

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
Đề tài

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG -
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HẢI CHÂU**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến
Sinh viên thực hiện : Cao Thị Thủy Tiên
Khóa học : 2021- 2025
Lớp : 21NH2
MSSV : 2154020003
Đơn vị thực tập : Ngân hàng TMCP Phương Đông
- Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu

Đà Nẵng, tháng 01 năm 2025

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên cho em được gửi lời cảm ơn đến Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tạo điều kiện để em có cơ hội được học tập, trải nghiệm và tiếp thu những kiến thức mới qua bốn năm học tại Trường.

Em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Ngô Đức Chiến đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và đóng góp ý kiến trong suốt quá trình làm bài báo cáo thực tập và bài khóa luận để em được hoàn thành bài báo cáo một cách hoàn chỉnh nhất. Em cũng gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến các Thầy/Cô Khoa kinh tế của Trường Đại học Kiến Trúc đặc biệt là các Thầy/Cô ngành Tài chính ngân hàng đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức cho em trong suốt bốn năm ở giảng đường Đại học.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn đến các anh chị trong Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu. Đặc biệt là chị Nguyễn Thị Thu Phương đã tạo điều kiện, cung cấp thông tin cần thiết và hướng dẫn em trong suốt quãng thời gian thực tập tại Ngân hàng. Em xin kính chúc quý thầy cô cùng các anh chị tại Ngân hàng Phương Đông - PGD Hải Châu dồi dào sức khỏe và luôn thành công trong công việc của mình.

Trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Cao Thị Thủy Tiên

[illegible]

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại	1
1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại	2
1.1.2.1 Chức năng trung gian tài chính	2
1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán	2
1.1.2.3 Chức năng tạo tiền	2
1.1.3 Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại.....	2
1.2 Tổng quan về thẻ tại Ngân hàng thương mại	4
1.2.1 Khái niệm về thẻ	4
1.2.2 Phân loại thẻ	4
1.2.3 Lợi ích của thẻ:.....	5
1.2.4 Những chủ thể liên quan đến thẻ:	6
1.3 Các nhân tố quyết định đến quyết định sử dụng thẻ:.....	6
1.4 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ	8
1.4.1 Sự đa dạng về sản phẩm thẻ và tiện ích của dịch vụ thẻ.....	8
1.4.2 Doanh số thanh toán thẻ	8
1.4.3 Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số thẻ phát hành.....	9
1.4.4 Phản hồi của khách hàng về dịch vụ thẻ	9
1.4.5 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ	9
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG (OCB) - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH HẢI CHÂU GIAI ĐOẠN 2022 - 2024 ...	11
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông (OCB) ...	11
2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông	11
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông	12
2.1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông ...	12
2.1.2.2. Giải thưởng và thành tựu:	13
2.1.2.3. Ngành nghề kinh doanh:	14
2.1.2.4. Mạng lưới:.....	15
2.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu.....	15
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông (OCB) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu	15

2.2.2. Cơ cấu tổ chức.....	16
2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu	17
2.2.3.1 Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm	17
2.2.3.2 Sản phẩm vay vốn	18
2.2.3.3 Sản phẩm thẻ	18
2.2.3.4 Các sản phẩm khác.....	18
2.2.4. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu	19
2.2.4.1. Chức năng của PGD Hải Châu.....	19
2.2.4.2. Nhiệm vụ của PGD Hải Châu	19
2.2.4.3. Quyền hạn của PGD Hải Châu	20
2.2.5. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	20
2.2.6. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	26
2.2.7. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	32
2.3 Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Phương Đông - chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	37
2.3.1 Giới thiệu sản phẩm thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	37
2.3.1.1 Sản phẩm thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	37
2.3.1.1.1 Thẻ ghi nợ nội địa	37
2.3.1.1.2 Thẻ ghi nợ quốc tế:.....	38
2.3.1.2 Sản phẩm thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	41
2.3.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	49
2.3.2.1 Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024:.....	49
2.3.2.2 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	53
2.3.2.3 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ	55

2.3.2.4 Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	57
2.4 Khảo sát khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu (Phiếu khảo sát kèm ở phụ lục).....	61
2.4.1 Về độ tuổi	61
2.4.2 Về nghề nghiệp	62
2.4.3 Về loại thẻ sử dụng.....	63
2.4.4 Về mục đích sử dụng thẻ.....	64
2.4.5 Về nguồn thông tin mà khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của Ngân hàng OCB	65
2.4.6 Về vấn đề khách hàng quan tâm khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB.....	66
2.4.7 Mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB	67
2.4.8 Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB.....	68
2.5 Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	71
2.5.1 Những thành tựu đạt được thông qua dịch vụ thanh toán thẻ:.....	71
2.5.2 Một số hạn chế trong việc thanh toán thẻ:	72
2.5.3 Nguyên nhân:	72
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HẢI CHÂU	74
3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu trong thời gian tới.	74
3.2 Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu.....	74
3.2.1 Mở rộng hệ thống điểm chấp nhận thẻ và đa dạng hóa kênh phát hành thẻ.....	75
3.2.2 Giải pháp Marketing	76
3.3.3 Định hướng xây dựng chính sách phát triển khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng	77
3.3.4 Nâng cao chất lượng hạ tầng ATM và hoàn thiện quy trình tiếp nhận - xử lý phản hồi khách hàng nhằm nâng cao trải nghiệm dịch vụ.....	79
3.3.5 Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán và tiết kiệm tiền qua thẻ.....	80
3.3 Một số kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	81
KẾT LUẬN CHUNG	83

PHỤ LỤC: NỘI DUNG PHIẾU KHẢO SÁT KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG ĐANG SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG (OCB).....	84
TÀI LIỆU THAM KHẢO	88

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	12
Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	27
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	33
Bảng 2.4 Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	50
Bảng 2.5 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	53
Bảng 2.6 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	55
Bảng 2.7 Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024.....	57
Bảng 2.8 Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024	58
Bảng 2.9 Kết quả khảo sát về độ tuổi	61
Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về nhóm nghề nghiệp.....	62
Bảng 2.11 Kết quả khảo sát về loại thẻ sử dụng	63
Bảng 2.12 Kết quả khảo sát về mục đích sử dụng thẻ	64
Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về nguồn thông tin mà khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của Ngân hàng OCB.....	65
Bảng 2.14 Kết quả khảo sát về vấn đề khách hàng quan tâm khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB	66
Bảng 2.15 Kết quả khảo sát mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB	67
Bảng 2.16 Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB	69

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Phương Đông	11
Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức PGD Hải Châu	17
Hình 2.3 Tình hình huy động tiền gửi không kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	18
Hình 2.4 Tình hình huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	23
Hình 2.5 Tình hình huy động tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	24
Hình 2.6 Tình hình tổng vốn huy động từ tiền gửi khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	25
Hình 2.7: Tình hình Doanh số cho vay Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	28
Hình 2.8 Tình hình Doanh số thu nợ Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	29
Hình 2.9 Tình hình Dư nợ cuối kỳ Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	30
Hình 2.10 Tình hình Nợ xấu Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	31
Hình 2.11 Tình hình Thu nhập của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	34
Hình 2.12 Tình hình Chi phí của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	35
Hình 2.13 Tình hình Lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	36
Hình 2.14 Số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: thẻ)	51
Hình 2.15 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: thẻ)	54
Hình 2.16 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	56
Hình 2.17 Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)	59

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
CBTD	Cán bộ tín dụng
HĐTD	Hoạt động tín dụng
DN	Doanh nghiệp
ĐVT	Đơn vị tính
CN	Chi nhánh
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
PGD	Phòng giao dịch
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
TGKKH	Tiền gửi không kỳ hạn
TGCKH	Tiền gửi có kỳ hạn
TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
POS	Máy chấp nhận thanh toán thẻ
PIN	Mã số cá nhân
ATM	Máy rút tiền tự động

I. Tổng quan về đề tài

1. Lý do chọn đề tài

Hiện nay, khi thế giới ngày càng phát triển kéo theo nhu cầu của người dân ngày càng phát triển theo. Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, hoạt động về dịch vụ thẻ trong ngân hàng cũng ngày càng phát triển được mọi người quan tâm và hưởng ứng rất nhiều.

Trong những năm gần đây, dịch vụ thẻ phát triển ở cả trong nước và thế giới thẻ thanh toán đã không còn xa lạ gì đối với mọi người, bởi những tính năng vượt trội và tính tiện ích của nó mang lại cho mọi người. Dịch vụ thẻ được coi là bước đột phá và được ưa chuộng nhất hiện nay, nếu như trước đây người dân chỉ sử dụng tiền mặt để thanh toán thì hiện nay nhiều người sử dụng phương thức thanh toán không dùng tiền mặt như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu... nhưng thanh toán thẻ vẫn là hình thức phổ biến nhất. Thanh toán thẻ mang đến những tiện ích nhất định cho người dùng, đảm bảo nhanh chóng giải quyết các giao dịch về tiền mà không cần lo lắng về sự an toàn và luôn được đảm bảo an toàn về mặt pháp lý.

Trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của dịch vụ thẻ tại Việt Nam, bên cạnh những lợi ích vượt trội mà thẻ ngân hàng mang lại, vẫn tồn tại không ít hạn chế cần được quan tâm. Một số vấn đề nổi bật như dịch vụ thẻ chưa đồng đều giữa các khu vực thành thị và nông thôn, hệ thống an ninh trong giao dịch thẻ còn tiềm ẩn rủi ro lừa đảo và thói quen sử dụng tiền mặt vẫn chiếm ưu thế trong đời sống người dân...những hạn chế này không chỉ làm giảm hiệu quả sử dụng thẻ mà còn là rào cản lớn đối với mục tiêu phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.

Nắm bắt được nhu cầu của khách hàng, Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu đã triển khai nhiều sản phẩm thẻ, đẩy mạnh hàng loạt dịch vụ thẻ đi kèm. Tuy nhiên, dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu vẫn còn nhiều mặt hạn chế. Xuất phát từ việc tìm hiểu được tầm quan trọng của dịch vụ thẻ và muốn hiểu rõ được điểm mạnh điểm yếu của thẻ thanh toán, từ đó đưa ra các đề xuất cho Ngân hàng để có thể phát triển dịch vụ thẻ trong tương lai, nên em chọn đề tài **“Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - PGD Hải Châu”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024. Từ đó đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng.

- Mục Tiêu cụ thể

+ Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến dịch vụ thẻ.

+ Phân tích đánh giá thực trạng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu trong giai đoạn 2022 - 2024.

+ Đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Trình bày các lý thuyết liên quan đến dịch vụ thẻ?

- Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nào nhằm nâng cao hoạt động thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Những giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu

- Phạm vi nghiên cứu

+ Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu.

+ Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích hoạt động dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

5. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập thông tin: Thu thập số liệu từ hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ mà Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu cấp qua Internet, từ đơn vị thực tập, khảo sát.

- Phương pháp phân tích: Phân tích những số liệu thu thập ở trên, từ đó, phân tích nhận xét ưu nhược điểm trong những năm qua.

- Phương pháp so sánh: So sánh số liệu thu thập của các năm, từ đó, cho ta thấy rõ được sự biến động của các chỉ tiêu kinh tế và đưa ra nhận xét đánh giá.

6. Ý nghĩa đề tài:

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến dịch vụ thẻ, cùng với đó đề tài phân tích đánh giá những mặt được và hạn chế trong hoạt động dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu

7. Cấu trúc đề tài:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ.

Chương 2: Phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Chương 3: Giải pháp phát triển dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ DỊCH VỤ THỂ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật các tổ chức tín dụng 2024, “*Ngân hàng thương mại có thể được hiểu là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận*”.

Ngân hàng thương mại đã có lịch sử phát triển vài chục thế kỷ và đã phát triển qua nhiều hình thái, xu hướng ngày càng mở rộng. Ngày nay theo quy mô dịch vụ và lượng dịch vụ cung cấp, NHTM được phân loại thành ngân hàng bán lẻ và ngân hàng bán buôn.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm khác nhau về NHTM:

Theo Ngân hàng thế giới: Ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới dạng không kỳ hạn hoặc tiền gửi được rút ra với một thông báo ngắn hạn (tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm). Dưới tiêu đề “các ngân hàng” gồm có: Ngân hàng thương mại, chỉ tham gia vào các hoạt động nhận tiền gửi, cho vay ngắn hạn, trung dài hạn, Ngân hàng đầu tư, hoạt động buôn bán chứng khoán và bảo lãnh phát hành, Ngân hàng nhà ở, cung cấp tài chính cho lĩnh vực phát triển nhà ở và nhiều loại ngân hàng khác nữa. Tại một số nước còn có ngân hàng tổng hợp, kết hợp hoạt động ngân hàng thương mại với hoạt động ngân hàng đầu tư và đôi khi thực hiện cả dịch vụ bảo hiểm.

Tại Hoa Kỳ: NHTM là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, chuyên cung cấp các dịch vụ về tài chính như nhận tiền gửi, chuyển tiền, thanh toán, cho vay, đầu tư, đổi tiền, mua bán ngoại hối và các dịch vụ khác liên quan đến tiền như bảo quản, ủy thác, làm đại lý trong nước và quốc tế.

Tại Pháp: Theo đạo luật ngân hàng Pháp năm 1941, NHTM là những xí nghiệp hay là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng số tiền đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Từ những nhận định trên có thể thấy NHTM là một trong những định chế tài chính mà đặc trưng là cung cấp đa dạng các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và cung ứng các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn cung cấp nhiều dịch vụ khác nhằm thỏa mãn tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của xã hội.

1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại

1.1.2.1 Chức năng trung gian tài chính

Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh ngân hàng. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn cho nền kinh tế. Mặt khác, NHTM cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán

NHTM là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu NH trên thị trường.

1.1.2.3 Chức năng tạo tiền

Trong chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

1.1.3 Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại

➤ Nghiệp vụ huy động vốn

- Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài.

- Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của tổ chức tín dụng nước ngoài.

- Vay vốn ngắn hạn của Ngân hàng Nhà nước.

- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

➤ *Nghệp vụ tín dụng*

- Cho vay:

- + Cho vay ngắn hạn

- + Cho vay trung hạn, dài hạn

- Bảo lãnh: Ngân hàng được bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng... bằng khả năng và uy tín của mình đối với người nhận bảo lãnh.

- Chiết khấu: Ngân hàng thương mại được chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với các tổ chức, cá nhân.

- Cho thuê tài chính: Ngân hàng thương mại được hoạt động cho thuê tài chính nhưng phải thành lập cho thuê tài chính riêng.

➤ *Nghệp vụ dịch vụ thanh toán và ngân quỹ*

- Cung cấp các phương tiện thanh toán

- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước khách hàng

- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ

- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của Nhà nước

- Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi Ngân hàng Nhà nước cho phép

- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng

- Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước

- Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép

➤ *Các nghiệp vụ khác*

- Góp vốn và mua cổ phần: Ngân hàng thương mại được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn được góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.

- Tham gia thị trường tiền tệ: Ngân hàng thương mại tham gia thị trường tiền tệ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ.

- Kinh doanh ngoại hối: Ngân hàng thương mại được phép trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế.

- Ủy thác và nhận ủy thác: Ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.
- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: Ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.
- Tư vấn tài chính: Ngân hàng thương mại cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ cho khách hàng dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc ngân hàng.
- Bảo quản vật quý giá: Ngân hàng thương mại được thực hiện các dịch vụ bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm đồ và các dịch vụ khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

1.2 Tổng quan về thẻ tại Ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm về thẻ

Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 19/2016/TT-NHNN của Thống đốc ngân hàng Nhà nước Việt Nam: *“Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ không dùng tiền mặt hoặc có thể được rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc các Ngân hàng đại lý hoặc Thẻ ngân hàng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt mà chủ thẻ có thể sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán chi phí mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các điểm chấp thuận”*.

1.2.2 Phân loại thẻ

Theo thông tư 19/2016/TT - NHNN - Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, phân loại thẻ thanh toán bao gồm:

- Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ:
 - + Thẻ tín dụng (Credit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ.
 - + Thẻ ghi nợ (Debit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.
 - + Thẻ trả trước (Prepaid card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Thẻ trả trước bao gồm: Thẻ trả trước định danh và thẻ trả trước vô danh.
- Phân loại theo hình thức phát hành:
 - + 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.

1.2.3 Lợi ích của thẻ:

- Đối với chủ thẻ:

+ Sự linh hoạt và tiện lợi trong thanh toán trong và ngoài nước. Tiện ích nổi bật cho người sử dụng thẻ là sự tiện lợi và tính linh hoạt hơn hẳn các phương tiện thanh toán khác. Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ cho mọi nhu cầu chi tiêu của mình khi đi du lịch, mua sắm hàng hóa dịch vụ....

+ Thẻ thanh toán có nhiều tiện ích hơn tiền mặt hay séc du lịch trả trước, trong và sau chuyến đi. Chủ thẻ không cần lên kế hoạch chi tiêu trước, trả tiền sau. Tài khoản của thẻ chỉ bị ghi nợ khi nào chủ thẻ thực sự chi tiêu và thanh toán thẻ. Thêm nữa, tỷ giá khi thanh toán bằng thẻ cũng thường có lợi hơn so với sử dụng tiền mặt hay séc du lịch. Như vậy, không những giúp người sử dụng thẻ tiết kiệm tiền, thẻ còn giúp tiết kiệm thời gian mua hàng cũng như thời gian chờ làm thủ tục với séc du lịch hay tiền mặt, hạn chế được rủi ro.

+ Rút tiền mặt ở bất cứ nơi nào một cách nhanh chóng, vào bất cứ lúc nào tại ngân hàng hoặc qua các máy rút tiền tự động (ATM) và sử dụng một số dịch vụ khác do máy ATM cung cấp như: trả nợ vay, chuyển khoản, xem số dư tài khoản...

+ Kiểm soát được chi tiêu của mình trong tháng do Ngân hàng gửi đến, chủ thẻ hoàn toàn có thể kiểm soát được chi tiêu của mình trong tháng, đồng thời tính toán được chi tiêu và lãi nếu trả cho mỗi khoản giao dịch

- Đối với đơn vị chấp nhận thẻ:

+ Một trong những nguyên nhân khiến thẻ ra đời chính là sự cạnh tranh của các doanh nghiệp làm mở rộng thị trường, ngoài việc nâng cao chất lượng sản phẩm để thu hút khách hàng thì họ phải chấp nhận thanh toán trả chậm, bán hàng ghi sổ hay thu tiền sau một thời gian đã thỏa thuận. Vì vậy, khi tham gia thanh toán thẻ lợi ích mà các đơn vị chấp nhận thẻ thu được sẽ lớn hơn nhiều lần chi phí mà họ bỏ ra, cụ thể:

- Tăng doanh số bán hàng từ đó làm gia tăng lợi nhuận
- Giảm tình trạng chậm trả của khách hàng
- Đa dạng hóa phương thức thanh toán, do đó sẽ tăng khả năng cạnh tranh so với các đơn vị không chấp nhận thẻ
- Thu hút được khách hàng trong nước và quốc tế
- Giảm chi phí kiểm đếm, thu giữ và bảo quản tiền của bộ phận ngân quỹ, chi phí quản lý chứng từ, hóa đơn

➤ Đơn vị chấp nhận thẻ sẽ được ngân hàng kí hợp đồng tiếp nhận thẻ, cung cấp các máy móc thiết bị cần thiết cho việc thanh toán thẻ.

- Đối với Ngân hàng thanh toán thẻ:

+ Ngân hàng thu hút được một lượng khách hàng đến với ngân hàng, trước hết là sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ của Ngân hàng, sau đó là các dịch vụ khác do Ngân hàng cung cấp

+ Tham gia thanh toán thẻ, Ngân hàng sẽ gia tăng thu nhập của mình thông qua hoạt động thu phí chiết khấu đại lí từ hoạt động thanh toán đại lí. Thông qua hoạt động thanh toán thẻ, Ngân hàng còn có thể phát triển các dịch vụ: kinh doanh ngoại tệ, nhận tiền gửi...

1.2.4 Những chủ thể liên quan đến thẻ:

Theo thông tư 19/2016/TT-NHNN

- Chủ thẻ là cá nhân hoặc tổ chức được tổ chức phát hành thẻ cung cấp thẻ để sử dụng, bao gồm chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ

- Chủ thẻ chính là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ

- Chủ thẻ phụ là cá nhân được chủ thẻ chính cho phép sử dụng thẻ và chủ thẻ chính cam kết bằng văn bản thực hiện toàn bộ các nghĩa vụ phát sinh liên quan đến việc sử dụng thẻ theo hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ.

- Tổ chức phát hành thẻ là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện phát hành thẻ theo quy định tại Điều 9 Thông tư này.

- Tổ chức thanh toán thẻ là tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài được thực hiện thanh toán thẻ theo quy định tại Điều 21 Thông tư này.

- Tổ chức thẻ quốc tế là tổ chức được thành lập ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các tổ chức phát hành thẻ, tổ chức thẻ thanh toán và các bên liên quan khác để hợp tác phát hành và thanh toán thẻ có mã tổ chức phát hành thẻ do tổ chức thẻ quốc tế cấp phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

1.3 Các nhân tố quyết định đến quyết định sử dụng thẻ:

- Nhân tố khách quan:

+ Sự ổn định về chính trị: Có thể thấy môi trường chính trị ảnh hưởng đến tất cả các lĩnh vực trong đời sống. Nếu như có sự ổn định về chính trị thì sẽ tạo ra được tâm lý yên tâm của người dân khi gửi tiền vào ngân hàng, sử dụng các dịch vụ thanh toán qua thẻ mà không sợ bị phá hoại, mất cắp, lừa đảo.

+ Thói quen sử dụng tiền mặt: Thẻ là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, khách hàng phải mở tài khoản hoặc ký quỹ. Cho nên, thói quen và tâm lí ưa thích sử dụng tiền mặt là nhân tố ảnh hưởng khá lớn đến việc phát triển dịch vụ thẻ. Để

có thể phát triển hình thức này cần có thời gian thay đổi thói quen và nhận thức của người dân.

+ Điều kiện khoa học kỹ thuật: Thẻ thanh toán ra đời dựa trên trình độ công nghệ thông tin. Khoa học kỹ thuật tiên tiến hiện đại sẽ thúc đẩy sự phát triển của hệ thống thanh toán thẻ. Công nghệ ngày càng được hoàn thiện áp dụng vào hệ thống sẽ giúp cho việc thanh toán thẻ diễn ra ngày càng tốt, thuận tiện và an toàn hơn. Hơn nữa, những dịch vụ gia tăng của thẻ ngày một nhiều, tính bảo mật cũng tăng lên cùng với sự phát triển của công nghệ nhờ đó mà thu hút được khách hàng

- Nhân tố chủ quan

+ Nguồn vốn đầu tư cho dịch vụ thẻ của ngân hàng: Nguồn vốn sẽ có ảnh hưởng lớn đến hoạt động thanh toán và việc mở rộng hệ thống thanh toán qua thẻ của Ngân hàng. Khi ngân hàng có lượng vốn lớn, ngân hàng có thể cấp hạn mức tín dụng cao hơn cho khách hàng và sẽ tạo điều kiện cho việc mở rộng hệ thống máy ATM, các sơ sở chấp nhận thẻ và giúp cho việc nâng cao trình độ kỹ thuật công nghệ áp dụng trong hệ thống thanh toán.

+ Mạng lưới thương mại dịch vụ có tổ chức: Sự phát triển và mở rộng của mạng lưới dịch vụ thương mại như chuỗi nhà hàng, khách sạn, siêu thị, khu nghỉ dưỡng, cửa hàng, các shop thời trang mỹ phẩm... là nhân tố để thúc đẩy nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán thẻ ngân hàng

+ Mạng lưới các đơn vị chấp nhận thẻ (POS) và máy ATM của ngân hàng: Số lượng các máy ATM/POS tạo ra sự tiện lợi nhanh chóng cho hoạt động thanh toán thẻ đối với khách hàng. Thanh toán thẻ chỉ có thể phát triển khi mạng lưới này được mở rộng và đặt tại những địa điểm thuận lợi cho khách hàng. Bên cạnh đó, các trang thiết bị hoạt động tốt, an toàn, không có sự cố trục trặc gián đoạn cũng có ý nghĩa rất quan trọng. Trong thời gian gần đây, xuất hiện các vụ bị điện giật ở một số cây ATM hay máy ATM bị kẻ trộm phá lấy tiền liên tục đã ảnh hưởng đến thương hiệu của ngân hàng đó và hơn cả là an toàn tính mạng của khách hàng.

+ Đội ngũ cán bộ nhân viên: Đây là một lĩnh vực mới mẻ và hiện đại, do vậy nguồn nhân lực đòi hỏi phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao. Bên cạnh đó, liên kết hợp tác với các tổ chức thẻ quốc tế và hội nhập với thế giới trong lĩnh vực này cũng đòi hỏi nguồn nhân lực thành thạo ngoại ngữ và tin học. Hơn nữa mô hình tổ chức nguồn nhân lực cũng ảnh hưởng lớn tới hiệu quả hoạt động thanh toán thẻ. Hiện nay, các ngân hàng thường tổ chức theo phòng trung tâm thẻ như một nghiệp vụ độc lập

+ Định hướng và chiến lược phát triển của ngân hàng: Nếu định hướng và các chính sách phát triển đúng đắn, phù hợp với tình hình trong nước, thế giới và xu hướng phát triển của lĩnh vực thẻ thanh toán là yếu tố tạo nên sự thành công. Để

làm được điều này, ngân hàng phải xây dựng cho mình một chương trình mang tính chiến lược trong dài hạn trên cơ sở khảo sát, nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng và đoạn thị trường mục tiêu, mức độ cạnh tranh... và dựa vào nội lực của mình.

1.4 Các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ

1.4.1 Sự đa dạng về sản phẩm thẻ và tiện ích của dịch vụ thẻ

- Đa dạng về các sản phẩm thẻ:

+ Đây là chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ thẻ không chỉ vì tiện ích mà còn thể hiện mức độ đáp ứng các nhu cầu của khách hàng đang ngày càng trở nên đa dạng. Việc cho ra đời một loại thẻ mới cũng là một sản phẩm mới đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện hàng loạt công đoạn như sau: nghiên cứu thị trường, thiết kế sản phẩm, marketing, bước đầu tung sản phẩm ra thị trường, điều chỉnh, bán sản phẩm rộng rãi...

+ Hiện nay, nhu cầu của khách hàng rất đa dạng và phong phú nên các ngân hàng đang nỗ lực triển khai cho ra đời nhiều loại hình sản phẩm thẻ mới với nhiều tiện ích, tính năng đa dạng, hình thức đẹp để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Sản phẩm thẻ càng đa dạng, đáp ứng ngày càng tốt nhu cầu của khách hàng thì số lượng thẻ phát hành ngày càng nhiều, điều đó làm gia tăng thị phần của ngân hàng. Có thể nói việc tính năng đa dạng cho sản phẩm thẻ sẽ tác động trực tiếp lên số lượng thẻ mà ngân hàng phát hành từ đó giúp cho dịch vụ ngân hàng ngày càng phát triển.

- Đa dạng về tiện ích dịch vụ thẻ:

+ Từ những chiếc thẻ đơn thuần chỉ để rút tiền, hiện nay thẻ còn dùng để thanh toán, chuyển khoản, mua hàng qua mạng, thanh toán các hóa đơn điện nước... và rất nhiều tiện ích khác giúp cho thẻ thực sự là phương tiện thanh toán hiện đại, nếu dịch vụ thẻ của ngân hàng càng cung cấp nhiều tiện ích rõ ràng càng có thể mạnh trong việc thu hút khách hàng đóng góp vào sự phát triển nói chung của dịch vụ này.

1.4.2 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 đáp ứng tại các điểm rút tiền mặt. Doanh số này càng cao chứng tỏ số lượng khách hàng đặt niềm tin vào dịch vụ thanh toán thẻ và tính tiện ích cũng như sự an toàn của nó. Thông qua đó các chủ thẻ 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 chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng

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

Con số thẻ phát hành không đồng nghĩa với việc ngân ấy thẻ đang lưu hành trong đời sống người dân. Có thể hiểu thẻ không hoạt động 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.

1.4.4 Phản hồi của khách hàng về dịch vụ thẻ

Phản hồi của khách hàng là thông tin được cung cấp từ khách hàng về chất lượng sản phẩm và dịch vụ hoặc bất kỳ giao dịch nào tại Ngân hàng. Giúp chỉ ra các khía cạnh của sản phẩm, dịch vụ mà ngân hàng cần cải thiện. Mỗi tính năng sản phẩm của ngân hàng triển khai đều được đội ngũ nhân viên nghiên cứu và thảo luận rộng rãi rất nhiều lần trước khi triển khai, đồng thời đây có thể là lý do tại sao ngân hàng không tìm thấy khuyết điểm trong sản phẩm dịch vụ của mình. Ngân hàng cần phải tìm hiểu khám phá ra điều gì phù hợp với khách hàng - họ thích hay không thích điều gì ở sản phẩm của ngân hàng và hiểu tại sao. Điều này thể hiện rằng ngân hàng thực sự lắng nghe, quan tâm để đem đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm dịch vụ tại Ngân hàng. Vì vậy, đây cũng là một chỉ tiêu khá quan trọng để đánh giá chất lượng dịch vụ và cũng là cơ sở giúp ngân hàng cải thiện hoặc đổi mới sản phẩm dịch vụ để phù hợp với nhu cầu của khách hàng trong từng giai đoạn khác nhau.

