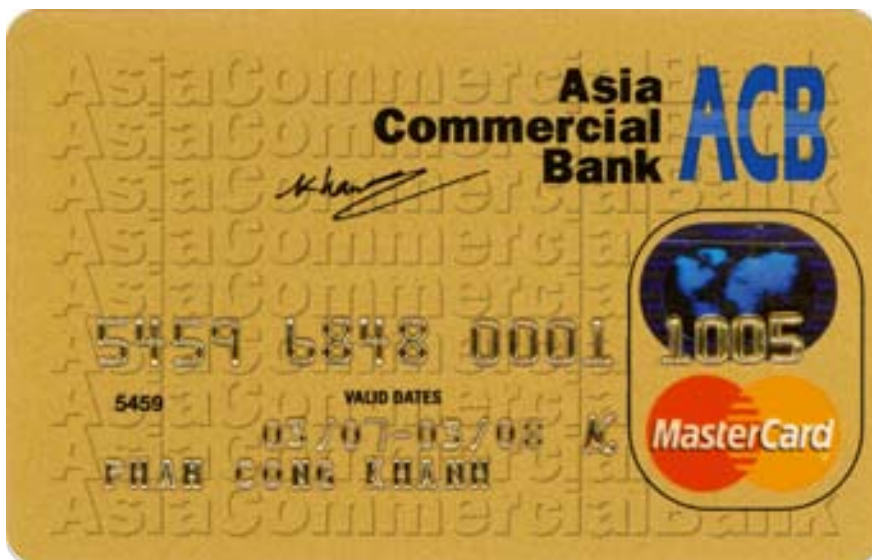




## Câu chuyện những chiếc thẻ

*Sử dụng thẻ tín dụng để mua sắm ở siêu thị, khi đi du lịch, ra nước ngoài công tác hoặc du học... giờ đây đã trở thành bình thường, nhất là ở các đô thị lớn. Thế nhưng khoảng 15 năm trước, ít ai trong nước có thể hình dung ra sự phổ biến của chiếc thẻ ở Việt Nam. Góp phần vào sự thay đổi này là nỗ lực du nhập và triển khai dịch vụ thẻ thanh toán của ngành ngân hàng, trong đó ACB là một đơn vị đi đầu trong khối ngân hàng thương mại cổ phần.*



**T**hực ra, ở các nước phát triển, việc sử dụng thẻ tín dụng đã có từ lâu và được mọi người ưa chuộng vì sự tiện lợi và tính an toàn của nó. Trong khi đó, ở nước ta, thói quen chỉ dùng tiền mặt để mua sắm, thanh toán các khoản chi tiêu là một thói quen lâu đời, không dễ gì thay đổi. Tuy nhiên, khi đất nước bước vào thời kỳ đổi mới, hội nhập thì không thể cứ giữ hoài thói quen đó. Người Việt không thể là “công dân loại hai” trong lĩnh vực tiện ích ngân hàng thời buổi hội nhập. Vấn đề là làm như thế nào và quảng bá, thuyết phục như thế nào.

Khoảng 1995, khi đi công tác nước ngoài, các vị lãnh đạo ACB đã có cơ hội tiếp cận và làm quen với dịch vụ thẻ. Ý tưởng du nhập dịch vụ này vào trong nước nảy sinh và dần dần định hình. Trong cái nhìn của ban lãnh đạo, với sự ra đời của dịch vụ thẻ, ACB sẽ tạo nên sự khác biệt trong hoạt động kinh doanh, tăng thêm tiện ích phục vụ khách hàng đồng thời cũng tự đổi mới theo hướng hiện đại hóa.

Tuy nhiên, bao giờ cũng vậy, từ ý tưởng đến thực tế là một khoảng cách khá xa với bao khó khăn, thử thách phải vượt qua. Dịch vụ thẻ dựa trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại và tính chất online - giao dịch trực tuyến - trên toàn cầu buộc phải xử lý rất nhanh mà không được phép sai lầm. Ở thời điểm đó, hạ tầng kỹ thuật viễn thông của nước ta đã được xây dựng, vận hành và đó là một điều kiện khá thuận lợi. Có điều, ACB cũng như hầu hết ngân hàng lúc đó đều chưa được tin học hóa, còn làm việc theo lối “thủ công”. Cho nên muốn triển khai dịch vụ này nhất thiết phải tin học hóa bộ máy điều hành kèm theo đội ngũ nhân sự am tường tin học. Quả thật có nhiều khó khăn, thử thách nhưng ban lãnh đạo vẫn quyết tâm thực hiện cú đột phá này. Trung tâm Thẻ của ACB được thành lập năm 1995 nhằm chuẩn bị, triển khai dịch vụ thẻ ngân hàng.

Sau thời gian tìm hiểu và đàm phán, ACB đã trở thành thành viên chính thức của MasterCard để phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB - MasterCard. Theo đó, MasterCard chịu trách nhiệm đào tạo nhân sự, hướng dẫn quy trình nghiệp vụ, cung cấp các phần mềm giả định và chạy thử, xây dựng hành lang pháp lý các đơn vị tham gia, giới thiệu nhà cung cấp giải pháp, nhà cung cấp thẻ trắng và các thiết bị đọc thẻ...

