

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**Đề Tài: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG
QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2025-2027**

Giảng viên hướng dẫn : Ths. Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Chấn Hưng
Mã số sinh viên : 2154020029
Khóa học : 2021 – 2025
Lớp : 21NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**Đề Tài: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG
QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2025-2027**

Giảng viên hướng dẫn : Ths. Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Chấn Hưng
Mã số sinh viên : 2154020029
Khóa học : 2021 – 2025
Lớp : 21NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ
NẴNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA
VIỆT NAM**

KHOA KINH TẾ

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ MÔN TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Chấn Hưng

Ngành học: Tài chính Ngân hàng

Trình độ đào tạo: Hệ Đại học

Khóa học: 2021 – 2025

1. Tên khóa luận tốt nghiệp:

“GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2025-2027”

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận:

Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ, tình hình thu nhập, chi phí tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022-2024.

- Số liệu về tình hình huy động vốn tại ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

- Số liệu về tình hình dư nợ tại ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

- Số liệu về doanh số cho vay tại ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

3. Nội dung các thuyết minh và tính toán:

4. Các bảng biểu, hình vẽ và sơ đồ:

- Danh mục bảng biểu: xem tại Danh mục bảng biểu của khóa luận

5. Cán bộ hướng dẫn:

- Tên cán bộ hướng dẫn chính: Thạc sĩ Vũ Hoàng Vy, giảng viên Ngành Tài chính - Ngân hàng, Khoa Kinh Tế, Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp:

Ngày ... tháng ... năm....

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp:.....

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp đã được bộ môn thông qua

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 cho bộ môn

Ngày tháng 5 năm 2025

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

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các giảng viên và toàn thể cán bộ, nhân viên Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, những người đã tận tình giảng dạy và hỗ trợ em trong suốt bốn năm học tập và rèn luyện. Quãng thời gian này là một hành trình đầy ý nghĩa, giúp em trang bị kiến thức và kỹ năng cần thiết để bước vào môi trường làm việc thực tế.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Nhà trường cùng Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã tạo điều kiện để em được học hỏi, đào tạo nghiệp vụ và thực tập tại Ngân hàng. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh, chị cán bộ nhân viên Phòng Khách hàng Doanh nghiệp – MBBank Chi nhánh Nam Đà Nẵng, những người đã tận tình hướng dẫn và hỗ trợ em trong suốt thời gian thực tập, giúp em có được những trải nghiệm thực tế quý giá và hoàn thành tốt báo cáo này.

Em xin được gửi lời cảm ơn đến giảng viên Vũ Hoàng Vy cùng các thầy cô giáo trong trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng- những người đã cung cấp cơ sở kiến thức về kinh tế và xã hội, người đã trực tiếp hướng dẫn để em có thể hoàn thành tốt báo cáo này.

Trân trọng!

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025

Sinh viên

Nguyễn Chấn Hưng

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ	1
1.1.1. Khái niệm về thẻ ghi nợ.....	1
1.1.2. Đặc điểm thẻ ghi nợ	1
1.1.3. Lợi ích thẻ ghi nợ	2
1.1.3.1. Đối với chủ thẻ	2
1.1.3.2. Đối với ngân hàng phát hành	2
1.1.3.3. Đối với cơ sở chấp nhận thẻ.....	2
1.1.3.4. Đối với xã hội	2
1.1.4. Phân loại thẻ ghi nợ	3
1.1.5. Cấu tạo thẻ ghi nợ.....	4
1.1.6. Các chủ thể tham gia vào thị trường thẻ ghi nợ	5
1.1.6.1 Tổ chức thẻ quốc tế.....	5
1.1.6.2 Ngân hàng phát hành thẻ.....	5
1.1.6.3 Khách hàng	6
1.1.6.4 Ngân hàng thanh toán thẻ.....	6
1.1.6.5 Cơ sở chấp nhận thẻ	7
1.1.7. Quy trình thanh toán thẻ ghi nợ.....	7
1.2 Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng	8
1.2.1 Sự cần thiết của việc phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng	8
1.2.2. Khái niệm phát triển thẻ ghi nợ.	9
1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá phát triển thẻ ghi nợ	10
1.2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng	10
1.2.3.2. Các chỉ tiêu định tính.	11
1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng.....	12
1.2.4.1. Nhóm nhân tố khách quan.	12

1.2.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan.....	14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022 - 2024.....	16
2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	16
2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội.....	16
2.1.2 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	18
2.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển.	18
2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.	20
2.1.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	21
2.1.3. Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	22
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024.....	23
2.2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024.....	23
2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	26
2.2.3. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	31
2.3. Thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	35
2.3.1. Giới thiệu sản phẩm thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.	35
2.3.2. Thực trạng kinh doanh thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	41
2.3.2.1. Số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	41

2.3.2.2. Tình hình phát hành thẻ ghi nợ theo các sản phẩm đang triển khai tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	44
2.3.2.3. Số lượng thẻ ghi nợ hoạt động trên tổng thẻ ghi nợ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	46
2.3.2.4. Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	49
2.3.2.5. Tình hình doanh số thanh toán qua thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	50
2.3.2.6. Số lượng máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS)	53
2.3.2.7. Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	55
2.3.2.8. Đánh giá các tiện ích và tính bảo mật tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	58
2.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	60
2.4.1. Những thành tựu đạt được của thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.....	60
2.4.2. Một số hạn chế trong thanh toán thẻ ghi nợ trong dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024. ..	61
2.4.3. Nguyên nhân.....	62
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG 2025 – 2027	65
3.1. Định hướng phát triển thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong thời gian tới.....	65
3.2. Giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	66

3.2.1. Đẩy mạnh chiến lược phát triển sản phẩm và gia tăng tốc độ phát hành thẻ	66
3.2.2. Chăm sóc khách hàng sau khi phát hành.....	66
3.2.3. Đẩy mạnh công tác marketing và nâng cao nhận diện sản phẩm thẻ ghi nợ.	67
3.2.4. Nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ, giảm số lượng thẻ không hoạt động	67
3.2.5. Ứng dụng công nghệ số vào quản trị thẻ và cá nhân hóa trải nghiệm.	68
3.2.6. Tăng cường khai thác phân khúc khách hàng doanh nghiệp.....	68
3.2.7. Phát triển các dòng thẻ ghi nợ phi vật lý	69
3.3. Một số kiến nghị.	69
3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Quân đội.	69
3.3.2. Kiến Nghị với Ngân hàng Nhà nước.	69
3.3.3. Kiến nghị với chính phủ.	70
KẾT LUẬN	72

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Số hiệu	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022 – 2024	24
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022 – 2024	27
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022 – 2024	32
Bảng 2.4	Số lượng tất cả các loại thẻ phát hành qua các năm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	41
Bảng 2.5	Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	43
Bảng 2.6	Số lượng thẻ hoạt động trên tổng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	46
Bảng 2.7	Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	48
Bảng 2.8	Tình hình doanh số thanh toán thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	50
Bảng 2.9	Tình hình hoạt động của thiết bị hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS).	53
Bảng 2.10	Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.	55

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số hiệu	Tên biểu đồ	Trang
Sơ đồ: 2.1	Sơ đồ tổ chức tại MB – CN Nam Đà Nẵng	20
Biểu đồ 2.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024	25
Biểu đồ 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022 – 2024	33

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại cổ phần
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KHCN	Khách hàng cá nhân
ĐVT	Đơn vị tính
PGD	Phòng giao dịch
HD	Hoạt động
KH	Khách hàng
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
CN	Chi nhánh
VND	Việt Nam Đồng
SLTGNP	Số lượng thẻ ghi nợ phát hành

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và nhu cầu tiêu dùng không ngừng gia tăng, thẻ ghi nợ đã trở thành một phương tiện thanh toán quan trọng, mang lại nhiều tiện ích cho người dùng và thúc đẩy sự phát triển của hệ thống tài chính. Đặc biệt, trong ngành ngân hàng, việc mở rộng và phát triển hoạt động thẻ ghi nợ không chỉ giúp nâng cao khả năng cạnh tranh mà còn góp phần gia tăng nguồn thu từ dịch vụ phi tín dụng.

Thẻ ghi nợ là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ. Thẻ ghi nợ đóng vai trò quan trọng đối với cả khách hàng và ngân hàng. Đối với khách hàng, thẻ ghi nợ giúp họ quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả, dễ dàng kiểm soát chi tiêu và tiếp cận các dịch vụ thanh toán hiện đại. Đối với ngân hàng, việc phát triển thẻ ghi nợ không chỉ giúp gia tăng nguồn thu từ phí dịch vụ mà còn góp phần thu hút khách hàng sử dụng thêm các sản phẩm tài chính khác như tiền gửi, tiết kiệm và các dịch vụ ngân hàng số. Điều này giúp ngân hàng mở rộng thị phần, nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành tài chính.

Mặc dù hoạt động thẻ ghi nợ tại Việt Nam nói chung và tại Ngân hàng Quân Đội nói riêng đã có những bước phát triển đáng kể, nhưng vẫn còn nhiều thách thức. Ngân hàng Quân đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng là một trong những đơn vị có tốc độ phát triển nhanh tại khu vực miền Trung, đặc biệt trong lĩnh vực tín dụng cá nhân và thẻ ghi nợ. Tuy nhiên, hoạt động ghi nợ tại đây vẫn gặp một số khó khăn như chưa khai thác hết tiềm năng thị trường, chính sách tiếp thị và ưu đãi chưa thực sự hấp dẫn để thu hút khách hàng mới, và tỷ lệ khách hàng sử dụng thẻ làm công cụ thanh toán còn thấp.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, em đã thực hiện đề tài "***Giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2025-2027***" được lựa chọn nhằm nghiên cứu thực trạng, đề xuất các giải pháp thiết thực giúp ngân hàng mở rộng thị phần và nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ ghi nợ trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022-2024. Từ đó đưa ra các giải pháp nâng hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022-2024.
- Mục tiêu cụ thể:

- + Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến thẻ ghi nợ, vai trò hoạt động của thẻ ghi nợ, các chỉ tiêu đánh giá phát triển thẻ ghi nợ, nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển thẻ ghi nợ
- + Đánh giá thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng.
- + Đề xuất phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện tại NHTMCP Quân Đội- Chi nhánh Nam Đà Nẵng.
 - + Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích phát triển hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024, và đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động thẻ ghi nợ đến năm 2030.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu dựa trên phương pháp thu nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, đánh giá đối với hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

5. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến thẻ ghi nợ, vai trò hoạt động của thẻ ghi nợ, các chỉ tiêu đo lường phát triển hoạt động thẻ ghi nợ. Cùng với đó đề tài cho thấy thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2022-2024. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

6. Cấu trúc của đề tài

CHƯƠNG 1: Cơ sở lý luận về phát triển thẻ ghi nợ của Ngân hàng thương mại.

CHƯƠNG 2: Thực trạng hoạt động phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

CHƯƠNG 3: Giải pháp phát triển thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng 2025 – 2027

.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ

1.1.1. Khái niệm về thẻ ghi nợ

Với đặc tính thuận tiện, thẻ ATM đã nhanh chóng trở thành sản phẩm rất phổ biến, đặc biệt có tốc độ tăng trưởng cao tại các thị trường đang phát triển. Tuy nhiên, sử dụng thẻ ATM, chủ thẻ chỉ có thể tiếp cận với tài khoản của mình từ những máy rút tiền tự động. Đây là một hạn chế bởi tài khoản cá nhân chưa được tận dụng triệt để. Trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ. Chính vì lý do này, thẻ ghi nợ ra đời.

Giống như thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ cũng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, nói về mức độ có thể thay thế tiền mặt, thẻ ghi nợ chiếm ưu thế vượt trội hơn thẻ tín dụng. Điều này có được bởi tính chất của thẻ ghi nợ. Bất cứ khách hàng nào có tài khoản mở tại ngân hàng đều có thể phát hành thẻ ghi nợ hoặc trong trường hợp chưa có tài khoản, khách hàng muốn phát hành thẻ ghi nợ thì bản thân thẻ ghi nợ này sẽ gắn liền với một tài khoản của khách hàng. Thẻ ghi nợ cho phép khách hàng tiếp cận với số dư trong tài khoản của mình qua hệ thống kết nối trực tuyến để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các Đơn vị chấp nhận thẻ hoặc thực hiện các giao dịch liên quan tới tài khoản tại máy rút tiền tự động ATM. Như vậy, mức chi tiêu của chủ thẻ chỉ phụ thuộc vào số dư trong tài khoản. Ngân hàng giữ vai trò cung cấp dịch vụ cho chủ thẻ và thu phí dịch vụ. Đối với thẻ ghi nợ, giữa ngân hàng và khách hàng không diễn ra quá trình cho vay, không có việc phân loại khách hàng để được hưởng hạn mức tín dụng nên khách hàng chỉ cần có tài khoản tại ngân hàng đều có thể tiếp cận tới sản phẩm thẻ ghi nợ của ngân hàng.

Vậy thẻ ghi nợ (debit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.

1.1.2. Đặc điểm thẻ ghi nợ

Thẻ là một công cụ thanh toán có những đặc điểm khác hẳn so với các công cụ thanh toán khác. Trong điều kiện ngày nay, khi công nghệ thông tin phát triển ở trình độ cao thì thanh toán bằng thẻ là phương thức thanh toán phổ biến thay thế cho các phương tiện thanh toán truyền thống. Bởi lẽ, thẻ có rất nhiều đặc tính vượt trội, như:

- + Tính linh hoạt: thẻ được sánh ví như "ví tiền điện tử" an toàn, tiện dụng, nhanh chóng và vô cùng hiện đại.

- + Tính thuận tiện: với kích thước nhỏ gọn trong lòng bàn tay nhưng lại có sức chứa đựng hàm lượng thanh khoản lớn hoặc di chuyển xa, chủ thẻ có thể sử dụng để thanh

toán hàng hóa dịch vụ ở bất cứ nơi đâu, bất cứ lúc nào mà không phải mang theo tiền mặt hay séc du lịch. Hay với thẻ tín dụng, chủ thẻ có thể thực hiện các giao dịch trước, sau đó thanh toán mà không bị tính lãi trong thời hạn được cấp...

+ Tính an toàn và tốc độ: thẻ được chế tạo tinh tế dựa trên kỹ thuật hết sức tinh vi, hiện đại và khó làm giả; vì vậy độ an toàn của thẻ được đảm bảo. Đồng thời, trước những phát triển vượt trội của mạng lưới internet và các tiện ích chuyên biệt của thẻ, chủ thẻ có thể an tâm về tốc độ mau chóng chính xác khi sử dụng thẻ.

1.1.3. Lợi ích thẻ ghi nợ

1.1.3.1. Đối với chủ thẻ

- Thuận tiện cho việc thanh toán nhanh chóng, chính xác và tiện lợi.
- Là một hình thức gửi tiền một nơi, sử dụng được nhiều nơi, việc sử dụng dễ dàng, an toàn, văn minh, vệ sinh và hiện đại.
- Có thể sử dụng thẻ trên phạm vi toàn quốc và quốc tế.
- Đặc biệt khi có thẻ (thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng) trong túi, người chủ thẻ sẽ rất tự tin về khả năng tài chính và cảm thấy mình sang trọng, tự tin trước bạn bè, gia đình, nhất là đi vào những nơi sang trọng, đi du lịch hay đi công tác nước ngoài.

1.1.3.2. Đối với ngân hàng phát hành

- Ngân hàng đa dạng hóa được sản phẩm dịch vụ.
- Tăng doanh thu nhờ thu được phí của cả hai bên : Phí thu từ chủ thẻ và phí từ đại lý chấp nhận thẻ.
- Ngân hàng thu hút khách hàng đến giao dịch với ngân hàng.

Tuy nhiên trong giai đoạn đầu các ngân hàng cần chú ý : hiệu quả trong phát hành thẻ không chỉ thể hiện qua doanh thu phí trong thanh toán thẻ mà nó phải được thể hiện trong mối quan hệ với các hoạt động khác.

1.1.3.3. Đối với cơ sở chấp nhận thẻ

- Thu hút nhiều khách hàng sử dụng thẻ.
- Đa dạng hóa hình thức thanh toán sẽ giúp các đơn vị kinh doanh tạo thuận tiện cho khách hàng trong việc thanh toán.
- Đặc biệt là khách du lịch quốc tế hiện nay đại đa số họ dùng thẻ và những người giàu có (chủ thẻ) hay đi siêu thị, nhà hàng,... khi đó cơ sở kinh doanh sẽ bán được nhiều hàng khi chấp nhận thẻ.

1.1.3.4. Đối với xã hội

- Giảm được nhiều chi phí cho xã hội, thanh toán qua thẻ sẽ giảm được khối lượng tiền mặt trong lưu thông.
- Thanh toán bằng thẻ sẽ đem lại nền văn minh lịch sự trong thanh toán.
- Hệ thống ngân hàng thu hút được nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi để tài trợ cho nền kinh tế với lãi suất thấp.

- Góp phần kiểm soát và tăng nguồn thu cho Nhà nước.
- Góp phần tăng vòng quay vốn trong nền kinh tế. Khi người dân và doanh nghiệp sử dụng thẻ để thanh toán, tiền sẽ luân chuyển nhanh chóng trong hệ thống ngân hàng thay vì bị "đóng băng" dưới dạng tiền mặt. Điều này giúp ngân hàng thu hút được nguồn vốn nhàn rỗi để tái đầu tư cho nền kinh tế với lãi suất hợp lý.
- Góp phần hạn chế các hành vi tiêu cực như tham nhũng, chi ngoài sổ sách, do giảm dần việc sử dụng tiền mặt trong các giao dịch. Việc thanh toán qua ngân hàng giúp lưu vết giao dịch, tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra, giám sát và phòng chống các hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực tài chính công và chi tiêu ngân sách.

1.1.4. Phân loại thẻ ghi nợ

- Căn cứ theo chủ thể phát hành:

+ Thẻ do ngân hàng phát hành: Là loại thẻ do Ngân hàng phát hành giúp cho khách hàng sử dụng linh động tài khoản của mình. Đây là loại thẻ được sử dụng rộng rãi nhất hiện nay, nó không chỉ lưu hành trong một quốc gia mà còn có thể lưu hành trên phạm vi toàn cầu như Visa, Mastercard, JBC...

+ Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: Là thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành: Diners Club, Amex... hay đó cũng có thể là thẻ được phát hành bởi các công ty xăng dầu, các cửa hiệu lớn, các cơ sở kinh doanh...phát hành. Với loại thẻ này yêu cầu chủ thẻ đến cuối tháng phải thanh toán toàn bộ số dư nợ vào tài khoản. Cũng với loại thẻ này, công ty trực tiếp thực hiện nghiệp vụ thẻ và thu phí từ chủ thẻ và ĐVCNT.

- Căn cứ theo phạm vi sử dụng:

+ Thẻ trong nước: Là loại thẻ được giới hạn sử dụng trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền được sử dụng trong giao dịch mua bán hàng hóa hay rút tiền mặt phải là đồng bản tệ của quốc gia đó. Loại thẻ này cũng có công dụng như những loại thẻ trên nhưng hoạt động của nó đơn giản hơn bởi nó chỉ do một tổ chức hay do một Ngân hàng điều hành đến xử lý trung gian, thanh toán và việc sử dụng thẻ bị giới hạn trong phạm vi một quốc gia.

+ Thẻ quốc tế: Là loại thẻ thanh toán của một tổ chức quốc tế được phát hành bởi một Ngân hàng thành viên của tổ chức đó và được sử dụng rộng rãi trên toàn thế giới như: Mastercard, Visacard, JBCcard...

- Hình thức phát hành

+ Thẻ vật lý là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ.

+ Thẻ phi vật lý là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và chủ thẻ.

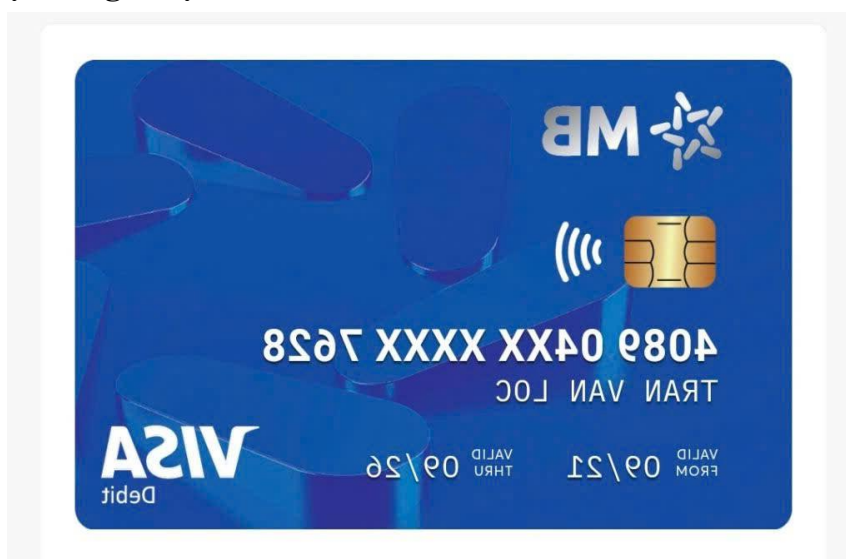
- Công nghệ

+ Thẻ từ: Thẻ được sản xuất dựa trên kỹ thuật thư tín với hai băng từ chứa thông tin ở mặt sau của thẻ. Tuy nhiên, thẻ từ chỉ mang thông tin cố định, khu vực chứa tin hẹp, không áp dụng được các kỹ thuật đảm bảo an toàn nên những năm gần đây, thẻ từ đó bị lợi dụng lấy cắp tiền.

+ Thẻ chip: Là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán được dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học nhờ gắn vào thẻ một "chip" điện tử có cấu trúc giống như một máy tính hoàn hảo. Thẻ có nhiều nhóm với dung lượng nhớ của "chip" điện tử khác nhau. Hiện nay, thẻ thông minh được sử dụng rất phổ biến trên thế giới vì có ưu điểm về mặt kỹ thuật độ an toàn cao, khó làm giả được, ngoài ra còn làm cho quá trình thanh toán thuận tiện, an toàn và nhanh chóng hơn.

+ Thẻ khắc chữ nổi: Là loại thẻ được làm dựa trên kỹ thuật khắc nổi các thông tin cần thiết trên bề mặt thẻ. Hiện nay, người ta không còn sử dụng loại thẻ này nữa vì kỹ thuật sản xuất thô sơ, dễ bị lợi dụng làm giả.

1.1.5. Cấu tạo thẻ ghi nợ.



Thẻ được làm bằng nhựa cứng, hình chữ nhật, kích thước tiêu chuẩn 86mm x 54mm x 0,76mm.

