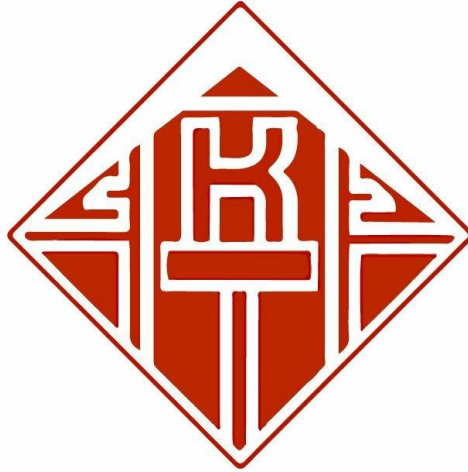


**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
THẺ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN AN BÌNH
– PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG**

Giáo viên hướng dẫn	: ThS. LƯU THỊ MINH HÀ
Sinh viên thực hiện	: NGUYỄN THỊ HOA
Khóa học	: 2021 – 2025
Lớp	: 21NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

Đà Nẵng, ngày tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Hoa
- Ngành đào tạo : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 - 2025

2. Tên đề tài khóa luận:

“GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG”

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp:

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.
- Số liệu về hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của NHTM An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024:
 - + Số liệu về số lượng thẻ tín dụng phát hành, số lượng thẻ tín dụng hoạt động và không hoạt động qua từng năm trong giai đoạn 2022-2024.
 - + Số liệu doanh số thanh toán và dư nợ thẻ tín dụng trong giai đoạn 2022-2024.
 - + Số liệu số lượng giao dịch thẻ tín dụng giai đoạn 2022-2024.
 - + Số liệu về hệ thống máy ATM và POS của Ngân hàng TMCP An Bình tại Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.
 - + Số liệu về thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng giai đoạn 2022-2024.
 - + Số liệu về kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng giai đoạn 2022-2024.

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

- Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại các danh mục bảng biểu, hình vẽ và đồ thị của khóa luận.

5. Giảng viên hướng dẫn

Tên giảng viên hướng dẫn: ThS. Lưu Thị Minh Hà, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp: 10/02/2025

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận tốt nghiệp về cho bộ môn.

Ngày tháng 5 năm 2025

Sinh viên thực hiện khóa luận
(Ký và ghi rõ họ tên)

Hoa
Nguyễn Thị Hoa

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn sự dìu dắt tận tình của tất cả Quý thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, nhất là các thầy cô khoa Kinh Tế đã trang bị cho chúng em những kiến thức cơ bản làm hành trang bước vào đời. Các thầy cô đã đem lại cho em một môi trường học tập thật tốt, tạo điều kiện thuận lợi để em phát huy hết khả năng của mình và hoàn thành tốt các chương trình học.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng em đã được tiếp xúc với thực tế để so sánh với những lý thuyết mà mình đã được học ở trường và cũng là dịp để em hoàn thiện bản thân mình, học hỏi và rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân. Có được điều đó là nhờ vào sự giúp đỡ hướng dẫn tận tình của Ban giám đốc và các anh chị đang công tác tại Ngân hàng.

Em xin được gửi lời cảm ơn đến giảng viên – Thạc sĩ Lưu Thị Minh Hà người đã tận tình hướng dẫn giúp đỡ, định hướng tư duy, thái độ và cách làm việc để em có thể hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

Sau cùng em xin chúc các quý thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng các anh chị trong Ngân hàng những lời chúc tốt đẹp nhất, luôn hoàn thành xuất sắc công việc của mình và gặt hái được nhiều thành công trên mọi lĩnh vực.

Trong quá trình tìm hiểu cũng sẽ có nhiều thiếu sót và hạn chế em rất mong nhận được sự góp ý của Thầy/Cô để khóa luận được hoàn chỉnh và đầy đủ hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
MỤC LỤC	ii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	vi
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	viii
LỜI MỞ ĐẦU	ix
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG TMCP	1
1.1. Cơ sở lý luận về thẻ tín dụng ngân hàng	1
1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển thẻ tín dụng	1
1.1.2. Khái niệm và đặc điểm cấu tạo của thẻ tín dụng.....	2
1.1.2.1. Khái niệm	2
1.1.2.2. Đặc điểm cấu tạo của thẻ tín dụng.....	3
1.1.3. Phân loại thẻ tín dụng	4
1.1.3.1. Phân loại theo phạm vi sử dụng	4
1.1.3.2. Phân loại theo chủ thẻ sử dụng.....	4
1.1.3.3. Phân loại theo thương hiệu	5
1.1.3.4. Phân loại theo hạng thẻ.....	5
1.1.3.5. Phân loại theo mục đích sử dụng.....	5
1.1.4. Các chủ thẻ tham gia vào thị trường thẻ tín dụng	6
1.1.4.1. Tổ chức thẻ quốc tế	6
1.1.4.2. Ngân hàng phát hành thẻ	7
1.1.4.3. Chủ thẻ.....	8
1.1.4.4. Ngân hàng thanh toán thẻ	8
1.1.4.5. Cơ sở chấp nhận thẻ	9
1.1.5. Lợi ích của thẻ tín dụng	9
1.1.5.1. Lợi ích đối với chủ thẻ:	9
1.1.5.2. Lợi ích đối với ngân hàng phát hành thẻ	10
1.1.5.3. Lợi ích của thẻ đối với cơ sở chấp nhận thẻ	11
1.1.5.4. Lợi ích của thẻ đối với nền kinh tế	12
1.1.6. Phát triển dịch vụ thẻ tín dụng trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ.....	13
1.1.6.1. Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng	13
1.1.6.2. Phát triển dịch vụ thẻ tín dụng trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ.....	16

1.2. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng	16
1.2.1. Sự cần thiết của việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng Ngân hàng	16
1.2.2. Nội dung phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng	17
1.2.2.1. Phát triển số lượng thẻ và sử dụng thẻ dựa trên việc đảm bảo các quy trình nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng	17
1.2.2.2. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng dựa trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ	17
1.2.3. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng	18
1.2.3.1. Sự đa dạng về sản phẩm và tiện ích của dịch vụ thẻ tín dụng	18
1.2.3.2. Số lượng thẻ tín dụng được phát hành trên thị trường	18
1.2.3.3. Doanh số thanh toán thẻ tín dụng	18
1.2.3.4. Dư nợ	18
1.2.3.5. Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ tín dụng phát hành	19
1.2.3.6. Số lượng ATM, POS	19
1.2.3.7. Số lượng giao dịch	19
1.2.3.8. Kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng	19
1.2.3.9. Thu nhập, chi phí, lợi nhuận từ kinh doanh thẻ tín dụng	19
1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng	20
1.2.4.1. Sự tiện lợi	20
1.2.4.2. Chi phí sử dụng	20
1.2.4.3. Hoạt động marketing	20
1.2.4.4. Chất lượng thẻ	20
1.2.4.5. Uy tín của ngân hàng	20
1.2.4.6. Trình độ công nghệ và nguồn nhân lực của ngân hàng	21
1.2.4.7. Trình độ dân trí, tâm lý và thói quen dùng tiền mặt của người tiêu dùng	21
1.2.4.8. Thu nhập cá nhân	21
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG	22
2.1. Giới thiệu tổng quan về Ngân Hàng TMCP An Bình	22
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	22
2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành- Đà Nẵng	23

2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành- Đà Nẵng.....	24
2.1.4. Cơ cấu tổ chức hoạt động Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	25
2.1.5. Các sản phẩm và dịch vụ tại ngân hàng	26
2.1.5.1. Đối với khách hàng là khách hàng cá nhân	26
2.1.5.2. Đối với khách hàng là doanh nghiệp	27
2.1.6. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	27
2.1.6.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng	28
2.1.6.2. Tình hình hoạt động cho vay của ABBANK - PGD Núi Thành – Đà Nẵng ...	32
2.2. Thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	36
2.2.1. Giới thiệu về sản phẩm thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành - Đà Nẵng	36
2.2.1.1. Đặc điểm chung	36
2.2.1.2. Các sản phẩm thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng.....	37
2.2.1.3. Biểu phí dịch vụ thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng....	45
2.2.2. Thực trạng kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	45
2.2.2.1. Số lượng thẻ tín dụng phát hành.....	45
2.2.2.2. Số lượng thẻ tín dụng hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024.	49
2.2.2.3. Tình hình dư nợ thẻ tín dụng khách hàng tại ABBANK – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	51
2.2.2.4. Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng, giai đoạn 2022 – 2024	52
2.2.2.5. Số lượng giao dịch thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	53
2.2.2.6. Số lượng máy ATM và POS của ABBANK tại Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024 (tính đến hết 31/12/2024)	54
2.2.2.7. Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng của ABBANK-PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	55
2.2.2.8. Tình hình kiểm soát rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	58

2.2.3. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	60
2.2.3.1. Thành công	60
2.2.3.2. Hạn chế	61
2.2.3.3. Nguyên nhân.....	62
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	64
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH – PGD NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG	65
3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành, Đà Nẵng	65
3.2. Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành, Đà Nẵng.....	66
3.2.1. Tăng cường công tác truyền thông mở rộng khách hàng để đảm bảo cơ cấu phát hành thẻ được tăng cường	66
3.2.2. Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực đầy đủ	66
3.2.3. Hoàn thiện chất lượng thẻ tín dụng nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng, nâng cao vị thế của ABBANK trên thị trường thẻ tín dụng.....	67
3.2.4. Tăng cường hiện đại hóa công nghệ, cơ sở vật chất tại ABBANK nói chung và PGD Núi Thành – Đà Nẵng nói riêng vì đây là bộ mặt của ngân hàng và là nơi gặp gỡ đầu tiên của khách hàng với ngân hàng đến khi giao dịch.....	68
3.2.5. Vận dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra, giám sát nhằm ngăn ngừa, giảm thiểu rủi ro thẻ tín dụng	68
3.3. Một số kiến nghị.....	69
3.3.1. Đối với Chính phủ, Nhà nước	69
3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước.....	70
3.3.3. Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình	70
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	71
KẾT LUẬN	72
DANH MỤC THAM KHẢO	73
PHỤ LỤC	74

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình HĐV của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	29
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	32
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ABBANK - PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022 -2024	34
Bảng 2.4: Các sản phẩm thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành Đà Nẵng	38
Bảng 2.5: Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại ABBANK PGD Núi Thành – Đà Nẵng	45
Bảng 2.6: Tình hình phát hành thẻ tín dụng theo từng loại tại ABBANK – PGD Núi Thành 2022 – 2024	47
Bảng 2.7 : Số lượng thẻ tín dụng hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.	49
Bảng 2.8: Tình hình dư nợ thẻ tín dụng khách hàng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	51
Bảng 2.9: Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng, giai đoạn 2022 – 2024	52
Bảng 2.10: Số lượng giao dịch thẻ tín dụng tại ABBANK – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024.....	53
Bảng 2.11: Số lượng máy ATM và POS của ABBANK tại Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024	54
Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	56
Bảng 2.13: Tình hình kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	59

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 1.1: Bộ máy tổ chức máy quản lý của An Bình – PGD Núi Thành.....	25
--	----

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Diễn giải
PGD	Phòng giao dịch
TMCP	Thương mại cổ phần
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
NHPH	Ngân hàng phát hành
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
CSCNT	Cơ sở chấp nhận thẻ
NHTM	Ngân hàng thương mại
KHCN	Khách hàng cá nhân
HĐV	Huy động vốn
GDV	Giao dịch viên
ABBANK	Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình
ĐVT	Đơn vị tính

LỜI MỞ ĐẦU

1. Xác định vấn đề

Hiện nay, sự cạnh tranh gay gắt trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng đã tạo ra cơ hội cho các Ngân hàng Thương mại Việt Nam phát triển và tự khẳng định mình, song nó cũng tạo ra những thách thức lớn mà ngân hàng phải đối đầu.

Một hướng đi mới mà các Ngân hàng Thương mại Việt Nam đã tìm ra và đang trong những bước đầu của quá trình thực hiện: Chiến lược ngân hàng bán lẻ, là ngân hàng chủ yếu cung cấp các dịch vụ trực tiếp cho doanh nghiệp, hộ gia đình và các cá nhân, với quy mô các khoản giao dịch nhỏ, bao gồm cung cấp tài khoản tiết kiệm và giao dịch, thế chấp, cho vay cá nhân, thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng.

Với nguồn vốn sẵn có, nguồn nhân lực dồi dào, công nghệ ngày càng phát triển, các Ngân hàng Thương mại Việt Nam nên phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng và coi đó là bước đi an toàn và hiệu quả trong chiến lược ngân hàng bán lẻ.

2. Lý do chọn đề tài

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường, các sản phẩm thẻ tín dụng ngày càng phong phú, đa dạng, phù hợp với nhu cầu của người mua. Đây là loại thẻ ngân hàng cho phép “chi tiêu trước, trả tiền sau”. Có chức năng hỗ trợ người chi tiêu, thanh toán mua sắm ngay cả khi tài khoản không có tiền. Với những tính năng ưu việt và ngày càng được cải tiến nhằm cung cấp cho khách hàng thêm nhiều tiện ích, ngày nay thẻ tín dụng đã trở thành một trong những phương tiện thanh toán phi tiền mặt được ưa chuộng hàng đầu trên thế giới.

Việc kinh doanh thẻ tín dụng đang là một lĩnh vực hấp dẫn và hầu hết các ngân hàng hiện nay đều tham gia. Phát triển thẻ tín dụng như một mũi nhọn chiến lược trong công cuộc hiện đại hóa, đa dạng hóa các loại hình dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên do gia nhập thị trường dịch vụ thẻ khá muộn cùng với những khó khăn chung hiện nay như thói quen dùng tiền mặt của người dân, chất lượng phục vụ cho hoạt động thanh toán của dịch vụ thẻ,...còn nhiều hạn chế. Để có thể phát triển một cách hiệu quả nhất, giành lợi thế trong công cuộc cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng thương mại đòi hỏi công cuộc phát triển thẻ tín dụng có chiến lược rõ ràng, chặt chẽ nhằm phát triển loại hình dịch vụ thẻ tín dụng đầy tiềm năng này. Ngân hàng An Bình hiện cũng đang trên đà hoàn thiện công tác phát triển thẻ tín dụng để đem lại lợi nhuận cũng như lượng khách hàng lớn cho ngân hàng, tuy nhiên vẫn còn nhiều hạn chế.

Là sinh viên hiện đang thực tập tại Ngân hàng TMCP An Bình (ABBANK) – Phòng giao dịch Núi Thành - Đà Nẵng em đã lựa chọn đề tài: “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng” cho khóa luận tốt nghiệp của mình.

3. Mục tiêu nghiên cứu

Thông qua việc nghiên cứu đề tài và phân tích thực tế hoạt động tại Phòng tín dụng Ngân hàng TMCP An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành, em chọn đề tài này nhằm:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận để tìm hiểu rõ hơn về hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành trong 3 năm: 2022 -2024.

Trên cơ sở đó, phân tích tình hình thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng và đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện và phát triển hoạt động thẻ tín dụng tại ngân hàng.

4. Câu hỏi nghiên cứu

- Thẻ tín dụng là gì? Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng? Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng?

- Thực trạng về nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành, Đà Nẵng hiện nay như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nhằm phát triển dịch vụ thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành

5. Đối tượng phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng của đề tài: Hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Không gian: Đề tài thực hiện tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng.

+ Thời gian: Đề tài phân tích hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng thời gian 2022-2024, và đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - PGD Núi Thành, Đà Nẵng.

6. Phương pháp nghiên cứu

Bên cạnh quan sát quy trình thực hiện phát hành và thanh toán thẻ tín dụng của chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân, để thực hiện khóa luận tốt nghiệp này cần sử dụng các phương pháp sau:

- Phương pháp thu thập thông tin: Thu thập số liệu từ hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng mà Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành cấp qua Internet, báo chí, từ đơn vị thực tập,...

- Phương pháp so sánh: So sánh số liệu thu thập được của năm 2024 với năm 2022 -2023 để thấy rõ được sự khác biệt qua các năm. Từ đó cho ta thấy rõ được sự biến động của các chỉ tiêu kinh tế và đưa ra nhận xét.

7. Ý nghĩa nghiên cứu

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng, các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng, các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng, cùng với đó đề tài cho thấy thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - PGD Núi Thành, Đà Nẵng trong giai đoạn 2022 - 2024. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - PGD Núi Thành, Đà Nẵng.

8. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành, Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG TMCP

1.1. Cơ sở lý luận về thẻ tín dụng ngân hàng

1.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển thẻ tín dụng

Với sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ và xu hướng toàn cầu hóa, thẻ ngân hàng đã tạo nên cuộc cách mạng trong lĩnh vực thanh toán, giúp hệ thống tài chính tận dụng tối đa các thành tựu công nghệ hiện đại. Đây là phương thức thanh toán không dùng tiền mặt hàng đầu, mang lại sự tiện lợi và an toàn cho các giao dịch tiêu dùng. Số lượng thẻ phát hành và giá trị thanh toán qua thẻ liên tục tăng trưởng ấn tượng qua từng năm.

Thẻ tín dụng xuất hiện tại Mỹ vào đầu thế kỷ 20, bắt nguồn từ thói quen cho khách hàng mua chịu của các chủ cửa hàng bán lẻ, dựa trên uy tín cá nhân của người mua. Các chủ tiệm thường theo dõi từng khách hàng, ghi nhận số tiền cần thanh toán và chấp nhận hình thức trả sau nhờ sự tin tưởng vào khả năng chi trả của họ. Tuy nhiên, dần dần nhiều cửa hàng nhận ra rằng họ không đủ nguồn lực để tiếp tục duy trì hình thức này. Chính thực tế đó đã thúc đẩy các tổ chức tài chính phát triển ý tưởng về một phương thức thanh toán thay thế.

Năm 1914, công ty Western Union tại Mỹ tiên phong cung cấp dịch vụ thanh toán trả chậm cho khách hàng đặc biệt của mình. Họ phát hành các tấm kim loại in nổi thông tin để nhận diện khách hàng, theo dõi tài khoản và cập nhật giao dịch, đặt nền móng cho sự ra đời của thẻ tín dụng sau này.

Năm 1949, sau một lần đi ăn nhà hàng gặp vấn đề về việc thanh toán, người đàn ông tên Frank McNamara cùng với đối tác đã lập ra Công ty Diners Club, phát hành loại thẻ chuyên dùng để thanh toán tại các nhà hàng – tiền thân của thẻ tín dụng hiện nay.

Năm 1951 Ngân hàng quốc gia Franklin và New York đã phát hành thẻ tín dụng đầu tiên mang đến khách hàng. Với loại hình thức thẻ này khách hàng có thể vay tiền qua ngân hàng để chi tiêu trước và trả tiền sau.

Chỉ trong năm đầu tiên, có hàng chục nhà hàng ở New York chấp nhận loại thẻ này và người dùng thẻ lên đến hàng chục nghìn. Dần dần, thẻ được sử dụng thêm ở cả các điểm du lịch, giải trí ngoài lĩnh vực ăn uống.

Vài năm sau các tổ chức lớn đã nhận thức được sự phát triển của loại hình thanh toán thông minh này, gần 100 ngân hàng khắp nước Mỹ đã phát hành thẻ tín dụng. Tuy nhiên các chương trình thẻ tín dụng mới nó chỉ cho phép khách hàng thanh toán tại một số cửa hàng nhất định. Để mua sắm, du lịch, ẩm thực tại các địa điểm và nhà hàng cửa hàng khác nhau, khách hàng phải mang theo nhiều thẻ rất bất tiện.

Năm 1958, ngân hàng Bank of America thành lập Công ty dịch vụ BankAmericard, nhằm kinh doanh nhượng quyền thương hiệu và phát hành thẻ với các ngân hàng thẻ trên thế giới. Công ty này nhanh chóng phát triển và trở thành nhà phát hành thẻ tín dụng độc lập VISA vào những năm 1970 và phát hành thẻ ghi nợ (debit) vào năm 1975.

Năm 1966, tiền thân của MasterCard ra đời. Khi đó, Hiệp hội thẻ Liên ngân hàng Mỹ (ICA) là một nhóm ngân hàng phát hành thẻ. Họ chung nhiệm vụ thiết kế hệ thống thẻ tín dụng quốc gia, phát triển một hệ thống mạng lưới thanh toán được chấp nhận rộng rãi. Tới năm 1977, thẻ của Bank of America thật sự được chấp nhận trên toàn cầu và thay vì tên Bank Americard, tên thẻ Visa ra đời với màu sắc đặc trưng vẫn là màu xanh lam, trắng và vàng.

Như vậy, thẻ tín dụng ra đời từ nhu cầu thanh toán và phát triển dựa trên nền tảng công nghệ cũng như chiến lược thay thế tiền mặt trong lưu thông. Thực tế cho thấy, thẻ tín dụng là một phát triển tất yếu trong lĩnh vực tài chính ngân hàng, đồng thời đã và đang phản ánh đầy đủ những tiến bộ của khoa học kỹ thuật vào văn minh xã hội. Tiếp thu và ứng dụng những thành tựu của thế giới và khoa học kỹ thuật, nhất là về công nghệ thông tin, hệ thống thẻ ngày càng hoàn thiện. Với doanh số giao dịch hàng trăm tỷ Đô la Mỹ mỗi năm, thẻ tín dụng đang cạnh tranh quyết liệt cùng tiền mặt và séc trong hệ thống thanh toán toàn cầu. Đây là thành công đáng kể với một ngành kinh doanh mới chỉ có vài thập kỷ hình thành và phát triển.

1.1.2. Khái niệm và đặc điểm cấu tạo của thẻ tín dụng

1.1.2.1. Khái niệm

Để hiểu rõ về thẻ tín dụng trước hết ta tìm hiểu thế nào là thẻ: Thẻ được coi như công cụ thanh toán do ngân hàng phát hành thẻ cấp cho khách hàng sử dụng để thanh toán tiền hàng hóa dịch vụ hoặc rút tiền mặt trong phạm vi số dư của mình tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng được cấp theo hợp đồng đã ký kết giữa ngân hàng phát hành thẻ và chủ thẻ.

Căn cứ tại Khoản 3 Điều 3 Thông tư 19/2016/TT-NHNN định nghĩa về thẻ tín dụng như sau: Thẻ tín dụng (hay còn gọi là 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 tín dụng là loại thẻ cho phép khách hàng thanh toán mà không cần có tiền trong thẻ. Nói cách khác thì đây chính là một hình thức vay tiền của ngân hàng để thanh toán trước và tới kỳ hạn thanh toán chủ thẻ có nhiệm vụ phải trả tiền lại đầy đủ cho ngân hàng. Thẻ tín dụng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt do ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính phát hành cấp cho khách hàng theo đó cho phép khách hàng có thể chi tiêu trước, trả tiền sau. Khách hàng có thể dùng thẻ để thanh toán tiền mua

hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hay rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý thanh toán thẻ, các máy rút tiền tự động ATM có biểu tượng của tổ chức thẻ in trên thẻ.

- ❖ Hạn mức thẻ tín dụng: Là số tiền tối đa mà chủ thẻ được chi tiêu. Hạn mức thẻ tín dụng phụ thuộc vào năng lực tài chính của chủ thẻ tại thời điểm mở thẻ.
- ❖ Bảng sao kê thẻ tín dụng: Đây được coi như là hóa đơn mà ngân hàng phát hành thẻ gửi cho chủ thẻ vào cuối kỳ sao kê. Bảng sao kê sẽ thể hiện tất cả các giao dịch mà chủ thẻ sử dụng thẻ để chi tiêu, số dư nợ thẻ tín dụng, ngày đến hạn thanh toán và số tiền tối thiểu cần thanh toán.
- ❖ Thanh toán tối thiểu thẻ tín dụng: Là số tiền thấp nhất mà chủ thẻ cần phải trả để không bị tính phí phạt hoặc không bị cho vào danh sách nợ xấu. Số tiền tối thiểu sẽ phụ thuộc vào quy định của từng ngân hàng và thông thường là khoảng 5% tổng số dư nợ.
- ❖ Lãi suất thẻ tín dụng: Đó là mức lãi suất tính trên số dư nợ còn lại của khách hàng (sau khi hết thời gian miễn lãi). Và số tiền dư nợ càng nhiều thì số tiền lãi càng lớn. Do đó, nên thanh toán dư nợ càng nhiều càng tốt để tiết kiệm chi phí tiền lãi.

1.1.2.2. Đặc điểm cấu tạo của thẻ tín dụng

Kể từ khi ra đời cho đến nay, cấu tạo của thẻ đã có những thay đổi khá lớn nhằm tăng độ an toàn và tính tiện dụng cho khách hàng. Thẻ tín dụng được làm bằng chất nhựa trắng có 3 lớp, lõi thẻ là lớp nhựa trắng cứng nằm giữa 2 lớp tráng mỏng, kích thước tiêu chuẩn quốc tế là 8,5cm x 5,5cm x 0,07 cm. Trên thẻ phải có đầy đủ các thông tin sau:

- Mặt trước của thẻ gồm:

Biểu tượng của tổ chức thẻ: ví dụ Masters Card có dòng chữ “Masters Card” chạy giữa 2 vòng tròn màu da cam và đỏ lồng vào nhau.

