động (Autobank) hay còn gọi là ATM đa chức năng, với tính năng như những giao dịch viên ngân hàng điện tử. Những giao dịch ngân hàng thông thường của khách hàng sẽ được thực hiện ngay máy CDM này mà không phải trực tiếp vào bên trong quầy giao dịch gặp giao dịch viên. Ngoài việc bao gồm các tính năng như máy ATM thông thường, CDM còn được trang bị thêm những tính năng nổi bật như: Gửi tiền mặt vào tài khoản và mở tài khoản Tiền gửi Trực tuyến (Gửi tiền tiết kiệm), giúp đa dạng và tiện lợi quá trình thanh toán thẻ cho khách hàng.



Biểu đồ 2.3 Thị phần số lượng ATM trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023

Nguồn: Báo cáo tổng kết của ngân hàng nhà nước Phú Thọ 2023



Biểu đồ 2.4 Thị phần số lượng POS trên địa bàn tỉnh Phú Thọ năm 2023

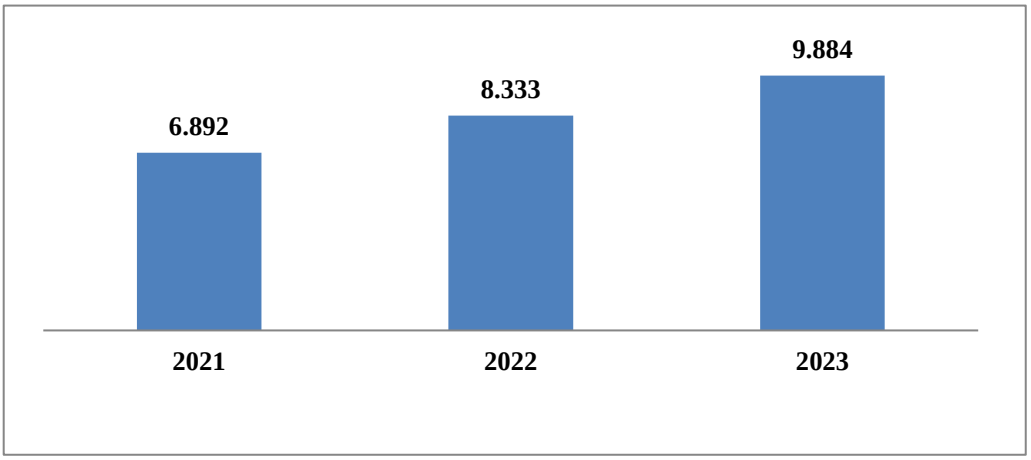
Nguồn: Báo cáo tổng kết của ngân hàng nhà nước Phú Thọ 2023

Theo báo cáo tổng kết của ngân hàng nhà nước tỉnh Phú Thọ, Tính đến thời điểm 31/12/2023, toàn tỉnh hiện đang có 200 máy ATM và 1035 máy POS. Số lượng máy ATM của Agribank (Agribank CN tỉnh Phú Thọ và Agribank chi nhánh Phú Thọ II) chiếm 22%; Số lượng máy POS chỉ chiếm 12,4% tổng số máy POS trên địa bàn. Có thể thấy rằng hiện nay, các máy ATM của Agribank phủ sóng gần như rộng khắp các huyện, thị thành. Tuy nhiên, POS của Agribank còn chưa được lắp đặt phổ biến tại các đơn vị kinh doanh buôn bán. Một phần vì công nghệ còn chưa thật sự hiện đại, các giao dịch POS hay gặp lỗi khiến tâm lý e ngại của các điểm bán đối với POS của Agribank.

2.2.2.3. Doanh số thanh toán thẻ

Doanh số thanh toán thẻ Agribank Phú Thọ tăng mạnh qua các năm, được thể hiện qua biểu đồ dưới đây:

ĐVT: tỷ đồng



Biểu đồ 2.5: Doanh số thanh toán thẻ giai đoạn 2021-2023

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ

Tỷ lệ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ năm 2022 **tăng 20.9%** so với năm 2021, năm 2023 **tăng 18.6%** so với năm 2022.

Dịch vụ thanh toán thẻ qua POS của Agribank phục vụ nhu cầu chi tiêu, mua sắm hằng ngày của khách hàng mà không cần dùng tới tiền mặt thông qua thiết bị điện tử POS đặt tại các đơn vị chấp nhận thẻ như trung tâm thương mại, nhà hàng, khách sạn, siêu thị, cửa hàng, đại lý… Máy POS của Agribank có ưu điểm gọn nhẹ, không dây hiện đại, có thể dễ dàng lắp đặt tại nhiều nơi hoặc cầm tay di chuyển linh hoạt theo yêu cầu thanh toán của khách hàng. Hơn nữa, POS của Agribank chấp nhận thanh toán cả thẻ nội địa (ATM) và thẻ quốc tế (Visa, Master, JCB…) của các ngân hàng trong nước và nước ngoài. Ngoài tính năng giúp khách hàng thanh toán bằng quẹt thẻ trực tiếp tại các cửa hàng, trung tâm thương mại, siêu thị, nhà hàng…, máy POS của Agribank còn có thể thanh toán các dịch vụ gián tiếp (phi tiếp xúc) qua POS, tạo sự tiện lợi và an toàn hơn trong giao dịch thanh toán điện tử. Ví dụ như: Chức năng giao dịch MOTO (giao dịch qua kênh thư tín hoặc qua kênh điện thoại thanh toán với các đại lý đối với tất cả các loại hình nhà nghỉ, khách sạn, resort... không phân biệt chuẩn sao); chức năng thanh toán tiền thưởng thêm (TIP); kết nối POS với máy bán hàng tại ĐVCNT trong phạm vi toàn hệ thống Agribank; thanh toán QR Code… Song song với việc phát triển công nghệ thanh toán tiên tiến, hiện đại, công tác đảm bảo an ninh, an

toàn hệ thống cũng được Agribank rất coi trọng và tăng cường, phục vụ tốt cho việc cung ứng và ứng dụng các dịch vụ, phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt mới.

2.2.2.4 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ:

Dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ đã góp phần không nhỏ giúp ngân hàng tăng doanh thu, lợi nhuận hàng năm. Mức tăng doanh thu từ hoạt động kinh doanh thẻ ổn định và chắc chắc, mang lại cho ngân hàng cơ sở tin tưởng vào sự phát triển bền vững trong tương lai.

Bảng 2.7: Báo cáo tình hình kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021-2023

ĐVT: Triệu đồng

	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh	
				2022/2021	2023/2022
Thu từ dịch vụ thẻ	6.520	6.131	6.753	-5,97%	10,15%
Tổng thu dịch vụ	68.266	75.323	81.411	10,34%	8,08%
Tỷ trọng	9,55%	8,14%	8,29%		

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ

Qua bảng số liệu trên, có thể thấy nguồn thu từ dịch vụ thẻ chiếm tỷ trọng còn thấp trong cơ cấu tổng thu dịch vụ (Dưới 10%) Thu nhập từ kinh doanh thẻ năm 2022 có sự sụt giảm (-5,97% so với năm 2021) do tình hình khó khăn chung. Tuy nhiên, ngay trong năm 2023, Agribank Phú Thọ đã thực hiện quyết liệt các phương pháp mở rộng quy mô thẻ thanh toán, kéo nguồn thu dịch vụ thẻ tăng trưởng lên 10,15% so với năm 2022. Agribank Phú Thọ đã tiên phong thực hiện chuyển đổi số, qua chương trình mở thẻ cho các đơn vị trả lương, phủ sóng Viet QR đến các hộ kinh doanh trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Trong thời gian ngắn, ngân hàng đã có thêm hàng chục nghìn tài khoản khách hàng cá nhân cùng với số lượng khách hàng doanh nghiệp trả lương cho cán bộ công nhân viên. Đặc biệt, phát triển thẻ tín dụng giúp ngân hàng tăng nguồn thu, tăng tín dụng bán lẻ, không gây sức ép lên huy động vốn trung và dài hạn.

2.2.3. Hoạt động quản lý rủi ro trong kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh tỉnh Phú Thọ:

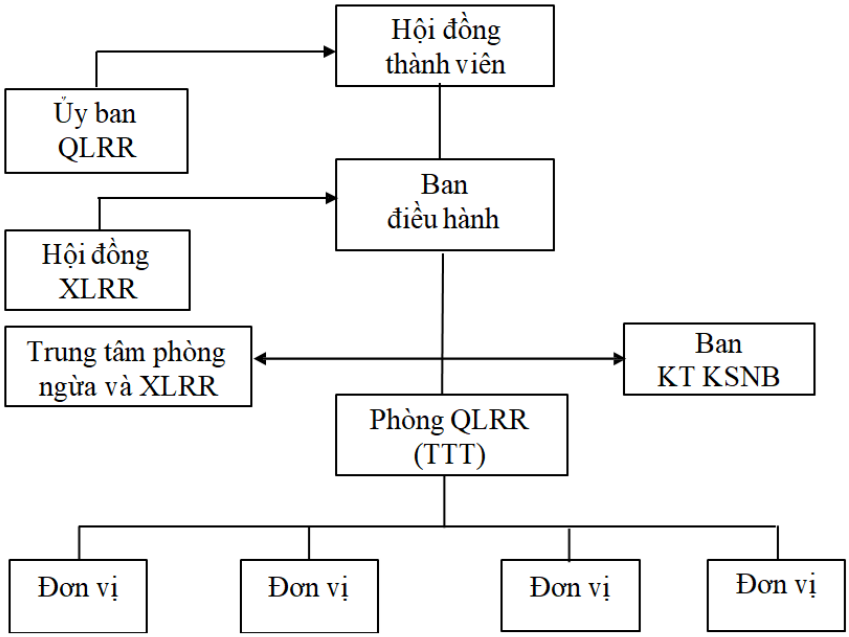
Sự phát triển của khoa học công nghệ, một mặt giúp các ngân hàng cung cấp dịch vụ ngân hàng hiện đại, tiện ích cho khách hàng, nhưng mặt khác, các ngân hàng cũng phải đối mặt với nhiều rủi ro về an ninh công nghệ, bảo mật thông tin… Thực tế trên đặt ra những khó khăn, thách thức rất lớn đối với công tác đảm bảo an ninh, an toàn cho hoạt động ngân hàng nói chung và Agribank Phú Thọ nói riêng trong tình hình hiện nay.

Trước sức ép cạnh tranh ngày càng tăng trên thị trường, bên cạnh công tác đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ cán bộ thẻ thì việc thành lập Trung tâm thẻ theo tiêu chuẩn quốc tế, là đơn vị hoạt động trực thuộc Agribank Việt Nam là một điều cần thiết và là một bước đi đúng đắn để dịch vụ thẻ của Agribank ngày càng phát triển và đảm bảo an toàn hơn.

Do đặc điểm hoạt động của Agribank trải rộng trên tất cả các tỉnh, thành trong cả nước, nên trong quá trình xây dựng Trung tâm Thẻ Agribank, việc triển khai quản lý dịch vụ thẻ ở cấp trụ sở chính và chi nhánh, với mức độ tập trung xử lý các nghiệp vụ thẻ tại trụ sở chính ngày càng tăng theo sự phát triển của thị trường.

Công tác QLRRHĐ thẻ do Phòng Quản lý rủi ro làm đầu mối phối hợp với các phòng khác tại trung tâm thẻ và chi nhánh để thực hiện.

Tại Agribank Phú Thọ, hệ thống dữ liệu được quản lý dữ liệu tập trung tại trụ sở chính, phần lớn giao dịch thanh toán thẻ sẽ được thực hiện tự động trên hệ thống thẻ tại Trung tâm thẻ. Bộ phận thẻ tại Chi nhánh do phòng Kế toán & Ngân quỹ đảm nhận với những công việc như: Tiếp nhận hồ sơ yêu cầu phát hành thẻ của khách hàng, hồ sơ đề nghị làm đại lý chấp nhận thẻ của khách hàng; hoàn thiện hồ sơ, cập nhật thông tin hồ sơ của khách hàng vào hệ thống thẻ; Quản lý hồ sơ gốc của chủ thẻ và ĐVCNT, cập nhật các thông tin về ĐVCNT theo yêu cầu của Trung tâm thẻ; Phát triển thị trường về chủ thẻ và ĐVCNT, triển khai dịch vụ thẻ đến với khách hàng; Quản lý hoạt động của mạng lưới ATM và ĐVCNT của Chi nhánh; Triển khai các chương trình tiếp thị chăm sóc khách hàng, khuyếch trương quảng bá các sản phẩm dịch vụ thẻ của Agribank theo chỉ đạo của Trung tâm Thẻ; Phối hợp với Trung tâm Thẻ để thực hiện các tra soát, khiếu nại, bồi hoàn với chủ thẻ và ĐVCNT, cũng như công tác QLRR của mình.



Sơ đồ 2.3: Mô hình tổ chức QLRRHĐ thẻ của Agribank

(Nguồn: Trung tâm thẻ Agribank và nghiên cứu của tác giả)

Mô hình QLRR thẻ đã được Agribank xây dựng, trong đó xác định chức năng nhiệm vụ của từng Ban, trung tâm, phòng, từ cấp quản lý đến nhân viên vận hành, cũng như cơ chế kiểm tra, giám sát, báo cáo, phối hợp thực hiện giữa các bộ phận có liên quan trong công tác QLRR.Mỗi Chi nhánh chịu trách nhiệm QLRR thẻ theo phạm vi quản lý của mình. Thông tin rủi ro thẻ tại các Chi nhánh được báo cáo lên trung tâm thẻ kịp thời để hỗ trợ quá trình ra quyết định.

Các rủi ro trọng yếu được xác định theo các nghiệp vụ hỗ trợ bằng cách sử dụng các đánh giá thích hợp tương xứng với quy mô và mức độ phức tạp của nghiệp vụ hỗ trợ đó; Các rủi ro tiềm ẩn được thống kê định kỳ và theo phương pháp thống nhất trên toàn hệ thống.

Hiện tại Agribank chưa có hệ thống thẻ dự phòng (chỉ có hệ thống lưu trữ dữ liệu dự phòng), vì vậy khi có sự cố xảy ra, hệ thống thẻ bị gián đoạn hoạt động trong khoảng thời gian nhất định để khắc phục. Do đó Agribank đang xây dựng kế hoạch duy trì hoạt động liên tục và kế hoạch giảm thiểu thiệt hại khi có các gián đoạn xảy ra.

