

## MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Tại Agribank Chi nhánh Sơn La hàng năm vẫn có sự tăng trưởng về số lượng thẻ, số máy ATM trên địa bàn toàn tỉnh... nhưng vẫn có một số lượng không nhỏ tài khoản thanh toán trong đó có tài khoản thẻ bị đóng theo yêu cầu của khách hàng, tài khoản không phát sinh giao dịch trong 12 tháng bị chuyển sang chế độ không hoạt động và sau 18 tháng bị chuyển sang chế độ ngủ... Ngoài những lý do như: Sản phẩm thẻ chưa có nhiều tiện ích, khả năng thanh toán kém do ít điểm chấp nhận thẻ, tình trạng máy không hoạt động, máy không được tiếp quỹ kịp thời, khi xảy ra lỗi thẻ bị thu hồi, xử lý khiếu nại thắc mắc còn chậm ... thì tâm lý về mức độ an toàn thẻ của khách hàng đối với sản phẩm thẻ cũng là lý do khách hàng ngừng sử dụng tài khoản thanh toán của Agribank như: Khách hàng bị trừ tiền mà chưa rút được tiền mặt tại ATM, một số trường hợp bị lợi dụng tài khoản khi khai báo thông tin tài khoản trên mạng, thẻ bị lợi dụng do nguyên nhân chủ quan hoặc khách quan, thẻ giả mạo.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu để tìm ra các giải pháp đồng bộ, hữu hiệu và khả thi để ngăn chặn, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ đã và đang trở thành vấn đề cấp bách đối với Agribank Chi nhánh Sơn La nhằm hạn chế tình trạng mất thị phần đang diễn ra trên địa bàn tỉnh Sơn La. Xuất phát từ thực tiễn trên, tôi đã chọn đề tài **“Giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Chi nhánh Sơn La”** làm đề tài nghiên cứu của mình.

### 2. Mục tiêu nghiên cứu đề tài

Mục tiêu tổng quát của đề tài là nghiên cứu các biện pháp để giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank chi nhánh Sơn La. Để thực hiện mục tiêu này đề tài giải quyết 3 vấn đề cơ bản sau:

(i) Hệ thống hóa các lý luận cơ bản về rủi ro và quản trị rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán của các ngân hàng thương mại.

(ii) Dựa trên cơ sở lý thuyết về hoạt động phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ tại các ngân hàng thương mại nói chung và tại Agribank Chi nhánh Sơn La nói riêng để hệ thống hóa, phân tích một cách logic thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ, những hạn chế, nguyên nhân tồn tại từ đó đưa ra bài học kinh nghiệm, giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán đồng thời nhằm góp phần thiết thực trong việc hoàn thiện một sản phẩm dịch vụ tại Agribank Chi nhánh Sơn La.

(iii) Từ thực tiễn phát sinh tập trung phân tích, đánh giá rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán, đề xuất giải pháp, kiến nghị để giảm thiểu những rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ nhằm góp phần nâng cao uy tín, thương hiệu của Agribank Chi nhánh Sơn La cũng như thúc đẩy hoạt động dịch vụ tài chính ngân hàng phát triển an toàn và hiệu quả.

### **3. Kết cấu luận văn**

Với đề tài: “Giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Chi nhánh Sơn La”, ngoài phần mở đầu và kết luận, mục lục, danh mục bảng biểu, tài liệu tham khảo... luận văn được kết cấu thành 4 chương:

- Chương 1. Tổng quan các công trình nghiên cứu có liên quan đến đề tài.
- Chương 2. Thẻ thanh toán và rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại các ngân hàng thương mại.
- Chương 3. Phân tích thực trạng rủi ro và giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Chi nhánh Sơn La.
- Chương 4. Giải pháp giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Chi nhánh Sơn La.

