

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



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
DANANG ARCHITECTURE UNIVERSITY

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT –
PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2026 – 2028**

Giảng viên hướng dẫn:	Th.S Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện:	Trần Thị Kiều Khanh
Mssv:	2254020031
Niên khoá:	2022 – 2026
Lớp:	22NH1
Chuyên ngành:	Tài chính – Ngân hàng

Đà Nẵng, tháng 07 năm 2026

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



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
DANANG ARCHITECTURE UNIVERSITY

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT –
PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2026 – 2028**

Giảng viên hướng dẫn:	Th.S Vũ Hoàng Vy
Sinh viên thực hiện:	Trần Thị Kiều Khanh
Mssv:	2254020031
Khoá:	2022 – 2026
Lớp:	22NH1
Chuyên ngành:	Tài chính – Ngân hàng

Đà Nẵng, tháng 07 năm 2026

KHOA KINH TẾ
BỘ MÔN TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học 2025 – 2026

Họ và tên sinh viên: Trần Thị Kiều Khanh

Ngành học: Tài chính – Ngân hàng

Trình độ đào tạo: Hệ Đại học chính quy

Khoá học: 2022 - 2026

1. Tên đề tài khóa luận/đề án:

“Giải pháp phát triển thẻ tín dụng dành cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2026 – 2028”

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

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, tình hình thu nhập, chi phí tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về số lượng phát hành thẻ tín dụng dành cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về tình hình phát hành thẻ tín dụng dành cho KHCN qua các kênh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về tình hình hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về doanh số thanh toán thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.
- Số liệu về tình hình dư nợ và chất lượng nợ thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.

3. Các bản vẽ, bảng biểu và đồ thị:

- Danh mục bảng biểu: xem tại Danh mục bảng biểu của khóa luận.
- Danh mục hình vẽ và đồ thị: xem tại Danh mục hình vẽ và đồ thị của khóa luận.

4. Cán bộ hướng dẫn:

- Tên cán bộ hướng dẫn chính: Th.S Vũ Hoàng Vy, giảng viên Ngành Tài chính – Ngân hàng, Khoa Kinh tế, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

5. Ngày giao khóa luận tốt nghiệp:

- Ngày 12 tháng 02 năm 2026

6. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp:

- Ngày 31 tháng 05 năm 2026

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

Trưởng bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Tp. Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Cán bộ hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp đồ án cho bộ môn

Ngày tháng ... năm 2026

Sinh viên làm ĐATN

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành nhất đến quý Thầy/Cô khoa Kinh tế, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, những người đã tận tâm truyền dạy cho em những kiến thức chuyên môn quý báu và tạo điều kiện thuận lợi nhất để em hoàn thành quá trình học tập của mình.

Em cũng xin gửi lời tri ân sâu sắc đến Ban lãnh đạo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt đã tin tưởng tiếp nhận và tạo mọi cơ hội để em được thực tập, trải nghiệm trong một môi trường làm việc chuyên nghiệp và năng động. Đây thực sự là cơ hội quý giá để em vận dụng những kiến thức trên ghế nhà trường vào thực tế công việc.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc nhất tới anh Phan Xuân Phước cùng toàn thể các anh chị tại phòng Khách hàng Doanh nghiệp. Trong suốt quá trình thực tập, các anh chị đã không quản ngại công việc bận rộn để tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn vô cùng quý báu. Chính sự nhiệt tình và gần gũi của mọi người đã giúp em nhanh chóng làm quen với công việc, giải đáp những thắc mắc và hiểu rõ hơn về quy trình vận hành thực tế tại đơn vị.

Khoảng thời gian được thực tập tại Ngân hàng không chỉ giúp em củng cố kiến thức chuyên môn mà còn là hành trang quan trọng để em tự tin hơn trong sự nghiệp tương lai. Dù đã nỗ lực rất nhiều để hoàn thành bài báo cáo này, nhưng do kiến thức còn hạn chế, em kính mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý Thầy/Cô và các anh chị để bài viết được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý Thầy/Cô cùng toàn thể các anh chị trong Ngân hàng luôn dồi dào sức khỏe, hạnh phúc và gặt hái được nhiều thành công hơn nữa trong sự nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Phần đánh giá: (thang điểm 10)

- ☐ Thái độ thực hiện:
- ☐ Nội dung thực hiện:
- ☐ Kỹ năng trình bày:
- ☐ Tổng hợp kết quả:

Điểm bằng số:..... Điểm bằng chữ:

Chủ nhiệm bộ môn
chuyên ngành

Tp. Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

Họ và tên sinh viên thực tập:

Ngày sinh:Mã sinh viên:

Ngành:

Đơn vị thực tập:

Thời gian thực tập:

Người hướng dẫn:

Chức vụ:

2. Nhận xét của đơn vị thực tập về quá trình thực tập của sinh viên

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Đơn vị thực tập

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	iii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iv
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	v
MỤC LỤC	vi
DANH SÁCH BẢNG BIỂU	xi
DANH SÁCH HÌNH VẼ VÀ ĐỒ THỊ	xii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xiii
LỜI MỞ ĐẦU	xiv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về thẻ tại Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về thẻ.....	1
1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ.....	1
1.1.3. Phân loại thẻ.....	2
1.1.4. Các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh thẻ.....	5
1.1.5. Vai trò của sản phẩm thẻ	5
1.2. Tổng quan về sản phẩm thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại	6
1.2.1. Khái niệm thẻ tín dụng.....	6
1.2.2. Đặc điểm thẻ tín dụng	6
1.2.3. Chức năng thẻ tín dụng	7
1.2.4. Vai trò của thẻ tín dụng	8
1.2.5. Phân loại thẻ tín dụng.....	8
1.2.6. Quy trình phát hành và thanh toán thẻ tín dụng.....	9
1.2.7. Đối tượng tham gia	12
1.2.8. Rủi ro trong hoạt động thẻ tín dụng.....	12
1.3. Tổng quan về phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại.....	13
1.3.1. Quan niệm về phát triển sản phẩm thẻ tín dụng.....	13
1.3.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng	14
1.3.2.1. Nhóm tiêu chí định tính.....	14

1.3.2.2. Nhóm tiêu chí định lượng.....	15
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	17
1.3.3.1. Nhân tố chủ quan.....	17
1.3.3.2. Nhân tố khách quan.....	17
1.3.3.3. Nhân tố về môi trường pháp lý và công nghệ.....	17
1.4. Kinh nghiệm phát triển thẻ tín dụng ở một số nước trên thế giới và bài học cho Việt Nam	18
1.4.1. Kinh nghiệm phát triển thẻ tín dụng ở một số nước trên thế giới	18
1.4.2. Bài học cho Việt Nam	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	19
2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt	19
2.1.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt.....	19
2.1.2. Tầm nhìn và giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Bản Việt.....	19
2.1.2.1. Tầm nhìn	19
2.1.2.2. Giá trị cốt lõi.....	20
2.1.3. Những giai đoạn phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt	20
2.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn	21
2.2.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn. 21	
2.2.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng phòng ban của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn.....	22
2.2.3. Cơ cấu chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn	23
2.2.3.1. Chức năng	23
2.2.3.2. Nhiệm vụ.....	23
2.2.4. Sản phẩm dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn.....	24
2.2.4.1. Khách hàng cá nhân	24
2.2.4.2. Khách hàng doanh nghiệp	24
2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.....	25

2.3.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	25
2.3.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	27
2.3.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	31
2.4. Thực trạng phát triển thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	33
2.4.1. Quá trình phát triển sản phẩm thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn.....	33
2.4.2. Danh mục sản phẩm thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn	34
2.4.2.1. Nhóm thẻ tín dụng quốc tế Visa	35
2.4.2.2. Nhóm thẻ tín dụng quốc tế JCB	36
2.4.2.3. Nhóm thẻ tín dụng nội địa Napas	37
2.4.3. Quy trình phát hành và thẩm định thẻ tín dụng cho KHCN.....	38
2.4.3.1. Quy trình phát hành thẻ	38
2.4.3.2. Quy trình thẩm định điều kiện cấp tín dụng	38
2.4.4. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	39
2.4.4.1. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	40
2.4.4.2. Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	42
2.4.4.3. Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế JCB cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	44
2.4.4.4. Tình hình phát hành thẻ tín dụng nội địa Napas cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	46
2.4.5. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN theo phương thức phát hành tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.....	48
2.4.6. Tình hình hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	52

2.4.7. Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	54
2.4.8. Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.....	56
2.4.9. Tình hình dư nợ và chất lượng tín dụng thẻ tín dụng đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023–2025	58
2.5. Đánh giá chung về thực trạng phát triển sản phẩm thẻ tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.....	60
2.5.1. Thành tựu của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025.....	60
2.5.2. Hạn chế của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025.....	62
2.5.3. Nguyên nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025.....	63
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2026 – 2028.	64
3.1. Định hướng phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng.....	64
3.1.1 Định hướng chung của ngân hàng.....	64
3.1.2. Mục tiêu phát triển thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn	65
3.2. Giải pháp phát triển thẻ tín dụng dành KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2026 – 2028.....	65
3.2.1. Giải pháp đẩy mạnh thu hút khách hàng mới nhằm mở rộng quy mô phát hành thẻ tín dụng	66
3.2.2. Giải pháp giảm tỷ lệ thẻ không sử dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ.....	67
3.2.3. Giải pháp phát triển kênh số (Digimi).....	69
3.2.4. Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh.	69
3.2.5. Giải pháp về Marketing và phát triển khách hàng.....	70
3.2.5.1. Đẩy mạnh Digital Marketing	71

3.2.5.2. Tăng cường chương trình khuyến mãi, ưu đãi	71
3.2.5.3. Nâng cao trải nghiệm và chăm sóc khách hàng.....	72
3.2.6. Giải pháp về nguồn nhân lực và quản lý	73
3.3. Kiến nghị.....	74
3.3.1. Đối với Hội sở.....	74
3.3.2. Đối với cơ quan quản lý nhà nước	75
KẾT LUẬN.....	77

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

STT	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	25
Bảng 2.2	Tình hình cho vay tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	27
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	31
Bảng 2.4	Số lượng phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	40
Bảng 2.5	Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng quốc tế Visa tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	42
Bảng 2.6	Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng quốc tế JCB tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	44
Bảng 2.7	Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng nội địa Napas tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	46
Bảng 2.8	Tình hình phát hành thẻ tín dụng qua các kênh tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	50
Bảng 2.9	Tình hình hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	52
Bảng 2.10	Doanh số thanh toán thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	54
Bảng 2.11	Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	56
Bảng 2.12	Tình hình dư nợ và chất lượng nợ thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	58