Agribank Phú Thọ luôn tuân thủ quy trình quản lý rủi ro hoạt động thẻ theo quy định của Agribank. Không để xảy ra các rủi ro lớn, đặc biệt là rủi ro về mặt đạo đức của cán bộ. Tình trạng tắc nghẽn, hết tiền, nuốt thẻ tại các máy ATM/CDM luôn được Agribank Phú Thọ giải quyết triệt để, kịp thời trong vòng 24h, đảm bảo các giao dịch của khách hàng được thông suốt và an toàn.

2.2.4. Phân tích sự hài lòng của khách hàng:

Kết quả khảo sát dịch vụ thẻ Agribank Phú Thọ:

Trong 350 người khảo sát:

- Số lượng người đã từng hoặc đang sử dụng dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ chiếm 82,14%, số người chưa sử dụng là 17,86%.

- Trong đó 56,57% là nam, 43,43% là nữ.

- Độ tuổi khách hàng nhiều nhất từ 25 - 40 tuổi (chiếm 60%).

- Nhóm đối tượng khách hàng chủ yếu là nhân viên văn phòng (54,86%), kinh doanh (23,71%) còn lại là đi học và các đối tượng khác.

Agribank Phú Thọ là ngân hàng quen thuộc đối với các khách hàng khu vực tỉnh Phú Thọ.

Loại thẻ mà khách hàng ưa chuộng sử dụng nhiều nhất vẫn là thẻ thanh toán (66,78%). Trong khi đó mảng thẻ tín dụng đem lại lợi nhuận nhiều nhất cho ngân hàng thì chỉ có 33,22% số người được khảo sát sử dụng. Khách hàng vẫn còn tâm lý e dè với thẻ tín dụng cũng như những thủ tục mở thẻ khá chặt chẽ.

Mục đích chủ yếu của khách hàng khi sử dụng thẻ là rút tiền, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản và mua sắm.

Bảng 2.8: Khảo sát mục đích sử dụng thẻ của khách hàng

Đơn vị: %

Rút tiền mặt	50
Chi tiêu mua sắm tại các siêu thị, nhà hàng	44,87
Chi tiêu mua sắm online	23,71
Thanh toán hóa đơn	38,46
Khác	8,33

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu sơ cấp của tác giả

Thời gian khách hàng sử dụng thẻ Agribank Phú Thọ chủ yếu là các khách hàng mới, thời gian sử dụng dưới 1 năm. (40,06%). Khách hàng biết tới Agribank Phú Thọ 56,34% là do đơn vị công tác thỏa thuận hợp tác mở thẻ trả lương, 30,2% do được nhân viên Agribank Phú Thọ tiếp thị giới thiệu thẻ qua điện thoại. Điều này cho thấy

Agribank Phú Thọ làm tốt công tác chăm sóc khách hàng, ký kết thỏa thuận trả lương các đơn vị ngân sách nhà nước trên địa bàn Phú Thọ. Tuy nhiên cần đẩy mạnh hơn nữa xây dựng hình ảnh trên phương tiện thông tin đại chúng để sản phẩm dịch vụ của Agribank Phú Thọ được lan tỏa hơn nữa trên thị trường.

Bảng 2.9: Khảo sát các kênh tiếp cận với dịch vụ thẻ Agribank Phú Thọ

Đơn vị: %

Các kênh tiếp cận với dịch vụ thẻ Agribank Phú Thọ	
Tại ngân hàng khi tới làm các giao dịch khác	3,21
Bạn bè người thân giới thiệu	9,62
Qua phương tiện internet, báo, tạp chí	0
Do đơn vị công tác thỏa thuận hợp tác mở thẻ trả lương	56,34
Được các bạn nhân viên Agribank Phú Thọ giới thiệu tiếp thị qua điện thoại	30,2
Khác	0,63

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu sơ cấp của tác giả

Bảng 2.10: Khảo sát mức độ hài lòng về dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ

Đơn vị: %

	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hoàn toàn không hài lòng	Tổng
Sản phẩm thẻ của Agribank Phú Thọ nhiều tiện ích	4,8	53,72	41,48	0	100
Quy trình phát hành thẻ nhanh chóng	14,29	65,71	14,10	5,9	100
Phí dịch vụ hợp lý	0,96	91,35	4,8	2,89	100
Mạng lưới ATM, ĐVCNT rộng	57,02	41,67	1,31	0	100

Thông tin về khuyến mại và ưu đãi của Agribank Phú Thọ luôn cập nhật	15,06	74,04	6,09	4,81	100
Nhân viên của Agribank Phú Thọ lịch sự và nhiệt tình giải đáp thắc mắc của khách hàng	54,49	44,87	0,64	0	100

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu sơ cấp của tác giả

Qua khảo sát có thể thấy rằng ưu điểm của Agribank nói chung và Agribank Phú Thọ nói riêng đó là mạng lưới phủ sóng rộng khắp cả nước, khách hàng có thể dễ dàng giao dịch cũng như thanh toán thẻ. Điểm trừ đó là nhiều khách hàng đánh giá còn chưa hài lòng về các tiện ích của thẻ, thẻ còn hay gặp lỗi như gián đoạn thanh toán, đặc biệt ở các thời gian cao điểm, ngày nghỉ ngày lễ.

Bảng 2.11: Các vấn đề khách hàng thường gặp phải khi sử dụng thẻ Agribank Phú Thọ

Đơn vị: %

	Chưa bao giờ	Rất ít	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
Máy ATM thường xuyên hết tiền	92,95	1,60	5,45	0	0
Hay bị kẹt thẻ	96,15	3,85	0	0	0
Máy ATM thường phải bảo trì	84,94	14,42	0,64	0	0
Thẻ không thể thanh toán được	62,82	15,38	20,83	0,97	0
Bị trừ tiền không rõ nguyên nhân	60,90	12,18	22,12	4,8	0
Khúc mắc không được nhân viên ngân hàng giải thích thỏa đáng	41,67	42,63	12,5	3,2	0

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu sơ cấp của tác giả

Các sự cố về thẻ vẫn xảy ra tuy nhiên số lượng không nhiều.Trong các đợt phát hành thẻ, có một số thẻ bị lỗi chip ko thanh toán được, Agribank Phú Thọ sẽ thực hiện thu hồi toàn bộ và thay thế thẻ cho khách. Các trường hợp khách hàng bị trừ tiền không rõ nguyên nhân và thực hiện khiếu nại, Agribank Phú Thọ đã giải quyết và bồi hoàn tiền cho khách đầy đủ.

Số lượng khách hàng chắc chắn sẽ giới thiệu sản phẩm dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ là 19,23%, có thể giới thiệu là 67,63% và không giới thiệu là 13,14%.

Tác giả ghi nhận 4,45% số khách hàng có ý kiến đóng góp cho Agribank Phú Thọ như sau:

Agribank Phú Thọ cần nâng cao chất lượng cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, hạn chế lỗi giao dịch.

Giảm các khoản phí đi kèm dịch vụ thẻ

Nhân viên tổng đài đảm bảo 24/24 giải đáp nhu cầu khách hàng.

Agribank Phú Thọ cần tiếp tục thay đổi và phát triển hơn nữa, đúng theo tiêu chí:

“Mang phồn thịnh đến khách hàng”

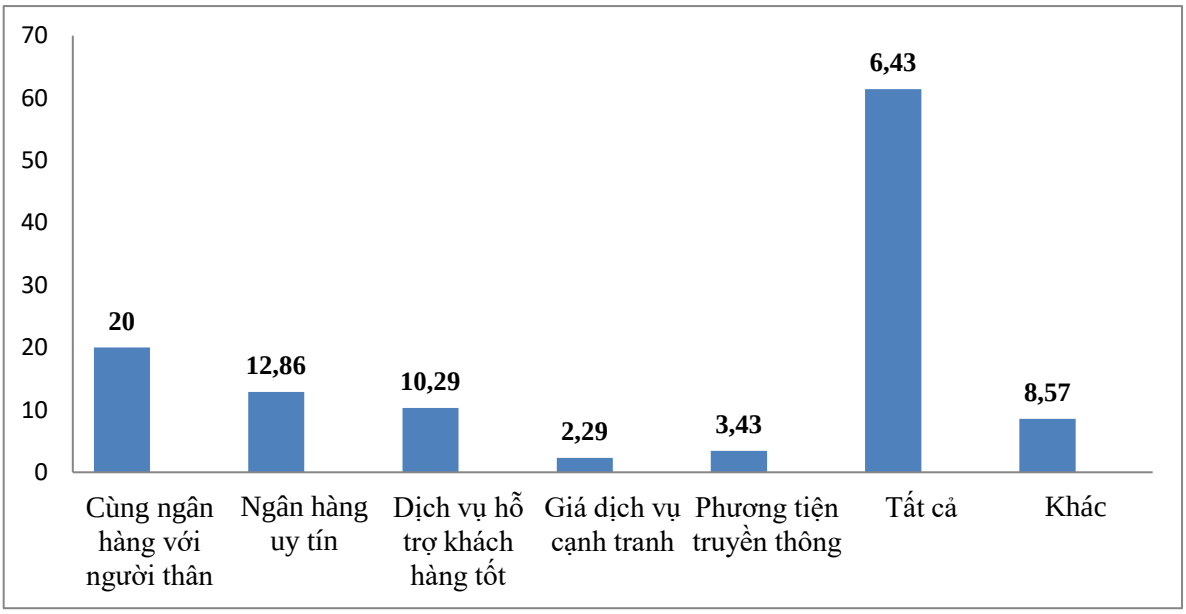
Khảo sát nhu cầu thẻ trong tương lai

Trong số lượng 350 người được khảo sát, có đến 33,5% số người sẽ lựa chọn sử dụng dịch vụ thẻ của nhóm ngân hàng (BIDV, Vietinbank, Techcombank), 30,12% số người lựa chọn sử dụng Agribank Phú Thọ, 28,95% số người lựa chọn sử dụng Vietcombank, và 7,43% lựa chọn sử dụng các ngân hàng khác trong tương lai. Thị trường thẻ ngày càng cạnh tranh khốc liệt, đòi hỏi Agribank Phú Thọ phải nghiên cứu các đối thủ cạnh tranh, nắm bắt nhu cầu của khách hàng và sử dụng những chiến lược hiệu quả.

Hầu hết khách hàng (89,74%) đều cho rằng sản phẩm dịch vụ thẻ cần những yếu tố sau đây:

- Tính an toàn và bảo mật
- Nhanh chóng và thuận tiện
- Phí dịch vụ ưu đãi
- Nhân viên ngân hàng thân thiện, nhiệt tình hỗ trợ khách hàng, đặc biệt khi có sự cố phát sinh.

Đơn vị: %



Biểu đồ 2.6: Các yếu tố quyết định khi khách hàng lựa chọn dịch vụ thẻ của ngân hàng

Nguồn: Kết quả xử lý dữ liệu sơ cấp của tác giả

Khách hàng thường lựa chọn sử dụng thẻ khi đáp ứng hầu hết tất cả những yếu tố trên. Tuy nhiên nhận thấy rằng sức mạnh từ sự lan tỏa niềm tin là rất lớn. Khách hàng thường sẽ có xu hướng sử dụng sản phẩm dịch vụ thẻ khi mà người thân hoặc bạn bè mình cũng đang sử dụng sản phẩm dịch vụ thẻ của ngân hàng đó.

Từ kết quả khảo sát và phân tích, từ đó ta biết được khách hàng quan tâm đến những yếu tố nào nhất, hay nói cách khác là yếu tố nào quan trọng để khách hàng quyết định khi sử dụng thẻ. Và ta sẽ tập trung vào xây dựng cho thật tốt, đáp ứng được nhu cầu khách hàng với những yếu tố quan trọng, cũng như cũng cố các yếu tố cận kề để có thể đáp ứng nhu cầu thay đổi nhất thời, có như vậy khách hàng mới cảm thấy yên tâm và hài lòng khi sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng.

2.3. Đánh giá sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

2.3.1. Kết quả đạt được

Tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ, hoạt động kinh doanh thẻ là một nghiệp vụ quan trọng trong toàn bộ hoạt động của ngân hàng. Từ trước đến nay, kết quả hoạt động kinh doanh thẻ chủ yếu

được tính bằng doanh số thanh toán, số lượng thẻ phát hành, các khoản phí thu để đánh giả được hiệu quả tài chính của hoạt động kinh doanh thẻ.

Với thời gian hoạt động trong lĩnh vực thẻ khá dài, hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ đã có được chỗ đứng nhất định trên thị trường, góp phần mang lại những nguồn thu cho ngân hàng. Những kết quả đã đạt được là:

2.3.1.1 Số lượng thẻ tăng đều qua các năm

Với cam kết là một trong những ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực công nghệ, Agribank Phú Thọ rất chú trọng việc tận dụng các công nghệ hiện đại trong thanh toán, nâng cao tiện ích thẻ cho khách hàng sử dụng. Với việc triển khai các phần mềm ngân hàng hiện đại, Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ đã luôn phối hợp nhịp nhàng với Trung Tâm thẻ để nâng cấp các dòng thẻ hiện đại với nhiều ưu đãi. Ngoài việc không chỉ sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các ATM hay POS như thẻ ghi nợ thông thường, khách hàng còn có thể sử dụng thẻ như một hình thức sổ tiết kiệm với việc khách hàng có thể chuyển vào hay rút tiền ra từ tài khoản tiết kiệm, hưởng lãi suất cao hơn tài khoản thanh toán thông thường với nhiều mức lãi suất bậc thang lũy tiến. Hay đối với khách hàng được trả lương qua tài khoản, với việc sử dụng thẻ, họ có thể sử dụng dịch vụ thấu chi tài khoản để thanh toán hàng hóa dịch vụ thay vì lĩnh tiền mặt như trước đây. Với những tiện ích như trên, Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ ngày càng thu hút được nhiều khách hàng tham gia sử dụng thẻ.