1.4.5 Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ

Xét cho cùng 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 thu nhập 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 do Visa/MasterCard trả cho ngân hàng phát hành
 - + Thẻ tín dụng: Phí phát hành, phí thường niên... thu lãi cho vay từ khoản tín dụng tiêu dùng...
- 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...

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Trong chương 1 cho ta hiểu được một cách toàn diện thế nào là dịch vụ thẻ của NHTM. Ngoài việc trình bày những lý luận chung về dịch vụ thẻ và phát triển dịch vụ thẻ, đồng thời còn tìm hiểu thực tế hoạt động ngân hàng về dịch vụ thẻ của một số ngân hàng trên thế giới và trong nước nhằm rút ra các bài học kinh nghiệm cho quá trình phát triển dịch vụ thẻ và một số bài học về rủi ro dịch vụ thẻ áp dụng cho thực tế hoạt động tại các ngân hàng thương mại Việt Nam

Có thể nhận thấy, ở Việt Nam đây mạnh việc phát triển dịch vụ thẻ là một xu hướng tất yếu. Nó giúp mở rộng nền kinh tế thị trường, đồng thời cũng là mục tiêu chiến lược mở ra một thị trường đầy tiềm năng cho các NHTM. Tuy nhiên, phát triển dịch vụ thẻ chịu tác động của nhiều yếu tố, mỗi ngân hàng cần tìm hiểu sự tác động của các nhân tố một cách kỹ càng. Trên cơ sở lý luận của chương 1 có thể xem là một tiền đề quan trọng để có thể đi sâu phân tích thực trạng dịch vụ thẻ và đưa ra một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu trong giai đoạn tới.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG (OCB) - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH HẢI CHÂU GIAI ĐOẠN 2022 - 2024

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông (OCB)

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông

- Tên đăng ký tiếng việt: Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông
- Tên tiếng anh: Orient Commercial Joint Stock Bank
- Tên quốc tế: Oricombank.
- Tên giao dịch: OCB
- Giấy phép thành lập: số 0061/NH - GP ngày 13/04/1996 do NHNN Việt Nam cấp
- Giấy chứng nhận đăng kí doanh nghiệp: số 059700 do Sở Kế hoạch Đầu tư Tp. HCM cấp lần đầu ngày 10/05/1996, đăng ký thay đổi lần thứ 39 ngày 08/12/2023
- Hội sở chính: Tòa nhà Hallmark, (Tháp A, Lỗ 1-13, Khu chức năng số 1 - Khu đô thị mới Thủ Thiêm), Số 15 Đường Trần Bạch Đằng, Phường Thủ Thiêm, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh
- Mã cổ phiếu: OCB
- Điện thoại: (84) 28. 38220 960
- Fax: (84-8) 38 220 963.
- Website: <https://www.ocb.com.vn/>
- Email: ocb@ocb.com.vn



Hình 2.1: Logo của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông

(Nguồn: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông)

- **Tầm nhìn:** Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân vào năm 2025.
- **Sứ mệnh:** Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, giúp họ đạt được sự tăng trưởng và hoàn hảo như kỳ vọng.
- **Giá trị cốt lõi:** OCB luôn mong muốn mang lại giá trị, thịnh vượng đến khách hàng, đối tác, cổ đông từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc và sự ủng hộ từ phía khách hàng, đối tác, cổ đông đối với các hoạt động của ngân hàng

+ Khách hàng là trọng tâm: Chúng ta lắng nghe, trân trọng và thấu hiểu khách hàng. Chúng ta ưu tiên trước hết thỏa mãn nhu cầu khách hàng. Chúng ta cam kết mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng.

+ Nỗ lực: Chúng ta tập trung cao độ trong công việc và làm hết mình. Chúng ta chủ động và nhanh nhạy trong công việc. Chúng ta kiên cường trước những khó khăn.

+ Sáng tạo: Chúng ta không thỏa mãn với những thứ hiện có và tìm cách đạt những thành tựu mới. Chúng ta tìm những phương thức, giải pháp thông minh, hiệu quả hơn. Chúng ta tìm kiếm cơ hội, chuẩn bị kế hoạch, sẵn sàng ứng biến cho những thay đổi.

+ Trách nhiệm: Chúng ta ứng xử chuyên nghiệp, chuẩn mực. Chúng ta dám ra quyết định và chịu trách nhiệm với hành động của mình. Chúng ta giữ chữ tín và hướng đến lợi ích, giá trị bền vững.

+ Hợp tác cùng phát triển: Chúng ta có thái độ tôn trọng và tư duy cùng thành công. Chúng ta chia sẻ, đồng hành cùng nhau. Chúng ta trao đổi cởi mở, minh bạch, tích cực.

- **Slogan:** Slogan “**Niềm tin và thịnh vượng**” khẳng định OCB mang lại giá trị, thịnh vượng đến khách hàng, đối tác, cổ đông từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc và sự ủng hộ từ phía khách hàng, đối tác, cổ đông đối với các hoạt động của ngân hàng

- **Logo:** Logo **OCB** cách điệu đồng tiền cổ/ vòng tròn. Lưỡng Nghi thể hiện sự hài hòa, sung túc và phát triển không ngừng, bên trong là hình vuông (Khách hàng) thể hiện phương châm “**Luôn lấy Khách hàng làm trọng tâm**”. Màu vàng - mặt trời Phương Đông, tiên tế, sự thịnh vượng, sung túc, màu xanh lá gần gũi, thân thiện, trẻ trung và khát vọng vươn xa.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông

2.1.2.1. *Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông*

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB), được thành lập từ năm 1996, trải qua hành trình 29 năm xây dựng và phát triển, đến nay OCB đã trở thành một trong những ngân hàng tốt hàng đầu Việt Nam theo 3 tiêu chí “Tốc độ tăng trưởng, An toàn và Hiệu quả”. Hiện OCB có mạng lưới 176 CN/PGD và 124 ATM tại các tỉnh thành kinh tế trọng điểm trên cả nước.

Trải qua gần 28 năm hoạt động, OCB đang từng bước khẳng định được vị thế vững chắc của mình trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam, với nhiều cột mốc phát triển quan trọng:

- Ngân hàng TMCP Phương Đông được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp giấy phép hoạt động ngày 13/01/1996. Vốn điều lệ ban đầu là 70 tỷ đồng.
- 2004: Tham gia liên minh Dịch vụ thẻ Vietcombank, tham gia hệ thống chuyển tiền nhanh Western Union và liên kết với Ngân hàng Sài Gòn Thương Tín trong một số lĩnh vực hoạt động ngân hàng.
- 2014: Nâng hệ thống quản lý rủi ro theo chuẩn mực quốc tế (Hợp tác triển khai với sự tư vấn của KPMG).
- 2016: Tổng tài sản đạt gần 65.000 tỷ đồng, Moody's công bố mức xếp hạng B2 trong lần đầu xếp hạng, tốc độ tăng trưởng thuộc nhóm 3 Ngân hàng dẫn đầu thị trường (Tính trên các chỉ tiêu Tổng tài sản, Huy động vốn, Cho vay).
- 2017: Tổng tài sản đạt gần 85.000 tỷ đồng, ngân hàng đầu tiên công bố hoàn thành dự án triển khai Basel II, đáp ứng các tiêu chuẩn Quốc tế về Quản lý rủi ro, Ra mắt bộ nhận diện thương hiệu riêng “COM-B” Tài chính tiêu dùng OCB.
- Tháng 3/2018: Ra mắt OCB OMNI - Ngân hàng hợp kênh đầu tiên tại Việt Nam, Moody's tăng mức tín nhiệm và xếp hạng lên B1 đối với xếp hạng rủi ro đối tác (CRR) và xếp hạng tiền gửi, OCB đạt top 100 Doanh nghiệp Sao Vàng Đất Việt, OCB đạt giải thưởng Ngân Hàng Có Sản Phẩm Dịch Vụ Sáng Tạo Tiêu Biểu (VOBA 2018), OCB đạt giải thưởng của IFM: Best New Omni Channel Platform 2018 và Most Innovative Digital Bank 2018, OCB đạt giải thưởng “Thương hiệu Tin & Dùng” hạng mục Dịch vụ bán lẻ.
- Tháng 4/2019: Ra mắt ngân hàng số OCB OMNI, Moody's tăng bậc xếp hạng đánh giá rủi ro đối tác (CRA) và xếp hạng rủi ro đối tác (CRR) lên mức Ba, Top 100 Công ty đại chúng năm 2019, OCB đạt giải thưởng của IFM: Ngân hàng số đột phá hai năm liên tiếp và Ngân hàng tăng trưởng nhanh nhất 2019.
- Năm 2023: Ra mắt ngân hàng số thế hệ mới LIOBANK. Ngân hàng đầu tiên hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo Basel II nâng cao và Basel III. Chính thức tăng vốn điều lệ lên 20.548 tỷ đồng, nằm trong top 10 ngân hàng tư nhân có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống. Di dời văn phòng hội sở về tòa nhà The Hallmark (Tp. Hồ Chí Minh)

2.1.2.2. Giải thưởng và thành tựu:

- Trải qua hơn 28 năm hoạt động và phát triển, OCB hiện có hơn 200 đơn vị kinh doanh trải dài tại khắp các tỉnh thành, trung tâm kinh tế trọng điểm trên cả nước. Và được đánh giá là một trong những ngân hàng có tốc độ tăng trưởng tốt và ổn định trong nhiều năm liền.
- Là một trong 3 tổ chức tài chính - ngân hàng tại Việt Nam nhận giải “Doanh nghiệp xuất sắc khu vực châu Á - Thái Bình Dương” tại lễ trao giải thưởng Asia

Pacific Entrepreneurship Awards 2019 (APEA). Giải thưởng “Ngân hàng chuyển đổi số tốt nhất Việt Nam 2020” do tạp chí IFM trao tặng.

- Tháng 10/2020, OCB tự hào đạt chứng nhận Thương hiệu Quốc Gia; Top 50 thương hiệu nhà tuyển dụng hấp dẫn Việt Nam năm 2020; Danh hiệu “Ngân hàng đối tác hàng đầu tại Việt Nam” (Leading Partner Bank in Vietnam) năm 2020 do ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB) trao tặng.
- Tháng 11/2020, OCB được vinh danh trong top 10 Doanh nghiệp có Thương vụ M&A và Đầu tư tiêu biểu 2019 - 2020 với việc phát hành thành công 15% cổ phần cho ngân hàng Nhật Bản.
- OCB đã xuất sắc nhận 2 giải thưởng cùng lúc là Most Innovative Digital Bank 2018 - Ngân hàng số đột phá nhất năm 2018 và Best New Omni Channel Platform Nền tảng kênh Omni mới tốt nhất.
- Trong khuôn khổ chương trình “Brand Vietnam Awards 2022” chủ đề “Rising Stars Vietnam Brand” do công ty tư vấn thương hiệu Mibrand tổ chức, OCB đã xuất sắc ghi tên ở những hạng mục giải thưởng danh giá, trong đó có TOP 9 các thương hiệu mạnh nhất ngành Ngân hàng 2022 (Bảng xếp hạng không bao gồm các Ngân hàng quốc doanh)
- OCB TOP 30 Doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam vào năm 2023, OCB TOP 8 Thương hiệu Ngân hàng tư nhân mạnh nhất 2023 Ứng dụng Mobile Banking có UX/UI tốt nhất 2023, TOP 10 thương hiệu mạnh Ngân hàng Việt Nam 2023.

2.1.2.3. Ngành nghề kinh doanh:

- Huy động vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn của mọi tổ chức thuộc các thành phần kinh tế và dân cư dưới hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn bằng đồng Việt Nam.
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước. Vay vốn của Ngân hàng Nhà nước và của các tổ chức tín dụng khác.
- Cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đối với các tổ chức và cá nhân tùy theo tính chất và khả năng nguồn vốn.
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá. Hùn vốn liên doanh và mua phần theo pháp luật hiện hành.
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các ngân hàng.
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, vàng bạc và thanh toán quốc tế, huy động các loại vốn từ nước ngoài và các dịch vụ ngân hàng khác trong quan hệ với nước ngoài khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.
- Làm dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.
- Đại lý bảo hiểm theo quy định của pháp luật

- Kinh doanh trái phiếu theo quy định của pháp luật

2.1.2.4. *Mạng lưới:*

- 1 Hội sở chính tại TP Hồ Chí Minh.
- 61 Chi nhánh trên 63 tỉnh thành trong cả nước,
- 114 phòng giao dịch, điểm giao dịch trên toàn quốc.
- 124 hệ thống ATM trên toàn quốc.

2.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông (OCB) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu

Tên viết tắt: OCB - PGD Hải Châu

Địa chỉ: 92 Chi Lăng, Phường Hải Châu 2, Quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng.

PGD Hải Châu chính thức đi vào hoạt động từ ngày 18/11/2005, thực hiện hạch toán báo cáo, có con dấu riêng và thực hiện một số nội dung hoạt động theo sự phân công, ủy quyền của Giám đốc chi nhánh và được Tổng giám đốc phê duyệt. Kể từ khi đi vào hoạt động PGD Hải Châu luôn cố gắng phấn đấu thực hiện các chỉ tiêu mà cấp trên đưa ra, phù hợp với năng lực, mục tiêu và định hướng phát triển của hệ thống.

Trải qua 19 năm hoạt động, Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu đang từng bước khẳng định vị thế của mình trong hệ thống các Ngân hàng tại Thành phố Đà Nẵng. Hoạt động trong môi trường cạnh tranh gay gắt giữa một hệ thống nhiều Ngân hàng trên địa bàn, tuy nhiên với chính sách linh hoạt của PGD và sự nỗ lực của cán bộ nhân viên cho đến nay sau 19 năm thành lập PGD Hải Châu đã không ngừng tăng trưởng về kết quả hoạt động kinh doanh cũng như mở rộng quy mô về dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Với hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, bên cạnh đó vị trí của PGD nằm gần trung tâm Thành phố dễ dàng thu hút chú ý của khách hàng và đối tác. PGD Hải Châu đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kinh doanh trong nhiều năm liền, là một trong những PGD có tốc độ tăng trưởng cao về hoạt động cho vay, huy động vốn. Gần 19 năm hoạt động và phát triển, Ngân hàng Phương Đông - PGD Hải Châu luôn tuân thủ và thực hiện tốt các nghĩa vụ và chính sách thuế của Nhà Nước. OCB - Hải Châu đã và đang thu hút một lượng khách hàng khá ổn định nhờ vào phong cách phục vụ chuyên nghiệp, khả năng đáp ứng được nhu cầu về vốn nhanh, thủ tục đơn giản nên đã tạo được niềm tin và uy tín lớn cho khách hàng.

Từ năm 2020 - 2023, PGD - Hải Châu ngày càng phát triển với nhiều sản phẩm, dịch vụ mới đem đến cho khách hàng nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn từ đó cũng thu hút được một lượng lớn khách hàng đến PGD. Ngoài ra, PGD Hải Châu còn thực hiện ứng dụng ngân hàng số thể hệ mới Liobank dành cho khách hàng trẻ sành công nghệ với các tính năng cùng nhiều ưu đãi.

PGD Hải Châu cũng đã có nhiều thành tích và đóng góp đáng kể vào hoạt động phát triển chung của Thành phố Đà Nẵng, được sự triển khai của Chi nhánh xuống PGD Hải Châu cũng đã chung tay gây quỹ chất độc da cam - Quỹ khuyến học. Các thùng gây quỹ được đặt tại PGD, PGD cũng đã đóng góp một phần nhỏ ủng hộ cùng xây 03 căn nhà tình nghĩa cho Quận Thanh Khê, ủng hộ đồng bào lũ lụt tại Miền Trung.

Từ năm 2005 đến nay PGD Hải Châu không ngừng vươn lên để phục vụ có hiệu quả cho sự phát triển công nghiệp, thương mại và dịch vụ trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng. Quá trình xây dựng và trưởng thành của PGD luôn gắn bó với sự chuyển đổi chung của toàn bộ nền kinh tế cũng như ngành Ngân hàng, hoạt động có sự tăng trưởng cả về quy mô lẫn chất lượng, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế trên địa bàn Thành phố.

Nhờ sự nỗ lực không ngừng cho đến nay PGD Hải Châu cũng đã khẳng định được vị thế của mình trên địa bàn Thành phố. Với những chiến lược phát triển bền vững, PGD Hải Châu đã góp phần xây dựng niềm tin vững chắc với khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng, PGD đã khẳng định được vai trò quan trọng trong sự phát triển kinh tế trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu tổ chức và điều hành : Bộ máy nhân sự của PGD Hải Châu gồm: 1 Giám đốc, 2 Giao dịch viên, 1 Nhân viên kiểm soát, 4 Nhân viên quan hệ khách hàng, 8 Nhân viên tín dụng. Chia thành các bộ phận lần lượt là Bộ phận dịch vụ Khách hàng, Bộ phận Quan hệ khách hàng, Bộ phận tín dụng.

Bộ máy quản lý của Công ty tổ chức theo phương thức trực tiếp tham mưu. Giám đốc là người điều hành quyết định việc tổ chức, quản lý hoạt động thương mại của đơn vị. Các phòng ban có nhiệm vụ tham mưu cho Giám đốc cũng như giải quyết các vấn đề có liên quan đến hoạt động dịch vụ thương mại, những thắc mắc về nhu cầu của khách hàng. Các phòng ban cùng nhau đánh giá kết quả hoạt động thương mại một lần/tuần.



Hình 2.2. Cơ cấu tổ chức PGD Hải Châu

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - CN Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Chức năng của từng bộ phận:

- Giám đốc: Là người có quyền hành cao nhất, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động hằng ngày của PGD đúng pháp luật, đúng các quy định của NH. Đảm bảo được các sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng đều đúng quy trình và đạt chuẩn chất lượng và đồng thời giám đốc luôn giám sát và quản lý các nhân viên trong việc lên kế hoạch phát triển các sản phẩm và mở rộng nhóm khách hàng, phục vụ khách hàng.
- Bộ phận dịch vụ khách hàng: Đây là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng và thường xuyên giải đáp câu hỏi và sự cố về các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng cho khách hàng. Bộ phận này có nhiệm vụ thực hiện các bút toán giao dịch, huy động vốn, tài khoản, phí, bảo hiểm nhân thọ.
- Bộ phận quan hệ khách hàng: Đây là bộ phận có trách nhiệm lên các kế hoạch và triển khai các chính sách chăm sóc khách hàng sau khi thực hiện bán hàng như chúc mừng sinh nhật khách hàng, tặng quà vào các ngày lễ lớn như tết, sinh nhật khách hàng. Bộ phận còn có nhiệm vụ thực hiện huy động vốn, mở thẻ tín dụng, tài khoản, phí, bảo hiểm nhân thọ, vay tín chấp.
- Bộ phận tín dụng: Đây là bộ phận có nhiệm vụ thực hiện vay thế chấp, thẻ tín dụng, tài khoản, phí, bảo hiểm. Ngoài ra, bộ phận còn chịu trách nhiệm quản lý và theo dõi các khoản tín dụng phát sinh của PGD, phát triển các sản phẩm tín dụng và tìm kiếm các khách hàng tiềm năng về cho PGD.

2.2.3. Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu

2.2.3.1 Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

Phòng giao dịch Hải Châu hỗ trợ gói sản phẩm gửi tiết kiệm nhiều kỳ hạn với mức lãi suất hấp dẫn. Khách hàng có thể chọn hình thức nhận lãi định kỳ hoặc cuối kỳ

Ưu điểm:

- Cam kết an toàn và bảo mật
- Có thể sử dụng sổ tiết kiệm để làm tài sản đảm bảo khi vay thế chấp ngân hàng
- Khi xin visa du lịch hoặc du học, thanh toán học phí tại nước ngoài, sổ tiết kiệm có thể được sử dụng như phương án chứng minh tài chính
- Khách hàng có thể giao dịch tiết kiệm tại tất cả các chi nhánh trên toàn quốc
- Hình thức trả lãi tiết kiệm tự động linh hoạt

2.2.3.2 Sản phẩm vay vốn

Các gói vay tín chấp, vay thế chấp tại phòng giao dịch khá đa dạng, hồ sơ đơn giản, hỗ trợ lãi suất thấp và giải ngân nhanh chóng

Khách hàng có thể tham gia các gói vay bao gồm:

- Gói vay tín chấp COM - B: gói vay tiêu dùng tín chấp hỗ trợ hạn mức từ 10-70 triệu đồng mà không cần tài sản thế chấp. Hỗ trợ thời gian trả góp linh hoạt từ 6 đến 36 tháng
- Gói vay TOP - UP (giành cho khách hàng đang có khoản vay có tài sản đảm bảo tại Ngân hàng): gói vay giúp khách hàng chủ động trong mọi chi tiêu, sinh hoạt với hạn mức hỗ trợ tối đa 200 triệu đồng trong thời gian 60 tháng
- Gói vay thế chấp dành cho khách hàng mua Bất động sản: hỗ trợ sản phẩm vay mua nhà, sửa nhà.... với lãi suất ưu đãi.

2.2.3.3 Sản phẩm thẻ

Phòng giao dịch hỗ trợ hai sản phẩm thẻ đó là thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ với nhiều ưu đãi như:

- Miễn phí thường niên
- Nhiều khuyến mãi, ưu đãi trong quá trình khách hàng sử dụng như tích điểm, đổi quà, chiết khấu, hoàn tiền
- Chương trình liên kết khi sử dụng thẻ để thanh toán hóa đơn

2.2.3.4 Các sản phẩm khác

Ngoài các sản phẩm trên, Phòng giao dịch Hải Châu còn cung cấp nhiều dịch vụ khác như:

- Bán tài khoản số đẹp, bán bảo hiểm xe, bảo hiểm sức khỏe
- Bảo hiểm nhân thọ
- Mua bán ngoại tệ
- Kiền hối
- Dịch vụ gửi tiền và nhận tiền quốc tế

2.2.4. Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu

2.2.4.1. Chức năng của PGD Hải Châu

PGD - Hải Châu là một tổ chức kinh doanh tiền tệ, chức năng chủ yếu của PGD Hải Châu là thực hiện kinh doanh tín dụng và dịch vụ ngân hàng, mà đối tượng là các cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn quận Hải Châu. Vì thế, PGD Hải Châu thực hiện các nhiệm vụ chủ yếu sau:

- Nhận huy động vốn từ dân cư và các tổ chức kinh tế.
- Cho vay đối với thành phần kinh tế.
- Mở tài khoản và dịch vụ chuyển tiền điện tử qua mạng.
- Dịch vụ thu tiền lưu động, phục vụ tại nhà cho khách hàng.
- Một số chức năng khác.

2.2.4.2. Nhiệm vụ của PGD Hải Châu

- Huy động vốn:
 - + Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và TCTD dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam
 - + Huy động tiền gửi tiết kiệm.
 - + Các hình thức huy động khác theo quy định của ngành
- Hoạt động tín dụng: Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn và thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ cho các cá nhân, tổ chức và hộ gia đình thuộc mọi thành phần kinh tế theo phân cấp ủy quyền.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:
 - + Cung ứng các phương tiện thanh toán
 - + Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
 - + Thực hiện các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho KH.
- Hoạt động bảo lãnh Ngân hàng: bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thực hiện chất lượng sản phẩm, các loại bảo lãnh khác.
- Dịch vụ thẻ:
 - + Phát hành, thanh toán ATM
 - + Phát hành, thanh toán thẻ Master Card, thẻ Natural...
- Dịch vụ ngân hàng điện tử: Internet Banking, Mobile Banking.
- Dịch vụ khác: đại lý chứng khoán, tư vấn đầu tư, tài trợ thương mại, nhận bảo quản, cất giữ....

2.2.4.3. Quyền hạn của PGD Hải Châu

- Tổ chức phổ biến, tuyên truyền và triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước, văn bản chỉ đạo, điều hành của Thống đốc về tiền tệ, hoạt động ngân hàng và ngoại hối đến các tổ chức tín dụng, các tổ chức khác và người dân trên địa bàn.
- Thực hiện công tác phòng, chống rửa tiền, phòng, chống tài trợ khủng bố.
- Quản lý nhà nước về tiền tệ, kho quỹ, bảo đảm an toàn về tài sản, tiền giấy, tiền kim loại và các giấy tờ có giá bảo quản tại PGD và khi giao nhận theo quy định.
- Báo cáo, trả lời chất vấn theo yêu cầu của cấp ủy, chính quyền địa phương, Hội đồng nhân dân và Đoàn Đại biểu Quốc hội; trả lời kiến nghị của các cơ quan báo chí về tiền tệ, hoạt động PGD.
- Quản lý tài chính, tài sản được giao theo quy định.
- Thực hiện công tác quốc phòng, an ninh; công tác bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, phòng chống thiên tai, đảm bảo an ninh, trật tự an toàn tại phòng giao dịch và các cơ sở vật chất khác thuộc thẩm quyền quản lý của phòng giao dịch.
- Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

2.2.5. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Huy động vốn là một trong những hoạt động cốt lõi của ngân hàng, đóng vai trò quan trọng đối với sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Huy động vốn không chỉ giúp ngân hàng duy trì hoạt động mà còn quyết định đến khả năng mở rộng thị trường, phát triển sản phẩm và cạnh tranh với các đối thủ, đây là một trong những yếu tố sống còn để ngân hàng thực hiện vai trò trung gian trong nền tài chính kinh tế. Hiểu được vai trò quan trọng của huy động vốn OCB - PGD Hải Châu đã không ngừng khai thác và phát triển sản phẩm dịch vụ để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và thu hút lượng lớn khách hàng mới. PGD Hải Châu thường sử dụng sản phẩm huy động vốn truyền thống như tiền gửi tiết kiệm với mức lãi suất cao và nhiều ưu đãi, cơ cấu huy động vốn của PGD giai đoạn 2022 - 2024 dịch chuyển theo hướng bền vững tăng mạnh từ nhóm khách hàng cá nhân.