Mặt trước của thẻ bao gồm:

- Tên của ngân hàng phát hành thẻ.
- Tên và biểu tượng của hãng sản xuất thẻ
- Số của thẻ dùng để nhận diện hãng sản xuất, ngân hàng, khách hàng.
- Tên chủ thẻ.
- Thời hạn hiệu lực của thẻ.

- Hình của người chủ thẻ, chữ ký người chủ thẻ.

Mặt sau của thẻ có một băng từ màu đen là một bộ nhớ, nó chứa đựng một phần hay đầy đủ các thông tin sau :

- Số của thẻ.
- Tên chủ thẻ.
- Thời hạn hiệu lực của thẻ.
- Lý lịch trích ngang.
- Số tiền trên tài khoản được sử dụng thẻ.
- Hạn mức tín dụng mà người chủ thẻ có thể được sử dụng.
- Lưu trữ mã số bí mật của từng cá nhân (PIN), mỗi chủ thẻ có một mật mã riêng chỉ có người chủ thẻ mới biết.
- Có tấm vải trắng và trên đó có chữ ký của người chủ thẻ.
- Những ghi chú của ngân hàng phát hành thẻ.

1.1.6. Các chủ thẻ tham gia vào thị trường thẻ ghi nợ

1.1.6.1 Tổ chức thẻ quốc tế

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. Là tổ chức đứng ra liên kết các thành viên, đặt ra quy định bắt buộc đối với các thành viên, hoạt động thống nhất thành một hệ thống toàn cầu. Bất cứ ngân hàng nào hiện nay hoạt động trong lĩnh vực thẻ quốc tế đều phải gia nhập vào ít nhất một tổ chức thẻ quốc tế.

Nhiệm vụ chủ yếu:

- Cung cấp mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán cấp phép của các ngân hàng thành viên.
- Đưa ra các luật lệ và quy định về thẻ thanh toán.
- Là trung tâm giải quyết các tranh chấp khiếu nại giữa các thành viên.
- Xây dựng các chương trình khuyến khích, mở rộng thương hiệu của mình.
- Phát triển các sản phẩm mới về thẻ, mỗi tổ chức thẻ quốc tế đều có tên sản phẩm của mình dù NHPHT có thể khác nhau.

1.1.6.2 Ngân hàng phát hành thẻ

Là tổ chức đã được hiệp hội thẻ cấp giấy phép để phát hành thẻ cho khách hàng. Với loại hình tổ chức này phụ trách các công việc về xử lý đơn đăng ký, thiết lập hạn mức tín dụng, và thiết kế và in thẻ, kiểm soát các khoản giao dịch thanh toán và đảm bảo an toàn thẻ tín dụng, thanh toán bù trừ với bên ngân hàng thanh toán và khách

hàng, giải đáp thắc mắc khách hàng, thu khoản hồi nợ...Cụ thể ngân hàng phát hành chịu trách nhiệm:

- Thanh toán ngay số tiền trên hoá đơn do ngân hàng đại lý chuyển đến khi ngân hàng này thực hiện đúng thủ tục do ngân hàng phát hành qui định.
- Đăng ký các thẻ vào danh sách đen để báo cho ngân hàng đại lý và cơ sở tiếp nhận.
- Cấp phép cho các thương vụ thanh toán vượt hạn mức thông qua trung tâm dữ liệu.
- Khấu trừ trực tiếp vào tài khoản chủ thẻ đối với thẻ ghi nợ.
- Từng kỳ lập bảng sao kê ghi rõ các khoản cụ thể đã sử dụng và yêu cầu thanh toán đối với thẻ ghi nợ.

1.1.6.3 Khách hàng

Được ngân hàng phát hành thẻ cho phép sử dụng thẻ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ thay tiền mặt theo hạn mức được cấp trên thẻ. 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 tín dụng 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 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.

1.1.6.4 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).

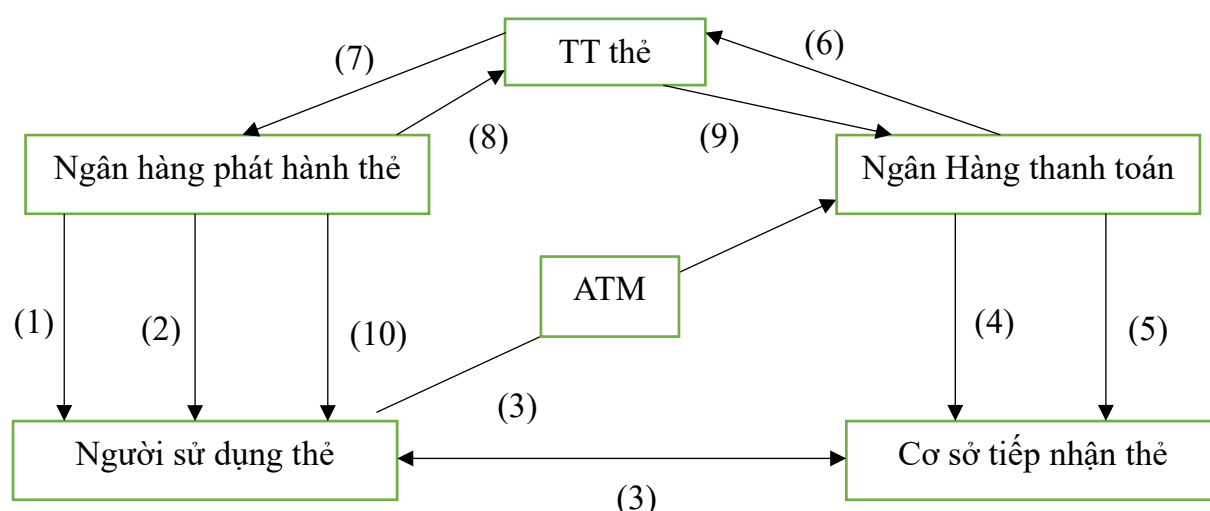
Một công việc quan trọng khác mà ngân hàng thanh toán cần phải làm là xử lý các giao dịch thẻ, gửi chi tiết các giao dịch và nhận tiền từ ngân hàng phát hành. Với hai

loại hình công việc này hoàn toàn độc lập, mặc dù đôi khi, một ngân hàng có thể vừa phát hành thẻ, vừa giữ vai trò thanh toán với các tổ chức phát hành thẻ tín dụng khác.

1.1.6.5 Cơ sở chấp nhận thẻ

Cơ sở chấp nhận thẻ là các tổ chức hay cá nhân cung ứng hàng hóa, dịch vụ ký kết hợp đồng chấp nhận thẻ làm phương tiện thanh toán với NHTTT hoặc với NHPHT. 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. Các cơ sở này thông thường được ngân hàng, hoặc các tổ chức thẻ quốc tế trang bị máy móc, thiết bị chuyên dụng để thực hiện chấp nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc cho phép rút tiền mặt bằng thẻ.

1.1.7. Quy trình thanh toán thẻ ghi nợ.



Chú thích :

(1) : Khách hàng đến ngân hàng làm thủ tục yêu cầu phát hành thẻ (viết đơn, cung cấp các thông tin về thẻ nhân, pháp nhân, năng lực tài chính,...).

(2) : Ngân hàng kiểm tra chứng từ, đánh giá năng lực tài chính và xác định mức đảm bảo trong phát hành thẻ. Nếu chấp thuận ngân hàng sẽ phát hành thẻ trao cho khách hàng kèm số PIN, hướng dẫn cách sử dụng và bảo quản thẻ.

(3) : Chủ thẻ sử dụng thẻ để rút tiền mặt/thanh toán tại ATM/ngân hàng thanh toán (ngân hàng đại lý) hoặc thanh toán tiền mua sắm hàng hóa dịch vụ tại cơ sở chấp nhận thẻ (Point of sale - POS). POS yêu cầu khách hàng ký tên trên hóa đơn và so sánh với chữ ký mẫu trên thẻ.

(4) : POS xuất trình hóa đơn (nếu sử dụng máy cà thẻ Imprinter) hoặc truyền thông tin trực tiếp (nếu sử dụng máy EDC) cho ngân hàng thanh toán để đòi tiền (trong vòng 10 ngày kể từ khi thương vụ được giao dịch).

(5) : Ngân hàng thanh toán chuyển tiền cho POS sau khi khấu trừ mức chiết khấu đối với các giao dịch thanh toán tiền hàng hoặc cộng phí dịch vụ cho các giao dịch thanh toán bằng tiền mặt.

(6) : Ngân hàng đại lý truyền thông tin về Trung tâm thẻ xử lý.

(7) : Trung tâm thẻ chuyển thông tin cho ngân hàng phát hành, ghi NỢ số tiền đã thanh toán sau khi trừ phí trao đổi thông tin đối với hoạt động thanh toán tiền hàng hoặc cộng hoa hồng rút tiền mặt.

(8) : Ngân hàng phát hành xử lý thông tin này. Nếu chính xác ngân hàng đồng ý thanh toán, nếu sai từ chối thanh toán, đồng thời thông báo cho Trung tâm thẻ kết quả xử lý thông tin của mình.

(9) : Nếu ngân hàng phát hành đồng ý thanh toán, Trung tâm thẻ ghi CỐ và báo CỐ cho ngân hàng thanh toán.

(10) : Ngân hàng phát hành ghi NỢ vào tài khoản của chủ thẻ, đồng thời gửi bản thông báo giao dịch kèm chứng từ thanh toán cho chủ thẻ.

1.2 Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng

1.2.1 Sự cần thiết của việc phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng

Thẻ Ngân hàng là một trong những phương thức thanh toán hiện đại, nên dễ được thị trường chấp nhận nhất và nhanh chóng được phổ dụng. Thực tế những năm qua cho thấy dịch vụ thanh toán thẻ đã đem lại nhiều thành tựu đáng kể cho Việt Nam nói chung và các ngân hàng tham gia thanh toán thẻ nói riêng. Thông qua hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, các ngân hàng không chỉ nâng cao hiệu quả cung ứng dịch vụ tài chính mà còn góp phần huy động một lượng lớn vốn nhàn rỗi trong dân cư, tăng nguồn vốn đầu tư cho nền kinh tế. Đồng thời, các giao dịch thẻ quốc tế cũng tạo ra dòng chảy ngoại tệ vào Việt Nam, góp phần thúc đẩy thương mại và hội nhập kinh tế quốc tế.

Trong vài năm gần đây, dịch vụ thẻ thanh toán tại thị trường Việt Nam phát triển ngày càng mạnh, nhờ sự phát triển nhanh chóng của công nghệ thông tin, ứng dụng công nghệ mới trong các hoạt động Ngân hàng và sự chuyển hướng tập trung của các ngân hàng vào lĩnh vực bán lẻ. Thực tế, xu hướng sử dụng các dịch vụ thẻ đã được các ngân hàng nắm bắt và đón đầu khá mạnh mẽ trong những năm qua. Chúng ta có thể khẳng định rằng thẻ thanh toán ra đời là một tất yếu của một nền kinh tế phát triển. Các dịch vụ thẻ ngày càng đi sâu vào đời sống hàng ngày của người dân. Bên cạnh các chức năng cơ bản như rút tiền tại máy ATM hay thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ (POS), thẻ thanh toán hiện nay còn được tích hợp với nhiều tiện ích hiện đại như thanh toán qua mã QR, liên kết với ví điện tử, mua sắm trực tuyến, đặt vé máy bay, khách sạn... góp phần nâng cao trải nghiệm người dùng và thúc đẩy xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

Việc phát triển dịch vụ thẻ giúp ngân hàng huy động được nguồn vốn chi phí thấp từ tài khoản thanh toán, đẩy mạnh cho vay qua hình thức tín dụng thẻ và tạo ra nhiều nguồn thu từ phí và lãi suất từ đó góp phần tăng trưởng lợi nhuận và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Phát triển nghiệp vụ thẻ sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán, tăng khả năng cạnh tranh, khẳng định thương hiệu, uy tín của ngân hàng trên thị trường trong nước và quốc tế.

1.2.2. Khái niệm phát triển thẻ ghi nợ.

- **Phát triển thẻ ghi nợ** là quá trình mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đồng thời gia tăng hiệu quả hoạt động và lợi thế cạnh tranh của ngân hàng. Quá trình này bao gồm việc tăng số lượng thẻ phát hành, mở rộng mạng lưới sử dụng thẻ, nâng cao tiện ích và an toàn bảo mật, cũng như đa dạng hóa các dòng sản phẩm thẻ.

- **Phát triển về số lượng thẻ phát hành** là một trong những chỉ tiêu quan trọng, phản ánh mức độ mở rộng thị phần và khả năng tiếp cận khách hàng. Để đạt được điều này, ngân hàng cần đẩy mạnh các hoạt động truyền thông, marketing, xây dựng chính sách phí hấp dẫn và mở rộng hệ thống phân phối thẻ thông qua các chi nhánh, phòng giao dịch, kênh trực tuyến và đối tác liên kết.

- **Phát triển về mức độ sử dụng thẻ** cũng đóng vai trò không kém phần quan trọng. Không chỉ dừng lại ở việc phát hành thẻ, ngân hàng cần chú trọng gia tăng tỷ lệ thẻ hoạt động thực tế thông qua các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hoàn tiền, tích điểm, miễn phí giao dịch, v.v. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng thẻ và tăng doanh thu từ hoạt động dịch vụ thẻ.

- **Phát triển tiện ích và công nghệ thẻ** là yếu tố then chốt nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các tính năng hiện đại như thanh toán không tiếp xúc (contactless), rút tiền bằng mã QR, liên kết với ví điện tử, quản lý qua ứng dụng ngân hàng số, và công nghệ bảo mật tiên tiến (như xác thực OTP, chip EMV...) sẽ làm cho thẻ ghi nợ trở nên tiện lợi, an toàn và phù hợp với xu hướng tiêu dùng hiện đại.

- **Phát triển sản phẩm thẻ** là việc đa dạng hóa các loại thẻ ghi nợ để phục vụ nhiều phân khúc khách hàng khác nhau. Ngân hàng có thể thiết kế các sản phẩm thẻ với tính năng chuyên biệt như thẻ hoàn tiền, thẻ tích điểm, thẻ liên kết với các đối tác trong lĩnh vực bán lẻ, du lịch, giải trí... nhằm mang đến nhiều giá trị gia tăng và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng.

1.2.3. Các chỉ tiêu đánh giá phát triển thẻ ghi nợ

1.2.3.1. Các chỉ tiêu định lượng

❶ Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ ghi nợ phát hành.

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ ghi nợ do NHTM phát hành trong một khoản thời gian nhất định. Thông thường chỉ tiêu này được tính toán trong vòng một năm.

Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành được tính như sau:

Công thức tính:

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng} \\ \text{trưởng số lượng} \\ \text{thẻ ghi nợ phát} \\ \text{hành} \end{array} = \frac{(\text{Số lượng thẻ ghi nợ phát hành năm } N - \text{Số lượng thẻ ghi nợ phát hành năm } N - 1)}{\text{Số lượng thẻ ghi nợ phát hành } N - 1} \times 100\%$$

Công thức dùng để tính tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ ghi nợ phát hành qua các năm. Cụ thể, nó đo lường tỷ lệ phần trăm thay đổi số lượng thẻ phát hành trong năm hiện tại (N) so với năm trước đó (N-1). Đánh giá mức độ tăng trưởng hoặc suy giảm trong hoạt động phát hành thẻ, từ đó phản ánh hiệu quả kinh doanh và xu hướng phát triển của ngân hàng trong lĩnh vực thẻ ghi nợ.

❷ Tốc độ tăng trưởng thẻ ghi nợ hoạt động

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ ghi nợ hoạt động phản ánh tỷ lệ phần trăm số thẻ ghi nợ thực sự được khách hàng sử dụng so với tổng số thẻ ghi nợ mà ngân hàng đã phát hành trong một năm nhất định.

Công thức tính:

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng trưởng} \\ \text{số lượng thẻ ghi nợ} \\ \text{hoạt động} \end{array} = \frac{\text{Số lượng thẻ ghi nợ hoạt động năm } N}{\text{Tổng số lượng thẻ ghi nợ phát hành } N} \times 100\%$$

Công thức dùng để tính tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ ghi nợ hoạt động trong năm. Cho biết phần trăm số lượng thẻ ghi nợ đang hoạt động so với tổng số thẻ ghi nợ đã phát hành trong năm đó (N). Giúp đánh giá hiệu quả sử dụng thẻ, mức độ gắn bó của khách hàng và chất lượng hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao cho thấy thẻ được sử dụng tích cực và hoạt động phát hành thẻ ghi nợ hiệu quả.

❸ Doanh số thanh toán qua thẻ ghi nợ

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ ghi nợ phản ánh mức độ thay đổi trong tổng giá trị giao dịch thanh toán được thực hiện bằng thẻ ghi nợ trong năm hiện tại so với năm trước đó.

Công thức tính:

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng} \\ \text{trưởng doanh số} \\ \text{thanh toán thẻ ghi} \\ \text{nợ} \end{array} = \frac{(\text{Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ năm } N - \text{Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ năm } N - 1)}{\text{Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ năm } N - 1} \times 100\%$$

Công thức dùng để tính doanh số thanh toán thẻ ghi nợ qua các năm. Nó đo lường tỷ lệ phần trăm thay đổi doanh số thanh toán thẻ trong năm hiện tại (N) so với năm trước đó (N-1). Giúp đánh giá mức độ tăng trưởng trong hoạt động sử dụng thẻ để thanh toán, phản ánh xu hướng tiêu dùng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh thẻ của ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng cao cho thấy khách hàng sử dụng thẻ nhiều hơn, góp phần nâng cao doanh thu và lợi nhuận cho ngân hàng.

④ Tăng trưởng thu nhập thẻ ghi nợ

Công thức tính:

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng} \\ \text{trưởng thu nhập} \\ \text{thẻ ghi nợ} \end{array} = \frac{(\text{Thu nhập từ dịch vụ thẻ ghi nợ năm nay (t) - Thu nhập dịch vụ thẻ ghi nợ năm trước (t - 1)})}{\text{Thu nhập dịch vụ thẻ ghi nợ năm trước (t - 1)}} \times 100\%$$

Công thức trên dùng để tính tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ theo năm. Nó đo lường tỷ lệ phần trăm thay đổi thu nhập từ dịch vụ thẻ trong năm hiện tại (t) so với năm trước đó (t-1). Giúp đánh giá hiệu quả và sự phát triển của hoạt động dịch vụ thẻ, phản ánh mức độ gia tăng lợi nhuận từ phí và dịch vụ liên quan đến thẻ. Tốc độ tăng trưởng cao cho thấy hoạt động dịch vụ thẻ đang phát triển tốt và đóng góp tích cực vào doanh thu của ngân hàng.

1.2.3.2. Các chỉ tiêu định tính.

- Sự thỏa mãn và hài lòng của khách hàng về dịch vụ. Chất lượng dịch vụ thẻ không thể được đánh giá một cách chủ quan từ phía ngân hàng mà phải dựa trên cảm nhận thực tế của khách hàng – những người trực tiếp sử dụng sản phẩm. Mức độ hài lòng của chủ thẻ thể hiện qua trải nghiệm khi sử dụng các chức năng như rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ, truy vấn số dư, v.v. Sự tiện lợi, tốc độ xử lý nhanh, ít xảy ra lỗi giao dịch cùng với các chính sách chăm sóc khách hàng, ưu đãi, khuyến mãi hấp dẫn sẽ góp phần gia tăng mức độ hài lòng. Mức độ hài lòng của khách hàng càng cao chứng tỏ dịch vụ thẻ của ngân hàng càng hoàn thiện và có khả năng phát triển bền vững.

- Công nghệ của mạng lưới thanh toán thẻ. Dịch vụ thẻ gắn liền với công nghệ hiện đại, đòi hỏi hệ thống vận hành phải có tính tự động hóa cao, khả năng xử lý nhanh

chóng và chính xác, đảm bảo tính thông suốt của các luồng thông tin và dòng tiền. Các ứng dụng của công nghệ thông tin và truyền thông đã mang đến nhiều tiện ích nổi bật cho người dùng thẻ như: thanh toán không tiếp xúc (contactless), rút tiền bằng mã QR, liên kết với ví điện tử, quản lý thẻ qua ứng dụng ngân hàng số... Bên cạnh đó, yếu tố bảo mật cũng đặc biệt quan trọng. Việc ứng dụng các công nghệ bảo mật hiện đại như xác thực đa yếu tố (OTP, sinh trắc học), mã hóa dữ liệu, chip EMV... giúp bảo vệ thông tin người dùng và hạn chế gian lận. Ngoài ra, mạng lưới máy ATM, POS và các đơn vị chấp nhận thẻ cũng cần được phân bố rộng khắp, đảm bảo tốc độ giao dịch nhanh chóng, giảm thiểu tình trạng nghẽn mạng hoặc lỗi hệ thống. Để làm được điều này, ngân hàng cần thường xuyên đầu tư, nâng cấp trang thiết bị và hạ tầng kỹ thuật nhằm đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

- Chính sách phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng. Dịch vụ thẻ, cũng như bất kỳ sản phẩm nào khác, cần có một chiến lược kinh doanh bài bản. Việc ngân hàng chủ động xây dựng kế hoạch phát triển dịch vụ thẻ, từ việc định vị sản phẩm, xác định phân khúc khách hàng mục tiêu, thiết kế các tiện ích kèm theo, cho đến việc triển khai chính sách marketing, khuyến mãi và chăm sóc sau bán hàng sẽ quyết định mức độ thành công của nghiệp vụ thẻ. Trong bối cảnh các ngân hàng đều đang đẩy mạnh chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ, dịch vụ thẻ đang dần trở thành một trong những trụ cột quan trọng. Vì vậy, mức độ quan tâm và đầu tư của từng ngân hàng vào dịch vụ thẻ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ và quy mô phát triển của dịch vụ này trên thị trường. Để đo lường hiệu quả chính sách phát triển dịch vụ thẻ, các ngân hàng thường dựa trên một số chỉ tiêu định lượng như: số lượng thẻ phát hành mới hàng năm, tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán qua thẻ, số lượng khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên, mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ thẻ, và tỷ lệ thẻ hoạt động so với tổng số thẻ phát hành. Ngoài ra, các chỉ tiêu tài chính như doanh thu từ phí dịch vụ thẻ, chi phí marketing, chi phí xử lý giao dịch, và tỷ suất lợi nhuận trên dịch vụ thẻ cũng là những yếu tố phản ánh mức độ hiệu quả của chính sách phát triển đã được triển khai.