Tên và logo của ngân hàng phát hành thẻ.

Tên sản phẩm thẻ, hình ảnh biểu trưng của sản phẩm.

Số thẻ, tên của chủ thẻ được in nổi.

Thời gian hiệu lực của thẻ: Là thời gian thẻ được phép lưu hành (tuỳ từng loại thẻ) được thống nhất là ngày dương lịch, tháng dương lịch, năm dương lịch.

Biểu tượng con chip (nếu thẻ được phát hành theo công nghệ Chip chuẩn EMV).

- Mặt sau của thẻ gồm:

Dải băng từ chứa các thông tin đã được mã hóa theo một chuẩn thống nhất như: số thẻ, ngày hết hạn, các yếu tố kiểm tra an toàn khác.

Ô chữ kí dành cho chủ thẻ. Trên nền ô chữ ký, khách hàng phải ký vào chữ ký mẫu của mình khi nhận thẻ từ ngân hàng phát hành để cơ sở chấp nhận thẻ so sánh với chữ ký trên ô hóa đơn mua bán hàng hóa, dịch vụ hay tạm ứng tiền mặt.

Số CVV/CVC/CVV2: Là dãy số ngân hàng cung cấp cho khách hàng khi phát hành thẻ và được in trực tiếp lên bề mặt của tấm thẻ. Mã này có chức năng bảo mật khi giao dịch và chứng thực quyền sở hữu thẻ khi thanh toán và được sử dụng trong các giao dịch thanh toán trực tuyến.

Các thông tin hỗ trợ khách hàng như hotline, email, mã khách hàng...

Đặc điểm cấu tạo các loại thẻ tín dụng đa phần giống nhau, tuy nhiên mỗi một thương hiệu sẽ có biểu tượng, ký hiệu khác nhau.

1.1.3. Phân loại thẻ tín dụng

Các loại thẻ tín dụng tại thị trường Việt Nam được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau. Mỗi tiêu chí, mỗi loại thẻ lại có những đặc điểm riêng biệt và phù hợp với từng đối tượng nhất định. Dưới đây là cách phân loại thẻ tín dụng phổ biến hiện nay:

1.1.3.1. Phân loại theo phạm vi sử dụng

Phạm vi sử dụng thẻ quyết định rất lớn đến hạn mức tín dụng và việc chi tiêu của chủ thẻ. Có 2 loại thẻ tín dụng khi chia theo phạm vi sử dụng là thẻ tín dụng nội địa và thẻ tín dụng quốc tế.

- ❖ Thẻ tín dụng nội địa: Là loại thẻ thanh toán mà khách hàng chỉ được thực hiện các giao dịch ở phạm vi trong nước. Các loại thẻ này có hạn mức không lớn nhưng bù lại chi phí quản lý và phí dịch vụ thẻ không quá cao.
- ❖ Thẻ tín dụng quốc tế: Là loại thẻ dùng để thanh toán trong và ngoài nước, mang đến nhiều tiện ích lớn, nhất là khi mua sắm hoặc du lịch ở nước ngoài. Hạn mức tín dụng lớn có thể lên đến vài tỷ đồng, nhưng phí thẻ tín dụng quốc tế lại khá cao so với thẻ tín dụng nội địa. Tuy nhiên, các ngân hàng thường xuyên triển khai các ưu đãi, chủ thẻ có thể tận dụng để giảm các khoản phí này.

1.1.3.2. Phân loại theo chủ thẻ sử dụng

Chủ thẻ sử dụng có thể là một cá nhân hoặc một tổ chức, doanh nghiệp. Do đó, các ngân hàng cũng đã triển khai các dòng thẻ tín dụng để đáp ứng nhu cầu sử dụng của 2 nhóm đối tượng này.

- ❖ Thẻ tín dụng doanh nghiệp: Là loại thẻ mà ngân hàng cấp cho các tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng, và dùng nguồn tiền của doanh nghiệp để thanh toán tín dụng. Với dòng thẻ này, doanh nghiệp sẽ ủy quyền cho một cá nhân để sử dụng thẻ với các mục đích như tạm ứng, thanh toán tiền hàng hoặc tiền lương cho nhân viên.

- ❖ Thẻ tín dụng cá nhân: Là loại thẻ được phát hành cho các cá nhân để chi tiêu, thanh toán online hoặc rút tiền mặt tại ATM/MPOS khi cần.

1.1.3.3. Phân loại theo thương hiệu

Thương hiệu thẻ sẽ quyết định đến phạm vi sử dụng thẻ. Hiện nay, trên thị trường thẻ tín dụng Việt Nam có 4 thương hiệu chính sau:

- ❖ Thẻ tín dụng Visa: Đây là dòng thẻ được phát hành từ sự liên kết giữa ngân hàng trong nước và tổ chức thẻ quốc tế Visa International Service Association. Loại thẻ này đã có mặt tại hơn 190 quốc gia trên thế giới và được sử dụng rộng rãi với nhiều mục đích như thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ và rút tiền mặt tại cây ATM.
- ❖ Thẻ tín dụng Mastercard: Đây là loại thẻ thanh toán quốc tế được phát hành từ sự liên kết giữa ngân hàng và công ty Mastercard Worldwide của Mỹ. Thẻ được sử dụng trên toàn thế giới nhưng được ưa chuộng và phổ biến ở châu Mỹ.
- ❖ Thẻ tín dụng JCB: Đây là dòng thẻ tín dụng quốc tế được phát hành bởi JCB (Japan Credit Bureau) liên kết với ngân hàng, hiện đang có mặt tại hơn 190 quốc gia trong đó có Việt Nam.
- ❖ Thẻ tín dụng American Express: Là sản phẩm được phát hành bởi sự hợp tác đồng thương hiệu giữa tổ chức phát hành thẻ quốc tế American Express và các ngân hàng. Thẻ được chấp nhận thanh toán tại hơn 230 quốc gia trên thế giới.

1.1.3.4. Phân loại theo hạng thẻ

Hiện nay, các ngân hàng đều phát hành thẻ tín dụng phân theo hạng thẻ. Thông thường sẽ có 3 hạng thẻ chính là chuẩn, vàng và bạch kim.

- ❖ Hạng chuẩn: Thẻ tín dụng hạng chuẩn thường có hạn mức tín dụng từ 10 - 50 triệu đồng. Dòng thẻ này phù hợp với những người có mức thu nhập trung bình, vào khoảng 5 - 7 triệu đồng/tháng.
- ❖ Hạng vàng: Thẻ tín dụng hạng vàng thường có hạn mức tín dụng từ 50 - 200 triệu đồng. Dòng thẻ này phù hợp với những người có mức thu nhập trung bình khá, vào khoảng 8 - 10 triệu đồng/tháng.
- ❖ Hạng bạch kim: Thẻ tín dụng hạng platinum thường có hạn mức tín dụng từ 200 triệu đến hàng tỷ đồng. Dòng thẻ này phù hợp với những người có mức thu nhập khá trở lên, vào khoảng 20 triệu đồng/tháng

1.1.3.5. Phân loại theo mục đích sử dụng

- ❖ Thẻ tín dụng hoàn tiền: Đây là loại thẻ được nhiều khách hàng lựa chọn sử dụng với ưu đãi hoàn tiền hấp dẫn. Theo đó, thẻ tín dụng không chỉ để chi tiêu trước trả tiền sau mà còn được “chiết khấu” phần trăm ngay trên số tiền đã “vay” để

chi tiêu từ thẻ. Nhờ đó, khách hàng tiết kiệm được chi tiêu và tối ưu tài chính hơn.

- ❖ Thẻ tín dụng tích điểm: Đây là dòng thẻ mà sau khi thực hiện chi tiêu một số tiền nhất định, chủ thẻ sẽ được tính ra điểm thưởng để tích lũy. Mức quy đổi sẽ tùy thuộc vào quy định của ngân hàng. Điểm tích lũy sẽ được quy đổi thành tiền mặt, phí thường niên, quà tặng hoặc các voucher hấp dẫn.
- ❖ Thẻ tín dụng du lịch: Đây là dòng thẻ với các ưu đãi được dành riêng cho các tín đồ có nhu cầu, sở thích xê dịch khám phá vùng đất mới. Qua các chi tiêu trên thẻ, chủ thẻ sẽ được tích lũy dặm bay và đổi thành nhiều phần quà hấp dẫn.
- ❖ Thẻ tín dụng rút tiền: Ngoài chức năng thanh toán cho các chi tiêu mua sắm, thẻ tín dụng còn có chức năng rút tiền mặt tại các ATM khi cần gấp tiền mặt. Lúc này các dòng thẻ tín dụng rút tiền sẽ là lợi thế khi được hưởng mức phí và lãi suất rút tiền ưu đãi hơn.
- ❖ Thẻ tín dụng đồng thương hiệu: Đây là dòng thẻ được phát hành dựa trên sự hợp tác giữa ngân hàng và các thương hiệu lớn giúp khách hàng được nhân đôi ưu đãi khi sử dụng thẻ tín dụng.
- ❖ Thẻ tín dụng đặc quyền: Đúng với tên gọi, loại thẻ tín dụng này sẽ mang đến cho chủ thẻ nhiều ưu đãi độc quyền, hấp dẫn xứng tầm quốc tế từ ngân hàng phát hành.

1.1.4. Các chủ thể tham gia vào thị trường thẻ tín dụng

1.1.4.1. Tổ chức thẻ quốc tế

Theo Điều 1 Thông tư 28/2019/TT-NHNN (Có hiệu lực từ 01/04/2020) thì nội dung này được quy định như sau:

Tổ chức thẻ quốc tế là tổ chức được thành lập, hoạt động ở nước ngoài theo quy định của pháp luật nước ngoài, có thỏa thuận với các TCPHT, TCTTT, tổ chức chuyển mạch thẻ và/hoặc các bên liên quan để hợp tác về hoạt động thẻ ngân hàng đối với thẻ có mã TCPHT do TCTQT cấp hoặc thẻ có mã TCPHT của quốc gia khác, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và cam kết quốc tế.

Hiện nay trên thế giới có khá nhiều tổ chức thẻ quốc tế nhưng tại Việt Nam phổ biến nhất là tổ chức thẻ quốc tế: VISA, MasterCard, CUP và JCB hay American Express.

Nhiệm vụ chính của tổ chức thẻ quốc tế:

+ Xây dựng và quản lý hệ thống thanh toán toàn cầu: Phát triển hạ tầng kỹ thuật để xử lý giao dịch thẻ nhanh chóng và an toàn. Đảm bảo khả năng tương thích giữa các ngân hàng và đối tác trên toàn cầu.

+ Ban hành quy định và tiêu chuẩn: Thiết lập các quy tắc hoạt động cho ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán và các bên liên quan. Quy định về bảo mật giao dịch và chống gian lận (ví dụ: PCI DSS, 3D Secure).

+ Xử lý giao dịch và quản lý rủi ro: Xác thực, xử lý và đối soát giao dịch giữa các bên tham gia. Cung cấp cơ chế phòng chống gian lận và quản lý rủi ro trong thanh toán thẻ.

+ Cấp phép và quản lý thương hiệu thẻ: Cấp phép sử dụng thương hiệu thẻ cho các ngân hàng và tổ chức tài chính. Giám sát việc tuân thủ các tiêu chuẩn thương hiệu.

+ Phát triển sản phẩm và công nghệ thanh toán mới: Cải tiến phương thức thanh toán như thẻ chip EMV, thanh toán không tiếp xúc (contactless), tokenization. Hỗ trợ thanh toán kỹ thuật số và tích hợp với ví điện tử, blockchain.

+ Thúc đẩy và mở rộng thị trường thanh toán thẻ: Hỗ trợ các ngân hàng và tổ chức tài chính mở rộng dịch vụ thanh toán thẻ. Khuyến khích thương mại điện tử và thanh toán không dùng tiền mặt.

1.1.4.2. Ngân hàng phát hành thẻ

Ngân hàng phát hành thẻ (Issuer Bank) là một tổ chức tài chính có thẩm quyền phát hành thẻ thanh toán cho khách hàng theo các quy định của tổ chức thẻ quốc tế (Visa, Mastercard, American Express, v.v.) hoặc tổ chức thẻ nội địa (NAPAS ở Việt Nam). Đây là đơn vị trực tiếp cung cấp thẻ cho người dùng, quản lý tài khoản thẻ và chịu trách nhiệm đối với các giao dịch mà khách hàng thực hiện bằng thẻ đó.

Chức năng của ngân hàng phát hành thẻ:

+ Phát hành thẻ cho khách hàng: Cung cấp thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ hoặc thẻ trả trước theo nhu cầu của khách hàng. Thiết lập điều kiện, hạn mức và các tính năng liên quan.

+ Quản lý tài khoản thẻ: Theo dõi giao dịch, số dư và hạn mức tín dụng của khách hàng. Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng liên quan đến thẻ.

+ Xử lý thanh toán giao dịch thẻ: Xác minh giao dịch khi khách hàng sử dụng thẻ để mua hàng hoặc rút tiền. Chịu trách nhiệm chuyển tiền đến ngân hàng thanh toán (Acquirer) để hoàn tất giao dịch.

+ Kiểm soát rủi ro và chống gian lận: Áp dụng các biện pháp bảo mật như OTP, 3D Secure, AI phân tích gian lận. Xác minh danh tính khách hàng và giám sát các giao dịch bất thường.

+ Cung cấp dịch vụ tín dụng (đối với thẻ tín dụng): Đưa ra hạn mức tín dụng cho khách hàng. Tính lãi suất và thu hồi nợ theo kỳ hạn.

+ Ngân hàng phát hành đóng vai trò trung tâm trong hệ sinh thái thanh toán thẻ, giúp kết nối khách hàng với hệ thống tài chính hiện đại và an toàn.

1.1.4.3. Chủ thẻ

Chủ thẻ là những cá nhân hoặc người được ủy quyền (nếu là thẻ do công ty ủy quyền sử dụng) được ngân hàng phát hành thẻ, có tên in nổi trên thẻ và sử dụng thẻ theo những điều khoản, điều kiện do ngân hàng phát hành quy định. Ngoài ra chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc các ngân hàng đại lý. Chủ thẻ có thể là một cá nhân riêng lẻ, hoặc đại diện cho một công ty hay tổ chức nào đó có nhu cầu sử dụng thẻ thanh toán. Chủ thẻ phải trả phí cho ngân hàng phát hành thẻ.

Một chủ thẻ có thể yêu cầu cấp thêm thẻ phụ cho người thân. Chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ cùng sử dụng chung một tài khoản thẻ với hạn mức mà ngân hàng cấp cho chủ thẻ chính. Giao dịch của chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ được thể hiện trên cùng một sao kê và được gửi cho chủ thẻ chính để thanh toán. Chủ thẻ chính là người chịu trách nhiệm cuối cùng về các khoản chi tiêu của cả chủ thẻ chính và chủ thẻ phụ.

Chủ thẻ có các trách nhiệm sau:

- + Bảo quản thẻ không để kẻ khác lấy cắp số hoặc lợi dụng.
- + Sử dụng thẻ đúng mục đích quy định.
- + Không giao thẻ hoặc mật mã thẻ cho người khác, chủ thẻ phải chịu rủi ro, không thể kiện ngân hàng phát hành thẻ khi để xảy ra việc giả mạo thẻ để rút tiền.
- + Có trách nhiệm thanh toán, hoàn trả các khoản đã sử dụng và lãi cho ngân hàng phát hành nếu là thẻ tín dụng.
- + Khi mất thẻ phải báo ngay cho NHPH thẻ: tên, địa chỉ, số series ghi ở mặt sau của thẻ) để kịp thời xử lý.

1.1.4.4. Ngân hàng thanh toán thẻ

Là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế, là ngân hàng chấp nhận thẻ với các ĐVCNT. Ngân hàng có trách nhiệm trả tiền vào tài khoản của ĐVCNT và phải thanh toán ngay với trung tâm phát hành thẻ nơi ngân hàng nhận đại lý nếu việc thanh toán đúng quy định, cung cấp các hóa đơn, tài liệu của ngân hàng phát hành (danh sách thẻ đen, thông báo mới về thay đổi hạn mức thanh toán...) cho ĐVCNT. Một ngân hàng vừa có thể đóng vai trò là ngân hàng phát hành thẻ vừa là ngân hàng thanh toán thẻ. Ngoài ra còn có các ngân hàng đại lý thanh toán thẻ, làm đại lý thanh toán cho các ngân hàng thanh toán thẻ.

Đóng vai trò tìm kiếm, khách hàng có thể sàng lọc và chấp nhận các cửa hàng tham gia vào chương trình thẻ tín dụng của mình. Ngân hàng thanh toán cũng phụ trách trong việc lắp đặt máy chấp nhận thẻ tín dụng (POS). Ngân hàng thanh toán cần phải làm và xử lý các giao dịch thẻ, gửi chi tiết các giao dịch và nhận tiền từ ngân hàng phát hành.

1.1.4.5. Cơ sở chấp nhận thẻ

Là nơi cung cấp hàng hóa, dịch vụ cho chủ thẻ và chấp nhận thanh toán bằng thẻ. CSCNT có thể là nhà hàng, khách sạn, sân bay, cửa hàng, siêu thị,.. hay các đơn vị nhận ứng tiền mặt, các ngân hàng đại lý. Tại các ĐVCNT được trang bị máy móc kỹ thuật để đọc thẻ. ĐVCNT chỉ chấp nhận thanh toán các thẻ đóng mẫu do ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành hay hiệp hội thẻ quy định, chỉ thanh toán các thẻ đã kiểm tra đúng mật mã và quy định về kỹ thuật an toàn của ngân hàng đại lý và ngân hàng phát hành, gửi hóa đơn thanh toán (biên lai) tới ngân hàng đại lý để đòi tiền theo số ngày quy định.

Cơ sở chấp nhận thẻ có trách nhiệm:

- + Chỉ chấp nhận thanh toán các thẻ đóng mẫu do Ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành hay hiệp hội thẻ quy định.
- + Chỉ thanh toán các thẻ đã kiểm tra đúng mật mã và qui định về kỹ thuật an toàn của Ngân hàng đại lý và Ngân hàng phát hành.
- + Sau khi giao hàng hoặc cung ứng dịch vụ theo thẻ, trong phạm vi số ngày làm việc qui định phải nộp biên lai thanh toán vào ngân hàng đại lý để đòi tiền. Để quá hạn, nếu gặp rủi ro ngân hàng đại lý không chịu trách nhiệm.
- + Có trách nhiệm thường xuyên trưng bày các biểu tượng của thẻ mà cơ sở chấp nhận thanh toán

1.1.5. Lợi ích của thẻ tín dụng

1.1.5.1. Lợi ích đối với chủ thẻ:

Thẻ tín dụng ngày càng phổ biến nhờ sự tiện lợi, an toàn và tiết kiệm thời gian. Đây là phương thức thanh toán hiện đại, khắc phục nhiều nhược điểm của các hình thức truyền thống như séc, ủy nhiệm chi hay chuyển khoản.

- Nguồn tài chính linh hoạt, chi tiêu chủ động: thẻ tín dụng hoạt động như một nguồn tiền dự phòng, giúp khách hàng thanh toán hóa đơn, mua sắm hoặc trả góp mà không cần lo lắng về số dư tài khoản. Người dùng có thể chi tiêu trước, trả tiền sau mà không phải vay ngân hàng trực tiếp.

- Hưởng nhiều ưu đãi và tiết kiệm chi phí: các tổ chức thẻ liên kết với nhiều thương hiệu lớn, cung cấp chương trình giảm giá, hoàn tiền và tích điểm khi thanh toán. Chủ thẻ có thể tiết kiệm từ 3 - 20% mỗi giao dịch tại các cửa hàng, nhà hàng, khách sạn, trung tâm thương mại,... Thanh toán an toàn, tiện lợi, bảo mật cao, không cần mang theo tiền mặt, hạn chế rủi ro mất cắp, rơi rách. Hỗ trợ giao dịch ở mọi nơi, mọi lúc, với nhiều loại tiền tệ. Hệ thống bảo mật cao, quản lý chi tiêu hiệu quả qua tin nhắn và sao kê hàng tháng.

- Hỗ trợ tài chính và xây dựng tín dụng cá nhân: miễn lãi tối đa một khoảng thời gian nhất định khi thanh toán đúng hạn, xây dựng lịch sử tín dụng vững chắc, giúp tăng hạn mức tín dụng hoặc dễ dàng vay tiêu dùng sau này. Nhờ những lợi ích vượt trội này, thẻ tín dụng trở thành công cụ tài chính không thể thiếu trong đời sống hiện đại.

1.1.5.2. Lợi ích đối với ngân hàng phát hành thẻ

Thẻ tín dụng không chỉ mang lại nhiều tiện ích cho người dùng mà còn là một nguồn doanh thu quan trọng đối với các ngân hàng thương mại (NHTM). Việc phát hành và quản lý thẻ tín dụng giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận, mở rộng thị phần và thu hút khách hàng tiềm năng. Dưới đây là một số lợi ích chính mà thẻ tín dụng mang lại cho ngân hàng:

- Tăng doanh thu từ phí dịch vụ và lãi suất: Ngân hàng thu lợi từ nhiều nguồn khác nhau khi phát hành thẻ tín dụng: phí thường niên: ngân hàng thu phí duy trì thẻ hàng năm từ khách hàng, tạo ra nguồn thu ổn định, phí giao dịch: khi khách hàng sử dụng thẻ để thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (POS), ngân hàng sẽ thu phí từ các đơn vị chấp nhận thanh toán. Lãi suất từ dư nợ thẻ: nếu chủ thẻ không thanh toán toàn bộ dư nợ đúng hạn, ngân hàng sẽ áp dụng lãi suất, tạo ra nguồn thu lớn từ lãi tín dụng. Phí chậm thanh toán, rút tiền mặt: các khoản phí này giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận khi khách hàng sử dụng thẻ chưa đúng cách hoặc gặp khó khăn tài chính.

- Gia tăng khả năng cạnh tranh và thị phần: thu hút khách hàng mới: việc cung cấp thẻ tín dụng với nhiều ưu đãi giúp ngân hàng mở rộng tập khách hàng, đặc biệt là những người trẻ, có nhu cầu chi tiêu cao. Xây dựng hệ sinh thái tài chính: khi khách hàng đã sử dụng thẻ tín dụng, họ có xu hướng mở thêm tài khoản tiết kiệm, vay vốn hoặc sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng. Điều này giúp ngân hàng giữ chân khách hàng lâu dài. Tăng trưởng thị phần thanh toán không tiền mặt: khi thanh toán bằng thẻ tín dụng trở nên phổ biến, ngân hàng có thể củng cố vị thế trong hệ thống tài chính và thúc đẩy chiến lược chuyển đổi số.

- Tận dụng dữ liệu khách hàng để cung cấp dịch vụ cá nhân hóa: ngân hàng có thể thu thập dữ liệu về hành vi chi tiêu, sở thích và thói quen tiêu dùng của khách hàng thông qua các giao dịch thẻ tín dụng. Dữ liệu này giúp ngân hàng: thiết kế các chương trình khuyến mãi phù hợp: nếu khách hàng thường xuyên mua sắm trực tuyến, ngân hàng có thể cung cấp ưu đãi hoàn tiền cho các giao dịch e-commerce. Cải thiện chiến lược tiếp thị: dựa vào lịch sử giao dịch, ngân hàng có thể gửi đề xuất sản phẩm tài chính phù hợp như gói vay tiêu dùng, bảo hiểm hoặc đầu tư. Xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng: dữ liệu giao dịch giúp ngân hàng đánh giá rủi ro tín dụng chính xác hơn, từ đó tối ưu hóa chính sách cấp hạn mức tín dụng.

- Thúc đẩy lợi nhuận nhờ tăng tốc độ luân chuyển vốn: dòng tiền luân chuyển nhanh hơn: khi khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán, số tiền này sẽ được ngân hàng ứng trước và thu hồi sau, giúp tối ưu dòng vốn. Tận dụng quỹ tiền nhàn rỗi: ngân hàng có thể sử dụng số tiền chưa thanh toán của khách hàng để đầu tư vào các kênh tài chính khác, gia tăng lợi nhuận. Hỗ trợ chiến lược : khi thẻ tín dụng trở nên phổ biến, ngân hàng có thể đẩy mạnh các dịch vụ tài chính số, giảm sự phụ thuộc vào tiền mặt và nâng cao hiệu quả vận hành.