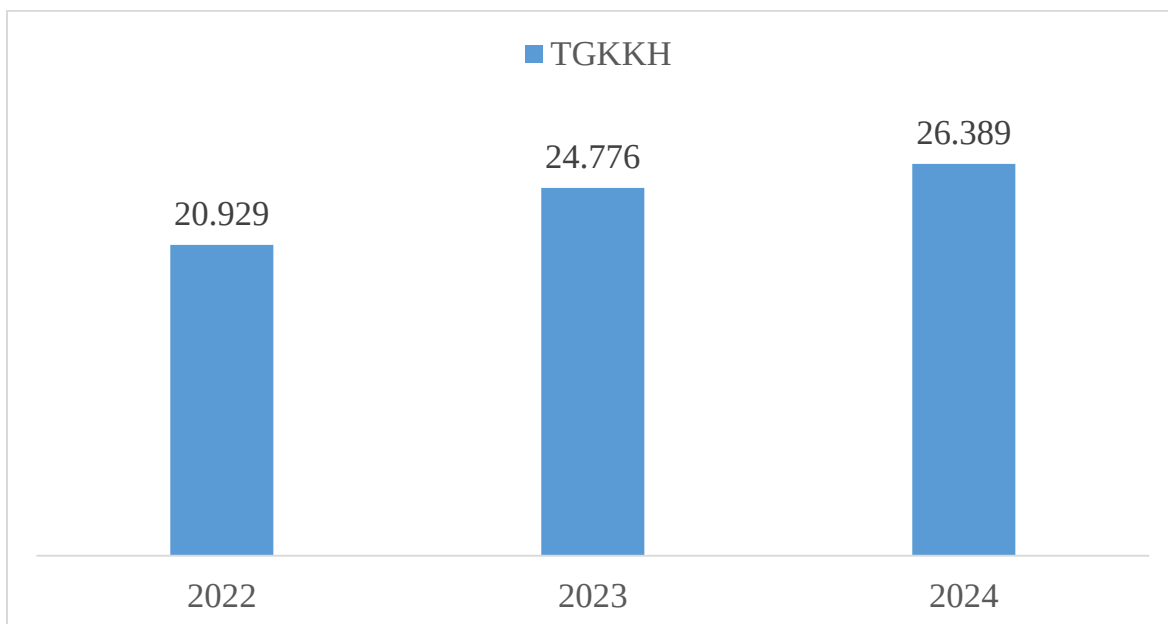
Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 như sau:

**Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của khách hàng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông
Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024**

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
							2022/2023		2023/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
1. Phân loại theo kì hạn										
TGKKH	20.929	5,30	24.776	5,18	26.389	4,72	3.847	18,38	1.613	6,51
TGCKH < 12T	291.739	73,88	387.179	80,95	462.211	82,71	95.440	32,71	75.032	19,38
TGCKH >= 12T	82.214	20,82	66.339	13,87	70.221	12,57	-15.875	-19,31	3.882	5,85
2. Phân loại theo đối tượng										
Tiền gửi của tổ chức kinh tế	72.066	18,25	79.253	16,57	85.108	15,23	7.187	9,97	5.855	7,39
Tiền gửi của dân cư	322.816	81,75	399.041	83,43	473.713	84,77	76.225	23,61	74.672	18,71
Tổng vốn huy động từ tiền gửi của khách hàng	394.882	100	478.294	100	558.821	100	83.412	21,12	80.527	16,84

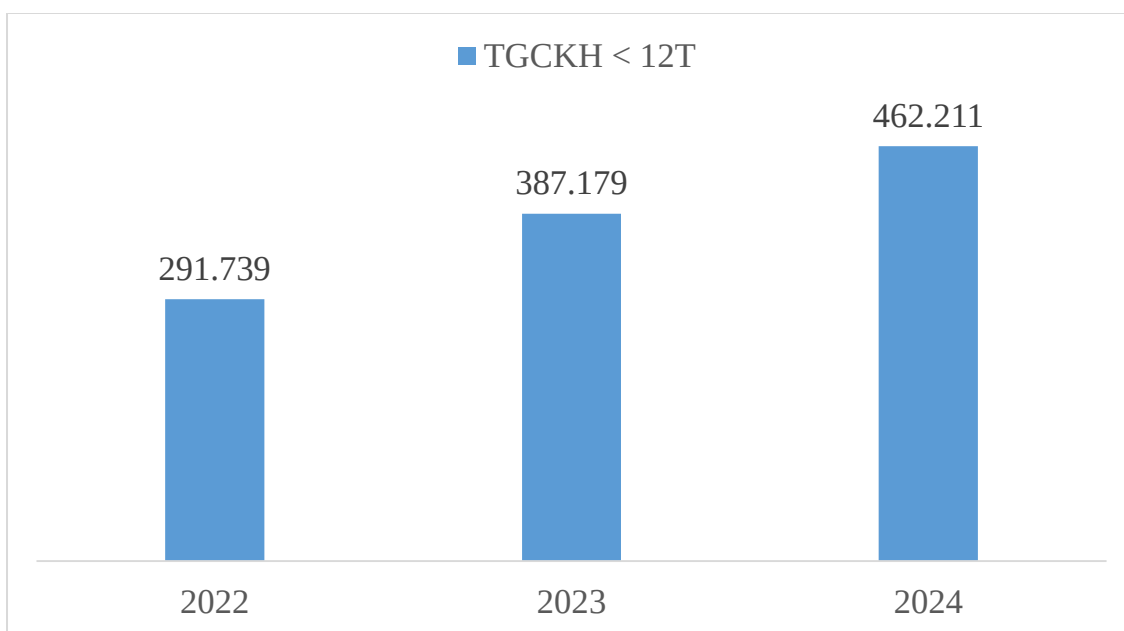
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)



Hình 2.3 Tình hình huy động tiền gửi không kỳ hạn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào hình 2.3 cho ta thấy, nguồn huy động vốn tiền gửi không kỳ hạn của PGD Hải Châu tăng đều qua các năm, cụ thể, tiền gửi không kỳ hạn năm 2022 đạt 20.929 triệu đồng đến năm 2023 tiếp tục tăng lên 24.776 triệu đồng tăng 3.847 triệu đồng tương ứng với tăng 18,38% so với năm 2022, năm 2024 tiền gửi không kỳ hạn của phòng giao dịch tiếp tục tăng đạt 26.389 triệu đồng tăng 1.613 triệu đồng tương ứng với mức tăng 6,51% so với năm 2023. Lượng vốn huy động của PGD luôn tăng qua các năm, có sự tăng trưởng này vì trong giai đoạn này PGD đã có nhiều đột phá lớn trong công nghệ số. OCB - PGD Hải Châu đã thực hiện chuyển đổi số toàn diện tạo tăng trưởng đột phá trong kinh doanh ngân hàng số, vì thế tỷ trọng giao dịch được thực hiện qua kênh số duy trì mức cao kéo theo tiền gửi không kỳ hạn cũng tăng lên. Mặc dù, tiền gửi không kỳ hạn của PGD chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nguồn vốn nhưng vẫn tăng đều qua các năm qua đó cũng nâng cao được uy tín của PGD khi khách hàng tin tưởng vào khả năng huy động vốn của PGD, họ sẽ có xu hướng sử dụng các sản phẩm khác nhiều hơn tại Ngân hàng.



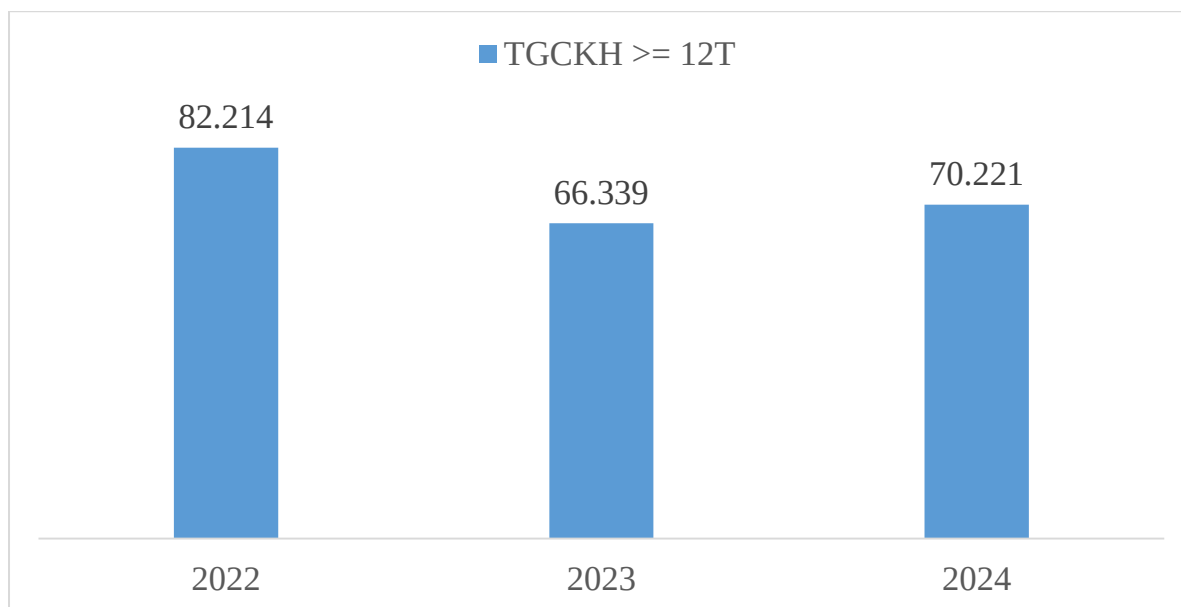
Hình 2.4 Tình hình huy động tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào hình 2.4 ta thấy, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng giai đoạn năm 2022 - 2024 của phòng giao dịch Hải Châu luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng đều qua các năm, cụ thể, vào năm 2022 tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng đạt 291.739 triệu đồng, đến năm 2023 tiền gửi tăng lên đạt 387.179 triệu đồng tăng 95.440 triệu đồng tương ứng với mức tăng 32,71% so với năm 2022, năm 2024 huy động đạt 462.211 triệu đồng tăng lên 75.032 triệu đồng tương ứng với tăng 19,38% so với năm 2023. Tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng của PGD luôn tăng qua các năm và chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng tiền gửi vì hình thức gửi tiền này có tính linh hoạt, thời gian gửi ngắn nên người dân có thể nhận lãi và gốc trong thời gian ngắn, bên cạnh đó khi gửi tiền trong thời gian ngắn người dân có thể thay đổi mức lãi suất thay đổi theo thị trường trong thời gian tới.

Ngoài ra vào năm 2023, PGD cũng áp dụng những chiến lược trong môi trường kinh tế vĩ mô và những chiến lược ưu đãi hấp dẫn, Ngân hàng đã triển khai xuống PGD nhiều chương trình ưu đãi để gọi tới khách hàng như là “ Mừng sinh nhật 27 năm” Ngân hàng Phương Đông đã tung chương trình “Tung bồng ưu đãi - Triệu lời tri ân” cùng hàng loạt ưu đãi cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Và cũng từ đầu năm 2023, PGD tung ra chương trình “Tiết kiệm đầu xuân - xuân sang lộc phát” dành khách hàng gửi tiền tiết kiệm online nhờ những chương trình này của PGD đưa ra đã kéo được một lượng lớn khách hàng. Ngoài ra, vào

năm 2023, tiền gửi có kỳ hạn của PGD tăng mạnh nhờ lãi suất huy động được điều chỉnh lên mức cao có thời điểm mức lãi suất đạt 8-10%/ năm tạo ra sức hút đối với khách hàng có nhu cầu gửi ngắn hạn. Bên cạnh đó, sự suy giảm của kênh đầu tư rủi ro như bất động sản và chứng khoán khiến cho khách hàng quay lại lựa chọn gửi tiết kiệm ngắn hạn để bảo toàn lại nguồn vốn của mình.

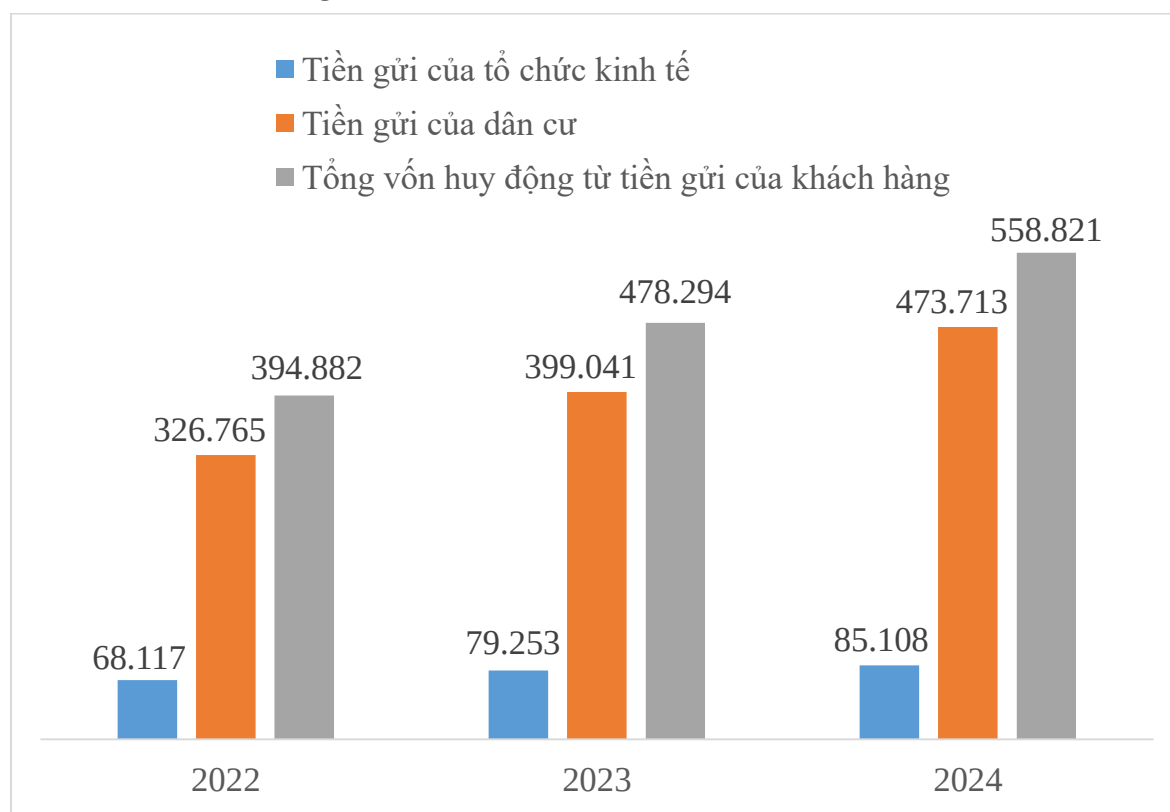


Hình 2.5 Tình hình huy động tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào hình 2.5 cho ta thấy, tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng của Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu có sự thay đổi rõ rệt, vào năm 2022 tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng đạt 82.214 triệu đồng, năm 2023, tiền gửi giảm xuống còn 66.339 triệu đồng giảm 15.875 triệu đồng tương ứng với giảm 19,31% so với năm 2022, đến năm 2024 tiền gửi tăng nhẹ trở lại đạt 70.221 triệu đồng tăng 3.882 triệu đồng tương ứng với tăng 5,85% so với năm 2023. Đây là nguồn vốn có tính khả thi cao trong hoạt động sử dụng vốn nên ngân hàng cần chú ý đến lãi suất và phương thức huy động sao cho phù hợp nhất để lượng tiền này luôn ổn định và tăng trưởng. Giai đoạn từ năm 2022 - 2023, tiền gửi giảm vì trong bối cảnh kinh tế đầy biến động và lãi suất thị trường có xu hướng tăng, nhiều khách hàng đã lựa chọn gửi tiền với kỳ hạn ngắn hơn để linh hoạt điều chỉnh đầu tư khi lãi suất thay đổi, điều này dẫn đến sự giảm sút trong lượng tiền gửi trên 12 tháng của PGD. Năm 2024, tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng của PGD tăng trở lại nhờ thực hiện điều chỉnh lãi suất huy động cho các kỳ hạn dài, cụ thể vào tháng 10/2024 lãi suất cao nhất được áp dụng cho kỳ hạn 36 tháng là 5.8% /năm, trước đó vào tháng 08/2024, lãi suất

cho kỳ hạn 36 tháng được niêm yết ở mức 6,1%/năm. Mặc dù có sự điều chỉnh giảm nhẹ nhưng mức lãi suất này vẫn được xem là khá hấp dẫn và vẫn thu hút được nhiều khách hàng.



Hình 2.6 Tình hình tổng vốn huy động từ tiền gửi khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào hình 2.6, ta thấy tổng huy động tiền gửi khách hàng của PGD Hải Châu có sự tăng đều qua từng năm, cụ thể, tổng huy động của PGD đạt 394.882 triệu đồng vào năm 2022, năm 2023 đạt 478.294 triệu đồng tăng 83.412 triệu đồng (với tốc độ tăng 21,12%) so với năm 2022, đến năm 2023 tổng huy động tiếp tục tăng đạt 558.821 triệu đồng tăng 80.527 triệu đồng (với tốc độ tăng 16,84%) so với năm 2024, trong khi đó tiền gửi của tổ chức kinh tế chiếm tỷ trọng rất nhỏ so với tiền gửi của dân cư. Tổng huy động của PGD tăng cũng cho thấy được hiệu quả trong chính sách đa dạng hóa sản phẩm của PGD, thúc đẩy người dân theo xu thế gửi tiết kiệm. Có được mức tăng đều qua các năm như vậy cũng là do về kênh đầu tư sinh lời gửi tiết kiệm ngân hàng khá hấp dẫn, thu hút được nhiều khách hàng. Ngoài ra, PGD cũng áp dụng được các biện pháp như lãi suất linh hoạt, cạnh tranh, các sản phẩm huy động vốn đa dạng như các gói tiết kiệm, bảo hiểm... thái độ

phục vụ tận tình, chuyên nghiệp, chu đáo của đội ngũ nhân viên cũng giúp cho PGD có lượng khách đông và ổn định qua từng năm.

Trong tổng nguồn vốn huy động tiền gửi của dân cư chiếm tỷ trọng rất cao so với tiền gửi của tổ chức kinh tế, cụ thể: Năm 2022 tiền gửi dân cư đạt 326.765 triệu đồng, năm 2023 tiền gửi đạt 399.041 tăng 76.225 triệu đồng tương ứng với mức tăng 23,61% so với năm 2022, đến năm 2024 tiền gửi tiếp tục tăng đạt 473.713 triệu đồng tăng 74.672 triệu đồng tương ứng với mức tăng 18,71% so với năm 2023. Sở dĩ, nguồn huy động dân cư luôn tăng qua từng năm vì nhờ các sản phẩm hiện có tại PGD đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, ngoài ra, PGD còn đẩy mạnh chương trình ưu đãi cho khách hàng cá nhân như tặng quà, cộng thêm lãi suất, miễn phí giao dịch... điều này, đã thu hút được nhiều khách hàng và nhờ sự uy tín của Ngân hàng đã giúp lượng tiền dân cư tăng lên đáng kể.

Qua bảng 2.1, nhìn chung tình hình huy động vốn của Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu giai đoạn 2021 - 2023 cũng khá ổn định, phòng giao dịch cũng đã nắm bắt được nhu cầu và tâm lý của khách hàng đưa ra nhiều chiến lược cũng như chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng. Qua đó cũng cho thấy, tình hình huy động vốn của PGD cũng đang có nhiều khởi sắc và phát triển hơn trong tương lai.

2.2.6. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động không thể thiếu trong ngân hàng, hoạt động cho vay được xem là hoạt động đem lại lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng, mang một ý nghĩa sâu sắc trong việc hỗ trợ tài chính cho các cá nhân và doanh nghiệp đồng thời hoạt động cho vay cũng góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của xã hội. Thông qua các khoản vay đa dạng như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay đầu tư kinh doanh hay khởi nghiệp từ các dự án, ngân hàng không chỉ giúp khách hàng hiện thực hóa các kế hoạch mà còn góp phần xây dựng phát triển bền vững nền kinh tế. Hiểu được tầm quan trọng của hoạt động cho vay Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu luôn đa dạng hóa các nghiệp vụ cho vay, xây dựng các chiến lược và tung ra các chương trình ưu đãi giành cho khách hàng vay tại PGD từ đó PGD cũng đã thu hút được một lượng lớn khách hàng. Phòng giao dịch cũng đã không ngừng cải tiến trong hoạt động cho vay và đạt được những kết quả thành tựu rất đáng tự hào.

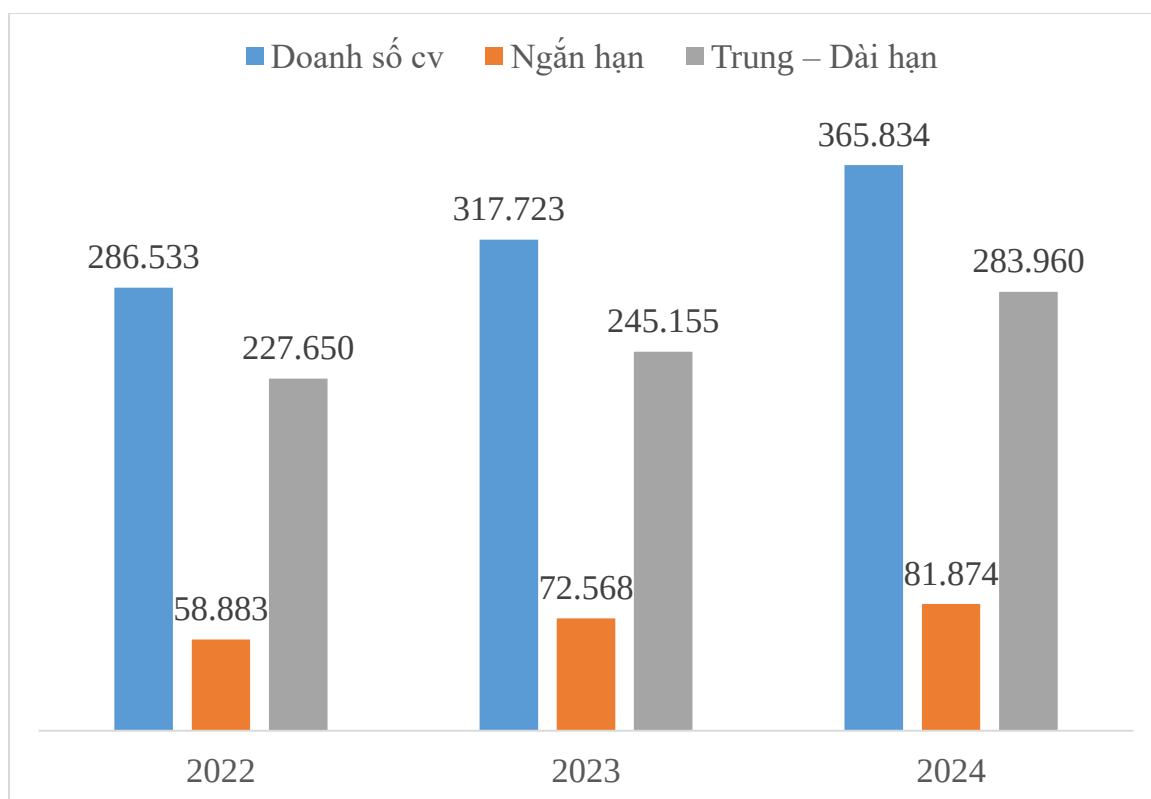
Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 như sau:

**Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn
2022 - 2024**

ĐVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cv	286.533	100	317.723	100	365.834	100	31.190	10,89	48.111	15,14
Ngắn hạn	58.883	20,55	72.568	22,84	81.874	22,38	13.685	23,24	9.306	12,82
Trung - Dài hạn	227.650	79,45	245.155	77,16	283.960	77,62	17.505	7,69	38.805	15,83
Doanh số thu nợ	251.605	100	272.589	100	297.245	100	20.984	8,34	24.656	9,05
Ngắn hạn	46.421	18,45	56.644	20,78	64.591	21,73	10.223	22,02	7.947	14,03
Trung - Dài hạn	205.184	81,55	215.945	79,22	232.654	78,27	10.761	5,24	16.709	7,74
Dư nợ cuối kỳ	302.849	100	347.983	100	416.572	100	45.134	14,90	68.589	19,71
Ngắn hạn	53.180	17,56	69.104	19,86	86.387	20,74	15.924	29,94	17.283	25,01
Trung - Dài hạn	249.669	82,44	278.879	80,14	330.185	79,26	29.210	11,70	51.307	18,40
Nợ xấu	2.439	100	2.196	100	2.759	100	-243	-9,96	563	25,64
Ngắn hạn	458	18,79	394	17,95	503	18,23	-64	-13,99	109	27,60
Trung - Dài hạn	1.981	81,21	1.802	82,05	2.256	81,77	-179	-9,03	454	25,21
Tỷ lệ nợ xấu	0,81		0,63		0,66		-0,18		0,03	
Ngắn hạn	0,86		0,57		0,58		-0,29		0,01	
Trung - Dài hạn	0,79		0,65		0,68		-0,14		0,03	

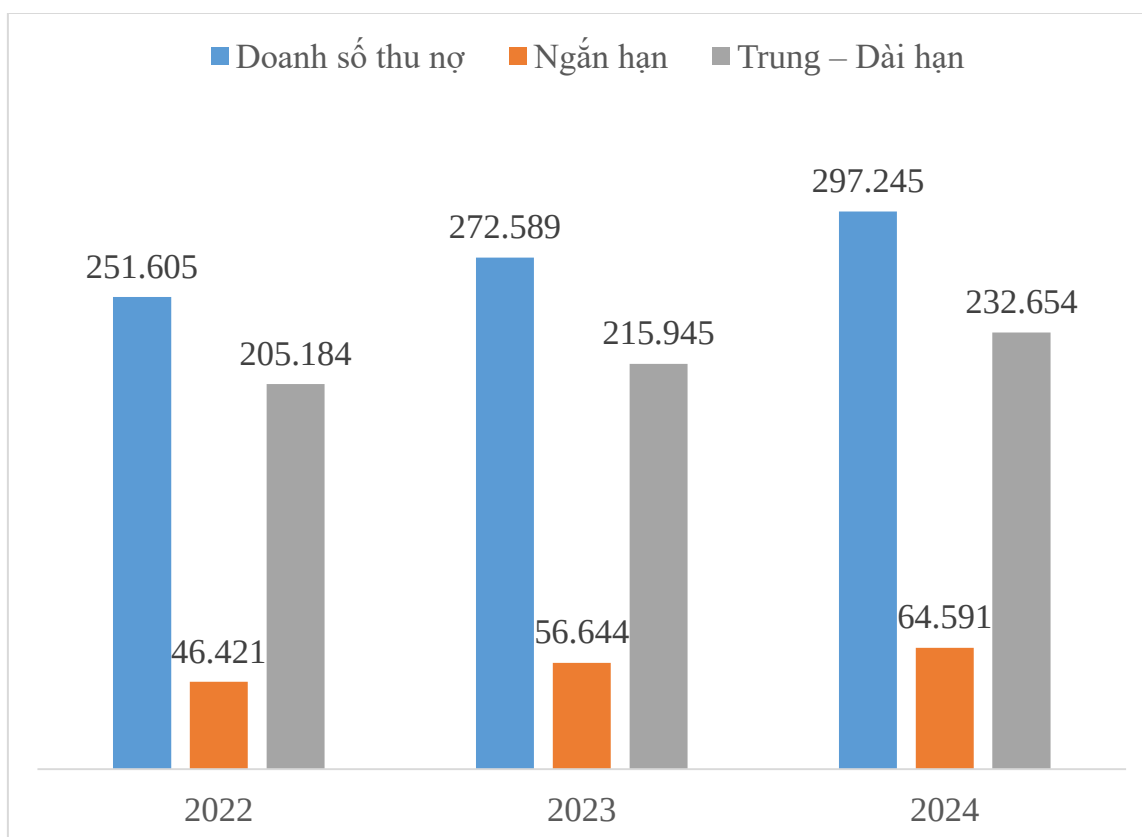
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)



Hình 2.7: Tình hình Doanh số cho vay Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

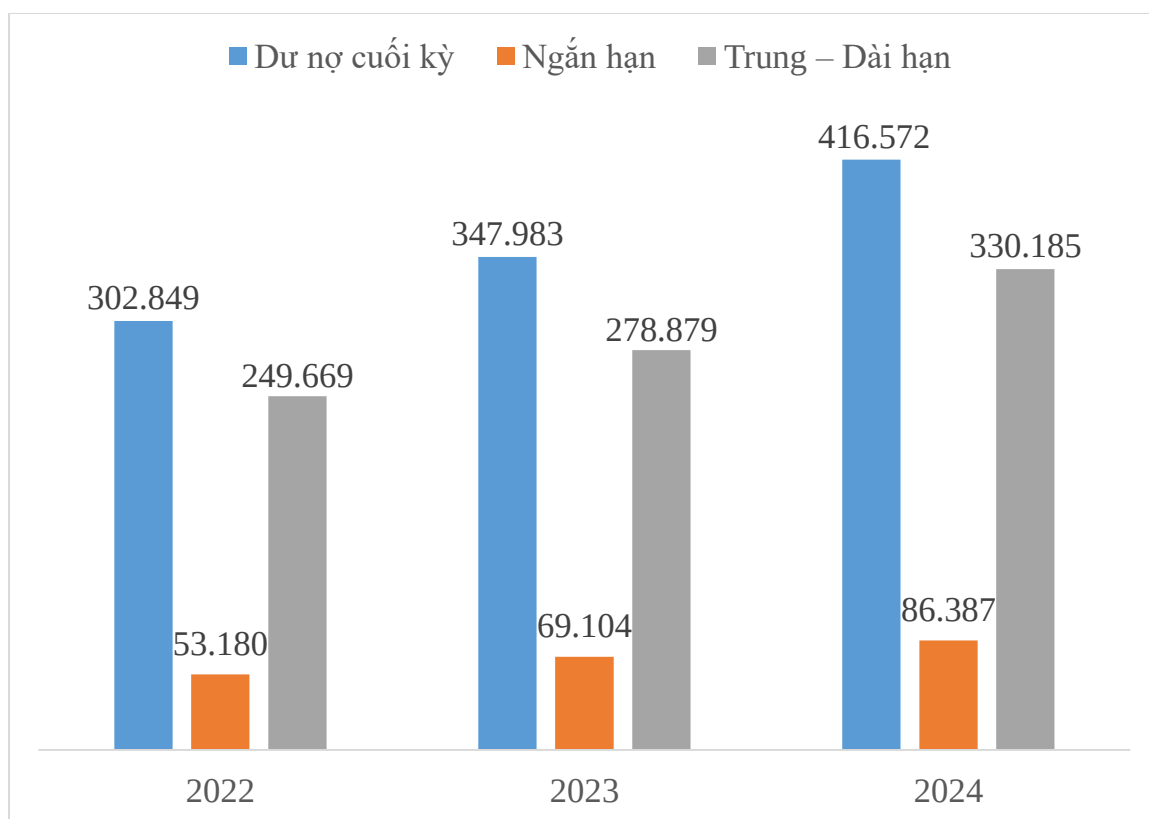
Doanh số cho vay là chỉ tiêu đầu tiên để đánh giá hoạt động cho vay của Ngân hàng. Chỉ tiêu này phản ánh giá trị các khoản cho vay trong năm, đồng thời thể hiện được khả năng thu hút khách hàng và khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng. Qua hình 2.7 cho ta thấy, doanh số cho vay của PGD Hải Châu có chiều hướng tăng qua từng năm, cụ thể vào năm 2023 doanh số cho vay đạt 317.723 triệu đồng tăng 31.190 triệu đồng (với tốc độ tăng 10,89%) so với năm 2022, đến năm 2024 doanh số cho vay của PGD tiếp tục tăng lên đạt 365.834 triệu đồng tăng 48.111 triệu đồng (với tốc độ tăng 15,14%) so với năm 2023. Trong giai đoạn này, tỷ trọng cho vay trung - dài hạn chiếm tỷ trọng khá cao, vì sau đại dịch thì các doanh nghiệp và cá nhân tập trung vào phục hồi lại kinh tế lên các kế hoạch tài chính dài hạn, vay để xây dựng, mua sắm tài sản cố định, đầu tư mở rộng lại sản xuất kinh doanh nên cho vay trung - dài hạn trong giai đoạn này tăng cao. Đồng thời, PGD Hải Châu cũng tung ra những chương trình ưu đãi, hỗ trợ khách hàng tiếp cận các nguồn vốn lớn để phát triển lâu dài, tạo ra các khoản vay dài hạn với lãi suất cạnh tranh tạo sức hút lớn cho khách hàng, vì vậy khoản vay ngắn hạn trong giai đoạn này chiếm tỷ trọng thấp hơn trong cơ cấu cho vay của phòng giao dịch.