1.2.4. Nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động thẻ ghi nợ của ngân hàng

1.2.4.1. Nhóm nhân tố khách quan.

- Môi trường kinh tế - xã hội

Tình hình kinh tế ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập của người dân và mức độ sử dụng dịch vụ ngân hàng. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập người dân được cải thiện, nhu cầu chi tiêu và thanh toán không dùng tiền mặt cũng tăng theo, tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng thị trường thẻ ghi nợ. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế suy thoái, khách hàng có xu hướng hạn chế chi tiêu, làm giảm nhu cầu sử dụng thẻ và ảnh hưởng đến nguồn thu từ phí dịch vụ thẻ của ngân hàng. Các yếu tố xã hội như mức độ đô thị hóa, xu hướng tiêu dùng hiện đại và sự phát triển của thương mại điện tử cũng

tác động đáng kể đến việc sử dụng thẻ ghi nợ. Ở các khu vực thành thị, nơi có nhiều trung tâm thương mại, siêu thị và hệ thống chấp nhận thẻ phát triển, thói quen sử dụng thẻ ghi nợ phổ biến hơn so với khu vực nông thôn, nơi khách hàng vẫn có xu hướng dùng tiền mặt.

- Môi trường pháp lý

Các quy định của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước về hoạt động thẻ ảnh hưởng trực tiếp đến việc phát hành, sử dụng và quản lý thẻ ghi nợ. Nếu chính sách pháp lý khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt, thị trường thẻ sẽ có nhiều cơ hội phát triển. Ngược lại, những quy định nghiêm ngặt về bảo mật, chống rửa tiền và hạn chế rủi ro tín dụng có thể khiến ngân hàng phải điều chỉnh chiến lược kinh doanh, gia tăng chi phí tuân thủ. Các chính sách liên quan đến biểu phí, lãi suất và quy định về giao dịch thẻ cũng ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng. Việc tuân thủ các quy định pháp lý không chỉ giúp ngân hàng tránh rủi ro pháp lý mà còn tạo dựng niềm tin với khách hàng và đối tác.

- Trình độ dân trí và thói quen tiêu dùng

Nhận thức của người dân về thanh toán không dùng tiền mặt là một yếu tố quan trọng quyết định sự phát triển của dịch vụ thẻ ghi nợ. Ở những khu vực có trình độ dân trí cao, khách hàng thường có xu hướng sử dụng thẻ nhiều hơn, trong khi tại các vùng có dân trí thấp, người dân vẫn quen với việc sử dụng tiền mặt và e ngại các phương thức thanh toán điện tử. Tâm lý và thói quen tiêu dùng cũng là yếu tố cần xem xét. Nếu khách hàng lo ngại về tính an toàn của giao dịch thẻ hoặc chưa quen với việc sử dụng thẻ trong các giao dịch hàng ngày, họ có thể vẫn ưu tiên tiền mặt, dẫn đến tốc độ phát triển dịch vụ thẻ bị hạn chế.

- Môi trường công nghệ

Sự phát triển của công nghệ đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng dịch vụ thẻ ghi nợ. Các công nghệ hiện đại như thanh toán không tiếp xúc, thẻ chip EMV, ngân hàng số và ví điện tử giúp tăng tính tiện lợi, bảo mật và nâng cao trải nghiệm người dùng. Ngân hàng không đầu tư vào công nghệ mới, dịch vụ thẻ sẽ trở nên lạc hậu, không thể cạnh tranh với các ngân hàng khác. Đồng thời, xu hướng phát triển Fintech và sự ra đời của các nền tảng thanh toán điện tử cũng đặt ra thách thức lớn đối với ngân hàng trong việc duy trì thị phần thẻ ghi nợ.

- Thu nhập của người tiêu dùng

Khả năng tài chính của khách hàng ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ sử dụng thẻ. Những người có thu nhập cao thường có nhu cầu chi tiêu nhiều hơn, sử dụng thẻ ghi nợ thường xuyên và tận dụng các dịch vụ đi kèm như hoàn tiền, tích điểm, bảo hiểm giao dịch. Trong khi đó, nhóm khách hàng có thu nhập thấp có thể chỉ sử dụng thẻ để rút tiền mặt, hạn chế các giao dịch thanh toán qua thẻ.

1.2.4.2. Nhóm nhân tố chủ quan

- Thương hiệu ngân hàng

Thương hiệu mạnh giúp ngân hàng tạo niềm tin với khách hàng và dễ dàng mở rộng thị phần thẻ ghi nợ. Những ngân hàng có danh tiếng tốt, uy tín cao thường được khách hàng ưu tiên lựa chọn khi đăng ký mở thẻ.

- Hạ tầng công nghệ

Hệ thống ATM, POS, internet banking và mobile banking đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ giao dịch thẻ. Ngân hàng có hạ tầng công nghệ hiện đại giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn và thuận tiện hơn.

- Trình độ đội ngũ nhân viên ngân hàng

Nhân viên ngân hàng cần có chuyên môn cao để tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ. Đội ngũ nhân viên càng chuyên nghiệp, dịch vụ chăm sóc khách hàng càng tốt, giúp nâng cao mức độ hài lòng của người dùng.

- Giá cả dịch vụ

Mức phí phát hành thẻ, phí rút tiền, phí chuyển khoản và phí thường niên có ảnh hưởng lớn đến quyết định sử dụng thẻ của khách hàng. Nếu ngân hàng áp dụng chính sách phí hợp lý, khách hàng sẽ có động lực sử dụng thẻ thường xuyên hơn.

- Chất lượng dịch vụ và bảo mật

Dịch vụ thẻ ghi nợ cần đảm bảo tính bảo mật cao để khách hàng yên tâm sử dụng. Các công nghệ bảo mật như xác thực hai lớp, AI phát hiện giao dịch bất thường giúp tăng cường an toàn cho người dùng.

- Định hướng phát triển của ngân hàng

Chiến lược kinh doanh dịch vụ thẻ ảnh hưởng đến khả năng mở rộng thị phần. Nếu ngân hàng có chiến lược phát triển rõ ràng, tập trung vào khách hàng mục tiêu và liên kết với nhiều đối tác chấp nhận thẻ, số lượng người dùng thẻ sẽ tăng đáng kể.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Thông qua chương 1, chúng ta đã hiểu rõ hơn về bản chất, chức năng, lợi ích và tiêu chí đánh giá sự phát triển của thẻ tín dụng trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng là một lĩnh vực không chỉ mang lại lợi nhuận đáng kể cho các ngân hàng thương mại mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nền kinh tế - xã hội.

Qua việc nghiên cứu chương 1 ta thấy bản chất, chức năng, lợi ích và tiêu chí đánh giá sự phát triển của thẻ tín dụng trong hoạt động kinh doanh của các ngân hàng. Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng sẽ cung cấp nền tảng vững chắc cho việc đề xuất các giải pháp chiến lược nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và gia tăng sức cạnh tranh trên thị trường.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022 - 2024

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng.

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội

- Tên đăng ký tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội
- Tên đăng ký tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank
- Tên giao dịch: MBBank
- Logo



- Giấy phép thành lập: Số: 0054/NH-GP
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Số: 0100110466
- Vốn điều lệ: 45.339 tỷ đồng
- Hội sở chính: 63 Lê Văn Lương, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

- Tel: (84-24) 3767 4050
- Fax: (84-24) 3767 9963
- Website: www.mbbank.com.vn
- Mã cổ phiếu: HOSE: MBB

▣ Lịch sử hình thành và phát triển

- Với ý tưởng xây dựng một định chế tài chính doanh nghiệp và phát triển doanh nghiệp quân đội trở thành một ngân hàng TMCP Quân Đội Sau 18 tháng tích cực chuẩn bị, ngày 4/11/1994 Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội chính thức đi vào hoạt động Trụ sở chính tại số 28, Điện Biên Phủ, Hà Nội với số vốn điều lệ 20 tỷ đồng và 25 cán bộ nhân viên

- Năm 2004 - Năm 2008 Giai đoạn phát triển rực rỡ và đầy ấn tượng của MB kể từ khi thành lập đó là MB đã hoàn thành xuất sắc và toàn diện các mục tiêu mang tính chiến lược phát triển đưa MB lên vị thế mới Vốn chủ sở hữu của MB tăng đều qua các năm, đạt 4.026 tỷ đồng vào năm 31/12/2008 Năm 2008, hầu hết các ngân hàng gặp khó khăn về thanh khoản do huy động vốn khó khăn nhưng MB vẫn giữ vững ổn định và trở

thành một ngân hàng có hệ số an toàn thanh khoản cao, huy động vốn tăng trên 150% Tổng tài sản của MB đến cuối năm 2008 đạt 41.809,7 tỷ đồng, bằng 10 lần so với thời điểm 1/1/2004 Tổng dư nợ tín dụng của MB tăng trưởng không ngừng tính đến 31/12/2008, dư nợ tín dụng của ngân hàng đạt 15.041,9 tỷ đồng, bằng 5,6 lần so với đầu năm 2004 Nợ xấu cũng luôn được kiểm soát dưới 2% Đặc biệt, trong thời kỳ 2004 - 2008, lợi nhuận trước thuế của MB tăng trưởng ở mức cao, bình quân đạt mức tăng 61%/, lợi nhuận trước thuế năm 2008 đạt xấp xỉ 771 tỷ, tăng 10 lần so với năm 2003

- Năm 2009 Đánh dấu MB trải qua 15 năm xây dựng và phát triển, MB đã đạt được những kết quả ấn tượng với tổng lợi nhuận đạt được là gần 1.300 tỷ đồng, tăng 65% so với 31/12/2008 và vượt 44% so với kế hoạch lợi nhuận đầu năm 2009.

- Năm 2010 MB đã đánh dấu một giai đoạn mới với những thành công mới, vững vàng ở vị trí là một trong 5 Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam MB dành mọi nỗ lực gây dựng một đội ngũ nhân lực tinh thông về nghiệp vụ, tận tâm trong phục vụ nhằm mang lại cho các doanh nghiệp, các cá nhân những giải pháp tài chính - ngân hàng khôn ngoan với chi phí tối ưu và sự hài lòng mỹ mãn Hiện tại Ngân hàng TMCP Quân Đội đã thành lập được 103 chi nhánh và các phòng giao dịch trên khắp cả nước.

▣. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi

- **Tầm nhìn:** Tập trung vào chuyên đổi số để cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện. Hướng tới tiêu chuẩn quốc tế trong vận hành và dịch vụ.

- **Sứ mệnh:** "Vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng"

MB Bank cam kết đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế quốc gia thông qua việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính hiệu quả. Tập trung vào việc thỏa mãn nhu cầu khách hàng, mang lại giá trị vượt trội và xây dựng mối quan hệ lâu dài. Đảm bảo lợi ích bền vững cho các cổ đông, đối tác và cộng đồng.

- **Giá trị cốt lõi:** MB xây dựng và duy trì 6 giá trị cốt lõi làm kim chỉ nam trong mọi hoạt động:

- Kỷ cương – Tôn trọng kỷ luật, hành động đúng nguyên tắc.
- Trách nhiệm – Chịu trách nhiệm đến cùng với công việc, với tổ chức và với khách hàng.
- Hiệu quả – Hành động thiết thực, tối ưu chi phí và thời gian.
- Sáng tạo – Luôn đổi mới, dám nghĩ – dám làm.
- Hợp lực – Đoàn kết, phối hợp để tạo ra giá trị lớn hơn.
- Công bằng – Minh bạch, đối xử bình đẳng và tôn trọng sự khác biệt.

▣ Các giải thưởng và thành tích của Ngân hàng TMCP Quân đội

◆ Năm 2019:

- MB là ngân hàng dẫn đầu tốc độ tăng trưởng doanh số chi tiêu thẻ tín dụng.

- App MB Bank là App ngân hàng số duy nhất cho khách hàng tại Việt Nam đạt danh hiệu "Sao Khuê 2019".

- Là một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia.
- Top 5 ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín.

◆ **Năm 2021:**

- Top 4 ngân hàng uy tín.
- Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021.
- MB Bank liên tiếp nhận sáu giải thưởng quốc tế lớn ngành ngân hàng.

◆ **Năm 2022:**

- MB được vinh danh Doanh nghiệp xuất sắc châu Á 2022.
- Top doanh nghiệp kinh doanh văn hóa.
- Top 10 doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam.
- Top 50 thương hiệu mạnh nhất Việt Nam.
- Top 3 doanh nghiệp được nhà đầu tư yêu thích nhất.

◆ **Năm 2023:**

- Top 500 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất thế giới.
- Top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu.
- Top 5 ngân hàng thương mại uy tín Việt Nam.
- MB đạt giải thưởng sáng kiến số hóa đột phá năm 2023 từ Tổ Chức Thẻ Quốc Tế Mastercard.

- MB lọt top 10 Doanh nghiệp có báo cáo thường niên xuất sắc năm 2023.

◆ **Năm 2024:**

- MB vinh dự nhận giải thưởng danh giá cùng các tổ chức tài chính hàng đầu quốc tế về quản trị rủi ro.
- MB được vinh danh tại giải thưởng Sao Khuê 2024
- MB thuộc top 500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á

2.1.2 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển.

- Địa chỉ: Số 152 Đường 2/9, Phường Hòa Thuận Đông, Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng

- Số điện thoại: 023 6625 5789
- Số Fax: 023 6625 5799

- Ngân hàng Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng là một trong những chi nhánh quan trọng của Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB Bank) tại khu vực miền Trung. Chi nhánh này đã có những đóng góp tích cực vào sự phát triển của MB Bank cũng như nền kinh tế tại khu vực.

- Quá trình hình thành:

- MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng được thành lập và hoạt động nhằm phục vụ nhu cầu tài chính của khách hàng tại khu vực miền Trung, đặc biệt là các doanh nghiệp và cá nhân tại thành phố Đà Nẵng và các tỉnh lân cận.

- Đây là một trong các chi nhánh đầu tiên của MB Bank tại miền Trung, góp phần mở rộng mạng lưới ngân hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ tại khu vực.

- Các mốc quan trọng:

- Trong suốt quá trình phát triển, chi nhánh đã không ngừng mở rộng và phát triển các sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng như tín dụng, huy động vốn, thanh toán, bảo hiểm và các dịch vụ ngân hàng trực tuyến.

- MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã trở thành một đối tác tin cậy của nhiều doanh nghiệp, tổ chức và cá nhân tại khu vực, đóng góp tích cực vào phát triển kinh tế địa phương.

- Nhờ vào sự sáng tạo và nỗ lực không ngừng, chi nhánh đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế của MB Bank tại miền Trung.

- Mục tiêu trong tương lai:

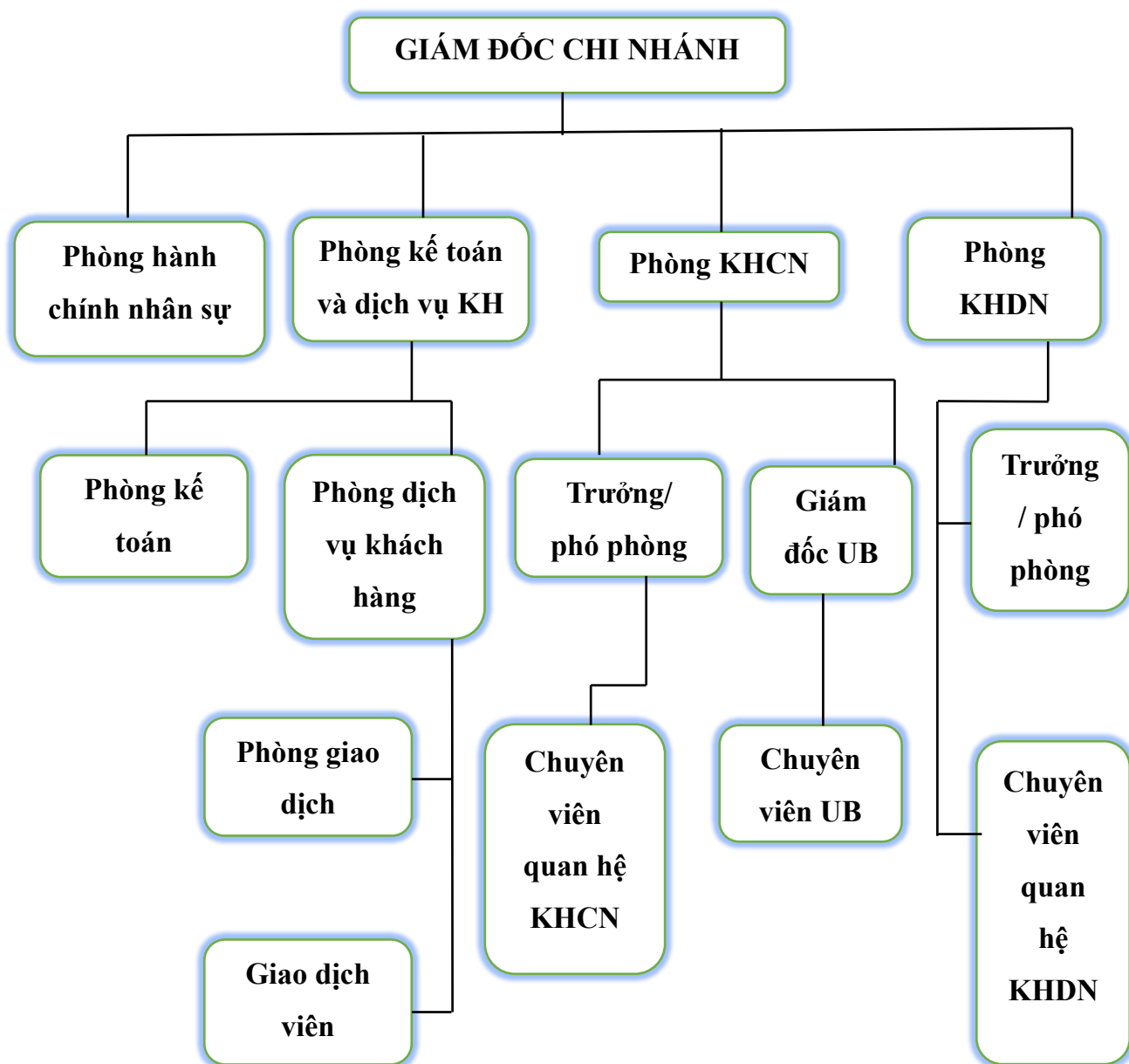
- Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số và cải tiến dịch vụ để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

- Tăng trưởng mạnh mẽ về tài sản và khách hàng, củng cố vị thế của MB Bank tại khu vực miền Trung, đồng thời đóng góp vào sự phát triển chung của MB Bank.

- Chi nhánh Nam Đà Nẵng của MB Bank hiện tại không chỉ là một điểm giao dịch tài chính mà còn là cầu nối quan trọng giúp ngân hàng phục vụ nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của cộng đồng và doanh nghiệp tại khu vực miền Trung Việt Nam.

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

Sơ đồ: 2.1 Sơ đồ tổ chức tại MB – chi nhánh Nam Đà Nẵng



(Nguồn: Phòng giao dịch MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

2.1.2.3. Chức năng, nhiệm vụ của cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

Phòng Hành chính Nhân sự : Phòng Hành chính Nhân sự chịu trách nhiệm quản lý toàn bộ công tác nhân sự và hành chính trong chi nhánh. Nhiệm vụ chính của phòng bao gồm tuyển dụng, đào tạo, đánh giá hiệu suất làm việc của nhân viên, đồng thời đảm bảo các chính sách đãi ngộ, lương thưởng, bảo hiểm và phúc lợi. Ngoài ra, phòng còn quản lý tài sản, trang thiết bị, hồ sơ giấy tờ và các công tác hành chính khác nhằm đảm bảo hoạt động trơn tru cho toàn bộ chi nhánh.

Phòng Kế toán và Dịch vụ Khách hàng: Phòng Kế toán và Dịch vụ Khách hàng có chức năng quản lý tài chính nội bộ, thực hiện hạch toán kế toán, lập báo cáo tài chính và đảm bảo các giao dịch được ghi nhận chính xác. Ngoài ra, phòng cũng phụ trách các dịch vụ khách hàng như mở tài khoản, phát hành thẻ, hướng dẫn khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử và giải quyết khiếu nại.

- **Phòng Kế toán** chịu trách nhiệm thực hiện các nghiệp vụ kế toán nội bộ của chi nhánh, bao gồm quản lý tài chính, hạch toán kế toán, theo dõi dòng tiền, lập báo cáo tài chính và đảm bảo tuân thủ các quy định kế toán – kiểm toán của ngân hàng. Ngoài ra, phòng còn có vai trò quan trọng trong việc giám sát các giao dịch tài chính, kiểm tra chứng từ và hỗ trợ các bộ phận khác trong công tác tài chính kế toán.

- **Phòng Dịch vụ Khách hàng** là bộ phận trực tiếp làm việc với khách hàng, đảm nhận nhiệm vụ tư vấn, hỗ trợ và giải quyết các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Phòng này phụ trách các giao dịch như mở tài khoản, phát hành thẻ, thanh toán hóa đơn, gửi tiết kiệm, chuyển khoản và hỗ trợ khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử. Bên cạnh đó, phòng còn có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý khiếu nại, đảm bảo mang đến trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng.

- **Phòng giao dịch:** là bộ phận trực tiếp xử lý các giao dịch tài chính như nộp/rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và thực hiện các nghiệp vụ khác liên quan đến tài khoản khách hàng.

- **Giao dịch viên:** là những nhân viên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, đảm bảo quá trình giao dịch diễn ra chính xác và nhanh chóng, đồng thời tư vấn các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu khách hàng.

Phòng Khách hàng Cá nhân: Phòng Khách hàng Cá nhân có nhiệm vụ phát triển và quản lý danh mục khách hàng cá nhân của ngân hàng. Bộ phận này chịu trách nhiệm tư vấn, giới thiệu và cung cấp các sản phẩm tín dụng, tiền gửi, thẻ tín dụng, bảo hiểm và các dịch vụ tài chính khác dành cho khách hàng cá nhân.

- **Trưởng/Phó phòng Khách hàng Doanh nghiệp (KHDN)** chịu trách nhiệm quản lý và điều hành hoạt động của phòng, đảm bảo thực hiện các mục tiêu kinh doanh liên quan đến khách hàng doanh nghiệp. Họ xây dựng chiến lược phát triển khách hàng, đề xuất các giải pháp tài chính phù hợp với từng doanh nghiệp và giám sát việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ như tín dụng doanh nghiệp, bảo lãnh, thanh toán quốc tế, tiền gửi và các dịch vụ tài chính khác.

- **Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân:** có vai trò tiếp cận, chăm sóc khách hàng, đề xuất các sản phẩm phù hợp và hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ ngân hàng.

- **Giám đốc UB** là người chịu trách nhiệm quản lý và giám sát toàn bộ hoạt động của bộ phận UB trong chi nhánh. Vai trò chính của Giám đốc UB là kiểm soát rủi ro tín dụng và vận hành, thẩm định và phê duyệt các khoản vay, đảm bảo tuân thủ các quy định nội bộ và pháp luật. Ngoài ra, Giám đốc UB cũng tham gia xây dựng chiến lược tín dụng, hỗ trợ ban lãnh đạo chi nhánh trong việc đưa ra các quyết định tài chính quan trọng.