Được triển khai từ tháng 9/2019, Đề án đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tại thị trường nông nghiệp, nông thôn của Agribank đã cung cấp cho khách hàng tại địa bàn nông thôn hoặc có hoạt động sản xuất kinh doanh trong lĩnh vực nông nghiệp trên địa bàn nông thôn được miễn phí phát hành thẻ ATM với hạn mức vay thấu chi lên đến 30 triệu đồng mà không cần tài sản đảm bảo với mức lãi suất ưu đãi, cạnh tranh, thủ tục linh hoạt. Khách hàng có thể sử dụng thẻ thấu chi để thanh toán tiền điện, tiền nước, cước viễn thông, học phí, viện phí, thanh toán mua hàng tại các cửa hàng cung ứng vật tư nông nghiệp, thu mua nông sản, bách hóa, cơ sở sửa chữa máy nông ngư cơ, siêu thị... Thẻ thấu chi của Agribank đã giúp nông dân giải quyết cơ bản những nhu cầu thiết yếu, đặc biệt trong lúc chờ tới mùa vụ thu hoạch. Chính nhờ vậy, Agribank Phú Thọ luôn dẫn đầu về quy mô số lượng thẻ trên toàn địa bàn.

2.3.1.2 Hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ đang tích cực được mở rộng

Cùng với hoạt động phát hành thẻ, hoạt động của hệ thống giao dịch tự động ATM của Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ cũng không ngừng tăng trưởng. Đặc biệt, Số lượng máy ATM đa chức năng (CDM) được bổ sung và tăng dần hàng năm. Các máy

ATM/CDM được đặt chủ yếu tại trung tâm thành phố/các huyện/thị xã, các điểm có đông người dân qua lại như bưu điện, các khu công nghiệp ... Các công ty, hộ kinh doanh có địa điểm kinh doanh trên địa bàn nông nghiệp, nông thôn và các cửa hàng đại lý cung ứng dịch vụ, vật tư nông nghiệp, thu mua nông sản… được miễn phí chiết khấu và lắp đặt máy quẹt thẻ POS với thủ tục đơn giản, quy trình thanh toán nhanh chóng.

Có thể nói rằng, Số giao dịch rút tiền mặt vẫn chiếm đại đa số nhưng mức tăng trưởng cao của doanh số thanh toán hàng hóa dịch vụ thể hiện triển vọng của hệ thống ATM/CDM như một kênh thanh toán hữu hiệu cho các tầng lớp dân cư, làm cầu nối giữa nhà tiêu dùng và nhà cung ứng dịch vụ. Đặc biệt, đón đầu xu hướng cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, Agribank nói chung và Agribank Phú Thọ nói riêng đã có những bước tiến đột phá gây ấn tượng mạnh trên thị trường thẻ về công nghệ hiện đại.

2.3.1.3 Công tác quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ đạt hiệu quả cao

Trong những năm qua, Agribank Phú Thọ nói riêng và Agribank nói chung đã đã xây dựng bộ tiêu chí nhận diện các chủ thẻ có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo; áp dụng giải pháp công nghệ nhận diện, phát hiện hành vi bất thường, rủi ro cao trong sử dụng thẻ; có biện pháp xác minh, thẩm định, quản lý, giám sát đơn vị chấp nhận thanh toán...Về khía cạnh thanh toán, Trung tâm thẻ là đầu mối chính, phối hợp rất chặt chẽ với các cơ quan pháp luật của Việt Nam phát hiện ra nhiều trường hợp đáng ngờ, tích cực hợp tác với các Tổ chức Thẻ Quốc tế để cập nhật thông tin cũng như học hỏi kinh nghiệm, giám sát chặt chẽ các giao dịch thẻ để hạn chế và giảm đến mức thấp nhất những rủi ro có thể xảy ra trong hoạt động phát hành và thanh toán của Agribank.

Các ĐVCNT có nguy cơ rủi ro cao được theo dõi một cách chặt chẽ, đồng thời tiến hành tập huấn về công tác thanh toán thẻ cho cán bộ Chi nhánh và nhân viên phụ trách quản lý ĐVCNT, thực hiện chấm các giao dịch thanh toán, phát hiện sớm các giao dịch có dấu hiệu giả mạo, liên lạc và có các biện pháp phòng ngừa. Đội ngũ hotline trực 24h/7 luôn cảnh báo khách hàng khi chủ thẻ có phát sinh các giao dịch chi tiêu với số tiền lớn hoặc giao dịch bất thường.

Hàng năm, Agribank Phú Thọ đã xử lý hàng ngàn giao dịch tra soát trong và ngoài hệ thống Agribank, phối hợp với các Tổ chức Thẻ Quốc tế và các ngân hàng khác, đối chiếu, kiểm tra, gửi thông tin ra nước ngoài, hạch toán số liệu một cách chính xác và nhanh chóng. Công tác giải quyết khiếu nại cũng được thực hiện tốt hơn, chính xác, nhanh chóng và hiệu quả hơn. Ở góc độ xử lý rủi ro tại chi nhánh, có thể nói rằng, Agribank Phú Thọ đã làm rất tốt công tác quản lý rủi ro trong hoạt động kinh

doanh thẻ, thực hiện đúng theo chính sách và yêu cầu của trụ sở chính cũng như đảm bảo an toàn hoạt động kinh doanh cho hệ thống.

2.3.1.4 Khách hàng đánh giá khá tốt về dịch vụ thẻ của Agribank Phú Thọ đang cung ứng

Có thể thấy được qua bảng các kết quả khảo sát, khách hàng đánh giá khá cao đối với một số khía cạnh chất lượng dịch vụ thẻ mà Chi nhánh đang cung ứng như: Phí dịch vụ thẻ hợp lý, mạng lưới ATM/CDM rộng khắp, thông tin về khuyến mãi và ưu đãi của Agribank Phú Thọ luôn cập nhật kịp thời, nhân viên của Agribank Phú Thọ lịch sự và nhiệt tình giải đáp các thắc mắc của khách hàng. Khách hàng hài lòng góp một phần rất lớn vào kết quả hoạt động kinh doanh thẻ cũng như uy tín và thương hiệu của Agribank nói chung và Agribank Phú Thọ nói riêng.

2.3.1.5 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ ngày càng tăng

Trong những năm vừa qua, hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Phú Thọ ngày càng phát triển mạnh mẽ, chiếm ưu thế trên địa bàn tỉnh Phú Thọ. Lợi nhuận từ thẻ ngày càng tăng và đóng góp vào cơ cấu tổng lợi nhuận. Ngay trong năm 2023, Agribank Phú Thọ đã thực hiện quyết liệt các phương pháp mở rộng quy mô thẻ thanh toán, kéo nguồn thu dịch vụ thẻ tăng trưởng lên 10,15% so với năm 2022. Đặc biệt, đón đầu xu hướng cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, Agribank nói chung và Agribank Phú Thọ nói riêng đã có những bước tiến đột phá gây ấn tượng mạnh trên thị trường về công nghệ hiện đại. Năm 2022,2023, Agribank Phú Thọ là ngân hàng dẫn đầu về triển khai Công nghệ thanh toán bằng QR code, phủ sóng "Viet QR' trên toàn địa bàn tỉnh Phú Thọ.

2.3.2. Khó khăn, hạn chế

Sau nhiều năm hoạt động, Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ đã có chiến lược dịch vụ đúng hướng nên đã thực sự đạt hiệu quả rõ nét trong phát triển số lượng, chất lượng sản phẩm dịch vụ, tăng thu nhập, mở rộng thị phần. Giờ đây, ý thức được lợi thế so sánh của kinh doanh dịch vụ, Agribank Phú Thọ không còn lựa chọn nào khác là gấp rút hoàn thiện chiến lược sản phẩm dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế, tương thích với kinh tế thị trường cũng như thực tiễn mỗi Ngân hàng để tồn tại và phát triển. Tuy nhiên bên cạnh những mặt tích cực, kết quả đạt được thì hoạt động phát hành và thanh toán thẻ vẫn còn nhiều hạn chế dẫn đến hiệu quả của hoạt động kinh doanh thẻ chưa cao, cụ thể như sau:

Thứ nhất, Số lượng thẻ không hoạt động chiếm tỷ trọng tương đối trong tổng số thẻ được Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ phát hành và tỷ lệ này liên tục gia tăng qua các năm.

Thứ hai, mạng lưới ĐVCNT của Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ chưa thực sự được mở rộng. Đến 31/12/2023 mạng lưới ĐVCNT của Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ là 67 POS. Đối với toàn bộ hệ thống Agribank và đối với mạng lưới ĐVCNT của các ngân hàng thương mại trên địa bàn thành phố, đây là một mạng lưới tương đối mỏng, chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của thẻ trên thị trường. Tại các cơ sở này, số các đơn vị được lắp đặt máy EDC vẫn còn quá ít, do không đủ trang bị đồng loạt nên Agribank Chi nhánh Tỉnh Phú Thọ chỉ trang bị cho những đơn vị có doanh số thường xuyên và tương đối lớn như trung tâm thương mại, các siêu thị tiện lợi, siêu thị điện máy, nhà hàng và một số khách sạn..., đây là một nhược điểm để các ngân hàng khác như, BIDV, Vietcombank, Vietinbank...có thể thâm nhập vào các cơ sở chấp nhận thẻ của Chi nhánh.

Thứ ba, nguồn thu từ dịch vụ thẻ chiếm tỷ trọng thấp trong cơ cấu tổng thu dịch vụ. Nguồn thu từ dịch vụ thẻ chỉ chiếm dưới 10% trong cơ cấu tổng thu dịch vụ cho thấy hoạt động kinh doanh thẻ chưa tương xứng với tiềm năng.

Thứ tư, một số chỉ tiêu khảo sát đều còn khách hàng hoàn toàn không hài lòng và không hài lòng. Trong đó, chỉ tiêu "Sản phẩm thẻ của Agribank Phú Thọ nhiều tiện ích" có 41,48% khách hàng không hài lòng. Chỉ tiêu "Quy trình phát hành thẻ nhanh chóng" có 14,10% số khách hàng được khảo sát cảm thấy không hài lòng, 5,9% khách hàng cảm thấy hoàn toàn không hài lòng. Khách hàng phàn nàn thẻ còn hay gặp lỗi như gián đoạn thanh toán đặc biệt ở các thời điểm cao điểm, ngày nghỉ ngày lễ. Điều này cho thấy Chi nhánh cần phải có những thay đổi để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của các khách hàng sử dụng thẻ.

Thứ năm, các hạn chế khác

Hiện tại mặc dù Agribank Phú Thọ đã có những cập nhật thông tin về tình hình giả mạo cho chủ thẻ và có những khuyến cáo cần thiết cho chủ thẻ biết cách phòng ngừa được niêm yết ngay tại quầy giao dịch hay các máy ATM/CDM/POS, tuy nhiên những rủi ro lừa đảo về thẻ trên không gian mạng vẫn còn xảy ra. Ngân hàng cũng chưa có quỹ dự phòng rủi ro cho hoạt động phát hành và thanh toán thẻ nhằm bù đắp cho những rủi ro có thể phát sinh.

Tại các đơn vị chấp nhận thẻ, tâm lý người bán hàng vẫn muốn sử dụng tiền mặt thanh toán tránh rủi ro thẻ có thể xảy ra. Hơn nữa các nhân viên bán hàng phải

nắm được nghiệp vụ phân biệt thẻ thật giả, do đó các nhân viên cần có nghiệp vụ cao đã gây tâm lý không muốn thanh toán cho thẻ. Đây là kết quả của thiếu thông tin từ phía ngân hàng về hoạt động thẻ. Mặt khác khi đơn vị chấp nhận thẻ nhận thanh toán thẻ quốc tế, họ được thanh toán bằng đồng đô la Mỹ nhưng phải bản lại cho ngân hàng theo tỷ giá mua hiện hành của ngân hàng. Trong khi hiện nay tỷ giá đồng đôla Mỹ không ổn định dễ nhận đến thua thiệt cho đơn vị chấp nhận thẻ.

Từ những hệ quả không mong muốn như trên cần, phải chỉ rõ những nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó.

2.3.3. Nguyên nhân của hạn chế

2.3.3.1. Nguyên nhân từ phía chi nhánh Agribank Phú Thọ

- Chất lượng nguồn nhân lực chưa cao

Dịch vụ thẻ là dịch vụ yêu cầu ứng dụng công nghệ hiện đại nên để phát triển dịch vụ này cần đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chất lượng cao. Tuy nhiên thực tế đội ngũ của Chi nhánh so với các NHTM khác bị già hóa (tỷ lệ cán bộ nhân viên từ 40 - 50 tuổi chiếm gần 20%, trên 50 tuổi chiếm xấp xỉ 15%), mà hiện nay Chi nhánh đang rất khó thu hút được nguồn nhân lực chất lượng cao, trong khi nguồn nhân lực tại chỗ mặc dù đều có chuyên môn đại học, nhưng tuổi đời vẫn còn trẻ, thiếu kinh nghiệm trong việc xử lý các vấn đề nghiệp vụ và công nghệ, số liệu cụ thể được trình bày dưới đây:

Bảng 2.12. Trình độ đội ngũ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: Người

Trình độ	Năm 2021	Tỷ lệ (%)	Năm 2022	Tỷ lệ (%)	Năm 2023	Tỷ lệ (%)
Thạc sĩ	96	26,37	99	26,76	105	27,41
Đại học	260	71,43	264	71,35	273	71,28
Cao đẳng	8	2,2	7	1,89	5	1,31
Cộng	**364**	**100,00**	**370**	**100,00**	**383**	**100,00**

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Agribank Phú Thọ)

Bảng 2.13. Độ tuổi đội ngũ của Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023

Đơn vị tính: Người

Độ tuổi	Năm 2021	Tỷ lệ (%)	Năm 2022	Tỷ lệ (%)	Năm 2023	Tỷ lệ (%)
Dưới 30	86	23,63	95	25,68	82	21,41
30 - dưới 40	164	45,05	162	43,78	169	44,13
40 - dưới 50	62	17,03	61	16,49	75	19,58
50 tuổi trở lên	52	14,29	52	14,05	57	14,88
Cộng	364	100,00	370	100,00	383	100,00

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Agribank Phú Thọ)

Thực tế tại các chi nhánh loại II,PGD trực thuộc chi nhánh, 01 cán bộ chuyên trách về nghiệp vụ thẻ thường xuyên phải làm việc ngoài giờ mới đảm bảo các máy ATM hoạt động thông suốt đặc biệt vào những ngày cuối tuần, ngày đổ lương của các công ty. Do chỉ có 01 cán bộ chuyên trách nên việc chăm sóc ĐVCNT, hướng dẫn các nhân viên tại các ĐVCNT tác nghiệp cũng không được thường xuyên vì vậy khi giao dịch tại ĐVCNT xảy ra lỗi lại phải liên hệ với nhân viên ngân hàng khiến cho việc thanh toán mất nhiều thời gian.