DANH SÁCH HÌNH VẼ VÀ ĐỒ THỊ

Phân loại	Ký hiệu	Tên nội dung	Trang
Hình vẽ	Hình 1.1	Thẻ Diners Club (1950s)	1
	Hình 1.2	Phân loại thẻ ngân hàng theo chức năng thanh toán	2
	Hình 1.3	Các loại thẻ thanh toán theo phạm vi sử dụng	2
	Hình 1.4	Các loại thẻ ngân hàng theo mạng lưới thanh toán nội địa và quốc tế	3
	Hình 1.5	Các loại thẻ ngân hàng theo công nghệ thẻ	4
	Hình 2.1	Logo chính thức của BVBank	19
	Hình 2.2	Thay đổi bộ nhận diện thương hiệu của BVBank	20
	Hình 2.3	Không gian giao dịch của Bản Việt Chi Lăng	21
	Hình 2.4	Đội ngũ cán bộ nhân viên BVBank Sông Hàn	21
Sơ đồ	Sơ đồ 1.1	Quy trình phát hành thẻ tín dụng	9
	Sơ đồ 1.2	Quy trình thanh toán thẻ tín dụng	10
	Sơ đồ 2.1	Bộ máy tổ chức BVBank – PGD Sông Hàn	22
Biểu đồ	Biểu đồ 2.1	Số lượng phát hành thẻ tín dụng dành cho KHCN tại BVBank Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025	40
	Biểu đồ 2.2	Cơ cấu số lượng thẻ tín dụng phát hành theo kênh truyền thống và kênh số Digimi giai đoạn 2023 – 2025	50
	Biểu đồ 2.3	Doanh số thanh toán thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	52
	Biểu đồ 2.4	Tình hình hoạt động thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	54
	Biểu đồ 2.5	Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025	56

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nguyên nghĩa
1	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
2	NHTM	Ngân hàng Thương mại
3	TMCP	Thương mại cổ phần
4	PGD	Phòng giao dịch
5	NHPHT	Ngân hàng phát hành thẻ
6	NHTTT	Ngân hàng thanh toán thẻ
7	NHPH	Ngân hàng phát hành
8	NHTT	Ngân hàng thanh toán
9	TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
10	TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
11	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
12	ĐNNS	Đội ngũ nhân sự
13	KHCN	Khách hàng cá nhân
14	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
15	TCKT	Tổ chức kinh tế
16	TMĐT	Thương mại điện tử
17	GTCG	Giấy tờ có giá
18	CSKH	Chăm sóc khách hàng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế số đang phát triển mạnh mẽ, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đã trở thành yếu tố tất yếu tại Việt Nam. Sự bùng nổ của các phương thức thanh toán điện tử không chỉ thay đổi thói quen tiêu dùng mà còn thúc đẩy sự đa dạng hóa của các sản phẩm thẻ ngân hàng, đặc biệt là dòng thẻ tín dụng. Nhờ tính tiện lợi, an toàn và khả năng hỗ trợ tài chính linh hoạt thông qua cơ chế “chi tiêu trước, trả tiền sau”, thẻ tín dụng đã trở thành công cụ tài chính thiết yếu cho người dân trong kỷ nguyên số.

Đối với Ngân hàng TMCP Bản Việt (BVBank), việc phát triển sản phẩm thẻ tín dụng không chỉ mang lại nguồn thu ổn định từ phí và lãi mà còn là giải pháp then chốt để mở rộng hệ sinh thái KHCN, tăng cường khả năng bán chéo sản phẩm và nâng cao năng lực cạnh tranh. Tuy nhiên, qua quá trình thực tập và tiếp cận các báo cáo quản trị tại PGD Sông Hàn, em nhận thấy mặc dù đơn vị đóng trên địa bàn Đà Nẵng nơi có sức mua và nhu cầu dịch vụ tài chính rất lớn nhưng các chỉ tiêu về quy mô phát hành và doanh số sử dụng thẻ vẫn chưa thực sự tương xứng với tiềm năng thực tế của thị trường.

Sự cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ cùng địa bàn đòi hỏi đơn vị phải có những đánh giá khách quan dựa trên phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ để tìm ra hướng đi đột phá nhằm tối ưu hóa hiệu quả khai thác thị trường và gia tăng thị phần. Xuất phát từ thực tiễn đó, em quyết định chọn đề tài: **“Giải pháp phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2026 – 2028”**. Thông qua việc phân tích thực trạng tích lũy trong suốt quá trình thực tập, bài viết hướng đến việc đề xuất các giải pháp khả thi giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh thẻ tín dụng tại PGD trong giai đoạn tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Trên cơ sở hệ thống hóa lý luận và phân tích thực trạng hoạt động thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025, đề tài nhằm đề xuất hệ thống các giải pháp có tính khả thi nhằm đẩy mạnh công tác phát hành và nâng cao doanh số thanh toán thẻ tín dụng dành cho KHCN tại đơn vị trong giai đoạn 2026 – 2028.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về sản phẩm thẻ tín dụng và hoạt động phát triển phát hành, thanh toán thẻ tín dụng dành cho KHCN của NHTM.
- Phân tích, đánh giá khách quan thực trạng phát triển hoạt động thẻ tín dụng tại BVBank – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025. Qua đó, làm rõ những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và tìm ra nguyên nhân của các hạn chế về quy mô, doanh số và chất lượng dư nợ.
- Đề xuất hệ thống giải pháp và các kiến nghị phù hợp với điều kiện thực tế tại PGD Sông Hàn nhằm thúc đẩy hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tín dụng phát triển mạnh mẽ, tương xứng với tiềm năng địa bàn trong giai đoạn 2026 – 2028.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động phát triển sản phẩm thẻ tín dụng dành cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

3.2.1. Thời gian nghiên cứu

Dữ liệu thực trạng được thu thập trong giai đoạn 2023 – 2025.

3.2.2. Không gian nghiên cứu

Tại Ngân hàng TMCP Bản Việt (BVBank) – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu

- Phương pháp định lượng

Khai thác từ báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo thống kê mảng bán lẻ, báo cáo quản trị rủi ro và các văn bản, chế độ nghiệp vụ thẻ nội bộ của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn qua 3 năm (2023 – 2025).

- Phương pháp định tính

Thu thập thông tin qua quá trình quan sát thực tế quy trình nghiệp vụ tại quầy và tham vấn ý kiến chuyên môn của các cán bộ nhân viên tại phòng giao dịch.

4.2. Công cụ xử lý dữ liệu

Sử dụng phần mềm Microsoft Excel để tổng hợp số liệu, lập bảng biểu so sánh và vẽ biểu đồ thể hiện sự biến động của dư nợ, doanh số và nợ xấu của thẻ tín dụng dành cho KHCN qua các năm.

4.3. Phương tổng hợp, phân tích

Sử dụng phương pháp so sánh, phương pháp phân tích chỉ số và phương pháp tổng hợp để đánh giá xu hướng phát triển cũng như chất lượng hoạt động thẻ.

5. Bố cục của Báo cáo tốt nghiệp

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Thực trạng phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025.

Chương 3: Giải pháp phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt – Phòng giao dịch Sông Hàn giai đoạn 2026 – 2028.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

1.1. Tổng quan về thẻ tại Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm về thẻ

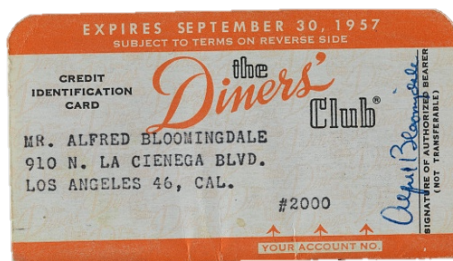
Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán và công cụ tín dụng do các ngân hàng hoặc định chế tài chính phát hành. Công cụ này cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch như rút tiền, chuyển khoản hoặc thanh toán hóa đơn dựa trên số dư tài khoản hoặc hạn mức được cấp.

1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ

Lịch sử thẻ ngân hàng không chỉ là quá trình đổi mới công cụ thanh toán mà còn là hành trình dài từ việc dựa trên tín nhiệm cá nhân đến hệ thống số hóa toàn cầu. Cuối thế kỷ 19 tại Mỹ, khái niệm “tín nhiệm” xuất hiện với việc dùng xu hoặc thẻ kim loại thay tiền mặt trong giao dịch, đánh dấu bước đầu của thanh toán không tiền mặt.

Thời kỳ sau cuộc Đại khủng hoảng (1929 – 1933) đã thúc đẩy mô hình “bán chịu” ở các nước phát triển nhằm khôi phục kinh tế và kích cầu tiêu dùng. Tuy nhiên, thương phiếu công cụ tín dụng phổ biến khi đó lại bất tiện, thiếu tính linh hoạt, dẫn đến nhu cầu về một giải pháp thanh toán thuận tiện hơn. Đây là động lực khiến các ngân hàng vào cuộc để cải tiến.

Vào năm 1946, thẻ “Charge-it” do John Biggins (Ngân hàng Flatbush, New York) phát minh ra đời. Dù mang tính đột phá, thẻ này chỉ hoạt động trong phạm vi local và bị giới hạn người dùng. Đến năm 1949, Frank McNamara sáng tạo ra loại hình thanh toán qua bên trung gian nhờ trải nghiệm cá nhân. Từ đó, Công ty Diners Club được thành lập, mở đầu cho thẻ tín dụng hiện đại. Diners Club nhanh chóng phổ biến từ lĩnh vực ăn uống sang các ngành khác như du lịch, giải trí.



Hình 1.1. Thẻ Diners Club (1950s) – một trong những thẻ tín dụng đầu tiên trên thế giới.

(Nguồn: Smithsonian National Museum of American History.)

Năm 1951, Ngân hàng Franklin National phát hành thẻ tín dụng ngân hàng đầu tiên. Đến năm 1958, Bank of America phát triển BankAmericard tiền thân của VISA sau này tạo nền móng cho hệ thống tài chính toàn cầu. Từ đây, thẻ ngân hàng không chỉ cải thiện tiện ích thanh toán mà còn khởi đầu một kỷ nguyên tài chính hiện đại lớn mạnh như ngày nay.

1.1.3. Phân loại thẻ

1.1.3.1. Phân loại theo nguồn tài chính đảm bảo cho việc sử dụng thẻ



Hình 1.2. Phân loại thẻ ngân hàng theo chức năng thanh toán

- Thẻ thanh toán (Debit Card) là loại thẻ cho phép chủ thẻ chi tiêu, mua sắm dựa trên số dư hiện có trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ, mở tại TCPHT.
- Thẻ tín dụng (Credit Card) là loại thẻ cho phép chủ thẻ chi tiêu, mua sắm trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được thỏa thuận từ trước với TCPHT.
- Thẻ trả trước (Prepaid Card) bao gồm thẻ trả trước định danh và thẻ trả trước vô danh, là loại thẻ cho phép chủ thẻ chi tiêu, mua sắm trong phạm vi giá trị số tiền đã được nạp vào thẻ, tương ứng với số tiền đã trả trước cho TCPHT.

1.1.3.2. Phân loại theo phạm vi sử dụng



Hình 1.3. Các loại thẻ thanh toán theo phạm vi sử dụng

- Thẻ nội địa là thẻ được sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ khác trên lãnh thổ Việt Nam. Hiện tại, thẻ nội địa sẽ do Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) kết hợp với các ngân hàng để phát hành.

- *Thẻ quốc tế* là thẻ được sử dụng để rút tiền mặt hoặc thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ ở cả trong nước và ở nước ngoài. Thẻ quốc tế sẽ do các TCTTQT (Visa, MasterCard, Union Pay, JCB...) kết hợp với các ngân hàng để phát hành.