- **Chuyên viên UB** là người trực tiếp thực hiện các công việc chuyên môn liên quan đến kiểm soát và thẩm định tín dụng. Họ chịu trách nhiệm phân tích hồ sơ khách hàng, đánh giá mức độ rủi ro của các khoản vay, đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Ngoài ra, chuyên viên UB còn hỗ trợ Giám đốc UB trong việc giám sát các hoạt động tín dụng, đảm bảo tuân thủ quy trình và quy định của ngân hàng cũng như các cơ quan quản lý.

Phòng Khách hàng Doanh nghiệp: Phòng Khách hàng Doanh nghiệp tập trung vào việc phát triển quan hệ với các doanh nghiệp, cung cấp các giải pháp tài chính như tín dụng doanh nghiệp, tài trợ thương mại, bảo lãnh ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác.

- **Trưởng/phó phòng KHDN:** có trách nhiệm điều hành, xây dựng chiến lược phát triển khách hàng doanh nghiệp, đồng thời giám sát các hoạt động tín dụng để đảm bảo hiệu quả kinh doanh và kiểm soát rủi ro.

- **Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp:** làm nhiệm vụ tiếp cận khách hàng, phân tích nhu cầu tài chính và đề xuất các gói sản phẩm phù hợp nhằm hỗ trợ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

2.1.3. Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

- Huy động vốn:

+ Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và TCTD dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.

+ Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước.

+ Huy động tiền gửi tiết kiệm.

+ Các hình thức huy động khác theo quy định của ngành

- Hoạt động tín dụng: Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn và thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ cho các cá nhân, tổ chức và hộ gia đình thuộc mọi thành phần kinh tế theo phân cấp ủy quyền.

- Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:

+ Cung ứng các phương tiện thanh toán

+ Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.

+ Thực hiện các dịch vụ thu hộ, chi hộ.

+ Thực hiện các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho KH.

- Hoạt động bảo lãnh Ngân hàng: bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thực hiện chất lượng sản phẩm, các loại bảo lãnh khác.

- Dịch vụ thẻ:

+ Phát hành, thanh toán ATM

+ Phát hành, thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master Card.

- Dịch vụ ngân hàng điện tử: Internet Banking, Mobile Banking.

- Dịch vụ khác: đại lý chứng khoán, tư vấn đầu tư, tài trợ thương mại, nhận bảo quản, cất giữ....

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024

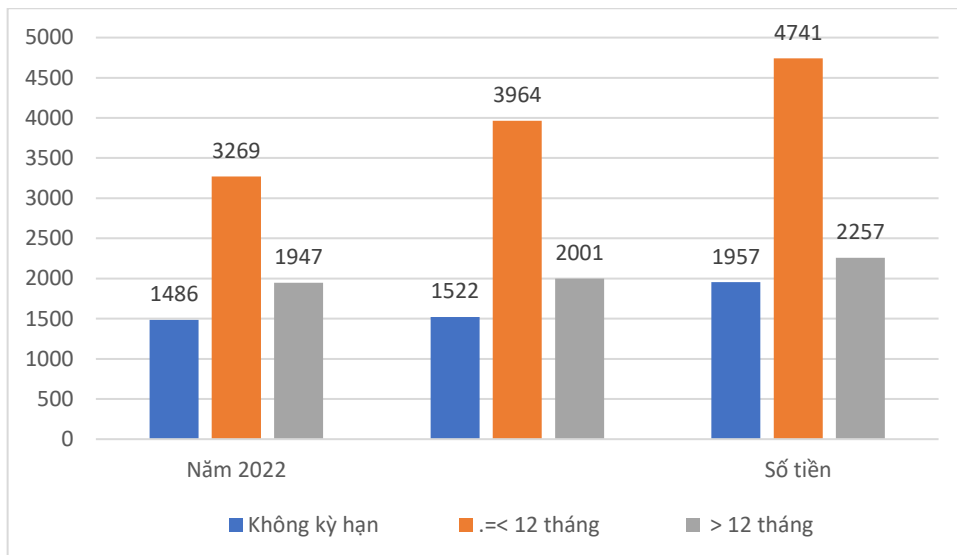
2.2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng 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 tăng trưởng (%)	Số tiền	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng vốn huy động	6.702	100%	7.487	100%	8.955	100%	785	11,71%	1.468	19,61%
<i>Phân theo kỳ hạn huy động</i>										
Không kỳ hạn	1.486	22,17%	1.522	20,33%	1.957	21,85%	36	2,42%	435	28,58%
Có kỳ hạn ≤ 12 tháng	3.269	48,78%	3.964	52,95%	4.741	52,94%	695	21,26%	777	19,60%
Có kỳ hạn > 12 tháng	1.947	29,05%	2.001	26,73%	2.257	25,20%	54	2,77%	256	12,79%

(Nguồn: Phòng tổng hợp của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng



Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022 - 2024, tổng vốn huy động của ngân hàng có xu hướng tăng trưởng ổn định qua từng năm. Cụ thể, năm 2022, tổng vốn huy động đạt 6.702 tỷ đồng, tăng lên 7.487 tỷ đồng vào năm 2023, tương ứng mức tăng 785 tỷ đồng (11,71%). Đến năm 2024, tổng vốn huy động tiếp tục đạt 8.955 tỷ đồng, tăng 1.468 tỷ đồng so với năm 2023 (19,61%). Điều này cho thấy ngân hàng đã có chính sách thu hút nguồn vốn hiệu quả, đồng thời phản ánh niềm tin của khách hàng vào ngân hàng ngày càng gia tăng.

Xét theo kỳ hạn huy động, nguồn vốn không kỳ hạn tăng trưởng ổn định nhưng có sự bứt phá mạnh trong năm 2024. Năm 2022, số dư huy động không kỳ hạn là 1.486 tỷ đồng, tăng nhẹ lên 1.522 tỷ đồng vào năm 2023 (tăng 36 tỷ đồng, tương ứng 2,42%). Tuy nhiên, đến năm 2024, số tiền này tăng mạnh lên 1.957 tỷ đồng, tăng 435 tỷ đồng (28,58%) so với năm 2023. Sự gia tăng đáng kể này có thể xuất phát từ việc ngân hàng đẩy mạnh các chương trình ưu đãi tài khoản thanh toán, miễn phí giao dịch hoặc do khách hàng có xu hướng giữ tiền linh hoạt để phục vụ nhu cầu sử dụng ngắn hạn.

Đối với nguồn vốn có kỳ hạn dưới hoặc bằng 12 tháng, đây vẫn là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng vốn huy động. Năm 2022, số tiền huy động của nhóm này là 3.269 tỷ đồng, tăng lên 3.964 tỷ đồng vào năm 2023, tương đương mức tăng 695 tỷ đồng (21,26%). Đến năm 2024, số dư huy động tiếp tục tăng mạnh lên 4.741 tỷ đồng, tăng 777 tỷ đồng (19,60%) so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu có thể do khách hàng ưu tiên gửi tiền kỳ hạn ngắn để hưởng lãi suất tốt hơn hoặc muốn giữ tính linh hoạt trong bối cảnh kinh tế có nhiều biến động.

Trong khi đó, nguồn vốn có kỳ hạn trên 12 tháng có mức tăng trưởng thấp nhất so với hai nhóm trên. Năm 2022, số dư huy động dài hạn đạt 1.947 tỷ đồng, tăng lên 2.001 tỷ đồng vào năm 2023, chỉ tăng 54 tỷ đồng (2,77%). Đến năm 2024, con số này đạt 2.257 tỷ đồng, tăng 256 tỷ đồng (12,79%) so với năm 2023. Mặc dù vẫn tăng trưởng, nhưng tốc độ chậm hơn so với nhóm ngắn hạn, điều này có thể xuất phát từ tâm lý khách hàng e dè với các khoản tiền gửi dài hạn do lo ngại về lãi suất hoặc có xu hướng đầu tư vào các kênh sinh lời cao hơn như chứng khoán và bất động sản.

Nhìn chung, tổng vốn huy động trong ba năm qua có sự tăng trưởng tích cực, đặc biệt là trong năm 2024. Mức tăng chủ yếu đến từ nguồn vốn huy động ngắn hạn, phản ánh xu hướng khách hàng ưu tiên gửi tiền trong thời gian ngắn để đảm bảo tính linh hoạt. Trong khi đó, vốn huy động dài hạn tăng trưởng chậm hơn, cho thấy khách hàng vẫn còn thận trọng với các khoản tiền gửi dài hạn. Để tiếp tục duy trì đà tăng trưởng này, ngân hàng có thể cần điều chỉnh chính sách lãi suất, tăng cường các chương trình khuyến mãi và phát triển thêm các sản phẩm huy động hấp dẫn nhằm thu hút nguồn vốn dài hạn.

2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng 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 tăng trưởng (%)	Số tiền	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
1. Doanh số cho vay	8.090	100%	10.200	100%	12.338	100%	2.110	26,08%	2.138	20,96%
Ngắn hạn	2.890	35,72%	3.400	33,33%	4.523	36,66%	510	17,65%	1.123	33,03%
Trung, dài hạn	5.200	64,28%	6.800	66,67%	7.815	63,34%	1.600	30,77%	1.015	14,93%
2. Doanh số thu nợ	6.467	100%	6.812	100%	7.622	100%	345	5,33%	810	11,89%
Ngắn hạn	2.450	37,88%	2.670	39,20%	2.859	37,51%	220	8,98%	189	7,08%
Trung, dài hạn	4.017	62,12%	4.142	60,80%	4.763	62,49%	125	3,11%	621	14,99%
3. Tổng dư nợ	4.771	100%	8.159	100%	12.875	100%	3.388	71,01%	4.716	57,80%
Ngắn hạn	1.746	36,60%	2.476	30,35%	4.140	32,16%	730	41,81%	1.664	67,21%
Trung, dài hạn	3.025	63,40%	5.683	69,65%	8.735	67,84%	2.658	87,87%	3.052	53,70%

4. Nợ quá hạn	46,16	100%	53,28	100%	60,82	100%	7	15,42%	7,54	14,15%
_ Ngắn hạn	14,67	31,78%	18,37	34,48%	21,47	35,30%	4	25,22%	3,10	16,88%
Trung dài hạn	31,49	68,22%	34,91	65,52%	39,35	64,70%	3	10,86%	4,44	12,72%
5. Tỷ lệ nợ quá hạn	0,97%		0,65%		0,47%					
Ngắn hạn	0,84%		0,74%		0,52%					
Trung dài hạn	1,04%		0,61%		0,45%					
6. Nợ xấu	32,14	100%	41,23	100%	61,43	100%	9,09	28,28%	20,20	48,99%
Ngắn hạn	7,99	24,86%	6,98	16,93%	13,25	21,57%	- 1,01	-12,64%	6,27	89,83%
Trung dài hạn	24,15	75,14%	34,25	83,07%	48,18	78,43%	10,10	41,82%	13,93	40,67%
7. Tỷ lệ nợ xấu	0,67%		0,51%		0,48%					
Ngắn hạn	0,46%		0,28%		0,32%					
Trung dài hạn	0,80%		0,60%		0,55%					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Doanh số cho vay của chi nhánh ghi nhận sự tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2022–2024. Năm 2022 đạt 8.090 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên 10.200 tỷ đồng (tăng 2.110 tỷ đồng, tương ứng 26,08%), và đến năm 2024 đạt 12.338 tỷ đồng (tăng 2.138 tỷ đồng, tương ứng 20,96%). Mặc dù tốc độ tăng trưởng năm 2024 chậm hơn so với năm 2023, xu hướng tăng đều qua các năm thể hiện sự phát triển ổn định trong hoạt động tín dụng của chi nhánh. Việc đẩy mạnh doanh số cho vay là tín hiệu tích cực, phản ánh khả năng mở rộng thị trường và nhu cầu tín dụng tăng. Tuy nhiên, chi nhánh cần đảm bảo chất lượng tín dụng, đặc biệt khi quy mô tín dụng ngày càng lớn, để tránh phát sinh nợ xấu và rủi ro tín dụng trong tương lai.

Doanh số thu nợ của chi nhánh có sự tăng trưởng liên tục trong ba năm. Năm 2022 đạt 6.467 tỷ đồng, sang năm 2023 tăng lên 6.812 tỷ đồng (tăng 345 tỷ đồng, tương đương 5,33%), và đến năm 2024 tiếp tục tăng lên 7.622 tỷ đồng (tăng 810 tỷ đồng, tương đương 11,89%). Mặc dù tốc độ tăng không quá cao so với tăng trưởng doanh số cho vay và dư nợ, việc thu nợ vẫn được cải thiện đều đặn cho thấy ngân hàng duy trì được khả năng thu hồi vốn, hạn chế dòng vốn bị đọng lại lâu trong nền kinh tế. Cơ cấu thu nợ vẫn nghiêng về các khoản trung và dài hạn với tỷ trọng trên 60%, phù hợp với định hướng tập trung tín dụng vào đầu tư dài hạn của ngân hàng. Tuy nhiên, so với tốc độ tăng dư nợ, mức tăng doanh số thu nợ còn chậm, điều này đặt ra yêu cầu chi nhánh cần tiếp tục cải thiện năng lực thu hồi nợ, nhất là với các khoản vay trung dài hạn có rủi ro kéo dài thời gian thu nợ hoặc phát sinh nợ xấu.

Tổng dư nợ của chi nhánh có mức tăng rất mạnh trong ba năm. Năm 2022 là 4.771 tỷ đồng, sang năm 2023 tăng lên 8.159 tỷ đồng (tăng 3.388 tỷ đồng, tương đương 71,01%), và năm 2024 tiếp tục tăng lên 12.875 tỷ đồng (tăng 4.716 tỷ đồng, tương đương 57,80%). Tốc độ tăng dư nợ cao cho thấy chi nhánh đã đẩy mạnh hoạt động tín dụng, đặc biệt là cho vay trung và dài hạn. Việc dư nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn (trên 63% mỗi năm) phản ánh định hướng đầu tư dài hạn của ngân hàng. Tuy nhiên, tốc độ tăng nhanh cũng đặt ra yêu cầu cao đối với công tác quản trị rủi ro, thẩm định và giám sát tín dụng, vì các khoản vay trung dài hạn thường có thời gian thu hồi vốn dài và dễ bị ảnh hưởng bởi các biến động kinh tế vĩ mô.

Số liệu cho thấy nợ quá hạn của chi nhánh có xu hướng tăng về mặt tuyệt đối. Năm 2022 là 46,16 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên 53,28 tỷ đồng (tăng 7,12 tỷ đồng, tương ứng 15,42%), và năm 2024 tiếp tục tăng lên 60,82 tỷ đồng (tăng 7,54 tỷ đồng, tương ứng 14,15%). Mặc dù giá trị nợ quá hạn tăng, đây là hệ quả tất yếu khi quy mô cho vay mở rộng. Việc nợ quá hạn tăng không quá nhanh và vẫn nằm trong ngưỡng kiểm soát là điều chấp nhận được. Tuy nhiên, chi nhánh cần tăng cường công tác thu hồi nợ và giám sát chặt chẽ các khoản vay đến hạn để hạn chế sự gia tăng của nhóm nợ này, đặc biệt là ở phân khúc trung và dài hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn của chi nhánh có xu hướng giảm đều qua từng năm. Năm 2022 là 0,97%, giảm xuống 0,65% vào năm 2023 và tiếp tục giảm còn 0,47% vào năm 2024. Đây là dấu hiệu tích cực, cho thấy chi nhánh đã có những cải thiện rõ rệt trong việc quản lý chất lượng tín dụng. Việc giữ cho tỷ lệ nợ quá hạn giảm trong khi quy mô tín dụng tăng mạnh thể hiện năng lực kiểm soát rủi ro của ngân hàng đang được nâng cao. Tuy vậy, để duy trì xu hướng tích cực này, chi nhánh cần tiếp tục tăng cường công tác quản lý sau cho vay và xử lý kịp thời các khoản nợ có dấu hiệu quá hạn.

Nợ xấu tại chi nhánh cũng có xu hướng tăng về giá trị tuyệt đối. Năm 2022 là 32,14 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên 41,23 tỷ đồng (tăng 9,09 tỷ đồng, tương đương 28,28%), và đến năm 2024 là 61,43 tỷ đồng (tăng 20,2 tỷ đồng, tương đương 48,99%). Mức tăng nhanh trong năm 2024 là điều đáng lưu ý, đặc biệt trong bối cảnh chi nhánh đang đẩy mạnh cho vay trung và dài hạn – nhóm thường tiềm ẩn rủi ro cao. Chi nhánh cần xem xét kỹ các khoản vay phát sinh nợ xấu để có biện pháp xử lý sớm, tránh ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và hiệu quả kinh doanh.

Mặc dù nợ xấu tăng về giá trị, tỷ lệ nợ xấu lại có xu hướng giảm nhẹ qua các năm. Năm 2022 là 0,67%, giảm còn 0,51% vào năm 2023 và tiếp tục xuống mức 0,48% vào năm 2024. Đây là một kết quả đáng khích lệ, thể hiện rằng dù chi nhánh mở rộng quy mô tín dụng, nhưng vẫn kiểm soát tốt tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn. Việc giữ tỷ lệ nợ xấu dưới 1% là tín hiệu tốt đối với hoạt động tín dụng của chi nhánh. Tuy nhiên, chi nhánh vẫn cần cảnh giác, nhất là trong giai đoạn tín dụng tăng trưởng nóng, để không phát sinh những rủi ro tiềm ẩn trong các năm tiếp theo.

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng ghi nhận sự phát triển mạnh mẽ và tích cực. Cả doanh số cho vay và tổng dư nợ đều tăng trưởng liên tục qua các năm, với tốc độ tăng trưởng cao, đặc biệt là trong năm 2023. Cơ cấu tín dụng tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung và dài hạn, cho thấy chi nhánh đang định hướng phát triển bền vững, hỗ trợ đầu tư dài hạn cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Mặc dù quy mô cho vay mở rộng nhanh chóng, chất lượng tín dụng vẫn được kiểm soát khá tốt. Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu đều giảm qua từng năm, phản ánh hiệu quả của công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và xử lý nợ. Tuy nhiên, giá trị tuyệt đối của nợ xấu và nợ quá hạn vẫn tăng, cho thấy vẫn còn áp lực tiềm ẩn về rủi ro tín dụng, đặc biệt trong bối cảnh tăng trưởng tín dụng nóng.

Từ những phân tích trên, có thể đánh giá rằng hoạt động cho vay của chi nhánh đang phát triển theo hướng tích cực, hiệu quả và đúng định hướng. Tuy nhiên, để duy trì đà tăng trưởng này một cách bền vững, chi nhánh cần tiếp tục tăng cường công tác quản trị rủi ro tín dụng, đẩy mạnh thu hồi nợ, kiểm soát chất lượng cho vay trung và dài hạn, đồng thời ứng dụng công nghệ trong đánh giá và giám sát khách hàng vay vốn.

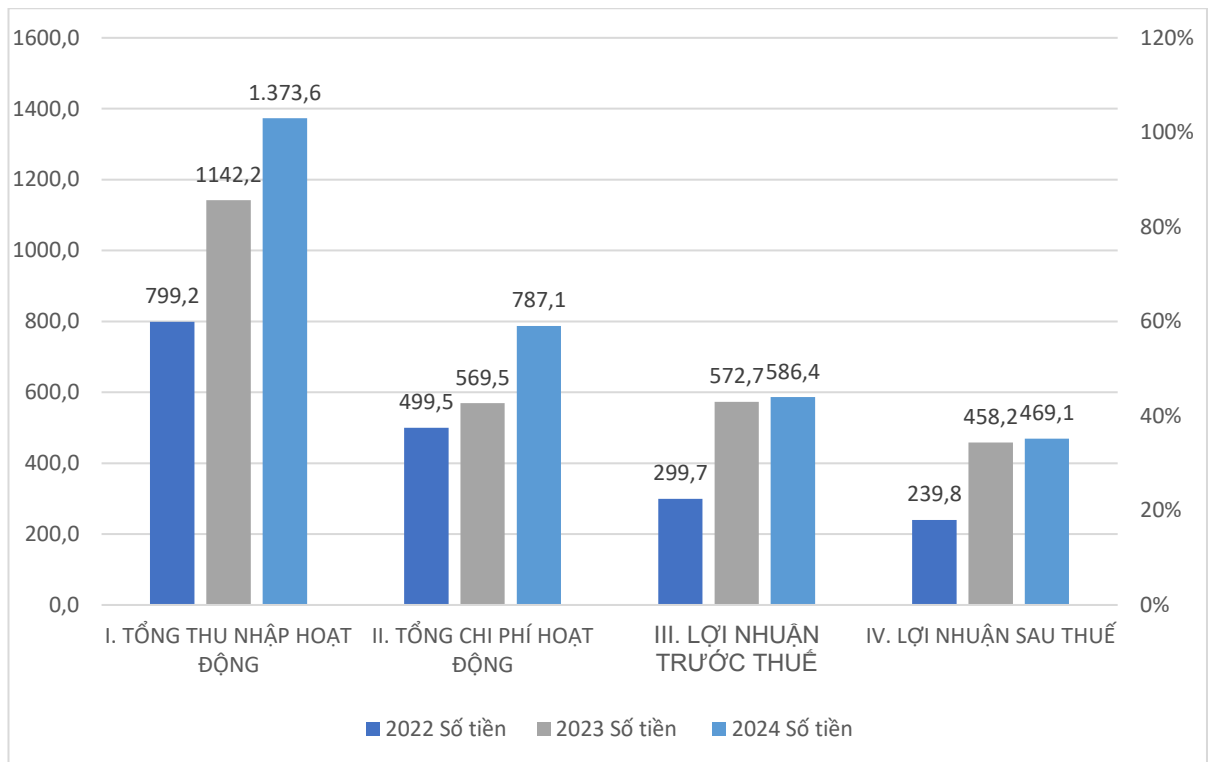
2.2.3. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng 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 tăng trưởng	Số tiền	Tỷ lệ tăng trưởng
1. Thu từ hoạt động tín dụng	601,09	75,21%	898,11	78,63%	1.037,41	75,53%	297,02	49,41%	139,30	15,51%
2. Thu từ hoạt động dịch vụ	118,88	14,87%	146,44	12,82%	201,69	14,68%	27,56	23,18%	55,25	37,73%
3. Các khoản thu khác	79,26	9,92%	97,63	8,55%	134,46	9,79%	18,37	23,18%	36,83	37,72%
I. TỔNG THU NHẬP HOẠT ĐỘNG	799,23	100%	1142,18	100%	1.373,56	100%	342,95	42,91%	231,38	20,26%
Chi hoạt động huy động vốn của NH	380,21	76,12%	435,13	76,41%	567,91	72,15%	54,92	14,44%	132,78	30,52%
Chi dịch vụ	98,12	19,64%	116,06	20,38%	195,48	24,83%	17,94	18,28%	79,42	68,43%
Chi phí khác	21,18	4,24%	18,29	3,21%	23,75	3,02%	-2,89	-13,64%	5,46	29,85%
II. TỔNG CHI PHÍ HOẠT ĐỘNG	499,51	100%	569,48	100%	787,14	100%	69,97	14,01%	217,66	38,22%
III. LỢI NHUẬN TRƯỚC THUẾ	299,72		572,7		586,42		272,98	91,08%	13,72	2,40%
IV. LỢI NHUẬN SAU THUẾ	239,776		458,16		469,14		218,38	91,08%	10,976	2,40%

(Nguồn: Phòng tổng hợp của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng



Biểu đồ 2.2. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng 2022 – 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng ghi nhận sự tăng trưởng khá tích cực về tổng thu nhập hoạt động. Cụ thể, tổng thu nhập tăng mạnh từ 799,23 tỷ đồng năm 2022 lên 1.142,18 tỷ đồng năm 2023 (tăng 42,91%) và tiếp tục đạt 1.373,56 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 20,26% so với năm 2023). Sự tăng trưởng này phần lớn đến từ hoạt động tín dụng – vốn là nguồn thu chủ đạo, chiếm trên 75% cơ cấu thu nhập hằng năm. Tuy nhiên, tỷ trọng này đang có xu hướng giảm nhẹ qua từng năm, trong khi thu từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu khác lại tăng nhanh, đặc biệt trong năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng đang nỗ lực đa dạng hóa nguồn thu, giảm dần sự phụ thuộc vào tín dụng – một xu hướng hợp lý nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững trong dài hạn.