Hình 2.8 Tình hình Doanh số thu nợ Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

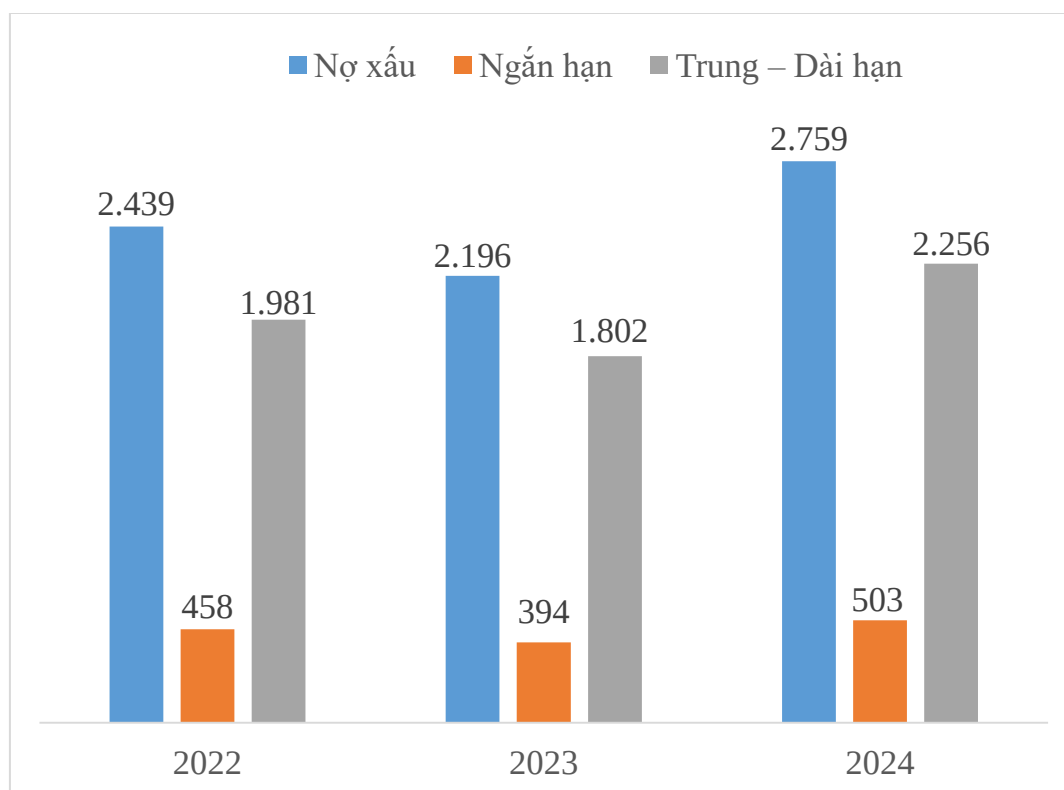
Chỉ tiêu thứ hai đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng là doanh số thu nợ, chỉ tiêu này phản ánh lượng vốn mà ngân hàng đã thu hồi được trong năm nay. Dựa vào hình 2.8 cho ta thấy, doanh số thu nợ của PGD Hải Châu đều tăng đều qua các năm, cụ thể năm 2023 đạt 272.589 triệu đồng tăng 21.524 triệu đồng (với tốc độ tăng 8,57%) so với năm 2022, đến năm 2024 tiếp tục tăng đạt 297.245 triệu đồng tăng 24.656 triệu đồng (với tốc độ tăng 9,05%) so với năm 2023. Ngoài ra, doanh số thu nợ trung - dài hạn của PGD chiếm tỷ trọng rất cao so với doanh số thu nợ ngắn hạn, cụ thể năm 2023 tăng 11.301 triệu đồng (với tốc độ tăng 5,52%) so với năm 2022 và năm 2024 tăng 16.709 triệu đồng (với tốc độ tăng 7,74%) so với năm 2023. Qua đó cho thấy, PGD Hải Châu đã có kế hoạch thu hồi nợ từ các khoản vay khá tốt, cho vay đúng người đúng mục đích. Đồng thời, PGD cũng có những biện pháp thích hợp khi khách hàng có dấu hiệu mất khả năng chi trả lãi và vốn gốc, đảm bảo được mục tiêu an toàn của PGD và nâng cao hiệu quả cho vay của PGD trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.



Hình 2.9 Tình hình Dư nợ cuối kỳ Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dư nợ cuối kỳ là số tiền còn lại sau khi đã trừ đi các khoản nợ đã thanh toán và được cập nhật vào cuối kỳ, đây là chỉ tiêu quan trọng đánh giá tình hình tài chính của ngân hàng sau một thời gian hoạt động. Qua hình 2.9 cho thấy, dư nợ cuối kỳ của PGD Hải Châu luôn ở mức cao và tăng dần qua các năm, cụ thể - năm 2023 đạt 347.983 triệu đồng tăng 45.134 triệu đồng (với tốc độ tăng 14,90%) so với năm 2022, năm 2024 đạt 416.572 triệu đồng tăng 68.589 triệu đồng (với tốc độ tăng 19,71%) so với năm 2023. Ngoài ra, dư nợ Trung - dài hạn của PGD cũng chiếm tỷ trọng cao và tăng đều qua các năm so với dư nợ ngắn hạn, cụ thể, năm 2023 đạt 278.879 triệu đồng tăng 29.210 triệu đồng so với năm 2022 đến năm 2024 dư nợ trung - dài hạn của PGD tiếp tục tăng đạt 330.185 triệu đồng tăng 51.307 triệu đồng so với năm 2023, điều này cho ta thấy nhu cầu về nguồn vốn của các nhóm khách hàng đối với khoản vay dài hạn vẫn chiếm đa số trong cơ cấu dư nợ cho vay tại phòng giao dịch. Qua đó cho thấy dư nợ cuối kỳ của PGD Hải Châu trong giai đoạn này tăng là một tín hiệu tích cực, phản ánh hiệu quả tốt về hoạt động tín dụng và sự mở rộng quy mô của PGD Hải Châu trên địa bàn Thành phố.



Hình 2.10 Tình hình Nợ xấu Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Nợ xấu là chỉ tiêu cuối cùng đánh giá hoạt động tài chính của Ngân hàng, nợ xấu được hiểu là các khoản nợ khó đòi khi người vay không thể trả nợ khi đến hạn thanh toán như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Qua hình 2.10 cho thấy, nợ xấu của PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 có sự tăng giảm không đều qua các năm, cụ thể năm 2023 đạt 2.196 triệu đồng giảm 243 triệu đồng (với tốc độ giảm 9,96%) so với năm 2022, năm 2024 nợ xấu đạt 2.759 triệu đồng tăng 563 triệu đồng (với tốc độ tăng 25,64%) so với năm 2023. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu trung-dài hạn chiếm tỷ trọng khá cao so với tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn, một phần do đặc điểm của các khoản vay trung - dài hạn vì nó có khoản thời gian thu hồi vốn dài dẫn đến việc khách hàng dễ gặp khó khăn khi có biến động kinh tế. Trong khi đó các khoản vay ngắn hạn thường có mục đích rõ ràng như tiêu dùng nhỏ lẻ nên thời gian thu hồi vốn nhanh hơn, dễ kiểm soát nên tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn của phòng giao dịch chiếm tỷ trọng thấp hơn.

Giai đoạn năm 2022 tỷ lệ nợ xấu cao chủ yếu do tác động sau đại dịch Covid - 19, đầu tiên đại dịch đã gây ra gián đoạn nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, khiến nhiều doanh nghiệp cá nhân gặp khó khăn trong việc duy trì dòng tiền để trả nợ đúng hạn. Nhiều ngành nghề trên địa bàn

Thành phố chịu ảnh hưởng nặng nề như là du lịch, dịch vụ, sản xuất nhỏ lẻ, dẫn đến khách hàng mất khả năng thanh toán.

Đến năm 2023 nền kinh tế bắt đầu phục hồi trở lại, tỷ lệ nợ xấu của PGD Hải Châu giảm, cho thấy PGD đã có công tác quản lý thu hồi nợ và đã đưa ra những biện pháp thu hồi nợ hiệu quả và đang dần tốt lên. Ngoài ra, PGD Hải Châu đã có công tác tăng cường đào tạo đội ngũ nhân viên có trình độ cao, giàu kinh nghiệm, cùng với hệ thống công nghệ hiện đại, PGD luôn ưu tiên đầu tư vào các ngành then chốt, mang tính ổn định, hạn chế tối đa cho vay các ngành có rủi ro cao, cùng với cơ cấu khách hàng được phân bổ đa dạng, rộng khắp các thành phần kinh tế, đảm bảo mang tính ổn định cho PGD nên góp phần củng cố chất lượng tín dụng cũng như vị trí của PGD với đối thủ cạnh tranh trên địa bàn Thành phố.

Nhưng đến năm 2024 tỷ lệ nợ xấu bắt đầu tăng trở lại, trong năm này nền kinh tế có nhiều biến động, tình hình các doanh nghiệp thu hẹp quy mô sản xuất, cắt giảm nhân sự làm gia tăng tỷ lệ thất nghiệp, kéo theo không có nguồn thu, không có khả năng chi trả nên làm cho nợ xấu của PGD tăng lên.

Qua việc phân tích tình hình cho vay của Ngân hàng Phương Đông - chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu cho ta thấy, PGD Hải Châu đang có những dấu hiệu tích cực trong hoạt động cho vay, nhưng tỷ lệ nợ xấu của PGD trong giai đoạn này tăng và vẫn luôn duy trì ở mức cao. PGD cần đưa ra những chính sách hợp lý trong quá trình quản lý khoản nợ của PGD làm giảm thiểu tỷ lệ vay và duy trì trong vùng an toàn.

2.2.7. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

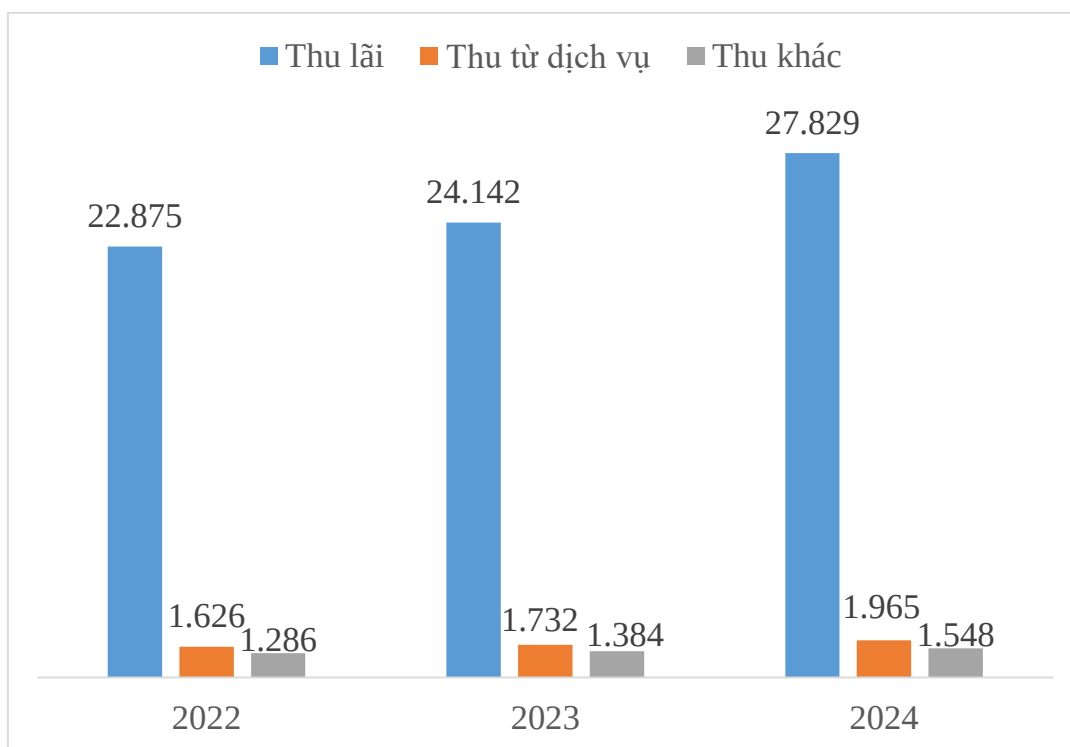
Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng được phản ánh trên mọi lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng từ hoạt động huy động vốn, cho vay, tình hình tài chính nhưng cuối cùng vẫn phản ánh qua doanh thu, chi phí và lợi nhuận của Ngân hàng tạo ra. Trong giai đoạn 2022 - 2024, Ngân hàng OCB luôn đặt mục tiêu phát triển bền vững trong toàn ngân hàng, các chi nhánh và phòng giao dịch tập trung tối đa nguồn lực thúc đẩy tăng trưởng hoạt động kinh doanh liên tục và mạnh mẽ, khẳng định vị thế của ngân hàng trên thị trường. Trong những năm qua, với sự cố gắng không ngừng trong công tác quản trị, điều hành, giám sát. Ngân hàng Thương Mại Cổ phần Phương Đông - PGD Hải Châu cũng đã đạt được những thành tựu cũng như kết quả nhất định trong hoạt động kinh doanh để nâng cao chất lượng cũng như vị thế trên địa bàn Thành phố. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 như sau:

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

DVT: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2023/2022		2024/2023	
							Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
1. Tổng thu nhập	25.787	100	27.258	100	31.342	100	1.471	5,70	4.084	14,98
Thu HĐTD	22.875	88,71	24.142	88,57	27.829	88,79	1.267	5,54	3.687	15,27
Thu từ hoạt động dịch vụ	1.626	6,31	1.732	6,35	1.965	6,27	106	6,52	233	13,45
Thu khác	1.286	4,99	1.384	5,08	1.548	4,94	98	7,62	164	11,85
2. Tổng chi phí	21.047	100	22.152	100	25.002	100	1.105	5,25	2.850	12,87
Chi trả lãi	17.884	84,97	19.179	86,58	21.794	87,17	1.295	7,24	2.615	13,63
Chi từ hoạt động dịch vụ	1.928	9,16	1.586	7,16	1.734	6,94	-342	-17,74	148	9,33
Chi phí khác	1.235	5,87	1.387	6,26	1.474	5,90	152	12,31	87	6,27
3. Lợi nhuận trước thuế	4.740		5.106		6.340		366	7,72	1.234	24,17

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

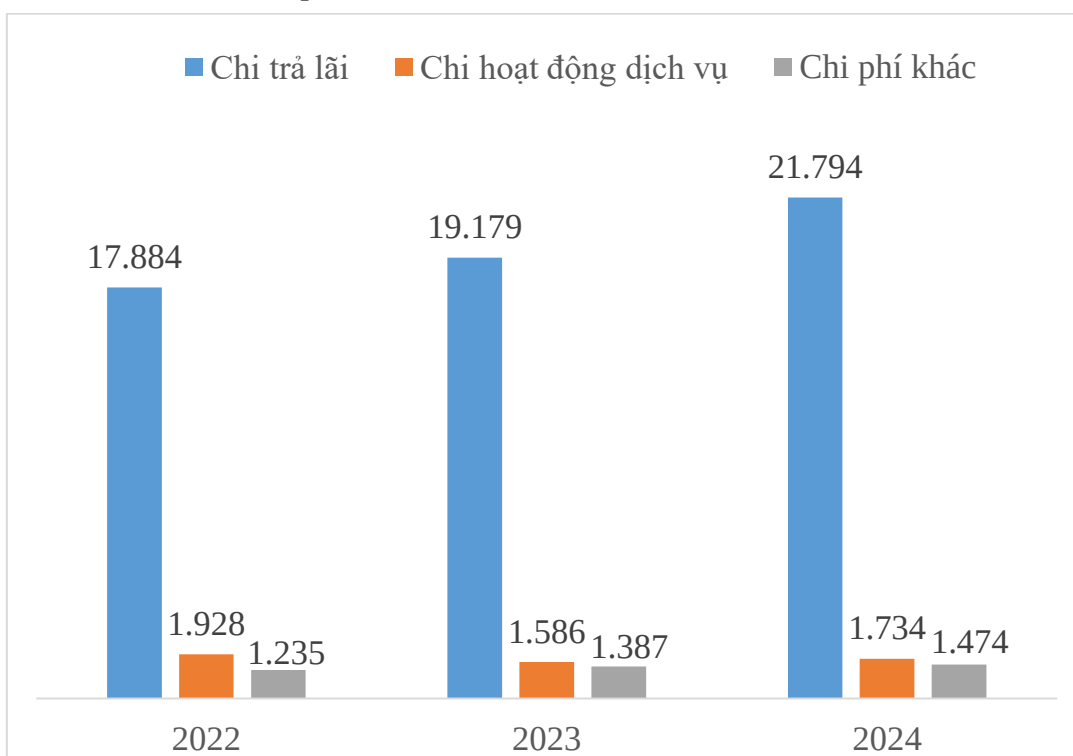


Hình 2.11 Tình hình Thu nhập của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào bảng 2.3 cho thấy, tổng thu nhập của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 đều tăng qua các năm, cụ thể vào năm 2023 tổng thu nhập đạt 27.258 triệu đồng tăng 1.471 triệu đồng (với tốc độ tăng 5,70%) so với năm 2022, đến năm 2024 tổng thu nhập tiếp tục tăng đạt 31.342 triệu đồng tăng 4.084 triệu đồng (với tốc độ tăng 14,98%), trong đó, thu từ HĐTD chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng thu nhập, cụ thể vào năm 2023 thu từ HĐTD của PGD tăng đạt 24.142 triệu đồng tăng 1.267 triệu đồng (với tốc độ tăng 5,54%) so với năm 2022, năm 2024 thu từ HĐTD tiếp tục tăng đạt 27.829 triệu đồng tăng 3.687 triệu đồng (với tốc độ tăng 15,27%) sau năm 2022 đầu năm 2023 chứng kiến sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch khiến cho nhu cầu vay vốn của cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn tăng cao đặc biệt là các khoản vay trung - dài hạn giúp cho PGD Hải Châu mở rộng dư nợ cho vay và tăng nguồn thu HĐTD. Ngoài ra, thu từ dịch vụ và thu khác tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng cũng đã góp phần làm tăng doanh thu cho phòng giao dịch. Qua bảng tổng thu nhập của PGD Hải Châu tăng đều qua các năm mang một ý nghĩa quan trọng, cho thấy sự phát triển bền vững và hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD trong giai đoạn nền kinh tế đầy biến động, cũng cho thấy PGD Hải Châu đã tận dụng tốt các

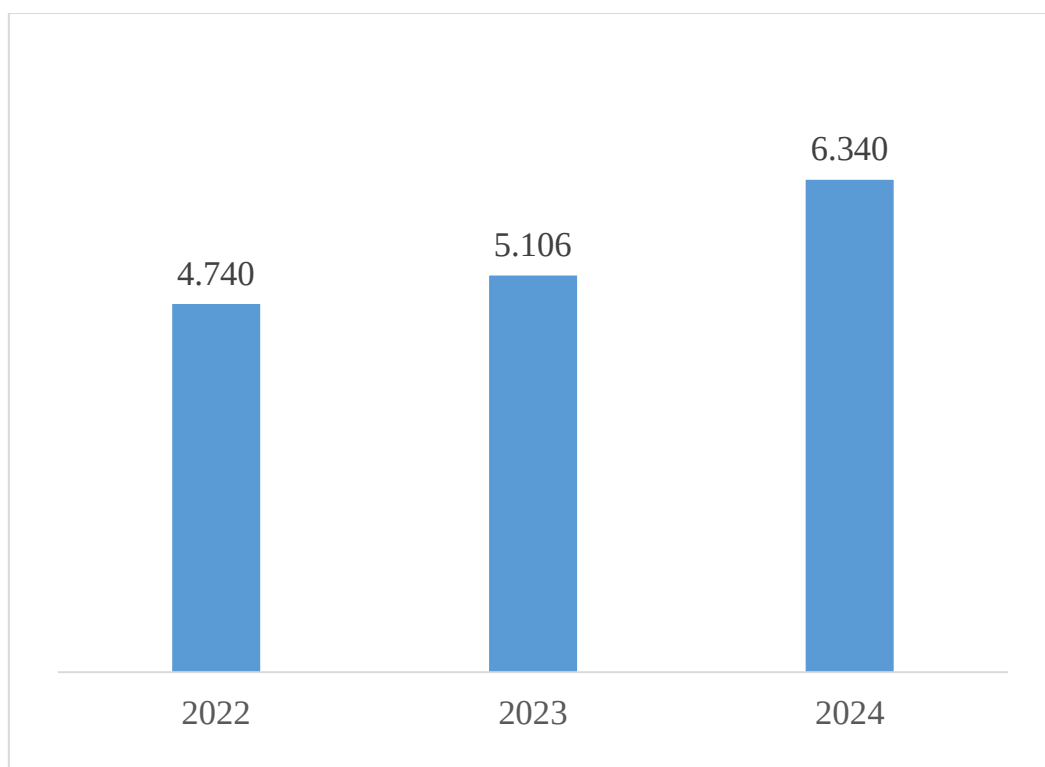
cơ hội thị trường, mở rộng hoạt động tín dụng và huy động vốn một cách có hiệu quả trên địa bàn Thành phố.



Hình 2.12 Tình hình Chi phí của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Bên cạnh thu nhập thì chi phí cũng là một chỉ tiêu khá quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động, dựa vào bảng 2.3 có thể thấy tổng chi phí của PGD Hải Châu giai đoạn năm 2022 - 2024 tăng qua từng năm, cụ thể vào năm 2023 tổng chi phí đạt 22.152 triệu đồng tăng 1.105 triệu đồng (với tốc độ tăng 5,25%) so với năm 2022, năm 2024 tổng chi phí tăng đạt 25.002 triệu đồng tăng 2.850 triệu đồng (với tốc độ tăng 12,87%). Trong đó chi trả lãi chiếm tỷ trọng cao nhất trong bảng tổng chi phí, cụ thể năm 2023 chi trả lãi đạt 19.179 triệu đồng tăng 1,295 triệu đồng so với năm 2022, đến năm 2024 chi trả của PGD tiếp tục tăng đạt 21.794 triệu đồng tăng 2.615 triệu đồng (với tốc độ tăng 13,63%) so với năm 2023. Chi trả lãi tăng nguyên nhân là do PGD Hải Châu ngày càng mở rộng hoạt động huy động vốn, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền và thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt nên làm cho chi phí trả lãi tăng lên, từ đó cũng góp phần làm tăng tổng chi phí, điều này cũng chứng tỏ hoạt động của PGD Hải Châu đang ngày càng mở rộng hơn và thu hút được nhiều nguồn vốn từ bên ngoài không chỉ từ dân cư mà còn là các doanh nghiệp lớn trên địa bàn Thành phố. Việc tổng chi phí của PGD tăng qua từng năm cũng cho thấy PGD đang nỗ lực đổi mới, có nhiều bước tiến trong nâng cao năng lực cạnh tranh và thay đổi chất lượng dịch vụ.



Hình 2.13 Tình hình Lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá kết quả hoạt động của một ngân hàng là lợi nhuận. Dựa vào hình 2.13 có thể thấy, lợi nhuận của PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 tăng đều qua từng năm, cụ thể vào năm 2022 lợi nhuận của PGD đạt 4.740 triệu đồng, năm 2023 đạt 5.106 triệu đồng tăng 366 triệu đồng (với tốc độ tăng 7,72%) so với năm 2022, đến năm 2024 lợi nhuận đạt 6.340 triệu đồng tăng 1.234 triệu đồng (với tốc độ tăng 24,17%) so với năm 2023. Để đạt được kết quả như trên Ngân hàng Phương Đông - PGD Hải Châu đã không ngừng nỗ lực qua từng năm, cho thấy PGD Hải Châu đã có những giải pháp tối ưu hóa tốt các nguồn thu, sự tăng trưởng của lợi nhuận cũng cho thấy khả năng kiểm soát các chi phí của PGD có hiệu quả. Hơn nữa, lợi nhuận tăng là minh chứng về niềm tin và sự đồng hành của khách hàng giành cho PGD, PGD Hải Châu đã chủ động tiếp cận khách hàng, tạo mối quan hệ tốt với khách hàng, điều chỉnh lãi suất huy động và cho vay linh hoạt, không ngừng đa dạng hóa, đổi mới các sản phẩm, hoạt động kinh doanh. Điều này khẳng định vị thế vững chắc của PGD Hải Châu trên địa bàn Thành phố, đồng thời góp phần thúc đẩy sự ổn định và phát triển của toàn nền kinh tế.

Qua kết quả phân tích trên cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 diễn biến theo chiều hướng tốt, PGD Hải Châu đã không ngừng nỗ lực và nâng cao chất lượng dịch vụ để ngày

một phát triển hơn, qua đó còn thể hiện ở chỗ lợi nhuận luôn tăng qua các năm cho thấy PGD Hải Châu vẫn luôn khẳng định vị thế của mình trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng và luôn cố gắng để phát triển hơn trong tương lai.

2.3 Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Phương Đông - chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu cung cấp đến khách hàng đa dạng các dịch vụ thẻ, bao gồm thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ, đáp ứng nhu cầu chi tiêu cũng như thanh toán và quản lý tài chính cá nhân cho khách hàng. Các sản phẩm thẻ của OCB đi kèm với nhiều ưu đãi hấp dẫn như hoàn tiền, tích điểm, trả góp 0% và ưu đãi mua sắm, ăn uống, du lịch... Ngoài ra, OCB còn cung cấp các dịch vụ bảo mật cao như xác thực giao dịch bằng OTP, bảo vệ thẻ bằng công nghệ chip EMV mang đến sự an tâm tối đa cho khách hàng khi sử dụng thẻ. Trong giai đoạn 2022 - 2024, ngân hàng OCB nói chung và OCB - PGD Hải Châu nói riêng đã và đang thực hiện nhiều chính sách chủ trương phát triển về dịch vụ thẻ, trong 3 năm qua số lượng thẻ của OCB liên tục tăng. Mặc khác, sự ra đời của các ngân hàng trên địa bàn thành phố trong thời gian qua đã tạo sức ép cạnh tranh lớn đối với hoạt động dịch vụ thẻ của OCB - PGD Hải Châu.

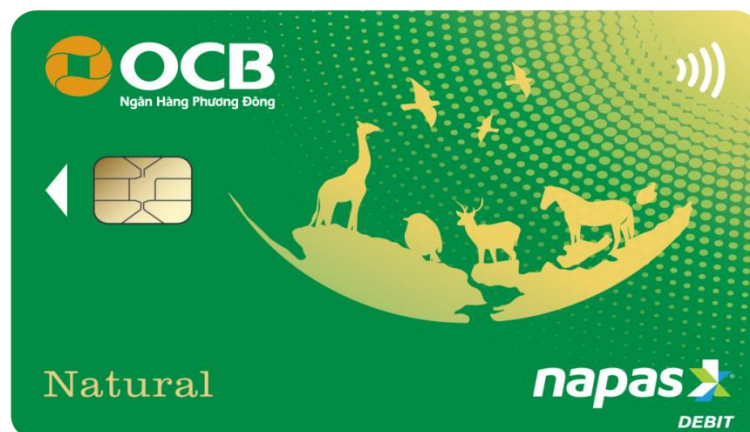
2.3.1 Giới thiệu sản phẩm thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

2.3.1.1 Sản phẩm thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

2.3.1.1.1 Thẻ ghi nợ nội địa

Thẻ ghi nợ nội địa là một loại thẻ do ngân hàng phát hành sau khi khách hàng mở tài khoản thanh toán. Với thẻ ghi nợ nội địa, khách hàng có thể thực hiện các giao dịch như rút tiền, chuyển khoản... trong hạn mức số tiền hiện có trong tài khoản thẻ. Ngoài ra, chức năng thẻ ghi nợ nội địa bị giới hạn trong phạm vi mỗi quốc gia, có nghĩa là bạn chỉ có thể giao dịch, thanh toán bằng thẻ tại quốc gia bạn đang sinh sống.