- Kênh phân phối của ngân hàng còn chưa đồng đều

Tính đến thời điểm hiện tại, Chi nhánh có 9 CN và 17 PGD, với 18 máy ATM và 67 máy POS (là một trong những NHTM có số lượng Chi nhánh, Phòng giao dịch và ATM cao nhất tỉnh Phú Thọ). Tuy nhiên hạn chế của Chi nhánh là Phòng Giao dịch và máy ATM lại phân bố không đều, tập trung nhiều tại thành phố Việt Trì, nên hạn chế rất nhiều khả năng sử dụng dịch vụ thẻ của khách hàng trên các huyện đặc biệt là những huyện thuộc vùng núi cao của tỉnh vì khi muốn thực hiện đăng ký dịch vụ hay thực hiện giao dịch thì phải đi một quãng đường khá xa tạo ra tâm lý e ngại khi sử dụng các sản phẩm dịch vụ thẻ của ngân hàng.

- Hoạt động maketing còn đơn điệu

Mặc dù hoạt động marketing đóng vai trò quan trọng, tuy nhiên, hiện tại Agribank Chi nhánh Phú Thọ còn tồn tại một số hạn chế làm ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thẻ của Chi nhánh như:

Thị trường và nhu cầu của khách hàng thay đổi nhanh chóng, đặc biệt trong bối cảnh biến đổi kinh tế và công nghệ nhưng Chi nhánh chưa có kế hoạch marketing chi

tiết, không theo dõi và đánh giá hiệu suất của các đợt quảng cáo và tiếp thị nên còn thiếu linh hoạt và nhanh nhạy trong việc điều chỉnh kế hoạch marketing để đáp ứng nhu cầu thay đổi của khách hàng.

Chi nhánh còn thiếu khả năng tương tác và giao tiếp hiệu quả với khách hàng. Điều này xảy ra trong việc quản lý mạng xã hội, trả lời thư từ, hoặc giải quyết thắc mắc khách hàng.

- Các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng còn ít

Hiện tại, các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng của Agribank Phú Thọ chỉ tập trung vào các dịch vụ ngân hàng chủ yếu như dịch vụ huy động vốn, dịch vụ cho vay. Đối với một số dịch vụ như thẻ ngân hàng, dịch vụ ngân hàng điện tử, các khuyến mãi chỉ tập trung vào giai đoạn đầu khi đăng ký dịch vụ, các chương trình chăm sóc khách hàng đã sử dụng dịch vụ trong thời gian dài còn thiếu vắng. Trong khi đó, các chương trình khuyến mãi chủ yếu là tặng quà đối với khách hàng VIP nhân dịp lễ tết, với những quà tặng như mũ, áo mưa, móc khóa, ấm nước, cốc… không thật sự thu hút và gây nhàm chán đối với khách hàng.

2.3.3.2. Nguyên nhân từ phía hội sở Agribank

- Chiến lược phát triển còn tập trung nhiều vào dịch vụ tín dụng

Hiện nay, Agribank đã chú trọng vào phát triển dịch vụ thẻ theo xu hướng tất yếu của ngành ngân hàng. Tuy nhiên định hướng phát triển của Agribank vẫn còn quá tập trung vào các dịch vụ ngân hàng truyền thống đặc biệt là dịch vụ tín dụng, dẫn đến tỷ trọng thu nhập của dịch vụ thẻ của toàn hệ thống trong đó có Agribank Chi nhánh Phú Thọ còn khá khiêm tốn so với thu từ dịch vụ. Cụ thể trong giai đoạn 2021 – 2023 thu nhập từ dịch vụ thẻ của Chi nhánh chiếm chưa đến 10% tổng thu nhập của Chi nhánh.

- Nền tảng công nghệ

Để phát triển dịch vụ thẻ trong giai đoạn công nghệ 4.0 hiện nay đòi hỏi các NHTM phải đầu tư lớn cho việc phát triển về công nghệ ngân hàng, cơ sở vật chất, trang thiết bị để ứng dụng các công nghệ hiện đại và nguồn nhân lực có thể sử dụng, khai thác được các công nghệ này. Tuy nhiên trong báo cáo thường niên của Agribank cho thấy mặc dù trong giai đoạn gần đây Agribank đã quan tâm chú trọng đầu tư cho toàn hệ thống nhưng so một số NHTM như Vietcombank, Vietinbank, MB, VIB, Techcombank thì Agribank còn hạn chế về công nghệ nhưng phần mềm core banking

còn hay bị quá tải dẫn đến gián đoạn khi khách hàng sử dụng dịch vụ đặc biệt những dịp cao điểm như ngày nghỉ lễ, Tết.

- Mức độ áp dụng quy trình, chính sách trong hoạt động kinh doanh thẻ

Trụ sở chính quản lý thẻ tập trung, các chính sách quy định về hoạt động quản lý, sử dụng và thanh toán thẻ được áp dụng chung cho toàn hệ thống. Tuy nhiên, với đặc thù tại địa bàn kinh doanh tỉnh Phú Thọ, người dân chủ yếu ở các huyện thuộc khu vực nông nghiệp nông thôn, việc áp dụng những quy định chặt chẽ đôi khi khiến khách hàng khó tiếp cận được với sản phẩm dịch vụ thẻ của Agribank.

2.3.3.3. Nguyên nhân khách quan

- Môi trường kinh tế khó khăn

Trong giai đoạn 2021 - 2023 nền kinh tế của cả nước nói chung và tỉnh Phú Thọ nói riêng chịu ảnh hưởng bởi sau đại dịch Covid-19 nên có những khó khăn Trên địa bàn tỉnh, làn sóng đại dịch lần thứ tư lan rộng tại các huyện, thành, thị đã ảnh hưởng nghiêm trọng đến mọi mặt đời sống kinh tế - xã hội; nhiều doanh nghiệp sản xuất bị giảm sút, thiếu đơn hàng, lượng hàng tồn kho lớn; hoạt động thương mại, du lịch, vận tải có thời điểm phải tạm dừng, đóng cửa, giảm quy mô. Mặc dù tỉnh cũng đã có nhiều nỗ lực để phát triển kinh tế nhưng với đặc thù là tỉnh miền núi, trung du nên kinh tế của tỉnh vẫn còn nhiều khó khăn, cụ thể trong năm 2022 tốc độ tăng trưởng kinh tế của Phú Thọ đứng thứ 43 cả nước. Còn một bộ phận người dân có thu nhập bình quân đầu người thấp và thấp hơn nhiều so với mức bình quân chung cả nước. Bên cạnh đó, số lượng doanh nghiệp trên địa bàn ít, kể cả các doanh nghiệp vừa và nhỏ, khiến cho việc triển khai dịch vụ thẻ của Chi nhánh gặp khó khăn.

- Môi trường chính trị - pháp luật nhiều biến động

Có thể thấy tình hình chính trị - pháp luật trong 3 năm gần đây của nước ta cũng có những biến động làm ảnh hưởng đến hoạt động các ngân hàng nói chung trong đó có Agribank Phú Thọ. Sau đại dịch Đảng và nhà nước đã xử lý nhiều vụ án lớn gây tác động không nhỏ đến nền kinh tế. Thêm vào đó là chiến tranh Nga - Ukraina kéo dài làm cho giá khí đốt tăng cao, lạm phát leo thang ở nhiều quốc gia, hoạt động làm ăn của các hộ nông dân và doanh nghiệp của nước ta gặp nhiều khó khăn, nhiều lao động bị thiếu việc làm, vì vậy ảnh hưởng trực tiếp đến các việc phát triển các dịch vụ thẻ của Chi nhánh.

- Cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng ngày càng khốc liệt

Trên địa bàn tỉnh Phú Thọ tính đến hết năm 2023 tại Phú Thọ có 157 chi nhánh ngân hàng trực thuộc 18 Chi nhánh cấp 1 gồm có: ngân hàng thương mại cổ phần, ngân

hàng liên doanh, chi nhánh ngân hàng nước ngoài và ngân hàng 100% vốn nước ngoài. Điều này cho thấy áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng là rất lớn. Agribank Phú Thọ là ngân hàng "tam nông" nhiều năm gắn bó với nông nghiệp nông thôn nên có lợi thế có nhiều khách hàng tín dụng, Chi nhánh đã tận dụng để bán chéo các sản phẩm thẻ. Tuy nhiên hiện tại các Chi nhánh NHTM đối thủ với những sản phẩm thẻ đa dạng, hấp dẫn với nhiều ưu đãi đang thu hút các khách hàng mới trải nghiệm sản phẩm đã gây khó khăn cho phát triển các khách hàng thẻ mới và giữ chân khách hàng cũ của Chi nhánh.

- Rủi ro lừa đảo/gian lận thẻ trên không gian mạng ngày càng gia tăng

Sự phát triển ngày càng cao của công nghệ mang lại nhiều tiện ích, nhưng đồng thời cũng đang đặt ra nhiều nguy cơ, thách thức đối với công tác bảo đảm an ninh, an toàn thanh toán thẻ ngân hàng.Thủ đoạn của tội phạm công nghệ cao ngày càng đa dạng, tinh vi, thay đổi liên tục trong khi hệ thống công nghệ thông tin, đặc biệt là hệ thống an ninh bảo mật của ngành ngân hàng ngày càng lớn, cấu trúc phức tạp nên rất dễ bị tổn thương nếu bất cứ thành phần nào của hệ thống có lỗ hổng bảo mật. Thời gian vừa qua, tình hình tội phạm sử dụng công nghệ cao liên quan đến lĩnh vực ngân hàng tiếp tục gia tăng, diễn biến phức tạp, có xu hướng thay đổi về phương thức, thủ đoạn, tập trung vào một số tội phạm như: vi phạm pháp luật trong hoạt động thanh toán thẻ; tấn công, khai thác lỗ hổng bảo mật; sử dụng không gian mạng để lừa đảo chiếm đoạt tài sản; cho vay nặng lãi qua các ứng dụng; sử dụng thiết bị giả trạm BTS,...

Ngoài ra, thủ đoạn lừa đảo phổ biến của các đối tượng tội phạm như: giả danh cơ quan công an, viện kiểm sát, thuế, bảo hiểm xã hội yêu cầu người bị hại cài đặt các ứng dụng giả mạo trên điện thoại, âm thầm kiểm soát điện thoại, thực hiện giao dịch chuyển tiền chiếm đoạt; tuyển cộng tác viên bán hàng online, người mẫu nhí, làm nhiệm vụ đơn hàng, kêu gọi đầu tư chứng khoán,... sau khi người bị hại chuyển tiền các đối tượng chiếm đoạt, thông qua tiền ảo chuyển ra nước ngoài; lập website, giả mạo nhân viên các ngân hàng, công ty tài chính đăng bài quảng cáo cho vay thủ tục nhanh, gọn, yêu cầu nộp các loại phí để chiếm đoạt tài sản.

Cùng với đó, một số thủ đoạn mới được các đối tượng tội phạm sử dụng gần đây như: sử dụng công nghệ AI (Deepfake) để giả mạo khuôn mặt, giọng nói (Deepvoice) liên hệ người thân, bạn bè chuyển tiền; giả mạo dịch vụ lấy lại tiền đã bị lừa đảo; lập doanh nghiệp "ma", mở tài khoản ngân hàng để nhận tiền đầu tư chứng khoán, Forex,...

Có thể nói rằng, với sự phát triển và cạnh tranh trên thị trường ngày càng gia tăng, hoạt động kinh doanh thẻ của các ngân hàng cũng đối mặt với các rủi ro phát sinh tương ứng với xu hướng thị trường.

CHƯƠNG 3
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CHI NHÁNH TỈNH PHÚ THỌ

3.1. Định hướng về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ đến năm 2030

Agribank Phú Thọ xác định hoạt động kinh doanh thẻ là yếu tố quan trọng đến sự phát triển của Chi nhánh. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, ngân hàng cung cấp một hệ thống dịch vụ thẻ đa dạng, chất lượng và hiện đại. Mục tiêu phát triển của Agribank Phú Thọ bao gồm:

Trở thành chi nhánh ngân hàng hiện đại, đa năng, phát triển bền vững, có thương hiệu mạnh, năng lực tài chính, và trình độ công nghệ, nhân lực và quản trị ngân hàng đáng tin cậy trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Đa dạng hóa hệ thống thẻ ngân hàng để đáp ứng nhu cầu của nền kinh tế, nâng cao chất lượng và hiệu quả các dịch vụ truyền thống, cùng với việc tiếp cận nhanh các dịch vụ tài chính ngân hàng cao cấp để tối ưu hóa giá trị gia tăng.

Mở rộng kênh phân phối dịch vụ thẻ thông qua việc phát triển các kênh phân phối mới, hiện đại, mang lại tiện ích cho khách hàng.

Tăng cường liên kết và hợp tác với các tổ chức tín dụng và thẻ trong nghiên cứu và phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phù hợp với nhu cầu thị trường và khách hàng.

Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ, đặc biệt là hoạt động thanh toán, cung cấp dịch vụ tối ưu cho khách hàng hiện có và đầu tư vào phát triển hoạt động kinh doanh thẻ cho khách hàng mới.

Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên môn, đào tạo kỹ năng bán hàng và giới thiệu sản phẩm để tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, xử lý nhanh chóng và chính xác các giao dịch, và tạo thái độ giao tiếp lịch sự và tận tâm trong phục vụ để khách hàng tin tưởng và sử dụng hoạt động kinh doanh thẻ của Chi nhánh.

Một số chỉ tiêu cụ thể cần đạt được:

- Số khách hàng sử dụng các dịch vụ thẻ của Chi nhánh tăng hàng năm từ 15% trở lên.

- Doanh số thanh toán từ hoạt động kinh doanh thẻ mỗi năm tăng lên từ 3-4%.

- Thu dịch vụ thẻ đến năm 2030 phải chiếm trên 12% trong tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ.

- Tốc độ tăng trưởng thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ hàng năm vượt chỉ tiêu kế hoạch Trụ sở chính giao.

3.2. Các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ

3.2.1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Xuất phát từ thực tế chất lượng nguồn nhân lực tại Agribank Phú Thọ còn chưa cao, cán bộ trẻ còn thiếu kinh nghiệm trong xử lý nghiệp vụ và công nghệ đặc biệt trong dịch vụ thẻ. Để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Agribank Phú Thọ cần áp dụng đồng bộ một số biện pháp sau:

- Đầu tư đào tạo có định hướng cho các cán bộ trẻ và những cán bộ có tâm huyết với ngân hàng, nhằm tạo ra một hệ thống cán bộ lãnh đạo chủ chốt cho tương lai.