Tuy nhiên, cùng với sự tăng trưởng về doanh thu, tổng chi phí hoạt động cũng tăng mạnh qua các năm. Năm 2023, tổng chi phí đạt 569,48 tỷ đồng, tăng 14,01% so với 2022, và năm 2024 là 787,14 tỷ đồng, tăng tới 38,22% so với năm trước. Chi phí hoạt động tăng chủ yếu do chi phí huy động vốn và chi phí dịch vụ đều tăng mạnh, trong đó đáng chú ý là chi phí dịch vụ năm 2024 tăng tới 68,43% – phản ánh việc ngân hàng mở rộng dịch vụ nhưng cũng kéo theo áp lực chi phí lớn. Điều này đặt ra yêu cầu cần kiểm soát tốt hơn hiệu quả chi tiêu, tránh làm giảm biên lợi nhuận trong thời gian tới.

Xét về hiệu quả hoạt động, lợi nhuận trước thuế của ngân hàng đã có bước nhảy vọt vào năm 2023, tăng đến 91,08% so với năm 2022, đạt 572,7 tỷ đồng. Tuy nhiên, sang năm 2024, mức tăng lợi nhuận lại chững lại, chỉ tăng nhẹ 2,4% lên 586,42 tỷ đồng. Lợi nhuận sau thuế cũng có mức tăng tương tự. Việc lợi nhuận tăng chậm trong khi doanh thu vẫn tăng cho thấy chi phí hoạt động đang ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả kinh doanh. Đây là dấu hiệu cần lưu ý, vì nếu không kiểm soát chi phí tốt, ngân hàng có thể đối mặt với nguy cơ sụt giảm lợi nhuận trong các năm tới, bất chấp doanh thu có thể tiếp tục tăng.

Nhìn chung, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đang duy trì được tốc độ tăng trưởng tích cực về mặt quy mô hoạt động, đồng thời từng bước mở rộng các nguồn thu ngoài tín dụng – điều này là tín hiệu tích cực. Tuy nhiên, chi phí hoạt động tăng nhanh hơn doanh thu, cùng với tốc độ tăng lợi nhuận có dấu hiệu chững lại trong năm 2024, là những điểm đáng quan tâm. Trong thời gian tới, ngân hàng cần có các biện pháp kiểm soát chi phí hiệu quả hơn, tập trung vào nâng cao năng suất lao động, tối ưu hóa quy trình và quản lý chi phí dịch vụ, nhằm đảm bảo lợi nhuận tăng trưởng bền vững, phù hợp với mục tiêu dài hạn.

2.3. Thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.

2.3.1. Giới thiệu sản phẩm thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

◆ Thẻ ghi nợ nội địa Active Plus



Thẻ Active Plus là thẻ ghi nợ nội địa do MB phát hành, cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam, giúp quý khách chủ động quản lý tài khoản và tiền mặt mọi lúc mọi nơi.

Điều kiện phát hành:

- Công dân từ đủ 15 tuổi trở lên (có chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân) có thể mở thẻ ghi nợ nội địa.
- Có CMND/CCCD hoặc hộ chiếu còn hiệu lực.
- Có hoặc đồng thời mở tài khoản thanh toán tại MB Bank.

Phạm vi sử dụng:

- Thẻ chỉ có thể sử dụng trong lãnh thổ Việt Nam.
- Thẻ được chấp nhận tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ và website có logo MB

Biểu phí:

- Phí phát hành: 50.000 VND.
- Miễn phí phát hành thẻ phi vật lý (mở trên ứng dụng MB Bank).
- Phí thường niên: 60.000 VND/năm.
 - Phí rút tiền mặt tại ATM MB Bank: 2.000 VND/lần; tại ATM khác ở Việt Nam: 5.000 VND/lần.

Tính năng và tiện ích

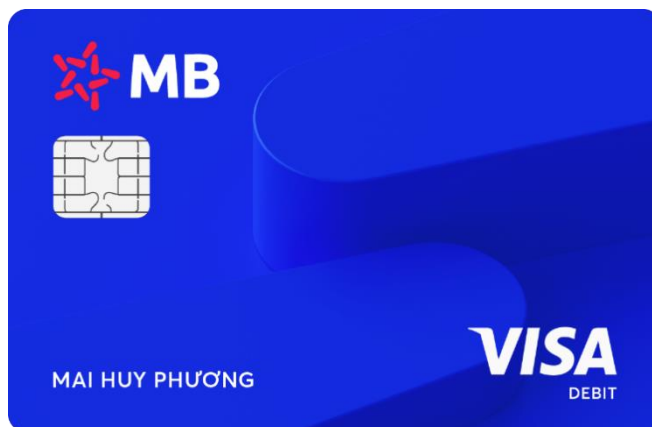
- Tiền trong Tài khoản sinh lãi
- Rút tiền mặt tại hơn 9.300 máy ATM trên toàn Việt Nam
- Thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ

- Thực hiện các giao dịch chuyển khoản/vấn tin số dư/sao kê giao dịch... trên máy ATM. Danh sách các ngân hàng cho phép thẻ thanh toán nội địa MB thực hiện đổi PIN tại ATM xem tại đây
- Được sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại: eMB, Mobile Banking,...
- Chuyển tiền liên ngân hàng trong hệ thống Napas thông qua số thẻ một cách an toàn, nhanh chóng, tiết kiệm
- Thanh toán trực tuyến qua các website có logo Napas. Để thực hiện giao dịch thanh toán trực tuyến, chủ thẻ cần đăng ký mở tính năng thanh toán trực tuyến qua các kênh: tại CN/PGD MB trên toàn quốc hoặc qua APP MBBANK hoặc SMS tới tổng đài 8136 theo cấu trúc:

Hạn mức giao dịch thẻ

Giao dịch	Hạng bạc	Hạng vàng	Hạng đặc biệt
Số tiền rút tối đa 1 lần	5.000.000 VNĐ	5.000.000 VNĐ	5.000.000 VNĐ
Số tiền rút tối thiểu 1 lần	10.000 VNĐ	10.000 VNĐ	10.000 VNĐ
Hạn mức rút tiền mặt 1 ngày trên ATM	10.000.000 VNĐ	15.000.000 VNĐ	20.000.000 VNĐ
Số lần giao dịch rút tiền mặt 1 ngày trên ATM	10	15	20
Hạn mức chuyển khoản 1 ngày (ATM+POS)	10.000.000 VNĐ	15.000.000 VNĐ	20.000.000 VNĐ
Số giao dịch chuyển khoản 1 ngày (ATM+POS)	10	15	20

◆ Thẻ ghi nợ quốc tế MB Visa



Phạm vi sử dụng:

- Thẻ có thể sử dụng trong và ngoài lãnh thổ Việt Nam.
- Thẻ được chấp nhận tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ và website có logo MB và TCTQT hợp tác phát hành thẻ (như VISA đối với Thẻ ghi nợ quốc tế MB VISA).
- Phạm vi sử dụng thẻ có thể thay đổi theo quy định của MB trong từng thời kỳ. MB sẽ công bố trên Website của MB, Chủ thẻ có trách nhiệm theo dõi để thực hiện.

Biểu phí:

- Phí phát hành: 50.000 VND (miễn phí với khách hàng nhận lương qua MB).
- Phí thường niên: 60.000 VND/năm đối với thẻ Classic; 100.000 VND/năm đối với thẻ Platinum (miễn phí cho nhóm khách hàng cá nhân cao cấp).
- Phí rút tiền mặt tại ATM MB Bank: 2.000 VND/lần; tại ATM khác ở Việt Nam: 5.000 VND/lần.

Tính năng và tiện ích

- Thanh toán tại mọi điểm chấp nhận thẻ, có biểu tượng Visa trên toàn cầu
- Thanh toán dễ dàng và nhanh chóng qua internet
- Rút tiền tại ATM có biểu tượng Visa/Plus trên toàn cầu
- Đăng ký khóa thẻ tạm thời/mở khóa thẻ, mở/đóng tính năng chi tiêu internet qua SMS và eMB (internet banking)
- Dễ dàng theo dõi và kiểm soát được toàn bộ giao dịch chi tiêu mọi lúc mọi nơi qua SMS và dịch vụ eMB (internet banking)
- An toàn với công nghệ bảo mật chip

Hạn mức giao dịch thẻ

Thẻ Classic:

Hạn mức		ATM	POS	Internet
Rút tiền	Số tiền/ngày	50.000.000 VND		
	Số tiền/lần	5.000.000 VND		
	Số lần GD/ngày	20		
Chi tiêu	Số tiền/ngày		Số dư TK khả dụng (tối đa 50.000.000)	
	Số tiền/lần			
Chuyển khoản		50.000.000/ngày		

Thẻ Platinum:

Hạn mức		ATM	POS	Internet
Rút tiền	Số tiền/ngày	100.000.000		
	Số tiền/lần	20.000.000		
	Số lần GD/ngày	20		
Chi tiêu	Số tiền/ngày		Số dư TK khả dụng (tối đa 100.000.000) Chế độ linh hoạt: chủ thẻ có thể đăng ký mở hạn mức chi tiêu tối đa bằng Số dư TK khả dụng	
	Số tiền/lần			
Chuyển khoản		100.000.000/ngày		

◆ Thẻ ViettelPay MB

Rút tiền tại tất cả các cây ATM trên toàn quốc.

Quẹt thẻ tại các máy POS.

Thanh toán cước viễn thông các nhà mạng và các hóa đơn, dịch vụ một cách dễ dàng.

Chuyển khoản, nạp tiền, rút tiền, truy vấn số dư, lịch sử giao dịch, ...

Hạn mức giao dịch thẻ

- Trên kênh ViettelPay, Internet

Kênh ViettelPay	Kênh Internet
100,000,000 VNĐ/giao dịch 1,000,000,000 VNĐ/ngày	100,000,000 VNĐ/giao dịch 100,000,000 VNĐ/ngày

- Trên kênh ATM, POS (không áp dụng cho thẻ vô danh)

Tiêu chí	ATM	POS
Hạn mức tối đa	50,000,000 VNĐ/ngày	
Rút tiền mặt	50,000,000 VNĐ/ngày 5,000,000 VNĐ/giao dịch 30,000,000 VNĐ/ngày (rút tiền tại nước ngoài)	-
Chi tiêu	-	50,000,000 VNĐ/ngày
Chuyển khoản	50,000,000 VNĐ/ngày	

◆ Thẻ ghi nợ nội địa doanh nghiệp

Thẻ ghi nợ nội địa doanh nghiệp Business là sản phẩm thẻ ghi nợ nội địa cho phép KH tổ chức thực hiện giao dịch trong phạm vi số dư khả dụng (bao gồm số dư tiền gửi và hạn mức thấu chi) trên tài khoản thanh toán của KH mở tại MB.

- Hạng thẻ: KH lựa chọn 02 hạng thẻ: Standard và Deluxe theo nhu cầu sử dụng
- Số lượng thẻ: Mỗi khách hàng được phát hành tối đa 01 thẻ chính và 19 thẻ phụ.

Phạm vi sử dụng:

- Thanh toán, rút tiền, chuyển khoản nội địa tại các ATM/POS/website chấp nhận thẻ NAPAS.
- Quản lý chi tiêu doanh nghiệp, theo dõi giao dịch qua Internet Banking.

Biểu phí:

- Phí phát hành: Miễn phí hoặc 100.000 VNĐ.
- Phí thường niên: 100.000 - 200.000 VNĐ/năm.
- Phí rút tiền tại ATM MBBank: Miễn phí.
- Phí rút tiền tại ATM khác: 1.000 - 3.000 VNĐ/giao dịch.

Tính năng và tiện ích

- Rút tiền mặt, truy vấn số dư, in sao kê, đổi Pin trên ATM
- Thanh toán hàng hóa, dịch vụ trên POS, eMB (internet banking), các website thương mại điện tử uy tín và tin cậy trên thị trường.
- Sử dụng dịch vụ ngân hàng hiện đại, gắn với thẻ và tài khoản thanh toán: eMB, mobile banking...
- An toàn, bảo mật với mã bảo mật cá nhân (PIN), dễ dàng kiểm soát tài khoản 24/24 với dịch vụ SMS banking tự động
- Miễn phí giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại tất cả các điểm chấp nhận thẻ trên toàn quốc.
- Miễn phí truy vấn số dư và sao kê giao dịch trên eMB (dịch vụ internet banking).
- Được hưởng lãi suất không kỳ hạn trên số dư tài khoản.
- Tận hưởng ưu đãi giảm giá đặc biệt từ các dịch vụ: chăm sóc sức khỏe, mua sắm, ẩm thực, du lịch... của MB và các đối tác liên kết trong chương trình Get&More và các chương trình khuyến mại khác.

Hạn mức giao dịch thẻ:

Nội dung	Tiêu chí	Hạng Standard	Hạng Deluxe
Hạn mức rút tiền mặt	HM rút tiền mặt tối đa/1 giao dịch	20 triệu đồng	
	HM rút tiền mặt tối đa /1 ngày	100 triệu đồng	100 triệu đồng
Hạn mức chi tiêu	Hạn mức chi tiêu tối đa/1 giao dịch	100 triệu đồng	200 triệu đồng
	Hạn mức chi tiêu tối đa/1 ngày	300 triệu đồng	500 triệu đồng
Hạn mức chuyển khoản	Hạn mức chuyển khoản tối đa/1 ngày	300 triệu đồng	500 triệu đồng
Hạn mức sử dụng tối đa/01 ngày		300 triệu đồng	500 triệu đồng

2.3.2. Thực trạng kinh doanh thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.**2.3.2.1. Số lượng thẻ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.**

**Bảng 2.4. Số lượng tất cả các loại thẻ phát hành qua các năm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng
giai đoạn 2022 – 2024**

(ĐVT: Thẻ)

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %
Thẻ ghi nợ	3.328	38,4%	3.898	33,9%	4.604	32,5%	570	17,1%	706	18,1%
Thẻ tín dụng	2.452	28,3%	2.899	25,2%	3.550	25,1%	447	18,2%	651	22,5%
Thẻ đa năng	2.895	33,4%	4.690	40,8%	5.998	42,4%	1.795	62,0%	1.308	27,9%
Tổng	8.675	100%	11.487	100%	14.152	100%	2.812	32,41%	2.665	23,2%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, tổng số thẻ phát hành tăng liên tục qua các năm, từ 8.675 thẻ năm 2022 lên 11.487 thẻ năm 2023 (tăng 2.812 thẻ, tương ứng 32,41%) và tiếp tục đạt 14.152 thẻ vào năm 2024 (tăng thêm 2.665 thẻ, tương ứng 23,20%). Đây là tốc độ tăng trưởng rất ấn tượng, thể hiện sự mở rộng thị trường và mức độ tin tưởng ngày càng cao của khách hàng vào các sản phẩm thẻ của ngân hàng.

Thẻ ghi nợ là loại chiếm tỷ trọng lớn nhất trong năm 2022 (38,4%), tuy nhiên tỷ trọng này có xu hướng giảm dần còn 32,5% năm 2024. Mặc dù vậy, số lượng thẻ ghi nợ phát hành vẫn tăng mạnh qua từng năm, từ 3.328 thẻ năm 2022 lên 3.898 thẻ năm 2023 (tăng 570 thẻ, tương ứng 17,1%) và tiếp tục tăng lên 4.604 thẻ năm 2024 (tăng thêm 706 thẻ, tương ứng 18,1%). Điều này cho thấy khách hàng vẫn đánh giá cao vai trò của thẻ ghi nợ như một công cụ thanh toán cơ bản, ổn định và dễ sử dụng. Dù tỷ trọng trong cơ cấu tổng thẻ giảm nhẹ do sự gia tăng mạnh của các loại thẻ khác, thẻ ghi nợ vẫn giữ vai trò nền tảng và là sản phẩm chủ lực trong danh mục dịch vụ thẻ của ngân hàng.

Thẻ đa năng ghi nhận mức tăng mạnh nhất cả về số lượng và tỷ trọng. Từ 2.895 thẻ năm 2022 (chiếm 33,4%), đã tăng vọt lên 4.690 thẻ năm 2023 (chiếm 40,8%), rồi tiếp tục tăng lên 5.998 thẻ vào năm 2024 (chiếm 42,4%). Tốc độ tăng lần lượt là 62,0% và 27,9% qua từng năm, phản ánh sự hấp dẫn của dòng sản phẩm này nhờ tính tiện lợi, tích hợp nhiều tính năng. Đây là dấu hiệu rất tích cực, cho thấy ngân hàng đang đi đúng hướng trong chiến lược đa dạng hóa sản phẩm.

Thẻ tín dụng cũng có mức tăng trưởng đáng kể, từ 2.452 thẻ năm 2022 lên 3.550 thẻ năm 2024, tăng lần lượt 18,2% và 22,5% mỗi năm. Mặc dù tỷ trọng có giảm nhẹ (từ 28,3% xuống 25,1%), nhưng tốc độ tăng trưởng cho thấy nhu cầu chi tiêu trước – trả sau của khách hàng ngày càng cao, đặc biệt là trong bối cảnh tiêu dùng cá nhân và thương mại điện tử phát triển mạnh.

Sự tăng trưởng mạnh mẽ về số lượng thẻ phát hành là tín hiệu rất tích cực, thể hiện khả năng mở rộng thị phần và thu hút khách hàng của ngân hàng. Tuy nhiên, ngân hàng cũng cần chú trọng đến chất lượng dịch vụ sau phát hành, đặc biệt là quản lý rủi ro đối với thẻ tín dụng, cũng như đảm bảo hạ tầng công nghệ đáp ứng được lượng giao dịch ngày càng tăng. Đồng thời, cần tiếp tục đổi mới sản phẩm, đặc biệt là đẩy mạnh thẻ đa năng với các tính năng tiện ích, nhằm duy trì và thúc đẩy sự tăng trưởng bền vững trong tương lai

2.3.2.2. Tình hình phát hành thẻ ghi nợ theo các sản phẩm đang triển khai tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.5. Tình hình phát hành thẻ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024
(ĐVT: Thẻ)

Chỉ tiêu		Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
		Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %
Thẻ ghi nợ	Thẻ ghi nợ nội địa	2.296	69,0%	2.735	70,2%	3.298	71,6%	439	19,1%	563	20,6%
	Thẻ ghi nợ quốc tế	812	24,4%	929	23,8%	1.065	23,1%	117	14,4%	136	14,6%
	Thẻ ghi nợ doanh nghiệp	220	6,61%	234	6%	241	5,2%	14	6,4%	7	2,99%
	Tổng	3.328	100%	3.898	100%	4.604	100%	570	17,13%	706	18,11%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Giai đoạn 2022 – 2024, tình hình phát hành thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã có sự tăng trưởng đều đặn, phản ánh chiến lược mở rộng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp của chi nhánh. Tổng số lượng thẻ ghi nợ phát hành tăng từ 3.328 thẻ năm 2022 lên 3.898 thẻ năm 2023 (tăng 570 thẻ, tương đương 17,13%), và tiếp tục đạt 4.604 thẻ vào năm 2024 (tăng thêm 706 thẻ, tương đương 18,11%). Đây là tốc độ tăng ổn định và khá tích cực trong bối cảnh thị trường thẻ cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Xét chi tiết theo từng loại thẻ ghi nợ, có thể thấy thẻ nội địa chiếm tỷ trọng lớn nhất và có mức tăng trưởng mạnh nhất về số tuyệt đối. Cụ thể, số lượng thẻ nội địa phát hành đã tăng từ 2.296 thẻ năm 2022 lên 2.735 thẻ năm 2023 (tăng 439 thẻ, tương đương 19,1%), và tiếp tục tăng lên 3.298 thẻ năm 2024 (tăng thêm 563 thẻ, tương đương 20,6%). Tỷ trọng thẻ ghi nợ nội địa cũng có xu hướng gia tăng qua các năm, từ 69,0% lên 71,6%, cho thấy mức độ được ưa chuộng của loại thẻ này trong hoạt động tiêu dùng và thanh toán hàng ngày. Nguyên nhân có thể đến từ việc chi phí sử dụng thấp là yếu tố thu hút khách hàng cá nhân. Ngân hàng thường xuyên miễn phí phát hành và phí thường niên năm đầu đối với thẻ ghi nợ nội địa góp phần khuyến khích khách hàng chuyển sang sử dụng thẻ thay vì giao dịch tiền mặt. Mạng lưới chấp nhận thẻ rộng cũng đóng vai trò quan trọng việc kết nối hệ thống thanh toán, thẻ ghi nợ MB có thể được trên toàn quốc, bao gồm cả các siêu thị, nhà hàng, cửa hàng tiện lợi, bệnh viện, trường học,... Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc chi tiêu hàng ngày. Đồng thời ngân hàng đẩy mạnh truyền thông đặc biệt thông qua các kênh số như Facebook, TikTok, app MB Bank và email marketing, thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mãi, hoàn tiền, tặng quà khi mở thẻ, góp phần nâng cao độ nhận diện và thúc đẩy nhu cầu mở thẻ, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ tuổi. Và đơn giản hóa quy trình mở thẻ khách hàng có thể mở thẻ trực tuyến ngay trên ứng dụng MB Bank chỉ trong vài phút, không cần đến trực tiếp quầy giao dịch. Sau khi xác minh bằng căn cước công dân, khách hàng có thể sử dụng thẻ ảo ngay lập tức và đăng ký nhận thẻ vật lý nếu có nhu cầu.

Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, số lượng phát hành cũng có chiều hướng tăng, từ 812 thẻ (2022) lên 1.065 thẻ (2024), tương đương tốc độ tăng 14,4% trong năm 2023 và 14,6% trong năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm thẻ này lại giảm nhẹ từ 24,4% xuống 23,1%. Dù tăng trưởng không mạnh bằng thẻ nội địa, đây vẫn là tín hiệu tốt cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng nhóm khách hàng có nhu cầu chi tiêu quốc tế, thanh toán xuyên biên giới. Tuy nhiên, để tăng sức cạnh tranh, ngân hàng cần có thêm chính sách ưu đãi, miễn/giảm phí giao dịch quốc tế hoặc liên kết với các đối tác nước ngoài để nâng cao tiện ích thẻ.

Riêng thẻ doanh nghiệp, tốc độ tăng trưởng chậm hơn, chỉ tăng từ 220 thẻ (2022) lên 241 thẻ (2024), tương đương mức tăng lần lượt 6,4% và 2,99% trong hai năm. Tỷ trọng loại thẻ này cũng giảm từ 6,61% xuống chỉ còn 5,2%. Đây là điểm ngân hàng nên lưu ý, bởi nhóm khách hàng doanh nghiệp thường có nhu cầu thanh toán lớn, ổn định và đem lại nguồn thu phí cao hơn. Nguyên nhân có thể đến từ quy trình phát hành và sử dụng thẻ doanh nghiệp chưa thật sự hấp dẫn. Ngân hàng cần xem xét điều chỉnh chính sách, tăng cường kết nối các dịch vụ kế toán – quản trị doanh nghiệp để thúc đẩy phân khúc này.

Tổng thể, xu hướng phát hành thẻ ghi nợ đang tăng đều, là tín hiệu tích cực, thể hiện hiệu quả trong hoạt động tiếp cận khách hàng và đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt. Tuy nhiên, để tận dụng tối đa tiềm năng, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng chú trọng hơn vào phân khúc khách hàng doanh nghiệp và người tiêu dùng có nhu cầu quốc tế. Điều này sẽ góp phần nâng cao doanh thu từ phí dịch vụ, củng cố vị thế cạnh tranh của ngân hàng trong giai đoạn tới.

2.3.2.3. Số lượng thẻ ghi nợ hoạt động trên tổng thẻ ghi nợ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

**Bảng 2.6. Số lượng thẻ hoạt động trên tổng thẻ ghi nợ phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng
giai đoạn 2022 – 2024**

(ĐVT: Thẻ)

CHỈ TIÊU	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Số thẻ	Tỷ trọng %	Giá trị	Tỷ lệ %	Giá trị	Tỷ lệ %
Số thẻ không hoạt động	391	11,7%	621	15,9%	551	12,0%	230	58,8%	-70	-11,3%
Số thẻ hoạt động	2.937	88,3%	3.277	84,1%	4.053	88,0%	340	11,6%	776	23,7%
Tổng số phát hành	3.328	100%	3.898	100%	4.604	100%	570	17,1%	706	18,1%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, số lượng thẻ ghi nợ đang hoạt động tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng tăng trưởng ổn định qua từng năm, từ 2.937 thẻ năm 2022 lên 3.277 thẻ năm 2023 (tăng 340 thẻ, tương ứng 11,6%) và đạt 4.053 thẻ vào năm 2024 (tăng 776 thẻ, tương ứng 23,7%). Tỷ lệ thẻ đang hoạt động trên tổng số thẻ phát hành luôn duy trì ở mức cao, mặc dù có dao động nhẹ: từ 88,3% năm 2022 giảm xuống 84,1% năm 2023 nhưng nhanh chóng phục hồi lên 88,0% vào năm 2024. Điều này cho thấy chi nhánh đã triển khai hiệu quả các biện pháp nhằm nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ thực tế như đẩy mạnh công tác tư vấn, hướng dẫn khách hàng kích hoạt thẻ và sử dụng các tiện ích qua ứng dụng MB Bank, đồng thời tổ chức nhiều chương trình ưu đãi như hoàn tiền, giảm giá, tặng quà cho khách hàng mới nhằm khuyến khích thói quen thanh toán không dùng tiền mặt. Bên cạnh đó, các kênh hỗ trợ khách hàng như tổng đài, fanpage và ứng dụng ngân hàng số luôn sẵn sàng giải đáp, xử lý vướng mắc kịp thời, góp phần củng cố trải nghiệm người dùng. Những nỗ lực này đã giúp chi nhánh nâng cao hiệu quả sử dụng thẻ ghi nợ, giữ vững và cải thiện tỷ lệ thẻ đang hoạt động, phản ánh kết quả tích cực trong chiến lược phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng.

Ngược lại, số lượng thẻ không hoạt động cũng có biến động: tăng mạnh từ 391 thẻ năm 2022 lên 621 thẻ năm 2023 (tăng 230 thẻ, tương đương 58,8%), phản ánh một phần của tình trạng khách hàng mở thẻ nhưng không phát sinh giao dịch. Tuy nhiên, đến năm 2024, số lượng thẻ không hoạt động đã giảm còn 551 thẻ (giảm 70 thẻ, tương đương - 11,3%). Thực tế, trong giai đoạn này, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã chủ động rà soát các thẻ không phát sinh giao dịch để nhắc nhở và tư vấn khách hàng kích hoạt, sử dụng thẻ qua nhiều kênh như tin nhắn SMS, ứng dụng MB Bank hoặc gọi điện trực tiếp. Đồng thời, chi nhánh cũng đẩy mạnh truyền thông về quyền lợi sử dụng thẻ, như miễn phí giao dịch nội mạng và triển khai các chương trình khuyến khích giao dịch. Ngoài ra, ngân hàng đã thực hiện chính sách tự động khóa hoặc thu hồi thẻ không còn giá trị sử dụng, giúp đảm bảo dữ liệu phát hành sát với nhu cầu thực tế. Những biện pháp này cho thấy nỗ lực của chi nhánh trong việc nâng cao hiệu quả quản trị thẻ, đồng thời góp phần duy trì tỷ lệ thẻ hoạt động ở mức cao và bền vững.

Bên cạnh các biện pháp hiện hành, chi nhánh có thể tiếp tục triển khai thêm một số giải pháp cụ thể để giảm thiểu số lượng thẻ không hoạt động như:

- Tích hợp thêm nhiều tiện ích như rút tiền không cần thẻ, thanh toán QR, liên kết ví điện tử,... nhằm tăng tính hấp dẫn và ứng dụng của thẻ trong đời sống hằng ngày;
- Tạo động lực sử dụng thẻ thông qua các chương trình khuyến mại, miễn phí thường niên cho khách hàng phát sinh giao dịch sớm hoặc thường xuyên;
- Gửi thông báo nhắc nhở sử dụng thẻ đối với khách hàng lâu ngày không giao dịch;
- Áp dụng quy trình xử lý tự động đối với thẻ “ngủ đông”, ví dụ như tạm khóa sau 6 tháng không giao dịch và cảnh báo trước thời gian khóa;

- Tăng cường mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ tại các cửa hàng, nhà hàng, trung tâm thương mại, dịch vụ công, ... để khách hàng có thêm cơ hội sử dụng thẻ dễ dàng hơn.

Việc duy trì và cải thiện tỷ lệ thẻ hoạt động là yếu tố then chốt với ngân hàng, bởi vì thẻ phát hành chỉ thật sự mang lại lợi nhuận khi được sử dụng thường xuyên. Tăng trưởng thẻ hoạt động đồng nghĩa với việc mở rộng được tệp khách hàng thực sự có nhu cầu, từ đó gia tăng doanh thu qua phí giao dịch, phí thường niên.

Việc gia tăng số lượng thẻ hoạt động là một tín hiệu tích cực đối với ngân hàng, cho thấy sự mở rộng cơ sở khách hàng và mức độ sử dụng dịch vụ thẻ cao hơn. Tuy nhiên, ngân hàng cần tiếp tục cải thiện các biện pháp duy trì thẻ hoạt động, giảm thiểu số lượng thẻ không sử dụng để tối ưu hóa chi phí vận hành và tăng hiệu quả kinh doanh. Các chính sách khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ như ưu đãi hoàn tiền, miễn phí giao dịch, hoặc cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng có thể giúp nâng cao hơn nữa tỷ lệ thẻ hoạt động trong tương lai.

2.3.2.4. Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.7. Số lượng thẻ phát hành so với tổng số khách hàng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

Năm	Chỉ tiêu		
	Tổng số khách hàng Đvt: Người	Tổng số thẻ phát hành Đvt: thẻ	Tổng số thẻ phát hành/Tổng số khách hàng(%)
Năm 2022	4.350	3.328	76,5%
Năm 2023	5.000	3.898	77,96%
Năm 2024	5.950	4.604	77,4%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, số lượng thẻ được phát hành tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng có xu hướng tăng ổn định qua từng năm. Cụ thể, từ 3.328 thẻ vào năm 2022, con số này tăng lên 3.898 thẻ vào năm 2023 và đạt 4.604 thẻ vào năm 2024. Sự tăng trưởng này cho thấy nỗ lực mở rộng thị phần và đẩy mạnh hoạt động bán lẻ của chi nhánh trong việc cung ứng dịch vụ thẻ ra thị trường. Tuy nhiên, để đánh giá hiệu quả thực chất, cần đặt trong tương quan với tổng số khách hàng của chi nhánh.

Khi xem xét tỷ lệ thẻ phát hành trên tổng số khách hàng, có thể thấy các chỉ số này duy trì ở mức ổn định và hợp lý, lần lượt là 76,5% năm 2022, 77,96% năm 2023 và 77,4% năm 2024. Điều này phản ánh rằng bình quân cứ 100 khách hàng thì có khoảng 76–78 người sở hữu ít nhất một loại thẻ do ngân hàng phát hành. Đây là một tỷ lệ khá tích cực, chứng tỏ thẻ đang dần trở thành sản phẩm phổ biến trong danh mục sử dụng của khách hàng cá nhân. Đồng thời, nó cũng thể hiện sự đồng bộ giữa tốc độ phát triển khách hàng mới và khả năng tiếp cận, tư vấn, giới thiệu sản phẩm thẻ một cách hiệu quả từ phía ngân hàng.

Bên cạnh đó, việc duy trì tỷ lệ phát hành ổn định qua các năm trong bối cảnh tổng số khách hàng tăng dần cho thấy sự nỗ lực của chi nhánh không chỉ trong việc thu hút khách hàng mới mà còn trong việc thúc đẩy họ sử dụng các sản phẩm dịch vụ hiện đại, góp phần chuyển đổi thói quen thanh toán và nâng cao tỷ lệ sử dụng dịch vụ ngân hàng số trong cộng đồng dân cư..

2.3.2.5. Tình hình doanh số thanh toán qua thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.8. Tình hình doanh số thanh toán thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam 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 (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số rút tiền mặt	28,44	32,17%	39,66	24,80%	45,12	20,08%	11,23	39,48%	5,46	13,77%
Doanh số chuyển khoản	59,95	67,83%	120,24	75,20%	179,64	79,92%	60,29	100,57%	59,40	49,40%
Doanh số thanh toán	88,39	100%	159,90	100%	224,76	100%	71,52	80,91%	64,86	40,56%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 3 năm từ 2022 đến 2024, doanh số thanh toán thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã ghi nhận sự tăng trưởng rõ rệt và liên tục qua từng năm, thể hiện xu hướng tích cực trong việc mở rộng hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt – một chiến lược quan trọng trong chuyển đổi số của ngành ngân hàng. Cụ thể, tổng doanh số thanh toán từ thẻ ghi nợ đạt 88,39 triệu đồng trong năm 2022, tăng lên 159,90 triệu đồng vào năm 2023 và tiếp tục đạt mức 224,76 triệu đồng vào năm 2024. Như vậy, năm 2023 ghi nhận mức tăng trưởng 71,52 triệu đồng, tương đương 80,91% so với năm trước. Sang năm 2024, mức tăng tuy có chậm lại nhưng vẫn đạt 64,86 triệu đồng, tương ứng tăng 40,56% so với năm 2023. Đây là những con số rất tích cực, thể hiện sự mở rộng đáng kể về quy mô sử dụng thẻ ghi nợ của khách hàng.

Xét theo từng loại hình giao dịch, có sự thay đổi đáng kể trong cơ cấu giữa hai thành phần chính: doanh số rút tiền mặt và doanh số chuyển khoản. Trong năm 2022, giao dịch rút tiền mặt vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể (32,17%) với doanh số 28,44 triệu đồng. Tuy nhiên, tỷ trọng này đã giảm xuống còn 24,80% vào năm 2023 (tương ứng doanh số 39,66 triệu đồng), và tiếp tục giảm mạnh còn 20,08% vào năm 2024 (tương ứng 45,12 triệu đồng). Mặc dù giá trị tuyệt đối vẫn tăng qua các năm, nhưng tỷ trọng giảm cho thấy người dùng đang dần thay đổi hành vi, chuyển từ thói quen sử dụng tiền mặt sang các hình thức thanh toán điện tử.

Ngược lại, doanh số chuyển khoản ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ. Năm 2022, doanh số chuyển khoản là 59,95 triệu đồng, chiếm 67,83% tổng doanh số thanh toán. Đến năm 2023, con số này tăng gần gấp đôi lên 120,24 triệu đồng (chiếm 75,20%), và năm 2024 tiếp tục tăng mạnh lên 179,64 triệu đồng (chiếm 79,92%). Tốc độ tăng trưởng của kênh chuyển khoản trong năm 2023 là 100,57% và trong năm 2024 là 49,40%, cho thấy đây là động lực chính thúc đẩy tăng trưởng tổng doanh số thanh toán qua thẻ ghi nợ.

Nguyên nhân của xu hướng này có thể đến từ nhiều yếu tố. Thứ nhất, sự phát triển nhanh chóng của hạ tầng công nghệ thanh toán và dịch vụ ngân hàng số giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và thực hiện các giao dịch chuyển khoản một cách thuận tiện, nhanh chóng. Thứ hai, sự gia tăng mạnh mẽ của thương mại điện tử, các nền tảng thanh toán trực tuyến, cũng như xu hướng tiêu dùng không dùng tiền mặt trong xã hội đã thúc đẩy người dân sử dụng thẻ để thanh toán thay vì rút tiền mặt. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh ngày càng lớn từ các công ty Fintech trong lĩnh vực thanh toán không dùng tiền mặt cũng tạo ra áp lực buộc các ngân hàng phải không ngừng đổi mới, đa dạng hóa dịch vụ và nâng cao chất lượng trải nghiệm người dùng. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi, khuyến mãi nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng

thẻ ghi nợ trong thanh toán, đặc biệt là các ưu đãi miễn phí chuyển khoản, hoàn tiền, tích điểm, v.v.

Đánh giá tác động đối với ngân hàng, sự gia tăng tổng doanh số thanh toán – đặc biệt ở nhóm chuyển khoản – là một tín hiệu hết sức tích cực. Thứ nhất, điều này giúp ngân hàng gia tăng thu nhập từ phí dịch vụ, đặc biệt là phí giao dịch qua thẻ, đồng thời giảm chi phí vận hành do giảm nhu cầu xử lý tiền mặt – vốn tốn kém và nhiều rủi ro hơn. Thứ hai, việc tỷ trọng rút tiền mặt giảm dần giúp ngân hàng giảm tải cho hệ thống ATM, giảm thiểu chi phí bảo trì và tiếp quỹ.

Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng cao cũng đòi hỏi ngân hàng cần chú ý đến một số vấn đề. Đầu tiên là vấn đề an toàn hệ thống công nghệ: việc tăng cường số lượng giao dịch điện tử đồng nghĩa với nguy cơ gia tăng các vụ việc liên quan đến lừa đảo, gian lận thẻ, đánh cắp thông tin người dùng. Do đó, ngân hàng cần đầu tư mạnh hơn vào bảo mật, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin, triển khai hệ thống cảnh báo sớm rủi ro cũng như ứng dụng trí tuệ nhân tạo để giám sát và phát hiện các giao dịch bất thường. Bên cạnh đó, việc hợp tác với các công ty fintech nhằm tích hợp các giải pháp công nghệ hiện đại, tăng cường đào tạo nội bộ và nâng cao nhận thức của khách hàng về an toàn giao dịch số cũng là những hướng đi cần thiết. Ngoài ra, việc gia tăng nhanh số lượng giao dịch cũng đặt áp lực lớn lên hệ thống kỹ thuật, buộc ngân hàng phải đảm bảo khả năng xử lý nhanh, liên tục và ổn định để giữ chân khách hàng và bảo vệ uy tín thương hiệu. Xây dựng hệ thống hỗ trợ khách hàng 24/7 để xử lý kịp thời các sự cố phát sinh cũng là một giải pháp quan trọng nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và củng cố niềm tin vào dịch vụ ngân hàng số.

Tổng kết lại, giai đoạn 2022–2024 cho thấy một xu hướng tăng trưởng bền vững và đáng khích lệ trong hoạt động thanh toán thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Việc giảm tỷ trọng rút tiền mặt và tăng mạnh chuyển khoản phản ánh sự chuyển dịch tích cực trong hành vi tiêu dùng, phù hợp với xu thế ngân hàng số và chính sách tài chính toàn diện của Nhà nước. Ngân hàng cần tiếp tục phát huy đà tăng trưởng này, đồng thời có chiến lược phát triển hệ thống công nghệ và bảo mật tương xứng để đảm bảo sự an toàn, hiệu quả và bền vững trong hoạt động thanh toán điện tử.

2.3.2.6.Số lượng máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS)

Bảng 2.9. Tình hình hoạt động của thiết bị hệ thống máy rút tiền tự động (ATM) và thiết bị thanh toán thẻ tự động (POS)

ĐVT: Máy

Chỉ tiêu	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	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Số lượng máy ATM	3	2,78%	4	2,68%	5	2,44%	1	33,33%	1	25,00%
Số lượng máy POS	105	97,22%	145	97,32%	200	97,56%	40	38,10%	55	37,93%
Tổng	108	100%	149	100%	205	100%	41	37,96%	56	37,58%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến 2024, số lượng máy ATM có xu hướng tăng nhẹ, từ 3 máy năm 2022 lên 5 máy năm 2024, tương ứng với mức tăng lần lượt là 33,33% trong năm 2023 và 25,00% trong năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng của ATM trong tổng số thiết bị vẫn rất nhỏ và tiếp tục giảm dần từ 2,78% (2022) xuống 2,44% (2024). Điều này cho thấy ngân hàng vẫn duy trì phát triển ATM nhưng không phải là trọng tâm chính trong chiến lược đầu tư thiết bị.

Ngược lại, số lượng máy POS tăng mạnh qua từng năm, từ 105 máy năm 2022 lên 145 máy năm 2023 (tăng 38,10%) và tiếp tục tăng lên 200 máy năm 2024 (tăng 37,93%). Tỷ trọng máy POS luôn chiếm ưu thế tuyệt đối (trên 97%) trong cơ cấu thiết bị, và xu hướng này ngày càng được củng cố.

Sự gia tăng mạnh mẽ của máy POS phản ánh xu hướng chuyển dịch sang thanh toán không dùng tiền mặt đang được thúc đẩy mạnh mẽ. Đây là dấu hiệu tích cực cho ngân hàng vì giúp giảm tải cho các điểm giao dịch truyền thống, tiết kiệm chi phí vận hành và phù hợp với xu thế chuyển đổi số.

Tuy nhiên, việc mở rộng hệ thống POS cần được đi kèm với đảm bảo chất lượng dịch vụ, độ phủ sóng tại các điểm bán hàng, và bảo mật giao dịch. Ngoài ra, mặc dù ATM không còn là kênh giao dịch chính, ngân hàng vẫn cần chú ý duy trì số lượng hợp lý để phục vụ nhu cầu rút tiền mặt ở một số khu vực chưa phổ biến thanh toán số. Sự tăng trưởng của thiết bị thanh toán POS là dấu hiệu tốt cho ngân hàng, góp phần thúc đẩy thanh toán số, nhưng cũng đòi hỏi sự quản lý chặt chẽ và đầu tư đúng hướng để phát huy hiệu quả tối đa.

2.3.2.7. Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.10. Thu nhập từ hoạt động phát hành thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Mức tăng/giảm (%)	Giá trị	Mức tăng/giảm (%)
Tổng thu nhập	22,02	100%	28,99	100%	40,88	100%	6,97	31,65%	11,90	41,04%
Thu từ chi phí phát hành và thanh toán thẻ	6,939	31,52%	9,823	33,89%	15,596	38,15%	2,884	41,56%	5,773	58,77%
Thu từ phí thường niên và phí phạt	13,10	59,5%	16,2	55,89%	21,4	52,35%	3,10	23,66%	5,20	32,10%
Thu khác	1,977	8,98%	2,962	10,22%	3,884	9,50%	0,985	49,82%	0,922	31,13%

(Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động thẻ của MBBank – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024)

Trong giai đoạn 2022–2024, tổng thu nhập từ hoạt động phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng có sự tăng trưởng đáng kể, từ 22,02 tỷ đồng năm 2022 lên 40,88 tỷ đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 18,86 tỷ đồng (tương đương 85,66%). Điều này cho thấy chi nhánh đã khai thác ngày càng hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ, nhất là trong bối cảnh xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang phát triển mạnh mẽ trên cả nước.

Xét theo cơ cấu, khoản thu từ chi phí phát hành và thanh toán thẻ tăng từ 6,939 tỷ đồng năm 2022 lên 15,596 tỷ đồng năm 2024, tức tăng 8,657 tỷ đồng (tương đương 58,77%). Đây là nhóm có tốc độ tăng trưởng cao nhất và duy trì đà tăng liên tục qua các năm, phản ánh rõ xu hướng chuyển dịch mạnh mẽ sang thanh toán không tiền mặt trong đời sống hàng ngày của khách hàng. Khoản mục này bao gồm phí phát hành thẻ lần đầu và phí thanh toán thẻ – là phần phí ngân hàng thu từ các đơn vị chấp nhận thẻ (merchant) khi khách hàng sử dụng thẻ để chi tiêu tại điểm bán hoặc thanh toán trực tuyến. Do đó, mức tăng trưởng mạnh của phí này thể hiện rõ sự gia tăng về số lượng giao dịch thực tế qua thẻ.