OCB NATURAL



Thẻ ghi nợ nội địa OCB NATURAL là công cụ thanh toán trong nước hiện đại, đáp ứng mọi nhu cầu chi tiêu mua sắm thường ngày - phù hợp với quý khách hàng có nhu cầu chi tiêu trong nước.

❖ **Phí thường niên**

✓ **Thẻ chính:** 70.000 VND

✓ **Tiện ích vượt trội của Thẻ:**

- Rút tiền mặt tại các ATM có biểu tượng Napas trên toàn quốc
- Chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi nội địa
- Nạp tiền điện thoại/thanh toán hóa đơn tại máy ATM OCB
- Thanh toán trực tuyến (ecommerce) nội địa trong phạm vi nội địa
- Chuyển tiền liên ngân hàng qua thẻ/tài khoản nhanh chóng, mọi lúc thông qua ATM/ Mobile banking/ Internet Banking của OCB
- Sử dụng dịch vụ Contact Center 24/7, OCB Online, SMS Banking

✓ **Điều kiện mở thẻ:**

- Là công dân Việt Nam hoặc người nước ngoài cư trú hợp pháp tại Việt Nam
- Đủ 15 tuổi trở lên, có CMND/CCCD/Hộ chiếu hợp lệ
- Có tài khoản thanh toán tại OCB

2.3.1.1.2 Thẻ ghi nợ quốc tế:

Thẻ ghi nợ quốc tế là loại thẻ được sử dụng trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam và cho phép Chủ thẻ sử dụng trong phạm vi số dư tài khoản thanh toán hoặc hạn mức thấu chi để thực hiện các giao dịch thẻ trong và ngoài phạm vi lãnh thổ Việt Nam. Thẻ ghi nợ quốc tế là loại thẻ được sử dụng rộng rãi, không bị giới hạn trong phạm vi biên giới Việt Nam. Vì là thẻ thanh toán trả trước nên khách hàng cần phải nạp tiền vào thẻ mới sử dụng được. Khách hàng chỉ được phép chi tiêu trong phạm vi số tiền có trong thẻ, có bao nhiêu sử dụng bấy nhiêu.

OCB MASTERCARD PASSPORT DEBIT



Thẻ ghi nợ quốc tế OCB Passport Debit là sản phẩm mà tín đồ shopping online nhất định phải có, với ưu đãi hoàn tiền mọi giao dịch online, tổng giá trị hoàn lên đến 6.000.000 VND/năm

❖ **Phí thường niên**

✓ **Thẻ chính:** 200.000 VND

Miễn phí thường niên năm đầu cho thẻ đầu tiên phát hành trên ứng dụng ngân hàng số OCB OMNI

✓ **Ưu đãi nổi bật:**

- Hoàn tiền lên đến 6.000.000 VND/năm, trong đó (*):

+ Hoàn 1%: giao dịch thanh toán trực tuyến

+ Hoàn 0.5%: giao dịch thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (POS)

- Hàng ngàn ưu đãi hoàn tiền, giảm giá lên đến 50% tại các điểm mua sắm, ẩm thực, du lịch... có liên kết với OCB và Mastercard

- Được bảo vệ miễn phí với gói Bảo hiểm mất bóp ví - tổng giá trị 20.000.000 VND/năm

✓ **Tiện ích vượt trội:**

- Thanh toán trực tuyến tại các Website mua sắm chấp nhận thẻ Mastercard trên toàn thế giới với dịch vụ xác thực 3D - secure

- Rút tiền mặt tại hơn 1 triệu máy ATM có biểu tượng Mastercard trên toàn cầu

- Chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại hơn 30 triệu điểm chấp nhận thanh toán thẻ Mastercard trên toàn cầu

- Tận hưởng các chương trình ưu đãi mua sắm từ OCB và tổ chức thẻ quốc tế Mastercard

- Dễ dàng kiểm soát mọi giao dịch với ứng dụng Ngân hàng số OCB OMNI, dịch vụ Contact Center 24/7, SMS Banking

OCB JCB



Thẻ ghi nợ quốc tế OCB JCB giúp Quý khách tiết kiệm hơn khi chi tiêu tại siêu thị, cửa hàng tiện lợi với mức hoàn tiền 2% lên đến 6.000.000 VND/năm

❖ **Phí thường niên**

✓ **Thẻ chính:** 100.000 VND

Miễn phí thường niên năm đầu cho thẻ đầu tiên phát hành trên ứng dụng Ngân hàng số OCB OMINI

✓ **Ưu đãi hấp dẫn:**

- Hoàn tiền lên đến 6.000.000 VND/năm (*), trong đó:

+ Hoàn 2% cho giao dịch tại các siêu thị, cửa hàng tiện lợi

+ Hoàn 0.5% cho tất cả giao dịch hợp lệ còn lại.

- Hàng ngàn ưu đãi hoàn tiền, giảm giá lên đến 50% tại các điểm mua sắm, ẩm thực, du lịch... có liên kết với OCB và JCB

✓ **Tiện ích vượt trội:**

- Miễn phí phát hành thẻ

- Thoải mái thanh toán trực tuyến tại các website, rút tiền mặt tại ATM và thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các POS, điểm chấp nhận thanh toán có biểu tượng JCB

- Dễ dàng kiểm soát mọi giao dịch với ứng dụng Ngân hàng số OCB OMINI, dịch vụ Contact Center 24/7, SMS Banking

➤ **Điều kiện phát hành thẻ:**

Cá nhân là người Việt Nam hoặc người nước ngoài đang cư trú tại Việt Nam có nhu cầu sử dụng thẻ, đáp ứng các điều kiện phát sinh, sử dụng thẻ do Ngân hàng và Pháp luật quy định.

2.3.1.2 Sản phẩm thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

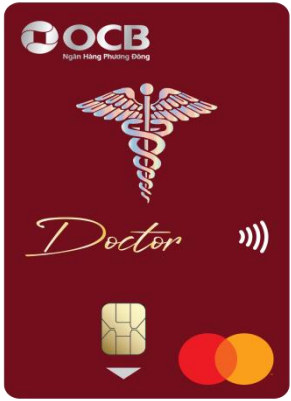
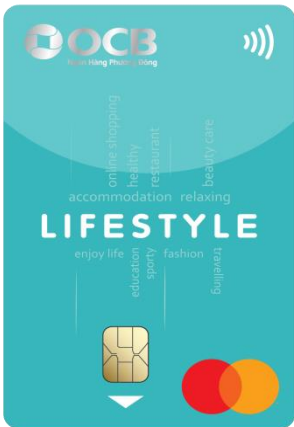
Thẻ tín dụng là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ. Có thể hiểu đơn giản, thẻ tín dụng là loại thẻ cho phép khách hàng thanh toán mà không cần có tiền trong thẻ.

STT	Tên thẻ	Mẫu	Đặc điểm
1	OCB MASTERCARD WORLD 2IN1		- Đây là sản phẩm thẻ quyền lực nhất dành riêng cho phân khúc khách hàng cao cấp, được tích hợp thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ trên cùng một phôi thẻ vật lý với những đặc quyền và tiện ích vượt trội - Phí thường niên: 1.999.000 VND/thẻ/năm - Thẻ phụ: Miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025 trở đi) - Tiện ích vượt trội: + Chi tiêu trước, thanh toán sau, miễn lãi thanh toán lên đến 35 ngày + Rút tiền mặt tại hơn 1 triệu máy ATM có biểu tượng Mastercard trên toàn cầu lên đến 80% hạn mức tín dụng + Hoàn 100% phí thường niên năm đầu khi đạt tổng doanh số chi tiêu từ 6.000.000 VND trong vòng 45 ngày kể từ ngày phát hành thẻ + Hoàn 100% phí thường

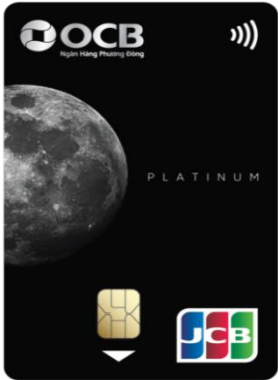
			niên năm tiếp theo nếu doanh số giao dịch năm trước liền kề đạt tối thiểu 100.000.000 VND
2	OCB INSTALLMENT MASTERCARD PLATINUM		- Phù hợp với khách hàng trẻ, có nhu cầu trả góp linh hoạt - Trả góp với 4 không: không lãi suất, không phí chuyển đổi trả góp cho lần trả góp đầu tiên, không giới hạn giá trị giao dịch, không cần đăng ký - Phí thường niên: 999.000 VND - Thẻ phụ: 499.000 VND (miễn phí đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025 trở đi) - Tiện ích vượt trội: + Mọi giao dịch thanh toán hàng hóa dịch vụ và rút tiền mặt qua thẻ đều được tự động chuyển đổi sang trả góp 0% lãi suất, không giới hạn giá trị giao dịch tối thiểu, không yêu cầu liên kết điểm bán và ngân hàng + Thời điểm hệ thống tự động chuyển đổi trả góp: Ngày lập bảng thông báo giao dịch + Toàn bộ dư nợ lập bảng thỏa điều kiện phát sinh trong kỳ $\leq$ 1.000.000 VND: trả góp kỳ hạn 3 tháng

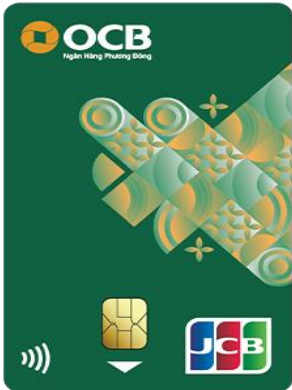
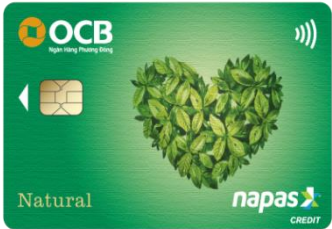
			+ Toàn bộ dư nợ lập bảng thỏa điều kiện phát sinh trong kỳ $\geq 1.000.000$ VND: trả góp kỳ hạn 6 tháng + Giao dịch online ngay tức thì sau khi thẻ được phê duyệt hạn mức, không cần đợi thẻ vật lý
3	OCB IGEN MASTERCARD PLATINUM		- Mở và sử dụng 100% online tại ứng dụng Ngân hàng số OCB OMINI mà không cần thẻ vật lý - Phí thường niên: 999.000 VND (miễn phí thường niên năm đầu tiên) - Thẻ phụ: Miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Hoàn tiền tổng hoàn tối đa đến 18.000.000 VND/năm, trong đó: + Hoàn 10% cho giao dịch mua sắm tại Tiki, Shopee, Lazada, Tiktok shop + Hoàn 5% cho giao dịch vận chuyển và đặt đồ ăn tại Grab, Be, ShopeeFood + Hoàn 0,1% cho tất cả giao dịch hợp lệ còn lại + Hoàn tối đa 1.000.000 VND/khách hàng/tháng sao kê + Miễn chứng minh thu nhập

			+ Không yêu cầu cung cấp hồ sơ
4	OCB BAMBOO AIRWAYS		- Phù hợp với khách hàng thường xuyên sử dụng Bamboo Airway - Phí thường niên: 999.000 VND - Thẻ phụ: Miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiềm ích vượt trội: + Chi tiêu trước, thanh toán sau, miễn lãi thanh toán lên đến 55 ngày + Hạn mức rút tiền mặt lên đến 80% hạn mức tín dụng + Hoàn tiền lên đến 12.000.000 VND/năm (*) trong đó: + Hoàn 10% cho giao dịch tại Bamboo Airways, hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng sao kê + Hoàn 1% cho giao dịch thanh toán bảo hiểm, hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng dương lịch + Hàng ngàn ưu đãi hoàn tiền, giảm giá lên đến 50% tại các điểm mua sắm, ẩm thực, du lịch...có liên kết với OCB và Mastercard

5	OCB DOCTOR MASTERCARD PLATINUM		- Đây là thẻ dành riêng cho các Y - Bác sĩ - Phí thường niên: 999.000 VND - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) + Miễn phí thường niên đầu năm + Hoàn 100% phí thường niên từ năm 2 nếu DSGD năm trước liền kề đạt tối thiểu từ 60.000.000 VND - Tiện ích vượt trội: + Hoàn 1% giao dịch thanh toán bảo hiểm lên đến 6.000.000 VND/năm + Hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng dương lịch
6	OCB MASTERCARD LIFESTYLE		- Phù hợp cho các bạn trẻ yêu thích các hoạt động vui chơi, giải trí, mua sắm, ăn uống - Phí thường niên: 399.000 VND - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Hoàn tiền tổng hoàn tối đa lên đến 9.600.000 VND/năm (*), trong đó: + Hoàn 20% cho giao dịch thanh toán tại Spotify, Netflix, CGV, Lotte Cinema + Hoàn 3% cho giao dịch

			mua sắm Shopee, Tiki, Lazada, Tiktok shop + Hoàn 0,1% cho tất cả các giao dịch hợp lệ còn lại + Hoàn tối đa 300.000 VND/khách hàng/tháng sao kê
7	OCB MASTERCARD PLATINUM		- Phù hợp cho khách hàng là tín đồ yêu thích đồ công nghệ - Phí thường niên: 999.000 VND - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Hoàn tiền tổng hoàn tối đa lên đến 18.000.000 VND/năm (*) trong đó: + Hoàn 10% cho giao dịch mua sắm thiết bị công nghệ, điện tử, điện máy trực tiếp + Hoàn 5% cho giao dịch mua vé máy bay (tại Website/ App/ Phòng vé chính thức của các hãng bay) và giao dịch liên quan đến ẩm thực + Hoàn 0,1% cho tất cả giao dịch hợp lệ còn lại + Hoàn tối đa 1.000.000 VND/khách hàng/tháng sao kê

8	OCB MASTERCARD PRIORITY		- Dành cho khách hàng ưu tiên - Phí thường niên: miễn phí từ 1 - 5 năm theo phân hạng KHUT tại OCB - Thẻ phụ: Miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Hoàn 1% cho giao dịch thanh toán bảo hiểm + Hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng dương lịch
9	OCB JCB PLATINUM		- Phù hợp với khách hàng yêu thích ẩm thực Nhật Bản, cùng với các tiện ích sân bay - Phí thường niên: 999.000 VND - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành từ 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Hoàn tiền đến 18.000.000 VND/năm (*), trong đó: + Hoàn 10% cho giao dịch tại các nhà hàng, siêu thị, cửa hàng bán lẻ Nhật Bản thuộc chương trình. Hoàn tối đa 1.000.000 VND/khách hàng/tháng sao kê + Hoàn 1% cho giao dịch thanh toán bảo hiểm.

10	OCB JCB HẠNG VÀNG		- Phù hợp với quý khách hàng yêu thích ẩm thực Nhật Bản - Phí thường niên: 399.000 VND - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành 1/1/2025) - Tiện ích vượt trội: + Chi tiêu trước, thanh toán sau, miễn lãi thanh toán lên đến 45 ngày + Hoàn tiền lên đến 12.000.000 VND/năm trong đó: + Hoàn 5% cho các giao dịch tại các nhà hàng, siêu thị, cửa hàng bán lẻ Nhật Bản thuộc chương trình. Hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng sao kê + Hoàn 1% cho giao dịch thanh toán bảo hiểm. Hoàn tối đa 500.000 VND/khách hàng/tháng dương lịch
11	OCB NATURAL CREDIT		- Hướng đến mục tiêu đáp ứng nhu cầu mua sắm hàng ngày của người dân - Phí thường niên: 200.000 VND (miễn phí thường niên năm đầu tiên) - Thẻ phụ: miễn phí (đối với thẻ phát hành 1/1/2025) - Tiện ích nổi bật:

			+ Miễn phí phát hành thẻ + Miễn phí rút tiền mặt tại các ATM trên toàn quốc + Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi nội địa + Ưu đãi hoàn tiền, giảm giá với các hệ thống đối tác liên kết với OCB và NAPAS
--	--	--	---

2.3.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 đã triển khai đầy đủ tất cả các dòng thẻ tiện ích, đa năng đến với các khách hàng. PGD đã cung cấp đa dạng các sản phẩm thẻ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu phong phú của khách hàng. Ngoài ra, PGD cũng chú trọng đến việc quản lý và sử dụng thẻ thông qua ứng dụng ngân hàng số OCB OMINI, giúp khách hàng dễ dàng quản lý giao dịch thẻ. Vì thế, số lượng thẻ phát hành và sử dụng thẻ của PGD ngày càng tăng qua các năm đó là một tín hiệu tốt đáng mừng cho PGD.

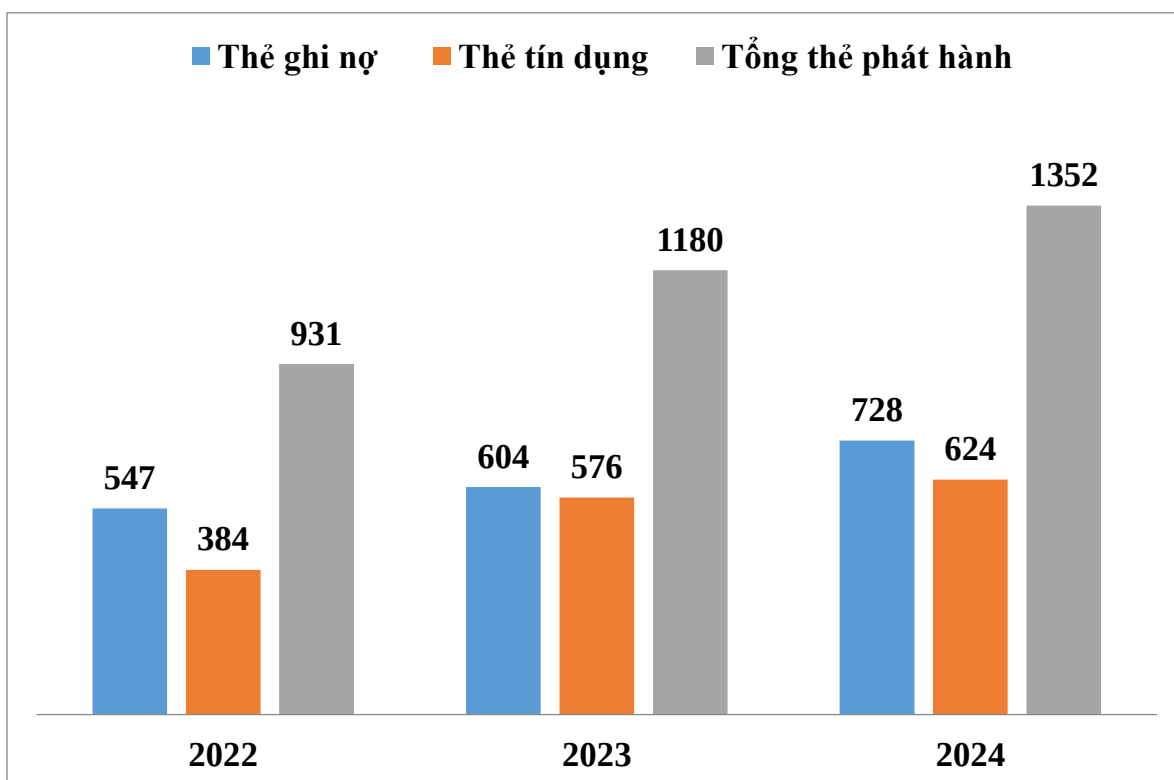
2.3.2.1 Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024:

Bảng 2.4 Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

DVT: Thẻ

Chỉ tiêu		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
		Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)
Thẻ ghi nợ(1)	Quốc tế	122	22,30	168	27,81	201	27,61	46	37,70	33	19,64
	Nội địa	425	77,70	436	72,19	527	72,39	11	2,59	91	20,87
	Tổng	547	58,75	604	51,19	728	53,85	57	10,42	124	20,53
Thẻ tín dụng(2)		384	41,25	576	48,81	624	46,15	192	50,00	48	8,33
Tổng (1)+(2)		931	100	1180	100	1352	100	249	26,75	172	14,58

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)



Hình 2.14 Số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: thẻ)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Từ hình 2.14 và bảng 2.4 cho thấy, số lượng thẻ phát hành của PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 luôn tăng đều và duy trì ổn định qua các năm, cụ thể, năm 2022 tổng số thẻ phát hành của PGD Hải Châu là 931 thẻ trong đó có 547 thẻ ghi nợ và 384 thẻ tín dụng. Đến năm 2023 tổng số thẻ phát hành là 1180 thẻ tăng 249 thẻ (tương đương với tốc độ tăng trưởng 26,75%) so với năm 2022. Tiếp bước thành công của năm 2023, năm 2024 số lượng thẻ phát hành của PGD tiếp tục tăng đạt 1352 thẻ tăng 172 thẻ so với năm 2023 (tương đương với tốc độ tăng 14,58%) trong đó 728 thẻ ghi nợ và 624 thẻ tín dụng.

Giai đoạn năm 2022 khi nền kinh tế đã dần phục hồi sau đại dịch cùng với xu hướng không dùng tiền mặt, thẻ đang là công cụ tiện lợi phổ biến và được nhiều người sử dụng. Đối với thẻ ghi nợ nội địa, số lượng thẻ của PGD tăng dần qua từng năm và chiếm tỷ trọng cao so với thẻ ghi nợ quốc tế, cụ thể, vào năm 2023 thẻ ghi nợ nội địa đạt 436 thẻ tăng 11 thẻ so với năm 2022, năm 2024 đạt 527 thẻ tăng 91 thẻ so với năm 2023. Sở dĩ, thẻ ghi nợ nội địa của PGD Hải Châu luôn tăng đều qua từng năm và phát hành được nhiều hơn thẻ ghi nợ quốc tế một phần do chi phí của nó thấp hơn thẻ ghi nợ quốc tế, phí duy trì thẻ và phí giao dịch thấp giúp khách hàng tiết kiệm chi phí khi sử dụng thẻ. Bên cạnh đó, nhu cầu sử dụng

thẻ nội địa cao hơn do hệ thống thanh toán trong nước đã phát triển mạnh, đáp ứng được nhiều nhu cầu mua sắm, dễ dàng cho khách hàng thanh toán. Ngoài ra, trong giai đoạn này, PGD cũng đã có các chương trình ưu đãi, hoàn tiền và miễn phí dịch vụ giành riêng cho chủ thẻ nội địa, khiến cho loại thẻ này hấp dẫn hơn đối với khách hàng. Trong tương lai, dù thẻ ghi nợ quốc tế có thể gia tăng thị phần thương mại điện tử xuyên biên giới phát triển mạnh hơn, nhưng trong ngắn hạn thẻ ghi nợ nội địa vẫn giữ vị thế chủ đạo trong hệ thống thanh toán của PGD Hải Châu nói riêng và trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nói chung.

Mặc dù, thẻ ghi nợ quốc tế phát hành ít hơn so với thẻ ghi nợ nội địa, nhưng nhìn chung thẻ ghi nợ quốc tế của PGD Hải Châu vẫn tăng đều qua từng năm. Thẻ ghi nợ quốc tế có hai loại là OCB MASTERCARD PASSPORT DEBIT và OCB JCB với nỗ lực không ngừng phát triển sản phẩm qua từng năm, vào năm 2023 thẻ ghi nợ quốc tế của PGD đạt 168 thẻ tăng 46 thẻ (với tốc độ tăng trưởng 37,70%) so với năm 2022, đến năm 2024 số lượng thẻ phát hành tiếp tục tăng đạt 201 thẻ tăng 33 thẻ (với tốc độ tăng trưởng 19,64%) so với năm 2023. Với những kết quả trên cũng cho thấy, PGD đã phát triển sản phẩm thẻ một cách hiệu quả, biết tiếp cận thị trường trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng nơi tập trung nhiều khách du lịch nước ngoài và PGD đã đi đúng với định hướng “Chiến lược thẻ” là chiến lược chủ đạo của Ngân hàng.

Bên cạnh sự phát triển của thẻ ghi nợ thì thẻ tín dụng cũng mang đến rất nhiều tín hiệu tốt cho PGD. Thẻ tín dụng của PGD qua các năm 2022 - 2024 luôn tăng qua các năm và có nhiều tiến triển tốt, cụ thể, vào năm 2023 thẻ tín dụng của PGD đạt 576 thẻ tăng 192 thẻ (với tốc độ tăng trưởng 50%) so với năm 2022, đến năm 2024 thẻ tiếp tục tăng đạt 624 thẻ tăng 48 thẻ (với tốc độ tăng trưởng 8,33%) so với năm 2023. Trong giai đoạn này, thẻ tín dụng dần trở nên phổ biến trên địa bàn Thành phố, PGD liên tục mở rộng danh mục sản phẩm với nhiều hạn mức phù hợp, tích hợp các chương trình hoàn tiền và miễn phí thường niên để thu hút khách hàng. Ngoài ra, nhờ tính tối ưu của thẻ tín dụng giúp khách hàng sử dụng thẻ như một công cụ tài chính linh hoạt, từ đó giúp lượng thẻ tín dụng của PGD giai đoạn này được mở rộng thêm và luôn tăng qua các năm.

Để đạt được những thành tựu nổi bật trên, đội ngũ cán bộ nhân viên PGD Hải Châu đã không ngừng nỗ lực qua từng năm, đem đến và giới thiệu cho khách hàng những sản phẩm thẻ mới nhất của Ngân hàng, PGD đã không ngừng mở rộng hệ thống thanh toán và đáp ứng được nhu cầu tài chính hiện tại của khách hàng. Đồng thời, PGD đã triển khai nhiều chương trình hấp dẫn, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và gia tăng trải nghiệm cho người dùng.

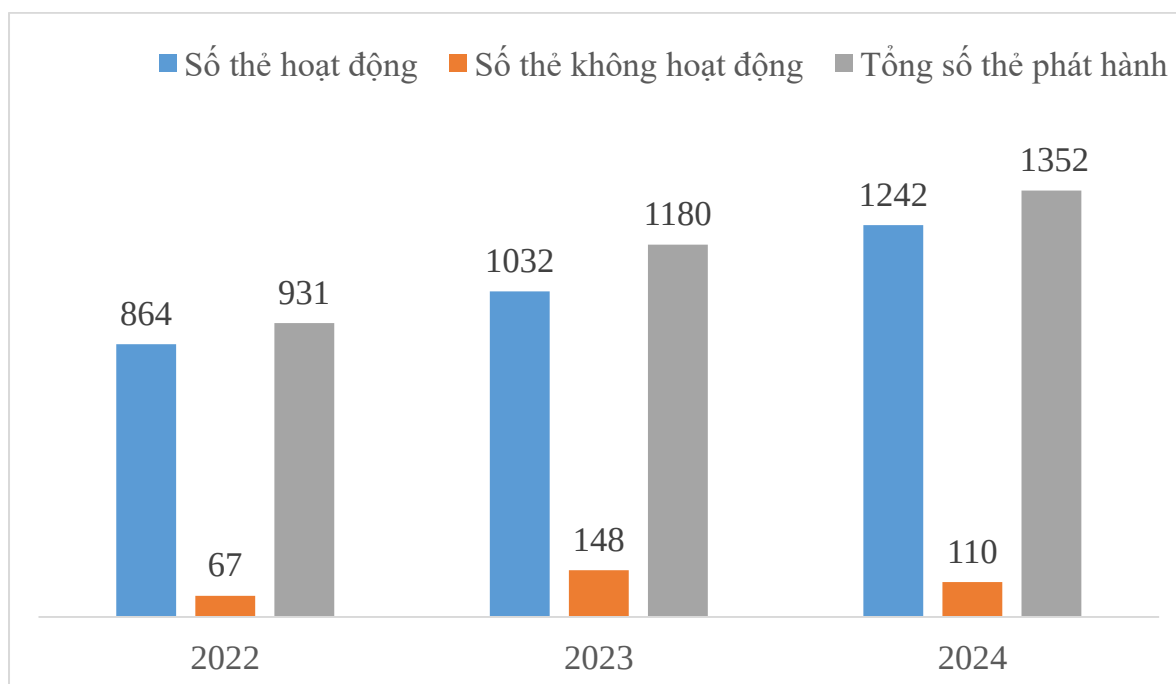
2.3.2.2 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Bảng 2.5 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

DVT: Thẻ

Tiêu chí		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
		Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)	Số thẻ	Tỷ trọng (%)
Số thẻ hoạt động	Thẻ ghi nợ	505	54,24	526	44,58	665	49,19	21	4,16	139	26,43
	Thẻ tín dụng	359	38,56	506	42,88	577	42,68	147	40,95	71	14,03
Số thẻ không hoạt động	Thẻ ghi nợ	42	4,51	78	6,61	63	4,65	36	85,71	-15	-19,23
	Thẻ tín dụng	25	2,69	70	5,93	47	3,48	45	180	-23	-32,86
Tổng số thẻ phát hành		931	100	1180	100	1352	100	249	26,75	172	14,58

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)



Hình 2.15 Số lượng thẻ hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: thẻ)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Từ bảng số liệu 2.5 và hình 2.15 ta thấy được số lượng thẻ phát hành tăng đều qua từng năm, nhưng PGD vẫn gặp phải tình trạng khách hàng thẻ thanh toán nhưng không sử dụng thẻ còn khá nhiều, cụ thể, vào năm 2023 số lượng thẻ phát hành là 1180 thẻ tăng 249 thẻ so với năm 2022 và số lượng thẻ không hoạt động là 148 thẻ tăng 81 thẻ so với năm 2022, đến năm 2024 số lượng thẻ phát hành tăng đạt 1352 thẻ tăng 172 thẻ so với năm 2023 và vào năm 2024 số lượng thẻ không hoạt động giảm 38 thẻ so với năm 2023.