## **CHƯƠNG 1**

### **TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH NGHIÊN CỨU CÓ LIÊN QUAN ĐẾN ĐỀ TÀI**

Hiện nay rủi ro trong hoạt động ngân hàng nói chung và rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán nói riêng được đề cập khá nhiều trong những nghiên cứu trong và ngoài

nước, tác giả bước đầu tìm thấy một số công trình nghiên cứu, luận văn, luận án mang tính tiêu biểu về hoạt động kinh doanh thẻ ngân hàng đã được công bố hoặc bảo vệ trong thời gian gần đây cụ thể như sau:

**Bảng 1.1. Các công trình nghiên cứu có liên quan**

<b>STT</b>	<b>Tên luận văn, luận án</b>	<b>Tên học viên</b>	<b>Giáo viên hướng dẫn</b>	<b>Năm bảo vệ</b>
<b>I. Nghiên cứu – Trao đổi</b>				
1.	Một số vấn đề về thị trường thẻ tín dụng tại Việt Nam	ThS. Phi Hồng Hạnh, Đại học Tài chính - Quản trị Kinh doanh		2015
2.	Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động thẻ tại ngân hàng (Số chuyên đề)	Chuyên đề nghiên cứu của Ngân hàng nhà nước – Đăng trên sbv.gov.vn		2014
3.	Giải pháp phát triển thị trường thẻ Việt Nam giai đoạn 2013-2014	Bùi Quang Tiên - Trường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực VietinBank		2013
4.	Phát triển thanh toán thẻ tại Việt Nam thách thức và cơ hội	Trần Mai Ước (01-02/2006), đăng trên tạp chí Công nghệ ngân hàng,		2006
5.	Một số vấn đề về phát triển hệ thống ATM tại Việt Nam	Trần Tấn Lộc (2003), đăng trên Tạp chí ngân hàng,		2003
6.	Thẻ thanh toán quốc tế và việc ứng dụng thẻ thanh toán quốc tế tại Việt Nam,	Lê Văn Tề, Trương Thị Hồng (1999), NXB trẻ Thành phố Hồ Chí Minh -		1999
<b>II. Luận án tiến sĩ</b>				
7.	Những giải pháp nhằm phát triển hình thức thanh toán thẻ ở Việt Nam	Nguyễn Danh Lương	1.PGS.TS. Phạm Quang Trung – ĐH Kinh tế Quốc dân 2.PGS. TS. Nguyễn	2009

STT	Tên luận văn, luận án	Tên học viên	Giáo viên hướng dẫn	Năm bảo vệ
			Đắc Hưng – Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam	
8.	Giải pháp cơ bản nhằm phát triển thị trường thẻ Ngân hàng tại Việt Nam	Trần Tấn Lộc (2004)	Luận án tiến sĩ Khoa học, Thành phố Hồ Chí Minh	2004
<b>III.Luận văn thạc sĩ</b>				
9.	Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Vietcombank chi nhánh Quảng Ninh	Nguyễn Thu An	TS. Nguyễn Tiến Mạnh ĐH Thái Nguyên	2014
10.	Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Á Châu	Vũ Hương Giang	TS. Đào Minh Phúc (Chuyên ngành NH – Tài chính, giảng viên độc lập)	2012
11.	Giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng Công thương Việt Nam	Hà Thị Anh Đào	TS. Trương Thị Hồng ĐH Kinh tế TP.Hồ Chí Minh	2009
12.	Dịch vụ thanh toán thẻ ATM tại Vietcombank	Hồ Thị Nhu Quỳnh	PGS.TS. Trịnh Thị Hoa Mai, ĐH Kinh tế TP.Hồ Chí Minh	2007

*Nguồn: Tổng hợp của tác giả*

Như vậy, các nghiên cứu về thẻ và rủi ro trong kinh doanh thẻ rất nhiều và được chia thành các chủ điểm:

- Tập trung vào các nội dung từ khái niệm rủi ro; các loại rủi ro; quản trị, quản lý rủi ro... như một số nghiên cứu trao đổi và các luận án đề cập tại bảng trên.

- Tập trung vào từng lĩnh vực nhỏ, các ngân hàng đặc thù để nghiên cứu về lĩnh vực thẻ mang tính ứng dụng vào kinh doanh thẻ, phát triển thẻ...

- Một số nghiên cứu cũng đã tập trung vào xem xét rủi ro của lĩnh vực thẻ.

Vì thế có thể nói đề tài “Giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Sơn La” là không mới, tuy nhiên đề tài có hướng nghiên cứu vấn đề cụ thể riêng và mang tính ứng dụng cho chi nhánh cụ thể là Agribank Chi nhánh Sơn La.