1.1.3.3. Phân loại theo tổ chức phát hành



Hình 1.4. Các loại thẻ ngân hàng theo mạng lưới thanh toán nội địa và quốc tế

- *Thẻ NAPAS* là thẻ của Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam, được chấp nhận tại Việt Nam và 5 quốc gia khác gồm Hàn Quốc, Nga, Lào, Thái Lan, Malaysia.
- *Thẻ Visa* là thẻ của công ty dịch vụ tài chính quốc gia Hoa Kỳ (Visa Inc.), được chấp nhận tại hơn 200 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- *Thẻ MasterCard* là thẻ của MasterCard Worldwide công ty dịch vụ tài chính đến từ Hoa Kỳ, được chấp nhận tại hơn 210 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- *Thẻ JCB* là thẻ của Japan Credit Bureau thương hiệu thanh toán quốc tế duy nhất đến từ Nhật Bản, được chấp nhận tại hơn 190 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- *Thẻ Union Pay* là thẻ của China UnionPay TCTTT đến từ Trung Quốc, được chấp nhận tại hơn 180 quốc gia và vùng lãnh thổ.
- *Thẻ American Express* là thẻ của American Express (Amex) công ty dịch vụ tài chính đến từ Hoa Kỳ, được chấp nhận tại hơn 200 quốc gia và vùng lãnh thổ và nhiều loại thẻ khác.

1.1.3.4. Phân loại theo công nghệ thẻ



Hình 1.5. Các loại thẻ ngân hàng theo công nghệ thẻ

- Thẻ từ (Magnetic card) là loại thẻ có dải từ tính màu đen ở mặt sau để lưu trữ thông tin cơ bản của thẻ. Khi thanh toán, khách hàng sẽ quét thẻ qua máy POS. Loại thẻ này đã được dừng phát hành.
- Thẻ chip (EMV card) là loại thẻ tích hợp chip vi mạch điện tử ở mặt trước. Con chip có nhiệm vụ lưu trữ, mã hóa thông tin thẻ để tăng bảo mật dữ liệu khi thực hiện giao dịch. Khi thanh toán tại POS, khách hàng sẽ cần đặt thẻ lên đầu đọc thẻ để thực hiện giao dịch.
- Thẻ chip contactless là phiên bản nâng cấp của thẻ chip, vẫn chứa con chip và có thêm dây ăngten được giấu ngầm. Nhiệm vụ của ăngten là làm trung gian nhận và truyền sóng radio giữa đầu đọc thẻ và con chip chứa dữ liệu về thẻ. Khi thanh toán tại POS, khách hàng chỉ cần đặt thẻ cách đầu đọc thẻ 2 – 4cm để thực hiện giao dịch.

1.1.3.5. Phân loại theo hình thức thẻ

- Thẻ vật lý là thẻ hiện hữu theo hình thức vật lý, được làm bằng nhựa PVC, có gắn chip điện tử để lưu trữ dữ liệu trên thẻ và có thông tin in trên thẻ.
- Thẻ phi vật lý là thẻ tồn tại dưới dạng điện tử, không hiện hữu bằng hình thức vật chất nhưng có đầy đủ thông tin như thẻ vật lý. Khách hàng có thể đăng ký mở thẻ vật lý và phi vật lý đồng thời qua Mobile Banking. Tuy nhiên, sẽ cần chờ từ 3 – 7 ngày để nhận thẻ vật lý, trong khi đó, thẻ phi vật lý có thể sử dụng được ngay.
- Thẻ phi vật lý cũng có một số tính năng tương tự thẻ vật lý, ngoại trừ tính năng rút tiền vì chủ thẻ chỉ có thể rút tiền tại cây ATM của NHPHT (nếu cây ATM có tính năng rút tiền không cần thẻ).

1.1.4. Các chủ thể tham gia hoạt động kinh doanh thẻ

Để một giao dịch thẻ tín dụng diễn ra thành công chỉ trong vài giây, có cả một hệ sinh thái các chủ thể cùng tham gia vận hành, từ các tổ chức tài chính toàn cầu cho đến người tiêu dùng và các đơn vị bán hàng trực tiếp.

- *Chủ thẻ* là cá nhân hoặc tổ chức được NHPHT cho phép sử dụng thẻ để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hoặc rút tiền mặt. Khi sử dụng thẻ, chủ thẻ cần tuân thủ các điều khoản đã thỏa thuận với ngân hàng và có trách nhiệm thanh toán các khoản chi tiêu phát sinh theo quy định.
- *Ngân hàng phát hành thẻ (NHPHT)* là ngân hàng trực tiếp cung cấp thẻ cho khách hàng. Ngân hàng này có nhiệm vụ xét duyệt hồ sơ, phát hành thẻ, quản lý tài khoản thẻ và theo dõi các giao dịch phát sinh trong quá trình khách hàng sử dụng thẻ.
- *Ngân hàng thanh toán thẻ (NHTTT)* là ngân hàng ký kết hợp đồng với các ĐVCNT để cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ. NHTT thường trang bị các thiết bị như máy POS hoặc các hệ thống thanh toán điện tử để hỗ trợ việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ.
- *Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)* là các cửa hàng, doanh nghiệp hoặc tổ chức cung cấp hàng hóa, dịch vụ và chấp nhận thanh toán bằng thẻ ngân hàng. Những đơn vị này thường ký hợp đồng với NHTT để được cung cấp dịch vụ thanh toán thẻ.
- *Tổ chức thẻ quốc tế (TCTQT)* đóng vai trò kết nối giữa các ngân hàng trong hệ thống thanh toán thẻ trên phạm vi toàn cầu, đồng thời xây dựng các tiêu chuẩn và quy định chung nhằm đảm bảo các giao dịch thẻ được thực hiện an toàn và thuận tiện.
- *Ngân hàng nhà nước (NHNN)* là cơ quan quản lý nhà nước đối với hoạt động thẻ tại Việt Nam, có nhiệm vụ ban hành các quy định và giám sát hoạt động của các tổ chức tín dụng nhằm đảm bảo sự ổn định của hệ thống thanh toán.

1.1.5. Vai trò của sản phẩm thẻ

Đối với NHTM việc phát triển sản phẩm thẻ giúp ngân hàng đa dạng hóa dịch vụ, giảm phụ thuộc vào tín dụng truyền thống và tăng nguồn thu từ phí dịch vụ. Đồng thời, thẻ còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, hiện đại hóa thương hiệu và thu hút nguồn vốn nhàn rỗi từ khách hàng.

Đối với khách hàng thẻ mang lại sự tiện lợi, an toàn và linh hoạt trong thanh toán, hạn chế rủi ro khi sử dụng tiền mặt. Đặc biệt, thẻ tín dụng hỗ trợ khách hàng chi tiêu trước – trả tiền sau, giúp quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn.

Đối với nền kinh tế – xã hội, thẻ ngân hàng thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, giảm chi phí lưu thông tiền mặt và tăng tính minh bạch trong giao dịch. Đồng thời, góp phần kích thích tiêu dùng và hỗ trợ quản lý kinh tế hiệu quả trong quá trình chuyển đổi số.

1.2. Tổng quan về sản phẩm thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại

1.2.1. Khái niệm thẻ tín dụng

Trong nền kinh tế hiện đại, thẻ tín dụng được hiểu dưới nhiều góc độ khác nhau tùy thuộc vào phương diện pháp lý hay nghiệp vụ ngân hàng.

Theo góc độ pháp lý

Dựa trên quy định tại Thông tư 18/2024/TT – NHNN, “*thẻ tín dụng là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ*”. Điều này đồng nghĩa với việc ngân hàng chấp nhận cho khách hàng “vay” một số tiền nhất định để chi tiêu và khách hàng có nghĩa vụ hoàn trả lại sau một khoảng thời gian cụ thể.

Theo góc độ nghiệp vụ ngân hàng

Thẻ tín dụng là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, đóng vai trò như một chứng chỉ tín dụng do NHPH. Nó cho phép người sở hữu có thể mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại các ĐVCNT hoặc rút tiền mặt trong hạn mức tín dụng được phê duyệt dựa trên uy tín và khả năng tài chính của chính khách hàng đó.

Về bản chất kinh tế

Thẻ tín dụng thực chất là một hình thức tín dụng bán lẻ mang tính chất tạm ứng. Ngân hàng đóng vai trò là bên cho vay, cung cấp nguồn tài chính tạm thời cho khách hàng. Mỗi quan hệ giữa ngân hàng và chủ thẻ là mối quan hệ vay mượn dựa trên sự tin cậy, trong đó chủ thẻ được hưởng một đặc quyền quan trọng là thời gian miễn lãi suất (thường từ 45 đến 55 ngày) nếu thực hiện đúng các nghĩa vụ thanh toán dư nợ.

1.2.2. Đặc điểm thẻ tín dụng

Bản chất “Chi tiêu trước, trả tiền sau”

Đặc điểm khác biệt nhất của thẻ tín dụng so với thẻ ghi nợ là người dùng không cần có sẵn tiền trong tài khoản. Ngân hàng sẽ cấp một hạn mức tín dụng dựa trên hồ sơ năng lực tài chính và uy tín của khách hàng. Chủ thẻ được phép vay tiền của ngân hàng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ và có nghĩa vụ hoàn trả trong thời hạn quy định.

Tính thời hạn và chu kỳ miễn lãi

Thông thường, các NHTM áp dụng thời gian miễn lãi từ 45 đến 55 ngày. Nếu khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ đúng hạn, họ sẽ không phải trả lãi suất cho các khoản đã chi tiêu. Đây là công cụ đòn bẩy tài chính ngắn hạn hiệu quả cho cá nhân. Tuy nhiên, nếu quá hạn, ngân hàng sẽ áp dụng mức lãi suất khá cao (thường 20% – 35%/năm) và phí chậm thanh toán.

Hình thức tín dụng không tài sản bảo đảm (Tín chấp)

Phần lớn thẻ tín dụng hiện nay được phát hành dưới dạng tín chấp. Ngân hàng dựa vào thu nhập từ lương, lịch sử giao dịch và uy tín cá nhân để cấp thẻ. Điều này giúp đơn giản hóa thủ tục cho khách hàng nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn rủi ro nợ xấu cao hơn cho ngân hàng so với các khoản vay có tài sản thế chấp.

Tính đa năng và tiện ích thanh toán toàn cầu

Thẻ tín dụng không chỉ là công cụ thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ (POS) mà còn là phương thức chủ đạo trong TMĐT. Với các dòng thẻ quốc tế (Visa, Mastercard, JCB...), khách hàng có thể giao dịch tại bất kỳ quốc gia nào trên thế giới, giúp tối ưu hóa trải nghiệm chi tiêu và du lịch.

Hệ thống phí và phân hạng thẻ

Dịch vụ thẻ tín dụng gắn liền với hệ thống phí đa dạng như phí phát hành, phí thường niên, phí rút tiền mặt và phí chuyển đổi ngoại tệ. Bên cạnh đó, các NHTM thực hiện phân hạng thẻ (Chuẩn, Vàng, Bạch kim) để áp dụng các chính sách ưu đãi, hạn mức và đặc quyền CSKH khác nhau, nhằm phân loại và quản lý phân khúc khách hàng mục tiêu.

Yêu cầu cao về tính bảo mật và công nghệ

Trong bối cảnh chuyển đổi số, thẻ tín dụng tại các NHTM hiện nay tích hợp các công nghệ bảo mật tiên tiến như chip EMV, xác thực 3D – Secure cho giao dịch online và đặc biệt là xác thực sinh trắc học theo các quy định mới nhất của NHNN để đảm bảo an toàn tài sản cho chủ thẻ.