- Giảm rủi ro khi cấp tín dụng so với cho vay truyền thống: kiểm soát tốt rủi ro tín dụng: ngân hàng có thể giới hạn được hạn mức thẻ dựa trên khả năng tài chính của khách hàng, giúp giảm nguy cơ nợ xấu. Thanh toán tự động và theo dõi dễ dàng: việc sử dụng thẻ tín dụng giúp ngân hàng có hệ thống theo dõi chi tiêu và thu hồi nợ hiệu quả hơn so với các khoản vay tiêu dùng thông thường. Tận dụng bảo hiểm và các biện pháp bảo vệ: nhiều ngân hàng áp dụng bảo hiểm rủi ro đối với giao dịch gian lận, mất cắp, giảm thiểu tổn thất tài chính.

1.1.5.3. Lợi ích của thẻ đối với cơ sở chấp nhận thẻ

Các cơ sở kinh doanh chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng hưởng nhiều lợi ích quan trọng từ việc triển khai phương thức thanh toán này. Không chỉ giúp tăng doanh thu, việc chấp nhận thẻ tín dụng còn tối ưu hóa quy trình thanh toán, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường tính cạnh tranh. Dưới đây là những lợi ích chính mà thẻ tín dụng mang lại cho cơ sở chấp nhận thẻ.

- Gia tăng doanh thu và lợi nhuận: thu hút nhiều khách hàng hơn: nhiều khách hàng ưu tiên thanh toán bằng thẻ tín dụng do tính tiện lợi, an toàn và các chương trình ưu đãi như hoàn tiền, tích điểm, giảm giá. Việc chấp nhận thẻ tín dụng giúp thu hút nhóm khách hàng có thói quen chi tiêu cao, đặc biệt là khách hàng trẻ, khách du lịch và doanh nhân. Tăng giá trị giao dịch trung bình: khách hàng sử dụng thẻ tín dụng thường có xu hướng chi tiêu nhiều hơn so với thanh toán bằng tiền mặt, do họ không bị giới hạn bởi số tiền có sẵn. Các chương trình mua sắm trả góp 0% lãi suất giúp khách hàng dễ dàng quyết định mua sắm các sản phẩm giá trị cao như điện tử, nội thất, dịch vụ du lịch... Giảm tình trạng mất doanh thu do hạn chế tiền mặt: nếu chỉ chấp nhận tiền mặt, doanh nghiệp có thể mất khách hàng khi họ không mang đủ tiền mặt hoặc không có thời gian ra ATM rút tiền. Chấp nhận thẻ tín dụng giúp đảm bảo rằng khách hàng có thể thanh toán ngay.

- Cải thiện quy trình thanh toán, giảm rủi ro: thanh toán nhanh chóng, hiệu quả: hệ thống POS giúp thanh toán bằng thẻ tín dụng diễn ra nhanh hơn so với tiền mặt, giảm thời gian chờ đợi cho khách hàng. Với thương mại điện tử, thẻ tín dụng giúp khách hàng thanh toán ngay lập tức mà không cần chuyển khoản thủ công. Giảm rủi ro, mất mát, gian lận: giảm nguy cơ mất mát, trộm cắp tiền mặt tại cửa hàng. Giảm rủi ro nhận phải

tiền giả so với giao dịch tiền mặt. Các giao dịch thẻ có thể được theo dõi và kiểm tra, giúp tăng tính minh bạch và giảm gian lận trong quản lý tài chính. Giảm áp lực quản lý tiền mặt: hạn chế việc đếm, kiểm kê và vận chuyển tiền mặt, giảm chi phí nhân công và bảo vệ an ninh. Dễ dàng theo dõi dòng tiền thông qua sao kê ngân hàng, giúp tối ưu hóa kế toán và quản lý doanh thu.

- Tăng tính cạnh tranh, cải thiện hình ảnh doanh nghiệp: cải thiện trải nghiệm khách hàng: khách hàng đánh giá cao sự tiện lợi khi có nhiều phương thức thanh toán để lựa chọn. Chấp nhận thẻ tín dụng giúp tạo sự chuyên nghiệp, đặc biệt là với khách du lịch hoặc khách hàng nước ngoài. Gia tăng khả năng cạnh tranh: Các cơ sở chấp nhận thẻ tín dụng có lợi thế cạnh tranh hơn so với những đơn vị chỉ nhận tiền mặt. Đối với các doanh nghiệp thương mại điện tử, chấp nhận thẻ tín dụng giúp họ cạnh tranh với các nền tảng lớn, gia tăng tỷ lệ chuyển đổi đơn hàng. Tận dụng các chương trình hợp tác với ngân hàng: Các ngân hàng thường hợp tác với doanh nghiệp để triển khai chương trình ưu đãi cho khách hàng dùng thẻ tín dụng (hoàn tiền, giảm giá, tích điểm, trả góp...). Những chương trình này giúp cơ sở kinh doanh thu hút nhiều khách hàng hơn mà không cần bỏ quá nhiều chi phí quảng cáo.

- Hỗ trợ giao dịch quốc tế, mở rộng thị trường: các cơ sở kinh doanh du lịch, khách sạn, nhà hàng có thể phục vụ khách quốc tế một cách thuận tiện hơn, vì thẻ tín dụng có thể sử dụng đa quốc gia mà không cần đổi tiền. Doanh nghiệp thương mại điện tử có thể tiếp cận khách hàng toàn cầu, mở rộng thị trường bán hàng xuyên biên giới.

- Tối ưu hóa quản lý tài chính và minh bạch hóa kế toán: mọi giao dịch qua thẻ tín dụng được ghi nhận tự động, giúp doanh nghiệp dễ dàng theo dõi doanh thu và quản lý dòng tiền. Giảm thất thoát tài chính do sai sót trong quá trình đếm tiền hoặc thất thoát tiền mặt trong nội bộ. Dữ liệu giao dịch rõ ràng giúp doanh nghiệp dễ dàng lập báo cáo tài chính, kế toán và khai thuế.

1.1.5.4. Lợi ích của thẻ đối với nền kinh tế

Thẻ tín dụng không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân, ngân hàng và doanh nghiệp mà còn có tác động tích cực đến toàn bộ nền kinh tế. Việc sử dụng thẻ tín dụng thúc đẩy tiêu dùng, hiện đại hóa hệ thống tài chính và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Dưới đây là những lợi ích quan trọng mà thẻ tín dụng mang lại cho nền kinh tế.

Thẻ tín dụng góp phần thúc đẩy tiêu dùng và tăng trưởng kinh tế bằng cách tạo điều kiện cho người dân chi tiêu linh hoạt hơn, từ đó giúp doanh nghiệp tăng doanh thu và mở rộng sản xuất. Hình thức thanh toán này cũng hiện đại hóa hệ thống tài chính, giảm sự phụ thuộc vào tiền mặt, phát triển thanh toán điện tử và hỗ trợ giao dịch quốc tế.

Ngoài ra, thẻ tín dụng tăng tính minh bạch trong nền kinh tế, giúp cơ quan thuế kiểm soát doanh thu tốt hơn, hạn chế trốn thuế và giảm giao dịch phi chính thức. Đồng thời, nó hỗ trợ tài chính toàn diện, giúp nhiều người tiếp cận tín dụng dễ dàng hơn, từ đó nâng cao khả năng chi tiêu và đầu tư.

Cuối cùng, việc sử dụng thẻ tín dụng giúp ổn định nền kinh tế bằng cách giảm áp lực in tiền mặt, kiểm soát lạm phát và tăng hiệu quả quản lý tiền tệ, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển kinh tế bền vững.

1.1.6. Phát triển dịch vụ thẻ tín dụng trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ

1.1.6.1. Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng

a. Quy trình phát hành thẻ tín dụng

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ khách hàng cần mở thẻ

Trong bộ hồ sơ cần phải có đầy đủ các giấy tờ cần thiết bao gồm:

- Hợp đồng theo mẫu quy định về việc sử dụng thẻ của ngân hàng
- Giấy đề nghị ngân hàng cấp thẻ tín dụng
- CMND/CCCD photo: 2 bản (áp dụng với người Việt Nam) hoặc visa/ hộ chiếu/ giấy lưu trú photo (áp dụng đối với người ngoại quốc đang sinh sống tại Việt Nam). Với trường hợp thứ hai, khi đi làm thẻ tín dụng tại ngân hàng, người công dân cần phải đem cả bản chính của visa/hộ chiếu hay giấy lưu trú gốc đi để đối chiếu và nộp bản photo.
- Giấy chứng minh cho việc cư trú và thể hiện rõ địa chỉ cư trú: đó có thể là đơn xin tạm trú, sổ hộ khẩu bản sao.
- Các loại giấy tờ có thể chứng minh được thu nhập của người làm thẻ tín dụng. Lý do cần chứng minh thu nhập là vì ngân hàng chắc chắn khách làm thẻ có đủ điều kiện tài chính đảm bảo có thể chi trả những khoản phí thiết yếu theo chính sách của thẻ tín dụng.

Trong trường hợp khách hàng muốn mở thẻ nhưng lại không có nguồn tài sản đảm bảo thì sẽ phải đưa ra các loại giấy tờ như bảng lương trong 3 tháng làm việc gần thời điểm yêu cầu mở thẻ nhất, bản gốc được sao kê chuyển lương, hợp đồng lao động.

Nếu khách đã chứng minh được nguồn tài sản bảo đảm giả dụ như sổ tiết kiệm, có tài sản bất động sản,... thuộc quyền sở hữu của chủ thẻ thì cần đi kèm trong hồ sơ cả giấy tờ chứng minh về quyền sở hữu tài sản cũng như giá trị hiện thực của chúng. Ví thử bạn có tài sản là bất động sản thì cần phải cung cấp được sổ đỏ chứng tỏ bất động sản đó do bạn đứng tên.

Bước 2: Ngân hàng tiến hành thẩm định việc phát hành thẻ tín dụng

Khi nhận được hồ sơ yêu cầu từ khách hàng về việc phát hành thẻ tín dụng, ngân hàng sẽ không mở thẻ ngay cho khách mà phải bắt đầu từ việc thẩm định để kiểm chứng các thông tin có tính xác thực hay không, đồng thời tìm hiểu khả năng trả nợ thẻ tín dụng của họ. Sau khi kiểm tra, xác thực thì bên ngân hàng sẽ phê duyệt hồ sơ. Nhiều yếu tố được đưa ra làm căn cứ phê duyệt nhằm chắc chắn mức độ rủi ro trong vùng an toàn hoặc nếu có xảy ra thì cũng sẽ ở mức thấp nhất.

Bước 3: Cấp hạn mức cho thẻ tín dụng

Cấp hạn mức tín dụng sẽ được áp dụng cho trường hợp hồ sơ mà khách hàng gửi tới không đáp ứng được điều kiện mà phía ngân hàng đặt ra. Ngân hàng sẽ phân loại hồ sơ của bạn và vẫn có thể cấp thẻ tín dụng nhưng ở hạn mức nhất định nào đó đảm bảo phù hợp với tiêu chuẩn của bạn.

Tùy vào từng ngân hàng mà 2 loại hạn mức tín dụng:

+ Hạn mức cho thẻ vàng: Thường cấp cho khách hàng loại một và lãnh đạo các doanh nghiệp có quan hệ tốt với ngân hàng, khách hàng thuộc hàng quan chức chính phủ hoặc lãnh đạo các cơ quan nước ngoài, các tổ chức quốc tế, các cá nhân có thu nhập cao và ổn định. Hạn mức tín dụng theo thẻ vàng thường cao hơn nhiều so với thẻ chuẩn.

+ Hạn mức cho thẻ chuẩn: Được cấp cho những khách hàng có thu nhập thấp với hạn mức thấp hơn nhiều so với thẻ vàng.

Bước 4: Phát hành thẻ tín dụng cho khách

Quá trình phát hành thẻ tín dụng của ngân hàng đến tay khách hàng sau khi đã trải qua các giai đoạn thẩm định và cấp hạn mức tín dụng sẽ bao gồm việc cập nhật các thông tin liên quan đến khách hàng được cấp thẻ tín dụng vào trong hệ thống quản lý thẻ. Các thông tin đó là thông tin của khách hàng và thông tin thẻ được cấp. Sau đó mã hóa chúng trong thẻ và yêu cầu khách hàng giờ đây đã là chủ thẻ tiến hành việc đăng ký chữ ký mẫu.

Bước 5: Gửi thông báo hoàn thành cấp thẻ và trả thẻ cho khách

Mọi thủ tục đã hoàn tất đến bước đăng ký chữ ký mẫu tại ngân hàng thì phía ngân hàng sẽ liên hệ với khách để thông báo về việc họ được cấp thẻ thành công và có thể đến ngân hàng nhận thẻ. Đối với khách hàng thì khi đến nhận thẻ tín dụng, khách hàng cần phải hoàn thiện các thủ tục để bảo mật thông tin cho thẻ tín dụng của mình. Kể từ khi được ngân hàng trả thẻ thì các vấn đề bảo mật hay rủi ro xảy ra đều sẽ không thuộc thẩm quyền trách nhiệm của ngân hàng, do quá trình sử dụng của khách gây rò rỉ thông tin nên bản thân họ sẽ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

b. Quy trình thanh toán thẻ tín dụng

Sau khi thẻ được Ngân hàng phát hành thẻ trao cho khách hàng sử dụng, quy trình thanh toán thẻ phát sinh khi chủ thẻ tiến hành mua sắm hàng hóa, dịch vụ... bằng thẻ tại các cơ sở chấp nhận thẻ, và rút tiền mặt tại máy ATM, tiếp đó các nghiệp vụ thanh toán hộ cho khách hàng giữa ngân hàng phát hành và các bên trung gian có liên quan trong thị trường thẻ, nhằm đảm bảo cuối cùng số tiền giao dịch của khách hàng được thanh toán cho cơ sở chấp nhận thẻ. Nghiệp vụ thanh toán thẻ có sự tham gia của hầu hết các thành viên của thị trường thẻ.

(1) Chủ thẻ dùng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ, hoặc rút tiền mặt tại các cơ sở chấp nhận thẻ hoặc Ngân hàng đại lý.

(2) Cơ sở chấp nhận thẻ hoặc Ngân hàng đại lý khi nhận được thẻ từ khách hàng kiểm tra tính hợp lệ của thẻ, thiết lập hóa đơn thanh toán, và trao hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng.

(3) Cơ sở chấp nhận thẻ giao dịch với ngân hàng, gửi hóa đơn thẻ cho Ngân hàng thanh toán.

(4) Ngân hàng thanh toán thẻ thực hiện thanh toán cho cơ sở chấp nhận thẻ (Ghi Có vào tài khoản của cơ sở chấp nhận thẻ hoặc Ngân hàng đại lý)

(5) Ngân hàng thanh toán tiến hành thanh toán với Tổ chức thẻ quốc tế và các thành viên khác.

(6) Tổ chức thẻ quốc tế ghi Có cho Ngân hàng thanh toán. Tổ chức thẻ quốc tế sau khi nhận được dữ liệu từ Ngân hàng thanh toán sẽ tiến hành ghi Có cho ngân hàng. Dữ liệu mà Tổ chức thẻ quốc tế truyền về bao gồm những khoản Ngân hàng thanh toán được trả, những khoản phí phải trả cho Tổ chức thẻ quốc tế, những giao dịch bị tra soát.

(7) Tổ chức thẻ quốc tế báo Nợ cho Ngân hàng phát hành.

(8) Ngân hàng phát hành thẻ thanh toán nợ cho Tổ chức thẻ quốc tế.

(9) Ngân hàng phát hành thẻ gửi sao kê cho chủ thẻ.

(10) Chủ thẻ thanh toán nợ cho Ngân hàng phát hành.

Chủ thẻ sau khi nhận được sao kê sẽ tiến hành trả tiền cho những khoản hàng hóa, dịch vụ mà mình đã tiêu dùng.

Trong một số trường hợp cơ sở chấp nhận thẻ phải liên hệ với Ngân hàng phát hành hoặc Tổ chức thẻ quốc tế (thay mặt Ngân hàng phát hành) để cấp phép cho giao dịch mua bán hoặc ứng tiền mặt bằng thẻ.

Các trường hợp xin cấp phép bao gồm:

+ Các giao dịch ứng tiền mặt bằng thẻ tín dụng.

+ Các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ mà số tiền của giao dịch thanh toán bằng hoặc cao hơn mức hạn mức thanh toán của cơ sở chấp nhận thẻ do các Tổ chức thẻ quốc tế quy định

+ Các thẻ mà cơ sở chấp nhận thẻ có nghi ngờ về hiệu lực của thẻ đối với chủ thẻ.

+ Những thẻ thanh toán không có chữ ký mẫu của chủ thẻ trên bằng chữ ký ở mặt sau của thẻ.

1.1.6.2. Phát triển dịch vụ thẻ tín dụng trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ

- Rủi ro do đơn phát hành thẻ với thông tin giả mạo: Khách hàng đăng ký phát hành thẻ tín dụng với các thông tin giả mạo.

- Rủi ro do thẻ giả: Thẻ giả là thẻ được phát hành từ những thông tin bị đánh cắp.

- Rủi ro do thẻ mất cắp, thất lạc (Lost - Stolen Card): Rủi ro xảy ra khi thẻ bị mất cắp, thất lạc và bị sử dụng trước khi chủ thẻ thông báo cho Ngân hàng phát hành để có các biện pháp chấm dứt sử dụng hoặc thu hồi thẻ.

- Chủ thẻ không nhận được thẻ do Ngân hàng phát hành gửi (Never Received Issue): Thẻ bị đánh cắp hoặc bị lợi dụng thực hiện giao dịch trong quá trình chuyển từ Ngân hàng phát hành đến chủ thẻ.

- Tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng : Rủi ro phát sinh khi ngân hàng phát hành đã gửi thẻ về địa chỉ như yêu cầu nhưng không đến tay chủ thẻ thật và bị người khác lợi dụng sử dụng.

- Rủi ro do nghiệp vụ: Rủi ro phát sinh trong việc xử lý giao dịch, thực hiện quy trình nghiệp vụ hàng ngày dẫn đến tổn thất cho ngân hàng.

- Rủi ro liên quan đến kỹ thuật: Rủi ro phát sinh khi hệ thống quản lý thẻ có sự cố liên quan đến xử lý dữ liệu hoặc kết nối, từ việc bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu và an ninh.

- Rủi ro liên quan đến đạo đức: Rủi ro phát sinh do hành vi gian lận trong lĩnh vực thẻ của các cán bộ ngân hàng.

1.2. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng

1.2.1. Sự cần thiết của việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng Ngân hàng

Khuynh hướng sử dụng các phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến trên toàn thế giới nói chung và tại Việt Nam nói riêng như: séc, thẻ thanh toán, các loại giấy tờ thanh toán có giá. Nhưng thẻ tín dụng là một trong những phương tiện ngày càng được mọi người quan tâm sử dụng. Với tiện ích mang lại cho khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế, thẻ tín dụng ngày càng khẳng định vị trí của nó trong các hoạt

động thanh toán của ngân hàng. Kinh doanh thẻ tín dụng hiện vẫn là một lĩnh vực hoàn toàn mới mẻ ở Việt Nam. Việc phát triển thẻ đồng nghĩa với một cuộc cách mạng trong phương thức giao dịch và mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế. Để đẩy nhanh tốc độ “công nghiệp hóa, hiện đại hóa” ngân hàng và nhanh chóng đưa nền kinh tế Việt Nam hội nhập với nền kinh tế thế giới thì thẻ tín dụng là một trong những công cụ hữu hiệu. Bên cạnh đó việc phát triển thanh toán bằng thẻ cũng sẽ là điều kiện để chúng ta xây dựng một nền văn minh tiền tệ.

1.2.2. Nội dung phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng

1.2.2.1. Phát triển số lượng thẻ và sử dụng thẻ dựa trên việc đảm bảo các quy trình nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng

Trong các hoạt động phát triển kinh doanh thẻ, ngân hàng chú trọng đến việc phát triển quy mô, số lượng thẻ cũng như số lượng khách hàng sử dụng thẻ, tăng cường các hoạt động nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm tăng doanh thu thanh toán qua thẻ. Đồng thời, để phát triển dịch vụ thẻ tín dụng cần đảm bảo đúng chuẩn quy trình, nghiệp vụ phát hành thẻ. Đảm bảo mọi khâu phát hành luôn an toàn nhằm xây dựng dịch vụ tốt cũng như chăm sóc khách hàng dễ dàng về sau. Thẻ tín dụng được phát hành dựa trên nguyên tắc tín dụng có bảo đảm. Để có quyền sử dụng thẻ, khách hàng phải đáp ứng được các yêu cầu về tín chấp, thế chấp và các điều kiện đảm bảo khác. Vì hình thức thẻ tín dụng nằm trong nghiệp vụ tín dụng ngắn hạn của ngân hàng nên nguồn vốn phát hành chủ yếu vốn huy động ngắn hạn.

1.2.2.2. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng dựa trên cơ sở giảm thiểu rủi ro trong quá trình kinh doanh thẻ

- Giảm thiểu rủi ro do đơn phát hành thẻ với thông tin giả mạo: Khách hàng đăng ký phát hành thẻ tín dụng với các thông tin giả mạo.

- Giảm thiểu rủi ro do thẻ mất cắp, thất lạc: Rủi ro xảy ra khi thẻ bị mất cắp, thất lạc và bị sử dụng trước khi chủ thẻ thông báo cho ngân hàng phát hành để có các biện pháp chấm dứt sử dụng hoặc thu hồi thẻ.

- Giảm thiểu rủi ro tài khoản của chủ thẻ bị lợi dụng: Rủi ro phát sinh khi ngân hàng phát hành đã gửi thẻ về địa chỉ như yêu cầu nhưng không đến tay chủ thẻ thật và bị người khác lợi dụng sử dụng

- Giảm thiểu rủi ro liên quan đến đạo đức: Rủi ro phát sinh do hành vi gian lận trong lĩnh vực thẻ của các cán bộ ngân hàng.

- Giảm thiểu rủi ro nợ quá hạn: Rủi ro phát sinh khi khách hàng quên, cố tình hoặc không đủ khả năng hoàn trả số tiền đã chi tiêu trước đó.

1.2.3. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng

1.2.3.1. Sự đa dạng về sản phẩm và tiện ích của dịch vụ thẻ tín dụng

- Đa dạng về các sản phẩm thẻ tín dụng: đây là chỉ tiêu phản ánh sự phát triển của dịch vụ thẻ tín dụng không chỉ về tiện ích mà còn thể hiện mức độ đáp ứng các nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng. Việc cho ra một loại thẻ mới đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện hàng loạt các công đoạn như: nghiên cứu thị trường, thiết kế sản phẩm, marketing,... Hiện nay nhu cầu của khách hàng rất đa dạng 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, hình thức độc đáo để đáp ứng như cầu của nhiều tầng lớp khách hàng.

- Đa dạng về tiện ích của dịch vụ thẻ tín dụng: từ những chiếc thẻ đơn thuần để rút tiền, hiện nay thẻ còn dùng để thanh toán, mua hàng, thanh toán hóa đơn điện nước,... Sau đó bạn có thể trả dần. Đây là một thẻ luôn sẵn sàng để sử dụng, vô cùng cần thiết nếu bạn lâm vào trường hợp khẩn cấp và cần một số tiền lớn. Không chỉ có như vậy, thẻ tín dụng còn có những chính sách ưu đãi cũng như có thể tham gia nhiều chương trình khuyến mãi hấp dẫn khác giúp cho thẻ thực sự là phương tiện thanh toán hiện đại. Như vậy, nếu thẻ của ngân hàng càng cung cấp được nhiều tiện ích rõ ràng càng có thể mạnh trong việc thu hút khách hàng.

1.2.3.2. Số lượng thẻ tín dụng được phát hành trên thị trường

Chỉ tiêu này cho biết quy mô phát triển của dịch vụ thẻ tín dụng tại ngân hàng cũng như thị phần tương đối của ngân hàng so với toàn thị trường. Ngân hàng có số lượng thẻ phát hành càng lớn qua các năm cho thấy dịch vụ thẻ tín dụng càng phát triển.

Chỉ tiêu này đo lường tính hấp dẫn của sản phẩm thẻ và hiệu quả marketing của ngân hàng.

1.2.3.3. Doanh số thanh toán thẻ tín dụng

Doanh số càng cao chứng tỏ số lượng khách hàng đặt niềm tin vào dịch vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng ngày càng lớn và các ngân hàng thương mại càng có thu nhập lớn hơn. Vì vậy, đây là chỉ tiêu phản ánh sự phát triển dịch vụ thẻ tín dụng của ngân hàng.

1.2.3.4. Dư nợ

Dư nợ của thẻ tín dụng được coi là tiêu chí quan trọng để đánh giá mức độ sôi động và phát triển chung của việc kinh doanh thẻ. Tình hình dư nợ của thẻ tín dụng là thước đo chính xác cho việc đánh giá hiệu quả của công tác tăng cường thanh toán không dùng tiền mặt.