Sở dĩ, số lượng khách hàng không sử dụng thẻ vẫn còn tồn tại khá nhiều do thói quen tiêu dùng, người dân đa số vẫn ưa chuộng sử dụng tiền mặt trong giao dịch hàng ngày do đó nhu cầu sử dụng thẻ chưa cao. Bên cạnh đó, hệ thống máy POS, ATM và các điểm chấp nhận thanh toán thẻ vẫn còn hạn chế, khiến cho thẻ không mang lại nhiều tiện ích so với tiền mặt nên nhiều khách hàng kích hoạt thẻ nhưng không cần thiết sử dụng tới. Nhìn chung, số lượng thẻ kích hoạt sử dụng tại PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 tương đối cao và ổn định. Số lượng thẻ tăng cũng thể hiện rằng PGD đã có những chiến lược mở rộng thị trường, mở rộng tệp khách hàng. Có thể thấy, đây là một dấu hiệu tích cực và đáng mừng đối với dịch vụ kinh doanh thẻ của PGD, đây cũng được xem là những bước tiến triển tốt cho việc kinh doanh thẻ của PGD Hải Châu trong những năm tới.

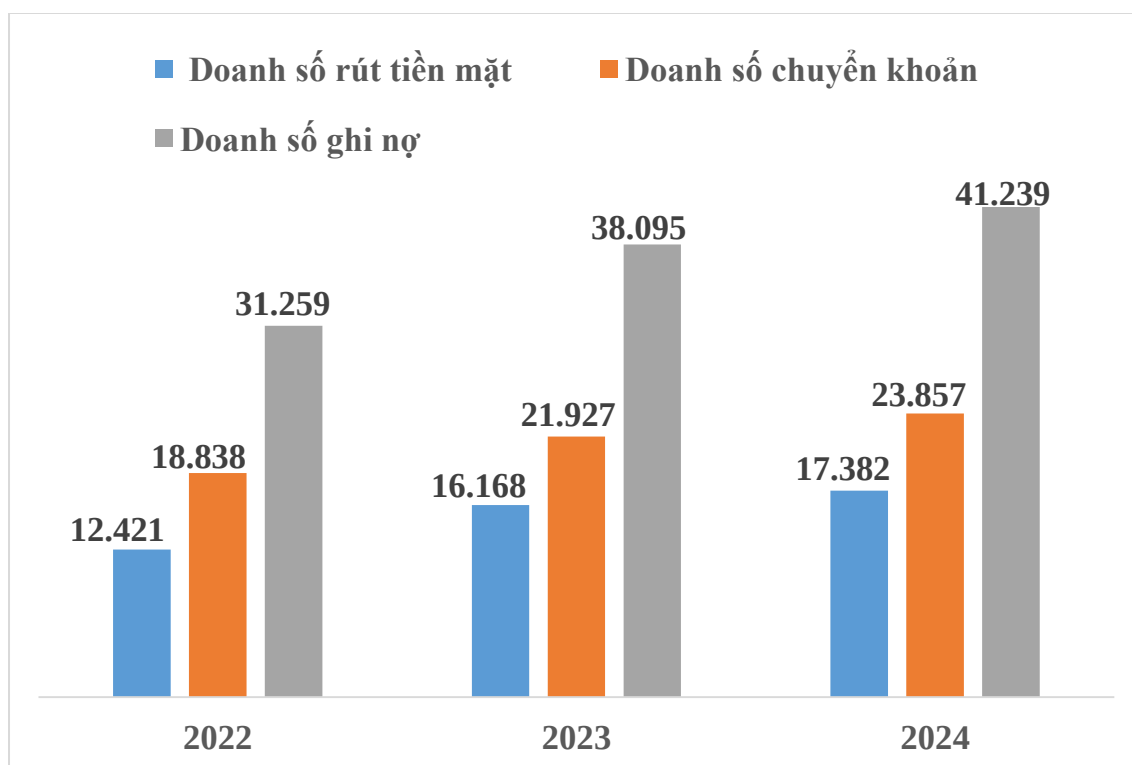
2.3.2.3 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ

Bảng 2.6 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số rút tiền mặt	12.421	100	16.168	100	17.382	100	3.747	30,17	1.214	7,51
Thẻ ghi nợ	8.273	66,60	10.536	65,17	11.455	65,90	2.263	27,35	0.919	8,72
Thẻ tín dụng	4.148	33,40	5.632	34,83	5.927	34,10	1.484	35,78	0.295	5,24
2. Doanh số chuyển khoản	18.838	100	21.927	100	23.857	100	3.089	16,40	1.93	8,80
Thẻ ghi nợ	7.972	42,32	9.653	44,02	10.242	42,93	1.681	21,09	0.589	6,10
Thẻ tín dụng	10.866	57,68	12.274	55,98	13.615	57,07	1.408	12,96	1.341	10,93
3. Doanh số ghi nợ	31.259	100	38.095	100	41.239	100	6.836	21,87	3.144	8,25

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)



Hình 2.16 Tình hình tăng trưởng doanh số giao dịch của các loại thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024
(ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Dựa vào bảng 2.6 và hình 2.16 cho ta thấy, vào năm 2022 doanh số rút tiền mặt của PGD Hải Châu đạt 12.421 triệu đồng, năm 2023 chỉ tiêu đạt 16.168 triệu đồng tăng 3.747 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 30,17%) so với năm 2022, năm 2024 doanh số rút tiền mặt đạt 17.382 triệu đồng tăng 1.214 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 7,51%) so với năm 2023. Trong đó thẻ ghi nợ chiếm tỷ trọng cao hơn thẻ tín dụng trong tổng doanh số, có sự chênh lệch này, một phần là do khách hàng thường sử dụng thẻ ghi nợ để rút tiền mặt phục vụ chi tiêu hàng ngày, đặc biệt trong bối cảnh nhiều người vẫn duy trì thói quen sử dụng tiền mặt cho một số giao dịch nhất định. Bên cạnh đó, phí rút tiền từ thẻ ghi nợ thường thấp, thậm chí miễn phí nên càng khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều. Ngược lại, thẻ tín dụng chủ yếu thiết kế thanh toán không dùng tiền mặt và việc rút tiền mặt từ thẻ tín dụng bị hạn chế do đi kèm với phí rút cao nên khách hàng ít sử dụng thẻ tín dụng để rút tiền trừ khi thực sự cần thiết.

Về doanh số chuyển khoản của PGD luôn tăng đều qua các năm, cụ thể năm 2022 đạt 18.838 triệu đồng, năm 2023 chỉ tiêu này đạt 21.927 triệu đồng tăng 3.089 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 16,40%) so với năm 2022, năm 2024 doanh số chuyển khoản của PGD đạt 23.857 triệu đồng tăng 1.93 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 8,80%) so với năm 2023. Vì đặc điểm của thẻ tín dụng là

cho phép khách hàng chi tiêu trước thanh toán sau nên khiến nhiều khách hàng sử dụng thẻ để chuyển khoản khi cần thanh toán các khoản lớn hoặc không đủ tiền mặt. Ngoài ra, thẻ tín dụng khi sử dụng thanh toán chuyển khoản có những ưu đãi hấp dẫn giành cho khách hàng và bên cạnh đó phí và lãi khi rút tiền mặt của thẻ tín dụng khá cao nên hầu hết khách hàng không lựa chọn rút tiền mặt.

2.3.2.4 Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Bảng 2.7 Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

Năm	Chỉ tiêu		
	Tổng số khách hàng (Người)	Tổng số thẻ phát hành (Thẻ)	Tổng số thẻ phát hành/Tổng số khách hàng (%)
Năm 2022	1.187	931	78,43
Năm 2023	1.450	1.180	81,38
Năm 2024	1.650	1.352	81,94

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Chỉ tiêu này phản ánh được số lượng thẻ phát hành so với số lượng khách hàng của PGD Hải Châu. Qua bảng 2.7 ta thấy được số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng của PGD giai đoạn 2022 - 2024 có sự chênh lệch, cụ thể, năm 2022 Tổng số thẻ phát hành/ Tổng số khách hàng đạt được 78,43%, năm 2023 chỉ tiêu này đạt được 81,38%, đến năm 2024 chỉ tiêu này đạt được 81,94%. Nguyên nhân gây nên sự chênh lệch này vì đôi khi lượng khách hàng đến PGD có thể sử dụng một số dịch vụ khác như tín dụng, gửi tiết kiệm, bảo hiểm... nên không sử dụng đến dịch vụ thẻ. Tuy nhiên, Tổng số thẻ phát hành trên Tổng số khách hàng của PGD còn khá thấp nên PGD cần đưa ra những chính sách, ưu đãi gửi đến khách hàng, xây dựng những chiến lược tối ưu để mở rộng thị trường thẻ đến với các khách hàng đang sử dụng dịch vụ thẻ của Ngân hàng.

2.3.2.5 Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

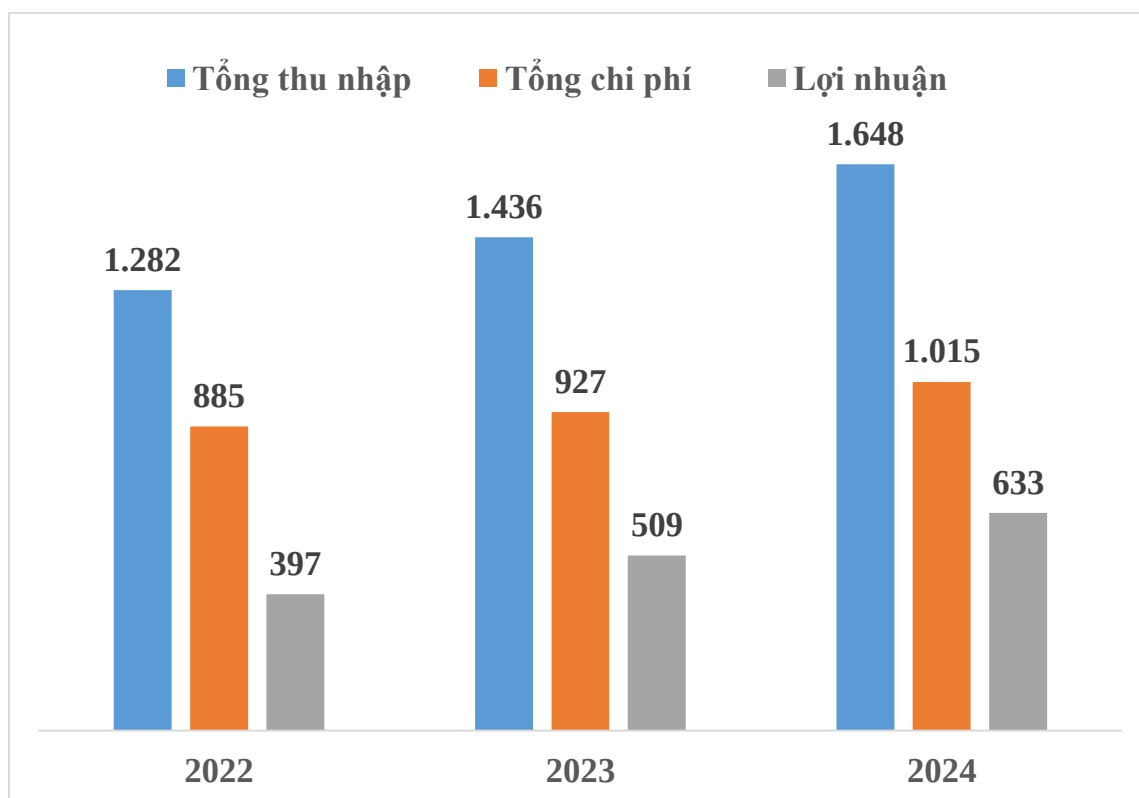
Bảng 2.8 Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Tổng thu nhập hoạt động dịch vụ thẻ	1.282	100	1.436	100	1.648	100	154	12,01	212	14,76
Thu từ phí phát hành và phí làm lại thẻ	42	3,28	51	3,55	64	3,88	9	21,43	13	25,49
Thu từ phí thường niên và phí phạt	1.072	83,62	1.187	82,66	1.345	81,61	115	10,73	158	13,31
Phí giao dịch thẻ	102	7,96	126	8,77	148	8,98	24	23,53	22	17,46
Thu khác (*)	66	5,15	72	5,01	91	5,52	6	9,09	19	26,39
2. Tổng chi phí hoạt động dịch vụ thẻ	885	100	927	100	1.015	100	42	4,75	88	9,49
Chi phí phát hành	312	35,25	345	37,22	402	39,61	33	10,58	57	16,52
Chi phí hoạt động	573	64,75	582	62,78	613	60,39	9	1,57	31	5,33
3. Lợi nhuận hoạt động dịch vụ thẻ	397	100	509	100	633	100	112	28,21	124	24,36

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

() Phí gia hạn thẻ, phí yêu cầu xác nhận thông tin chủ thẻ hoặc các yêu cầu phát sinh khác, phí thay đổi hạn mức tín dụng.....*



Hình 2.17 Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 (ĐVT: triệu đồng)

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu)

Qua bảng 2.8 và hình 2.17 ta thấy được lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh thẻ của PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 luôn tăng đều và ổn định qua từng năm. Cụ thể:

Về tổng thu nhập, năm 2022 PGD Hải Châu đạt được 1.282 triệu đồng, năm 2023 chỉ tiêu này đạt 1.436 triệu đồng tăng 154 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 12,01%) so với năm 2022, đến năm 2024 tổng thu nhập tăng đạt 1.648 triệu đồng tăng 212 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 14,76%) so với năm 2023. Trong tổng thu nhập thì thu từ phí phạt và phí thường niên chiếm tỷ trọng lớn nhất, cụ thể vào năm 2023 chỉ tiêu này đạt 1.187 triệu đồng tăng 115 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 10,73%) so với năm 2022, năm 2024 đạt 1.345 triệu đồng tăng 158 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 13,31%) so với năm 2023. Sở dĩ, phí phạt và phí thường niên chiếm tỷ trọng cao do đây là những khoản thu ổn định và lợi nhuận cao. Phí thường niên là khoản thu cố định mà khách hàng phải trả để duy trì thẻ ngay cả khi khách hàng không sử dụng nên giúp cho PGD có một nguồn thu đều đặn. Trong khi đó, phí phạt sẽ chủ yếu đến từ thẻ tín dụng, phát sinh khi khách hàng thanh toán chậm, không thanh toán đủ số tiền tối thiểu với lãi suất cao làm gia tăng đáng kể thu nhập cho PGD. Bên cạnh đó, thu từ phí giao dịch thẻ chiếm

tỷ trọng lớn thứ hai trong tổng thu nhập dịch vụ thẻ của PGD, cụ thể, chiếm tỷ trọng từ 7,96% đến 8,98% chỉ tiêu này lớn thứ hai do đây là một trong những nguồn thu trực tiếp từ hoạt động chi tiêu của khách hàng, khi khách hàng sử dụng thẻ để thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (POS) hoặc giao dịch trực tuyến, PGD thu phí từ đơn vị chấp nhận thẻ thông qua chiết khấu.

Với số lượng thẻ phát hành ngày càng tăng và xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng phát triển mạnh, doanh số giao dịch qua thẻ cũng tăng theo giúp cho PGD Hải Châu thu được nguồn lợi nhuận đáng kể từ chỉ tiêu này. Ngoài ra, còn có thu từ phí phát hành và phí làm lại thẻ như phí cấp lại mã PIN, phí nhận SMS giao dịch của chủ thẻ... chỉ tiêu này chiếm tỷ trọng từ 3,28% đến 3,88% trong tổng thu nhập dịch vụ thẻ. Tuy chỉ tiêu này chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng cũng đã đóng góp quan trọng và không thể thiếu trong hoạt động dịch vụ thẻ của PGD. Để có được sự tăng trưởng như trên là sự cố gắng và nỗ lực không ngừng nghỉ của đội ngũ cán bộ, nhân viên của PGD. Qua đó, cũng cho thấy PGD đã có những chính sách tối ưu, thu hút được nhiều khách hàng trên địa bàn Thành phố từ đó tạo thêm nhiều thu nhập trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ.

Về tổng chi phí hoạt động dịch vụ thẻ của PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024 tăng đều qua các năm, cụ thể, năm 2022 tổng chi phí đạt 885 triệu đồng, năm 2023 chỉ tiêu này đạt 927 triệu đồng tăng 42 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 4,75%) so với năm 2022, năm 2024 tổng thu nhập tăng đạt 1.015 triệu đồng tăng 88 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 9,49%) so với năm 2023. Trong đó chi phí hoạt động luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí, dịch vụ thẻ là lĩnh vực đòi hỏi đầu tư lớn, PGD phải chi một khoản đáng kể để phát triển và duy trì hệ thống thanh toán thẻ bao gồm chi phí cho phần mềm quản lý, bảo mật dữ liệu, kết nối với các tổ chức thẻ quốc tế (Visa, Mastercard...) và bảo trì hệ thống ATM/POS. Vì thẻ là dịch vụ có sức cạnh tranh cao nên còn có chi phí chăm sóc khách hàng, marketing để thúc đẩy sử dụng thẻ cũng như các chương trình khuyến mãi hoàn tiền nhằm gia tăng sức cạnh tranh với các đối thủ khác trên địa bàn Thành phố. Tóm lại, chi phí về hoạt động của PGD Hải Châu luôn tăng qua các năm, điều này cũng được xem là một tín hiệu tốt là nền tảng tốt cho hoạt động kinh doanh thẻ của PGD cho những năm tiếp theo.

Về lợi nhuận, qua bảng 2.3.5 ta cũng đã thấy lợi nhuận về kinh doanh dịch vụ thẻ của PGD ổn định và tăng đều qua các năm, cụ thể, năm 2022 lợi nhuận đạt 397 triệu đồng, năm 2023 đạt 509 triệu đồng tăng 112 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 28,21%) so với năm 2022, đến năm 2024 lợi nhuận tiếp tục tăng đạt 633 triệu đồng tăng 124 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 24,36%) so với năm 2023.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh thẻ của PGD giai đoạn 2022 - 2024 tăng trưởng tốt và ổn định. Để có được những thành tựu đáng mừng như trên là sự nỗ lực và cố gắng của cả PGD. Qua đó cũng cho thấy PGD đang có những chiến lược phát triển bền vững trong dịch vụ thẻ, PGD đã thành công trong việc mở rộng tệp khách hàng, gia tăng số lượng thẻ phát hành và khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của PGD nhiều hơn. Đây là bước đệm là động lực to lớn cho PGD để tiếp tục phát huy tốt về hoạt động kinh doanh của PGD sau này.

2.4 Khảo sát khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu (Phiếu khảo sát kèm ở phụ lục)

Qua một thời gian quan sát và tìm hiểu tôi đã tiến hành khảo sát khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông để khảo sát về chất lượng dịch vụ thẻ. Tôi đã tiến hành khảo sát khách hàng thông qua phiếu khảo sát và đã thực hiện khảo sát 113 khách hàng trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng. Sau đây là kết quả thống kê từ phiếu khảo sát:

2.4.1 Về độ tuổi

Bảng 2.9 Kết quả khảo sát về độ tuổi

DVT: Người

Độ tuổi	Khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Dưới 18	3	2,7
Từ 18 tuổi đến 29 tuổi	47	41,6
Từ 30 tuổi đến 39 tuổi	47	41,6
Trên 40 tuổi	16	14,2
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua bảng 2.9 cho ta thấy, độ tuổi sử dụng dịch vụ thẻ chiếm tỷ trọng cao nhất là từ 18 tuổi đến 29 tuổi và từ 30 tuổi đến 39 tuổi (cụ thể nhóm tuổi này chiếm tỷ trọng 41,6% và có 47/113 người) có thể thấy độ tuổi sử dụng thẻ nhiều nhất là độ tuổi trưởng thành, đây là nhóm tuổi đa số có thu nhập ổn định đặc biệt từ 25 tuổi đến 39 tuổi khi họ có công việc ổn định, mức thu nhập khá và nhu cầu chi tiêu lớn. Việc sử dụng thẻ sẽ giúp họ quản lý tài chính linh hoạt, tận dụng ưu đãi từ ngân hàng và xây dựng lịch sử tín dụng tốt. Mặc khác, đây cũng là độ tuổi

có xu hướng tiêu dùng hiện đại, ưa chuộng thanh toán không dùng tiền mặt. Hiện nay, với sự phát triển của thương mại điện tử, mua sắm online, dịch vụ giải trí và du lịch, việc sử dụng thẻ trở thành thói quen phổ biến ở nhóm tuổi này. Bên cạnh đó nhóm trên 40 tuổi tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng cũng không thể thiếu, đa số ở nhóm khách hàng này đều có con cái nên họ sẽ có nhu cầu sử dụng thẻ để chuyển tiền cho con hoặc con cái chuyển tiền lại làm cho nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ ở nhóm khách hàng này cũng ngày càng tăng cao. Cuối cùng là độ tuổi dưới 18 có 3/113 người, chiếm tỷ trọng thấp nhất, ở tuổi này còn quá nhỏ nên chưa thực sự cần dùng đến thẻ và hầu hết nhóm tuổi này chưa có được nguồn tài chính ổn định nên còn hạn hẹp về số lượng phát hành thẻ.

Tóm lại, ngân hàng cần có các chính sách mới, hấp dẫn để tiếp cận được khách hàng với những độ tuổi khác nhau và hơn hết ngân hàng cần đẩy mạnh tiếp cận các khách hàng tiềm năng ở độ tuổi từ 18 tuổi đến 39 tuổi, vì đây là nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của Ngân hàng nhiều nhất.

2.4.2 Về nghề nghiệp

Bảng 2.10 Kết quả khảo sát về nhóm nghề nghiệp

DVT: Người

Nhóm nghề nghiệp	Khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Học sinh/Sinh viên	8	7,1
Công nhân/Nhân viên	49	43,4
Công chức/Viên chức	26	23
Kinh doanh/Buôn bán	22	19,5
Khác	8	7,1
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua bảng 2.10 cho ta thấy được, nhóm khách hàng sử dụng thẻ nhiều nhất thuộc về nhóm nghề nghiệp là Công nhân/Nhân viên (chiếm tỷ trọng 43,4% với 49/113 người), tiếp theo là Công chức/Viên chức (chiếm tỷ trọng 23% với 26/113 người). Sở dĩ, các nhóm ngành nghề này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số khách hàng đã khảo sát vì đây là đối tượng khách hàng có tài chính ổn định, hiện nay việc chi trả lương qua thẻ ngân hàng đã trở thành xu hướng phổ biến ở nhiều công ty và tổ chức, điều này làm cho nhóm khách hàng này sử dụng thẻ để thuận tiện hơn cho việc nhận lương hàng tháng. Mặt khác, nhóm khách hàng này có thể sử dụng thẻ vào các mục đích khác nhau như chuyển khoản, rút tiền, gửi tiền...

Về nhóm ngành nghề kinh doanh buôn bán chiếm 19,5% tương ứng 22/113 người tham gia khảo sát. Nhóm ngành nghề này chiếm tỷ lệ tương đối cao bởi vì đây là công việc buôn bán, trao đổi các hàng hóa cho nên nhu cầu rút tiền, chuyển khoản... rất cần thiết nên đối tượng khách hàng này chiếm tỷ trọng khá cao so với các ngành nghề còn lại.

Cuối cùng là nhóm ngành học sinh/sinh viên và khác chiếm tỷ trọng 7,1%. Về nhóm ngành học sinh/sinh viên đối tượng khách hàng này đa số còn đi học, phải phụ thuộc vào gia đình nên chưa có nguồn tài chính ổn định, việc sử dụng thẻ sẽ có phần hạn chế nên sẽ chiếm tỷ trọng thấp.

Nhìn chung, nhóm ngành nghề sử dụng thẻ phổ biến nhất tại ngân hàng rơi vào nhóm khách hàng có nguồn thu nhập, tài chính ổn định nhận tiền lương qua thẻ ngân hàng và kinh doanh buôn bán. Từ đó, ngân hàng cần có những chính sách ưu đãi, marketing sao cho phù hợp với các nhóm khách hàng tiềm năng này, bên cạnh đó các nhóm ngành còn lại ngân hàng cần có những chiến lược kinh doanh thẻ, đưa ra một số hướng giải quyết xem xét chiến lược đã hợp lý chưa để nâng cao chất lượng, mở rộng thị trường thẻ trên tất cả các nhóm ngành nghề.

2.4.3 Về loại thẻ sử dụng

Bảng 2.11 Kết quả khảo sát về loại thẻ sử dụng

DVT: Người

Loại thẻ sử dụng	Khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thẻ ghi nợ nội địa	64	56,6
Thẻ ghi nợ quốc tế	39	34,5
Thẻ tín dụng	8	7,1
Khác	2	1,8
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Dựa trên bảng kết quả khảo sát 2.11, có thể thấy khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ nội địa chiếm tỷ lệ lớn nhất 56,6% tương ứng với 64/113 người, cho thấy đây là loại thẻ phổ biến nhất với khách hàng, chủ yếu phục vụ cho các giao dịch trong nước chi tiêu, mua sắm hàng ngày của khách hàng. Tuy nhiên, với tỷ lệ sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế khá cao (34,5%), điều này cho thấy khách hàng của ngân hàng có nhu cầu giao dịch quốc tế và sử dụng thẻ cho các mục đích xuyên biên giới, mở ra cơ hội phát triển các dịch vụ và sản phẩm hỗ trợ giao dịch quốc tế.

Mặc dù thẻ tín dụng chỉ chiếm 7,1%, nhưng đây là nhóm khách hàng tiềm năng với khả năng chi tiêu và vay tín dụng cao, điều này phản ánh sự cần thiết phải đẩy mạnh tiếp thị và tư vấn để gia tăng tỷ lệ sử dụng thẻ tín dụng. Bên cạnh đó, tỷ lệ khách hàng sử dụng các loại thẻ khác chỉ chiếm 1,8%, cho thấy một phần nhỏ khách hàng có nhu cầu với các sản phẩm thẻ đặc biệt, như thẻ trả trước hoặc thẻ quà tặng, nhưng đây cũng là một thị trường ngách có thể phát triển nếu có chiến lược phù hợp.

Nhìn chung, PGD cần đẩy mạnh các chương trình khuyến mãi và phát triển các kênh phân phối thẻ để thu hút khách hàng mới, ngân hàng cần tập trung vào việc phát triển thẻ tín dụng, thẻ quốc tế và các sản phẩm thẻ đặc biệt để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời cải thiện các dịch vụ hỗ trợ để tăng trưởng số lượng thẻ phát hành và doanh thu từ các dịch vụ thẻ.