- Cần tổ chức các lớp đào tạo bài bản về nghiệp vụ, về phong cách cũng như kỹ năng làm việc cơ bản đối với cán bộ mới tuyển dụng để cán bộ hình dung một cách tổng thể, có hệ thống về công việc của mình, tránh việc đào tạo bằng truyền miệng và mang tính đơn lẻ như hiện nay.

- Thường xuyên có những lớp đào tạo về chuyên môn nghiệp vụ nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp của công việc cho toàn bộ cán bộ nhân viên của Chi nhánh.

- Đôi lúc cũng cần có sự luân chuyển công việc giữa các phòng, các bộ phận nhằm tạo sự cọ sát cho cán bộ, giúp cán bộ có thể nắm được khái quát các hoạt động của chi nhánh, và có thể tư vấn được cho khách hàng tốt hơn.

- Khi có những sản phẩm dịch vụ mới, hoặc những thay đổi của sản phẩm dịch vụ thẻ, Chi nhánh cũng cần có những lớp tập huấn cho tất cả các cán bộ trong Chi nhánh, để từ đó đảm bảo tất cả các cán bộ trong Chi nhánh đều hiểu được về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng mình, như thế mới có thể tư vấn cho khách hàng hiểu và sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

Bên cạnh đó việc đào tạo kỹ năng mềm cho các cán bộ ngân hàng cũng là một việc quan trọng và cần thiết, rất nhiều các cán bộ mới ra trường có trình độ học vấn tuy nhiên lại thiếu đi kỹ năng mềm trong giao tiếp ứng xử, vì thế Chi nhánh cũng nên có lớp đào tạo kỹ năng giao tiếp bán hàng để các cán bộ có thể nâng cao khả năng giao tiếp với khách hàng bởi mỗi đối tượng khách hàng đến giao dịch lại cần những kỹ năng khác nhau để giao tiếp, phục vụ khách hàng giúp tạo hiệu quả trong công việc.

Ngoài công tác về đào tạo cán bộ ra Chi nhánh cũng cần tạo môi trường làm việc lành mạnh và công bằng, tạo động lực cho các cán bộ cố gắng trong công việc của mình. Cụ thể:

Trước hết cần căn cứ vào nguyện vọng và trình độ chuyên môn của từng người để bố trí các vị trí phù hợp, đảm bảo đúng người đúng việc, để cán bộ từ yêu thích công việc sẽ hăng say lao động, phát huy hết khả năng của mình.

Môi trường làm việc cũng cần phải có sự cải thiện hơn, sao cho các cán bộ nhân viên phát huy sự năng động, sáng tạo, làm chủ nghiệp vụ, tránh tình trạng có những cán bộ ỷ lại, né tránh công việc, trách nhiệm. Bên cạnh đó cũng phải tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các cán bộ nhân viên dể tạo động lực cố gắng và phát triển. Với những cán bộ lâu năm, cần có chính sách để đào tạo phù hợp với xu hướng hội nhập hiện nay. Các chế độ ưu đãi, phúc lợi cũng cần được chú ý để tạo sự gắn kết trong Chi nhánh.

Ban lãnh đạo cần có sự quan tâm động viên các cán bộ một cách kịp thời, nhằm tạo niềm tin và sự gắn bó của cán bộ với cơ quan, để các cán bộ coi Agribank Phú Thọ thực sự là một ngôi nhà chung. Ngoài ra ban lãnh đạo cũng cần có sự phân công sắp xếp công việc một cách hợp lý, quy trách nhiệm đến từng cán bộ, nhằm đảm bảo công bằng cho mọi người tránh những tình trạng người làm nhiều, người làm ít, nhưng lương thì hưởng như nhau.

Trên cơ sở các quy định của Agribank, Chi nhánh cần xây dựng chính sách khen thưởng và kỷ luật một cách rõ ràng, kịp thời, xứng đãng, đảm bảo minh bạch, công khai, điều này giúp các cán bộ nhân viên có động lực và có trách nhiệm trong công việc của mình.

Trong phạm vi quyền hạn của mình, Chi nhánh cũng cần ban hành các văn bản, cơ chế thi đua khen thưởng cụ thể để khuyến khích mỗi cán bộ Agribank Phú Thọ là một nhân viên bán lẻ dịch vụ chuyên nghiệp bằng cách như xây dựng thể lệ chương trình, mỗi cán bộ mời chào, giới thiệu thành công nhiều sản phẩm dịch vụ thẻ nhất trong tháng/quý sẽ được vinh danh là nhân viên tiêu biểu xuất sắc trong tháng/quý và

sẽ được nhận phần quà động viên, khích lệ. Đối với nhân viên xuất sắc liên tục trong 03 tháng liên tiếp hoặc 02 quý liên tiếp sẽ được vinh danh trên toàn Chi nhánh, … nhằm tạo phong trào thi đua sôi nổi về việc phát triển dịch vụ thẻ.

3.2.2. Tăng cường mở rộng kênh phân phối và quy mô số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ

Xuất phát từ nguyên nhân chủ quan *"Kênh phân phối của ngân hàng còn chưa đồng đều"* và thực tế hiện nay số lượng máy ATM/CDM/POS của Agribank Phú Thọ còn ít, đặc biệt ở các địa bàn huyện vùng núi như Huyện Tân Sơn, Huyện Yên Lập,... Các huyện miền núi của tỉnh Phú Thọ trình độ dân trí đã được nâng lên đáng kể, nhiều người dân đặc biệt là giới trẻ đã tiếp cận và sử dụng công nghệ hiện đại, vì vậy Chi nhánh nên bố trí lại mạng lưới phòng giao dịch và các máy móc phục vụ dịch vụ thẻ như ATM, POS để các khu vực đang có nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ gia tăng như các huyện thuộc vùng núi cao của tỉnh Phú Thọ có thể thuận tiện sử dụng dịch vụ tránh chỉ tập trung quá nhiều tại thành phố Việt Trì như hiện nay. Việc bố trí mạng lưới kênh phân phối hợp lý sẽ tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ ngân hàng một cách thuận tiện. Đặc biệt chú trọng tới phát triển POS tại các điểm bán hàng, tư vấn và giới thiệu lắp đặt máy POS của Agribank, mã QR code thanh toán tại các điểm bán, siêu thị, chợ đầu mối tại trung tâm các huyện thành thị của tỉnh Phú Thọ.

Bên cạnh đó, bằng các chương trình đồng hành cùng học sinh, sinh viên miễn phí phát hành thẻ, miễn phí quản lý tài khoản,… Chi nhánh nên chủ động tìm đến các trường trung học phổ thông trên địa bàn để tiếp thị mở tài khoản cho các em học sinh chuẩn bị lên đại học, có thể thông qua các thầy cô giáo để các em có thể hiểu được những lợi ích của việc mở tài khoản tại Agribank.

Chi nhánh nên chủ động tiếp cận các công ty, tổ chức, các đơn vị hành chính sự nghiệp để triển khai dịch vụ trả lương qua tài khoản, đối với các công ty đã mở tài khoản công ty tại ngân hàng, Agribank Phú Thọ có thể chủ động đề xuất việc trả lương cho công nhân của các khu công nghiệp qua tài khoản ngân hàng, đưa ra một chính sách ưu đãi đối với công ty này. Vì mô hình cho vay của Agribank Phú Thọ là mô hình cho vay theo tổ nhóm thông qua các hội nông dân, hội phụ nữ, vì thế Agribank Phú Thọ có những mối quan hệ rất mật thiết đối với các tổ chức hành chính, các khối ủy ban xã, huyện, vì thế Chi nhánh có thể tận dụng mối quan hệ sẵn có này để tiếp thị và mở rộng dịch vụ trả lương qua tài khoản, từ đó giúp tăng số

lượng tài khoản mới, tăng quy mô số lượng khách hàng sử dụng thẻ của Agribank Phú Thọ.

3.2.3. Đẩy mạnh công tác marketing

Những năm gần đây Agribank Phú Thọ cũng đã chủ động tìm kiếm các khách hàng mới, tuy nhiên số lượng khách hàng tăng lên mỗi năm chưa cao, nguyên nhân một phần vì do cán bộ chưa thực sự cố gắng, phần là do công tác tiếp thị, marketing chưa thực sự hiệu quả. Ngày nay, công tác truyền thông, tiếp thị và marketing có vai trò vô cùng quan trọng đối với mỗi ngân hàng, nếu Chi nhánh biết tiếp thị, truyền thông đúng cách, đạt hiệu quả thì có thể thúc đẩy việc tìm kiếm khách hàng mới. Việc truyền thông, tiếp thị của Chi nhánh hiện tại cũng chỉ dừng lại ở việc treo các băng rôn, quảng cáo, chưa thực sự tiếp cận được sâu và rộng đến khách hàng.

Xuất phát từ thực tế hoạt động marketing của Agribank Phú Thọ còn đơn điệu, cần phải có các giải pháp phát triển công tác marketing tại chi nhánh để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ như sau:

- Agribank Phú Thọ cần xây dựng kế hoạch marketing cho riêng mình trên cơ sở tuân thủ định hướng, hướng dẫn chung của Agribank, phù hợp với điều kiện của Chi nhánh cũng như đặc điểm kinh tế xã hội của địa phương và thói quen, tập quán của người dân. Xác định đối tượng khách hàng mục tiêu, phân loại khách hàng để từ đó có chiến lược tiếp cận, bán hàng và chăm sóc khách hàng phù hợp.

- Chủ động tiếp thị sản phẩm tới khách hàng. Đẩy mạnh quảng bá dịch vụ thẻ dành cho khách hàng cá nhân đến khách hàng, tạo niềm tin bằng chính chất lượng và phong cách phục vụ khách hàng. Việc thực hiện quảng cáo dịch vụ thẻ phải được thực hiện đồng bộ trên phạm vi toàn Chi nhánh thông qua các điểm giao dịch và trên các phương tiện thông tin đại chúng, SMS, gmail, zalo, internet, phương tiện báo chí, phát thanh, truyền hình… để tăng cường hiệu quả quảng cáo, góp phần nâng cao hình ảnh Agribank, đưa Agribank đến gần hơn với khách hàng, kể cả các địa phương tại vùng sâu, vùng xa, bà con dân tộc thiểu số.

- Chú trọng việc đưa thông tin đến với khách hàng bằng các phương thức phù hợp với trình độ tiếp nhận thông tin, tập quán, tâm lý khách hàng nhằm đạt hiệu quả cao nhất. Thành lập các tổ bán hàng lưu động đặt tại các khu vực đông dân cư để giới thiệu sản phẩm, tạo cơ hội để khách hàng thử trải nghiệm các dịch vụ của Agribank, đặc biệt là các dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử.

- Triển khai tốt các hoạt động an sinh xã hội để quảng bá hình ảnh Agribank và tiếp thị khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng.

- Tổ chức theo dõi và đánh giá hiệu suất của các đợt quảng cáo và tiếp thị để nắm bắt kịp thời điều chỉnh kế hoạch marketing đáp ứng nhu cầu thay đổi của khách hàng.

- Đẩy mạnh công tác marketing nội bộ nhằm thúc đẩy cán bộ Agribank Phú Thọ sử dụng sản phẩm ngân hàng đồng thời giúp cán bộ hiểu rõ sản phẩm dịch vụ thẻ để trở thành một kênh bán hàng hiệu quả. Toàn bộ cán bộ nhân viên Chi nhánh cần tự nghiên cứu, học tập để nắm vững các sản phẩm dịch vụ mà Chi nhánh đang triển khai để mỗi cán bộ nhân viên Chi nhánh có thể trở thành một tuyên truyền viên trực tiếp và chuyên nghiệp trong việc tư vấn, giới thiệu khách hàng sử dụng trọn gói các sản phẩm dịch vụ thẻ của ngân hàng.

3.2.4. Nâng cao công tác chăm sóc khách hàng

Hoạt động chăm sóc khách hàng là một trong những yếu tố then chốt giúp ngân hàng tạo ra sự khác biệt, nâng cao hình ảnh chất lượng dịch vụ của mình trong tâm trí khách hàng, duy trì khách hàng hiện có, gia tăng khách hàng trung thành, thu hút khách hàng tiềm năng và phát triển hoạt động kinh doanh. Khách hàng là một trong những tài sản quý giá nhất ngân hàng. Xuất phát từ thực tế công tác chăm sóc khách hàng của Agribank Phú Thọ còn chưa thực sự hiệu quả, tác giả đề xuất một số giải pháp như sau để nâng cao công tác chăm sóc khách hàng.

Trên cơ sở quy định về tiêu chí phân loại khách hàng, theo nhóm sản phẩm dịch vụ, Chi nhánh cần chủ động đánh giá, phân loại khách hàng, xây dựng các chương trình khách hàng trung thành, chính sách chăm sóc từng đối tượng khách hàng riêng biệt theo từng phân khúc. Ví dụ như đối với các khách hàng sử dụng dịch vụ trả lương qua tài khoản có thể chia thành các nhóm nghề để chăm sóc vào các ngày lễ, ngày kỷ niệm gắn liền với ngành nghề của họ như đến tặng hoa, quà tặng chúc mừng, đưa ra khuyến mại khi khách hàng giao dịch vào ngày khai giảng hoặc nhân ngày nhà giáo Việt Nam 20-11 đối với các khách hàng trong khối giáo dục và đào tạo, vào ngày thầy thuốc Việt Nam đối với khách hàng trong ngành y tế,… Như vậy, Chi nhánh có thể giữ chân được khách hàng hiện tại, tạo ra khách hàng trung thành và thu hút khách hàng tiềm năng nếu có chính sách chăm sóc khách hàng tốt.