1.2.3. Chức năng thẻ tín dụng

Chức năng thanh toán

Đây là chức năng quan trọng và phổ biến nhất. Thẻ tín dụng cho phép chủ thẻ thực hiện thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ tại các điểm chấp nhận thẻ (máy POS) hoặc thanh toán trực tuyến trên các nền tảng TMĐT mà không cần sử dụng tiền mặt. Chức

năng này giúp giao dịch diễn ra nhanh chóng, an toàn và thuận tiện trên phạm vi toàn cầu.

Chức năng tín dụng (Công cụ vay nợ ngắn hạn)

Thẻ tín dụng thực chất là một hình thức ngân hàng cấp tín dụng cho khách hàng thông qua hạn mức thẻ. Khách hàng có thể chi tiêu trước và trả tiền sau. Trong một khoảng thời gian quy định, chủ thẻ được sử dụng vốn của ngân hàng mà không phải trả lãi. Nếu quá thời hạn này, giao dịch sẽ trở thành một khoản vay thông thường và chủ thẻ phải chịu lãi suất theo quy định.

Chức năng rút tiền mặt

Bên cạnh việc thanh toán, chủ thẻ tín dụng có thể rút tiền mặt tại các cây ATM hoặc tại quầy giao dịch trong những trường hợp khẩn cấp. Tuy nhiên, đây là chức năng được các chuyên gia tài chính khuyến cáo hạn chế sử dụng do phí rút tiền mặt và lãi suất thường được áp dụng ngay tại thời điểm rút.

Chức năng dự phòng tài chính và quản lý chi tiêu

Thẻ tín dụng đóng vai trò như một nguồn tài chính dự phòng cho các nhu cầu đột xuất. Ngoài ra, thông qua bảng sao kê hàng tháng, chủ thẻ có thể dễ dàng theo dõi, kiểm soát và lập kế hoạch chi tiêu cá nhân một cách khoa học.

1.2.4. Vai trò của thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng được sử dụng để thanh toán hàng hóa, dịch vụ hợp pháp, bao gồm cả các giao dịch mua hàng trực tuyến hoặc ở nước ngoài, giúp người dùng không cần mang theo nhiều tiền mặt.

Cho phép người dùng sử dụng số tiền trong hạn mức được cấp bởi TCPHT (ngân hàng/công ty tài chính) và hoàn trả lại sau một khoảng thời gian nhất định.

Chủ thẻ có thể rút tiền mặt từ thẻ tín dụng, nhưng cần lưu ý tổng hạn mức rút tiền mặt tối đa là 100 triệu đồng/tháng theo Thông tư 18/2024/TT – NHNN.

Thẻ tín dụng nhỏ gọn, dễ bảo quản, giảm rủi ro mất tiền mặt và cho phép theo dõi lịch sử chi tiêu, đồng thời có thể phát hành bằng phương thức điện tử.

1.2.5. Phân loại thẻ tín dụng

1.2.5.1. Phân loại theo phạm vi sử dụng

- *Thẻ tín dụng nội địa* là loại thẻ chỉ có giá trị thanh toán và rút tiền mặt trong phạm vi một quốc gia. Ưu điểm của dòng thẻ này là chi phí quản lý thấp, thủ tục đơn giản, phù hợp với khách hàng có nhu cầu chi tiêu trong nước.

- *Thẻ tín dụng quốc tế* là thẻ cho phép chủ thẻ giao dịch trên toàn thế giới thông qua các tổ chức thanh toán quốc tế như Visa, Mastercard, JCB, American Express. Đây là dòng thẻ phổ biến nhất hiện nay nhờ tính tiện dụng và nhiều ưu đãi khi du lịch hoặc mua sắm trực tuyến toàn cầu.

1.2.5.2. Phân loại theo hạng thẻ

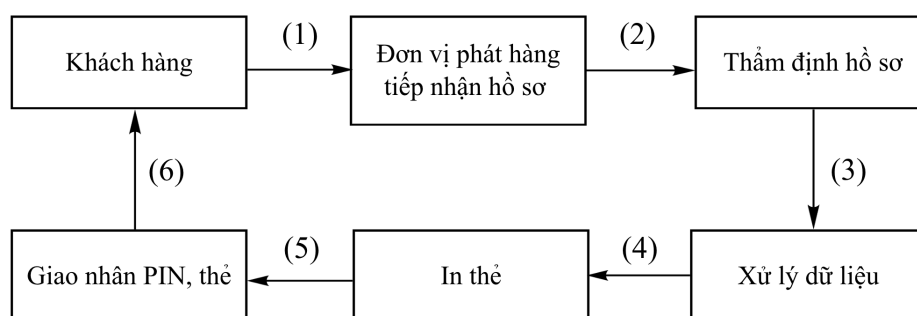
- *Hạng Chuẩn (Classic/Standard)* là thẻ có hạn mức vừa phải, dành cho khách hàng có thu nhập trung bình.
- *Hạng Vàng (Gold)* là thẻ có hạn mức cao hơn với nhiều ưu đãi về giảm giá và dịch vụ.
- *Hạng Bạch kim trở lên (Platinum/Signature/Infinite)* là dòng thẻ cao cấp nhất với hạn mức rất lớn đi kèm các đặc quyền như phòng chờ sân bay, bảo hiểm du lịch toàn cầu và các dịch vụ CSKH chuyên biệt.

1.2.5.3. Phân loại theo chủ thẻ sở hữu

- *Thẻ tín dụng cá nhân* là thẻ do cá nhân đăng ký và chịu trách nhiệm thanh toán dựa trên thu nhập cá nhân.
- *Thẻ tín dụng doanh nghiệp* là thẻ được cấp cho cán bộ nhân viên của doanh nghiệp để phục vụ công tác phí và quản lý chi tiêu của tổ chức.

1.2.6. Quy trình phát hành và thanh toán thẻ tín dụng

➤ Quy trình phát hành



Sơ đồ 1.1. Quy trình phát hành thẻ tín dụng

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ khách hàng

Khách hàng có nhu cầu sẽ nộp hồ sơ đăng ký. Tại bước này, nhân viên ngân hàng có nhiệm vụ kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ ban đầu của bộ hồ sơ.

Bước 2: Chuyển hồ sơ đến đơn vị thẩm định

Sau khi tiếp nhận, hồ sơ được chuyển sang bộ phận thẩm định tập trung. Đây là bước phân tách giữa khâu bán hàng và khâu kiểm soát để đảm bảo tính khách quan.

Bước 3: Thẩm định hồ sơ

Bộ phận thẩm định sẽ tiến hành:

- Kiểm tra lịch sử tín dụng trên hệ thống CIC (Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia).
- Xác minh năng lực tài chính và tính xác thực của các giấy tờ liên quan.
- Đánh giá điểm tín dụng để quyết định phê duyệt hay từ chối, đồng thời xác định hạn mức tín dụng phù hợp.

Bước 4: Xử lý dữ liệu lên hệ thống

Khi hồ sơ được phê duyệt, thông tin khách hàng và hạn mức được cấp sẽ được nhập liệu vào hệ thống quản trị thẻ của ngân hàng. Dữ liệu này là cơ sở để quản lý các giao dịch chi tiêu về sau.

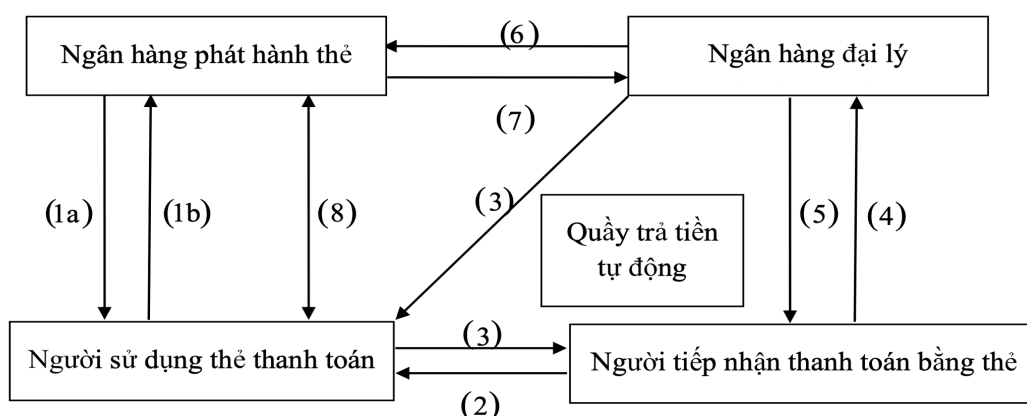
Bước 5: In thẻ vật lý

Hệ thống sẽ chuyển lệnh đến bộ phận cá thể hóa thẻ để thực hiện in thẻ. Tại đây, công nghệ chip bảo mật sẽ được tích hợp vào thẻ để mã hóa thông tin khách hàng, đảm bảo tính an toàn cao nhất.

Bước 6: Giao nhận thẻ và mã PIN

Thẻ và mã PIN (thường được gửi qua tin nhắn SMS hoặc phong bì bảo mật) sẽ được chuyển tới tay khách hàng. Sau khi nhận, khách hàng thực hiện kích hoạt thẻ để bắt đầu sử dụng.

➤ Quy trình thanh toán



Sơ đồ 1.2. Quy trình thanh toán thẻ tín dụng

Bước 1a: Nhu cầu khách hàng

Các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giao dịch thanh toán sẽ liên hệ với NHPH để đăng ký sử dụng thẻ hoặc thiết lập hạn mức tín dụng.

Bước 1b: Nghiệp vụ phát hành

NHPH thực hiện quy trình thẩm định, phát hành thẻ phù hợp với điều kiện của từng đối tượng khách hàng. Sau khi xử lý kỹ thuật và thiết lập mã hóa bảo mật, thông tin thẻ được cập nhật trên hệ thống thông tin chuyên biệt để thông báo cho các Ngân hàng đại lý và mạng lưới ĐVCNT.

Bước 2: Thanh toán hàng hóa/dịch vụ

Chủ thẻ thực hiện giao dịch tại các ĐVCNT (đơn vị cung ứng hàng hóa, dịch vụ). Đơn vị tiếp nhận sử dụng thiết bị chuyên dùng để đọc thẻ và lập chứng từ thanh toán.

- Xử lý rủi ro: Trường hợp phát hiện thẻ giả mạo, thẻ nằm trong danh sách đen (bị mất hoặc cấm lưu hành), đơn vị tiếp nhận có trách nhiệm thu giữ tang vật và báo cáo cơ quan Công an xử lý.
- Xử lý giao dịch chuẩn: Sau khi kiểm tra tính hợp lệ, đơn vị lập biên lai thanh toán theo giá trị hàng hóa, khấu trừ vào tài khoản thẻ và hoàn trả thẻ cho khách hàng.

Bước 3: Giao dịch tiền mặt

Chủ thẻ có thể thực hiện rút tiền mặt trực tiếp tại quầy giao dịch của Ngân hàng đại lý hoặc qua hệ thống máy rút tiền tự động (ATM).

Bước 4: Đòi tiền thanh toán

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, đơn vị tiếp nhận thẻ nộp các biên lai và hóa đơn chứng từ liên quan vào Ngân hàng đại lý để yêu cầu quyết toán.

