

I H CHU
TR NG I H C KINH T

BÁO CÁO TÓM T T
TÀI KHOA H C VÀ CÔNG NGH C P C S

QU N TR R I RO TRONG THANH TOÁN TH ATM
T I NGÂN HÀNG TMCP NGO I TH NG VI T NAM,
CHI NHÁNH TH A THIÊN HU

Mã s : SV2018-04-35

Ch nhi m tài: SV Nguy n Th Khánh Vân

Hu , 3/2019

I H CHU
TR NG I H C KINH T

BÁO CÁO TÓM T T
TÀI KHOA H C VÀ CÔNG NGH C P C S

QU N TR R I RO TRONG THANH TOÁN TH ATM
T I NGÂN HÀNG TMCP NGO I TH NG VI T NAM,
CHI NHÁNH TH A THIÊN HU

Mã s : SV2018-04-35

Xác nh n c a giáo viên h ng d n Ch nhi m tài
(ký, h tên) *(ký, h tên)*

Hu , 3/2019

PH N M U

I.S c n thi t c a tài:

Hì n nay, quá trình toàn c u hóa ang di n ra nhanh và m nh m làm cho các rào c n th ng m i c g b t o nên m t th tr ng chung. Trong xu th ó, Vi t Nam ã gia nh p t ch c th ng m i th gi i (WTO), khu v c m u d ch t do (AFTA),... i u này ã em n không ít c h i nh ng kèm theo ó là không ít thách th c. N m c xu th ó, các t ch c ngân hàng nói chung và ngân hàng c ph n Ngo i th ng Vi t Nam (Vietcombank) nói riêng ã không ng ng a ra và phát tri n các d ch v tiên ti n đ a trên n n t ng khoa h c cao nh m m r ng ti n ích cho khách hàng mà trong ó d ch v th ATM là ph bi n nh t.

Là ngân hàng tham gia d ch v th t nh ng ngày u tiên, ngân hàng c ph n Ngo i th ng Vi t Nam luôn chú tr ng vi c phát tri n s ti n ích c ng nh i m i nâng cao d ch v cho khách hàng nh ng kèm theo ó ngân hàng c ph n Ngo i th ng Vi t Nam c ng i m t v i không ít các r i ro t d ch v th ATM nh tình hình gi m o, gian l n trong phát hành, l y c p thông tin làm th gi , b y th , o ng c giao d ch,... gây t n th t cho ngân hàng và nh h ng n ho t ng kinh doanh. M c dù h ng ngày ngân hàng c ph n Ngo i th ng Vi t Nam có h th ng qu n tr r i ro và có monitor ki m soát các giao d ch c a khách hàng nh ng hành vi ph m t i công ngh cao c ng ngày càng phát tri n, bi n t ng và khó có th ki m soát h t c. Bên c nh ó, s ch quan t phía khách hàng c ng là m t trong nh ng nguyên nhân chính gây ra r i ro, ngân hàng v n ch a t p hu n cho khách hàng bi t nh ng r i ro mà mình có th g p ph i trong quá

trình sử dụng thẻ ATM công nghệ khách hàng chấp thuận để quản lý trong ví của bạn nhằm thông tin liên quan thẻ ATM của mình.

Tại Ngân Hàng Ngoại Thương Việt Nam – chi nhánh Thủ Đức Thiên Hộ thì rủi ro thẻ công nghệ mới đáng báo động nhất là các rủi ro nhấc tiền mặt và các rủi ro mất thẻ. Trước sự gia tăng với tốc độ cao về nhấc tiền rủi ro trong thanh toán thẻ, bộ phận Quản lý rủi ro đã có thành lập và chịu trách nhiệm phát hiện và ngăn ngừa hiện tượng nhấc tiền mặt trên thẻ. Hiện nay hoạt động của bộ phận này thuộc nhiệm vụ kết quả quan trọng: tình hình nhấc tiền mặt đã có chuyển biến tích cực. Bên cạnh những kết quả tốt thì hoạt động quản lý rủi ro vẫn còn nhiều hạn chế và khó khăn cần nghiên cứu và hoàn thiện trong thời gian tới.