Các đề tài nghiên cứu đã được các tác giả nghiên cứu cùng với sự phát triển liên tục của thị trường thẻ thanh toán trong nhiều năm qua, Các tài liệu nghiên cứu thường thiên về làm rõ khái niệm, phân loại rủi ro, một số nghiên cứu có đi vào phân tích rủi ro thị trường thẻ, vai trò của thẻ thanh toán đối với phát triển kinh tế và đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng hiện nay. Các nghiên cứu sau khi đưa ra cơ sở lý luận cũng có những giải pháp nhưng những giải pháp này hoặc là chung chung, hoặc là không phù hợp với thực tiễn hoạt động kinh doanh thẻ tại một Chi nhánh cấp tỉnh đó là Hội sở Agribank Sơn La. Các nghiên cứu đề cập đến nhiều khía cạnh với các góc nhìn khác nhau, đôi khi căn cứ vào thực tiễn phát sinh nghiệp vụ để xây dựng hệ thống lý thuyết chứ chưa có sự nghiên cứu khoa học, bài bản về rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán.

Từ những phân tích trên tác giả khẳng định và cam kết đề tài và toàn bộ nội dung luận văn nghiên cứu của tác giả không trùng lặp với nội dung của bất kỳ đề tài nghiên cứu, luận văn, luận án đã công bố và bảo vệ trước đây. Nội dung của luận văn là công trình nghiên cứu độc lập của bản thân tác giả dưới sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Nguyễn Ngọc Huyền và xuất phát từ yêu cầu phát sinh trong công việc từ đó hình thành hướng nghiên cứu. Các số liệu có nguồn gốc rõ ràng tuân thủ đúng nguyên tắc và kết quả trình bày trong luận văn được thu thập trong quá trình nghiên cứu là trung thực và chưa được ai công bố trước đây.

## **CHƯƠNG 2**

### **THẺ THANH TOÁN VÀ RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ THANH TOÁN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

Trình bày tổng quan về thẻ thanh toán như: nguồn gốc ra đời và phát triển của thẻ thanh toán, khái niệm, phân loại thẻ thanh toán, các chủ thẻ tham gia trong quá trình phát hành và thanh toán thẻ; quy trình phát hành, chấp nhận và thanh toán thẻ.

Khái niệm về rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ, nêu lên các loại rủi ro và nguyên nhân rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ

Theo Trần Huy Hoàng (2007), Quản trị Ngân hàng thương mại, NXB Lao động thì cho tới hiện nay có năm loại rủi ro cơ bản trong kinh doanh thẻ: Rủi ro giả mạo trong hoạt động phát hành thẻ cụ thể như sau:

- (1) Rủi ro giả mạo trong hoạt động phát hành thẻ
- (2) Rủi ro giả mạo trong hoạt động thanh toán thẻ
- (3) Rủi ro tín dụng
- (4) Rủi ro kỹ thuật
- (5) Rủi ro đạo đức

Một số nét về tình hình rủi ro và gian lận thẻ thanh toán trên thế giới

Sự cần thiết phải hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các NHTM Việt Nam

Trong chương 2 luận văn trình bày lý luận tổng quan để làm cơ sở cho chương 3 phân tích thực trạng rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Sơn La.

## **CHƯƠNG 3**

### **PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG RỦI RO VÀ GIẢM RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ THANH TOÁN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH SƠN LA**

Nêu lên thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ và rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Sơn La thông qua những phân tích, đánh giá minh họa bằng số liệu. Với

những lợi thế về uy tín, bề dày hoạt động và tiềm lực tài chính của một ngân hàng thương mại lớn tại Việt Nam, Agribank Sơn La đã đạt được những kết quả khả quan trong hoạt động phát hành và thanh toán thẻ cũng như mạng lưới ATM và ĐVCNT. Agribank Sơn La khẳng định sự đúng đắn trong việc mở rộng và phát triển dịch vụ thẻ

\* Các thành tựu chủ yếu trong việc giảm thiểu rủi ro kinh doanh thẻ

- Năm loại rủi ro chính từ kinh doanh thẻ đã có dấu hiệu giảm trong giai đoạn 2010 – 2014, phản ánh các nỗ lực của Agribank trong việc giảm thiểu rủi ro kinh doanh thẻ thanh toán.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị nói chung và cho việc triển khai kinh doanh thẻ, giảm thiểu rủi ro đang dần được đầu tư mới theo tiêu chuẩn quốc tế. Cơ sở vật chất được trang bị, đầu tư khang trang sạch đẹp cùng với sự phát triển không ngừng của hệ thống thanh toán khách hàng và hàng loạt các sản phẩm tiện ích của Agribank là điều kiện để Agribank Sơn La phát triển tốt sản phẩm dịch vụ trong lĩnh vực thẻ ngân hàng.