Bước 5: Quyết toán cho đơn vị tiếp nhận

Trong vòng 01 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ chứng từ, Ngân hàng đại lý thực hiện chi trả bằng cách ghi Có vào tài khoản của đơn vị tiếp nhận hoặc chi tiền mặt.

Lưu ý: Nếu biên lai phát sinh từ thẻ đã có thông báo đình chỉ thanh toán, đơn vị tiếp nhận phải chịu trách nhiệm về tổn thất.

Bước 6: Luân chuyển chứng từ

Ngân hàng đại lý lập bảng kê tổng hợp và chuyển giao toàn bộ chứng từ đã thanh toán sang cho NHPH.

Bước 7: Hoàn trả liên ngân hàng

NHPH thực hiện hoàn trả số tiền mà Ngân hàng đại lý đã ứng trước đó dựa trên các chứng từ hợp lệ.

Bước 8: Tất toán

Khi thẻ hết hạn hoặc khách hàng chấm dứt nhu cầu sử dụng, hai bên tiến hành hoàn tất thủ tục hoàn trả ký quỹ, thanh toán dư nợ hoặc thực hiện cấp đổi/bổ sung hạn mức mới theo quy định.

1.2.7. Đối tượng tham gia

- *Chủ thẻ* là cá nhân được ngân hàng tin tưởng cấp quyền sử dụng hạn mức tín dụng. Chủ thẻ có nghĩa vụ bảo mật thông tin thẻ, sử dụng thẻ đúng mục đích và thanh toán các khoản chi tiêu đúng hạn để tránh phát sinh lãi và phí.
- *Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT)* là các cơ sở kinh doanh, dịch vụ (siêu thị, nhà hàng, khách sạn) lắp đặt máy quét thẻ. Họ chấp nhận thẻ như một phương thức thanh toán thay thế tiền mặt và nhận lại tiền từ NHTT sau khi trừ phí chiết khấu.
- *Ngân hàng phát hành (NHPH)* là tổ chức tài chính thiết lập mối quan hệ trực tiếp với khách hàng. Ngân hàng có trách nhiệm thẩm định năng lực tài chính, cấp hạn mức tín dụng và phát hành thẻ vật lý. Ngoài ra, NHPH còn quản lý dư nợ, gửi sao kê hàng tháng và thu hồi nợ từ chủ thẻ.
- *Ngân hàng thanh toán (NHTT)* là đơn vị cung cấp hạ tầng kỹ thuật (máy POS) cho các ĐVCNT. Ngân hàng này chịu trách nhiệm tiếp nhận chứng từ giao dịch từ POS, thanh toán cho đơn vị bán hàng và thực hiện bù trừ với NHPH.
- *Tổ chức thẻ quốc tế* ví dụ như Visa, MasterCard, JCB hay Napas. Đây là mạng lưới kết nối toàn cầu, đóng vai trò trung gian luân chuyển dữ liệu giao dịch và đặt ra các tiêu chuẩn kỹ thuật, bảo mật chung cho các thành viên.

1.2.8. Rủi ro trong hoạt động thẻ tín dụng

Trong hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng, rủi ro là những tổn thất ngoài ý muốn ảnh hưởng đến tài chính và uy tín của ngân hàng.

Nhóm rủi ro chủ quan

Đây là những rủi ro phát sinh từ các yếu tố nội tại của khách hàng hoặc quy trình vận hành của ngân hàng.

Từ phía khách hàng là rủi ro phổ biến nhất, xảy ra khi chủ thẻ mất khả năng thanh toán do biến động thu nhập hoặc cố tình trốn nợ. Việc này dẫn đến nợ xấu, ảnh hưởng trực tiếp đến kết quả kinh doanh của ngân hàng.

Từ phía ngân hàng bao gồm rủi ro vận hành khi hệ thống mạng, đường truyền hoặc máy POS gặp sự cố khiến giao dịch bị treo, sai lệch số tiền. Ngoài ra còn có rủi ro

pháp lý phát sinh do sự thay đổi của các thông tư, quy định từ NHNN đòi hỏi ngân hàng phải liên tục cập nhật quy trình để tránh bị xử phạt hoặc tranh chấp.

Nhóm rủi ro khách quan

Đây là những rủi ro phát sinh từ các yếu tố bên ngoài mà ngân hàng và khách hàng khó kiểm soát hoàn toàn.

Rủi ro từ tội phạm công nghệ là tình trạng tội phạm sử dụng thiết bị sao chép dữ liệu để làm thẻ giả hoặc đánh cắp thông tin thẻ trên các trang web giả mạo. Mặc dù việc ứng dụng thẻ Chip EMV đã giúp giảm thiểu đáng kể, nhưng các thủ đoạn tội phạm ngày càng tinh vi vẫn là thách thức lớn đối với an ninh bảo mật ngân hàng.

1.3. Tổng quan về phát triển thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại

1.3.1. Quan niệm về phát triển sản phẩm thẻ tín dụng

Phát triển sản phẩm thẻ tín dụng là quá trình ngân hàng thương mại không ngừng cải tiến, mở rộng và nâng cao giá trị của sản phẩm nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh và gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh. Quá trình này không chỉ thể hiện ở việc gia tăng số lượng thẻ được phát hành mà còn bao gồm việc đổi mới tính năng, nâng cao chất lượng dịch vụ, ứng dụng công nghệ hiện đại và tăng cường hiệu quả quản trị rủi ro. Có thể xem xét sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng trên ba phương diện chủ yếu sau:

Thứ nhất, phát triển về quy mô. Đây là phương diện phản ánh sự mở rộng của hoạt động kinh doanh thẻ thông qua việc gia tăng số lượng thẻ tín dụng phát hành, mở rộng số lượng khách hàng sử dụng thẻ, gia tăng doanh số thanh toán, dư nợ thẻ tín dụng và doanh thu từ hoạt động thẻ. Bên cạnh đó, phát triển về quy mô còn thể hiện ở việc mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ (POS), ATM, các cổng thanh toán trực tuyến và hệ sinh thái đối tác liên kết. Việc mở rộng quy mô giúp ngân hàng gia tăng thị phần, nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu, tiếp cận nhiều phân khúc khách hàng hơn và tạo nền tảng cho sự tăng trưởng bền vững của hoạt động kinh doanh thẻ.

Thứ hai, phát triển về chất lượng. Bên cạnh việc mở rộng quy mô, phát triển sản phẩm thẻ tín dụng còn đòi hỏi nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ. Điều này được thể hiện thông qua việc đa dạng hóa các dòng thẻ phù hợp với từng nhóm khách hàng, cải tiến các tính năng và tiện ích như thanh toán không tiếp xúc (contactless), thanh toán trực tuyến, trả góp, tích điểm, hoàn tiền, tích lũy dặm bay, ưu đãi tại các đối tác và nhiều

dịch vụ giá trị gia tăng khác. Đồng thời, ngân hàng cần chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian phát hành thẻ, đơn giản hóa thủ tục, xử lý giao dịch nhanh chóng và đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin khách hàng. Chất lượng phát triển còn được phản ánh thông qua tỷ lệ thẻ hoạt động, mức độ hài lòng, mức độ trung thành của khách hàng và khả năng duy trì sử dụng thẻ trong thời gian dài.

Thứ ba, phát triển về hiệu quả quản lý và ứng dụng công nghệ. Trong bối cảnh chuyển đổi số, sự phát triển của sản phẩm thẻ tín dụng gắn liền với việc ứng dụng các thành tựu công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng. Ngân hàng cần đầu tư hệ thống công nghệ hiện đại, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), học máy (Machine Learning) và các công nghệ xác thực tiên tiến để tự động hóa quy trình phát hành thẻ, nâng cao chất lượng chấm điểm tín dụng, phát hiện và ngăn chặn gian lận, cũng như quản lý rủi ro hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, hiệu quả phát triển còn được đánh giá thông qua khả năng kiểm soát tỷ lệ nợ xấu, tối ưu chi phí vận hành, gia tăng doanh thu từ phí và lãi, đồng thời nâng cao tỷ trọng đóng góp của hoạt động thẻ tín dụng vào lợi nhuận chung của ngân hàng. Đây là cơ sở để ngân hàng phát triển hoạt động thẻ theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững.

1.3.2. Các tiêu chí đánh giá sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng

Hiệu quả phát triển dịch vụ thẻ tín dụng của một NHTM không chỉ được phản ánh qua sự gia tăng thuần túy về mặt số học, mà còn phải được xem xét dựa trên sự cân bằng giữa mục tiêu lợi nhuận và khả năng kiểm soát rủi ro. Để đánh giá một cách toàn diện, ngân hàng thường sử dụng hệ thống chỉ tiêu sau:

1.3.2.1. Nhóm tiêu chí định tính

Các chỉ tiêu định tính đi sâu vào việc mô tả chất lượng dịch vụ, uy tín và những giá trị vô hình mà ngân hàng mang lại cho khách hàng.

Trình độ công nghệ và tính an toàn bảo mật

Trong kỷ nguyên số, hiệu quả dịch vụ thẻ được khẳng định qua việc ứng dụng các tiêu chuẩn bảo mật hiện đại như công nghệ thẻ chip EMV, tính năng thanh toán không tiếp xúc và lớp bảo mật giao dịch trực tuyến 3D Secure. Nền tảng công nghệ càng tiên tiến thì khả năng bảo vệ tài sản khách hàng càng cao, tạo dựng niềm tin vững chắc cho người sử dụng.

Sự đa dạng và tiện ích của sản phẩm thẻ

Đánh giá dựa trên khả năng cá nhân hóa sản phẩm của ngân hàng thông qua việc cung cấp các hạng thẻ khác nhau (Chuẩn, Vàng, Bạch kim) cùng các đặc quyền chuyên biệt như hoàn tiền, tích điểm thưởng hoặc liên kết ưu đãi với các hệ sinh thái du lịch, mua sắm. Sản phẩm càng phong phú, tiện ích càng cao thì khả năng giữ chân khách hàng càng lớn.

Chất lượng dịch vụ khách hàng và năng lực phục vụ

Sự hài lòng của chủ thẻ được đánh giá dựa trên hiệu quả của quy trình cung ứng dịch vụ, thể hiện qua sự nhanh chóng trong khâu xét duyệt hồ sơ và tính chuyên nghiệp của ĐNNS và năng lực hỗ trợ xử lý sự cố khẩn cấp 24/7 của trung tâm thẻ. Đây là yếu tố then chốt để chuyển đổi người dùng thành khách hàng trung thành.

Uy tín thương hiệu và vị thế trên thị trường

Được hình thành từ sự tin tưởng của cộng đồng và các giải thưởng chuyên môn. Một ngân hàng có uy tín cao sẽ dễ dàng mở rộng mạng lưới liên kết đối tác, từ đó tạo ra hệ sinh thái ưu đãi rộng khắp, gia tăng giá trị trải nghiệm cho chủ thẻ và khẳng định vị thế dẫn đầu trong mảng bán lẻ.

1.3.2.2. Nhóm tiêu chí định lượng

Nhóm chỉ tiêu này tập trung vào các thông số đo lường được từ hệ thống báo cáo tài chính và báo cáo nghiệp vụ, giúp xác định vị thế và sức tăng trưởng của ngân hàng trên thị trường.

- Tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ tín dụng phát hành

$$\text{Tốc độ tăng trưởng thẻ tín dụng} = \frac{\text{Số lượng thẻ TD năm nay} - \text{Số lượng thẻ TD năm trước}}{\text{Số lượng thẻ TD năm trước}} \times 100\%$$

Đây là chỉ tiêu cơ bản phản ánh quy mô mở rộng khách hàng sử dụng sản phẩm thẻ tín dụng của ngân hàng trong từng thời kỳ. Chỉ tiêu này càng tăng cho thấy khả năng tiếp cận khách hàng và năng lực bán hàng của ngân hàng càng tốt.

- Tỷ lệ thẻ tín dụng hoạt động

$$\text{Tỷ lệ thẻ TD hoạt động} = \frac{\text{Số thẻ TD có giao dịch}}{\text{Tổng số thẻ TD phát hành}} \times 100\%$$

Đây là chỉ số đánh giá tính thực chất của công tác phát triển thẻ, giúp bóc tách các con số thẻ ảo. Một dịch vụ thẻ phát triển hiệu quả phải đi kèm với tỷ lệ thẻ có phát sinh giao dịch cao, chứng tỏ khách hàng hài lòng và sử dụng thẻ thường xuyên. số lượng thẻ phát sinh giao dịch thường xuyên.

- Tỷ lệ thẻ tín dụng không hoạt động

$$\text{Tỷ lệ thẻ TD không hoạt động} = \frac{\text{Số thẻ TD không hoạt động}}{\text{Tổng số thẻ TD phát hành}} \times 100\%$$

Đây là chỉ tiêu phản ánh số lượng thẻ đã phát hành nhưng không phát sinh giao dịch, chưa kích hoạt, ngừng sử dụng hoặc tạm khóa trong kỳ phân tích. Chỉ tiêu này giúp đánh giá chất lượng phát hành thẻ và mức độ sử dụng thực tế của khách hàng.

- Tốc độ tăng trưởng doanh số sử dụng thẻ tín dụng

$$\frac{\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số sử dụng thẻ TD cho KHCN}}{\text{số sử dụng thẻ TD cho KHCN}} = \frac{\text{Doanh số sử dụng thẻ TD năm nay} - \text{Doanh số sử dụng thẻ TD năm trước}}{\text{Doanh số sử dụng thẻ TD năm nay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này đo lường tổng giá trị các giao dịch thanh toán hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt được khách hàng thực hiện qua thẻ tín dụng trong một chu kỳ kinh doanh. Chỉ số này cho thấy mức độ gắn bó của khách hàng với sản phẩm. Doanh số tăng trưởng mạnh chứng tỏ thẻ không chỉ được phát hành ra mà còn thực sự trở thành công cụ thanh toán thiết yếu của người dùng.

- Tỷ trọng thu nhập thẻ tín dụng

$$\text{Tỷ trọng thu nhập thẻ TD} = \frac{\text{Thu nhập từ thẻ TD}}{\text{Tổng thu nhập}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu là chỉ tiêu phản ánh mức độ đóng góp của hoạt động thẻ tín dụng trong tổng thu nhập của ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Thông qua chỉ tiêu này, ngân hàng có thể đánh giá vai trò của mảng kinh doanh thẻ tín dụng trong cơ cấu nguồn thu, từ đó xác định mức độ phát triển của dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

- Thu nhập bình quân trên mỗi thẻ tín dụng

$$\frac{\text{Thu nhập bình quân trên mỗi thẻ tín dụng}}{\text{trên mỗi thẻ tín dụng}} = \frac{\text{Tổng doanh thu từ dịch vụ thẻ tín dụng}}{\text{Tổng số lượng thẻ tín dụng đang lưu hành}}$$

Chỉ tiêu này xác định giá trị kinh tế thực tế mà mỗi chiếc thẻ đóng góp vào lợi nhuận của ngân hàng. Nó giúp nhà quản trị đánh giá chất lượng tệp khách hàng và hiệu quả khai thác các nguồn thu từ phí và lãi.

➤ Tỷ lệ nợ xấu thẻ tín dụng

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu thẻ tín dụng} = \frac{\text{Dư nợ xấu thẻ tín dụng}}{\text{Tổng dư nợ thẻ tín dụng}} \times 100\%$$

Vì thẻ tín dụng là hình thức cho vay tín chấp rủi ro cao, tỷ lệ nợ xấu là thước đo sống còn về an toàn tài chính. Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng của quy trình thẩm định, chấm điểm tín dụng và năng lực quản lý nợ quá hạn của ngân hàng.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng dành cho Khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển sản phẩm thẻ tín dụng dành cho KHCN của NHTM.

1.3.3.1. Nhân tố chủ quan

Năng lực tài chính và uy tín của ngân hàng là nền tảng đầu tiên quyết định khả năng mở rộng dịch vụ thẻ. Một ngân hàng có tiềm lực vốn mạnh sẽ dễ dàng đầu tư vào hệ thống hạ tầng công nghệ hiện đại, triển khai các chương trình khuyến mãi quy mô lớn để thu hút người dùng. Bên cạnh đó, chiến lược kinh doanh và chính sách thẻ linh hoạt từ điều kiện mở thẻ, hạn mức tín dụng đến phí dịch vụ đóng vai trò trực tiếp trong việc tạo ra lợi thế cạnh tranh. Trình độ và thái độ phục vụ của ĐNNS cũng là yếu tố then chốt, bởi sự chuyên nghiệp trong tư vấn và giải quyết khiếu nại sẽ củng cố niềm tin và sự gắn bó của khách hàng đối với sản phẩm.

1.3.3.2. Nhân tố khách quan

Sự phát triển của dịch vụ thẻ tín dụng phụ thuộc chặt chẽ vào tình hình tăng trưởng kinh tế và thu nhập của người dân. Khi nền kinh tế ổn định và thu nhập bình quân đầu người tăng cao, nhu cầu chi tiêu, mua sắm của khách hàng sẽ gia tăng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát hành và sử dụng thẻ. Ngoài ra, thói quen tiêu dùng và trình độ dân trí tài chính của cộng đồng cũng ảnh hưởng không nhỏ, một xã hội có xu hướng ưa chuộng thanh toán không dùng tiền mặt sẽ là mảnh đất màu mỡ để dịch vụ thẻ tăng trưởng nhanh chóng.

1.3.3.3. Nhân tố về môi trường pháp lý và công nghệ

Hệ thống pháp luật và các quy định của NHNN tạo ra khung hành lang pháp lý giúp hoạt động thẻ diễn ra an toàn và minh bạch. Những chính sách khuyến khích thanh toán điện tử hoặc các quy định về bảo mật thông tin sẽ vừa là động lực, vừa là yêu cầu bắt buộc để các ngân hàng hoàn thiện dịch vụ. Song song đó, sự bùng nổ của cách mạng

công nghệ số và sự cạnh tranh từ các công ty tài chính công nghệ buộc các ngân hàng phải liên tục cập nhật các giải pháp mới như thẻ ảo, thanh toán chạm hay tích hợp ví điện tử để không bị tụt hậu trong cuộc đua công nghệ.

1.4. Kinh nghiệm phát triển thẻ tín dụng ở một số nước trên thế giới và bài học cho Việt Nam

1.4.1. Kinh nghiệm phát triển thẻ tín dụng ở một số nước trên thế giới

Giai đoạn từ năm 2023 đến nay, các thị trường tài chính lớn như Mỹ, Singapore và Hàn Quốc đã thiết lập tiêu chuẩn mới về thẻ tín dụng dựa trên nền tảng số hóa toàn diện. Xu hướng chủ đạo là sự dịch chuyển tất yếu từ thẻ vật lý sang mô hình thẻ số ưu tiên, cho phép cấp thẻ tức thì và tích hợp trực tiếp vào các ví điện tử như Apple Pay hay Google Pay.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo để chấm điểm tín dụng dựa trên hành vi tiêu dùng thay vì chỉ dựa vào lịch sử vay vốn truyền thống đã tạo bước đột phá trong việc tiếp cận khách hàng trẻ. Kết hợp với chiến lược cá nhân hóa siêu cấp và công nghệ xác thực sinh thực học, các quốc gia này đã tối ưu hóa trải nghiệm người dùng đồng thời giảm thiểu tối đa gian lận tính đến năm 2025.

1.4.2. Bài học cho Việt Nam

Từ xu hướng thế giới, hệ thống ngân hàng Việt Nam có thể rút ra những bài học thực tiễn để phát triển đột phá sản phẩm thẻ tín dụng giai đoạn 2026 – 2028. Việc đẩy mạnh số hóa quy trình và hạ tầng dữ liệu thông qua định danh điện tử eKYC, kết hợp kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, sẽ là nền tảng cốt lõi giúp phê duyệt thẻ trực tuyến hoàn toàn mà vẫn đảm bảo an toàn tuyệt đối sau cột mốc xác thực sinh trắc học bắt buộc từ tháng 07/2024.

Song song đó, các ngân hàng cần chủ động thay đổi tư duy thẩm định, chuyển dần từ việc phụ thuộc vào bảng lương sang phân tích dữ liệu hành vi giao dịch và chi tiêu thực tế. Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong năm 2025 sẽ là chìa khóa quan trọng để tiếp cận hiệu quả nhóm khách hàng Gen Z và lao động tự do, giúp mở rộng thị phần và tối ưu hóa năng lực cạnh tranh cho phân khúc thẻ tín dụng tại Việt Nam.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt

- **Tên đầy đủ:** Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt
- **Tên quốc tế:** VIET CAPITAL COMMERCIAL JOINT STOCK BANK
- **Tên viết tắt:** BVBank
- **Trụ sở chính:** 412 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, Tp.Hồ Chí Minh
- **Vốn điều lệ:** 5.016 tỷ đồng
- **Biểu tượng logo:**



Hình 2.1. Logo chính thức của BVBank

Nguồn: BVBank (File Logo)

2.1.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Bản Việt

Được thành lập từ năm 1992, Ngân hàng TMCP Bản Việt (BVBank) đã trải qua hơn 30 năm khẳng định vị thế vững chắc trên thị trường tài chính với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ đa năng và hiện đại. Lấy khách hàng làm trọng tâm, BVBank tập trung vào tiến trình chuyển đổi số toàn diện thông qua việc đầu tư bài bản vào hệ thống Ngân hàng lõi và tiêu chuẩn bảo mật quốc tế PCI – DSS, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo an toàn thông tin tuyệt đối. Các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng hiện được thiết kế tối ưu, đáp ứng linh hoạt nhu cầu của cả KHCN lẫn doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME). Bên cạnh hạ tầng công nghệ, BVBank còn sở hữu mạng lưới hoạt động rộng khắp cùng ĐNNS chuyên môn cao, cam kết phát triển bền vững, minh bạch và đóng góp tích cực vào sự tăng trưởng chung của nền kinh tế nước nhà.

2.1.2. Tầm nhìn và giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Bản Việt

2.1.2.1. Tầm nhìn

Trở thành Ngân hàng đa năng, hiện đại, hướng đến Khách hàng, đặc biệt với nhóm KHCN và KHDN vừa và nhỏ.