Chi nhánh cần xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, giúp nhân viên có được "bộ khung" để làm việc, xử lý các vấn đề liên quan đến chăm sóc khách hàng. Mặt khác, giúp quản lý, kiểm soát xem khâu chăm sóc nào đang gặp vấn đề để kịp thời khắc phục, cải thiện để công tác chăm sóc khách hàng ngày càng tốt hơn, khách hàng cảm thấy hài lòng hơn và trung thành với ngân hàng hoặc giới thiệu cho những khách hàng mới sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Cụ thể:

- Về sự đáp ứng đối với khách hàng: Agribank Phú Thọ phải coi khiếu nại của khách hàng là tín hiệu để ngân hàng không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ. Các nghiên cứu cho thấy khách hàng thường khiếu nại về một số lỗi nhất định. Nếu những lỗi này sớm được phát hiện, ghi nhận, từ đó sửa đổi kịp thời thì số vụ khiếu nại giảm, đồng nghĩa với đó là mức độ hài lòng và niềm tin của khách hàng được nâng cao. Nhiều cán bộ ngân hàng cảm thấy lo ngại, sợ hoặc không thích khách hàng khiếu nại, khi tiếp nhận ý kiến khiếu nại không xác định trách nhiệm hay thiện chí giải quyết. Đây là một quan điểm sai lầm, bởi lẽ ngoài việc có cơ hội chỉnh sửa, cải tiến quy trình cung cấp dịch vụ thì chính việc giải quyết tốt khiếu nại của khách hàng vẫn đem lại cơ hội cho ngân hàng giữ chân khách hàng. Đồng thời hạn chế được sự lan truyền thông tin do khách hàng không được ngân hàng giải quyết khiếu nại đem sự không hài lòng của mình nói với những người khác.

- Về đồng cảm đối với khách hàng: Agribank Phú Thọ cần thường xuyên trao đổi thông tin với khách hàng. Trao đổi thông tin với khách hàng giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc hiểu và đáp ứng kỳ vọng của khách hàng. Trao đổi thông tin có thể được tiến hành dưới nhiều hình thức, được thực hiện song song hoặc lồng ghép với nhau như hội nghị khách hàng; các chương trình quảng cáo, khuyếch trương sản phẩm, dịch vụ; tổ chức các cuộc thăm dò, điều tra nhu cầu của khách hàng; thiết lập đường dây nóng… Thông qua đó, ngân hàng truyền tải đến khách hàng thông tin về sản phẩm, dịch vụ, xử lý các yêu cầu của khách hàng và thu thập các ý kiến phản hồi cũng như khiếu nại của khách hàng liên quan đến các mặt hoạt động ngân hàng. Agribank Phú Thọ cũng cần thiết lưu trữ dữ liệu thông tin tập trung về khách hàng để thuận tiện phục vụ hoạt động trao đổi với khách hàng.

Agribank Phú Thọ cần nhận biết và chú ý đặc biệt đến những quan tâm nhiều nhất của khách hàng. Chi nhánh cũng cần phục vụ khách hàng ân cần, chu đáo, không để khách hàng xếp hàng lâu để phục vụ.

- Về sự tin cậy cho khách hàng sử dụng dịch vụ: Agribank Phú Thọ cần tạo sự tin cậy cho khách hàng giao dịch thông qua các biểu biện như ngân hàng thực hiện dịch vụ thẻ chính xác, không có sai sót ngay từ lần đầu và cung cấp đúng thời điểm mà ngân hàng đã cam kết.

Bên cạnh đó, Agribank Phú Thọ cần giải quyết bất kỳ vấn đề gì liên quan đến dịch vụ thẻ mà ngân hàng đã cung cấp. Nhân viên ngân hàng luôn sẵn sàng phục vụ khách hàng Ngân hàng gửi bảng sao kê, chứng từ giao dịch đều đặn và kịp thời.

- Về phương tiện hữu hình phục vụ khách hàng: Agribank Phú Thọ cần tạo ấn tượng trong mắt khách hàng giao dịch. Trụ sở ngân hàng, đặc biệt là những nơi giao dịch với khách hàng cần được bài trí đẹp, phối màu hài hoà, dễ nhận biết và có sự khác biệt so với các ngân hàng khác. Trụ sở cần có lôgô và tuyên bố hoặc khẩu hiệu cam kết đảm bảo chất lượng cung cấp dịch vụ của ngân hàng. Việc mặc đồng phục của nhân viên một cách đồng bộ, chỉn chu cũng khiến khách hàng có cảm giác thân thiện và yên tâm hơn khi giao dịch với ngân hàng.

Ngoài ra, Chi nhánh cũng cần tích cực đầu tư và nâng cao hiệu quả trong việc chăm sóc khách hàng VIP: Có quầy phục vụ khách hàng Vip riêng hoặc phòng tiếp khách hàng Vip riêng với sự phục vụ, tư vấn, cung ứng dịch vụ bởi nhân viên chuyên nghiệp, có trình độ nghiệp vụ cao; có chính sách ưu đãi về lãi suất, phí cho đối tượng khách hàng Vip. Bởi khách hàng Vip là những khách hàng mang lại những lợi ích không thể phủ nhận cho ngân hàng như duy trì số dư lớn trong tài khoản thanh toán, thường xuyên phát sinh các giao dịch, các khoản vay với doanh số cao, sử dụng các dịch vụ cao cấp nhất của ngân hàng, … vì vậy họ cũng có nhu cầu được trải nghiệm đúng đẳng cấp, được giao dịch ưu tiên hơn các khách hàng thông thường khác của ngân hàng.

Bên cạnh đó Chi nhánh cũng cần đào tạo riêng một đội ngũ chăm sóc khách hàng, đó là những nhân viên có năng lực, khả năng giao tiếp, ứng xử và nhạy bén trong việc dự đoán, nắm bắt nhu cầu của khách hàng. Bộ phận chăm sóc khách hàng có thể hỗ trợ, giải đáp các thắc mắc cũng như hướng dẫn khách hàng thông qua điện thoại, email, trang fanpage của Agribank Phú Thọ trên trang mạng xã hội facebook.

3.2.5. Nâng cao chất lượng các chương trình khuyến mãi

Xuất phát từ nguyên nhân các chương trình khuyến mại tại chi nhánh còn ít và chưa đạt hiệu quả cao. Để nâng cao chất lượng các chương trình khuyến mãi và chăm sóc khách hàng tại Chi nhánh Agribank Phú Thọ, dưới đây là một số giải pháp có thể được thực hiện:

- Tạo ra các chương trình khuyến mãi thẻ đa dạng: Đồng thời phát triển các chương trình khuyến mãi không chỉ dành riêng cho các dịch vụ ngân hàng chủ yếu, mà còn bao gồm như thẻ ngân hàng, dịch vụ ngân hàng điện tử, bảo lãnh, ngân quỹ, mua bán ngoại tệ, v.v. Đa dạng hóa chương trình khuyến mãi giúp thu hút sự quan tâm và tham gia của đa dạng đối tượng khách hàng.

- Tích cực đánh giá và nắm bắt nhu cầu khách hàng: Tiến hành khảo sát và đánh giá nhu cầu, mong muốn của khách hàng về các chương trình khuyến mãi và chăm

sóc. Dựa vào những thông tin này, định hướng các chương trình khuyến mãi phù hợp và hấp dẫn hơn, từ đó tạo sự hài lòng và gắn kết của khách hàng.

- Chăm sóc khách hàng hiện có: Tập trung phát triển các chương trình chăm sóc khách hàng đã sử dụng dịch vụ trong thời gian dài. Điều này có thể bao gồm các ưu đãi đặc biệt, giảm giá hoặc quà tặng hấp dẫn dành riêng cho khách hàng trung thành. Chăm sóc khách hàng hiện có giúp duy trì và tăng cường lòng tin và trung thành của khách hàng.

- Tăng cường tư vấn và hỗ trợ khách hàng: Đảm bảo nhân viên có kiến thức sâu về các chương trình khuyến mãi và dịch vụ của ngân hàng. Họ nên có khả năng tư vấn và hỗ trợ khách hàng một cách chuyên nghiệp và tận tâm để khách hàng hiểu rõ hơn về các chương trình và lợi ích mà họ có thể nhận được.

- Thực hiện chương trình khuyến mãi đột phá: Tạo ra những chương trình khuyến mãi đặc biệt, đột phá và sáng tạo, không những thu hút sự quan tâm của khách hàng mà còn tạo sự khác biệt cho Chi nhánh. Các chương trình khuyến mãi đặc biệt này có thể liên quan đến các sự kiện đặc biệt, hợp tác với đối tác đáng tin cậy, hay thậm chí là các chương trình doanh nghiệp xã hội để tạo sự ảnh hưởng tích cực đối với cộng đồng.

- Liên tục đánh giá và cải thiện: Theo dõi hiệu quả và đánh giá thường xuyên các chương trình khuyến mãi. Dựa trên những kết quả đánh giá, điều chỉnh và cải thiện các chương trình để đảm bảo sự hiệu quả và tạo sự hài lòng cho khách hàng.

Tóm lại, việc thực hiện các giải pháp trên sẽ giúp Agribank Phú Thọ nâng cao chất lượng các chương trình khuyến mãi từ đó tạo sự hài lòng và trung thành của khách hàng và đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của Chi nhánh.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Agribank

Từ thực tế hoạt động của dịch vụ thẻ đang diễn ra tại chi nhánh, Agribank Phú Thọ có một số kiến nghị như sau:

Thứ nhất, tập trung chiến lược phát triển hoạt động kinh doanh thẻ

Ngày 28/10/2021, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1813/QĐ-TTg về việc phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025; Ngày 8/8/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 986/QĐ-TTg phê duyệt Chiến lược phát triển ngành Ngân hàng Việt Nam đến năm 2025, định hướng đến năm 2030. Chiến lược đã đề ra những mục tiêu cụ thể với các

giải pháp và lộ trình thực hiện cho từng giai đoạn, kỳ vọng mở ra thời kỳ mới của ngành Ngân hàng, trong đó, mục tiêu về lĩnh vực thanh toán là: "Đẩy mạnh phát triển thanh toán không dùng tiền mặt, tối ưu hóa mạng lưới ATM và POS. Đến cuối năm 2020, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức dưới 10%; đến cuối năm 2025, tỷ trọng tiền mặt trên tổng phương tiện thanh toán ở mức dưới 8%". Triển khai đồng bộ các giải pháp để hiện thực hóa mục tiêu nêu trên, Agribank cần có những chiến lược tập trung phát triển hoạt động kinh doanh trong từng giai đoạn cụ thể, tạo khí thế thi đua giữa các chi nhánh trong toàn hệ thống. Hoạt động kinh doanh thẻ phát triển sẽ giúp ngân hàng có thêm kênh huy động vốn và phát triển thêm các dịch vụ giá trị gia tăng với nhiều tiện ích khác nhau cung cấp cho khách hàng.

Thứ hai, đổi mới và nâng cấp công nghệ

Công nghệ cũng có vai trò rất quan trọng trong chất lượng dịch vụ thẻ, công nghệ phải hiện đại đáp ứng được các tiêu chí về sự an toàn, bảo mật, thời gian giao dịch,… Hiện nay tình trạng khách hàng sử dụng các sản phẩm dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử giao dịch thường xuyên bị lỗi, hệ thống mất kết nối, lỗi mạng không giao dịch được khiến khách hàng không hài lòng khi sử dụng dịch vụ. Tuy nhiên các Chi nhánh chỉ có thể bảo dưỡng, sửa chữa nhỏ còn việc nâng cấp hệ thông không thuộc thẩm quyền của các Chi nhánh. Vì vậy Agribank cần xây dựng một chiến lược phát triển công nghệ dài hạn, nâng cấp các thiết bị phần cứng, phần mềm nhằm nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ thẻ hiện tại. Bên cạnh đó Agribank cũng cần đi sâu vào nghiên cứu và phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ thẻ trên nền tảng công nghệ thông tin để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, giúp gia tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng đối thủ.

Agribank cũng cần thay thế, nâng cấp các máy ATM đã cũ để đảm bảo chất lượng giao dịch phục vụ khách hàng, đồng thời cho Chi nhánh được đặt thêm các POS phục vụ khách hàng.

Ba là, gia tăng thêm các sản phẩm, chương trình quà tặng, khuyến mãi

Để giúp hoạt động thẻ của Chi nhánh phát triển hơn, có thể cạnh tranh với các NHTM khác thì ngoài việc đầu tư về con người, cơ sở vật chất, công nghệ mới thì việc có thêm các sản phẩm mới là cực kỳ quan trọng. Liên tục nghiên cứu và bổ sung các tính năng mới cho các sản phẩm thẻ đã có để cải thiện trải nghiệm khách hàng. Điều này có thể bao gồm cải tiến giao diện người dùng, tối ưu hóa quy trình giao dịch, và tích hợp các tính năng tiện ích để phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

Agribank cũng cần xem xét và phát triển các sản phẩm mới sử dụng công nghệ cao như trí tuệ nhân tạo, blockchain, hay các giải pháp thanh toán không tiếp xúc để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

Ngoài ra, Agibank cũng nên có thêm các chương trình ưu đãi về giá phí, quà tặng vào các dịp sinh nhật, lễ, tết... cho khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của mình.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Trong hoạt động của các NHTM Việt Nam thì NHNN đóng vai trò là cơ quan quản lý điều hành, vì thế vai trò của NHNN là rất quan trọng trong việc định hướng chiến lược cho sự phát triển các hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng. Dưới đây là một số kiến nghị với NHNN nói chung và NHNN tỉnh Phú Thọ nói riêng:

- NHNN tiếp tục chỉ đạo nâng cấp, phát triển hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, hệ thống chuyển mạch tài chính và bù trừ điện tử, hệ thống thanh toán của các ngân hàng đảm bảo hoạt động an toàn, hiệu quả và có khả năng kết nối, tích hợp với các hệ thống khác, mở rộng hệ sinh thái thanh toán số để phục vụ thanh toán trực tuyến.

-Tiếp tục nghiên cứu sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hành lang pháp lí, trong đó có một số quy định như: Xây dựng bộ tiêu chí nhận diện các chủ thẻ có dấu hiệu nghi ngờ gian lận, lừa đảo; áp dụng giải pháp công nghệ nhận diện, phát hiện hành vi bất thường, rủi ro cao trong sử dụng thẻ; có biện pháp xác minh, thẩm định, quản lí, giám sát đơn vị chấp nhận thanh toán.

- Đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn nâng cao nhận thức về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt nói chung, thanh toán thẻ nói riêng, trong đó có bảo vệ, quyền lợi ích hợp pháp của người dử dụng phương tiện, dịch vụ thẻ; giúp người dân nhận biết được những hành vi bị cấm trong lĩnh vực tiền tệ, ngân hàng, khuyến cáo người dân không tham gia, tiếp tay cho các đối tượng tội phạm lợi dụng hoạt động thanh toán thẻ vào các hoạt động bất hợp pháp. NHNN có thể hỗ trợ các chương trình đào tạo và phát triển nhân sự trong lĩnh vực công nghệ để đảm bảo rằng nhân viên của các NHTM có đủ kỹ năng để sử dụng và quản lý các hệ thống công nghệ mới.