2.4.4 Về mục đích sử dụng thẻ

Bảng 2.12 Kết quả khảo sát về mục đích sử dụng thẻ

ĐVT: Người

Mục đích sử dụng	Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thanh toán hóa đơn điện tử	15	13,3
Chuyển khoản/Gửi tiền/Nhận tiền/Rút tiền	49	43,4
Bảo quản tiền	17	15
Nhận lương	32	28,3
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua bảng khảo sát 2.12 có thể thấy, khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ chuyển khoản, nhận tiền, rút tiền chiếm tỷ trọng cao nhất, cụ thể chiếm 43,4% tương ứng với 49/113 người. Sở dĩ, mục đích sử dụng thẻ để chuyển khoản, gửi tiền, nhận tiền, rút tiền chiếm tỷ trọng cao là vì người dân hay sử dụng thẻ để giao dịch chuyển khoản, gửi tiền và hơn hết là thói quen sử dụng tiền mặt của người dân vẫn còn nhiều nên khách hàng rút tiền mặt để sử dụng vào các hoạt động sinh hoạt hàng ngày. Tiếp đến là nhận lương chiếm 28,3% tương ứng với 32/113 người, cho thấy được vai trò của thẻ trong việc tiếp nhận thu nhập hàng tháng của khách hàng, đặc biệt là đối với nhóm khách hàng hưởng lương cố định. Ngoài ra, mục

đích bảo quản tiền chiếm 15%, điều này cho thấy khách hàng có xu hướng sử dụng thẻ ngân hàng như một công cụ tiết kiệm và lưu trữ tiền an toàn thay vì chỉ đơn thuần là công cụ để giao dịch trong đời sống hàng ngày và cuối cùng là thanh toán hóa đơn điện tử chỉ chiếm 13,3%, phản ánh rằng thói quen thanh toán không dùng tiền mặt, đặc biệt qua kênh điện tử chưa thực sự phổ biến trong nhóm khách hàng khảo sát.

Tóm lại, qua bảng khảo sát trên cho thấy khách hàng chủ yếu sử dụng thẻ để thực hiện các giao dịch tài chính cơ bản và nhận lương, trong khi các dịch vụ thanh toán và tiết kiệm tiền qua thẻ vẫn chưa được khai thác triệt để. Đây có thể là cơ sở để ngân hàng cần đưa ra các chiến lược thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và gia tăng tiện ích cho khách hàng.

2.4.5 Về nguồn thông tin mà khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của Ngân hàng OCB

Bảng 2.13 Kết quả khảo sát về nguồn thông tin mà khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của Ngân hàng OCB

DVT: Người

Nguồn thông tin	Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Internet	32	28,3
Báo chí/Tivi/Băng rôn/Tờ rơi	4	3,5
Trực tiếp từ nhân viên Ngân hàng	22	19,5
Cơ quan/Trường học/Đối tác	12	10,6
Bạn bè/Người thân	43	38,1
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua bảng kết quả khảo sát 2.13 cho ta thấy, khách hàng biết đến dịch vụ thẻ của OCB chủ yếu qua Bạn bè/Người thân chiếm 38,1% (tương ứng với 43/113 người) và qua Internet chiếm 28,3% (tương ứng với 32/113 người), cho thấy tầm quan trọng của việc giới thiệu truyền miệng, xuất phát từ lòng tin tưởng khi được bạn bè người thân giới thiệu nên làm cho họ cảm thấy yên tâm hơn khi sử dụng thẻ tại Ngân hàng, hiện nay với sự bùng nổ của Internet, các kênh trực tuyến phát triển

giúp cho thị trường thẻ được mở rộng thu hút được nhiều khách hàng. Tiếp theo là nhân viên ngân hàng cũng đóng vai trò đáng kể trong việc truyền thông đến khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ chiếm 19,5% (tương ứng với 22/113 người). Trong khi đó, các phương thức truyền thông như Báo chí, Tivi, Băng rôn.... chỉ chiếm 3,5% (tương ứng với 4/113 người) phản ánh sự suy giảm hiệu quả của quảng cáo truyền thông. Với thực tế này, OCB nên đẩy mạnh chiến lược marketing số, tối ưu SEO, quảng cáo trên mạng xã hội và triển khai các chương trình giới thiệu khách hàng. Đồng thời, ngân hàng có thể nâng cao hiệu quả tư vấn của nhân viên và mở rộng hợp tác với doanh nghiệp, trường học để tiếp cận các khách hàng tiềm năng. Việc kết hợp linh hoạt các kênh tiếp cận này sẽ giúp ngân hàng gia tăng hiệu quả và mở rộng thị phần dịch vụ thẻ trong phạm vi Thành phố.

2.4.6 Về vấn đề khách hàng quan tâm khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB

Bảng 2.14 Kết quả khảo sát về vấn đề khách hàng quan tâm khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB

DVT: Người

Vấn đề khách hàng quan tâm khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ	Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Mức phí sử dụng thẻ	33	29,2
Độ an toàn và bảo mật thông tin	52	46
Tác phong làm việc của nhân viên	3	2,7
Tiện ích, ưu đãi của thẻ	13	11,5
Ứng dụng ngân hàng OCB	4	3,5
Vị trí đặt ATM	1	0,9
Lãi suất của thẻ	7	6,2
Tổng cộng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua kết quả khảo sát cho thấy khách hàng quan tâm nhất đến mức độ an toàn và bảo mật thông tin chiếm 46% (tương ứng với 52/113 người) chứng tỏ rằng yếu tố an toàn và bảo mật thông tin vẫn được khách hàng ưu tiên hàng đầu khi lựa chọn sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng, hiện nay những vụ lừa đảo đánh cắp tiền trong tài khoản khá phổ biến nên đã thu hút sự chú ý của người dân. Tiếp theo là

mức phí sử dụng thẻ chiếm 29,2% (tương ứng với 33/113 người) trong cuộc khảo sát, đứng với góc độ của người tiêu dùng, khách hàng luôn muốn sử dụng dịch vụ và không muốn trả một mức phí quá cao. Trong khi đó, tiện ích và ưu đãi của thẻ chiếm 11,5% cho thấy khách hàng chưa đặt nặng các khuyến mãi của ngân hàng mà chỉ tập trung quan tâm tới sự an toàn và chi phí.

Các yếu tố như ứng dụng ngân hàng, vị trí đặt ATM và tác phong làm việc của nhân viên chiếm tỷ lệ thấp, cho thấy chúng chưa phải là mối quan tâm hàng đầu của khách hàng khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng. Dựa trên kết quả này, OCB nên tập trung cải thiện chính sách bảo mật, tối ưu hóa phí dịch vụ, đồng thời tăng cường truyền thông về các tiện ích và ưu đãi để nâng cao giá trị dịch vụ thẻ đối với khách hàng.

2.4.7 Mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB

Bảng 2.15 Kết quả khảo sát mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB

ĐVT: Người

Mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB	Khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ của OCB	
	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Mức phí dịch vụ thẻ giảm hơn	34	30,1
Mở rộng mạng lưới trụ ATM	7	6,2
Lãi suất dịch vụ thẻ giảm hơn	10	8,8
Nhiều tiện ích và ưu đãi hơn	5	4,4
Nhân viên cần có tác phong làm việc chuyên nghiệp hơn	1	0,9
An toàn trong việc bảo mật thông tin	47	41,6
App OCB được bảo mật hơn	9	8
Tổng	113	100

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua kết quả khảo sát mong muốn của khách hàng đối với dịch vụ thẻ của Ngân hàng cho thấy phần lớn khách hàng chọn 2 tiêu chí là: Mức phí dịch vụ thẻ giảm hơn chiếm 30,1% (tương ứng với 34/113 người) và an toàn trong việc bảo mật thông tin chiếm 41,6% (tương ứng với 47/113 người). Về mức phí mong

muốn của khách hàng là giảm phí dịch vụ xuống, đây là một trong những vấn đề quan trọng chứng tỏ khách hàng cảm thấy phí dịch vụ hiện tại của ngân hàng chưa thực sự cạnh tranh hoặc hợp lý. Nên ngân hàng có thể điều chỉnh và tối ưu hóa các khoản phí, hoặc miễn phí để gia tăng sự hài lòng và thu hút thêm được nhiều khách hàng.

An toàn trong việc bảo mật thông tin đây là tiêu chí được quan tâm nhiều nhất, chứng tỏ khách hàng lo lắng về tính an toàn của dịch vụ thẻ tại ngân hàng. Hiện nay, khi công nghệ thông tin phát triển mạnh song song đó có nhiều rủi ro tiềm ẩn đi theo, xuất hiện nhiều tội phạm mạng, tội phạm công nghệ cao trong lĩnh vực tài chính ngân hàng ngày càng nhiều, vì thế đây luôn là mối lo lắng và quan ngại của khách hàng, khách hàng mong muốn được an toàn, thông tin bảo mật được kĩ hơn ngăn ngừa những rủi ro xảy ra khi sử dụng dịch vụ thẻ. Chính vì điều này, ngân hàng OCB nên đầu tư mạnh vào các giải pháp bảo mật, như xác thực hai lớp, cảnh báo giao dịch lạ và nâng cấp công nghệ bảo mật để tạo niềm tin cho khách hàng.

Ngoài ra, các yếu tố khác như mở rộng ATM, giảm lãi suất, cải thiện App...có nhu cầu nhưng chiếm tỷ trọng không quá cao, cho thấy ngân hàng có thể tối ưu dần theo lộ trình. Về tác phong nhân viên có đánh giá tích cực chỉ 0,9% khách hàng phản ánh, điều này cũng thể hiện dịch vụ khách hàng tại ngân hàng khá tốt. Nhìn chung, OCB nên tập trung và cải thiện bảo mật thông tin, giảm phí dịch vụ thẻ và phát triển các chương trình ưu đãi hấp dẫn hơn để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

2.4.8 Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB

Mức độ đánh giá về độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB được đánh giá thông qua 5 mức độ.

Mức độ 1: Hoàn toàn không hài lòng

Mức độ 2: Không hài lòng

Mức độ 3: Bình thường

Mức độ 4: Hài lòng

Mức độ 5: Hoàn toàn hài lòng

Bảng 2.16 Kết quả khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB

Tiêu chí	Mức độ 1		Mức độ 2		Mức độ 3		Mức độ 4		Mức độ 5	
	Người	%	Người	%	Người	%	Người	%	Người	%
Phí sử dụng dịch vụ thẻ	2	1,77	0	0	18	15,93	79	69,91	14	12,39
Độ an toàn và bảo mật thông tin thẻ	0	0	0	0	10	8,85	82	72,57	21	18,58
Tác phong làm việc của nhân viên NH	0	0	0	0	5	4,42	75	66,37	33	29.2
Tiện ích và ưu đãi của thẻ	0	0	0	0	14	12,39	77	68,14	22	19,47
Ứng dụng Ngân hàng OCB (APP OCB)	0	0	0	0	13	11,5	84	74,34	16	14,16
Vị trí đặt ATM của OCB	0	0	0	0	31	27,43	69	61,1	13	11,5
Lãi suất khi sử dụng thẻ	0	0	0	0	25	22,12	73	64,6	15	13,27

(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Qua bảng 2.16 ta thấy được phần lớn khách hàng đánh giá hài lòng và hoàn toàn hài lòng với chất lượng dịch vụ thẻ của Ngân hàng OCB cụ thể:

Về mức phí sử dụng dịch vụ thẻ có 1,77% khách hàng hoàn toàn không hài lòng, 15,93% khách hàng đánh giá ở mức bình thường. Đa số khách hàng (79 khách hàng chiếm 69,91%) hài lòng với phí sử dụng dịch vụ thẻ, nhưng chỉ có 14 khách hàng chiếm 12,39% hoàn toàn hài lòng. Mặc dù, phần lớn khách hàng hài lòng, nhưng tỷ lệ khách hoàn toàn hài lòng còn thấp. Điều này cho thấy ngân hàng có thể cần cải thiện thêm về mức phí hoặc các chính sách miễn giảm phí để nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Về độ an toàn và bảo mật thông tin không có khách hàng nào chọn mức 1 và mức 2, cho thấy không có ai hoàn toàn không hài lòng hoặc không hài lòng, có 10/113 người (tương ứng 8,85% người khảo sát) đánh giá ở mức bình thường, 82/113 người đánh giá hài lòng và 21/113 người đánh giá hoàn toàn hài lòng. Đây là tiêu chí có độ hài lòng cao, chứng tỏ ngân hàng OCB đang làm tốt trong việc bảo mật thông tin. Tuy nhiên, vẫn có 8,85% khách hàng chỉ đánh giá ở mức bình thường, cho nên ngân hàng nên tiếp tục nâng cao công nghệ bảo mật hoặc tuyên truyền nhiều hơn về các chính sách bảo mật để tạo sự tin tưởng tuyệt đối cho khách hàng.

Về tác phong làm việc của nhân viên ngân hàng, ở tiêu chí này hầu hết khách hàng có đánh giá cao đối với tác phong làm việc của nhân viên, điều này chứng tỏ được tác phong làm việc của nhân viên OCB đang được đánh giá cao. Ngân hàng cần chú ý tới tác phong, thái độ làm việc của nhân viên ngân hàng vì khách hàng khi gặp vấn đề cần giải quyết lại gặp phải nhân viên thái độ thờ ơ, xử lý công việc chậm sẽ đem lại một ấn tượng xấu trong mắt của khách hàng.

Về tiện ích và ưu đãi hầu hết khách hàng đều đánh giá cao ở tiêu chí này, cụ thể có 14/113 người (tương ứng với 12,39% người khảo sát) đánh giá mức bình thường, 77/113 người (tương ứng với 68,14% người khảo sát) đánh giá hài lòng và 22/113 người (tương ứng với 19,47% người khảo sát) đánh giá hoàn toàn hài lòng. Mặc dù đa số khách hàng hài lòng về tiện ích và ưu đãi của thẻ, nhưng tỷ lệ hoàn toàn hài lòng chưa cao, ngân hàng có thể cải thiện bằng cách mở rộng các chương trình ưu đãi hấp dẫn hơn hoặc tăng cường tiện ích để nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Về ứng dụng ngân hàng OCB (App OCB) ở tiêu chí này cũng được khách hàng đánh giá cao, cụ thể có 13/113 khách hàng đánh giá ở mức bình thường, 84/113 khách hàng đánh giá hài lòng và 16/113 khách hàng đánh giá hoàn toàn hài lòng. Ứng dụng ngân hàng OCB nhận được phản hồi khá tích cực, nhưng tỷ lệ hoàn toàn hài lòng chưa thực sự cao (14,16%). Điều này cho thấy, ứng dụng có thể còn một số hạn chế, như giao diện chưa thân thiện, tốc độ xử lý chưa tối ưu hoặc

thiếu một số tính năng hữu ích. Ngân hàng nên tiếp tục cải thiện ứng dụng để tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Về vị trí đặt ATM của OCB không có khách hàng nào không hài lòng, với 31/113 khách hàng đánh giá mức bình thường, 69/113 khách hàng hài lòng và 13/113 khách hàng hoàn toàn hài lòng. Đây là tiêu chí có mức độ hoàn toàn hài lòng thấp trong bảng khảo sát, với gần 27,43% khách hàng chỉ đánh giá ở mức bình thường. Có thể mạng lưới ATM của OCB có thể chưa đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng, chẳng hạn như chưa phủ rộng các khu vực quan trọng. Ngân hàng nên xem xét mở rộng mạng lưới ATM để cải thiện mức độ hài lòng.

Về lãi suất khi sử dụng thẻ phân lớn khách hàng đánh giá ở mức 4 và mức 5, tuy nhiên vẫn còn một số khách hàng đánh giá ở mức bình thường ở tiêu chí này, cụ thể có 25/113 khách hàng, vì với tâm lý của khách hàng luôn muốn phải trả phí thấp nhất có thể để sử dụng dịch vụ vì thế ngân hàng cần nghiên cứu thị trường và nắm bắt lãi suất để điều chỉnh sao cho phù hợp, tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng khác trong khu vực.

2.5 Đánh giá chung về thực trạng phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu giai đoạn 2022 - 2024

2.5.1 Những thành tựu đạt được thông qua dịch vụ thanh toán thẻ:

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu với những nỗ lực không ngừng nghỉ, không ngừng cải thiện kiểm soát rủi ro và bảo đảm an toàn trong dịch vụ thẻ cho khách hàng. PGD Hải Châu đã đạt được những thành tựu đáng kể trong việc kiểm soát rủi ro và công nghệ an toàn:

Trong việc kiểm soát rủi ro, Ngân hàng OCB đã xây dựng một hệ thống kiểm soát rủi ro đa cấp và toàn diện. PGD Hải Châu đã triển khai một số giải pháp kiểm soát rủi ro tiên tiến như: kiểm soát rủi ro theo nhóm khách hàng, kiểm soát rủi ro trong quản lý nợ xấu, tăng cường hệ thống quản lý rủi ro đến Ban Giám đốc. Nhờ đó, tình hình rủi ro của PGD Hải Châu được kiểm soát và giảm thiểu đáng kể.

Cùng với việc kiểm soát rủi ro, PGD cũng tập trung nâng cao công nghệ an toàn để bảo đảm an ninh cho khách hàng. PGD Hải Châu cũng đã triển khai nhiều giải pháp an ninh tiên tiến như: tăng cường bảo vệ khách hàng trong giao dịch trực tuyến, đảm bảo bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng, phát triển các sản phẩm thẻ có tính năng bảo mật cao như thẻ chip.

Trong lĩnh vực phòng chống gian lận, PGD Hải Châu đã xây dựng hệ thống giám sát và phát hiện gian lận hiệu quả. Hệ thống này được thiết kế theo dõi các giao dịch bất thường và báo động khi phát hiện các hành vi gian lận. Hơn nữa, PGD Hải Châu cũng thường xuyên đào tạo nhân viên về phòng chống gian lận để tăng cường nhận thức và kỹ năng xử lý các tình huống phức tạp.

Đặc biệt, PGD Hải Châu đã triển khai thành công dịch vụ ngân hàng trực tuyến với độ bảo mật cao, giúp khách hàng có thể thực hiện giao dịch tài chính trực tuyến một cách dễ dàng và an toàn. Nhìn chung, Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu đã đạt được nhiều thành tựu về công nghệ an toàn và kiểm soát rủi ro tốt trong hoạt động kinh doanh thẻ của mình. Những thành tựu này cho thấy sự quan tâm của Ngân hàng OCB đến việc kiểm soát rủi ro và đảm bảo an toàn cho khách hàng góp phần tạo nên uy tín của Ngân hàng trên thị trường Ngân hàng Việt Nam.

2.5.2 Một số hạn chế trong việc thanh toán thẻ:

Mạng lưới ĐVCNT và số lượng chủ thẻ còn hạn chế, chưa thật sự bùng nổ so với các ngân hàng khác tại địa bàn Thành phố. Các ĐVCNT hiện chủ yếu tập trung ở khu vực trung tâm, trong khi tại vùng ven và ngoại thành, việc triển khai còn chậm, gây khó khăn cho khách hàng trong quá trình sử dụng. Đồng thời, số lượng chủ thẻ tăng chưa đều, chưa có sức bật rõ rệt, phản ánh sự hạn chế trong công tác tiếp thị và thiếu các chương trình ưu đãi hấp dẫn để thu hút khách hàng.

Chính sách Marketing chưa được hoàn thiện và chưa thực sự phát huy hết vai trò trong việc thu hút và giữ chân khách hàng. Các hoạt động quảng bá còn dàn trải, thiếu tính đồng bộ và chưa tạo được dấu ấn riêng biệt cho PGD. Bên cạnh đó, PGD chưa tận dụng tối đa các kênh truyền thông số và các chiến lược marketing hiện đại như cá nhân hóa trải nghiệm hay tiếp thị theo hành vi khách hàng, dẫn đến hiệu quả truyền thông chưa cao và chưa thực sự tạo động lực thúc đẩy khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên.

Chính sách phát triển khách hàng còn gặp nhiều vấn đề, chưa chuyên nghiệp và cụ thể. PGD chưa có chiến lược phân nhóm khách hàng rõ ràng để từ đó đưa ra các chính sách chăm sóc và phát triển phù hợp với từng phân khúc. Việc khai thác dữ liệu khách hàng còn hạn chế, dẫn đến thiếu các chương trình ưu đãi mang tính cá nhân hóa nhằm giữ chân khách hàng và tăng mức độ gắn bó của khách hàng với dịch vụ thẻ.

Dịch vụ trên máy ATM chưa nhiều, chủ yếu mới dừng lại ở rút tiền, sao kê... Ngoài ra, nghiệp vụ thẻ mới chỉ dừng ở mức độ giới thiệu chưa có nhiều điểm chấp nhận thẻ, chưa có sự phát triển mang tính hệ thống. Mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ trên địa bàn Thành phố còn hạn chế.

Dịch vụ thanh toán và tiết kiệm tiền qua thẻ của PGD vẫn chưa được khai thác triệt để, khiến PGD bỏ lỡ cơ hội thu hút một lượng khách hàng trẻ, đồng thời giảm khả năng tăng trưởng nguồn vốn ổn định cho PGD.

2.5.3 Nguyên nhân:

Có rất nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu. Những nguyên nhân đó có thể được khắc phục

trong thời gian sớm, nhưng cũng có những ảnh hưởng do tác động của xã hội hay của Ngân hàng trung ương mà PGD không thể điều chỉnh được.

- Việc phát triển các tiện ích mới có thể đòi hỏi đầu tư khoản chi phí cao từ phía ngân hàng, từ việc phát triển và triển khai đến việc quảng bá và giới thiệu đến khách hàng. Chi phí này có thể là một trở ngại cho nhiều ngân hàng, đặc biệt là các ngân hàng nhỏ và vừa.
- Chính sách Marketing còn chưa thật sự hiệu quả
- Người dân vẫn chưa thực sự quen với những tiện ích ngân hàng và tin tưởng vào hoạt động ngân hàng. Việc thay đổi nhận thức này là một quá trình cam go đòi hỏi nhiều nỗ lực và phải áp dụng nhiều biện pháp khác nhau
- Hệ thống máy ATM quá tải và chi phí đầu tư còn hạn chế
- Việc thanh toán và tiết kiệm tiền qua thẻ chưa được khai thác triệt để do thói quen sử dụng tiền mặt vẫn phổ biến, hiểu biết về tài chính của người dân còn hạn chế, hạ tầng thanh toán chưa đồng bộ, lo ngại về bảo mật và sự thiếu hấp dẫn từ các chính sách khuyến khích của PGD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2 đã nghiên cứu thực trạng, chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu và đánh giá những giải pháp mà đơn vị đã thực hiện để phát triển dịch vụ thẻ trong giai đoạn 2022 - 2024. Đồng thời, đánh giá những kết quả đạt được, những tồn tại và nguyên nhân ảnh hưởng làm cơ sở để đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu những năm tới ở chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HẢI CHÂU

3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu trong thời gian tới.

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh gay gắt, đặc biệt là lĩnh vực thanh toán không dùng tiền mặt đang ngày càng phát triển, Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu phải đối mặt với nhiều thách thức nhưng đồng thời cũng mở ra không ít cơ hội phát triển. Năm 2025 được dự báo là năm bùng nổ của các phương thức thanh toán điện tử, với sự tham gia mạnh mẽ của các công ty công nghệ tài chính (Fintech) cùng sự thay đổi trong hành vi tiêu dùng của khách hàng. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với PGD trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, đa dạng hóa sản phẩm và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Nhận thức rõ tầm quan trọng của dịch vụ thẻ trong chiến lược phát triển dài hạn, OCB - PGD Hải Châu đặt mục tiêu mở rộng thị phần thông qua các chính sách tiếp thị hiệu quả và nâng cấp hệ thống thanh toán. Trọng tâm của giai đoạn này là đẩy mạnh công nghệ số, tích hợp các tính năng thông minh vào sản phẩm thẻ nhằm mang lại sự thuận tiện tối đa cho người dùng. Bên cạnh đó, PGD cũng hướng tới việc mở rộng mạng lưới đối tác chấp nhận thanh toán thẻ, giúp gia tăng tiện ích và khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ nhiều hơn trong các giao dịch hàng ngày.

Ngoài ra, để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về sự nhanh chóng và an toàn, PGD dự kiến sẽ phát triển thêm nhiều dòng thẻ với tính năng vượt trội, đồng thời tối ưu hóa hệ thống bảo mật theo tiêu chuẩn quốc tế. Với những định hướng chiến lược này, Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu kỳ vọng sẽ không chỉ duy trì vị thế trên địa bàn Thành phố mà còn tạo ra bước đột phá trong lĩnh vực thanh toán thẻ trong thời gian tới.

3.2 Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu

Để thúc đẩy mạnh mẽ hơn nữa sự phát triển của dịch vụ thẻ, PGD Hải Châu cần triển khai đồng bộ các giải pháp nhằm mở rộng thị trường, tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng sôi động. Trong đó, việc mở rộng mạng lưới điểm chấp nhận thẻ và gia tăng số lượng thẻ phát hành là một trong những chiến lược trọng tâm, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và mở rộng thị phần của PGD tại khu vực Đà Nẵng.

3.2.1 Mở rộng hệ thống điểm chấp nhận thẻ và đa dạng hóa kênh phát hành thẻ

Ngày nay, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phát triển mạnh mẽ tại Việt Nam, việc mở rộng hệ thống điểm chấp nhận thẻ và đa dạng hóa các kênh phát hành thẻ đóng vai trò then chốt trong chiến lược phát triển dịch vụ thẻ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Phòng giao dịch Hải Châu. Đây không chỉ là giải pháp nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và đa dạng của khách hàng, mà còn là yếu tố góp phần củng cố vị thế cạnh tranh của PGD trên thị trường tài chính tại khu vực thành phố Đà Nẵng nói riêng và miền Trung nói chung. Để đạt được mục tiêu này, OCB - PGD Hải Châu cần tập trung triển khai đồng bộ một số nhóm giải pháp sau:

Thứ nhất, PGD cần chủ động xây dựng và áp dụng các chính sách ưu đãi mang tính linh hoạt và cạnh tranh dành riêng cho các đối tác là tổ chức, doanh nghiệp, hộ kinh doanh có nhu cầu chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Những chính sách này có thể bao gồm miễn hoặc giảm phí thanh toán thẻ trong thời gian đầu, hỗ trợ thiết bị POS miễn phí hoặc tích hợp các công cụ quản lý bán hàng đi kèm. Việc tạo ra các chính sách hấp dẫn sẽ là động lực quan trọng để khuyến khích ngày càng nhiều đơn vị kinh doanh tham gia vào hệ sinh thái ĐVCNT của OCB, từ đó mở rộng đáng kể mạng lưới chấp nhận thanh toán bằng thẻ của PGD trên địa bàn.

Thứ hai, OCB - PGD Hải Châu cần đẩy mạnh hoạt động hợp tác chiến lược với các đơn vị kinh doanh lớn, có lưu lượng giao dịch cao và phạm vi hoạt động rộng rãi như siêu thị, trung tâm thương mại, chuỗi cửa hàng tiện lợi, nhà hàng, khách sạn, cửa hàng thời trang và các cơ sở dịch vụ khác. Việc thiết lập mối quan hệ hợp tác bền vững với các đối tác này không chỉ giúp PGD nhanh chóng gia tăng số lượng điểm chấp nhận thẻ, mà còn nâng cao trải nghiệm thanh toán của khách hàng, tạo tiền đề để thúc đẩy hành vi tiêu dùng hiện đại, hạn chế sử dụng tiền mặt trong giao dịch hàng ngày.

Thứ ba, PGD cần chú trọng đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào hệ thống thanh toán nhằm gia tăng tiện ích và sự thuận tiện cho khách hàng. Việc triển khai các phương thức thanh toán tiên tiến như thanh toán phi tiếp xúc, quét mã QR, tích hợp thanh toán qua Mobile Banking, ví điện tử và các nền tảng số khác sẽ giúp đa dạng hóa hình thức giao dịch, từ đó thúc đẩy việc sử dụng thẻ trong nhiều tình huống và môi trường khác nhau. Bên cạnh đó, việc đầu tư nâng cấp hệ thống bảo mật, đảm bảo an toàn thông tin cũng là yếu tố then chốt để tạo dựng niềm tin từ phía khách hàng cũng như các đơn vị chấp nhận thanh toán.

Cuối cùng, để đa dạng hóa và tối ưu hóa hoạt động phát hành thẻ, OCB - PGD Hải Châu cần mở rộng các kênh phát hành thông qua việc tích cực khai thác nền

tăng số như website, ứng dụng ngân hàng số (Digital Banking), mạng xã hội, và các công cụ truyền thông trực tuyến. Ngoài ra, PGD cũng nên đẩy mạnh hợp tác với các tổ chức, doanh nghiệp, trường học, khu công nghiệp... để triển khai các chương trình phát hành thẻ riêng dành cho cán bộ, nhân viên, sinh viên hoặc công nhân, qua đó mở rộng tệp khách hàng một cách có chọn lọc và bền vững.

3.2.2 Giải pháp Marketing

Sau khi khảo sát về Marketing của Ngân hàng ở bảng 2.13 có thể thấy rằng khách hàng biết đến Ngân hàng qua Internet và Người thân/Bạn bè là chủ yếu. Nên PGD Cần có định hướng để phát triển hơn hai nguồn thông tin này như sau:

Thứ nhất, phát triển kênh Internet - mở rộng và tối ưu truyền thông số, xây dựng các video, vlog ngắn về lợi ích của từng loại thẻ, hướng dẫn mở thẻ trực tuyến, các ưu đãi khi sử dụng thẻ. Tạo nội dung gần gũi, dễ hiểu, phù hợp với từng nhóm khách hàng (sinh viên, nhân viên văn phòng, người nội trợ...). Đẩy mạnh quảng cáo dịch vụ thẻ qua Facebook, Tiktok, Zalo và Instagram đây là những nền tảng có lượng lớn người dùng và truy cập hằng ngày.