Nhu cầu mở mới và sử dụng thẻ ghi nợ tăng cao có thể bắt nguồn từ việc Ngân hàng TMCP Quân đội đẩy mạnh các chương trình mở thẻ trực tuyến dễ dàng qua ứng dụng MBBank, kết hợp với chính sách miễn phí phát hành, hoàn tiền khi chi tiêu tại các điểm bán hoặc giao dịch QR code. Ngoài ra, việc tích hợp thẻ vào ví điện tử, tính năng quản lý chi tiêu, và ưu đãi khi thanh toán hóa đơn qua app cũng làm gia tăng giá trị sử dụng thực tế của thẻ ghi nợ. Ví dụ, trong giai đoạn 2022–2024, nhiều khách hàng được hưởng ưu đãi hoàn tiền 5–10% khi mua sắm online hoặc thanh toán hóa đơn điện, nước, dịch vụ viễn thông qua thẻ, khiến việc sử dụng thẻ trở thành một lựa chọn tiện lợi và có lợi hơn so với thanh toán tiền mặt.

Khoản thu từ phí thường niên và phí phạt cũng có sự tăng trưởng ổn định từ 13,10 tỷ đồng lên 21,4 tỷ đồng (tăng 8,3 tỷ đồng, tương đương 32,10%). Đây là nguồn thu duy trì lâu dài và phản ánh sự ổn định trong tệp khách hàng sử dụng thẻ. Việc khách hàng tiếp tục duy trì thẻ sau thời gian sử dụng cho thấy mức độ hài lòng với sản phẩm và dịch vụ, đồng thời cũng thể hiện nỗ lực của ngân hàng trong hạn chế tình trạng thẻ không hoạt động. Tuy nhiên, mức tăng của khoản phí phạt cũng cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng sử dụng thẻ chưa đúng cách, dẫn đến việc bị phạt do quên thanh toán đúng hạn, vượt hạn mức giao dịch, hoặc nhập sai mã PIN nhiều lần. Điều này đòi hỏi chi nhánh cần tăng cường truyền thông, hướng dẫn cụ thể hơn về cách sử dụng thẻ an toàn, đúng quy định ngay từ lúc phát hành thẻ. Ngoài ra, nên cân nhắc áp dụng các biện pháp hỗ trợ khách hàng như cảnh báo qua SMS hoặc app trước khi bị phạt, hoặc cho phép miễn/giảm phí phạt với những trường hợp vi phạm lần đầu, nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và giữ được hình ảnh tích cực của ngân hàng trong mắt khách hàng.

Khoản “thu khác”, tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập từ hoạt động thẻ (chỉ khoảng 9%), nhưng lại ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể qua các năm, cụ thể tăng 49,82% năm 2023 so với 2022 và tiếp tục tăng 31,13% trong năm 2024. Khoản mục này bao gồm nhiều loại phí dịch vụ nhỏ nhưng thiết yếu như: phí cấp lại thẻ do mất hoặc hỏng, phí tra soát giao dịch, phí chuyển đổi ngoại tệ khi chi tiêu nước ngoài, phí sao kê giấy, phí đăng ký dịch vụ SMS Banking về biến động thẻ, cũng như phí xử lý lỗi giao dịch hoặc đăng ký dịch vụ thẻ quốc tế.

Sự gia tăng này cho thấy mức độ sử dụng đa dạng các dịch vụ đi kèm của khách hàng ngày càng cao, đồng thời phản ánh khả năng khai thác tốt các nguồn thu phụ trợ từ sản phẩm thẻ của ngân hàng. Tuy nhiên, nếu một phần đáng kể của khoản thu này đến từ các giao dịch phát sinh ngoài ý muốn như mất thẻ, nhập sai mã PIN nhiều lần, hay yêu cầu xử lý các lỗi kỹ thuật, thì chi nhánh cũng cần chú trọng hơn đến chất lượng dịch vụ, giảm thiểu lỗi hệ thống, tăng độ chính xác khi xử lý giao dịch để đảm bảo trải nghiệm khách hàng. Việc cân bằng giữa tăng trưởng nguồn thu và nâng cao sự hài lòng của người dùng sẽ giúp ngân hàng phát triển bền vững và giữ chân khách hàng hiệu quả hơn.

Tổng thể, sự tăng trưởng đều và tích cực của các khoản thu nhập từ hoạt động phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ trong giai đoạn 2022–2024 là một tín hiệu rất khả quan đối với Chi nhánh MB Nam Đà Nẵng. Điều này không chỉ phản ánh hiệu quả trong công tác phát triển sản phẩm thẻ, mà còn cho thấy ngân hàng đã thích ứng tốt với xu hướng tiêu dùng hiện đại và nhu cầu thanh toán không tiền mặt của người dân. Tuy vậy, để phát triển bền vững, chi nhánh cần tiếp tục chú trọng nâng cao trải nghiệm khách hàng, kiểm soát rủi ro liên quan đến phí phạt, tối ưu hóa chính sách phí và mở rộng các dịch vụ đi kèm nhằm giữ chân khách hàng lâu dài.

2.3.2.8. Đánh giá các tiện ích và tính bảo mật tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

– Tiện ích gia tăng và cải thiện chất lượng

Trong giai đoạn 2022–2024, chi nhánh đã không ngừng nâng cấp và mở rộng hệ sinh thái dịch vụ đi kèm với thẻ ghi nợ. Khách hàng có thể thực hiện các thao tác như nạp tiền điện thoại, thanh toán tiền điện/nước, học phí, bảo hiểm, mua vé máy bay, đặt phòng khách sạn... ngay trên ứng dụng MBBank. Theo Báo cáo hoạt động kinh doanh năm 2023 của chi nhánh, số lượng giao dịch thanh toán qua thẻ ghi nợ tăng 34,2% so với năm 2022, trong đó hơn 68% giao dịch diễn ra qua Mobile Banking và QR code – một dấu hiệu cho thấy sự tiện lợi của các phương thức thanh toán hiện đại đang thu hút người dùng.

Đáng chú ý, tính năng thanh toán học phí qua MBBank được triển khai rộng rãi tại các trường đại học, giúp sinh viên và phụ huynh thanh toán nhanh chóng mà không cần đến ngân hàng. Ngoài ra, các tiện ích như mở khóa/mở thẻ, đặt lại PIN, truy vấn lịch sử giao dịch, cài đặt hạn mức chi tiêu... được tích hợp trên app giúp khách hàng tự quản lý tài chính mọi lúc, mọi nơi.

Hệ thống thanh toán bằng QR Code, thanh toán không tiếp xúc (contactless), và gần đây là NFC qua điện thoại Android, cũng được chi nhánh áp dụng mạnh mẽ từ giữa năm 2023. Tại Đà Nẵng, MBBank đã hợp tác triển khai POS không tiếp xúc tại nhiều siêu thị như Co.opmart, BigC, Vinmart, các cửa hàng tiện lợi và hiệu thuốc, góp phần giảm thời gian thanh toán, nâng cao trải nghiệm người dùng.

– Tính an toàn và độ tin cậy trong giao dịch

Về mặt bảo mật, các giao dịch đều được áp dụng xác thực 2 lớp (2FA) qua mã OTP gửi SMS hoặc xác thực sinh trắc học (vân tay/khuôn mặt) trên ứng dụng MBBank. Từ cuối năm 2023, MBBank triển khai tính năng xác thực giao dịch bằng FaceID trên iPhone đời mới – đây là bước tiến đáng kể trong trải nghiệm người dùng hiện đại.

Theo Báo cáo xử lý khiếu nại nội bộ năm 2023, có 97,8% các sự cố lỗi giao dịch được xử lý trong vòng 48 giờ, đặc biệt các giao dịch bị trừ tiền nhưng không thành công. Ví dụ, trong quý III/2023, hệ thống ghi nhận 112 trường hợp giao dịch lỗi do nghẽn kết nối mạng, nhưng đều được hoàn trả trong vòng 24–72 giờ. Khi phát hiện giao dịch nghi ngờ gian lận, ngân hàng tự động tạm khóa thẻ và gửi cảnh báo tới khách hàng ngay lập tức, đồng thời hướng dẫn thực hiện cấp lại thẻ hoặc xác minh thông tin.

– Ứng dụng công nghệ bảo mật hiện đại

- Một số công nghệ cụ thể đã được ứng dụng tại chi nhánh trong giai đoạn 2022–2024 bao gồm:

- Công nghệ mã hóa Tokenization: Áp dụng khi lưu trữ thông tin thẻ trên app MBBank, đảm bảo số thẻ thật không bị tiết lộ khi thanh toán.

- 3D-Secure (OTP Verified by Visa/MasterCard): Được yêu cầu trong hầu hết các giao dịch online nhằm xác minh chính chủ.

- Cảnh báo thời gian thực qua SMS và App MBBank: Khách hàng nhận được thông báo ngay lập tức khi có biến động số dư. Ví dụ, khi thanh toán online trên Shopee hoặc Tiki, khách hàng được gửi OTP kèm thông báo số tiền và nơi giao dịch.

- Khóa/mở thẻ tức thì: Theo số liệu nội bộ năm 2024, có hơn 35.000 lượt khách hàng sử dụng tính năng khóa/mở thẻ qua App, cho thấy người dùng đánh giá cao việc được kiểm soát chủ động.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

2.4.1. Những thành tựu đạt được của thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Hoạt động phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã đạt được nhiều thành tựu đáng ghi nhận. Trước hết, số lượng thẻ ghi nợ được phát hành tăng đều qua các năm, phản ánh chiến lược mở rộng thị trường và khả năng tiếp cận khách hàng ngày càng hiệu quả của chi nhánh. Không chỉ gia tăng về số lượng, mà tỷ lệ thẻ thực sự hoạt động trên tổng số thẻ phát hành cũng duy trì ở mức cao, cho thấy công tác chăm sóc, hướng dẫn sử dụng thẻ và khuyến khích giao dịch được thực hiện tốt.

Cùng với đó, doanh số thanh toán qua thẻ ghi nợ không ngừng tăng trưởng, đặc biệt là ở mảng chuyển khoản, thể hiện sự chuyển dịch tích cực trong thói quen tiêu dùng của khách hàng sang hình thức thanh toán không dùng tiền mặt. Tỷ lệ sử dụng thẻ trên tổng số khách hàng cũng ngày càng được cải thiện, cho thấy mức độ thâm nhập sâu rộng hơn của sản phẩm trong tệp khách hàng hiện hữu. Ngoài ra, hệ thống cơ sở vật chất phục vụ thanh toán, như máy POS, được đầu tư và mở rộng mạnh mẽ, góp phần thúc đẩy quá trình số hóa và thuận tiện hóa trong giao dịch.

Về mặt tài chính, hoạt động thẻ ghi nợ đã và đang trở thành nguồn thu ổn định, góp phần quan trọng vào doanh thu của chi nhánh. Doanh thu chủ yếu đến từ các khoản phí như: phí phát hành thẻ, phí thanh toán giao dịch, phí duy trì, và các dịch vụ liên quan như điều chỉnh thông tin, cấp lại thẻ,... Tình hình này cho thấy hoạt động thẻ không chỉ phát triển về mặt số lượng phát hành, mà còn đảm bảo được chất lượng và hiệu quả khai thác tài chính.

Bên cạnh đó, thẻ ghi nợ nội địa ngày càng trở nên phổ biến, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng số thẻ phát hành và được khách hàng ưu tiên lựa chọn nhờ vào tiện ích cao, chi phí thấp và phạm vi sử dụng rộng khắp trong nước. Đồng thời, các dòng thẻ quốc tế và thẻ doanh nghiệp cũng ghi nhận những bước tăng trưởng tích cực, dần khẳng định vai trò trong việc phục vụ nhóm khách hàng cao cấp, khách hàng có nhu cầu thanh toán quốc tế và các tổ chức/doanh nghiệp. Điều này cho thấy ngân hàng đang mở rộng hiệu quả mạng lưới sản phẩm thẻ, đáp ứng đa dạng nhu cầu sử dụng của khách hàng trên nhiều phân khúc khác nhau.

Để đảm bảo an toàn cho các giao dịch thẻ ghi nợ, Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) đã không ngừng nâng cấp hệ thống bảo mật thông qua việc ứng dụng các công nghệ tiên tiến. Cụ thể, MB đã triển khai công nghệ xác thực hai yếu tố (2FA) bằng mã OTP, giúp tăng cường lớp bảo vệ khi khách hàng thực hiện các giao dịch trực tuyến. Đồng thời, dữ

liệu giao dịch và thông tin thẻ được mã hóa theo chuẩn PCI DSS, nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối và ngăn chặn truy cập trái phép. MB đã chuyển đổi sang sử dụng thẻ chip EMV – loại thẻ có khả năng bảo mật cao hơn so với thẻ từ truyền thống, giúp ngăn ngừa nguy cơ sao chép và giả mạo thẻ. Ngân hàng cũng áp dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo (AI) để giám sát hành vi giao dịch theo thời gian thực, từ đó kịp thời phát hiện và xử lý các giao dịch bất thường.

Nhờ vào những nỗ lực cải tiến liên tục, doanh thu từ dịch vụ thẻ ghi nợ của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã tăng trưởng ổn định trong giai đoạn này. Với sự gia tăng nhu cầu sử dụng thẻ ghi nợ và thanh toán điện tử, MB đã tận dụng cơ hội này để mở rộng dịch vụ và gia tăng doanh thu, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Những thành tựu này đã giúp MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng khẳng định vị thế của mình trong ngành ngân hàng. Ngân hàng đã nhận được nhiều giải thưởng danh giá, trong đó có "NH tiêu biểu 2024" và "Ngân hàng dẫn đầu phát triển dịch vụ NAPAS 247". Những vinh danh này phản ánh sự cam kết của MB trong việc cung cấp các dịch vụ thẻ ghi nợ chất lượng cao và đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngành ngân hàng.

2.4.2. Một số hạn chế trong thanh toán thẻ ghi nợ trong dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

Mặc dù số lượng thẻ ghi nợ phát hành tăng đều, nhưng tốc độ tăng trưởng của thẻ quốc tế và thẻ doanh nghiệp còn khá chậm. Điều này cho thấy ngân hàng chưa thực sự khai thác tốt tiềm năng của các phân khúc khách hàng có nhu cầu chi tiêu quốc tế hoặc có hoạt động thanh toán lớn, ổn định như nhóm doanh nghiệp. Nguyên nhân chính có thể do ngân hàng chưa thiết kế được các sản phẩm thẻ quốc tế và doanh nghiệp đủ hấp dẫn, chính sách ưu đãi và chương trình chăm sóc khách hàng chưa hiệu quả, cũng như thiếu các chiến dịch tiếp thị hướng đến nhóm khách hàng này.

Bên cạnh đó, tình trạng thẻ không hoạt động vẫn còn phổ biến, chiếm tỷ lệ khá cao trong tổng số thẻ phát hành. Mặc dù ngân hàng đã có nhiều nỗ lực trong việc phát hành thẻ mới, nhưng việc không đảm bảo được tỷ lệ sử dụng thực tế khiến hiệu quả kinh doanh chưa được tối ưu. Thẻ không hoạt động không chỉ gây lãng phí chi phí phát hành và duy trì hệ thống, mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh và năng lực khai thác thị trường của ngân hàng. Nguyên nhân của tình trạng này có thể bắt nguồn từ việc khách hàng phát hành thẻ nhưng không có nhu cầu sử dụng thường xuyên, sản phẩm chưa đủ hấp dẫn để tạo động lực sử dụng, thiếu các chương trình kích thích sử dụng thẻ sau khi phát hành, cùng với sự thiếu đồng bộ trong công tác đào tạo và tư vấn khách hàng về tiện ích của thẻ.

Ngoài ra, vẫn còn tồn tại tình trạng khách hàng chủ yếu sử dụng thẻ ghi nợ để rút tiền mặt thay vì tận dụng các tính năng thanh toán hiện đại, dẫn đến hiệu suất sử dụng thẻ chưa cao và làm giảm ý nghĩa của mục tiêu khuyến khích thanh toán không dùng

tiền mặt. Điều này có thể do thói quen tiêu dùng truyền thống, cơ sở hạ tầng thanh toán qua thẻ chưa thực sự thuận tiện và phổ biến, cùng với việc ngân hàng chưa có các chương trình khuyến khích đủ hấp dẫn để thay đổi hành vi của khách hàng.

Hoạt động thẻ ghi nợ vẫn tập trung chủ yếu vào nhóm khách hàng cá nhân, trong khi đó phân khúc khách hàng doanh nghiệp – một nhóm khách hàng có tiềm năng sử dụng dịch vụ thanh toán với tần suất và giá trị lớn – vẫn chưa được khai thác hiệu quả. Tỷ lệ thẻ ghi nợ doanh nghiệp chiếm tỷ trọng nhỏ và tăng trưởng không đáng kể qua các năm, cho thấy sự mất cân đối trong cơ cấu khách hàng. Điều này cũng phản ánh hạn chế trong việc thiết kế các sản phẩm thẻ dành riêng cho doanh nghiệp hoặc thiếu chính sách ưu đãi đủ hấp dẫn để thu hút nhóm đối tượng này. Việc chưa khai thác hiệu quả phân khúc doanh nghiệp có thể làm hạn chế nguồn thu từ phí dịch vụ và bỏ lỡ cơ hội mở rộng mạng lưới đối tác sử dụng thẻ trong thanh toán. Thêm vào đó, ngân hàng còn chưa xây dựng được kênh chăm sóc và tư vấn chuyên biệt dành cho khách hàng doanh nghiệp, cũng như chưa có các chương trình phối hợp với các đối tác liên quan để thúc đẩy sử dụng thẻ trong thanh toán doanh nghiệp.

Tóm lại, các hạn chế nêu trên cho thấy mặc dù hoạt động thẻ ghi nợ tại chi nhánh đã có những kết quả tích cực, nhưng vẫn còn nhiều khoảng trống cần được cải thiện. Việc chưa đạt được tốc độ tăng trưởng đột phá, cơ cấu khách hàng chưa cân đối và hiệu suất sử dụng thẻ chưa cao là những yếu tố cần được xem xét trong chiến lược phát triển giai đoạn tiếp theo. Khắc phục những điểm yếu này không chỉ giúp gia tăng hiệu quả kinh doanh mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của chi nhánh trong tương lai.

2.4.3. Nguyên nhân.

Trong giai đoạn 2022–2024, dịch vụ thanh toán thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng gặp phải một số nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả và sự phát triển của dịch vụ:

- Hạn chế về mạng lưới ATM và điểm giao dịch:

Mạng lưới ATM và các điểm giao dịch của chi nhánh chưa phủ rộng, đặc biệt tại những khu vực có mật độ dân cư cao hoặc các vùng kinh tế trọng điểm. Điều này làm giảm khả năng tiếp cận dịch vụ của khách hàng, gây bất tiện và hạn chế tần suất sử dụng thẻ. Bên cạnh đó, việc thiếu điểm chấp nhận thanh toán qua thẻ tại các cửa hàng, dịch vụ cũng khiến khách hàng khó tận dụng tối đa các tiện ích của thẻ ghi nợ.

- Tình trạng quá tải và trục trặc kỹ thuật tại ATM:

Hệ thống ATM thường xuyên gặp phải hiện tượng quá tải vào các giờ cao điểm hoặc sự cố kỹ thuật như lỗi máy, mạng kết nối không ổn định. Những vấn đề này không chỉ gây phiền toái cho khách hàng mà còn làm giảm uy tín của ngân hàng và có thể khiến

khách hàng chuyển sang sử dụng dịch vụ của ngân hàng khác có hệ thống vận hành ổn định hơn.

- Tội phạm mạng và gian lận thanh toán:

Sự gia tăng của các hình thức tội phạm công nghệ cao, như đánh cắp thông tin thẻ, giả mạo giao dịch, đã tạo ra rủi ro lớn cho khách hàng và ngân hàng. Nỗi lo về an toàn thông tin làm khách hàng ngần ngại sử dụng các hình thức thanh toán điện tử, đồng thời ngân hàng phải tăng chi phí cho các biện pháp bảo mật và xử lý sự cố, ảnh hưởng đến lợi nhuận và uy tín.

- Khách hàng thiếu nhận thức về bảo mật thẻ:

Nhiều khách hàng chưa được trang bị đầy đủ kiến thức về các biện pháp bảo vệ thông tin thẻ, như không đổi mã PIN định kỳ, không cảnh giác với các cuộc gọi hay email lừa đảo. Điều này dẫn đến việc dễ bị lừa đảo, mất tiền trong tài khoản và gây mất lòng tin vào dịch vụ thẻ của ngân hàng.

- Chưa có chính sách bảo vệ tài chính tốt cho khách hàng:

Ngân hàng chưa xây dựng hoặc triển khai hiệu quả các chính sách hỗ trợ, bảo vệ khách hàng khi gặp sự cố gian lận hoặc mất tiền bất hợp pháp trên thẻ. Việc thiếu các chương trình bồi thường hoặc hỗ trợ kịp thời khiến khách hàng không an tâm khi sử dụng dịch vụ, giảm mức độ trung thành và khả năng tiếp tục sử dụng thẻ.

- Khách hàng chưa tiếp cận được thông tin về các dịch vụ thẻ:

Việc truyền thông, tư vấn về các sản phẩm và tiện ích của thẻ ghi nợ còn hạn chế, chưa đa dạng và chưa được cá nhân hóa theo nhóm khách hàng. Khách hàng do đó không biết hết các lợi ích khi sử dụng thẻ, dẫn đến tình trạng phát hành thẻ nhưng không được sử dụng hiệu quả, làm giảm hiệu suất khai thác dịch vụ.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Thông qua chương 2, đã giới thiệu khái quát về lịch sử hình thành, phát triển và cơ cấu tổ chức của MBBank, đồng thời cung cấp số liệu và thông tin tổng quan về tình hình hoạt động của ngân hàng. Trên cơ sở đó, chương này tập trung phân tích và đánh giá chất lượng phát hành thẻ ghi nợ, làm rõ những hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân gây ra những hạn chế này. Xác định rõ những điểm yếu trong hoạt động phát triển thẻ ghi nợ sẽ giúp tạo nền tảng vững chắc cho việc đề xuất các giải pháp và kiến nghị phù hợp trong Chương 3, nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh của MBBank trên thị trường tài chính.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG 2025 – 2027

3.1. Định hướng phát triển thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong thời gian tới.

Trong bối cảnh xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phát triển mạnh mẽ, cùng với sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên thị trường dịch vụ ngân hàng, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đang định hướng phát triển thẻ ghi nợ theo hướng toàn diện và hiện đại nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Một trong những định hướng trọng tâm là tiếp tục gia tăng số lượng thẻ phát hành, đặc biệt chú trọng mở rộng đối tượng khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ quốc tế và thẻ doanh nghiệp. Điều này không chỉ góp phần đa dạng hóa tập khách hàng mà còn khai thác hiệu quả những phân khúc có nhu cầu giao dịch cao và ổn định. Để đạt được mục tiêu này, chi nhánh sẽ cần cải tiến quy trình phát hành, tích hợp các chính sách ưu đãi linh hoạt và truyền thông hiệu quả về lợi ích của từng loại thẻ.