- Khuyến khích môi trường sáng tạo thông qua các cuộc thi, sự kiện, và chương trình khởi nghiệp để thúc đẩy các ý tưởng và dự án mới trong lĩnh vực công nghệ ngân hàng.

- Theo dõi thống kê dịch vụ thẻ tại ngân hàng để các chi nhánh ngân hàng có số liệu phân tích, tổng hợp tình hình, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và có các chính sách phát triển đồng bộ các dịch vụ khác.

- Tăng cường hợp tác quốc tế nhằm khai thông các quan hệ ngân hàng và tận dụng các nguồn vốn, công nghệ từ các nước và các tổ chức quốc tế, trao đổi thông tin về lĩnh vực ngân hàng, đặc biệt về lĩnh vực đào tạo, phổ biến kiến thức, công nghệ và kinh nghiệm hội nhập cho những cán bộ liên quan của NHNN và các NHTM.

KẾT LUẬN

Đầu tư vào thị trường thẻ là một định hướng và xu thế tất yếu của các ngân hàng thương mại trong nền kinh tế hiện đại. Đồng thời với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin nên để gia tăng cạnh tranh, các NHTM đã không ngừng phải cải tiến về sản phẩm dịch vụ, rất nhiều sản phẩm dịch vụ hiện đại đã ra đời. Với mong muốn Agribank Phú Thọ ngày càng phát triển về dịch vụ thẻ, giảm sự phụ thuộc vào hoạt động tín dụng và bắt kịp với xu thế phát triển của các Chi nhánh NHTM trong và ngoài nước, thông qua đề tài nghiên cứu về "Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Phú Thọ" tác giả đã nghiên cứu một cách khoa học, có hệ thống và trình bày được một số nội dung cụ thể như sau:

Một là, góp phần hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại NHTM.

Hai là, đánh giá và phân tích thực trạng của phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Phú Thọ giai đoạn 2021 - 2023 một cách khách quan và trung thực, từ đó rút ra những kết quả đạt được và những hạn chế cũng như nguyên nhân của những hạn chế.

Ba là, trên cơ sở lý luận và thực tiễn cùng định hướng phát triển của Agribank Phú Thọ luận văn đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của Chi nhánh phù hợp với tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank Phú Thọ trong thời gian tới.

Bốn là, nghiên cứu vẫn còn hạn chế (số liệu thu thập được chưa chi tiết, phương pháp nghiên cứu sử dụng là phương pháp định tính chưa nghiên cứu định lượng…), vì vậy các nghiên cứu tiếp theo có thể tập trung vào các điểm hạn chế này để bổ sung và làm rõ và đưa ra các giải pháp hiệu quả hơn.

Trong quá trình nghiên cứu luận văn không thể tránh được những thiếu sót và hạn chế tôi rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của các thầy cô và những người quan tâm để có thể hoàn thiện hơn đề tài nghiên cứu này.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Hải Anh (2023), *Thúc đẩy thị trường thẻ hướng đến xã hội không tiền mặt và tài chính toàn diện,* Bài đăng trên trang web: tapchinganhang.gov.vn
2. Ngân hàng nhà nước (2024), *Thông tư số 18/2024/TT-NHNN ngày 28/06/2024 của Thống đốc NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng,* Hà Nội.
3. Ngân hàng nhà nước (2016), *Thông tư số 19/2016/TT-NHNN ngày 30/6/2016 của Thống đốc NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng (đã được sửa đổi, bổ sung),* Hà Nội.
4. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (2021), Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ năm 2021, Phú Thọ
5. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (2022), Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ năm 2022, Phú Thọ
6. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (2023), Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và báo cáo hoạt động kinh doanh thẻ năm 2023, Phú Thọ
7. Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam – Trung tâm thẻ Agribank (2023), Báo cáo hoạt động thẻ năm 2023, Hà Nội.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam – Chi nhánh tỉnh Phú Thọ (2023), Báo cáo tổng kết của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam CN tỉnh Phú Thọ năm 2023, Phú Thọ.
9. Nguyễn Thị Mùi (2010), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống Kê, Hà Nội.
10. Phan Thị Thu Hà (2015), *Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại*, Nhà xuất bản Giao thông vận tải Hà Nội, Hà Nội.
11. Phan Thị Thu Hà (2013), *Giáo trình Ngân hàng Thương mại*, Nhà xuất bản Đại học Kinh Tế Quốc Dân, Hà Nội.
12. Thủ tướng Chính phủ (2021), *Quyết định số 1813/QĐ-TTg phê duyệt "Đề án phát triển TTKDTM tại Việt Nam giai đoạn 2021 – 2025"*, Hà Nội.
13. Thủ tướng Chính phủ (2018), *Quyết định số 986/QĐ-TTg phê duyệt "Chiến lược phát triển ngành ngân hàng tới năm 2025, định hướng năm 2030*", Hà Nội

PHỤ LỤC 1: TỔNG QUAN VỀ THẺ NGÂN HÀNG

- ***Sự hình thành và phát triển***

Lịch sử hình thành phương thức thanh toán bằng thẻ nói chung được ghi nhận vào năm 1914. Khi đó một công ty của Mỹ là Western Union đã cung cấp một dịch vụ thanh toán theo yêu cầu của khách hàng, công ty phát hành một tấm thẻ bằng kim loại với một số thông tin được in nổi lên trên để đảm bảo hai chức năng cơ bản: nhận dạng khách hàng, lưu giữ các thông tin được in nổi trên tấm kim loại.

Đến năm 1958, công ty American Express đã phát hành các thẻ nhựa, trong đó tập trung vào các lĩnh vực giải trí và du lịch, một lĩnh vực có tốc độ phát triển nhanh chóng tại Mỹ và Châu Âu trong thời kỳ sau chiến tranh thế giới.

Năm 1966, Bank of America chính thức trao quyền phát hành thẻ BankAmericard của mình cho các ngân hàng thông qua việc ký các hợp đồng đại lý, chính thức bắt đầu giai đoạn tăng tốc trong phát triển. Thẻ tín dụng lúc này không chỉ mặc định dành cho những người giàu có và nổi tiếng mà dần trở thành một phương tiện thanh toán thông dụng. Thương hiệu BankAmericard với một loạt sản phẩm có màu xanh, trắng, vàng đặc trưng ngày càng trở nên quen thuộc với người tiêu dùng. Tới năm 1977, thẻ của Bank of America thật sự được chấp nhận trên toàn cầu và thay vì tên BankAmericard, tên thẻ VISA ra đời với màu sắc đặc trưng vẫn là xanh lam, trắng và vàng.

Cũng vào năm 1966, ba nhóm ngân hàng lớn nhất phía đông nước Mỹ quyết định hợp tác thành lập tập đoàn kinh doanh tín dụng riêng có tên là Interbank Card Association (ICA). Sau này tên ICA được chuyển đổi thành MasterCard. Sau đó ICA liên kết với một số ngân hàng ở ngoài nước. Năm 1979, ICA trở thành tổ chức thẻ quốc tế lớn khác với thẻ Master Card.

Thẻ ngày nay được sử dụng rộng rãi, các công ty và các ngân hàng liên kết với nhau để khai thác lĩnh vực thu hút nhiều lợi nhuận này. Thẻ dần dần được xem như một phương tiện văn minh, thuận lợi trong các giao dịch mua bán. Bên cạnh các loại thẻ Master Card, Visa, thẻ Amex ra đời năm 1958, JCB xuất phát từ Nhật Bản cũng vươn lên mạnh mẽ và được sử dụng trên toàn cầu.

Cùng với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và văn minh nhân loại, thẻ ngân hàng ngày càng thu hút sự chú ý và nghiên cứ úng dụng của nhiều nước, kể cả những nước đang phát triển.

- ***Khái niệm về thẻ ngân hàng***

Hiện nay, có nhiều khái niệm về thẻ ngân hàng được đưa ra bởi các tác giả với các giác độ tiếp cận khác nhau. Có thể kể đến một số khái niệm như:

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận. (Theo khoản 1, Điều 3, Thông tư 19/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng).

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hóa bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng. Thẻ ngân hàng là công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng thanh toán hàng hóa dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp. (Bài đăng "Một số thông tin về thẻ ngân hàng" đăng trên trang web của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam: sbv.gov.vn)

. Từ góc độ phát hành: Thẻ là một phương tiện do ngân hàng, các định chế tài chính hoặc các công ty phát hành dùng để giao dịch mua bán hàng hóa dịch vụ hoặc rút tiền mặt.

. Từ góc độ công nghệ thanh toán: Thẻ là phương thức thanh toán ghi sổ điện tử số tiền của các giao dịch cần thanh toán, thực hiện trên hệ thống thanh toán được kết nối giữa các chủ thể tham gia dựa trên nền tảng công nghệ ngân hàng và tin học viễn thông.

Từ những khái niệm trên, thẻ ngân hàng trong luận văn có thể được hiểu như sau: Thẻ là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán hàng hoá dịch vụ tại các điểm cung ứng hàng hoá dịch vụ có ký hợp đồng thanh toán với ngân hàng, rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hay các ngân hàng đại lý trong phạm vi số dư tiền gửi của mình hoặc hạn mức tín dụng được cấp. Thẻ còn được dùng để thực hiện nhiều dịch vụ khác thông qua hệ thống giao dịch tự động ATM như chuyển khoản, tra vấn thông tin tài khoản, thông tin các khoản chi phí sinh hoạt…

Thẻ là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt tiên tiến và hiện đại. Thẻ ra đời không những đạt được hai mục tiêu là tiện lợi và an toàn cho việc thanh

toán mà còn thể hiện được tính văn minh, hiện đại của thời kỳ hiện đại hoá và toàn cầu hoá.

- ***Đặc điểm cấu tạo thẻ***

Hầu hết các loại thẻ hiện nay đều được làm bằng plastic với 3 lớp ép sát, lõi thẻ được làm bằng nhựa cứng nằm giữa 2 lớp tráng mỏng. Màu sắc của thẻ thay đổi tùy vào ngân hàng phát hành và tùy theo quy định thống nhất của mỗi tổ chức thẻ. Thẻ được thiết kế hình chữ nhật theo tiêu chuẩn ISO 7810. Kích thước tiêu chuẩn của thẻ là chiều dài 85,60 mm (3,37 inch) và chiều rộng 53,98 mm (2,13 inch), 4 góc bo tròn.

Mặt trước của thẻ gồm:

- Nhãn hiệu thương mại của thẻ
- Tên và logo của ngân hàng phát hành thẻ
- Số thẻ, tên chủ thẻ in nổi:
- Chip thẻ, Biểu tượng không tiếp xúc (Contactless)
- Ngày hiệu lực của thẻ: được in dưới số thẻ, dập nổi theo trình tự tháng/năm hết hạn của thẻ. Giao dịch phải được thực hiện trong thời hạn hiệu lực.
- Biểu tượng của tổ chức thẻ quốc tế đối với một số loại thẻ quốc tế.

Mặt sau của thẻ gồm:

- Dải băng từ chứa các thông tin đã được mã hoá theo một chuẩn thống nhất như: số thẻ, ngày hết hạn, các yếu tố kiểm tra an toàn khác.
- Ô chữ ký dành cho chủ thẻ.

Ngoài ra thẻ còn có thể có thêm một số yếu tố khác theo quy định của các tổ chức thẻ quốc tế, đơn vị liên kết hoặc hiệp hội phát hành thẻ…Các ngân hàng khi phát hành thẻ thường sử dụng những thiết bị mang tính công nghệ cao để đảm bảo tính an toàn cho thẻ thanh toán.

- ***Phân loại thẻ***

Tùy thuộc vào tiêu thức phân loại mà thẻ được phân ra nhiều loại khác nhau.

- Căn cứ vào phạm vi sử dụng: có hai loại thẻ là:

+ Thẻ nội địa: là loại thẻ được sử dụng để rút tiền, thanh toán và chuyển khoản cho các giao dịch thanh toán trong phạm vi một quốc gia. Thông thường thẻ nội địa là những thẻ ghi nợ của các NHTM, được phát hành và sử dụng tại hệ thống máy ATM và mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ trong nước.

+ Thẻ quốc tế: là loại thẻ không những được sử dụng để rút tiền, thanh toán và chuyển khoản cho các giao dịch trong phạm vi quốc gia mà còn được dùng trên toàn thế giới. Để phát hành thẻ quốc tế, tổ chức phát hành thẻ phải là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế, tuân thủ chặt chẽ các quy định trong việc phát hành và than toán thẻ do tổ chức quốc tế đó ban hành.

- Căn cứ vào chủ thể phát hành thẻ: có hai loại thẻ là:

+ Thẻ do các ngân hàng phát hành: là loại thẻ được phát hành bởi các ngân hàng.

+ Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: là loại thẻ do các tổ chức quốc tế phát hành như: Diners Club, Amex...Các loại thẻ này cũng được sử dụng để thanh toán trên toàn cầu.

- Căn cứ vào tính chất thanh toán: có ba loại thẻ chính là:

+ Thẻ ghi nợ (Debit card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của chủ thẻ mở tại ngân hàng.

+ Thẻ tín dụng (Credit card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ được thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với ngân hàng phát hành thẻ. Chủ thẻ phải thanh toán ít nhất mức trả nợ tối thiểu khi đến hạn quy định và sẽ phải trả lãi cho số tiền còn nợ theo mức lãi suất thỏa thuận trước.

+ Thẻ trả trước (Prepaid card): là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp trong thẻ, tương ứng với số tiền mà chủ thẻ đã trả trước cho ngân hàng phát hành thẻ. Thẻ trả trước bao gồm thẻ trả trước định danh và thẻ trả trước vô danh. Ngoài ra, thẻ trả trước có thể sử dụng dưới hình thức thẻ quà tặng, thẻ chuyển tiền, thẻ thanh toán phúc lợi xã hội và thẻ thanh toán du lịch.

- Căn cứ vào công nghệ thẻ, thẻ được phân thành hai loại:

+ Thẻ từ là thẻ có gắn một dải băng từ ở mặt sau của thẻ. Dải băng từ này có từ tính và các thiết bị đọc ghi thẻ có thể thay đổi nội dung dữ liệu trên thẻ. Dải băng từ này dùng để lưu trữ thông tin của chủ thẻ.