1.2.3.5. Số lượng thẻ hoạt động trên tổng số lượng thẻ tín dụng phát hành

Số lượng thẻ tín dụng phát hành ra không có nghĩa là tất cả đều được dùng trong cuộc sống hằng ngày. Có những thẻ phát hành nhưng không hoạt động, không giao dịch trong thời gian dài, khách hàng chỉ duy trì và đóng phí thường niên chứ không dùng tới. Trong khi đó, để phát hành ra thẻ ngân hàng đã tốn rất nhiều chi phí như marketing, chi phí quản lý hoạt động kinh doanh thẻ,... Vì vậy, thẻ không hoạt động gây ra tổn kém, lãng phí tài nguyên của ngân hàng. Do đó, tỷ lệ thẻ tín dụng hoạt động dựa trên tỷ lệ thẻ phát hành cũng là tiêu chí đánh giá hiệu quả kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng.

1.2.3.6. Số lượng ATM, POS

Sự đa dạng của hệ thống thanh toán thẻ tín dụng của ngân hàng thể hiện qua số lượng các máy ATM và các đơn vị chấp nhận thanh toán thẻ (POS). Số lượng các máy ATM/POS tại ngân hàng lớn cho thấy mạng lưới thanh toán thẻ tín dụng của ngân hàng càng phong phú, đa dạng, phản ánh sự tăng trưởng trong hoạt động kinh doanh thẻ và khả năng chiếm lĩnh thị trường của ngân hàng. Vì vậy, ngoài việc tăng cường phát hành thẻ tín dụng, các ngân hàng cũng chú trọng đầu tư nhiều vào mạng lưới thanh toán thẻ nhằm thu hút khách hàng.

1.2.3.7. Số lượng giao dịch

Số lượng giao dịch cao thường cho thấy sự quan tâm mạnh mẽ và mức độ cần thiết của thẻ tín dụng đối với khách hàng, điều này có thể dẫn đến sự ổn định của thị trường thẻ tín dụng. Số lượng giao dịch càng cao chứng tỏ ngân hàng đã làm tốt công tác thẻ, đồng thời những tiện ích, chức năng của thẻ tín dụng đã đạt được hiệu suất nhất định.

1.2.3.8. Kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng

Rủi ro thẻ tín dụng cũng là vấn đề mà khá nhiều người gặp phải. Việc dùng thẻ tín dụng ngày càng phổ biến bởi những lợi ích đặc biệt mà chúng mang lại. Tuy nhiên, trong quá trình sử dụng thẻ, người dùng cũng gặp phải không ít khó khăn. Vì vậy, việc kiểm soát rủi ro giúp giảm thiểu sự lo ngại và rắc rối cho khách hàng giúp khách hàng càng tin tưởng dịch vụ thẻ tín dụng của ngân hàng.

1.2.3.9. Thu nhập, chi phí, lợi nhuận từ kinh doanh thẻ tín dụng

- Thu nhập: Khoản thu nhập tương đối ổn định là thu từ các đơn vị chấp nhận thẻ. Đối với các đơn vị chấp nhận thẻ, khoản phí này được coi là phí cho mỗi đồng doanh thu có được từ việc chấp nhận thanh toán thẻ (khoản chiết khấu thương mại). Bên cạnh đó, ngân hàng còn thu một số khoản phí cơ bản như phí phát hành, phí thường niên với khách hàng sử dụng thẻ, thu lãi cho khoản tín dụng chủ thẻ chậm thanh toán.

- Chi phí: Chi phí quản lý, thiết bị cho các máy ATM, POS chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí kinh doanh thẻ. Ngoài ra, các chi phí khác liên quan như chi cho quảng cáo,

marketing sản phẩm thẻ, chi phí cho các tổn thất và rủi ro phát sinh. Mặt khác, tiền lương công nhân viên tương đối ổn định, có thể tăng theo mức tăng trưởng của quy mô phát hành thẻ nhưng mức tăng sẽ chậm hơn mức tăng trưởng của doanh số thanh toán.

- Lợi nhuận: Tốc độ tăng trưởng của lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh thẻ là chỉ tiêu quan trọng của ngân hàng, nó phản ánh sự phát triển hay suy yếu của hoạt động kinh doanh thẻ qua các kỳ. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng thấy được thực trạng hoạt động kinh doanh của mình để có giải pháp phát huy hoặc đổi mới phương thức hoạt động.

1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ngân hàng

1.2.4.1. Sự tiện lợi

Tốc độ tăng trưởng của lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh thẻ là chỉ tiêu quan trọng của ngân hàng, nó phản ánh sự phát triển hay suy yếu của hoạt động kinh doanh thẻ qua các kỳ. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng thấy được thực trạng hoạt động kinh doanh của mình để có giải pháp phát huy hoặc đổi mới phương thức hoạt động.

1.2.4.2. Chi phí sử dụng

Chi phí sử dụng là các khoản khách hàng phải chi trả khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng như: phí thường niên, phí trả chậm, phí phát hành,... Sự tương xứng giữa tiện ích và chi phí là yếu tố then chốt hướng đến quyết định sử dụng dịch vụ và chiến lược sự hài lòng từ khách hàng.

1.2.4.3. Hoạt động marketing

Cái nhìn trong hoạt động marketing về thẻ tín dụng không thể chỉ dừng lại ở mức nhận định nhu cầu thị trường và thỏa mãn nó mà phải tạo ra nhu cầu, tạo ra sự ham muốn dành cho sản phẩm.

1.2.4.4. Chất lượng thẻ

Trên thực tế thẻ tín dụng ngân hàng có rất nhiều nhưng khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng chưa cao, đặc biệt về vấn đề bảo mật, an toàn thẻ. Tình trạng thẻ giả, lỗi thanh toán, thanh toán sai khiến khách hàng thiếu tin tưởng vào thẻ, làm giảm lượng thẻ phát hành ra thị trường

1.2.4.5. Uy tín của ngân hàng

Uy tín là yếu tố quyết định hành vi sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng. Nhân tố này càng cao thì tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ càng cao. Điều này thể hiện qua quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng: thái độ và quy trình làm việc chuyên nghiệp, hướng giải quyết và hành động khi có sự cố, đảm bảo bảo mật thông tin cho khách hàng.

1.2.4.6. Trình độ công nghệ và nguồn nhân lực của ngân hàng

Thẻ tín dụng là phương tiện thanh toán đòi hỏi môi trường công nghệ cao. Nếu môi trường này càng phát triển thì dịch vụ thẻ càng gia tăng tiện ích, tăng tính bảo mật. Do đó, sẽ thu hút đông đảo người tiêu dùng có nhu cầu sử dụng dịch vụ thẻ.

Hơn thế, nguồn nhân lực của ngân hàng cũng càng phải không ngừng trau dồi kinh nghiệm, hiểu biết về lĩnh vực tin học, năng động, sáng tạo, phải nắm vững các quy trình phát hành và thanh toán thẻ để làm được và làm tốt các nghiệp vụ về thẻ.

1.2.4.7. Trình độ dân trí, tâm lý và thói quen dùng tiền mặt của người tiêu dùng

Trình độ dân trí thể hiện qua nhận thức của người dân về thẻ, một phương tiện thanh toán đa tiện ích của ngân hàng. Trình độ dân trí cao đồng nghĩa với khả năng thích nghi tốt và áp dụng được những thành tựu khoa học kỹ thuật vào cuộc sống để phục vụ con người. Đồng thời, tâm lý và thói quen tiêu dùng của người dân có ảnh hưởng rất lớn tới sự phát triển thẻ tín dụng bởi nó tạo ra môi trường thanh toán thẻ. Đối với Việt Nam đây thực sự là một khó khăn rất lớn vì hiện nay tiêu dùng tiền mặt chiếm 70-75% tổng khả năng thanh toán trên toàn xã hội. Một thị trường mà người tiêu dùng chỉ có thói quen thanh toán bằng tiền mặt sẽ không thể là môi trường tốt để phát triển thị trường thẻ.

1.2.4.8. Thu nhập cá nhân

Thu nhập cá nhân của người dân cao mới dẫn đến việc mua sắm, hàng hóa, dịch vụ tăng. Mặt khác, khi khách hàng có thu nhập tương đối ổn định mới có thể đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng trong các điều kiện phát hành thẻ tín dụng. Khi thu nhập thấp và không ổn định, dù khách hàng có nhu cầu này thì ngân hàng cũng không thể đáp ứng được.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng là hoạt động không chỉ mang lại lợi nhuận cho ngân hàng, mang lại lợi ích cho chủ thẻ, cho các cơ sở chấp nhận thẻ mà còn giúp phát triển nền kinh tế - xã hội Việt Nam. Kinh doanh thẻ tín dụng là một lĩnh vực vô cùng hấp dẫn của thị trường tài chính Việt Nam, do đó các NHTM không ngừng phát triển các sản phẩm thẻ để chiếm vị thế trong lĩnh vực này.

Qua việc nghiên cứu chương 1 chúng ta hiểu được chức năng, lợi ích, chỉ tiêu đánh giá và sự phát triển của thẻ tín dụng trong hoạt động kinh doanh thẻ của NHTM, các chủ thẻ tham gia hoạt động kinh doanh thẻ,... ta thấy được tầm quan trọng của thẻ tín dụng.

Nó còn là cơ sở tiền đề cho việc phân tích hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình, Phòng giao dịch Núi Thành.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH – PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG

2.1. Giới thiệu tổng quan về Ngân Hàng TMCP An Bình

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình
- Tên viết tắt: ABBANK
- Hội sở chính: Tầng 1, 2, 3, Tòa nhà Geleximco, số 36 Hoàng Cầu, Phường Ô Chợ Dừa, quận Đống Đa, Hà Nội.
- Tel : +84 (24) 3761 2888
- Số fax: +84 (24) 3519 0416
- Website: <https://abbank.vn/>
- Mã số cổ phiếu: ABB
- Logo :



Được thành lập vào ngày 13 tháng 5 năm 1993, Ngân hàng TMCP An Bình mong muốn trở thành Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam tập trung vào bán lẻ. Sứ mệnh của Ngân hàng An Bình là cung cấp các giải pháp tài chính hiệu quả, nhanh chóng và phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng. Với cam kết kiên định về đổi mới và dịch vụ khách hàng, Ngân hàng An Bình luôn tận tụy thúc đẩy tăng trưởng tài chính và thịnh vượng cho cả cá nhân và doanh nghiệp.

Giấy phép hoạt động ngân hàng số 0031/NH-GP ngày 15/04/1993, được cấp đổi theo Giấy phép số 120/GP-NHNN ngày 12/12/2018, (được cập nhập, sửa đổi nội dung vốn điều lệ theo Quyết định số 2137/ QĐ-NHNN ngày 16/10/2019 và sửa đổi nội dung địa chỉ trụ sở chính theo Quyết định số 2725/QĐ-NHNN ngày 13/12/2019 của ngân hàng điều lệ lớn nhất Việt Nam hiện nay. Tổng tài sản của toàn ngân hàng tính đến quý II/2022 đạt 65.655 tỷ đồng. Với tôn chỉ hoạt động phục vụ khách hàng với sản phẩm, dịch vụ an toàn, hiệu quả và linh hoạt, tăng trưởng lợi ích cho cổ đông, hướng đến sự phát triển toàn diện, bền vững của ngân hàng, đầu tư vào yếu tố con người làm nền tảng cho sự phát triển lâu dài, ABBANK đã và đang tạo được lòng tin đối với đối tác, khách hàng và các nhà đầu tư.

Trong ba thập kỷ qua, ngân hàng đã trải qua một sự chuyển đổi đáng kể, đánh dấu bằng những cột mốc quan trọng phản ánh sự tăng trưởng về cả quy mô và sự xuất sắc

trong hoạt động. Trong một thời điểm quan trọng vào năm 2004, An Bình đã đạt được mức tăng trưởng đáng kể về vốn điều lệ lên khoảng 70,04 tỷ đồng, một con số thể hiện mức tăng gấp mười bốn lần so với năm 2002. Năm 2005 là bước ngoặt đối với Ngân hàng An Bình khi chuyển đổi từ một ngân hàng chủ yếu ở nông thôn sang một ngân hàng có dấu ấn ở thành thị. Kể từ đó, ngân hàng đã tiếp tục vạch ra lộ trình phát triển ấn tượng. Một yếu tố chính trong thành công đang diễn ra này là sự hợp tác với Malayan Banking Berhad (Maybank), một cổ đông nước ngoài chiến lược. Ban đầu mua 15% cổ phần, cổ phần của Maybank đã tăng dần, đạt 20% trong những năm tiếp theo, thúc đẩy vị thế của Ngân hàng An Bình trong lĩnh vực tài chính. Do đó, Ngân hàng An Bình cũng đã mở rộng hoạt động kinh doanh trên phạm vi toàn quốc với hơn 165 điểm giao dịch tại 34 tỉnh/thành phố của Việt Nam và vốn điều lệ tăng đáng kể lên 10.350 tỷ đồng chính xác vào cuối năm 2023.

Trong đó thành phố Đà Nẵng có 1 chi nhánh và 8 phòng giao dịch dưới đây:

- Chi nhánh: Đà Nẵng – 255 Lê Duẩn

Các phòng giao dịch:

- PGD Nam Đà Nẵng – 244 Nguyễn Hữu Thọ
- PGD Hải Châu – 128 Đồng Đa
- PGD Hùng Vương – 195 Hùng Vương
- PGD Nguyễn Chí Thanh – 179 Nguyễn Chí Thanh
- PGD Núi Thành – 305 Núi Thành
- PGD Trưng Nữ Vương – 490 Trưng Nữ Vương
- PGD Nguyễn Văn Linh – 174 Nguyễn Văn Linh
- PGD Liên Chiểu – 129 Tôn Đức Thắng

2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành- Đà Nẵng

Với mục tiêu phát triển toàn diện, ổn định, cùng với yêu cầu mở rộng mạng lưới hoạt động. Ngày 12/01/2011, ABBANK – Chi nhánh Đà Nẵng đã tổ chức lễ khai trương điểm giao dịch ABBANK Núi Thành; tham dự buổi lễ có ông Trần Trọng Nghĩa – Phó giám đốc Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng; ông Trần Xê – Giám đốc ABBANK – Chi nhánh Đà Nẵng cùng đại biểu một số cơ quan, đơn vị trên địa bàn.

Điểm giao dịch ABBANK Núi Thành là điểm giao dịch thứ 8 tại 305 Núi Thành thành phố Đà Nẵng của ABBANK; được khai trương với vị trí thuận lợi đáp ứng triển khai các sản phẩm dịch vụ ngân hàng đến khách hàng với sản phẩm dịch vụ đa dạng, công nghệ hiện đại, tận lòng, tận tâm vì khách hàng.



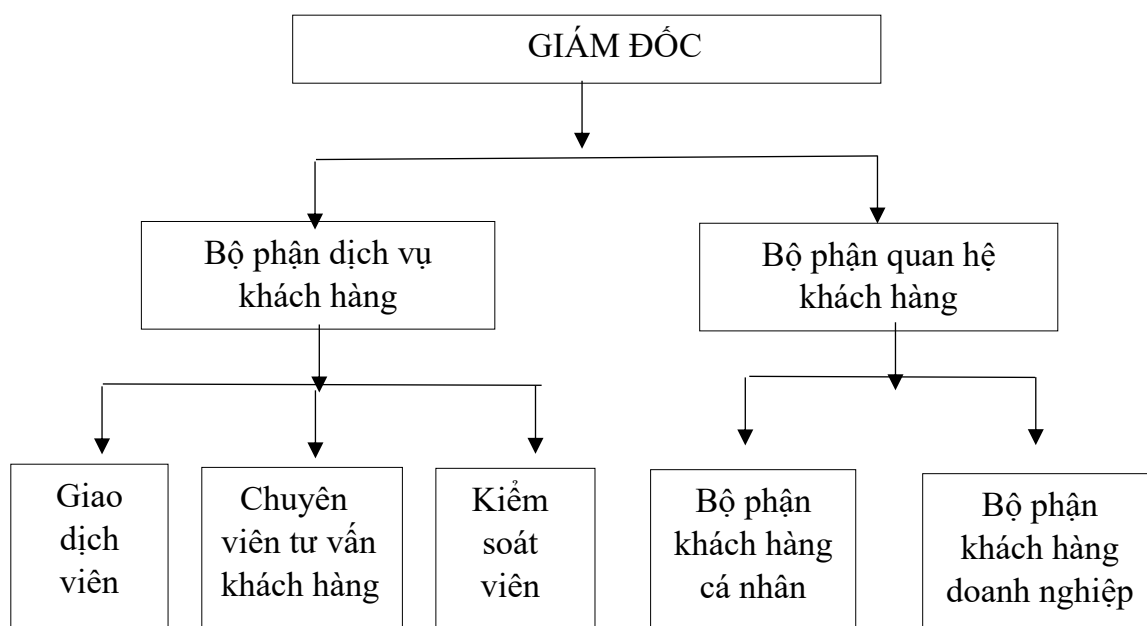
2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành-Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành có các chức năng và nhiệm vụ sau đây:

- Huy động vốn: Nhận tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân và các TCTD khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn bằng Việt Nam và ngoại tệ. Thực hiện các hình thức huy động vốn khác theo quy định pháp luật.
- Cho vay: cho vay sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, tiêu dùng, các dự án đầu tư phát triển kinh tế xã hội và các nhu cầu hợp pháp khác của các tổ chức, cá nhân, hộ gia đình dưới các hình thức ngắn hạn, trung hạn, dài hạn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ phù hợp với các quy định pháp luật.
- Thực hiện các nghiệp vụ bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ tài trợ thương mại khác theo quy định của Ngân hàng TMCP An Bình.
- Thực hiện các dịch vụ: Thanh toán trong nước, thanh toán quốc tế và các dịch vụ ngân quỹ.
- Tư vấn tài chính, tín dụng và xây dựng dự án cho khách hàng.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức hoạt động Ngân hàng thương mại cổ phần An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

Sơ đồ 1.1: Bộ máy tổ chức máy quản lý của An Bình – PGD Núi Thành



Nguồn: ABBANK – PGD Núi Thành

Chức năng, nhiệm vụ của từng bộ phận:

Giám đốc PGD phân chia nhiệm vụ cho 2 bộ phận chính là bộ phận dịch vụ khách hàng và bộ phận quan hệ khách hàng thực hiện tổ chức, triển khai, phê duyệt và quản lý chung các nghiệp vụ tại phòng giao dịch:

- Điều hành, quản lý nhân sự tại phòng giao dịch
- Hỗ trợ và phát triển và mở rộng mối quan hệ với khách hàng
- Lập kế hoạch phát triển các chỉ tiêu tăng trưởng của phòng
- Phối hợp các phòng ban khác nhau khác nhằm đem đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng
- Thực hiện các công việc liên quan theo yêu cầu của cấp quản lý

❖ Bộ phận dịch vụ khách hàng

Dưới bộ phận dịch vụ khách hàng sẽ gồm có giao dịch viên, chuyên viên tư vấn khách hàng, kiểm soát viên:

Giao dịch viên nhằm thực hiện các nghiệp vụ tại quầy giao dịch:

- Hỗ trợ trực tiếp và tư vấn, bán các sản phẩm cho khách hàng
- Nhận các chỉ tiêu về huy động vốn, bảo hiểm và các hoạt động thanh toán, ngân quỹ,...

Chuyên viên tư vấn giúp giới thiệu, tư vấn và bán các sản phẩm huy động, cho vay tín chấp, thẻ và dịch vụ thu phí và đồng thời bán chéo các sản phẩm khác của ngân hàng. Tổ chức, kiểm soát các hoạt động tín dụng nhằm đảm bảo tính hợp pháp, hợp lệ, đầy đủ của hồ sơ tín dụng.

Kiểm soát viên tiến hành kiểm tra và phê duyệt tất cả các giao dịch của giao dịch viên được chuyển đến trong ngày và rà soát chất lượng của các hoạt động giao dịch đối với khách hàng, các chứng từ liên quan đến hoạch toán. Điều và phân phối công việc tại quầy giao dịch (GDV), giải quyết các vướng mắc, tồn đọng và phát sinh có liên quan đến nghiệp vụ hoặc là thao tác mà giao dịch viên thực hiện. Cuối cùng, đề xuất và đưa ra ý kiến để xây dựng những phương án và phương thức giao dịch.

❖ Bộ phận quan hệ khách hàng

Bộ phận quan hệ khách hàng gồm có 2 bộ phận là bộ phận khách hàng cá nhân và bộ phận khách hàng doanh nghiệp, 2 bộ phận này sẽ giúp triển khai, quản lý các nghiệp vụ các vấn đề liên quan tại phòng quan hệ khách hàng:

- Quản lý chính hoạt động tín dụng
- Lập và triển khai kế hoạch kinh doanh, kế hoạch hoạt động mảng tín dụng
- Điều phối, hướng dẫn và chịu chỉ tiêu cấp trên đề ra
- Hỗ trợ và phân công công việc liên quan cho chuyên viên

2.1.5. Các sản phẩm và dịch vụ tại ngân hàng

2.1.5.1. Đối với khách hàng là khách hàng cá nhân

Ngân hàng cung cấp tới khách hàng cá nhân nhiều sản phẩm huy động vốn, cho vay, thẻ, tài khoản, ngân hàng số...

- Tiết kiệm cá nhân với nhiều sản phẩm vay như: Tiết kiệm lĩnh lãi linh hoạt, tiết kiệm YOU50, tiết kiệm YOUfuture, tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm chọn ngày linh hoạt, tiền gửi trực tuyến, tiền gửi có kỳ hạn, tiết kiệm An Thịnh.

- Cho vay tiêu dùng như cho vay mua, sửa chữa nhà, cho vay mua ô tô,... và cho vay nhằm mục đích kinh doanh.

- Thẻ ABBANK: Cung cấp đa dạng dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế, thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ ghi nợ nội địa.

- Tài khoản cá nhân: Tài khoản thanh toán, tài khoản số đẹp, tài khoản cao cấp.

- Ngân hàng số: AB Ditizen, Online banking, SMS banking.

- Chuyển tiền và nhận tiền cá nhân.

2.1.5.2. Đối với khách hàng là doanh nghiệp

Khách hàng doanh nghiệp được ABBANK cung cấp các sản phẩm dịch vụ liên quan đến tín dụng doanh nghiệp, tài khoản doanh nghiệp, thanh toán quốc tế, dịch vụ bảo lãnh, tài trợ thương mại...

- Tín dụng doanh nghiệp: Cho vay mua ô tô doanh nghiệp, tài trợ vốn lưu động, cho vay cầm cố hàng hóa, cho vay đồng tài trợ, tài trợ dự án đầu tư, cho vay thấu chi doanh nghiệp, cho vay không có tài sản đảm bảo, cho vay tái tài trợ cùng nhiều gói sản phẩm khác.

- Tài khoản doanh nghiệp: Tài khoản số đẹp, tài khoản ký quỹ, tài khoản tiền gửi có kỳ hạn, tài khoản tiền gửi thanh toán.

- Dịch vụ bảo lãnh: Bảo lãnh nhận hàng, bảo lãnh thuế xuất nhập khẩu, bảo lãnh thuế online, bảo lãnh trong bán/cho thuê mua nhà ở hình thành trong tương lai, bảo lãnh trong nước, cam kết cấp tín dụng.

- Thanh toán quốc tế: Bảo lãnh thanh toán, chuyển tiền bằng điện – chuyển tiền đến/đi, thanh toán séc nước ngoài, thanh toán chờ thu chứng từ.

- Tài trợ thương mại: Sản phẩm UPAS L/C, sản phẩm UPAS L/C nội địa, hỗ trợ ứng trước tiền hàng xuất khẩu cho khách hàng, tài trợ VND theo lãi suất ngoại tệ, tài trợ xuất khẩu trước/sau khi giao hàng.

- Kinh doanh ngoại tệ và sản phẩm phái sinh: Giao dịch ngoại tệ giao ngay, giao dịch ngoại tệ kỳ hạn, giao dịch ngoại tệ hoán đổi, hoán đổi tiền tệ chéo, hoán đổi lãi suất.

- Các dịch vụ khác: Chi lương, ngân hàng điện tử, thu/ chi hộ bằng hình thức ủy nhiệm, nộp thuế hải quan, nộp ngân sách Nhà nước, nộp thuế điện tử...