2.1.2.2. Giá trị cốt lõi

Tin cậy – Luôn tuân thủ các quy định của Pháp luật và Ngân hàng, làm việc chuyên nghiệp để khách hàng, đồng nghiệp và cổ đông tin cậy.

Gắn kết – Môi trường năng động, gắn kết và trách nhiệm vì mục tiêu chung của Ngân hàng, lợi ích của khách hàng và cổ đông.

Sáng tạo – Luôn đổi mới để phát triển. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, số hóa, tạo ra giá trị, hiệu quả vượt trội.

2.1.3. Những giai đoạn phát triển của Ngân hàng TMCP Bản Việt

➤ Giai đoạn 1992 – 2010: Hình thành và Ổn định

Ngân hàng từng bước mở rộng hoạt động với vốn điều lệ đạt 2.000 tỷ đồng cùng 28 điểm giao dịch trên toàn quốc. Đặc biệt, năm 2007 ngân hàng đã niêm yết cổ phiếu trên sàn HOSE, đánh dấu bước tiến quan trọng trong quá trình phát triển.

➤ Giai đoạn 2011 – 2015: Chuyển mình và Hiện đại hóa

Ngân hàng tăng vốn điều lệ lên 3.000 tỷ đồng, đồng thời đầu tư mạnh vào công nghệ ngân hàng lõi, Internet Banking và Mobile Banking nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và phát triển các sản phẩm phi tín dụng.

➤ Giai đoạn 2016 – 2020: Mở rộng và Bứt phá

BVBank đẩy mạnh mở rộng quy mô và phát triển theo định hướng ngân hàng bán lẻ. Số lượng điểm giao dịch tăng lên hơn 70 trên cả nước. Bên cạnh đó, ngân hàng tham gia các tổ chức thanh toán quốc tế như Visa và JCB, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực thẻ và thanh toán.

➤ Giai đoạn 2021 – 2025: Bứt phá số hóa và Tái định vị thương hiệu

Ngân hàng phát triển mạnh nền tảng ngân hàng số Digimi, đồng thời đổi tên thương hiệu thành BVBank vào năm 2023 cùng bộ nhận diện mới hiện đại hơn. Vốn điều lệ vượt 6.400 tỷ đồng, hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hiện đại và năng động.



Hình 2.2. Thay đổi bộ nhận diện thương hiệu của BVBank

(Nguồn: BVBank – Tin tức)

2.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

2.2.1. Lịch sử hình thành của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

Ngân hàng TMCP Bản Việt – BVBank Sông Hàn được thành lập ngày 18/11/2011, trước khi mang tên gọi gắn liền với dòng sông biểu tượng của Đà Nẵng, đơn vị hoạt động dưới tên gọi “Bản Việt Chi Lăng”, tọa lạc tại 89 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, Tp Đà Nẵng.



Hình 2.3. Không gian giao dịch của Bản Việt Chi Lăng

(Nguồn: Địa điểm Bank)

Nhằm thực hiện chiến lược mở rộng mạng lưới và nâng cao trải nghiệm khách hàng theo tiêu chuẩn ngân hàng hiện đại, ngày 18/07/2022 đã trở thành cột mốc lịch sử của đơn vị. Ngân hàng chính thức di dời trụ sở và đổi tên từ Bản Việt Chi Lăng thành Bản Việt Sông Hàn. Trụ sở mới được đặt tại số 124 – 126 Đường 2/9, Phường Bình Thuận, Quận Hải Châu – một trong những cung đường sầm uất và đắc địa nhất Tp. Đà Nẵng, nằm gần các biểu tượng như Cầu Rồng và Công viên APEC.

Sự kiện khai trương ngày 18/07 không chỉ thay đổi địa điểm mà còn là việc ra mắt không gian giao dịch hiện đại, thân thiện, tập trung tối đa vào tiện ích số và sự thoải mái cho khách hàng.



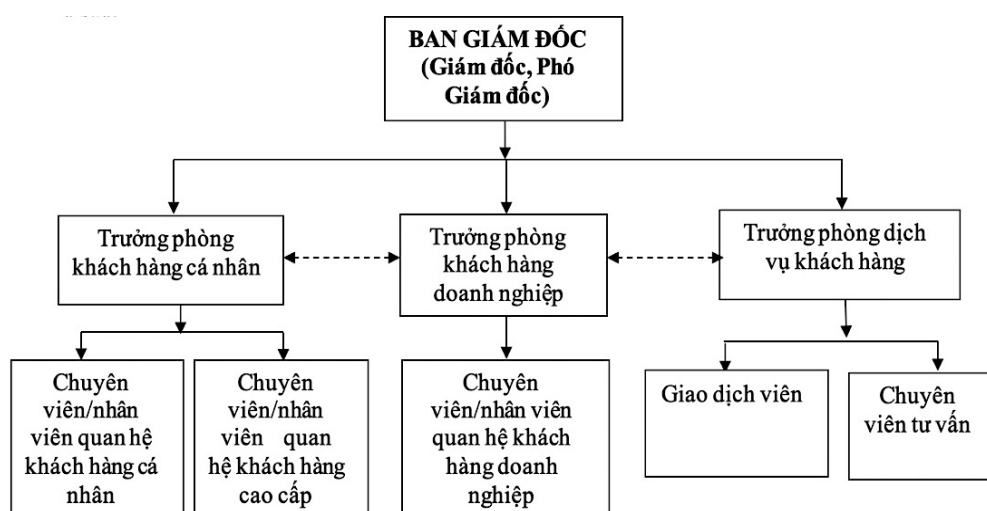
Hình 2.4. Đội ngũ cán bộ nhân viên BVBank Sông Hàn

(Nguồn: BVBank – Tin tức)

Hiện nay, BVBank Sông Hàn là một “mắt xích” quan trọng trong hệ thống 5 điểm giao dịch của BVBank tại Đà Nẵng (cùng với Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Thanh Khê, PGD Hải Châu và PGD Nam Đà Nẵng). Với ĐNNS trẻ và chuyên nghiệp, đơn vị đang thực hiện tốt sứ mệnh cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt cho KHCHN và doanh nghiệp SME và đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số Digimi, giúp giao dịch trở nên nhanh chóng và tiện lợi.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức và chức năng phòng ban của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

Trải qua các giai đoạn từ khi thành lập đến nay, BVBank Sông Hàn đã có những thay đổi cơ cấu tổ chức nhằm đảm bảo cũng như đáp ứng được chất lượng với tính phù hợp với sự tăng trưởng hiện nay. Do đó, BVBank Sông Hàn được tổ chức như sau.



Sơ đồ 2.1. Bộ máy tổ chức BVBank – PGD Sông Hàn

(Nguồn: BVBank – PGD Sông Hàn)

- Ban giám đốc là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động chi nhánh, kiểm soát hoạt động kinh doanh, quản lý tài sản và báo cáo lên Tổng giám đốc.
- Trưởng phòng khách hàng cá nhân đóng vai trò quản lý hoạt động kinh doanh KHCHN, xây dựng kế hoạch, giám sát KPI, bán chéo sản phẩm và đào tạo nhân viên.
- Trưởng phòng khách hàng doanh nghiệp đóng vai trò quản lý hoạt động KHDN, lập kế hoạch kinh doanh, giám sát hiệu quả hoạt động, thẩm định tín dụng và đào tạo nhân sự.
- Trưởng phòng dịch vụ khách hàng là người chịu trách nhiệm quản lý công tác CSKH, xử lý khiếu nại, triển khai chính sách ưu đãi và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- *Chuyên viên/nhân viên quan hệ khách hàng* là người tìm kiếm, tư vấn khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ ngân hàng, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ trước khi thẩm định.
- *Chuyên viên quan hệ khách hàng cao cấp* là người xây dựng chính sách nghiệp vụ, đào tạo nhân sự, nghiên cứu và giám sát hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả quản lý.
- *Giao dịch viên* là nhân sự thực hiện các giao dịch tại quầy như gửi/rút tiền, chuyển khoản, mở tài khoản, hỗ trợ khách hàng và quản lý quỹ tiền mặt.
- *Chuyên viên tư vấn* đóng vai trò cốt lõi hỗ trợ trực tiếp khách hàng bao gồm đón tiếp, tư vấn sản phẩm dịch vụ, hỗ trợ xử lý khiếu nại và hướng dẫn khách hàng thực hiện giao dịch.

2.2.3. Cơ cấu chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

2.2.3.1. Chức năng

Huy động và Cho vay vốn

Thực hiện huy động và cho vay vốn (ngắn, trung và dài hạn) đối với các TCKT và dân cư dựa trên khả năng nguồn vốn của ngân hàng.

Nghiệp vụ Tài chính & Thanh toán

Triển khai các dịch vụ bảo lãnh, thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, chi trả kiều hối và các loại GTCTG.

Dịch vụ Tư vấn và Môi giới

Cung cấp đa dạng các dịch vụ môi giới, tư vấn và kinh doanh tài chính khác theo đúng quy định của NHNN.

2.2.3.2. Nhiệm vụ

Quản lý Tài chính & Kế toán

Tổ chức thực hiện công tác hạch toán và lập kế hoạch kinh doanh (cân đối vốn, thu nhập - chi phí) theo đúng quy định của Nhà nước và ngân hàng.

Vận hành & Bảo an Kho quỹ

Chấp hành nghiêm túc chế độ quản lý tiền tệ, bảo quản an toàn tuyệt đối các chứng từ có giá, tài sản cầm cố, thế chấp và đảm bảo thu chi chính xác.

Phát triển Nhân sự

Tập trung phát triển nguồn nhân lực thông qua đào tạo, quản lý tốt nhân sự nhằm nâng cao uy tín phục vụ của BVBank.

Cải tiến & Bảo mật

Thường xuyên nghiên cứu cải tiến nghiệp vụ, ứng dụng kỹ thuật tiên tiến vào quy trình quản lý và thực hiện nghiêm ngặt chế độ bảo mật thông tin (số liệu tồn quỹ, thanh khoản, tài khoản khách hàng).

2.2.4. Sản phẩm dịch vụ tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

BVBank Sông Hàn gồm các sản phẩm dịch vụ dành cho KHCN và KHDN.

2.2.4.1. Khách hàng cá nhân

➤ Giải pháp tài chính cá nhân (Ngân hàng bán lẻ)

Cung cấp đa dạng dịch vụ từ tiết kiệm trực tuyến, gói tích lũy đến các khoản vay mua bất động sản, vay sản xuất kinh doanh và tiêu dùng.

➤ Dịch vụ thanh toán và quản lý ngân quỹ

Hỗ trợ mở tài khoản số đẹp, các gói tài khoản chuyên biệt cho từng đối tượng (sinh viên, hộ kinh doanh...) và hệ sinh thái thẻ Visa/JCB/Napas cùng tiện ích thanh toán 24/7 trên ứng dụng Digimi.

➤ Công cụ quản lý thông minh

Tiên phong cung cấp các giải pháp số hóa quy trình vận hành như DigiEdu, Digistore, thiết bị thông báo tiền (Pay sound) và máy POS hiện đại.

➤ Bảo hiểm và Chuyển tiền quốc tế

Phối hợp cùng Chubb Life cung cấp các gói bảo hiểm nhân thọ và phi nhân thọ. Dịch vụ chuyển tiền quốc tế an toàn, nhanh chóng qua mạng lưới Swift và Western Union.