+ Thẻ chip là loại thẻ thông minh (Smart Card) lưu trữ thông tin đã được mã hóa và gắn thông tin đó lên con chip, bên trong thẻ có bộ vi xử lý nhỏ với chức năng như một bộ máy tính thu nhỏ và hoàn toàn độc lập.

+ Thẻ phi tiếp xúc: là một loại thẻ thông minh thân thẻ chứa chip và đường dây ăngten được dấu ngầm, nó có nhiệm vụ làm trung gian nhận/phát sóng radio giữa đầu đọc thẻ và con chip trên thẻ.

- Căn cứ theo hình thức thể hiện, thẻ được phân loại thành thẻ vật lý và thẻ phi vật lý:

+ Thẻ vật lý là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn dải từ hoặc chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ.

+ Thẻ phi vật lý là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất nhưng vẫn chứa các thông tin trên thẻ, được tổ chức phát hành thẻ phát hành cho chủ thẻ để giao dịch qua internet, điện thoại di động hoặc các thiết bị điện tử chấp nhận thẻ khác. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý khi chủ thẻ có yêu cầu.

- ***Các chủ thể tham gia thị trường thẻ***

- Ngân hàng phát hành:

Ngân hàng phát hành là ngân hàng cung cấp thẻ cho khách hàng. Ngân hàng phát hành chịu trách nhiệm nhận hồ sơ xin cấp thẻ, xử lý và phát hành thẻ, mở và quản lý tài khoản thẻ, đồng thời thực hiện việc thanh toán cuối cùng với chủ thẻ.

Ngân hàng phát hành thẻ quy định các điều khoản, điều kiện sử dụng thẻ cho các chủ thẻ. Ngân hàng phát hành có quyền ký kết hợp đồng đại lý với bên thứ ba, là một ngân hàng hoặc một tổ chức tài chính tín dụng khác trong việc thanh toán hoặc phát hành thẻ.

- Ngân hàng đại lý hay ngân hàng chấp nhận thanh toán

Ngân hàng đại lý là ngân hàng trực tiếp ký hợp đồng chấp nhận thẻ với các điểm cung ứng hàng hoá dịch vụ trên địa bàn. Mỗi ngân hàng có thể vừa đóng vai trò thanh toán thẻ vừa đóng và trò phát hành.

Trong hợp đồng chấp nhận thẻ ký kết với các đơn vị cung ứng hàng hoá, dịch vụ, ngân hàng thanh toán thẻ cam kết: Chấp nhận các đơn vị này vào hệ thống thanh toán thẻ của ngân hàng, cung cấp các thiết bị đọc thẻ tự động cho các đơn vị này kèm theo những hướng dẫn sử dụng hoặc chương trình đào tạo nhân viên cách thức vận

hành cùng với dịch vụ bảo trì, bảo dưỡng đi kèm trong suốt thời gian hoạt động, quản lý và xử lý những giao dịch có thể sử dụng thẻ tại những đơn vị này.

Thông thường ngân hàng thanh toán thu từ các đơn vị cung ứng hàng hoá dịch vụ có ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ một mức phí chiết khấu cho việc xử lý các giao dịch có thể sử dụng thẻ tại đây.

- Tổ chức thẻ quốc tế

Tổ chức thẻ quốc tế là hiệp hội các tổ chức tài chính, tín dụng lớn tham gia phát hành và thanh toán thẻ quốc tế. Tổ chức thẻ quốc tế là đơn vị đứng đầu, quản lý mọi hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, có mạng lưới rộng khắp và có các thương hiệu nổi tiếng khắp thế giới với các sản phẩm thẻ đa dạng, ví dụ tổ chức thẻ Visa, tổ chức thẻ Master, công ty thẻ American Express, công ty thẻ JCB, công ty thẻ Dinners Club…

Tổ chức thẻ quốc tế đóng vai trò trung gian giữa các tổ chức và các công ty thành viên trong việc điều chỉnh và cân đối các lượng tiền thanh toán giữa các công ty thành viên, cung cấp một mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán, cấp phép cho ngân hàng thành viên một cách nhanh chóng.

- Chủ thẻ

Là người có tên ghi trên thẻ được dùng thẻ để chi trả thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ. Chỉ có chủ thẻ mới có thể sử dụng thẻ của mình. Mỗi khi thanh toán cho các cơ sở chấp nhận thẻ về hàng hoá dịch vụ hoặc trả nợ, chủ thẻ phải xuất trình thẻ để nơi đây kiểm tra theo quy trình và lập biên lai thanh toán.

Chủ thẻ chính: Là người có tên trên thẻ, đã đứng ra xin được ngân hàng cấp phát thẻ để sử dụng.

Chủ thẻ phụ: Là người được chủ thẻ chính đề nghị ngân hàng cấp thẻ để dùng chung một tài khoản với chủ thẻ chính.

Chủ thẻ chính có trách nhiệm khai báo thông tin đầy đủ, chính xác với ngân hàng phát hành khi đăng ký làm thẻ. Chủ thẻ chính cũng chịu trách nhiệm thanh toán mọi giao dịch của cả chủ thẻ chính và phụ. Các giao dịch của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ có cùng bản sao kê và được gửi về ngân hàng thanh toán sau mỗi giao dịch. Dù dùng thẻ chính hay thẻ phụ, khách hàng cũng chỉ được phép tiêu trong hạn mức tín dụng được ngân hàng đồng ý.

- Đơn vị chấp nhận thẻ

Đơn vị chấp nhận thẻ là các thành phần kinh doanh hàng hoá và dịch vụ có ký kết với ngân hàng thanh toán về việc chấp nhận thẻ như: nhà hàng, khách sạn, cửa hàng…Các đơn vị này phải trang bị máy móc kỹ thuật để tiếp nhận thẻ thanh toán tiền mua hàng hoá, dịch vụ, trả thay cho tiền mặt. Để trở thành ĐVCNT đối với thẻ của ngân hàng nào đó, đơn vị này phải có tình hình tài chính tốt và có năng lực kinh doanh.

PHỤ LỤC 2: PHIẾU KHẢO SÁT

Kính chào quý Ông/bà!

Hiện tại tôi đang thực hiện đề tài "*Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Thọ*". Bảng khảo sát là một phần quan trọng để tôi hoàn thành đề tài này.

Tôi cam kết chỉ sử dụng kết quả khảo sát cho mục đích nghiên cứu và tuyệt đối bảo mật thông tin cá nhân mà ông/bà cung cấp.

Xin chân thành cảm ơn sự tham gia của ông/bà!

A. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Ông/bà có đã từng hoặc đang sử dụng dịch vụ thẻ của Agribank hay ko?

☐ Có

☐ Không

Nếu có vui lòng trả lời tất cả các câu hỏi

Nếu không vui lòng trả lời từ câu 10 đến câu 15.

2. Ông/bà đang sử dụng loại thẻ nào tại Agribank?

☐ Thẻ thanh toán

☐ Thẻ tín dụng

☐ Thẻ trả trước

3. Mục đích sử dụng thẻ của ông/bà là gì?

☐ Rút tiền mặt

☐ Chi tiêu mua sắm tại siêu thị, nhà hàng, cửa hàng...

☐ Chi tiêu mua sắm trực tuyến

☐ Thanh toán hóa đơn

☐ Khác

4. Ông/bà đã sử dụng thẻ của Agribank trong bao lâu?

☐ Ít hơn 1 năm

☐ Từ 1 – 3 năm

☐ Từ 4 năm trở lên

5. **Ông/bà biết đến dịch vụ thẻ của Agribank qua kênh nào?**

☐ Tại ngân hàng khi tới làm các giao dịch khác

☐ Bạn bè người thân giới thiệu

☐ Qua phương tiện internet, báo, tạp chí

☐ Do đơn vị công tác thỏa thuận hợp tác mở thẻ trả lương

☐ Được các bạn nhân viên Agribank giới thiệu tiếp thị qua điện thoại

☐ Khác

6. Ông/bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng về dịch vụ thẻ của Agribank qua các tiêu chí sau đây:

	Rất hài lòng	Hài lòng	Không hài lòng	Hoàn toàn không hài lòng
Sản phẩm thẻ của Agribank nhiều tiện ích	☐	☐	☐	☐
Quy trình phát hành thẻ nhanh chóng	☐	☐	☐	☐
Phí dịch vụ hợp lý	☐	☐	☐	☐
Mạng lưới ATM, ĐVCNT rộng	☐	☐	☐	☐
Thông tin về khuyến mại và ưu đãi của Agribank luôn cập nhật	☐	☐	☐	☐
Nhân viên của Agribank lịch sự và nhiệt tình giải đáp thắc mắc của KH	☐	☐	☐	☐

7. Các vấn đề thường gặp của anh chị khi sử dụng dịch vụ thẻ của Agribank

	Chưa bao giờ	Rất ít	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
Máy ATM thường xuyên hết tiền	☐	☐	☐	☐	☐
Hay bị kẹt thẻ	☐	☐	☐	☐	☐
Máy ATM thường phải bảo trì	☐	☐	☐	☐	☐
Thẻ không thể thanh toán được	☐	☐	☐	☐	☐
Bị trừ tiền không rõ nguyên nhân	☐	☐	☐	☐	☐
Khúc mắc không được nhân viên ngân hàng giải thích thỏa đáng	☐	☐	☐	☐	☐

8. Ông/bà sẽ giới thiệu dịch vụ thẻ của Agribank tới người thân, bạn bè?

☐ Chắc chắn

☐ Có thể

☐ Không

9. Ý kiến đóng góp với Agribank nhằm nâng cao chất lượng dich vụ thẻ của ngân hàng?

B. NHU CẦU THẺ TRONG TƯƠNG LAI

10. Ông/bà cần gì ở dịch vụ thẻ trong tương lai?

☐ Tính an toàn và bảo mật

☐ Nhanh chóng và thuận tiện

☐ Phí dịch vụ ưu đãi

☐ Nhân viên ngân hàng thân thiện, nhiệt tình hỗ trợ khách hàng, đặc biệt khi có sự cố phát sinh

☐ Tất cả các yếu tố trên

☐ Khác

11. Tiêu chí lựa chọn dịch vụ thẻ ngân hàng của ông/bà?

☐ Cùng ngân hàng với người thân trong gia đình

☐ Ngân hàng uy tín

☐ Ngân hàng có dịch vụ hỗ trợ KH tốt

☐ Giá dịch vụ cạnh tranh

☐ Được nhắc đến nhiều trên các phương tiện thông tin đại chúng

☐ Tất cả các yếu tố trên

☐ Khác

12. Nếu được lựa chọn, ông/bà sẽ sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng nào trong thời gian tới?

☐ Agribank

☐ Vietinbank

☐ BIDV

☐ Techcombank

☐ Vietcombank

☐ Khác

C. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

13. Xin vui lòng cho biết giới tính của ông/bà?

☐ Nam

☐ Nữ

☐ Khác

14. Xin vui lòng cho biết độ tuổi của ông/bà?

☐ Dưới 18 tuổi

☐ Từ 18 – 25 tuổi

☐ Từ 25 – 40 tuổi

☐ Trên 40 tuổi

15. Hiện ông/bà thuộc nhóm đối tượng nào sau đây?

☐ Nhân viên văn phòng

☐ Kinh doanh

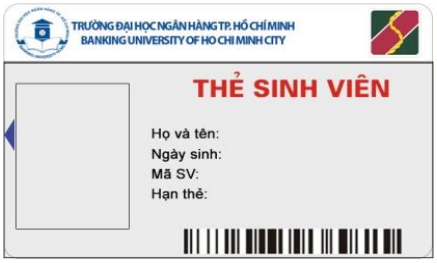
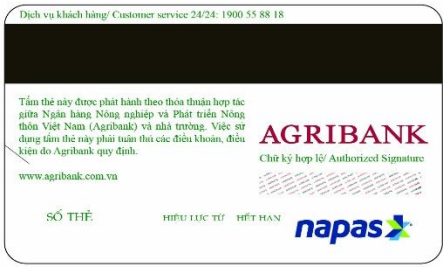
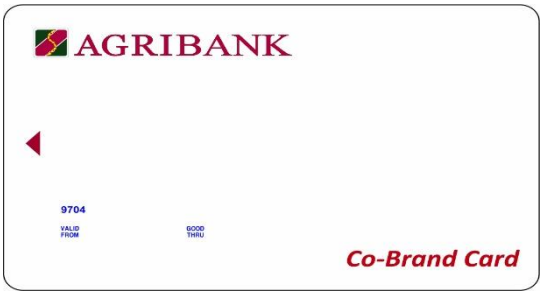
☐ Nội trợ

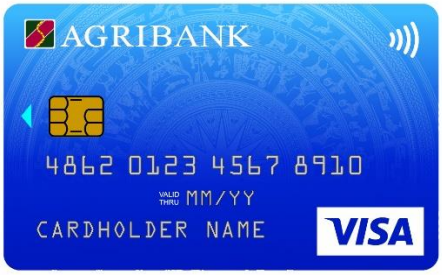
☐ Đang đi học

☐ Khác

Xin trân trọng cảm ơn và kính chúc quý khách hàng an khang thịnh vượng!

PHỤ LỤC 3: BẢNG CÁC SẢN PHẨM THẺ AGRIBANK

Thẻ ghi nợ nội địa hạng chuẩn	
Thẻ ghi nợ nội địa hạng vàng	
Thẻ sinh viên	 
Thẻ lập nghiệp	
Thẻ liên kết thương hiệu	

Thẻ tín dụng **JCB CREDIT PLATINUM**	
Thẻ tín dụng **JCB CREDIT GOLD**	
Thẻ ghi nợ quốc tế **JCB DEBIT GOLD**	
Thẻ tín dụng **VISA CREDIT GOLD**	
Thẻ tín dụng **VISA CREDIT CLASSIC**	

Thẻ ghi nợ quốc tế **VISA DEBIT GOLD**	
Thẻ ghi nợ quốc tế **VISA DEBIT CLASSIC**	
Thẻ tín dụng **MASTER CREDIT PLATINUM**	
Thẻ tín dụng **MASTER CREDIT GOLD**	
Thẻ ghi nợ quốc tế **MASTER DEBIT GOLD**	

Thẻ ghi nợ quốc tế **MASTER DEBIT CLASSIC**	
Thẻ **MASTER BUSINESS**	
Thẻ Lộc Việt	

Nguồn : Trung tâm thẻ Agribank