Vì những lý do trên, chúng em đã quy định như sau: “Quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, chi nhánh Thủ Đức Thiên Hộ”

II. Mục tiêu nghiên cứu:

2.1. Mục tiêu tổng quát

Tài liệu này được thực hiện với mục đích nghiên cứu thực trạng và xu hướng nhấc tiền mặt pháp lý thì về quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Khái quát các hệ thống lý luận liên quan đến thanh toán, rủi ro và quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM.

- Phân tích thực trạng quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM ngân hàng công ty Ngoại Thương Việt Nam – chi nhánh Thủ Đức Thiên Hộ bằng các phương pháp nghiên cứu.

- Xu hướng phát triển hệ thống lý luận và phân tích thực trạng quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân hàng Ngoại Thương – chi nhánh

Thị xã Thiên Hộ tổ chức ra thành lập, hình thức và nguyên nhân, nguyên nhân xuất các biện pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân hàng cổ phần Ngoại thương Việt Nam- chi nhánh Thị xã Thiên Hộ.

III. Nội dung và phạm vi nghiên cứu:

3.1 Nội dung nghiên cứu

S rủi ro và quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam, chi nhánh Thị xã Thiên Hộ

3.2 Phạm vi nghiên cứu

-Về thời gian: Các số liệu sử dụng chung nghiên cứu chủ yếu là những số liệu chung tại chi nhánh và mạng lưới thị trấn năm 2015-2017

-Về không gian: Nghiên cứu tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương (Vietcombank) chi nhánh Thị xã Thiên Hộ. Công tác nghiên cứu thực tiễn hành trình chính, mặt số phòng giao dịch và các máy ATM, POS, các chi nhánh trên địa bàn thị xã Thiên Hộ.

IV. Tóm tắt tiến trình thực hiện tài:

1	Thu thập số liệu, các nghiên cứu	1/1/2018- 28/2/2018
2	Hoàn thành chương 1: cơ sở khoa học và quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM	1/3/2018- 31/5/2018
3	Hoàn thành chương 2: Thực trạng quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương - chi nhánh Thành Thiên Huế	1/6/2018- 31/8/2018
4	Hoàn thành chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương - chi nhánh Thành Thiên Huế. Kết luận toàn bộ bài nghiên cứu	1/9/2018- 20/12/2018

CHƯƠNG 1: TÌNH QUAN NGHIÊN CỨU:

1.1. Trên thế giới

Hiện nay hoạt động quản trị rủi ro đã trở thành các NHTM trên thế giới quan tâm ưu tiên và đã xây dựng chiến lược quản trị rủi ro trong chiến lược phát triển chung của mình. Các bất hoạt động quản trị rủi ro gian lận thanh toán cũng quan tâm chú trọng do sự gia tăng tỷ lệ phạm công nghệ cao trên toàn thế giới. Đã có nhiều bài viết, công trình khoa học có giá trị công bố trên các tạp chí khoa học, các hội thảo, công nghệ trong các sách chuyên tham khảo có liên quan. Trong phạm vi tài liệu nghiên cứu khoa học, chúng em nhận thấy có các vấn đề cần nghiên cứu cá nhân và tổ chức tập trung nghiên cứu. Đó là:

Tiến sĩ S.L.Srinivasulu, Chủ tịch tập đoàn KESDEE Inc – nghiên cứu cung cấp các giải pháp tài chính trực tuyến có trụ sở tại California, Hoa Kỳ đã từng có bài nghiên cứu và phát biểu về công nghệ trên tạp chí thi báo Kinh tế Sài Gòn năm 2013 đã chỉ ra tầm quan trọng của quản trị rủi ro trong hoạt động của các NHTM, các bất đồng nhận nhận tầm quan trọng của giao dịch kiểm soát và tài trợ rủi ro. Tuy nhiên ông không nói rõ giao dịch nhận diện rủi ro và đánh giá rủi ro các NHTM cần phải làm những công việc cụ thể nào. Bài tài “Quản trị rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân hàng Ngoại thương Vietcombank chi nhánh Thành Thiên Huế” các viết dựa trên số liệu thống kê của các công trình nghiên cứu nói trên và dựa trên cơ sở vấn đề kinh nghiệm thực tiễn hệ thống Ngân hàng - Hệ thống Hu.