Sau nhiều lần thử nghiệm, ACB đã phát hành thẻ tín dụng quốc tế ACB - MasterCard ngày 27-4-1996. Thật khó nói hết tâm trạng vừa hào hứng vừa lo lắng của những người lãnh đạo và nhóm chuyên trách khi vừa công bố số pin trên mạng thì thẻ giả “bắn” lên tới tấp. Tuy nhiên, mọi việc cũng được xử lý tốt.

Sau MasterCard, ACB mở rộng hợp tác với Visa để phát hành thẻ ACB - Visa. Công việc chuẩn bị và triển khai lúc này đã tương đối nhanh hơn, thuận lợi hơn nhờ đã có kinh nghiệm. Sau hai loại thẻ tín dụng quốc tế này, ACB lần lượt phát hành các loại thẻ quốc tế mang nhiều thương hiệu dưới sự bảo lãnh phát hành và thanh toán của hai tổ chức trên, ACB cũng hợp tác với một số siêu thị, doanh nghiệp trong nước như hệ thống siêu thị Co.opMart, MaxiMark, Saigontourist, Công ty Mai Linh, phát hành loại thẻ đồng thương hiệu sử dụng trong nước...

Một trong những thử thách lớn đối với trung tâm thẻ là việc đối phó với sự kiện Y2K khi sắp bước vào năm 2000. Ở thời điểm ấy, cả thế giới đều lo lắng, căng thẳng, không ai có thể biết chắc sẽ xảy ra sự cố gì. ACB với sự hỗ trợ của các đối tác đã chuẩn bị các kịch bản và giải pháp ứng phó từ nhiều tháng trước và trong thời điểm giao thừa thiên niên kỷ, nhóm “tác chiến” gồm cả lãnh đạo và các chuyên viên IT đã túc trực 24/24 giờ theo dõi từng giây từng phút. Đến khi qua được thời khắc hiểm nghèo đó mà không xảy ra sự cố gì thì mọi người mới thở phào, hò reo phấn khởi.

Hoạt động dịch vụ thẻ không chỉ khó khăn ở khâu kỹ thuật, điều hành mà quan trọng hơn là vấn đề phát triển mạng lưới đại lý chấp nhận thanh toán cũng như số lượng chủ thẻ ACB. Công việc này vốn đòi hỏi nhiều thời gian và sự kiên trì. Tuy nhiên, với uy tín và sự lớn mạnh của ACB về nhiều mặt, cộng với đà đi lên của nền kinh tế - xã hội và nhu cầu ngày càng nhiều của khách hàng, dịch vụ thẻ của ACB đã được tin dùng khắp cả nước. Từ vài trăm chủ thẻ và 800 đại lý sau năm đầu tiên, đến nay ACB đã có khoảng 25.000 chủ thẻ nội địa, 260.000 chủ thẻ quốc tế với tổng doanh số gần 300 tỷ đồng/tháng; 7.000 đại lý với doanh số 253 tỷ đồng/tháng.

Nhìn lại quá trình phát triển của dịch vụ thẻ ACB, ông Nguyễn Thanh Toại, Phó tổng giám đốc và cũng là người phụ trách hoạt động này ngay từ đầu, cho biết: “Sự ra đời của dịch vụ thẻ thể hiện rõ quyết tâm và sự dũng cảm của ban lãnh đạo ACB và đội ngũ thực hiện dự án. Thử hình dung, lúc ấy công nghệ ngân hàng còn quá mới mẻ ở nước ta, thậm chí trong số những người tham gia dự án này có người còn ít hiểu rõ về công nghệ thông tin. Điều gì sẽ xảy ra trong cái “hộp đen” của hệ thống máy tính nếu anh không rành rẽ, không làm chủ được cách vận hành, điều khiển chúng? Chỉ cần một tích tắc sai lầm là cả một khoản tiền lớn sẽ “bốc hơi” ngay lập tức. Vậy mà bằng nỗ lực tìm hiểu, học hỏi, trải qua bao dò dẫm, thử nghiệm, cuối cùng dự án cũng đi đến thành công”.

Tuy không phải là mảng hoạt động đem lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng, nhưng dịch vụ thẻ đã đem lại tiện ích mới cho đông đảo khách hàng, tăng thêm sự hài lòng của họ cũng như tạo niềm tin nơi các đối tác. Nó cũng góp phần tạo nên hình ảnh một ACB hiện đại, mang tính quốc tế. Và quan trọng là nó giúp thay đổi nhận thức về vai trò to lớn của công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng, thay đổi cách nhìn và sự hiểu biết về khách hàng, từ “bán cái mà mình có” chuyển sang “bán cái mà khách hàng cần” và từ đó thúc đẩy quá trình tái cấu trúc đơn vị theo hướng tin học hóa, hiện đại hóa ở ACB.

# Kết quả hoạt động 15 năm