\* Các tồn tại trong việc giảm thiểu rủi ro kinh doanh thẻ

- Rủi ro giả mạo trong phát hành thẻ còn cao hơn mức chung của cả hệ thống nhiều lần, năm 2011 tăng 124.77% so với 2010 trong khi cả hệ thống tăng 17.87%, năm 2014 vẫn còn tăng tới 40.11% trong khi hệ thống tăng 11.68%. Thẻ bị làm giả vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất tới 91.35%, cho thấy Agribank dường như không có các đối sách để hạn chế.

- Rủi ro giả mạo trong thanh toán tại khu vực địa bàn Agribank Sơn La đang tăng cao hơn so với cả hệ thống từ mức 0.83% so với rủi ro thanh toán thẻ của cả hệ thống năm 2010 đã lên tới 1.21% năm 2014 và còn cao hơn cả rủi ro giả mạo trong phát hành

- Rủi ro tín dụng từ kinh doanh thẻ thanh toán, mặc dù đang ở mức thấp như lại trong xu hướng tăng lên từ mức 0.11% năm 2010 lên mức 0.51% năm 2014.

- Rủi ro kỹ thuật từ như hỏng đường truyền, trục trặc cây ATM, POS, thẻ hỏng của Agribank vẫn diễn ra với mức năm sau cao hơn năm trước: Hỏng ATM và POS năm 2014 vẫn còn tăng tới 3 2.35% so với 2013; Tỷ lệ thẻ bị hỏng, lỗi thẻ ATM/ Tổng thẻ phát hành là 1.19% năm 2014; trục trặc đường truyền năm 2014 là 21 lần.



- Rủi ro đạo đức từ việc không tuân thủ các quy định, quy trình của cán bộ Agribank nói Sơn La vẫn còn diễn ra.

\* Nguyên nhân

- Nguyên nhân từ phía Agribank Sơn la
- Nguyên nhân từ phía khách hàng
- Nguyên nhân từ đặc thù địa bàn hoạt động

Tuy nhiên với sự phát triển dịch vụ thẻ trong xu hướng hội nhập kinh tế quốc tế Agribank đang đứng trước những thách thức, khó khăn. Vì vậy cần có những giải pháp và đề xuất nhằm hạn chế tối đa rủi ro có thể xảy ra nhằm nâng cao uy tín và thương hiệu đặc biệt là hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới.

## **CHƯƠNG 4**

### **GIẢI PHÁP GIẢM THIỂU RỦI RO TRONG KINH DOANH THẺ THANH TOÁN TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH SƠN LA**

Trong chương này tác giả đưa ra định hướng phát triển của Agribank Sơn La trong thời gian tới qua đó đưa ra các giải pháp và kiến nghị cho công tác giảm thiểu rủi ro trong kinh doanh thẻ thanh toán tại Agribank Sơn La

- ***Các nhóm giải pháp:***

- + Giải pháp đối với nghiệp vụ phát hành thẻ
- + Giải pháp đối với nghiệp vụ thanh toán thẻ
- + Hoàn thiện các chương trình quản lý rủi ro trong nội bộ
- + Hoàn thiện công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực
- + Giải pháp về công nghệ

- **Kiến nghị**

- + Kiến nghị với Chính Phủ
- + Kiến nghị với NHNN
- + Kiến nghị với hội thẻ ngân hàng Việt Nam



## KẾT LUẬN

Với những giải pháp phòng ngừa và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Agribank Sơn La được đề cập trong 4 chương đề tài hướng đến mục tiêu phát triển thẻ của Agribank Sơn La an toàn và hiệu quả. Để có những giải pháp này đề tài đã tham khảo nhiều thông tin, tài liệu về kinh doanh thẻ và các rủi ro thực tế đã xảy ra. Đề tài kinh doanh thẻ của Agribank Sơn La thật sự hạn chế được rủi ro khi các giải pháp được thực hiện đồng bộ từ phía các cơ quan quản lý nhà nước, các ngân hàng thương mại. Đề tài hy vọng mang lại hiệu quả thiết thực và có ý nghĩa cho sự phát triển hoạt động kinh doanh thẻ của Agribank Việt Nam.