Thứ hai, triển khai chương trình “Giới thiệu mở thẻ - Nhận quà liền tay” tạo cơ chế thưởng hấp dẫn cho người thân, bạn bè giới thiệu mở thẻ thành công (nhận tiền mặt, điểm thưởng, quà tặng...). Tổ chức sự kiện tri ân khách hàng đã giới thiệu nhiều người sử dụng thẻ, cung cấp ưu đãi đặc biệt khi nhóm hoặc gia đình cùng mở thẻ (miễn phí thường niên năm đầu, hoàn tiền nhóm...)

Song song với các hoạt động quảng bá, PGD cũng cần thực hiện nghiêm túc công tác nghiên cứu thị trường, thông qua nhiều phương pháp khác nhau như phát phiếu thăm dò, khảo sát trực tiếp, phỏng vấn nhóm trọng điểm... để thu thập các ý kiến phản hồi từ người tiêu dùng. Đặc biệt, trong điều kiện địa bàn Đà Nẵng hiện nay có nhiều khu công nghiệp hoạt động sôi nổi, trong đó phần lớn các doanh nghiệp đã và đang sử dụng phương thức trả lương qua tài khoản ngân hàng - đây là một cơ hội rất tiềm năng để PGD khai thác. PGD nên phân tích đặc điểm nhân khẩu học, thu nhập, hành vi tiêu dùng... để phân đoạn thị trường, xác định nhóm khách hàng mục tiêu cụ thể như công nhân, chủ hộ kinh doanh cá thể, sinh viên... Từ đó, đề xuất các chương trình, hình thức tiếp cận riêng biệt và phù hợp với từng nhóm.

Ngoài ra, để cạnh tranh hiệu quả với các ngân hàng thương mại khác đã có vị thế trên thị trường, PGD Hải Châu cần tăng cường sự hiện diện của mình thông qua việc hợp tác chiến lược với các trường đại học, cao đẳng trên địa bàn. Cụ thể, có thể tổ chức các chương trình tài chính học đường như cấp phát thẻ sinh viên tích hợp tài khoản ngân hàng, ưu đãi mở thẻ tín dụng cho sinh viên năm cuối, kết nối học bổng và trợ cấp thông qua tài khoản thẻ... nhằm khuyến khích nhóm khách

hàng trẻ bước đầu làm quen và sử dụng dịch vụ của OCB. Đây không chỉ là hình thức quảng bá hiệu quả mà còn là bước đi dài hạn, từng bước xây dựng lòng trung thành và mối quan hệ bền vững với khách hàng ngay từ khi họ còn là sinh viên.

3.3.3 Định hướng xây dựng chính sách phát triển khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng

Đối với một ngân hàng hiện đại và định hướng phát triển lấy khách hàng làm trung tâm như Ngân hàng OCB - PGD Hải Châu, chính sách khách hàng không chỉ dừng lại ở việc cung cấp sản phẩm dịch vụ mà còn bao gồm toàn bộ trải nghiệm của khách hàng trước, trong và sau khi sử dụng dịch vụ. Trên cơ sở đó, PGD cần thiết kế một hệ thống chính sách toàn diện, linh hoạt và mang tính cá nhân hóa cao, có thể đáp ứng nhanh chóng những thay đổi trong nhu cầu và hành vi tiêu dùng của từng nhóm khách hàng khác nhau. Qua phiếu khảo sát, em đã nhận thấy điều khách hàng quan tâm lớn đối với dịch vụ thẻ của Ngân hàng là về mức phí, PGD cần có định hướng để cải thiện như sau:

Thứ nhất, cần xây dựng chính sách miễn/ giảm phí một cách linh hoạt, miễn phí năm đầu tiên áp dụng cho khách hàng mở thẻ lần đầu hoặc tham gia trong các đợt khuyến mãi. Giảm phí thường niên theo mức chi tiêu/ thanh toán, miễn hoặc giảm phí khi khách hàng đạt mức chi tiêu tối thiểu bằng thẻ trong năm (ví dụ: chi tiêu 10 triệu đồng/ năm được miễn phí). Miễn phí phát hành thẻ online, khuyến khích khách hàng mở thẻ trực tuyến qua app bằng cách miễn phí phát hành hoặc phí in thẻ

Thứ hai, cần minh bạch và đơn giản hóa biểu phí, công khai phí rõ ràng trên mọi kênh (Website, ứng dụng di động, tờ rơi, quầy giao dịch...) để khách hàng dễ dàng tra cứu. Tạo bảng so sánh phí giữa các loại thẻ và kèm theo lợi ích tương ứng, giúp khách hàng thấy rõ giá trị nhận được.

Thứ ba, gắn lợi ích thẻ với giá trị thiết thực, mỗi giao dịch qua thẻ giúp khách hàng tích điểm đổi quà hoặc hoàn tiền một phần - điều này tạo cảm giác bù đắp phí khi sử dụng. Ưu đãi theo đối tượng, miễn giảm phí cho học sinh/sinh viên, nhân viên công ty đối tác hoặc những khách hàng sử dụng lần đầu. Đổi góc nhìn khách hàng từ “Chi phí” sang “đầu tư”, truyền thông nhấn mạnh vào lợi ích thiết thực mà thẻ mang lại (hoàn tiền, ưu đãi mua sắm, thanh toán không tiếp xúc, an toàn...)

Như đã phân tích ở các phần trước, hoạt động tiếp cận và phát triển khách hàng tại OCB - PGD Hải Châu vẫn còn mang tính chất rời rạc, thiếu tính chủ động và định hướng lâu dài. Nguyên nhân chính là do PGD chưa xây dựng được một chính sách phát triển khách hàng tổng thể, có tính hệ thống và cập nhật theo từng giai đoạn phát triển của thị trường. Do đó, để nâng cao hiệu quả khai thác và mở rộng tệp khách hàng tiềm năng, PGD Hải Châu cần xây dựng một chính sách phát

triển khách hàng định kỳ hàng năm, trên cơ sở bám sát mục tiêu kinh doanh tổng thể của ngân hàng, xu hướng tiêu dùng dịch vụ tài chính - ngân hàng tại địa phương cũng như các yếu tố kinh tế vĩ mô, cạnh tranh trong ngành. Sau khi khảo sát em đã thu thập được lượng khách hàng đa số của Ngân hàng có độ tuổi từ 18 - 39 tuổi, nên PGD cần có định hướng phát triển khách hàng như sau:

Thứ nhất, tập trung thiết kế các sản phẩm thẻ phù hợp với nhu cầu, hành vi tiêu dùng và lối sống của nhóm khách hàng trẻ, cụ thể, cần phát triển các loại thẻ có tính năng hoàn tiền, tích điểm đổi quà, ưu đãi khi thanh toán online hoặc khi sử dụng tại các dịch vụ phổ biến như ăn uống, mua sắm, giải trí, du lịch. Ngoài ra, các loại thẻ tích hợp công nghệ thanh toán không tiếp xúc, ví điện tử hoặc liên kết với ứng dụng ngân hàng số sẽ giúp nâng cao trải nghiệm người dùng và đáp ứng được xu hướng tiêu dùng hiện đại.

Thứ hai, nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng thông qua việc ứng dụng công nghệ số và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng. PGD nên triển khai các công cụ như chatbot, tổng đài thông minh, hệ thống phản hồi tự động qua ứng dụng mobile banking nhằm tăng tốc độ xử lý yêu cầu và nâng cao sự hài lòng. Đồng thời, cần phân tích hành vi và lịch sử giao dịch để đưa ra các gợi ý sử dụng thẻ, ưu đãi phù hợp với từng khách hàng. Ngoài ra, cần tăng cường tương tác với khách hàng trẻ thông qua các nền tảng mạng xã hội, tổ chức các chương trình khuyến mãi, livestream tư vấn trực tuyến, nhằm nâng cao mức độ gắn kết và xây dựng hình ảnh thương hiệu năng động, thân thiện.

Ngoài ra, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các ngân hàng, đặc biệt là trong lĩnh vực dịch vụ thẻ, việc chăm sóc khách hàng không chỉ đơn thuần là hoạt động hậu mãi mà còn là một chiến lược dài hạn để giữ chân và phát triển khách hàng bền vững. Tuy nhiên, hiện nay công tác chăm sóc khách hàng tại OCB - PGD Hải Châu vẫn chưa được triển khai một cách chuyên nghiệp, đồng bộ. Các chính sách hiện tại chủ yếu tập trung vào nhóm khách hàng lớn, khách hàng có quan hệ lâu năm, trong khi nhóm khách hàng mới, khách hàng tiềm năng hoặc có giá trị giao dịch nhỏ lại chưa nhận được sự quan tâm đúng mức.

Để khắc phục tình trạng này, OCB - PGD Hải Châu cần nhanh chóng xây dựng một chính sách chăm sóc khách hàng tổng thể mang tính cá nhân hóa cao. Cụ thể:

✓ Thực hiện phân loại khách hàng theo các tiêu chí cụ thể như: tần suất giao dịch, giá trị giao dịch, nhu cầu sử dụng sản phẩm, độ tuổi, nghề nghiệp... Từ đó đưa ra các chính sách chăm sóc riêng biệt, phù hợp với đặc điểm và kỳ vọng của từng nhóm.

- ✓ Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung, phục vụ cho việc phân tích hành vi tiêu dùng, từ đó dự báo xu hướng và nhu cầu phát sinh trong tương lai. Đây là nền tảng để xây dựng các chương trình chăm sóc mang tính chủ động, đi trước một bước so với nhu cầu thực tế của khách hàng.
- ✓ Đẩy mạnh các hình thức chăm sóc khách hàng đa kênh như: gọi điện chúc mừng sinh nhật, gửi email định kỳ cập nhật sản phẩm mới, xây dựng các gói ưu đãi dành riêng cho từng nhóm khách hàng dựa trên lịch sử giao dịch. Tổ chức các hoạt động giao lưu, hội nghị khách hàng, các buổi tọa đàm giới thiệu sản phẩm hoặc tri ân khách hàng thân thiết nhằm tăng sự gắn bó và tin tưởng. Đặc biệt, có thể phối hợp với các nhãn hàng hoặc đối tác bên ngoài để mang lại thêm giá trị cho khách hàng trong các sự kiện này.
- ✓ Cuối cùng, cần thiết lập bộ phận chăm sóc khách hàng chuyên trách với đội ngũ được đào tạo bài bản về kỹ năng giao tiếp, giải quyết khiếu nại, tư vấn - nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng một cách rõ rệt.

3.3.4 Nâng cao chất lượng hạ tầng ATM và hoàn thiện quy trình tiếp nhận - xử lý phản hồi khách hàng nhằm nâng cao trải nghiệm dịch vụ

Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành ngân hàng, bên cạnh việc đầu tư vào các kênh giao dịch số như Internet Banking, Mobile Banking, thì hệ thống ATM vẫn giữ vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch cơ bản, đặc biệt là rút tiền mặt. Tuy nhiên, tại OCB - PGD Hải Châu, hiện vẫn còn tồn tại nhiều hạn chế trong hoạt động quản lý và vận hành hệ thống ATM như: tình trạng thiếu tiền vào những ngày cao điểm, sự cố về kết nối đường truyền, máy hoạt động chậm hoặc bị lỗi, gây ảnh hưởng đến trải nghiệm dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Vì vậy, để nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa hiệu quả vận hành, PGD cần triển khai một số giải pháp cụ thể như sau:

Thứ nhất, tăng cường tần suất tiếp quỹ và giám sát hoạt động ATM: Đặc biệt trong các dịp lễ Tết, kỳ nghỉ dài ngày hoặc thời điểm cuối tháng - khi nhu cầu rút tiền mặt tăng đột biến, PGD cần chủ động xây dựng kế hoạch tiếp quỹ phù hợp, với mức tiền nạp vào ATM tăng từ 3 đến 5 lần so với ngày thường để đảm bảo tính liên tục của dịch vụ. Đồng thời, cần thiết lập hệ thống cảnh báo tự động khi số dư trong máy gần cạn kiệt để phản ứng kịp thời.

Thứ hai, bảo dưỡng định kỳ và giám sát kỹ thuật 24/7: Thiết lập quy trình kiểm tra, bảo trì máy ATM định kỳ nhằm phòng ngừa sự cố kỹ thuật và kéo dài tuổi thọ thiết bị. Cần ứng dụng các công cụ giám sát từ xa để theo dõi hiệu suất hoạt động

của máy theo thời gian thực, giúp phát hiện và khắc phục lỗi nhanh chóng trước khi khách hàng gặp phải trải nghiệm tiêu cực.

Thứ ba, nâng cấp hạ tầng công nghệ và đường truyền mạng: Một trong những nguyên nhân khiến ATM bị lỗi giao dịch là do hệ thống mạng không ổn định hoặc tốc độ truyền dữ liệu thấp. Do đó, PGD cần đầu tư nâng cấp đường truyền tại các điểm ATM, sử dụng các gói kết nối có tính bảo mật cao và dung lượng lớn, đảm bảo tốc độ phản hồi nhanh chóng và ổn định trong mọi khung giờ cao điểm

Thứ tư, nâng cao quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại: Thiết lập một quy trình tra soát chuyên biệt đối với các giao dịch ATM, đặc biệt là với các giao dịch ngoài hệ thống (liên ngân hàng). Nhân viên phụ trách cần được đào tạo chuyên sâu để tiếp nhận thông tin một cách nhanh chóng, chính xác và phối hợp với bộ phận kỹ thuật, đối tác liên kết nhằm xử lý hiệu quả các yêu cầu từ phía khách hàng, rút ngắn thời gian phản hồi xuống mức tối thiểu.

Thứ năm, tối ưu hóa vị trí đặt máy ATM và trải nghiệm người dùng: PGD cần khảo sát lại các điểm đặt máy ATM hiện tại và xem xét mở rộng hoặc điều chỉnh đến những khu vực có lưu lượng người qua lại lớn như trung tâm thương mại, khu công nghiệp, bệnh viện, trường học... để nâng cao sự tiếp cận cho khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng nên đầu tư cải tiến giao diện máy ATM, đặc biệt là hình ảnh hiển thị trên màn hình chờ - nên chọn các hình ảnh mang tính nhận diện thương hiệu cao, sống động và tạo cảm giác gần gũi để thu hút sự chú ý, giúp nâng cao hiệu quả truyền thông ngay tại điểm tiếp xúc.

Cuối cùng, mở rộng tiện ích và tính năng trên thẻ ATM: OCB cần đẩy mạnh hợp tác với các đối tác công nghệ để phát triển thêm các tính năng tiện ích như: nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn, đặt vé, chuyển khoản liên ngân hàng bằng mã QR... nhằm gia tăng giá trị sử dụng cho thẻ ATM, biến ATM thành kênh giao dịch đa năng chứ không chỉ dừng lại ở chức năng rút tiền mặt.

3.3.5 Định hướng phát triển dịch vụ thanh toán và tiết kiệm tiền qua thẻ

Để thúc đẩy việc sử dụng thẻ trong thanh toán và tiết kiệm, trước hết cần tập trung vào nâng cao nhận thức tài chính của người dân. PGD cần phối hợp cùng chính quyền địa phương và các tổ chức tài chính, nên tổ chức các buổi truyền thông, hội thảo hoặc chiến dịch tuyên truyền qua mạng xã hội nhằm phổ biến kiến thức tài chính cơ bản. Nội dung có thể bao gồm lợi ích khi sử dụng thẻ (an toàn, nhanh chóng, tiện lợi), cách quản lý chi tiêu qua thẻ hoặc cơ chế tiết kiệm tự động từ tài khoản thẻ. Đặc biệt, nên nhấn mạnh yếu tố tiện lợi và bảo mật để thay đổi dần thói quen dùng tiền mặt của người dân, nhất là ở khu vực nông thôn hoặc những nhóm người trung niên, cao tuổi.

Tiếp theo, PGD cần chủ động cải tiến sản phẩm và đẩy mạnh chính sách ưu đãi để tạo động lực thực tế cho khách hàng. Chẳng hạn, có thể thiết kế các gói tiết kiệm thông minh liên kết trực tiếp với tài khoản thẻ như tự động trích một phần tiền cuối tháng vào sổ tiết kiệm hoặc cộng thêm lãi suất nếu khách hàng giữ số dư tối thiểu trong tài khoản. Ngoài ra, các chương trình hoàn tiền, tích điểm đổi quà, giảm giá khi mua sắm qua thẻ cũng là công cụ hiệu quả để khuyến khích người dùng tăng cường chi tiêu và tiết kiệm không dùng tiền mặt. Việc liên kết giữa ngân hàng và các ví điện tử, ứng dụng fintech cũng sẽ giúp đa dạng hóa hệ sinh thái số, từ đó tăng mức độ tương tác và gắn bó của khách hàng.

Cuối cùng, hạ tầng thanh toán cũng cần được đầu tư và mở rộng để hỗ trợ tốt hơn cho thói quen dùng thẻ. PGD nên phối hợp với các điểm bán lẻ, siêu thị, chợ dân sinh và hộ kinh doanh cá thể để trang bị máy POS hoặc mã QR thanh toán. Đồng thời, hệ thống công nghệ cần được nâng cấp để đảm bảo tốc độ giao dịch nhanh chóng, chính xác và an toàn. Cùng với đó, PGD cần chú trọng đến yếu tố bảo mật bằng cách áp dụng công nghệ xác thực như OTP, sinh trắc học, thông báo biến động thời gian thực và đường dây nóng hỗ trợ 24/7. Khi người dân cảm thấy việc dùng thẻ là thuận tiện và an toàn, họ sẽ có xu hướng thay đổi hành vi tài chính theo hướng hiện đại và bền vững hơn.

3.3 Một số kiến nghị với Ngân hàng TMCP Phương Đông

Ngày nay, khi cạnh tranh ngày càng gia tăng giữa các ngân hàng thương mại trên thị trường tài chính ngân hàng, việc không ngừng hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ là yếu tố then chốt giúp Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) giữ vững vị thế và mở rộng thị phần. Từ thực tiễn triển khai hoạt động thanh toán thẻ tại Phòng Giao dịch Hải Châu, em xin đề xuất một số kiến nghị nhằm hỗ trợ Hội sở chính và toàn hệ thống ngân hàng phát triển mảng dịch vụ thẻ ngày càng hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

Thứ nhất, Hội sở chính cần xem xét tăng mức vốn đầu tư cho các phòng giao dịch, đặc biệt là PGD Hải Châu, để có thể bổ sung và nâng cấp máy móc, trang thiết bị, cũng như cải thiện cơ sở vật chất phục vụ riêng cho hoạt động thanh toán thẻ. Đây là yếu tố thiết yếu giúp nâng cao trải nghiệm dịch vụ cho khách hàng, đồng thời góp phần rút ngắn thời gian xử lý giao dịch, tăng tính chuyên nghiệp trong quy trình vận hành. Ngoài ra, ngân hàng cũng nên phân bổ ngân sách phù hợp cho các chương trình marketing tại cấp chi nhánh và PGD - vì hoạt động quảng bá dịch vụ thẻ cần được triển khai một cách bài bản, liên tục và có chiều sâu để vừa mở rộng nhận diện thương hiệu, vừa thúc đẩy thói quen sử dụng thẻ trong cộng đồng.

Thứ hai, Hội sở cần tổ chức định kỳ các lớp đào tạo ngắn hạn về nghiệp vụ thẻ cho đội ngũ cán bộ tại các PGD, giúp họ cập nhật kịp thời các quy định mới, xu hướng thị trường, cũng như kỹ năng nghiệp vụ chuyên sâu. Đây là tiền đề để nâng cao năng lực chuyên môn cho nhân viên, đảm bảo cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và chuẩn hóa, tạo dựng niềm tin nơi khách hàng sử dụng thẻ.

Thứ ba, Ngân hàng TMCP Phương Đông nên xem xét ban hành quy chế chi trả hoa hồng cũng như có chính sách chia sẻ phí thu từ các Đơn vị chấp nhận thẻ cho các PGD. Đây là nguồn thu quan trọng phát sinh từ chính hoạt động thanh toán thẻ, nếu được phân bổ hợp lý sẽ góp phần khuyến khích các PGD gia tăng hoạt động tìm kiếm đối tác và phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ. Đồng thời, điều này còn tạo lợi thế cạnh tranh trực tiếp với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn, khi các PGD có thêm động lực chủ động hơn trong phát triển dịch vụ.

Với những kiến nghị cụ thể và xuất phát từ thực tiễn nêu trên, kỳ vọng rằng Hội sở chính sẽ có sự quan tâm, xem xét và từng bước triển khai trong thời gian tới. Những đề xuất này không chỉ góp phần khắc phục các hạn chế hiện nay mà còn phát huy tối đa tiềm năng sẵn có, từ đó nâng cao chất lượng hoạt động thanh toán thẻ tại PGD Hải Châu nói riêng và toàn hệ thống OCB nói chung, hướng tới mục tiêu hội nhập và phát triển bền vững trong nền kinh tế số hiện nay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Xuất phát từ những cơ sở lý luận, trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt và xu hướng số hóa mạnh mẽ trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng, việc phát triển dịch vụ thẻ tại OCB - PGD Hải Châu là yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị phần và hướng tới mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hiện đại hàng đầu tại Việt Nam. Dựa trên cơ sở lý luận và thực tiễn đã nghiên cứu, khóa luận đã đề xuất một số nhóm giải pháp trọng tâm nhằm phát triển quy mô cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, đồng thời đưa ra một số kiến nghị nhằm hoàn thiện các điều kiện hỗ trợ từ môi trường bên ngoài. Hy vọng rằng những giải pháp này sẽ góp phần thúc đẩy hoạt động dịch vụ thẻ tại OCB - PGD Hải Châu phát triển mạnh mẽ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, phù hợp với định hướng phát triển chung của toàn hệ thống trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành ngân hàng Việt Nam đang đối mặt với nhiều thách thức nhưng cũng đồng thời mở ra những cơ hội phát triển to lớn. Một trong những xu thế tất yếu hiện nay là chuyển dịch từ hoạt động ngân hàng truyền thống sang cung ứng các dịch vụ ngân hàng hiện đại, trong đó có dịch vụ thẻ. Đây không chỉ là xu hướng phát triển tất yếu, mà còn là công cụ chiến lược giúp ngân hàng nâng cao chất lượng phục vụ, mở rộng thị phần và gia tăng lợi nhuận một cách bền vững.

Tại OCB - PGD Hải Châu, dịch vụ thẻ đang dần khẳng định vai trò quan trọng trong hệ thống sản phẩm dịch vụ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục để đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ thẻ tại đây là một việc làm cần thiết và mang tính thực tiễn cao. Dựa trên cơ sở lý luận khoa học và phân tích thực tiễn, khóa luận đã tập trung làm rõ ba nội dung chính:

- (1) Hệ thống hóa các lý luận về dịch vụ thẻ trong ngân hàng thương mại
- (2) Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ tại OCB - PGD Hải Châu
- (3) Đề xuất các nhóm giải pháp nhằm nâng cao chất lượng và phát triển dịch vụ thẻ trong thời gian tới.

Tác giả nhận thấy rằng, để phát huy tối đa tiềm năng của dịch vụ thẻ, OCB - PGD Hải Châu cần chủ động đổi mới, áp dụng công nghệ hiện đại và tăng cường các chính sách chăm sóc khách hàng chuyên biệt. Những giải pháp được đề xuất trong khóa luận đều dựa trên phân tích thực tế, có tính khả thi và có thể áp dụng hiệu quả tại đơn vị. Điều này sẽ góp phần quan trọng vào việc nâng cao năng lực cạnh tranh và vị thế của ngân hàng trong thời đại số hóa hiện nay.

PHỤ LỤC: NỘI DUNG PHIẾU KHẢO SÁT
KHẢO SÁT DÀNH CHO KHÁCH HÀNG ĐANG SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG (OCB)

Chào anh/chị! Dưới đây là một số câu hỏi nhằm khảo sát về tình hình sử dụng mức độ hài lòng, mong muốn của khách hàng đang sử dụng thẻ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông, các câu hỏi nghiên cứu chỉ nhằm mục đích phục vụ cho bài khóa luận không nhằm mục đích khác và không gây ảnh hưởng đến cá nhân đã thực hiện khảo sát. Tôi rất mong quý anh/chị dành ít phút để thực hiện khảo sát bên dưới:

PHẦN 1:

Câu 1: Họ và tên

Câu 2: Độ tuổi

1. Dưới 18 tuổi
2. Từ 18 đến 29 tuổi
3. Từ 30 đến 39 tuổi
4. Trên 40 tuổi

Câu 3: Nghề nghiệp

1. Học sinh/Sinh viên
2. Công nhân/Nhân viên
3. Công chức/Viên chức
4. Kinh doanh/Buôn bán
5. Khác

Câu 4: Anh/chị đang sử dụng loại thẻ nào của ngân hàng OCB?

1. Thẻ ghi nợ nội địa
2. Thẻ ghi nợ quốc tế
3. Thẻ tín dụng
4. Khác

Câu 5: Anh/chị thường xuyên sử dụng thẻ vào mục đích nào?

1. Thanh toán hóa đơn điện tử
2. Chuyển khoản/Gửi tiền/Nhận tiền/Rút tiền
3. Bảo quản tiền
4. Nhận tiền lương

Câu 6: Anh/Chị biết đến dịch vụ thẻ của ngân hàng OCB từ nguồn thông tin nào?

1. Internet
2. Báo chí/Ti vi/Băng rôn/Tờ rơi
3. Trực tiếp từ nhân viên Ngân hàng

4. Cơ quan/Trường học/Đối tác
5. Bạn bè/Người thân

Câu 7: Vấn đề anh chị quan tâm khi quyết định sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng OCB là gì?

1. Mức phí sử dụng thẻ
2. Độ an toàn và bảo mật thông tin
3. Tác phong làm việc của nhân viên
4. Tiện ích và ưu đãi của thẻ
5. Ứng dụng ngân hàng OCB
6. Vị trí đặt ATM
7. Lãi suất của thẻ

Câu 8: Anh/chị có mong muốn gì đối với dịch vụ thẻ của OCB?

1. Mức phí dịch vụ thẻ giảm hơn
2. Mở rộng mạng lưới trụ ATM
3. Lãi suất dịch vụ thẻ giảm hơn
4. Nhiều tiện ích và ưu đãi hơn
5. Nhân viên cần có tác phong làm việc chuyên nghiệp hơn
6. An toàn trong việc bảo mật thông tin
7. App OCB được bảo mật hơn

PHẦN 2:

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA ANH/CHỊ ĐỐI VỚI CÁC YẾU TỐ DƯỚI ĐÂY KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ THẺ TẠI NGÂN HÀNG OCB

ANH CHỊ VUI LÒNG CHỌN MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA MÌNH THÔNG QUA CÁC CÂU HỎI BÊN DƯỚI BẰNG HÌNH THỨC ĐÁNH KHOANH VÀO CÁC SỐ 1-5

1. HOÀN TOÀN HÀI LÒNG
2. KHÔNG HÀI LÒNG
3. BÌNH THƯỜNG
4. HÀI LÒNG
5. HOÀN TOÀN HÀI LÒNG

Câu 1: Anh/chị có hài lòng về mức phí sử dụng dịch vụ thẻ không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 2: Anh/chị có hài lòng về độ an toàn và bảo mật thông tin khi sử dụng dịch vụ thẻ không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 3: Anh/chị có hài lòng về tác phong làm việc của nhân viên ngân hàng không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 4: Anh/chị có hài lòng về tiện ích và ưu đãi của thẻ không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 5: Anh/chị có hài lòng khi sử dụng ứng dụng ngân hàng OCB (App OCB) không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 6: Anh/chị có hài lòng về vị trí đặt ATM của OCB không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường
4. Hài lòng
5. Hoàn toàn hài lòng

Câu 7: Anh/chị có hài lòng về lãi suất khi sử dụng dịch vụ thẻ không?

1. Hoàn toàn không hài lòng
2. Không hài lòng
3. Bình thường

4. Hải lòng
5. Hoàn toàn hải lòng

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Trang Website Ngân hàng TMCP Phương Đông <https://www.ocb.com.vn/>
- TS. Nguyễn Minh Kiều, (2009), *Nghịệp vụ ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê
- PGS.TS Trần Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, (2020), *Giáo trình Ngân hàng thương Mại*, Nhà xuất bản Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh
- Luật các TCTD năm 2024 <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu năm 2022
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu năm 2023
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hải Châu năm 2024