Song song với việc mở rộng quy mô, ngân hàng cũng chú trọng đến nâng cao chất lượng thẻ phát hành, đảm bảo thẻ sau khi phát hành được kích hoạt và sử dụng thường xuyên. Việc duy trì tỷ lệ thẻ hoạt động cao sẽ giúp tối ưu hóa hiệu quả vận hành và tăng doanh thu từ phí dịch vụ. Định hướng này đòi hỏi chi nhánh phải đẩy mạnh các chương trình kích hoạt sử dụng, khuyến mãi giao dịch và chăm sóc khách hàng sau khi phát hành thẻ.

Về mặt hạ tầng kỹ thuật, ngân hàng sẽ tiếp tục mở rộng và nâng cấp hệ thống thiết bị thanh toán, trong đó chú trọng phát triển mạng lưới máy POS tại các điểm giao dịch bán lẻ, siêu thị, cửa hàng tiện ích... để phục vụ tốt hơn cho thói quen thanh toán trực tiếp của người tiêu dùng. Đồng thời, hệ thống ATM cũng sẽ được duy trì ở mức hợp lý nhằm hỗ trợ khách hàng tại những khu vực chưa phổ biến thanh toán số.

Tăng cường tính năng và tiện ích đi kèm với thẻ, nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng. Chi nhánh có thể tích hợp các dịch vụ như liên kết ví điện tử, thanh toán QR, tích điểm đổi quà, hoàn tiền... giúp thẻ ghi nợ trở nên hấp dẫn và cạnh tranh hơn trên thị trường. Đồng thời, ngân hàng cũng cần đảm bảo yếu tố an toàn, bảo mật thông tin giao dịch, nhằm tạo dựng lòng tin và sự an tâm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ.

Để nâng cao hiệu quả kinh doanh, chi nhánh cần chú trọng đến việc tối ưu hóa nguồn thu từ các khoản phí hợp lý, đồng thời kiểm soát chặt chẽ các khoản chi phí phát sinh như phí làm lại thẻ hay điều chỉnh thông tin. Việc cân đối giữa doanh thu và trải nghiệm khách hàng sẽ là yếu tố then chốt để đảm bảo phát triển bền vững trong thời gian tới.

Định hướng phát triển thẻ ghi nợ trong giai đoạn sắp tới của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng là mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng, hiện đại hóa dịch vụ và tối ưu hóa hiệu quả tài chính – một chiến lược toàn diện để bắt kịp xu hướng thị trường và củng cố vị thế cạnh tranh.

3.2. Giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

3.2.1. Đẩy mạnh chiến lược phát triển sản phẩm và gia tăng tốc độ phát hành thẻ

Chi nhánh cần thiết kế lại danh mục sản phẩm thẻ ghi nợ theo hướng linh hoạt, hiện đại và đa dạng hơn, phù hợp với nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Thay vì chỉ tập trung vào các loại thẻ phổ thông, ngân hàng nên phát triển các dòng thẻ có tính năng chuyên biệt như thẻ hoàn tiền, thẻ tích điểm đổi quà, thẻ dành cho sinh viên, thẻ dành cho người cao tuổi, hoặc thẻ liên kết với các tổ chức, doanh nghiệp đối tác. Việc cá nhân hóa sản phẩm theo nhu cầu và hành vi tiêu dùng sẽ giúp ngân hàng mở rộng tập khách hàng mục tiêu và nâng cao tỷ lệ phát hành thẻ thành công.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần đẩy mạnh truyền thông đa kênh về lợi ích và tiện ích của thẻ ghi nợ để thu hút khách hàng mới. Các kênh truyền thông như mạng xã hội, website ngân hàng, ứng dụng điện thoại, email marketing và các chiến dịch quảng bá hợp tác với doanh nghiệp địa phương sẽ giúp nâng cao nhận diện thương hiệu và thu hút người dùng tiềm năng. Đồng thời, ngân hàng cần xây dựng các chính sách khuyến khích hấp dẫn như miễn phí thường niên năm đầu, tặng quà khi kích hoạt thẻ, tích lũy điểm đổi quà,... nhằm kích thích nhu cầu mở thẻ trong cộng đồng.

3.2.2. Chăm sóc khách hàng sau khi phát hành.

Việc phát hành thẻ ghi nợ hiện nay tại ngân hàng vẫn chủ yếu tập trung vào số lượng mà chưa chú trọng đầy đủ đến giai đoạn chăm sóc khách hàng sau khi mở thẻ. Thực tế, nhiều khách hàng mở thẻ chỉ vì các chương trình khuyến mãi hoặc gói tài khoản, nhưng sau đó không phát sinh giao dịch, dẫn đến tình trạng thẻ không hoạt động ngay từ đầu. Điều này không chỉ gây lãng phí chi phí phát hành và duy trì hệ thống mà còn làm giảm hiệu quả kinh doanh tổng thể của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần chuyển hướng chiến lược, không chỉ tập trung vào việc phát hành thẻ mà phải chú trọng hơn vào chăm sóc khách hàng sau phát hành nhằm gia tăng tỷ lệ kích hoạt và sử dụng thẻ.

Cụ thể, chi nhánh nên xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng bài bản ngay sau khi khách hàng nhận thẻ, bao gồm việc gửi email hoặc tin nhắn SMS hướng dẫn cách kích hoạt và sử dụng thẻ, đồng thời cung cấp thông tin về các chương trình ưu đãi đang áp dụng. Việc gọi điện trực tiếp để xác nhận khách hàng đã kích hoạt thẻ và giải thích các tiện ích của thẻ cũng rất quan trọng nhằm giúp khách hàng nắm bắt rõ ràng cách sử dụng thẻ một cách hiệu quả và an toàn. Ngoài ra, ngân hàng có thể áp dụng các chính

sách khuyến khích như tặng voucher cho giao dịch đầu tiên hoặc miễn phí thường niên nếu khách hàng duy trì đủ số lượng giao dịch tối thiểu trong năm.

Bên cạnh đó, đội ngũ chăm sóc khách hàng cần được đào tạo nâng cao chuyên môn nghiệp vụ, am hiểu sâu sắc về sản phẩm thẻ để có thể tư vấn chi tiết, hướng dẫn đúng cách sử dụng và kịp thời giải đáp các thắc mắc liên quan đến việc rút tiền, thanh toán, hoàn tiền hay liên kết ví điện tử. Việc chăm sóc khách hàng một cách chuyên sâu không chỉ giúp tăng tỷ lệ thẻ hoạt động mà còn xây dựng được hình ảnh chuyên nghiệp, nâng cao sự tin tưởng và gắn kết khách hàng lâu dài với ngân hàng.

3.2.3. Đẩy mạnh công tác marketing và nâng cao nhận diện sản phẩm thẻ ghi nợ.

Một trong những nguyên nhân khiến thẻ ghi nợ chưa thực sự trở thành công cụ thanh toán phổ biến là vì nhiều khách hàng chưa hiểu hết giá trị, công dụng và tiện ích của thẻ. Thậm chí, không ít người vẫn còn suy nghĩ rằng thẻ ghi nợ chỉ dùng để rút tiền tại ATM, trong khi bỏ qua khả năng thanh toán trực tuyến, hoặc thanh toán tại cửa hàng qua POS.

Do đó, ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động truyền thông, marketing để tăng nhận diện và mức độ thấu hiểu về sản phẩm. Cụ thể, chi nhánh có thể triển khai các chiến dịch truyền thông đa kênh, từ mạng xã hội, email marketing, quảng cáo tại quầy giao dịch, tới các chương trình roadshow tại trường học, khu công nghiệp, trung tâm thương mại... Nội dung truyền thông cần được thiết kế trực quan, gần gũi, tập trung vào các tình huống đời sống thực tế như: “Đi chợ không cần tiền mặt”, “Trả học phí – thanh toán chỉ 1 chạm”, hoặc “Mở thẻ là có ngay ưu đãi ăn uống, mua sắm”.

Ngoài ra, ngân hàng nên phối hợp với các đối tác như siêu thị, nhà hàng, rạp chiếu phim, các sàn thương mại điện tử để tạo ra ưu đãi độc quyền cho chủ thẻ ghi nợ MB, từ đó làm tăng giá trị sử dụng thực tế và tạo động lực cho khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên.

3.2.4. Nâng cao tỷ lệ sử dụng thẻ, giảm số lượng thẻ không hoạt động

Tình trạng thẻ không hoạt động sau một thời gian dài phát hành vẫn là một vấn đề đáng chú ý, gây ảnh hưởng lớn đến hiệu quả vận hành và lợi nhuận từ hoạt động dịch vụ thẻ. Để giải quyết tình trạng này, ngân hàng cần triển khai các giải pháp quản lý vòng đời thẻ một cách bài bản và khoa học hơn. Việc thực hiện quy trình chăm sóc khách hàng định kỳ để theo dõi hành vi sử dụng thẻ, gửi thông báo nhắc nhở khách hàng kích hoạt hoặc giới thiệu các chương trình ưu đãi hấp dẫn sẽ góp phần thúc đẩy khách hàng sử dụng thẻ nhiều hơn.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) sẽ giúp ngân hàng xác định chính xác các nhóm khách hàng ít hoặc không sử dụng thẻ, từ đó thiết kế các chương trình kích hoạt lại thẻ phù hợp và cá nhân hóa hơn. Ví dụ, ngân hàng có thể

tặng mã giảm giá, miễn giảm phí dịch vụ hoặc các khuyến mãi đặc biệt dành riêng cho khách hàng quay lại sử dụng thẻ sau thời gian không hoạt động.

Ngoài ra, để tăng cường tiện ích và tạo động lực sử dụng thẻ, ngân hàng cần mở rộng các chức năng liên kết như tích hợp ví điện tử, thanh toán học phí, hóa đơn điện nước, mua sắm trực tuyến... Những tiện ích này không chỉ giúp khách hàng thuận tiện hơn trong các giao dịch hàng ngày mà còn kích thích họ duy trì hoạt động sử dụng thẻ thường xuyên.

Tổng hợp các giải pháp này sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu tỷ lệ thẻ không hoạt động, nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ, đồng thời góp phần tăng doanh thu từ phí dịch vụ và gia tăng sự hài lòng cũng như trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

3.2.5. Ứng dụng công nghệ số vào quản trị thẻ và cá nhân hóa trải nghiệm

Việc cá nhân hóa trải nghiệm người dùng hiện đang là xu thế trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng. MB Bank đã có nền tảng công nghệ số khá phát triển, nhưng vẫn còn tiềm năng lớn để mở rộng các tính năng quản trị thẻ ghi nợ. Ngân hàng nên tích hợp các công cụ phân tích hành vi chi tiêu để gợi ý các gói sản phẩm phù hợp, hoặc cảnh báo nếu khách hàng chi tiêu vượt ngưỡng trung bình. Thậm chí, có thể phát triển các tính năng như lập ngân sách, thống kê theo danh mục chi tiêu để người dùng kiểm soát tài chính tốt hơn.

Việc đưa ra các thông báo cá nhân hóa, như chúc mừng khách hàng đạt cột mốc 10 giao dịch, hoặc gửi mã giảm giá phù hợp với nhu cầu mua sắm thường thấy của họ sẽ giúp nâng cao mức độ gắn bó. Công nghệ số không chỉ giúp tự động hóa quy trình, tiết kiệm chi phí, mà còn tăng trải nghiệm khách hàng theo hướng hiện đại, linh hoạt và “chạm đúng nhu cầu”.

3.2.6. Tăng cường khai thác phân khúc khách hàng doanh nghiệp

Phân khúc doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp vừa và nhỏ, hiện vẫn chưa được ngân hàng khai thác hiệu quả trong hoạt động phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ. Để khắc phục điều này, ngân hàng cần xây dựng các sản phẩm thẻ chuyên biệt dành riêng cho doanh nghiệp với các tính năng phù hợp như kiểm soát chi tiêu nhân viên, thanh toán hóa đơn nhà cung cấp, quản lý ngân sách theo phòng ban,... Đồng thời, cần triển khai các chính sách ưu đãi riêng cho nhóm khách hàng này như giảm phí dịch vụ, hỗ trợ quản lý tài chính,... để nâng cao sự hấp dẫn.

Ngân hàng cũng nên đẩy mạnh các hoạt động tiếp cận doanh nghiệp thông qua hội thảo, sự kiện kết nối kinh doanh, hoặc các chương trình đồng hành với doanh nghiệp địa phương. Việc mở rộng mạng lưới hợp tác với doanh nghiệp không chỉ giúp tăng số lượng thẻ phát hành mà còn mở rộng hệ sinh thái thanh toán không dùng tiền mặt do ngân hàng cung cấp

3.2.7. Phát triển các dòng thẻ ghi nợ phi vật lý

Trong xu hướng ngân hàng số hiện nay, việc phát triển các thẻ ghi nợ phi vật lý là một giải pháp cần thiết để rút ngắn thời gian tiếp cận dịch vụ, đồng thời tiết kiệm chi phí vận hành. Khách hàng có thể mở thẻ ngay trên app MB Bank chỉ trong vài phút, sử dụng để thanh toán online, liên kết ví điện tử, hoặc đặt mua dịch vụ mà không cần chờ nhận thẻ vật lý.

Ngân hàng nên tích hợp thêm các tiện ích như tùy chọn thiết kế tên hiển thị, hạn mức linh hoạt theo nhu cầu, và cấp thẻ phụ cho người thân trong gia đình. Đây không chỉ là bước tiến về công nghệ mà còn phù hợp với tâm lý tiêu dùng mới – nhanh chóng, đơn giản, hiệu quả và thân thiện.

3.3. Một số kiến nghị.

3.3.1. Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Quân đội.

+ Tăng cường đầu tư công nghệ số hóa trong toàn hệ thống: Ngân hàng TMCP Quân đội cần tiếp tục đầu tư hạ tầng công nghệ thông tin, đồng bộ hệ thống quản lý thẻ và dữ liệu khách hàng nhằm đảm bảo tốc độ xử lý giao dịch nhanh, chính xác và bảo mật cao. Đặc biệt cần đẩy mạnh phát triển nền tảng MB Bank để khách hàng có thể quản lý, mở, khóa thẻ hoặc tra cứu ưu đãi thẻ ngay trên ứng dụng.

+ Triển khai đồng bộ chiến lược phát triển thẻ ghi nợ trong toàn hệ thống: Các chi nhánh cần được hỗ trợ định hướng rõ ràng về phát triển sản phẩm thẻ ghi nợ, từ quy trình phát hành, truyền thông tiếp thị đến chăm sóc sau bán. Ngân hàng cần phát huy vai trò trung tâm trong việc cung cấp công cụ truyền thông, thiết kế sản phẩm thẻ theo nhu cầu từng khu vực.

+ Tổ chức đào tạo chuyên sâu cho cán bộ nghiệp vụ thẻ: Cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ cho cán bộ tín dụng, giao dịch viên, và nhân viên kinh doanh về sản phẩm thẻ ghi nợ, kỹ năng tư vấn, kỹ thuật hỗ trợ khách hàng và giải pháp xử lý tình huống thực tế. Đây là yếu tố quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ.

+ Phát triển hệ thống liên kết nội bộ và bên ngoài: Ngân hàng cần mở rộng liên kết với các đối tác lớn trong nhiều lĩnh vực (giáo dục, y tế, thương mại, giao thông...) để tăng tính ứng dụng và mức độ phổ biến của thẻ ghi nợ. Ngoài ra, nên phát triển các gói sản phẩm tích hợp như combo tài khoản – thẻ – ví điện tử – bảo hiểm... để mang lại trải nghiệm dịch vụ toàn diện.

3.3.2. Kiến Nghị với Ngân hàng Nhà nước.

+ Tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến thanh toán không dùng tiền mặt: Ngân hàng Nhà nước cần cập nhật kịp thời các quy định liên quan đến quản lý hoạt động phát hành và sử dụng thẻ ghi nợ, đặc biệt trong bối cảnh phát triển công nghệ, ngân hàng số và các hình thức thẻ phi vật lý.

+ Tăng cường công tác thanh tra, giám sát bảo mật thông tin thẻ: Trong bối cảnh gia tăng tội phạm công nghệ cao, Ngân hàng Nhà nước cần phối hợp với các đơn vị liên ngành để giám sát chặt chẽ các hoạt động phát hành, giao dịch thẻ, kịp thời phát hiện rủi ro và có biện pháp phòng chống gian lận hiệu quả.

+ Khuyến khích phát triển hệ sinh thái thanh toán toàn diện: Thúc đẩy kết nối giữa các tổ chức tín dụng với đơn vị trung gian thanh toán, sàn thương mại điện tử, dịch vụ công... để tạo môi trường thuận lợi cho người dân sử dụng thẻ ghi nợ trong mọi hoạt động thanh toán hằng ngày.

+ Có chính sách ưu đãi, hỗ trợ cho các ngân hàng thương mại trong việc đầu tư hệ thống thẻ: Chẳng hạn, ưu đãi thuế, miễn giảm phí kết nối hệ thống liên ngân hàng, hỗ trợ kinh phí đào tạo cán bộ quản trị rủi ro công nghệ...

3.3.3. Kiến nghị với chính phủ.

+ Đẩy mạnh chủ trương xã hội hóa thanh toán không dùng tiền mặt: Chính phủ cần tiếp tục đưa nội dung này vào các chiến lược phát triển kinh tế - xã hội, ưu tiên đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ cho ngành ngân hàng và khuyến khích sử dụng các phương thức thanh toán điện tử trong lĩnh vực hành chính công, giáo dục, y tế, giao thông, v.v.

+ Tăng cường tuyên truyền nâng cao nhận thức người dân: Cần phối hợp với các cơ quan truyền thông để phổ biến kiến thức tài chính, đặc biệt là lợi ích của thẻ ghi nợ và thanh toán không dùng tiền mặt tới người dân ở mọi vùng miền, giúp thay đổi thói quen tiêu dùng từ tiền mặt sang thẻ và các phương thức hiện đại.

+ Hoàn thiện khung pháp lý và quy định quản lý an toàn giao dịch số: Chính phủ cần ban hành các quy định pháp luật rõ ràng và phù hợp với thực tế nhằm bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch không tiền mặt, đặc biệt là các trường hợp phát sinh tranh chấp, lừa đảo, mất an toàn thông tin.

+ Hỗ trợ đầu tư công nghệ hạ tầng vùng sâu, vùng xa: Nhà nước cần đẩy mạnh chương trình chuyển đổi số quốc gia, hỗ trợ triển khai đường truyền, thiết bị POS, kết nối internet cho vùng nông thôn, miền núi để mọi người dân đều có thể tiếp cận dịch vụ ngân hàng hiện đại, từ đó nâng cao hiệu quả phát triển thẻ ghi nợ toàn diện hơn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 của khóa luận đã đi sâu vào việc phân tích định hướng và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn tới. Trên cơ sở thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ giai đoạn 2022 – 2024 và những hạn chế còn tồn tại, các nhóm giải pháp được đưa ra tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường ứng dụng công nghệ số, hoàn thiện quy trình phát hành, mở rộng nhận diện sản phẩm, đồng thời đảm bảo an toàn bảo mật và hiệu quả quản trị. Chương 3 không chỉ cung cấp các hướng đi cụ thể cho việc phát triển thẻ ghi nợ tại Chi nhánh Nam Đà Nẵng, mà còn góp phần gợi mở những giải pháp dài hạn, bền vững cho quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng. Những đề xuất này, nếu được triển khai đồng bộ và linh hoạt, sẽ giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh thẻ ghi nợ, đồng thời khẳng định vai trò của ngân hàng trong việc thúc đẩy thói quen tiêu dùng hiện đại, văn minh và không dùng tiền mặt trong cộng đồng.

KẾT LUẬN

Trong những năm gần đây, thẻ ghi nợ đang ngày càng trở thành một công cụ thanh toán phổ biến và tiện lợi, góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy xu hướng không dùng tiền mặt tại Việt Nam. Với đề tài "Giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2025–2027", được thực hiện nhằm phân tích toàn diện thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ tại chi nhánh, từ đó đề xuất các giải pháp thiết thực để nâng cao hiệu quả và mở rộng thị phần trong thời gian tới.

Trong quá trình nghiên cứu, các kết quả phân tích cho thấy hoạt động thẻ ghi nợ tại chi nhánh đã có sự tăng trưởng tích cực về số lượng thẻ phát hành, tỷ lệ thẻ hoạt động, doanh số thanh toán cũng như thu nhập từ dịch vụ thẻ. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động thẻ ghi nợ vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: tỷ lệ thẻ phát hành thực tế chưa đi kèm với hiệu quả sử dụng cao; hạ tầng chấp nhận thẻ tại một số khu vực còn chưa đồng đều; công tác marketing, chăm sóc khách hàng và chính sách ưu đãi còn thiếu đồng bộ.

Từ những phân tích và đánh giá trên, đề tài đã đề xuất một số nhóm giải pháp có tính khả thi nhằm phát triển hoạt động thẻ ghi nợ tại chi nhánh trong giai đoạn 2025–2027. Cụ thể bao gồm: nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng, đẩy mạnh truyền thông và quảng bá sản phẩm thẻ, ứng dụng công nghệ số vào quản trị và cá nhân hóa dịch vụ thẻ, phát triển các dòng thẻ phi vật lý, tối ưu hóa chính sách phí và đơn giản hóa quy trình phát hành. Ngoài ra, đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan liên quan để tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động phát triển thẻ ghi nợ trong toàn hệ thống.

Mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện, khóa luận không tránh khỏi những hạn chế nhất định về phạm vi tiếp cận dữ liệu, thời gian thực hiện cũng như khả năng phân tích chuyên sâu. Do đó, em rất mong nhận được sự đóng góp, phản biện từ quý thầy cô và hội đồng chấm khóa luận để hoàn thiện đề tài ở mức cao nhất.

TÀI LIỆU KHAM KHẢO

1. Trang web của MB Bank: <https://www.mbbank.com.vn>
2. Trang web của Thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn>
3. PGS.TS. Trần Hoàng Ngân & ThS. Nguyễn Minh Kiều - Giáo trình Thanh toán quốc tế 2010.
4. GS.TS Nguyễn Văn Tiến - Giáo trình thanh toán quốc tế & tài trợ ngoại thương 2010
5. Th.S Thân Tôn Trọng Tín & PGS ThS. Lê Thị Mận - Giáo trình Thanh toán quốc tế 2011
6. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2022
7. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2023
8. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2024