2.1.6. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP An Bình – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Trong giai đoạn 2022-2024, các ngân hàng thương mại toàn cầu đã đối mặt với nhiều thách thức và cơ hội. Kinh tế phục hồi sau đại dịch, lạm phát tăng và thay đổi chính sách tiền tệ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của ngân hàng. Công nghệ tài chính (fintech) và ngân hàng số sẽ tiếp tục phát triển mạnh, thay đổi mô hình kinh doanh của các ngân hàng truyền thống. Các ngân hàng cũng sẽ chú trọng vào việc quản lý rủi ro và tuân thủ các quy định tài chính quốc tế. Đồng thời, nhu cầu về các dịch vụ tài chính bền vững và sản phẩm xanh sẽ tăng cao, khiến các ngân hàng phải thích ứng với yêu cầu về môi trường và xã hội. Tuy nhiên với sự nỗ lực bằng những hoạt động cụ thể như mở rộng hoạt động tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm, dịch vụ cung cấp cũng như thị trường hoạt động,...Nên hoạt động kinh doanh của ABBANK vẫn đạt được những kết

quả đáng khích lệ. Các kết quả kinh doanh chủ yếu trong giai đoạn 2022 - 2024 được thể hiện trên các mặt sau:

2.1.6.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng

Trên thực tế, vốn là cơ sở rất quan trọng quyết định đến việc tồn tại và phát triển của các Ngân hàng. Vốn gắn liền với hoạt động kinh doanh của Ngân hàng trong suốt quá trình phát triển. Công tác huy động vốn được ABBANK – PGD Núi Thành xây dựng và triển khai thực hiện rất có hiệu quả trong những năm qua. ABBANK – PGD Núi Thành xây dựng và triển khai thực hiện rất có hiệu quả trong những năm qua. ABBANK đã đưa ra các biện pháp huy động vốn đa dạng và nhiều chính sách khác nhằm đáp ứng đầy đủ, kịp thời nhu cầu tín dụng cho các thành phần kinh tế cũng như các chính sách thu hút khách hàng với nhiều ưu đãi. Nhìn chung, với tình hình kinh tế khó khăn và sự cạnh tranh khốc liệt của các Ngân hàng trên địa bàn thì tổng nguồn vốn huy động của PGD Núi Thành ổn định và có dấu hiệu tăng trong 3 năm này. Dưới đây là tình hình HĐV của PGD giai đoạn 2022-2024:

Bảng 2.1: Tình hình HDV của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng vốn huy động	401,49	100,00	373,97	100,00	398,50	100,00	-27,53	-6,86	24,54	6,56
<i>Phân theo kỳ hạn huy động</i>	401,49	100,00	373,97	100,00	398,50	100,00	-27,53	-6,86	24,54	6,56
- Không kỳ hạn	19,59	4,88	19,46	5,20	18,58	4,66	-0,13	-0,65	-0,89	-4,56
- Có kỳ hạn ≤ 12 tháng	367,25	91,47	337,88	90,35	355,67	89,25	-29,37	-8,00	17,79	5,27
- Có kỳ hạn > 12 tháng	14,66	3,65	16,63	4,45	24,26	6,09	1,97	13,46	7,63	45,89
<i>Phân theo đối tượng huy động</i>	401,49	100,00	373,97	100,00	398,50	100,00	-27,53	-6,86	24,54	6,56
- Dân cư	365,53	91,04	363,87	97,30	370,11	92,88	-1,67	-0,46	6,25	1,72
- Tổ chức	35,96	8,96	10,10	2,70	28,39	7,12	-25,86	-71,91	18,29	181,10

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng qua các năm 2022-2024)

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng hội nhập, đặc biệt với những thay đổi trong cơ cấu và chiến lược phát triển của ngành ngân hàng, Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành đã đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động huy động vốn giai đoạn 2022 – 2024. ABBANK – PGD Núi Thành đạt huy động cao nhất vào năm 2024, đạt 398,50 tỷ đồng, tăng 24,54 tỷ đồng so với năm 2023. Năm 2022 có sự khởi sắc trong huy động vốn vì lãi suất tăng cao. Nhìn chung, tổng nguồn vốn huy động đã có sự tăng trưởng đáng kể trong giai đoạn đầu, phần lớn nhờ vào sự tin tưởng và ủng hộ từ khách hàng. Điều này có được nhờ việc Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, triển khai các chính sách lãi suất cạnh tranh và đa dạng hóa các sản phẩm tiết kiệm. Những cải tiến này không chỉ đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng mà còn tạo ra nhiều sự lựa chọn hấp dẫn, góp phần thu hút thêm nguồn vốn mới. Dù năm 2023 ghi nhận sự sụt giảm nhẹ về tổng vốn huy động, đây có thể coi là cơ hội để Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành đánh giá lại chiến lược phát triển và cải thiện các giải pháp tiếp cận khách hàng. Với việc tiếp tục duy trì uy tín, cải tiến dịch vụ và tối ưu hóa các chính sách, ngân hàng hoàn toàn có thể đảm bảo sự ổn định và tăng trưởng bền vững trong tương lai.

Về nguồn vốn phân theo kỳ hạn huy động, Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành đã duy trì tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chi ở mức cao nhất trong giai đoạn 2022 – 2024, trong khi tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng chiếm tỷ trọng thấp nhất. Bởi vì ngân hàng đã tổ chức các chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi đặc biệt. Tuy nhiên, đến năm 2023, con số này giảm nhẹ xuống còn 19,46 tỷ đồng, giảm 0,13 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng với tỷ lệ 0,65% tuy nhiên không đáng kể. Tuy nhiên, sang năm 2023, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng giảm xuống còn 337,88 tỷ đồng, giảm 29,37 tỷ đồng so với năm trước, tương ứng với tỷ lệ 8%. Nguyên nhân của sự tăng trưởng trong hoạt động tiền gửi có kỳ hạn là nhờ Phòng giao dịch Núi Thành đã thực hiện tốt việc nắm bắt nhu cầu của khách hàng, triển khai các gói sản phẩm tiền gửi đa dạng, lãi suất cạnh tranh và chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp. Những nỗ lực này không chỉ giúp gia tăng lượng tiền gửi mà còn củng cố sự tin tưởng của khách hàng đối với phòng giao dịch. Mặc dù có sự giảm nhẹ trong một số chỉ tiêu, nhưng nhìn chung, hoạt động tiền gửi có kỳ hạn trong giai đoạn này vẫn duy trì sự tăng trưởng, phản ánh khả năng thích nghi và cải tiến dịch vụ của phòng giao dịch Núi Thành. Với hoạt động tiền gửi có kỳ hạn thì trong giai đoạn 3 năm này đều tăng trưởng chứng tỏ được phòng giao dịch Núi Thành đã làm rất tốt trong việc tìm hiểu và đáp ứng các nhu cầu tiền gửi của khách hàng từ đó gia tăng khoản tiền gửi tại phòng giao dịch của mình.

Về nguồn vốn phân theo đối tượng huy động, Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành đã ghi nhận sự tăng trưởng ổn định qua các năm, dù tốc độ tăng trưởng có

phần chậm lại. Tiền gửi dân cư: Trong giai đoạn 2022 – 2024, tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn huy động. Năm 2023, nguồn tiền gửi dân cư giảm nhẹ xuống còn 363,87 tỷ đồng, giảm 1,67 tỷ đồng so với năm trước, tương ứng mức giảm không đáng kể 0,46%. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế, xã hội: Nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế, xã hội có tỷ trọng thấp hơn nhiều so với tiền gửi dân cư và biến động không đều qua các năm. Tuy nhiên, sang năm 2023, nguồn tiền gửi từ nhóm khách hàng này giảm mạnh xuống còn 10,10 tỷ đồng, giảm 25,86 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng mức giảm 71,91%, chỉ chiếm 2,70% tổng vốn huy động. Năm 2024, nguồn tiền dân cư huy động là 370,11 tỷ đồng được tăng lên 1,72% tương ứng với 6,25 tỷ đồng so với năm 2023 chiếm tỷ trọng 92,88% trên tổng lượng tiền huy động được. Nguyên nhân phòng giao dịch đã đưa ra nhiều ưu đãi và chương trình khuyến mãi mở rộng tiện ích nhằm thu hút khách hàng đến gửi tiền. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế, xã hội: khoản tiền gửi của các tổ chức kinh tế, xã hội trong những năm qua chiếm tỷ trọng thấp và tăng trưởng không đều. Ngân hàng thường dùng nguồn tiền này để đầu tư dự án ngắn hạn. Nhìn chung, nguồn vốn huy động của Phòng giao dịch Núi Thành vẫn giữ được mức tăng trưởng ổn định, đặc biệt là từ tiền gửi dân cư. Tuy nhiên, tỷ trọng giảm mạnh của tiền gửi từ các tổ chức kinh tế, xã hội trong năm 2023 cho thấy sự cần thiết phải duy trì sự cân bằng giữa các nhóm đối tượng khách hàng để đảm bảo tính bền vững trong cơ cấu huy động vốn.

2.1.6.2. Tình hình hoạt động cho vay của ABBANK - PGD Núi Thành – Đà Nẵng

Huy động vốn là tiền đề của hoạt động kinh doanh, nhưng sử dụng nguồn vốn huy động có hiệu quả hay không mới là trọng tâm của công tác kinh doanh trong ngân hàng. Bởi vì hoạt động được xem là lợi nhuận chính cho ngân hàng là hoạt động cho vay. Tạo điều kiện cho người thiếu vốn được vay vốn, tránh tình trạng vay nóng, vay nặng lãi làm ảnh hưởng đến hiệu quả sản xuất cũng như nền kinh tế. Hoạt động cho vay tại ABBank giai đoạn 2022-2024 đóng vai trò cốt lõi trong việc tăng trưởng doanh thu, hỗ trợ kinh tế địa phương, và nâng cao uy tín của ngân hàng. Với sự tăng trưởng ổn định và các chính sách cho vay linh hoạt, ngân hàng không chỉ đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng mà còn quản lý rủi ro hiệu quả, góp phần phát triển bền vững và khẳng định vị thế trên thị trường.

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	385,52	356,31	364,51	-29,21	-7,58	8,20	2,30
2. Doanh số thu nợ	386,11	317,44	334,67	-68,67	-17,78	17,23	5,43
3. Dư nợ cuối kỳ	297,69	336,56	366,40	38,87	13,06	29,84	8,87
4. Nợ xấu	8,80	10,20	11,40	1,401	15,92	1,202	11,78
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	2,96	3,03	3,11	-	-	-	-

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng qua các năm 2022-2024)

Đánh giá hiệu quả sử dụng vốn của phòng giao dịch Núi thành, Đà Nẵng:

Doanh số cho vay: Năm 2023, doanh số cho vay KHCN đạt 356,31 tỷ đồng, giảm 29,21 tỷ đồng (tương ứng 7,58%) so với năm 2022 (385,52 tỷ đồng). Nguyên nhân chính đến từ những khó khăn của kinh tế thế giới như thiên tai, biến đổi khí hậu, lạm phát cao, chính sách tiền tệ thắt chặt, và ảnh hưởng của lãi suất tăng, khiến nhu cầu vay vốn của khách hàng suy giảm. Tuy nhiên qua 2024 có sự tăng nhẹ nhưng không đáng kể, tăng

8,20 tỷ đồng (tương ứng 2,3%) so với 2023 (356,51 tỷ đồng). Nguyên nhân vì nền kinh tế phục hồi sau các tác động tích cực sau 2023, các doanh nghiệp và cá nhân có xu hướng vay vốn nhiều hơn để khôi phục hoạt động sản xuất và tiêu dùng. Một phần sự tăng trưởng này phản ánh hiệu quả trong việc kiểm soát các khoản vay, triển khai chính sách phù hợp, và sự tin tưởng của khách hàng cá nhân, góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng tốt. Để tiếp tục phát triển hơn nữa doanh số cho vay KHCN, ngân hàng cần mở rộng phạm vi cho vay, áp dụng mức lãi suất hợp lý hơn, và cải thiện các chính sách hỗ trợ. Những biện pháp này không chỉ giúp thu hút thêm nhiều khách hàng mà còn tạo điều kiện cho ngân hàng tăng trưởng bền vững trong lĩnh vực cho vay.

Doanh số thu nợ: Doanh số thu nợ KHCN tại ABBANK – PGD Núi Thành có sự biến động qua các năm. Vì trong năm 2022 có nhiều khoản vay đến hạn đồng thời năm này ngân hàng cho vay ngắn hạn nhiều hơn do đó nó đến hạn trong năm nên ngân hàng thu hồi. Năm 2023 doanh số thu hồi nợ giảm xuống 68,67 tỷ đồng so với năm 2022 tương ứng với mức giảm 17,78%. Đến năm 2023 thu hồi ít hơn bởi vì các khoản cho vay dài hạn chưa đến hạn thu hồi nên doanh số thu nợ năm 2023 thấp. Năm 2024 tăng lên 334,37 tỷ đồng do các cán bộ tín dụng cố gắng thực hiện tốt nhiệm vụ của mình, làm việc với từng khách hàng có nợ xấu chủ động bắt kịp thời sản xuất kinh doanh, nguồn trả nợ, cùng khách hàng có những giải pháp xử lý thu hồi. Điều này phần nào phản ánh sự hiệu quả trong việc thu hồi nợ từ KHCN, vốn thường có khả năng hoàn trả nhanh nhờ đối tượng khách hàng chủ yếu là các cá nhân sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ hoặc vay vốn với quy mô không lớn. Để tiếp tục đảm bảo doanh số thu nợ ổn định và tăng trưởng bền vững, ngân hàng cần nâng cao trách nhiệm của nhân viên tín dụng trong việc thẩm định hồ sơ, áp dụng các chính sách ràng buộc chặt chẽ hơn, và tích cực theo dõi, đôn đốc khách hàng trả nợ đúng hạn. Những biện pháp này sẽ giúp ngân hàng giảm rủi ro và duy trì khả năng thu hồi nợ hiệu quả hơn trong tương lai.

Dư nợ cuối kỳ: Dư nợ cuối kỳ KHCN tại ABBANK – PGD Núi Thành có xu hướng tăng qua các năm. Trọng điểm là năm 2024 dư nợ cuối kỳ tăng lên so với 2023 với tỷ lệ 8,87%. Việc có quá nhiều dư nợ có thể gây áp lực tài chính, tăng chi phí lãi suất và ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn mới. Điều này thể hiện rằng trong công tác tín dụng vẫn còn tồn tại những khó khăn nhất định cần có những biện pháp để khắc phục, để giảm dư nợ này xuống mức thấp nhất có thể. Để khắc phục, ABBANK – PGD Núi Thành cần áp dụng các biện pháp mạnh mẽ hơn trong quản lý dư nợ, bao gồm: thắt chặt việc xử lý nợ quá hạn, tăng cường giám sát tình hình sử dụng vốn vay, đưa ra các điều kiện ràng buộc để khách hàng trả nợ đúng hạn, và hạn chế cho vay đối với những khách hàng có.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ABBANK - PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022 -2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Thu nhập	30,06	100,00	32,12	100,00	33,51	100,00	2,06	6,85	1,39	4,33
-Thu từ cho vay	23,10	76,85	24,15	75,19	25,45	75,95	1,05	4,54	1,30	5,39
-Thu từ hoạt động dịch vụ	4,11	13,67	4,74	14,76	5,11	15,25	0,63	15,35	0,37	7,83
-Thu khác	2,85	9,48	3,23	10,05	4,95	14,76	0,38	13,34	1,71	53,21
2. Chi phí	23,72	100,00	26,52	100,00	27,78	100,00	2,80	11,82	1,25	4,73
-Chi phí lãi	15,33	64,64	20,45	77,09	21,52	77,47	5,11	33,36	1,07	5,25
-Chi phí khấu hao	5,56	23,46	4,00	15,10	4,22	15,20	-1,56	-28,02	0,21	5,42
-Chi phí hoạt động khác	2,82	11,91	2,07	7,81	2,03	7,33	-0,75	-26,66	-0,04	-1,74
3. Chênh lệch thu, chi	6,34	26,73	5,60	21,11	5,73	20,64	-0,74	-11,72	0,14	2,43

(Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng qua các năm 2022-2024)

Hiệu quả hoạt động của Ngân hàng An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành được đánh giá dựa trên tình hình thu nhập và chi phí qua các năm 2022-2024. Dựa vào số liệu trên, có thể thấy kết quả kinh doanh của phòng giao dịch đạt được những bước tiến khả quan, thể hiện sự nỗ lực trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt.

Về thu nhập: Tổng thu nhập của phòng giao dịch tăng trưởng qua các năm. Cụ thể, năm 2023, tăng 2,06 tỷ đồng so với năm 2022 tương ứng 6,85% và năm 2024 tăng 1,39 tỷ đồng với tỷ lệ là 4,33%. Nguyên nhân là trong các năm vừa qua dư nợ của phòng giao dịch không ngừng tăng trưởng kéo theo thu nhập từ cho vay tăng lên, cùng với đó là doanh số từ các hoạt động phi tín dụng tại phòng giao dịch cũng đã đem lại kết quả vô cùng tích cực.

Qua đó tổng chi phí của năm 2023 đạt 26,52 tỷ đồng tăng 2,80 tỷ đồng, tương đương tăng 11,82% so với năm 2022, năm 2024 tăng 1,25 tỷ đồng với tỷ lệ tăng 4,73% so với năm 2023. Lý giải cho điều này là trong hai năm 2023 và 2024, tỷ lệ nợ xấu của PGD tăng nhẹ, dẫn đến chi phí trích lập dự phòng của PGD tăng lên kéo theo tổng chi phí của cả PGD bị tăng bên cạnh đó chi phí hoạt động Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành tăng lên do xu hướng chuyển đổi số sẽ khiến ngân hàng đẩy mạnh chi đầu tư cho cơ sở hạ tầng công nghệ cũng như thu hút nhân sự trong lĩnh vực công nghệ thông tin và phân tích dữ liệu. Từ đó ngân hàng cần đề ra các giải pháp để cắt giảm chi phí để tăng thu nhập cho ngân hàng như là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào các quy trình ngân hàng để tiết kiệm chi phí vận hành, đặt biệt là trong các dịch vụ trực tuyến và ngân hàng số để hoạt động hiệu quả, thu nhập và lợi nhuận tăng mạnh nhờ mở rộng tín dụng và kiểm soát chi phí.

Chênh lệch thu chi: Kết quả chênh lệch thu và chi của phòng giao năm 2023 đạt 5,60 tỷ đồng (giảm 0,74 triệu đồng, tương ứng 11,72% so với năm 2021). Tuy nhiên, đến năm 2024, con số này tăng nhẹ lên 5,73 triệu đồng (tăng 0,18 triệu đồng, tương ứng 2,43% so với năm 2023). Những kết quả đạt được cho thấy Phòng giao dịch Núi Thành đã thực hiện tốt các hoạt động kinh doanh, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô hoạt động và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Điều này góp phần tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh không chỉ cho phòng giao dịch mà còn cho toàn hệ thống của Ngân hàng An Bình.

2.2. Thực trạng phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

2.2.1. Giới thiệu về sản phẩm thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành - Đà Nẵng

2.2.1.1. Đặc điểm chung

❖ Điều kiện cấp thẻ

Ứng với mỗi loại thẻ tín dụng khác nhau, ngân hàng sẽ có những yêu cầu khác nhau đối với khách hàng. Thẻ hạng càng cao, yêu cầu về tài sản đảm bảo hoặc thu nhập càng lớn. Cụ thể điều kiện mở thẻ tín dụng ABBANK hiện nay như sau (được áp dụng với thẻ hạng chuẩn, đối với các hạng thẻ cao hơn, có thể ngân hàng sẽ yêu cầu khách hàng có thu nhập cao hơn, hoặc giá trị tài sản đảm bảo cao hơn):

- Để việc đăng ký mở thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK được diễn ra thuận lợi nhất, trước khi đăng ký, khách hàng cần thỏa mãn các điều kiện như sau:

- Khách hàng đăng ký mở thẻ là người trưởng thành, đủ độ tuổi 18 trở lên đối với thẻ chính và đủ 15 tuổi trở lên đối với các thẻ phụ.

- Nếu muốn đăng ký mở thẻ tín dụng tại ABBANK loại không cần tài sản đảm bảo, thì khách hàng phải có hợp đồng lao động từ 1 năm trở lên và mức lương tối thiểu từ 6 triệu.

- Nếu khách hàng muốn mở thẻ tín dụng của Ngân hàng An Bình cùng tài sản đảm bảo thì chỉ cần chứng minh được quyền chủ sở hữu của mình đối với các loại tài sản thế chấp.

❖ Thủ tục

Trước khi tiến hành việc mở thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK, khách hàng hãy chuẩn bị đầy đủ các loại giấy tờ sau để quá trình đăng ký của mình được thuận lợi và nhanh chóng hơn:

- Đơn yêu cầu mở thẻ tín dụng theo mẫu có sẵn do ngân hàng ABBANK cung cấp.

- Giấy tờ tùy thân (CCCD/CMND hoặc hộ chiếu còn hiệu lực sử dụng theo quy định của pháp luật Việt Nam).

- Hợp đồng lao động có kèm theo sao kê lương của 3 tháng gần nhất.

- Các loại giấy tờ chứng minh được quyền sở hữu đối với các loại tài sản (nếu khách hàng mở thẻ qua hình thức thế chấp).

❖ Thanh toán dư nợ

Để thanh toán dư nợ thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK, bạn có thể áp dụng ngay những cách sau đây:

- Thanh toán bằng tiền mặt trực tiếp tại các chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng An Bình.

- Đăng ký sử dụng dịch vụ thanh toán tự động của ngân hàng để thực hiện trả nợ tự động từ tài khoản.

- Sử dụng thẻ tín dụng của những ngân hàng khác để thanh toán khoản dư nợ từ thẻ tín dụng ABBank.

- Thanh toán khoản dư nợ thẻ bằng Internet Banking

- Thanh toán trực tiếp tại các cây ATM.

❖ **Tiện ích vượt trội chung**

Hạn mức cực khủng: Thẻ tín dụng ABBANK cho phép chủ thẻ có thể chi tiêu với hạn mức tối đa lên tới 30.000.000 đồng/ngày.

Ưu đãi dài lâu: Bất cứ khách hàng nào khi đăng ký mới thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK cũng đều được nhận ưu đãi miễn lãi 45 ngày đầu tiên. Trong khoảng thời gian này, tất cả giao dịch dù lớn tới đâu thì khi thanh toán, chủ thẻ cũng chỉ cần trả số tiền gốc.

Lãi suất thấp: Sau khi hết thời hạn ưu đãi lãi, ngân hàng An Bình sẽ bắt đầu tính lãi với các giao dịch mới. Hiện tại, mức lãi suất thẻ tín dụng ABBANK khá ưu đãi.

Tính tiện dụng cao: Chủ thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK có thể dùng thẻ dưới 2 dạng đó là thẻ vật lý và thẻ phi vật lý.

Khuyến mãi hấp dẫn: Giảm giá, tích điểm đổi quà khi chủ thẻ sử dụng thẻ tín dụng ngân hàng ABBANK để thanh toán, mua sắm. Ví dụ như nhân đôi điểm khi đặt phòng khách sạn, vé máy bay nếu khách hàng dùng dịch vụ du lịch ABBANK. Hay nhân ba điểm khi đặt phòng khách sạn và vé máy bay quốc tế qua web Traveloka.

Ngoài ra ngân hàng An Bình còn rất nhiều ưu đãi, khuyến mãi giảm giá khác dành cho chủ thẻ tín dụng khi thanh toán mua sắm như là: giảm 30% tại thời trang Juno, 30% tại Leflair, 30.000 VND tại The Pizza Company, 50.000 đồng tại Tiki, 30.000 VND tại Grab,...các khuyến mãi này tùy theo từng thời điểm cụ thể.

2.2.1.2. Các sản phẩm thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng

Bảng 2.4: Các sản phẩm thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng

STT	Tên thẻ	Mẫu	Đặc điểm
1	ABBANK VISA PRIORITY		a. Điều kiện mở thẻ: Được định danh là khách hàng ưu tiên b. Lãi suất: 19%/năm c. Tiện ích sử dụng: · Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ là hoàn tất thanh toán. · Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless. · Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ. · Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure. · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như ABBank Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking.

	Lợi ích nổi bật		Hạn mức: Hạn mức chi tiêu lên đến 1.000.000.000 VNĐ/ ngày, Hạn mức cấp thẻ tín dụng lên đến: 500.000.000 VNĐ · Chính sách: Miễn phí phát hành và phí thường niên trọn đời · Khẳng định giá trị: Đặc quyền cao cấp dành riêng cho hội viên Ngân hàng ưu tiên · Hoàn tiền 5% (tối đa 12 triệu/ năm) cho mỗi giao dịch & không giới hạn danh mục chi tiêu.
2	ABBANK Visa Cashback		a. Điều kiện mở thẻ: Khách hàng từ 18 tuổi có nhu cầu chi tiêu thông minh, mong muốn nhận tiền hoàn cho mọi giao dịch chi tiêu qua thẻ b. Lãi suất: 29.4%/năm c. Tiện ích sử dụng: · Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ trên máy POS là hoàn tất thanh toán · Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless · Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ

			· Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như ABBank Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking
	Lợi ích nổi bật		· Hoàn tiền: Hoàn tiền lên đến 5% cho các giao dịch chi tiêu mua sắm · Hạn mức chi tiêu: Chi tiêu tối đa 300.000.000 VNĐ/ ngày · Công nghệ: An tâm với công nghệ bảo mật tiên tiến 3D secure và thẻ chip EMV
3	ABBANK VISA TRAVEL		a. Lãi suất: 27%/năm b. Tiện ích sử dụng: · Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ trên máy POS là hoàn tất thanh toán. · Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless.

			· Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ. · Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure. · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như ABBank Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking.
	Lợi ích nổi bật		· Hoàn tiền: Hoàn tiền 5% cho các chi tiêu du lịch, khách sạn · Hạn mức chi tiêu: Tối đa 300.000.000 VND/ngày · Công nghệ: An tâm với công nghệ bảo mật tiên tiến 3D secure và thẻ chip EMV
4	ABBANK Visa Contactless Credit		· Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ trên máy POS là hoàn tất thanh toán. · Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless. · Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ.

			· Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure. · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như ABBank Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking
	Lợi ích nổi bật		· Hạn mức: Chi tiêu tối đa 30.000.000 VNĐ/ngày · Tính năng nổi bật: Miễn lãi tối đa 45 ngày khi mua sắm và thanh toán bằng thẻ. · Lãi suất: 27%/năm
5	ABBANK Visa Contactless Credit-Gold		· Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ trên máy POS là hoàn tất thanh toán · Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless · Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ

			· Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như ABBank Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking · Thời hạn sử dụng thẻ: 03 năm. · Số lượng thẻ phụ tối đa: 02 thẻ
	Lợi ích nổi bật		· Hạn mức: Rút tiền mặt tại ATM 6.000.000 VND/lần, tối đa 20.000.000 VND/ngày Chi tiêu tối đa 70.000.000 VND/ngày Hạn mức thẻ lên tới 100.000.000 VND · Tính năng nổi bật: Miễn lãi tối đa 45 ngày khi mua sắm và thanh toán bằng thẻ. · Lãi suất: 25%/năm
6	ABBANK Visa Contactless Platinum		· Thuận tiện trong thanh toán, chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày · Công nghệ “Contactless” Chạm thời thượng giúp cho việc thanh toán, mua sắm trở nên dễ dàng và nhanh chóng hơn khi chỉ cần chạm nhẹ thẻ trên máy POS là hoàn tất thanh toán.

			· Thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu, bao gồm cả các điểm chấp nhận thẻ contactless. · Tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các chương trình của ABBANK và Visa trong từng thời kỳ. · Giao dịch an toàn với công nghệ thẻ chip EMV tiếp xúc và không tiếp xúc theo chuẩn quốc tế. Giao dịch trực tuyến an toàn với tính năng bảo mật 3D Secure. · Quản lý thẻ và kiểm soát chi tiêu thông qua các tiện ích như AB Ditizen, ngân hàng trực tuyến Online Banking
	Tiện ích sử dụng		Hạn mức: Rút tiền mặt tại ATM 6.000.000 VND/lần, lên đến 50% hạn mức tín dụng/ngày Chi tiêu tối đa 150.000.000 VNĐ/ngày Hạn mức thẻ lên tới 100.000.000 VNĐ · Quyền lợi đặc biệt: - Tận hưởng trọn vẹn từng khoảng khắc với chiết khấu lên đến 50% tại các nhà hàng đẳng cấp vào tất cả các ngày trong tuần - Quyền lợi bảo hiểm du lịch toàn cầu lên đến 11,76 tỷ đồng · Lãi suất: 24%/năm

2.2.1.3. Biểu phí dịch vụ thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng

Các loại phí của thẻ tín dụng được ABBANK – PGD Núi Thành chia theo từng loại thẻ và theo các bậc khách hàng khác nhau. (Phụ lục: Bảng biểu phí dịch vụ thẻ tín dụng)

2.2.2. Thực trạng kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình - Phòng giao dịch Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Chỉ tiêu đánh giá dịch vụ thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành giai đoạn 2022-2024

2.2.2.1. Số lượng thẻ tín dụng phát hành

Thực trạng phát hành thẻ của ABBANK - PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024:

Bảng 2.5: Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại ABBANK PGD Núi Thành – Đà Nẵng

ĐVT: Thẻ

Năm	Tổng số thẻ phát hành	Tốc độ tăng trưởng (%)
2022	1182	
2023	1247	5,50%
2024	1391	11,55%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Năm 2022 nền kinh tế dần phục hồi sau đại dịch Covid-19 đã gây ra từ năm 2021, quay trở lại cùng với xu hướng không dùng tiền mặt, thẻ tín dụng đã và đang trở thành “trợ thủ” tài chính đắc lực của nhiều người dân. Chứng minh cho điều đó, năm 2022 ABBANK- PGD Núi Thành phát hành 1.182 thẻ. Lấy 2022 làm đòn bẩy tài chính, tiếp tục phát huy ở năm 2023, tài chính cả trong và ngoài nước dần ổn định, nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng, đồng thời du lịch cũng trên đà phát triển trở lại. Vì vậy số lượng thẻ tín dụng phát hành ra tăng 5,5% so với 2022, tức 1247 thẻ so với cùng kỳ năm ngoái. Năm 2024 với tốc độ tăng trưởng đột ngột tăng lên 11,55% so với 2023, tức 1.391 thẻ. Đây là một sự gia tăng đáng chú ý so với năm 2023. Sở dĩ có sự tăng nhanh như thế vì trong những năm này người dân đã dần quen với sản phẩm này cùng với việc nhận thức được những lợi ích mà nó mang lại trong việc thanh toán. Mặt khác ngân hàng cũng đã tạo nhiều điều kiện thuận lợi để hài lòng khách hàng hơn như triển khai các chiến lược mạnh mẽ hơn, chẳng hạn như cải thiện các sản phẩm thẻ tín dụng, chương trình khuyến mãi hoặc ưu đãi, nhằm thu hút khách hàng mới.

Trong một số trường hợp khẩn cấp cần tiền mặt, thẻ tín dụng chính là cứu nguy cho người sử dụng thẻ. Đây là một cách vay/ứng tiền nhanh với chi phí phải chăng hơn so với các hình thức vay tiền khác. Tuy nhiên việc rút tiền thẻ tín dụng chỉ nên thực hiện khi thực sự có nhu cầu cấp bách, bởi vậy không phải là tính năng chính của loại thẻ này.

Dưới đây là tình hình phát hành thẻ tín dụng theo từng loại tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024:

Bảng 2.6: Tình hình phát hành thẻ tín dụng theo từng loại tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng 2022 – 2024

ĐVT: Thẻ

Loại thẻ	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Tỷ trọng (%)	Số lượng	Mức tăng/ giảm (%)	Số lượng	Mức tăng/ giảm (%)
ABBANK Visa Priority	57	4,82	71	5,69	83	5,97	14	24,56	12	16,90
ABBANK Visa Cashback	45	3,81	42	3,37	52	3,74	-3	-6,67	10	23,81
ABBANK Visa Travel	14	1,18	40	3,21	52	3,74	26	185,71	12	30,00
ABBANK Visa Contactless Credit	60	5,08	65	5,21	67	4,82	5	8,33	2	3,08
ABBANK Visa Contactless Credit- Gold	954	80,71	967	77,55	1065	76,56	13	1,36	98	10,13
ABBANK Visa Contactless Platinum	52	4,40	62	4,97	72	5,18	10	19,23	10	16,13
Tổng	1182	100	1247	100	1391	100	65	5,50	144	11,55

(Nguồn: Báo cáo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Hơn 3 năm hoạt động cũng 3 năm diễn ra sự cạnh tranh gay gắt trong việc phát hành thẻ tín dụng trên thị trường Việt Nam. Với định hướng và phát triển của ABBANK - PGD Núi Thành, vượt qua những khó khăn, phức tạp của thị trường bằng các giải pháp phù hợp, ABBANK – PGD Núi Thành đã nỗ lực đẩy mạnh các hoạt động thẻ tín dụng từ khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp thông qua mở rộng hệ thống mạng lưới giao dịch tại địa bàn và liên tục cải tiến dịch vụ khách hàng. Ngoài ra công tác phát triển sản phẩm thẻ tín dụng, chính sách chăm sóc khách hàng được quan tâm nhiều hơn đã góp phần duy trì ổn định và phát triển nguồn vốn phục vụ tốt cho nhu cầu sử dụng vốn của khách hàng.

Qua bảng số liệu 2.6, ta có thể thấy được số lượng thẻ tín dụng được phát hành tăng qua các năm nhờ những tiện ích vượt trội chung cũng như riêng của từng loại thẻ, cùng với sự truyền bá rộng rãi cũng như riêng của từng loại thẻ, cùng với sự truyền bá rộng rãi cũng như nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng cao đáng kể. Cụ thể, năm 2022 số lượng thẻ phát hành đạt 1182 thẻ, qua 2023 đạt mức phát hành 1247 thẻ, tăng 65 thẻ so với 2022 (tương ứng với mức tăng 5,5%). Đến 2024, số lượng thẻ tín dụng phát hành so với năm 2023 có mức tăng mạnh mẽ, tăng 144 thẻ, tức 11,55%.

Nhìn tổng quan, số lượng thẻ phát hành tăng qua các năm, nhưng riêng thẻ ABBANK Visa Cashback có sự biến động nhẹ trong năm 2023, cụ thể giảm nhẹ 3 thẻ so với năm 2022, tương ứng giảm 6,7% nhưng qua năm 2024 lại phục hồi mạnh, tăng 10 thẻ so với 2023, tương ứng tăng 23,81%. Nguyên nhân trực tiếp có sự biến động này là do các chính sách ưu đãi hoàn tiền bị thay đổi và sự cạnh tranh gay gắt của các ngân hàng. Đồng thời ABBANK có 3 loại thẻ tăng trưởng tích cực như ABBANK Visa travel, ABBANK Visa Priority và ABBANK Platinum. Đặc biệt thẻ ABBANK Visa travel có mức tăng mạnh nhất trong giai đoạn 2022-2023, cụ thể tăng 185,71% và tiếp tục tăng 30% trong năm 2024, điều này cho thấy rằng xu hướng người dân đi du lịch trở lại sau đại dịch tăng lên. Tuy mức phí của thẻ ABBANK Visa Platinum khá cao so với các loại thẻ khác nhưng các tiện ích và ưu đãi hơn rất nhiều nên khách hàng bỏ ra mức phí để chọn lợi ích cao.

Tại ABBANK- PGD Núi Thành chiếm tỷ trọng thẻ cao nhất vẫn là thẻ ABBANK Visa hạng vàng chiếm trên 75% trên tổng số thẻ phát hành, cụ thể năm 2023 phát hành 967 thẻ, tăng 13 thẻ so với năm 2022, tương ứng 1,36%, qua năm 2024 tăng mạnh lên 1065 thẻ, tương ứng tăng 10,13% so với năm 2023, tuy so với các loại thẻ khác thì không tăng mạnh nhưng đây vẫn là dòng sản phẩm chủ lực, chứng tỏ có sức hút với khách hàng, nhờ những tiện ích nổi bật mà sản phẩm này đem lại, đồng thời các chương trình khuyến mãi và ưu đãi hấp dẫn từ ngân hàng đem lại như chi tiêu trước, trả tiền sau, miễn lãi đến 45 ngày và tận hưởng vô vàn các ưu đãi mua sắm, ẩm thực, du lịch theo các

chương trình của ABBank và Visa trong từng thời kỳ,... Và hơn thế nữa, phí thường niên thấp ở tầm 300.000 VNĐ/năm, lại được thanh toán linh hoạt tại hàng triệu đơn vị chấp nhận thẻ có biểu tượng Visa trên toàn cầu. Bởi lẽ, trên thị trường thẻ đa số phục vụ cho những khách hàng trẻ và thẻ này là tín đồ phù hợp cho các nhu cầu hoạt động vui chơi giải trí, mua sắm, ăn uống. ABBANK – PGD Núi Thành đã đa dạng hóa sản phẩm thẻ tín dụng, phục vụ nhiều phân khúc khách hàng từ phổ thông đến cao cấp. Có mức tăng trưởng ổn định cả về số lượng và chất lượng sản phẩm thẻ. Tuy nhiên PGD cần đẩy mạnh truyền thông hoặc ưu đãi với các dòng thẻ đang phát triển như Travel, Cashback, Contactless Credit để san sẻ tỷ trọng, tránh phụ thuộc quá nhiều vào một loại thẻ.

2.2.2.2. Số lượng thẻ tín dụng hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024.

Bảng 2.7: Số lượng thẻ tín dụng hoạt động trên số lượng thẻ phát hành của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

DVT: Thẻ

Năm	Số thẻ hoạt động	Tỷ trọng (%)	Số thẻ không hoạt động	Tỷ trọng (%)	Chênh lệch Thẻ hoạt động		Chênh lệch Thẻ không hoạt động	
					Số thẻ	Mức tăng/giảm (%)	Số thẻ	Mức tăng/giảm (%)
2022	1.153	97,55	29	2,45				
2023	1.198	96,07	49	3,93	45	3,90	20	68,97
2024	1.367	98,27	24	1,73	169	14,11	-25	-51,02

(Nguồn: Báo cáo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022-2024, tình hình hoạt động thẻ tín dụng dựa trên thẻ phát hành của ngân hàng khá tốt. Cụ thể, năm 2022 có 1182 thẻ tín dụng được phát hành ra thị trường, trong đó, thẻ hoạt động là 1.153 thẻ tức chiếm 97,55% tổng số thẻ phát hành còn lại là 29 thẻ là số thẻ không hoạt động. Tình hình thẻ phát hành ra khá ổn, mặc dù số khách hàng mở thẻ nhưng không hoạt động còn tồn tại tuy nhiên không đáng kể. Qua năm 2023 số lượng thẻ phát hành tăng lên là 1247 thẻ, trong đó số thẻ hoạt động cũng có sự tăng nhẹ lên 45 thẻ so với 2022, tương ứng 3,9%. Tuy nhiên kéo theo đó là số thẻ không hoạt động tăng cao lên 49 thẻ so với năm 2022, tương ứng tăng 68,97%. Nguyên nhân của việc tăng số thẻ không hoạt động này vì các chính sách marketing của ngân hàng bây giờ đa số dựa vào vô vàn các quà tặng cũng như ưu đãi nhằm kích thích người

dân mở thẻ, hơn thế nhiều nhân viên tín dụng đã nhờ người thân hoặc bỏ tiền ra mời khách mở thẻ để đạt doanh số. Mặt khác khách hàng còn nhiều lo ngại về quyền riêng tư tài chính cá nhân của họ,... Chính vì điều này nên số thẻ không hoạt động tăng lên. Tuy nhiên qua năm 2024, số thẻ phát hành và số thẻ hoạt động tăng lên mạnh mẽ so với 2022 và 2023. Số lượng thẻ phát hành ra là 1391 thẻ, thẻ hoạt động là 1367 thẻ, tức tăng 169 thẻ so với 2023, tương ứng tăng 14,11% và chiếm 98,27%. Ngoài ra số thẻ không hoạt động cũng giảm đáng kể, năm 2024 hiện có 24 thẻ, giảm 51,2% so với 2023. Điều này cho thấy sự can thiệp mạnh mẽ của PGD cho sự giảm lượng “thẻ chết”, đồng thời giảm các rủi ro để lấy được lòng tin của khách hàng và đạt mức thẻ tín dụng hoạt động trên thị trường cao như vậy.

Qua số lượng thẻ tín dụng tăng mạnh của ABBANK - PGD Núi Thành thể hiện rằng ABBANK đang tập trung đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ tín dụng, chú trọng mở rộng đối tượng khách hàng là cán bộ, công nhân viên, giới trẻ,... và có chiến lược mở rộng thị trường nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh, quảng bá thương hiệu của mình.

Bên cạnh đó tình trạng thẻ tín dụng không hoạt động giảm qua các năm, tuy nhiên vẫn cần phải khắc phục. Nguyên nhân có thể là vì việc mở thẻ tại ABBANK khá đơn giản, không mất quá nhiều thời gian nên dù không thực sự có nhu cầu, nhiều người vẫn cứ vô tư mở thẻ. Cũng có thể do khâu marketing tuyên truyền của ngân hàng còn yếu kém dẫn đến việc khách hàng không biết hết các tính năng tiện ích của thẻ. Bên cạnh đó, việc thẻ không hoạt động giảm qua từng năm cũng cho thấy ngân hàng đang tiến hành việc kiểm soát và quản lý tốt các rủi ro liên quan đến việc thẻ không hoạt động, đảm bảo được các tiêu chuẩn về nhu cầu của khách hàng, khuyến khích khách hàng sử dụng, để góp phần tăng doanh số.

2.2.2.3. Tình hình dư nợ thẻ tín dụng khách hàng tại ABBANK – PGD Núi Thành, Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Bảng 2.8: Tình hình dư nợ thẻ tín dụng khách hàng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
				Dư nợ	Mức tăng/giảm (%)	Dư nợ	Mức tăng/giảm (%)
Dư nợ tín dụng	628,54	946,77	1213,32	318,23	50,63	266,55	28,15

(Nguồn: Báo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Nhìn chung dư nợ thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành giai đoạn 2022-2024 có chiều hướng tăng lên. Năm 2022 dư nợ tín dụng ở mức 628,54 triệu đồng nhưng qua năm 2023 dư nợ tăng lên 946,77 triệu đồng tức tăng 318,23 triệu đồng tương ứng tăng 50,63% so với 2022. Đến năm 2024, dư nợ tín dụng đạt 1213,32 triệu đồng, tăng 266,55 triệu đồng so với năm 2023, tức tăng 28,15%. Nguyên nhân là lạm phát và chi phí sinh hoạt tăng cao cũng thúc đẩy người dân vay thẻ để trang trải cuộc sống và ngân hàng đã đẩy mạnh quảng bá và cải tiến dịch vụ thẻ như: ưu đãi hoàn tiền, trả góp 0%,...để thu hút khách hàng. Việc dư nợ thẻ tín dụng tăng lên cho thấy ngân hàng ngày càng có nhiều người sử dụng thẻ tín dụng, điều đó nói lên công tác đẩy mạnh phát triển thanh toán thẻ của ABBANK – PGD Núi Thành đã phần nào phát huy hiệu quả. Chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng không ngừng được nâng cao, các sản phẩm thẻ tín dụng đã có sức hấp dẫn thu hút số lượng người sử dụng ngày càng nhiều, PGD đã dần tìm được chỗ đứng và có sức cạnh tranh trên thị trường thẻ Đà Nẵng. Đặc biệt do đời sống người dân ngày càng được nâng cao, những người trẻ có thói quen mua sắm nhiều do vậy xu hướng mua bán thanh toán không dùng tiền mặt ngày một nhiều hơn.

Với tình hình khả quan trên, ABBANK – PGD Núi Thành cần tăng cường công tác thẩm định khách hàng cũng như thường xuyên thông báo cho khách hàng về thời hạn trả nợ của họ để giảm thiểu tối đa tỷ lệ nợ quá hạn cho ngân hàng, đồng thời cũng giúp khách hàng không phải chịu mức lãi suất cao.

2.2.2.4. Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng, giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.9: Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng, giai đoạn 2022 – 2024

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
				Số tiền	Tăng/giảm (%)	Số tiền	Tăng/giảm (%)
Doanh số rút tiền mặt	187,92	315,46	204,12	127,54	67,87	-111,34	-35,29
Doanh số quẹt POS	888,31	1.030,08	1286,86	141,77	15,96	256,88	24,94
Tổng	1.076,23	1.345,54	1.491,08	269,31	25,02	145,54	10,82

(Nguồn: Báo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Theo bảng 2.9, doanh số thanh toán trên thẻ tín dụng tăng đều qua các năm. Cụ thể năm 2022 tổng doanh số thanh toán thẻ tín dụng 1.076,23 triệu đồng, trong đó, doanh số rút tiền mặt ở mức 187,92 triệu đồng và doanh số thanh toán chuyển khoản là 888,31 triệu đồng. Từ năm đầu tiên đã cho thấy thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành chủ yếu thanh toán qua hình thức chuyển khoản (quẹt POS), nó chiếm gần 83% so với tổng doanh số thanh toán. Mức chênh lệch này cũng đồng thời tăng liên tục qua các năm. Năm 2023 tổng doanh số thanh toán ở mức 1.345,54 triệu đồng, tăng 269,31 triệu đồng, tăng 25,02% so với năm 2022. Trong đó doanh số rút tiền mặt 2023 là 315,46 triệu đồng tăng hơn năm 2022 127,54 triệu đồng, tức 67,87 %, còn doanh số thanh toán chuyển khoản tăng 141,77 triệu đồng so với năm 2022 ở mức 1.030,08 triệu đồng, tức tăng 15,96%. Điều này cho thấy trong 2 năm 2022-2023, doanh số rút tiền mặt từ thẻ tín dụng của khách hàng tương đối cao vì một phần sau dịch bệnh nhiều cá nhân và hộ gia đình vẫn đang phục hồi tài chính sau đại dịch nên người dân có xu hướng rút tiền mặt để chi tiêu như tiền nhà, học phí, viện phí,.. những khoản mà không thể thanh toán được bằng POS. Mặt khác, do thói quen dùng tiền mặt của khách hàng còn nhiều, chưa thích nghi

và tin tưởng cách thức thanh toán mới nên khách thường rút tiền mặt vì vậy doanh số rút tiền mặt của thẻ tín dụng chiếm tỷ trọng cao trong 2 năm này.

Sang năm 2024, mức tăng này vẫn duy trì khi doanh số thanh toán chuyển khoản tăng 256,88 triệu đồng, tức tăng 24,94% so với 2023, đạt mức 1.286,96 triệu đồng. Ngược lại, doanh số rút tiền mặt lại giảm ở mức 35,29% so với 2023, tức đạt 204,12 triệu đồng, giảm so với năm 2023 111,34 triệu đồng. Điều này không làm cho tổng doanh số thanh toán qua thẻ tín dụng giảm xuống, cụ thể năm 2024 đạt mức 1.491,08 triệu đồng, tăng lên 145,54 triệu đồng so với 2023. Bởi lẽ, trong năm 2024 thị trường đã đông đúc trở lại, dịch bệnh được kiểm soát triệt để, kinh tế bắt đầu phát triển trở lại. Việc rút tiền mặt mất phí khá nhiều lên tới 4% và sau khi rút tiền mặt sẽ bị tính lãi ngay lập tức, còn việc quét POS vừa được miễn lãi vừa được tích điểm hoàn tiền nên xu hướng rút tiền mặt đang có xu hướng giảm. Đây là sự thay đổi tích cực trong thói quen tài chính và sự phát triển của hệ sinh thái thanh toán tại Việt Nam. Vì vậy, ngân hàng cũng cần có những biện pháp cải thiện tâm lý người tiêu dùng, đưa ra các chính sách ưu đãi hấp dẫn mà khi sử dụng thanh toán chuyển khoản mới có, bên cạnh đó, phí và lãi khi rút tiền mặt cũng là một phần quan trọng quyết định việc sử dụng của khách hàng.

2.2.2.5. Số lượng giao dịch thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Bảng 2.10: Số lượng giao dịch thẻ tín dụng tại ABBANK – Phòng giao dịch Núi Thành – Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024

ĐVT: lần giao dịch

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
				Số GD	Mức tăng/giảm (%)	Số GD	Mức tăng/giảm (%)
Số lượng giao dịch	2.101	2.976	3.508	875	41,65	532	17,88

(Nguồn: Báo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Từ sự phân tích số lượng giao dịch, các PGD sẽ có những nhận định nhất định về tiềm năng của thẻ tín dụng, nắm bắt được tình hình khách hàng sử dụng thẻ trên thị trường từ đó đạt được mục đích cuối cùng là lợi nhuận. Nếu số lượng giao dịch tăng cao, PGD sẽ cố gắng phát huy những giá trị, tiện ích, an toàn đem đến cho khách sự hài

lòng. Ngược lại, nếu số lượng giao dịch bị giảm sút, PGD sẽ có những biện pháp kịp thời giải quyết vấn đề để lợi ích chung của khách hàng và ngân hàng được đảm bảo tối đa.

Cụ thể bảng 2.10, năm 2022 đạt số lượng giao dịch là 2.101 lần giao dịch, tăng 875 giao dịch vào năm 2023, đạt 2.976 lần giao dịch tức chiếm 41,65%. Sang năm 2024, số lượng giao dịch đạt 3.508 lần giao dịch, tăng hơn năm 2023 532 giao dịch và tăng 17,88% so với năm 2023. Nhìn chung, tình hình về số lượng giao dịch dựa trên thẻ phát hành của ngân hàng tăng qua các năm. Nguyên nhân nhờ các chính sách khuyến khích và phát triển hạ tầng thanh toán không tiền mặt của nhà nước và việc áp dụng eKYC giúp sử dụng thẻ thuận tiện, nhanh chóng. Ngoài ra chương trình khuyến mãi hấp dẫn cùng xu hướng tiêu dùng hiện đại đã tạo ra “hiệu ứng lan tỏa” mạnh mẽ, khiến số lượng người giao dịch thẻ tín dụng tăng đều qua các năm. Tuy nhiên số lượng giao dịch khá thấp so với số thẻ được phát hành ra, trung bình 1 chủ thẻ chỉ sử dụng thẻ 2 đến 3 lần. Nguyên nhân của việc này là do hành vi và thói quen thanh toán của người Việt, đa số người dân vẫn ưa dùng tiền mặt cho các giao dịch hàng ngày và tiết kiệm, thiếu niềm tin vào thanh toán thẻ.