1.2. Trong nước

Liên quan đến các công trình nghiên cứu trong nước: Bài tài “Những giải pháp hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại các Ngân hàng

th ng m i Vi t Nam” c a Tác gi Lê H u Ngh (2007), Tr ng i h c Kinh t TP.HCM ã ch ra các nguyên nhân d n n r i ro và các gi i pháp h n ch r i ro trong d ch v th , tuy nhiên các tác gi ch a ch ra c n i dung quá trình qu n tr r i ro th g m nh ng b c nào t ó hoàn thi n công tác qu n tr th m t cách toàn di n.

Còn theo tác gi Hà Th Anh ào trong tài lu n v n Th c s “Gi i pháp h n ch r i ro trong ho t ng kinh doanh th t i Ngân hàng Công th ng Vi t Nam” n m 2009 c a Tr ng i h c Kinh t TP.HCM ã ch ra c quá trình qu n tr r i ro g m nh ng b c nào nh ng i v i giai o n nh n di n r i ro ch là thu th p các d u hi u r i ro a ra c nh báo mà ch a t nó trong môi tr ng kinh t , xã h i c th t ó tìm ra nguyên nhân, xu th v n ng, phát tri n c a nó. N u theo ý ki n c a tác gi Hà Th Anh ào thì công tác phòng ng a r i ro s ch a c tri t b i chúng ta s không th bi t c ngu n g c, nguyên nhân c a nh ng r i ro ó ra nh ng bi n pháp qu n tr r i ro phù h p, t ó gi m c áng k m c nghiêm tr ng và h n ch t n su t xu t hi n c a chúng

– Nguy n Danh L ng (2003), Lu n án ti n s kinh t , Hà N i – “Nh ng gi i pháp nh m phát tri n hình th c thanh toán th Vi t Nam”, công trình phân tích ánh giá th c tr ng c a hình th c thanh toán n c ta, c bi t là nghiên c u, phân tích tranh ch p và r i ro trong nghi p v th . Qua ó a ra nh ng bài h c kinh nghi m, gi i pháp và ki n ngh nh m gi m thi u t n th t, h n ch r i ro, m r ng và hoàn thi n th tr ng thanh toán th n c ta.

CHƯƠNG 2: NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Nội dung nghiên cứu:

Chương 1: Cơ sở khoa học và quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ ATM

- 1.1. Tổng quan về thẻ ATM của ngân hàng thương mại
- 1.2. Quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ
- 1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương – chi nhánh Thành Thiên Huế.
- 1.4. Một số kinh nghiệm quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM trên thị trường và các nước trong khu vực

Chương 2: Thực trạng quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng Agribank chi nhánh Thành Thiên Huế

- 2.1. Khái quát Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương – chi nhánh Thành Thiên Huế.
- 2.2. Thực trạng quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương – chi nhánh Thành Thiên Huế.
- 2.3. Đánh giá thực trạng quy trình rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương – chi nhánh Thành Thiên Huế.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ ATM tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương – chi nhánh Thành Thiên Huế.

- 3.1. Ảnh hưởng, mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam
- 3.2. Giải pháp hoàn thiện công tác quản lý rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ tại Vietcombank Huế
- 3.3. Kiến nghị và đề xuất

Kết luận

2.2. Phương pháp nghiên cứu:

tài sản động phương pháp: Nghiên cứu sử dụng kết hợp phương pháp định tính và phương pháp định lượng.

Phương pháp định tính: Nghiên cứu sử dụng thang kê mô tả phân tích thành phần cấu trúc rị ro trong thanh toán tại Ngân Hàng TMCP Ngoại Thương chi nhánh Thừa Thiên Huế.

Phương pháp định lượng:

- Phương pháp thu thập số liệu:

+ Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp

Số liệu thứ cấp thu thập từ các Báo cáo thường niên, Báo công bố

thông tin, tài liệu quan hệ kê, tạp chí... và xử lý trên máy tính. Mục đích

nhằm thu thập các số liệu thứ cấp về tình hình rị ro trong phát hành và thanh toán

thông tin phân tích, đánh giá các rị ro về thanh toán tại Vietcombank.