2.2.2.6. Số lượng máy ATM và POS của ABBANK tại Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024 (tính đến hết 31/12/2024)

Bảng 2.11: Số lượng máy ATM và POS của ABBANK tại Đà Nẵng, giai đoạn 2022-2024

DVT: Máy

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
				Số lượng	Tăng/giảm (%)	Số lượng	Tăng/ giảm (%)
ATM	4	9	11	5	125,00	2	22,22
POS	1.130	1.379	1.521	249	22,04	142	10,30

(Nguồn: Báo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 -2024)

Các dịch vụ hỗ trợ phát triển thẻ nói chung và thẻ tín dụng nói riêng: ATM, điểm chấp nhận thẻ, thanh toán online cũng là một vấn đề mà ABBANK chú trọng phát triển đối với sản phẩm thẻ, Nhằm nâng cao tiện ích khi sử dụng thẻ, ATM phân bố rộng các quận. POS ngày càng tăng lên, tập trung khai thác các trung tâm thương mại và các địa điểm bán lẻ, ...

Cụ thể, năm 2023 đạt 9 cây ATM, tăng 5 cây so với năm 2022 và chiếm 125%, Đến năm 2024, số cây ATM tăng 2 cây so với 2023, tức đạt số lượng 11 cây và chiếm 22,22%. Hoạt động ổn định, phục vụ nhu cầu giao dịch của khách hàng 24/7. Với lượng máy ATM của ABBANK Đà Nẵng có phần hơi hạn chế so với mặt bằng chung của các ngân hàng TMCP khác. Bởi chi phí để mua sắm, lắp đặt, vận hành một máy ATM khá lớn và để được lắp mới một cây ATM, ABBANK cần chứng minh được tiềm năng phát triển khách hàng tương ứng với lượng ATM đề xuất. Bởi vậy, kế hoạch tăng ATM phải đi đôi với kế hoạch tăng với khách hàng cá nhân để đáp ứng yêu cầu của NHNN đề ra. Tương tự với số lượng máy ATM, số lượng POS cũng tăng dần qua các năm, năm 2022 đạt 1.130 điểm và tăng lên 1379 vào năm 2023, tăng 249 điểm (tương ứng với mức tăng 22.04 %). Sang năm 2024, điểm chấp nhận thẻ (POS) của ABBANK Đà Nẵng tăng lên 1.521 tức tăng 142 điểm so với năm 2023 (tương ứng với mức tăng 10,30%), ABBANK đã và đang không ngừng chú trọng mở rộng thị trường nhằm khai thác tối đa lượng khách hàng trên địa bàn Đà Nẵng từ đó đem lại lợi nhuận cho ngân hàng cũng như nâng cao chất lượng thị trường đối với thẻ tín dụng ABBANK, mở ra một trang mới cho hoạt động tín dụng.

2.2.2.7. Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng của ABBANK-PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Bảng 2.12: Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng 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	Mức tăng/ giảm (%)	Số tiền	Mức tăng/ giảm (%)
Tổng thu nhập	987,19	100	1368,11	100	1552,66	100	380,92	38,59	184,55	13,49
Thu từ phí phát hành và phí thanh toán	154,56	15,66	174,9	12,78	198,11	12,76	20,34	13,16	23,21	13,27
Thu từ phí thường niên và phí phạt	761,98	77,19	1098,34	80,28	1256	80,89	336,36	44,14	157,66	14,35
Thu phí làm lại thẻ/điều chỉnh dịch vụ	70,65	7,16	94,87	6,93	98,55	6,35	24,22	34,28	3,68	3,88

(Nguồn: Báo cáo hoạt động cuối năm của ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Qua bảng số liệu 2.12, ta thấy được tổng thu nhập từ phí dịch vụ thẻ tăng qua các năm. Cụ thể vào năm 2023, tổng thu nhập đạt 1.368,11 triệu đồng, tăng 380,92 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 38,59% so với năm 2022. Tiếp đến năm 2024, chỉ tiêu này đạt 1.552,66 triệu đồng, tăng 184,55 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 13,49% so với năm 2023. Tổng thu nhập năm 2022-2023 có mức tăng khá cao so với năm 2023-2024, tuy nhiên thì vẫn tăng trưởng. Nguyên nhân do số lượng giao dịch tăng lên, mặc dù không tăng phí, nhưng ngân hàng đã cải thiện hiệu quả hoạt động và giảm chi phí vận hành thông qua việc áp dụng công nghệ mới và tự động hóa quy trình. Điều này giúp tăng lợi nhuận từ các khoản phí hiện có. Cho thấy được sự hiệu quả trong việc tăng cường phát huy các chiến lược kinh doanh và chính sách mới dành cho sản phẩm thẻ tín dụng.

Trong nguồn thu nhập từ phí của hoạt động dịch vụ thẻ thì nguồn thu từ phí thường niên và phí phạt chiếm tỷ trọng lớn nhất. Năm 2022, chỉ tiêu này đạt 761,98 triệu đồng, chiếm 77,19% trên tổng thu nhập năm. Sang năm 2023 nguồn thu này tăng lên 1098,34 triệu đồng, tăng hơn 2022 336,36 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 44,14%) và chiếm với 80,28% tổng thu nhập. Qua 2024, nguồn thu này đạt 1256 triệu đồng, tăng 157,66 triệu đồng và tương ứng với mức tăng 14,35% so với năm 2023. Ngoài ra thu từ phí phát hành và phí thanh toán thẻ cũng tăng qua các năm, các chỉ tiêu này chiếm tỷ trọng từ 12% đến 15% trong tổng mức thu nhập từ phí. Còn có thu từ phí làm lại thẻ/điều chỉnh dịch vụ, các chỉ tiêu này chiếm từ 6% đến 7%. Tuy chỉ tiêu này chỉ chiếm một phần nhỏ nhưng cũng góp phần tăng thêm thu nhập cho PGD. Mặt khác, còn các khoản thu khác như: thu từ phí nhận SMS giao dịch chính chủ thẻ, phí cấp lại PIN, ...

Bên cạnh đó, việc tối ưu hóa chi phí để mang đến lợi nhuận tối đa vẫn luôn là vấn đề được ABBANK- PGD Núi Thành quan tâm. Phân bổ chi phí hợp lý sẽ giúp cho ngân hàng sử dụng nguồn vốn hiệu quả và giúp gia tăng lợi nhuận một cách tối ưu nhất. Bởi giai đoạn này PGD cần đẩy mạnh các chính sách ưu đãi, giới thiệu sản phẩm đến khách hàng mới và thực hiện các hoạt động marketing lớn nhằm đưa người tiêu dùng vào chính sách công nghệ hóa - không dùng tiền mặt.

Tóm lại, hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của ABBANK - PGD Núi Thành trong giai đoạn 2022-2024 tăng trưởng khá tốt và ổn định. Có được kết quả này nhờ chiến lược kinh doanh mới mẻ, luôn thay đổi theo từng giai đoạn phù hợp để nhu cầu khách hàng ngày một đa dạng. Cùng với định hướng của ban lãnh đạo và sự nỗ lực không ngừng kèm sự nhiệt tình của đội ngũ nhân viên PGD Núi Thành đã đem lại kết quả kinh doanh vô cùng khả quan, đặc biệt trong giai đoạn 2022-2024 kinh tế còn nhiều khó khăn. Đây cũng là động lực để PGD phát triển tiếp dịch vụ thẻ trong thời gian sắp tới.

2.2.2.8. Tình hình kiểm soát rủi ro trong hoạt động thanh toán thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

Bảng 2.13: Tình hình kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

ĐVT: Thẻ

ST T	Rủi ro	2022	2023	2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
		Số trường hợp	Số trường hợp	Số trường hợp	Trường hợp	Mức chênh lệch (%)	Trường hợp	Mức chênh lệch (%)
1	Chủ thẻ mất khả năng thanh toán	20	15	11	-5	-25	-4	-26,67
2	Thẻ bị lấy cắp thông tin	0	0	0	0	0	0	0
3	Thẻ giả mạo	3	2	0	-1	-33,33	-2	-100
4	Không giao nhận thẻ đúng quy trình	0	0	0	0	0	0	0
5	Thẻ bị thất lạc	11	8	4	-3	-27,27	-4	-50
6	Thẻ hết hiệu lực	7	10	13	3	42,86	3	30
7	Đơn vị chấp nhận thẻ gian lận	0	0	0	0	0	0	0
8	Tra soát, khiếu nại về thẻ	4	11	6	7	175	-5	-45,45

(Nguồn: Báo cáo hoạt động cuối năm ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024)

Kiểm soát rủi ro tốt, hiệu quả giúp đảm bảo an toàn, tin cậy cho khách hàng và giữ hình ảnh, uy tín cho ngân hàng. Từ bảng 2.13, tỷ lệ kiểm soát rủi ro thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành giảm dần theo từng năm, thể hiện sự cẩn trọng của ngân hàng trong việc vận hành thẻ. Cụ thể, các rủi ro có thể thấy rõ ở PGD là chủ thẻ mất khả năng thanh toán, thẻ giả mạo, thẻ thất lạc, thẻ hết hiệu lực, tra soát, khiếu nại về thẻ,...Đáng chú ý khi các rủi ro này năm 2022 nhiều thì đến năm 2024 các trường hợp giảm xuống đến mức thấp nhất. Điều đó nhờ ngân hàng đã tăng cường công tác thẩm định, kiểm soát, thường xuyên cử cán bộ đi đào tạo, tập huấn. Đồng thời, nắm bắt kịp thời những rủi ro, chú trọng các khiếu nại và tra soát, xử lý triệt để nhằm tránh gây thất thoát cho ngân hàng cũng như khách hàng.

Bên cạnh đó, ngoài việc ngân hàng tích cực thực hiện các chính sách nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng. Khách hàng cũng là nhân tố quan trọng trong công cuộc hạn chế tổn thất bằng những cách sau:

- Hạn chế trao đổi và đưa thẻ cho những người không liên quan.
- Không tiết lộ mã số thẻ tín dụng của mình.
- Hạn chế việc rút tiền trực tiếp qua thu ATM.
- Khi bị mất thẻ cần báo ngay cho ngân hàng để khóa thẻ tín dụng.
- Cần thanh toán các khoản nợ đúng kỳ hạn để tránh bị phạt lãi suất thẻ
- Duy trì hạn mức tín dụng của thẻ ở mức thu nhập có thể chi trả của bản thân.

2.2.3. Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

2.2.3.1. Thành công

Trong giai đoạn của 2022 - 2024, nền kinh tế Việt Nam có bước phục hồi mạnh mẽ, đạt kết quả tích cực và tương đối toàn diện. Các cân đối lớn luôn được đảm bảo, nền tảng vĩ mô ổn định, đặc biệt là trong bối cảnh tình hình thế giới và khu vực có nhiều khó khăn, bất ổn, nhiều nền kinh tế suy giảm tăng trưởng. Ngành ngân hàng cũng bị tác động mạnh mẽ.

ABBANK đã hoạt động tương đối mạnh trong nhiều lĩnh vực, hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng cũng gặt hái được nhiều thành công. Nhờ sự chỉ đạo đúng hướng của Ban lãnh đạo ngân hàng và sự quyết tâm cố gắng, nỗ lực hết mình của đội ngũ nhân viên, hệ thống ngân hàng ABBANK nói chung và PGD Núi Thành nói riêng luôn luôn khẳng định được vị thế ngân hàng trong và ngoài nước. Điều đó thể hiện qua kết quả sau:

- PGD đã thực hiện các chiến lược phát hành thẻ tín dụng quốc tế từ năm 2022 đến năm 2024 rất tốt, liên tục tăng qua các năm. Điều này phản ánh lượng thẻ tín dụng của ABBANK ngày càng được chấp nhận nhiều tại thị trường thẻ Đà Nẵng.

- Sản phẩm thẻ tín dụng có mặt tại ABBANK – PGD Núi Thành Đà Nẵng khá đa dạng từ thẻ tiêu dùng hằng ngày đến các thẻ phục vụ cho mục đích giải trí, ẩm thực, mua sắm trả góp hoặc các vật dụng công nghệ trong gia đình cùng vô vàn các tiện ích nổi trội, đáp ứng đầy đủ và phù hợp với nhu cầu của từng tầng lớp khách hàng.

- Số lượng giao dịch thẻ tín dụng tăng cao qua từng năm, qua đây thấy được xã hội hiện tại ưa chuộng các dịch vụ công nghệ mới hơn rất nhiều, đã phần nào thoát được ra khỏi ràng buộc của tiền mặt và điều này cũng làm cho doanh số thanh toán của hoạt động thẻ tín dụng càng ngày càng tăng cao, góp phần làm tăng thu nhập từ dịch vụ thẻ. Cho thấy ngân hàng đã mở rộng được quy mô khách hàng và nâng cao hiệu quả tiếp cận thị trường.

- Chất lượng dịch vụ thẻ tín dụng của PGD ngày càng được cải thiện, số lượng ATM và POS không ngừng cập nhật, khi đến hạn thanh toán các nhân viên tín dụng rất tận tình, có trách nhiệm nhắc nhở thanh toán để tránh nợ xấu cho khách hàng. Các vấn đề bảo mật thông tin cá nhân, tăng cường bảo vệ khách hàng trong giao dịch trực tuyến được đảm bảo tuyệt đối.

- Số lượng thẻ tín dụng hoạt động ở mức cao, thể hiện được sự hữu dụng và tiện ích của thẻ tín dụng ABBANK mang đến cho khách hàng. Đây là cơ hội lớn cho sự mở rộng thị trường thẻ tín dụng của ABBANK trong khu vực Đà Nẵng cũng như lân cận.

- Mô hình số lượng máy POS của ABBANK Đà Nẵng nằm trong mức cao và có xu hướng tăng dần qua các năm, cho thấy ABBANK khai thác địa bàn hoạt động rất tốt.

- Ngoài ra, ngân hàng đã kiểm soát rủi ro hiệu quả thông qua việc giảm thiểu các trường hợp thẻ bị mất cắp, giả mạo hoặc nợ quá hạn. Dư nợ thẻ tín dụng cũng tăng trưởng tốt, góp phần tích cực vào tổng dư nợ và lợi nhuận của ngân hàng. Công tác mở rộng tệp khách hàng, nhất là trong phân khúc cán bộ, nhân viên công chức và khách hàng trẻ tuổi, cũng được thực hiện hiệu quả thông qua các chương trình quảng bá và chăm sóc khách hàng phù hợp.

2.2.3.2. Hạn chế

Có thể nói rằng xét trong tình hình chung của thị trường Việt Nam hiện nay thì thực sự ngân hàng ABBANK Việt Nam nói chung và ngân hàng ABBANK PGD Núi Thành Đà Nẵng nói riêng đã và đang gặt hái được khá nhiều thành công. Tuy nhiên trên thực tế ngân hàng cũng đang gặp phải những hạn chế mà tất cả các ngân hàng khác ở Việt Nam đang gặp phải, đó là:

- Cơ cấu phát hành thẻ chưa đều, đa số phát hành chỉ tập trung vào thẻ ABBANK Visa Contactless Credit - Gold còn lại chỉ là số ít.

- Một bộ phận khách hàng mở thẻ nhưng không phát sinh giao dịch, gây lãng phí nguồn lực ngân hàng và tiềm ẩn rủi ro trong công tác quản lý. Doanh thu từ phí dịch vụ thẻ tuy có cải thiện nhưng vẫn chiếm tỷ trọng chưa cao trong tổng thu nhập từ thẻ tín dụng, chưa phản ánh đúng tiềm năng mà sản phẩm này có thể mang lại.

- Về mặt phí thường niên thẻ tín dụng tại ngân hàng cũng cao hơn so với mặt bằng chung ngân hàng tại Đà Nẵng.

- Hoạt động marketing của ngân hàng còn yếu. Công tác marketing cho các sản phẩm tín dụng của ngân hàng chưa tốt, chưa thực hiện được một chương trình marketing rầm rộ liên kết các sản phẩm tín dụng cá nhân với nhau, do đó chưa tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng.

- Công tác chăm sóc khách hàng chưa thực sự chuyên nghiệp. Bên cạnh đội ngũ cán bộ nhân viên có chuyên môn cao thì vẫn còn tồn tại một số người còn non trẻ, thiếu kinh nghiệm và còn nhiều lúng túng trong quá trình tư vấn, phát hành cũng như thanh toán và tra soát, khiếu nại về thẻ.

- Không gian của PGD Núi Thành còn khá nhỏ, chưa đáp ứng sự thoải mái cũng như nhu cầu của khách hàng khi tới giao dịch.

- Mặt khác, việc khai thác tệp khách hàng hiện hữu chưa thật sự hiệu quả, thể hiện qua việc chưa có nhiều chiến dịch kích hoạt và gia tăng tần suất sử dụng thẻ sau phát hành.

- Số lượng giao dịch tương đối thấp, các cây ATM tại địa bàn Đà Nẵng quá ít.

- Hệ thống mạng truyền chưa thực sự ổn định, còn hay xảy ra lỗi khi khách hàng sử dụng online trên app, không rút/chuyển được tiền.

- Tình trạng thẻ “chết” – loại thẻ không hoạt động còn tương đối nhiều, không có giao dịch rút tiền và quẹt thẻ trong một thời gian mở thẻ còn xảy ra.

- Việc kiểm soát rủi ro của PGD qua các năm giảm khá ít, tuy nhiên các trường hợp rủi ro vẫn còn tồn tại khá nhiều. Trong đó, rủi ro chủ thẻ mất khả năng thanh toán chiếm nhiều nhất, điều này có nguy cơ dẫn đến nợ xấu tín dụng cho PGD. Và còn khá nhiều rủi ro khác như thẻ thất lạc, thẻ hết hiệu lực cũng như các trường hợp khách hàng cần tra soát về thẻ,...

2.2.3.3. Nguyên nhân

Có rất nhiều nguyên nhân ảnh hưởng đến quá trình phát triển dịch vụ thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng. Những nguyên nhân đó có thể được khắc

phục 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.

- Người dân vẫn chưa quen với những tiện ích ngân hàng mang lại và không tin tưởng vào hoạt động của ngân hàng. Việc thay đổi nhận thức người tiêu dùng là việc rất khó khăn, đòi hỏi nhiều biện pháp khác nhau.

- Do khâu marketing tuyên truyền của ngân hàng còn yếu kém dẫn đến việc khách hàng không biết hết tính năng tiện ích của thẻ, thậm chí cho rằng thẻ tín dụng chỉ dùng để rút tiền khi đi ra nước ngoài. Còn đối với những khách hàng hiểu về thẻ tín dụng và cũng thực sự có nhu cầu thì lại gặp phải hạn chế là mạng lưới ATM chưa rộng rãi, các dịch vụ đi kèm còn ít, thậm chí thanh toán hàng hoá, dịch vụ còn phải chịu phụ phí. Tất cả những nguyên nhân đó đã khiến cho nhiều chủ thẻ để thẻ "chết".

- Việc phát triển các tiện ích cũng như các hoạt động marketing cho sản phẩm tín dụng đòi hỏi đầu tư chi phí cao từ phía ngân hàng, từ việc phát triển và triển khai đến việc quảng bá. Chi phí này là một trở ngại cho nhiều ngân hàng, đặc biệt là PGD nhỏ như ABBANK - PGD Núi Thành.

- Nhân sự về thẻ còn ít và phải kiêm nhiều chức vụ nên hiệu quả công việc chưa cao.

- Với PGD mới di dời địa điểm mới như ABBANK Đà Nẵng thì lượng khách hàng tiếp cận còn chưa nhiều, hơn nữa khu vực hiện tại có quá nhiều đối thủ cạnh tranh lâu năm, với ưu thế về tài chính, kinh nghiệm trong lĩnh vực thẻ tín dụng. Điều này làm cho ngân hàng còn hạn chế về mặt mở rộng cũng như thu hút doanh thu.

- Nguồn vốn dành cho đầu tư công nghệ trong hoạt động phát hành, thanh toán như đầu tư hệ thống ATM, hệ thống đường truyền,... bị giới hạn do chi phí đầu tư công nghệ cho hoạt động này rất cao.

- Tội phạm trong lĩnh vực thanh toán tăng cao, động thái tinh vi cùng với sự chủ quan và cả tin của người tiêu dùng. Hơn thế nữa, một số khách luôn có mục đích mở thẻ ở mức tín dụng cao hơn mức thu nhập để thỏa mãn nhu cầu mua sắm, giải trí. Từ đó xảy ra các rủi ro như thẻ giả, thất lạc, hết hiệu lực và mất khả năng thanh toán,...

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Ngân hàng TMCP An Bình - PGD Núi Thành Đà Nẵng được thành lập nhằm mục đích mở rộng chi nhánh của Hội sở. Qua đó, vừa phục vụ khách hàng nhiều hơn vừa tái khẳng định vị thế của một trong những NHTM lớn của Việt Nam.

Qua chương 2, ta đã nghiên cứu thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại ABBANK - PGD Núi Thành Đà Nẵng và đánh giá những giải pháp mà đơn vị đã thực hiện trong giai đoạn 2022-2024 để làm cơ sở đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành - Đà Nẵng những năm tới ở chương 3.

Tuy thị trường của ABBANK bị thu hẹp nhiều và phải cạnh tranh khá lớn khi triển khai các hoạt động vì sức hút của thị trường miền Trung nói chung và Đà Nẵng nói riêng không chỉ thu hút ABBANK mà còn có nhiều NHTM khác. Nhưng nhìn chung, thời gian qua ABBANK - PGD Đà Nẵng đã thực hiện khá tốt về mặt hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh thẻ tín dụng hoàn toàn có thể tin tưởng vào sự phát triển lớn mạnh hơn của PGD.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP AN BÌNH – PGD NÚI THÀNH – ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành, Đà Nẵng

Trong những năm tới, ABBANK xác định thẻ tín dụng là một trong những sản phẩm chiến lược, đóng vai trò quan trọng trong quá trình chuyển đổi số và phát triển bền vững của ngân hàng. Việc thanh toán không dùng tiền mặt đã thể hiện rõ ưu thế về tính an toàn và hạn chế được những rủi ro không đáng. Người dùng cũng hưởng ứng tích cực trước xu hướng chuyển dịch mạnh mẽ từ thanh toán tiền mặt sang thanh toán thẻ bởi sự tiện lợi, rút ngắn thời gian chờ đợi. ABBANK triển khai các chiến dịch marketing đa kênh, tận dụng các nền tảng truyền thông xã hội như YouTube, Facebook, TikTok để quảng bá sản phẩm thẻ tín dụng. Đồng thời, ngân hàng tăng cường đào tạo và bồi dưỡng lực lượng cán bộ marketing cả ở cơ sở và trung ương, áp dụng chính sách khen thưởng để khuyến khích các chi nhánh và cá nhân có thành tích tốt trong công tác khách hàng.

Ngân hàng sẽ tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng để đáp ứng nhu cầu phong phú của người dân trên địa bàn thành phố, đồng thời hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp. Việc đa dạng hóa sản phẩm giúp ABBANK đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, từ tiêu dùng hàng ngày đến du lịch và chi tiêu cao cấp. Nâng cao trình độ cho cán bộ nhân viên nhằm phục vụ đảm bảo cho khách hàng có nhu cầu.

Đảm bảo các phần mềm quản lý, xử lý cấp phép thanh toán hoạt động ổn định, có thể tăng cường phối hợp với các đối tác nước ngoài có liên quan nhằm khắc phục lỗi hệ thống.

Ngân hàng là ngành mang tính toàn cầu cao, không thể đi sau và cũng là ngành có tiềm lực tài chính, nhân lực công nghệ tốt để đi đầu về chuyển đổi số. Với ABBANK, số hóa là cách để tăng tốc và phát triển, vì xét về quy mô, ngân hàng còn khá khiêm tốn. Vì thế ABBANK có thể tận dụng những lợi thế từ công nghệ số để tiếp cận nguồn khách hàng lớn. Để đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, ABBANK sẽ nghiên cứu nâng cấp xử lý dịch vụ thẻ, khắc phục những tồn tại về kỹ thuật đồng thời tiếp cận các công nghệ mới trên thế giới. Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số, mở rộng tiện ích, gia tăng trải nghiệm online trên nền tảng Ngân hàng số.

3.2. Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành, Đà Nẵng.