+ Phương pháp thu thập số liệu sơ cấp

Các số liệu sơ cấp thu thập từ các bài phỏng vấn trực tiếp, các phiếu câu hỏi:

- Tiến hành phỏng vấn trực tiếp phòng Quản lý rị ro tại trung tâm Thừa Thiên Huế Ngân hàng Vietcombank. Tình hình rị ro hiện nay tại Vietcombank? Các giải pháp hiện đang sử dụng quản lý rị ro?

xuất hiện những quản lý rị ro ngày càng hiện đại?

- Lập các phiếu câu hỏi để điều tra công tác quản lý rị ro tại các ngân hàng

• Phương pháp xử lý số liệu :

+ Sử dụng các phương pháp thống kê, so sánh phân tích dữ liệu.

Các số liệu sau khi được thu thập sẽ được phân tích bằng phần mềm Excel và SPSS.

+ Sử dụng các bảng biểu, sơ đồ, mô hình phân tích và minh họa.

Trên cơ sở nghiên cứu các dữ liệu và kết quả phân tích xác định các nguyên nhân và đưa ra các giải pháp quản trị rủi ro và đề xuất cho ngân hàng.

Trường Đại học Kinh tế Huế

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU VÀ THẢO LUẬN

Vịnh hàng trở thành “Ngân hàng hàng đầu và hàng đầu khách hàng nhất tại Việt Nam” và một tiêu chuẩn trong top 5 NH hàng đầu về số lượng thẻ phát hành và là NH hàng đầu về doanh số số thẻ, doanh số thanh toán thẻ và số lượng máy ATM-POS tại thị trường Việt Nam, VCB đã xác định rõ là tập trung phát triển khách hàng cá nhân, hàng đầu phát triển bản vùng và nhân. Và sản phẩm thẻ là sản phẩm lõi, trung tâm không thể thiếu đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân. Nổi bật về tỷ lệ rớt thẻ tiêu chuẩn và hàng đầu phát triển sản phẩm thẻ của VCB – với cách làm từ sản phẩm bán lẻ từ năm 2017 đến năm 2019 là duy trì thị phần thẻ hàng đầu về thanh toán thẻ và số thẻ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Đến năm 2020 hoạt động kinh doanh thẻ góp phần gia tăng tỷ trọng đóng góp của lĩnh vực bán lẻ vào tổng lợi nhuận của Vietcombank.

Một tiêu chuẩn đầu tiên là tỷ lệ mở thẻ hàng đầu phát hành là hoạt động mang lại lợi nhuận cho Vietcombank thông qua việc mở thẻ hàng đầu phát hành thẻ quốc tế, trong đó tập trung vào thẻ ngân hàng American Express, VISA và tỷ lệ mở thẻ hàng đầu phát hành thẻ ghi nợ nội địa. Đồng thời, phát hành theo hình thức thẻ ngân hàng, thẻ ngân hàng và ứng dụng thẻ khách hàng.

Kết hợp với các tác nhân gia tăng giá trị chuỗi cho khách hàng sử dụng các dịch vụ thẻ như chuỗi nhà hàng, siêu thị, hàng không, bưu điện... với các tính năng hiện đại như chuyển tiền, thanh toán hoá đơn qua ATM/POS.

Giá trị cốt lõi khách hàng cá nhân phát hành thẻ hay khách hàng doanh nghiệp thanh toán thẻ là một tiêu chuẩn hai trong việc phát triển sản phẩm và

đch v th . Vi c gia t ng c s hay s l ng khách hàng là tỉ n VCB t ng tr ng n nh doanh thu c ng nh thu nh p t ho t ng kinh doanh th , ng th i phát tri n và gia t ng hi u qu ho t ng bán chéo, bán g p các s n ph m khách hàng cá nhân nói riêng và các s n ph m ngân hàng khác nói chung.

M c tiêu th hai là duy trì ho t ng thanh toán th gi v ng th ph n c a Vietcombank.

M c tiêu th ba và c ng là m c tiêu cu i cùng là m b o tính an toàn, b o m t trong ho t ng kinh doanh th thông qua chính sách, bi n pháp qu n tr r i ro hi u qu .

M t s ch tiêu nh l ng:

- *V ho t ng phát hành th* : N m trong top 5 NH d n u v s l ng th phát hành. Vietcombank phát hành t 11 tri u th n i a, 2,5 tri u th qu c t .

Là NH d n u v DSSD th : DSSD th n i a: 315 nghìn t ng, DSSD th qu c t t 1,5 tri u USD

- *V ho t ng thanh toán th* : Vietcombank ti p t c duy trì v th d n u trong thanh toán th : DSTT th n i a t 8 nghìn t VND, DSTT th qu c t t 4,5 tri u USD, duy trì th ph n TT th qu c t t i thi u t 35%. Ngoài ra, Vietcombank ti p t c y m nh ho t ng thanh toán qua th n i a và t ng c ng m r ng m ng l i ATM và VCNT: s l ng POS t 90,000 máy và ATM t 2,200 máy.

ây là m c tiêu r t cao, òi h i Vietcombank ph i n l c toàn di n, có k ho ch nh h ng úng n và phù h p trong dài h n.

nh h ng ho t ng i v i chi nhánh Hu :

- y m nh công tác bán hàng, xác nh úng i t ng khách hàng m c

tiêu T p trung ch m sóc và duy trì kh i khách hàng hi n t i.

- T p trung ch m sóc khách hàng VIP.

- y m nh công tác bán theo lô cho các khách hàng công ty, khách hàng payroll

- Tri n khai c p tín d ng theo ch ng trình x p h ng tín d ng n i b và giao quy n c p tín d ng cho Phòng Giao d ch.

Tr ng ại học Kinh tế Huế

K T L U N

Nền kinh tế Việt Nam đang tiếp tục hòa nhập vào nền kinh tế thế giới. Việc phát triển thanh toán không dùng tiền mặt nói chung, banking nói riêng là một bước quan trọng trong việc xây dựng nền kinh tế minh bạch, phù hợp với xu hướng chung của thế giới. Thanh toán có vai trò quan trọng và những lợi ích không thể phủ nhận. Hiện nay, thanh toán vẫn còn tiềm năng phát triển rất lớn trong nước và trên thế giới. Việc phát triển dịch vụ thanh toán có ý nghĩa ngày càng to lớn trong chiến lược phát triển thị trường của Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam nói chung và các Chi nhánh Huế nói riêng.

Bên cạnh đó chúng ta cũng nhận thấy những rủi ro tiềm ẩn khi phát triển dịch vụ mới này. Vấn đề này càng trở nên quan trọng hơn bao giờ hết khi chúng ta gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO, hòa nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới. Trong khi các tổ chức trên thế giới đã có hàng chục năm phát triển với nhiều kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh thanh toán phòng ngừa rủi ro vô cùng quan trọng trong sự phát triển chung của dịch vụ thanh toán. Trong khi, chúng ta mới phát triển dịch vụ này chỉ hơn 15 năm. Do vậy chúng ta còn rất thiếu kinh nghiệm trong hoạt động quản trị rủi ro chung. Chính vì lẽ đó mà bản thân phạm vi xác định các quốc gia mới phát triển dịch vụ thanh toán là Việt Nam là những lựa chọn thích khi sử dụng thế giới.

Việc mong muốn cho hoạt động thanh toán của VCB ngày càng phát triển và tránh những rủi ro, bài nghiên cứu đã tìm hiểu và hệ thống hóa lý luận về rủi ro thanh toán và quản trị rủi ro thanh toán; nêu bật thực trạng công nghệ ngân hàng ảnh hưởng khách quan vào hoạt động kinh doanh thanh toán và hoạt động quản trị rủi ro.

ro th c a Vietcombank Hu trong nh ng n m v a qua b ng ph ng pháp duy v t bi n ch ng k t h p ph ng pháp duy v t l ch s , i u tra – phân tích – t ng h p th ng kê.

T nh ng lý lu n Ch ng 1 và phân tích th c ti n Ch ng 2, bài nghiên c u ã xu t c 2 nhóm gi i pháp nâng cao ho t ng qu n tr r i ro th v i m c ích gi m thi u r i ro và m b o ch t l ng kinh doanh th t i Vietcombank Hu

Tr ng ãi hoc Kinh tê Huê