3.2.1. Tăng cường công tác truyền thông mở rộng khách hàng để đảm bảo cơ cấu phát hành thẻ được tăng cường

PGD Núi Thành cần tập trung hơn để nâng cao hiệu quả trong việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, ABBANK nên tập trung đẩy mạnh khai thác theo từng phân khúc khách hàng cụ thể, từ đó xây dựng các chương trình ưu đãi và dịch vụ phù hợp với đặc điểm, hành vi tiêu dùng của từng nhóm. Việc tổ chức hội nghị khách hàng định kỳ không chỉ giúp ngân hàng lắng nghe phản hồi mà còn là cơ hội tri ân khách hàng bằng những phần quà nhỏ vào các dịp lễ, Tết. Thiết kế các combo ưu đãi dành riêng cho từng dòng thẻ nhằm tăng sức hút. Ngoài ra, ABBANK có thể triển khai các chương trình tăng hạn mức tín dụng dành cho những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và doanh số chi tiêu cao, từ đó khuyến khích sử dụng thẻ thường xuyên và bền vững.

Công tác truyền thông cũng cần được chú trọng, đặc biệt qua các nền tảng mạng xã hội như Facebook, TikTok, Zalo,... nhằm xóa bỏ rào cản tâm lý của khách hàng về việc sử dụng thẻ tín dụng, đồng thời nâng cao khả năng nhận diện thương hiệu. PGD Núi Thành cần kết hợp linh hoạt giữa kênh số và kênh truyền thống như phát tờ rơi ở các khu dân cư, telesale,... Ngân hàng cần đặt trọng tâm vào khách hàng, nghiên cứu kỹ nhu cầu và hành vi tiêu dùng, từ đó phát triển các tiện ích thiết thực, mang lại lợi ích lâu dài thay vì chỉ tập trung tăng số lượng thẻ phát hành. Điều này giúp hạn chế tình trạng thẻ ảo, thẻ không hoạt động và nâng cao tỷ lệ sử dụng thực tế.

Song song với đó, ABBANK cũng nên tích cực tham gia vào các hoạt động xã hội như trao quà cho trẻ em nghèo, hỗ trợ hộ gia đình khó khăn, hoặc lập quỹ học bổng cho sinh viên xuất sắc. Những hoạt động này không chỉ giúp ngân hàng lan tỏa hình ảnh tích cực trong cộng đồng mà còn góp phần thu hút nhóm khách hàng trẻ – những người cởi mở, yêu thích công nghệ và dễ tiếp cận với các sản phẩm tài chính hiện đại. Áp dụng chương trình chăm sóc khách hàng theo phân khúc: miễn thẻ phát hành năm đầu cho thẻ chính, nâng hạn mức tín dụng thường xuyên cho khách hàng ưu tiên, tích điểm đổi thưởng, ưu đãi từ đối tác liên kết.

3.2.2. Tăng cường đào tạo nguồn nhân lực đầy đủ

ABBANK cần đặc biệt chú trọng công tác đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên – những người đóng vai trò cầu nối trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng. Đào tạo nhân viên về điểm mạnh từng loại thẻ để tư vấn phù hợp với nhu cầu khách hàng. Ngân hàng nên tổ chức định kỳ các buổi đào tạo kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống và phản hồi thông tin, nhằm nâng cao tính chuyên nghiệp trong phục vụ, đồng thời giảm thiểu rủi ro phát sinh trong quá trình giao dịch. Bên cạnh đó, giám đốc phòng giao dịch

cần xây dựng chiến lược bán hàng rõ ràng, theo dõi sát sao hiệu quả làm việc của từng nhân viên thông qua các kế hoạch bán hàng theo tuần, tháng.

Ngoài ra, ABBANK nên đẩy mạnh hoạt động đào tạo và hợp tác quốc tế bằng cách cử cán bộ tham gia các chương trình học tập, giao lưu tại Ngân hàng Trung ương hoặc các tổ chức tài chính uy tín ở nước ngoài nhằm học hỏi kinh nghiệm và cập nhật xu hướng mới. Công tác tuyển dụng cũng cần được nâng cao chất lượng, đảm bảo lựa chọn đúng người cho đúng vị trí, hạn chế tình trạng một nhân viên kiêm nhiệm quá nhiều công việc. Đồng thời, việc xây dựng cơ chế thi đua – khen thưởng công bằng dựa trên năng suất, chất lượng và hiệu quả công việc sẽ tạo động lực cho nhân viên phát huy tối đa năng lực. Ngược lại, cần có biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với những trường hợp vi phạm quy định hoặc làm ảnh hưởng đến uy tín và hình ảnh của ngân hàng.

Cuối cùng, cơ chế lương – thưởng phù hợp đóng vai trò quan trọng trong động viên cán bộ tín dụng. Ví dụ, chính sách đãi ngộ khi nhân viên đạt hoặc vượt chỉ tiêu trong tháng hoặc quý (về số lượng thẻ phát hành, số thẻ kích hoạt, tổng doanh số giao dịch, số lượng khách hàng duy trì hoạt động...), sẽ khuyến khích họ tích cực tìm kiếm khách hàng và tăng cường giám sát. Nghiên cứu thực tiễn cho thấy khi chế độ lương thưởng liên kết chặt chẽ với kết quả tín dụng, cán bộ sẽ gia tăng nỗ lực làm việc và duy trì chất lượng tín dụng tốt hơn.

3.2.3. Hoàn thiện chất lượng thẻ tín dụng nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng, nâng cao vị thế của ABBANK trên thị trường thẻ tín dụng

Để nâng cao chất lượng sản phẩm thẻ tín dụng, ABBANK nên tiến hành rà soát và rút gọn các loại thẻ có tính năng trùng lặp, từ đó tập trung phát triển số lượng thẻ ít nhưng đảm bảo chất lượng và tiện ích vượt trội. Xây dựng chiến lược phát hành đa dạng hóa sản phẩm, nhấn mạnh lợi ích riêng biệt từng dòng thẻ như thẻ Classic, Platinum, Travel,...Điều này sẽ giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn, sử dụng thẻ hiệu quả mà không gặp khó khăn khi phải so sánh hoặc đổi thẻ phức tạp. Song song đó, ngân hàng cần bổ sung các tiện ích đi kèm phù hợp với từng phân khúc khách hàng nhằm gia tăng giá trị sử dụng thẻ và nâng cao sự hài lòng của người dùng. Ngoài ra, ABBANK cũng nên triển khai chính sách gửi bảng tổng kết tài khoản thẻ tín dụng vào cuối mỗi năm để khách hàng nắm bắt được tình hình chi tiêu và lịch sử giao dịch. Thông tin này giúp khách hàng điều chỉnh mức tiêu dùng hợp lý so với thu nhập cá nhân, hạn chế nguy cơ trả chậm hoặc mất khả năng thanh toán. Bên cạnh đó, việc cá nhân hóa sản phẩm thông qua thiết kế thẻ theo yêu cầu, sở thích riêng của từng khách hàng cũng là một giải pháp đáng chú ý. Đặc biệt, với nhóm khách hàng trẻ – vốn chiếm tỷ trọng lớn tại ABBANK – yếu tố thẩm mỹ và cá nhân hóa sẽ góp phần làm tăng sự hứng thú, từ đó thúc đẩy số lượng thẻ phát hành và doanh số sử dụng thẻ một cách hiệu quả.

3.2.4. Tăng cường hiện đại hóa công nghệ, cơ sở vật chất tại ABBANK nói chung và PGD Núi Thành – Đà Nẵng nói riêng vì đây là bộ mặt của ngân hàng và là nơi gặp gỡ đầu tiên của khách hàng với ngân hàng đến khi giao dịch

Cần tập trung nâng cao chất lượng phục vụ và mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, ABBANK nói chung và PGD Núi Thành – Đà Nẵng nói riêng cần chú trọng sắp xếp, bổ sung thêm các máy móc, thiết bị, ghế ngồi chờ cùng các tiện ích hỗ trợ khác nhằm đáp ứng tốt lượng khách đến giao dịch hằng ngày. Việc bố trí đầy đủ và hợp lý khu vực tiếp khách không chỉ giúp rút ngắn thời gian chờ đợi, tạo sự thoải mái mà còn góp phần giữ chân khách hàng lâu hơn, hạn chế tối đa tình trạng khách hàng cảm thấy khó chịu, mệt mỏi trong lúc chờ giao dịch. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần thường xuyên nâng cấp hệ thống máy chủ và hạ tầng công nghệ thông tin nhằm đảm bảo khả năng lưu trữ dữ liệu lớn, đồng thời cho phép truy cập và xử lý thông tin một cách nhanh chóng, chính xác, đáp ứng kịp thời các yêu cầu giao dịch của khách hàng. Đây là những yếu tố then chốt góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và hiện đại cho ngân hàng.

3.2.5. Vận dụng linh hoạt các biện pháp kiểm tra, giám sát nhằm ngăn ngừa, giảm thiểu rủi ro thẻ tín dụng

Trong quá trình phát hành và quản lý thẻ tín dụng, ngân hàng cần thực hiện đầy đủ và minh bạch các nghĩa vụ đối với khách hàng nhằm đảm bảo quyền lợi cũng như tăng cường sự tin tưởng vào sản phẩm tài chính này. Trước hết, ngân hàng phát hành thẻ cần công bố rõ ràng, chi tiết các mức phí phải thu, đồng thời cung cấp đầy đủ thông tin về các tiện ích, quyền lợi mà khách hàng được hưởng khi sử dụng thẻ. Bên cạnh đó, việc thường xuyên theo dõi, cập nhật thông tin thay đổi của thẻ cũng như của chủ thẻ – đặc biệt là thông tin liên quan đến địa chỉ cư trú – là điều cần thiết, nhằm đảm bảo tính chính xác và kịp thời trong quản lý dữ liệu khách hàng. Thiết lập hệ thống cảnh báo sớm rủi ro từ hành vi chi tiêu bất thường.

Đối với những trường hợp phát sinh như thẻ chấp, cầm cố hay phong tỏa tài sản có liên quan đến thẻ tín dụng, ngân hàng cần nghiêm túc tuân thủ theo các quy định hiện hành. Song song đó, công tác tư vấn và hỗ trợ khách hàng cũng phải được chú trọng, trong đó bao gồm việc hướng dẫn cách sử dụng, bảo quản và bảo vệ thẻ một cách an toàn. Trong các tình huống phát sinh rủi ro như mất cắp thẻ, bị làm giả, hoặc lộ mã PIN, khách hàng cần được khuyến khích báo ngay cho ngân hàng để thực hiện các biện pháp xử lý phù hợp như khóa tạm thời hoặc chấm dứt tài khoản bị ảnh hưởng nhằm hạn chế tổn thất.

Ngoài ra, để đảm bảo an toàn trong hoạt động thanh toán, ngân hàng cần chủ động phối hợp với các ngân hàng thương mại khác và các tổ chức thẻ quốc tế trong việc phòng

ngừa rủi ro và chống lại các hình thức gian lận công nghệ cao. Việc ứng dụng các giải pháp bảo mật hiện đại là yếu tố bắt buộc nhằm bảo vệ thông tin và tài sản của khách hàng. Về mặt nội bộ, ngân hàng cần thực hiện phân quyền truy cập hệ thống một cách hợp lý, kiểm soát chặt chẽ các thao tác cập nhật dữ liệu, đảm bảo tối thiểu hai cấp phê duyệt cho mỗi giao dịch quan trọng, từ đó duy trì sự an toàn và minh bạch trong vận hành.

Không kém phần quan trọng, công tác kiểm tra, giám sát cần được tiến hành thường xuyên, thông qua các hình thức báo cáo định kỳ hoặc đột xuất nhằm phát hiện và xử lý kịp thời các sai sót hoặc rủi ro tiềm ẩn. Việc lựa chọn đối tác chấp nhận thẻ (ĐVCNT) uy tín cũng là một khâu cần được cân nhắc kỹ lưỡng, giúp bảo vệ khách hàng khỏi nguy cơ bị lừa đảo hoặc gian lận tài chính khi sử dụng dịch vụ. Khi các rào cản tâm lý và lo ngại của khách hàng về thẻ tín dụng được tháo gỡ, không chỉ mang lại lợi ích thiết thực cho người tiêu dùng mà còn góp phần thúc đẩy quá trình chuyển đổi thanh toán không tiền mặt – một trong những mục tiêu trọng tâm trong chiến lược phát triển tài chính toàn diện tại Việt Nam.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Chính phủ, Nhà nước

- **Thứ nhất**, Chính phủ nên sớm ban hành các văn bản luật quy định rõ tội danh và biện pháp xử phạt tội phạm thẻ nhằm bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các ngân hàng kinh doanh thẻ, các ĐVCNT và các chủ thẻ.

- **Thứ hai**, Chính phủ tạo điều kiện, đầu tư công nghệ, máy móc, thiết bị nâng cao mạng lưới thẻ, giảm thuế cho các máy móc nhập ngoại. Đồng thời, cần đầu tư vào mạng viễn thông nhằm hạn chế vấn đề nghẽn mạng gây khó khăn cho ngân hàng cũng như chủ thẻ.

- **Thứ ba**, Chính phủ cần quản lý chặt việc nắm giữ và sử dụng ngoại tệ để người tiêu dùng làm quen với việc thanh toán bằng thẻ tín dụng và các tiện ích mà thẻ mang lại.

- **Thứ tư**, Nhà nước cần duy trì, phát triển nền kinh tế chính trị ổn định, duy trì lạm phát ở mức độ hợp lý, khuyến khích đầu tư nước ngoài, phát triển các ngành dịch vụ, khuyến khích phát triển thẻ thanh toán.

- **Thứ năm**, Nhà nước cần có những biện pháp tăng cường truyền thông, phổ cập kiến thức thông qua các kênh truyền thông đại chúng đến mọi tầng lớp trong việc sử dụng thẻ tín dụng làm phương thức thanh toán để người dân thấy được sự tiện ích trong giao dịch.

3.3.2. Đối với Ngân hàng nhà nước

- **Thứ nhất**, cần có những đòi hỏi về pháp lý để làm cơ sở cho việc giải quyết những ràng buộc về duy trì hoạt động thẻ của chủ thẻ đối với các ngân hàng, xin được kiến nghị lên NHNN. Mong NHNN sẽ sớm hoàn thành không chỉ luật về vấn đề này mà còn về toàn bộ hoạt động thẻ tín dụng của ngân hàng để thuận tiện hơn cho các NHTM trong việc phát triển hoạt động thẻ tín dụng của ngân hàng để thuận tiện hơn cho các NHTM trong việc phát triển hoạt động thẻ.

- **Thứ hai**, Ngân hàng không khuyến khích khách hàng rút tiền trong thẻ tín dụng qua hệ thống ATM vì phí rút tiền mặt khá cao, tuy nhiên trong một số trường hợp khẩn cấp khách hàng cần dùng tiền mặt thì hệ thống ATM cũng là một giải pháp cần thiết. Hiện nay, so với các ngân hàng khác thì số cây ATM của ABBANK đặt ở Đà Nẵng khá ít. Bên cạnh đó, các cây ATM cũng khá cũ, cần được nâng cấp thêm các chức năng khác như: nộp tiền vào thẻ, đăng ký mở thẻ... Do đó, xin kiến nghị lên NHNN sẽ tăng cường kết nối thêm các hệ thống ATM của ABBANK để phục vụ tốt hơn cho khách hàng cũng như nâng sự tiện lợi, doanh số của Ngân hàng tại địa bàn Đà Nẵng.

- **Thứ ba**, kiến nghị lên NHNN nhanh chóng ban hành một hệ thống pháp lý chặt chẽ và minh bạch nhằm bảo vệ quyền lợi cho ngân hàng và chủ thẻ. Đồng thời có những biện pháp mạnh để trừng trị những đối tượng cố tình làm trái với luật làm ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng, tác động tiêu cực tới khách hàng.

- **Thứ tư**, kiến nghị Ngân hàng Nhà nước cho phép NHTM được thành lập quỹ dự phòng rủi ro cho nghiệp vụ thẻ tín dụng, thành lập bộ phận quản lý phòng ngừa rủi ro chung cho các ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán thẻ và nên nằm trong trung tâm phòng ngừa rủi ro của NHNN.

3.3.3. Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình

- **Thứ nhất**, Ngân hàng TMCP An Bình cần tăng vốn cho PGD để trang bị thêm máy móc, thiết bị, cơ sở vật chất kỹ thuật đáp ứng nhu cầu tốt hơn nữa nhu cầu của đối khách hàng. Tăng kinh phí cho các hoạt động marketing vì đây là hoạt động cần mức chi phí lớn và phức tạp nhằm gây dựng các chương trình quảng bá, giới thiệu có chất lượng và hiệu quả cao.

- **Thứ hai**, Ngân hàng TMCP An Bình cần tổ chức những khóa học ngắn hạn huấn luyện nghiệp vụ cho các cán bộ thẻ tại Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng.

- **Thứ ba**, ABBANK cần nâng cao các chức năng, tiện ích cũng như đa dạng hóa các sản phẩm của dịch vụ ngân hàng cụ thể là bổ sung thêm nhiều chức năng đối với các

tiện ích thẻ tín dụng. PGD cũng cần chú ý đến công tác chăm sóc các đại lý, ĐVCNT bằng các ưu đãi mở rộng.

- **Thứ tư**, Đối với các máy ATM, cần đặt thêm máy tại một số điểm mà khách hàng có nhu cầu dùng máy, nhằm tạo thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao dịch. Đồng thời phải có đội ngũ kiểm tra thường xuyên, định kỳ hệ thống các máy ATM để khắc phục được những sự cố đối với máy.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Xuất phát từ những cơ sở lý luận chung nhất về thẻ tín dụng và phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng, từ đó phân tích thực trạng phát triển thẻ tín dụng của ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng trong mối quan hệ tổng thể hoạt động dịch vụ thẻ tại ABBANK và so sánh với các NHTM khác. Kết hợp với những bài học kinh nghiệm về phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng trên thế giới, tác giả đã đưa ra những giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại ABBANK – PGD Núi Thành.

Với mục tiêu đó, tác giả đề xuất các giải pháp, đó là các giải pháp phát triển quy mô dịch vụ, mở rộng mạng lưới ATM và nâng cao về hoạt động marketing, từ đó đưa ra các ý kiến, kiến nghị cơ quan các cấp hoàn thiện một số điều kiện một số điều kiện nhằm thúc đẩy hoạt động dịch vụ thẻ tại ABBANK – PGD Núi Thành nói riêng và các NHTM nói chung phát triển hơn nữa trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Thẻ tín dụng ngày càng chiếm ưu thế so với những phương tiện thanh toán khác ở Việt Nam cũng như quốc tế. Thanh toán bằng thẻ tín dụng không chỉ đem lại lợi ích cho chủ thẻ, chủ thẻ phát hành, các cơ sở chấp nhận thẻ mà còn đem lại lợi ích cho nền kinh tế - xã hội. Việc sử dụng thẻ tín dụng đã làm giảm khối lượng tiền mặt đáng kể trong lưu thông, tăng nhanh tốc độ chu chuyển hàng hóa và tiền tệ, tăng cường khả năng kiểm soát của các cơ quan chức năng của Nhà nước, hạn chế tiêu cực xã hội và là một bước tiến tới xã hội văn minh.

Ngân hàng TMCP An Bình là một trong những Ngân hàng Thương mại Cổ phần có sự phát triển nổi bật tại Việt Nam. ABBANK – PGD Núi Thành – Đà Nẵng đã chú trọng đầu tư và phát triển khá mạnh mẽ trong lĩnh vực phát hành và thanh toán thẻ tín dụng. Qua đó đem về lượng doanh thu khá lớn cho ngân hàng. Tuy nhiên, để đáp ứng được nhu cầu hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, đồng thời có chỗ đứng trên thị trường tài chính hiện nay thì ABBANK – PGD Núi Thành cần tiếp tục khuyến khích đầu tư cũng như nghiên cứu và áp dụng những định hướng, giải pháp nêu trên. Tuy nhiên, do sự hạn chế về năng lực, những nhận xét, đánh giá là những ý kiến chủ quan của bản thân em nên không thể tránh khỏi những sai sót.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Ban lãnh đạo, các phòng/ban của Ngân hàng Thương mại Cổ phần An Bình – PGD Núi Thành – Đà Nẵng đã hỗ trợ em rất nhiều về những kiến thức, kinh nghiệm thực tế và những số liệu cần thiết, đặc biệt em xin chân thành cảm ơn ThS. Lưu Thị Minh Hà đã dành thời gian hướng dẫn tận tình để em có thể hoàn thành tốt bài khóa luận.

Dù đã rất cố gắng học hỏi và tìm hiểu nhưng bài khóa luận của em không tránh khỏi những thiếu sót về nội dung cũng như hình thức trình bài em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của các thầy, cô, các anh chị và các bạn để hoàn chỉnh hơn khóa luận của mình.

Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2007), Quy chế về phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ ban hành theo quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt nam, Hà Nội.
2. Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam (2019), Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng, Sửa đổi, bổ sung một số điều của TT số 19/2016/TT-NHNN của Thống Đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
3. Website: <https://www.abbank.vn/the/themaster>
4. Website: <https://www.abbank.vn/>
5. Nguồn: Báo cáo tổng kết của Ngân hàng TMCP An Bình – PGD Núi Thành qua các năm 2022-2024
6. Nguồn: ABBank PGD Núi Thành

PHỤ LỤC

Biểu phí áp dụng thẻ tín dụng quốc tế ABBANK

STT	Hạng mục phí	Đơn vị	ABBANK Visa Hạng chuẩn	ABBANK Visa Hạng vàng	ABBANK Visa Hạng Platinum	ABBANK Visa Travel	ABBANK Visa Cashback	ABBANK Visa Priority
1	Phí phát hành thẻ							
1.1	Phát hành lần đầu, hết hạn	Thẻ	Miễn phí					
1.2	Phát hành lại do hỏng, mất, thất lạc	Thẻ	50.000		100.000			Miễn phí
2	Phí phát hành nhanh	Thẻ	200.000 VND					
3	Phí thường niên (thu theo năm)							
3.1	Thẻ chính	Thẻ	200.000 VND	300.000 VND	499.000 VND	599.000 VND	699.000 VND	Miễn phí
3.2	Thẻ phụ	Thẻ	100.000 VND		249.000 VND	299.000 VND	399.000 VND	Miễn phí
4	Phí cấp lại PIN	Lần						
4.1	PIN giấy	Lần	50.000 VND					
4.2	EPIN Pin điện tử	Lần	Miễn phí					
5	Phí rút tiền							
5.1	Tại ATM, ĐUTM của ABBANK	Lần	4%*Số tiền GD, tối thiểu 50.000 VND					

5.2	Tại ATM, ĐUTM khác	Lần			
6	Phí vắn tin, sao kê tại ATM				
6.1	Tại ATM của ABBANK	Lần	Miễn phí		
6.2	Tại ATM khác	Lần	Theo ngân hàng cung cấp dịch vụ nơi khách hàng thực hiện giao dịch		
7	Phí chuyển đổi ngoại tệ	Giao dịch	2,5% * Số tiền giao dịch		
8	Phí tra soát khiếu nại (Trường hợp khiếu nại sai)	Lần	100.000 VND		Miễn phí
9	Phí thông báo thẻ bị mất cấp/ thất lạc và khóa tạm thời (mở khóa thẻ không thu phí)	Lần	Miễn phí		
10	Phí dịch vụ SMS	Tháng	Miễn phí		
11	Phí thanh toán hóa đơn tự động	Hóa đơn	Miễn phí		
12	Phí thay đổi thông tin liên quan tới thẻ của KH (Chỉ thu tối đa 1 loại phí				
12.1	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Lần	50.000 VND	100.000 VND	Miễn phí
12.2	Phí thay đổi tài sản đảm bảo	Lần	50.000 VND	100.000 VND	Miễn phí
12.3	Phí thay đổi hạn mức giao dịch	Lần	50.000 VND	100.000 VND	Miễn phí
12.4	Phí thay đổi hạng thẻ/loại thẻ (đã bao gồm phí phát hành lại	Lần	50.000 VND	100.000 VND	Miễn phí

	thẻ, không bao gồm phí phát hành thẻ nhanh)						
13	Phí sử dụng vượt hạn mức (bao gồm lãi/ phí phát sinh)	Lần	50.000 VND	100.000 VND	Miễn phí		
14	Phí chậm thanh toán	Kỳ	4% số tiền thanh toán tối thiểu chưa thanh toán & tối thiểu 100.000 VND				
15	Phí hoàn số tiền dương trong tài khoản thẻ tín dụng	Lần	Miễn phí				
16	Số tiền thanh toán tối thiểu	Kỳ	5% * Tổng dư nợ, tối thiểu 100.000 VND				
17	Phí tắt toán thẻ	Thẻ					
17.1	Tắt toán thẻ trong năm đầu	Thẻ	100.000 VND	150.000 VND			
17.2	Tắt toán thẻ từ năm thứ hai	Thẻ	Miễn phí				
18	Phí cấp lại bản sao TBGD						
18.1	Tại quầy / Qua email	Lần	10.000 VND				
18.2	Qua bưu điện	Lần	50.000 VND				
19	Lãi suất thẻ	Năm	27%	25%	24%	27%	29.4% 19%
20	Phí chuyển trả thẻ về địa chỉ KH yêu cầu		Miễn phí				