2.2.4.2. Khách hàng doanh nghiệp

➤ Tín dụng & Tài trợ thương mại

Cung cấp nguồn vốn linh hoạt, tài trợ vốn lưu động, thấu chi, bảo lãnh và thư tín dụng (L/C) với thủ tục đơn giản.

➤ Ngân hàng điện tử doanh nghiệp

Hỗ trợ giao dịch trực tuyến an toàn, chi lương tự động, quản lý đa tầng tài khoản và các giải pháp thu hộ định danh, thanh toán QR Code để tối ưu hóa dòng tiền 24/7.

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tiền gửi	673.621	95,57%	915.968	97,25%	1.325.143	98,50%	242.347	35,98%	409.175	44,67%
Tiền gửi dân cư	507.721	72,03%	546.559	58,03%	923.012	68,61%	38.838	7,65%	376.453	68,88%
Tiền gửi TCKT	165.900	23,54%	369.409	39,22%	402.131	29,89%	203.509	122,67%	32.722	8,86%
2. Phát hành GTCG	31.252	4,43%	25.887	2,75%	20.143	1,50%	(5.365)	-17,17%	(5.744)	-22,19%
TỔNG CỘNG	704.873	100%	941.855	100%	1.345.286	100%	236.982	33,62%	403.431	42,83%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Hoạt động huy động vốn của BVBank Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy những bước tiến về quy mô và sự chuyển dịch tích cực trong cơ cấu nguồn vốn. Tổng nguồn vốn huy động của đơn vị duy trì đà tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm, từ 704.873 triệu đồng vào năm 2023 lên đến 941.855 triệu đồng vào năm 2024, tương ứng mức tăng 33,62%. Đặc biệt, bước sang năm 2025, quy mô vốn tiếp tục bứt phá khi đạt 1.345.286 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng 42,83% so với năm 2024. Chủ yếu đến từ sự gia tăng tiền gửi dân cư, điều này có thể xuất phát từ chính sách lãi suất cạnh tranh, uy tín thương hiệu và xu hướng người dân ưu tiên gửi tiết kiệm trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động.

Việc gia tăng quy mô tuyệt đối chỉ trong vòng hai năm là minh chứng rõ nét cho uy tín của thương hiệu BVBank cũng như nỗ lực khai thác hiệu quả nguồn vốn nhân rồi từ dân cư và các tổ chức trên địa bàn Đà Nẵng. Kết quả này cho thấy hoạt động huy động vốn đang được triển khai hiệu quả, góp phần củng cố nền tảng tài chính cho đơn

vị, giúp đơn vị cải thiện khả năng thanh khoản, tạo nguồn vốn cho hoạt động tín dụng và gia tăng quy mô kinh doanh.

Xét về cơ cấu nguồn vốn theo loại hình, tiền gửi từ khách hàng đóng vai trò là động lực tăng trưởng chính khi tỷ trọng trong tổng nguồn vốn tăng dần từ 95,57% năm 2023 lên 98,50% vào năm 2025. Trong đó, tiền gửi dân cư khẳng định vị thế là nguồn vốn hạt nhân với tỷ trọng luôn duy trì trên mức 58% mỗi năm. Riêng năm 2025, phân khúc này ghi nhận sự bùng nổ với tốc độ tăng trưởng 68,88% so với năm 2024, cho thấy chiến lược tập trung vào mảng bán lẻ và KHCN đang mang lại hiệu quả rất thiết thực.

Ngược lại, tiền gửi từ các TCKT sau giai đoạn tăng trưởng năm 2024 đã có dấu hiệu chững lại đáng kể vào năm 2025 với mức tăng chỉ đạt 8,86%, dẫn đến tỷ trọng của nhóm này sụt giảm xuống còn 29,89% trong cơ cấu vốn. Điều này phản ánh sự dịch chuyển trọng tâm sang phân khúc KHCN.

Song song với sự tăng trưởng của tiền gửi, nguồn vốn huy động từ phát hành GTCG ghi nhận xu hướng giảm dần cả về giá trị tuyệt đối lẫn tỷ trọng, từ mức 4,43% năm 2023 xuống chỉ còn 1,50% vào năm 2025. Sự sụt giảm có chủ đích này phản ánh nỗ lực của BVBank Sông Hàn trong việc tái cơ cấu danh mục huy động theo hướng giảm bớt các khoản vốn có chi phí cao.

Nhìn chung, công tác huy động vốn tại đơn vị đã đạt được những kết quả khả quan, tạo nền tảng tài chính vững chắc cho các hoạt động kinh doanh tín dụng. Tuy nhiên, việc phụ thuộc ngày càng lớn vào nguồn tiền gửi dân cư trong bối cảnh cạnh tranh lãi suất gay gắt đặt ra thách thức không nhỏ về việc kiểm soát chi phí đầu vào. Đồng thời, sự sụt giảm tốc độ tăng trưởng tiền gửi TCKT trong năm 2025 là tín hiệu cho thấy PGD cần đa dạng hóa thêm các sản phẩm dịch vụ tài chính dành cho doanh nghiệp để đảm bảo sự phát triển cân bằng và toàn diện cho nguồn vốn trong tương lai.

2.3.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ Tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
	1.658.776	100%	1.850.944	100%	2.214.511	100%	192.168	11,6%	363.567	19,6%
Ngắn hạn	569.214	34,3%	698.527	37,7%	670.456	30,3%	129.313	22,7%	(28.071)	-4,0%
Trung - dài hạn	1.089.562	65,7%	1.152.417	62,3%	1.544.055	69,7%	62.855	5,8%	391.638	34,0%
2. Doanh số thu nợ	1.309.160	100%	1.502.180	100%	1.829.709	100%	193.020	14,7%	327.529	21,8%
Ngắn hạn	558.032	42,6%	512.963	34,1%	625.814	34,2%	(45.069)	-8,1%	112.851	22,0%
Trung - dài hạn	751.128	57,4%	989.217	65,9%	1.203.895	65,8%	238.089	31,7%	214.678	21,7%
3. Dư nợ cuối kì	719.147	100%	1.067.911	100%	1.452.713	100%	348.764	48,5%	384.802	36,0%
Ngắn hạn	270.004	37,5%	455.568	42,7%	500.210	34,4%	185.564	68,7%	44.642	9,8%
Trung - dài hạn	449.143	62,5%	612.343	57,3%	952.503	65,6%	163.200	36,3%	340.160	55,6%
4. Nợ xấu	5.361	100%	3.958	100%	4.772	100%	(1.403)	-26,2%	814	20,6%
Ngắn hạn	1.962	36,6%	1.630	41,2%	1.912	40,1%	(332)	-16,9%	282	17,3%
Trung - dài hạn	3.399	63,4%	2.328	58,8%	2.860	59,9%	(1.071)	-31,5%	532	22,9%
5. Tỷ lệ nợ xấu	0,75%		0,37%		0,33%		-0,37%		-0,04%	
Ngắn hạn	0,73%		0,36%		0,38%		-0,37%		0,02%	
Trung - dài hạn	0,76%		0,38%		0,30%		-0,38%		-0,08%	

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Song song với công tác huy động vốn, hoạt động cho vay tại PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 cũng ghi nhận những chuyển biến tích cực, thể hiện sự tăng trưởng đồng bộ giữa quy mô tín dụng và hiệu quả quản trị rủi ro.

Doanh số cho vay ghi nhận sự tăng trưởng ổn định về quy mô, phản ánh năng lực giải ngân ngày càng được mở rộng. Tổng doanh số cho vay đã tăng từ 1.658.776

triệu đồng vào năm 2023 lên 1.850.944 triệu đồng vào năm 2024 và chạm mốc 2.214.511 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng trưởng có xu hướng tăng tốc nhanh chóng nếu năm 2024 chỉ tăng 11,6% so với năm 2023, thì sang năm 2025 con số này đã bứt phá lên mức 19,6%. Điều này cho thấy các hoạt động đang được triển khai rất hiệu quả và có đà phát triển tốt.

Xét theo cơ cấu kỳ hạn, doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 569.214 triệu đồng năm 2023 lên 698.527 triệu đồng năm 2024, cho thấy nhu cầu vốn lưu động của khách hàng vẫn ở mức cao. Tuy nhiên, đến năm 2025 doanh số cho vay ngắn hạn giảm nhẹ còn 670.456 triệu đồng, tương ứng giảm 4,0%. Nguyên nhân chủ yếu là do hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng vẫn còn gặp khó khăn, khiến nhu cầu vay vốn ngắn hạn để bổ sung vốn lưu động giảm xuống. Đồng thời, ngân hàng cũng thận trọng hơn trong việc cấp tín dụng nhằm hạn chế rủi ro nợ xấu và nâng cao chất lượng tín dụng. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt cùng với xu hướng khách hàng ưu tiên sử dụng nguồn vốn tự có hoặc các kênh tài chính khác cũng góp phần làm doanh số cho vay ngắn hạn suy giảm trong năm 2025.

Doanh số thu nợ tại đơn vị cũng ghi nhận những chuyển biến rất tích cực và đồng đều qua các năm. Tổng doanh số thu nợ đã tăng từ 1.309.160 triệu đồng ở năm 2023 lên 1.502.180 triệu đồng vào năm 2024 (tăng 14,7%) và tiếp tục bứt phá mạnh mẽ lên mức 1.829.709 triệu đồng vào năm 2025 với tốc độ tăng trưởng vọt lên 21,8%. Việc tổng doanh số thu nợ tăng trưởng liên tục khi tăng thêm 193.020 triệu đồng ở năm 2024 và 327.529 triệu đồng ở năm 2025 là minh chứng cho thấy công tác quản lý và thu hồi vốn của ngân hàng đang ngày càng quyết liệt và đạt hiệu quả cao.

Năm 2023, doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 558.032 triệu đồng (chiếm 42,6%), nhưng sang năm 2024 đã sụt giảm 8,1% xuống còn 512.963 triệu đồng (tỷ trọng giảm mạnh còn 34,1%). Đến năm 2025, dù phục hồi lên 625.814 triệu đồng (tăng 22,0%), mảng ngắn hạn vẫn giữ tỷ trọng thấp ở mức 34,2%. Sự chênh lệch này đến từ việc các khoản vay ngắn hạn phát sinh mạnh trong giai đoạn trước đã đến hạn thanh toán và được thu hồi quyết liệt.

Đối với phân khúc dư nợ ngắn hạn, mặc dù vẫn duy trì được sự tăng trưởng về giá trị tuyệt đối, tăng 270.004 triệu đồng vào năm 2023 (chiếm 37,5%), sau đó tăng vọt 68,7% lên 455.568 triệu đồng vào năm 2024 (tỷ trọng đạt 42,7%) trước khi chậm lại ở mức 500.210 triệu đồng vào năm 2025 (chỉ tăng 9,8%). Nguyên nhân có thể do khách

hàng đã dần ổn định sản xuất kinh doanh, giảm bớt các khoản vay bổ sung vốn lưu động tạm thời. Đồng thời, kết quả thu hồi nợ ngắn hạn tốt cũng khiến số dư cuối kỳ không còn chiếm ưu thế tuyệt đối như những năm trước.

Tình hình nợ xấu tại đơn vị đã ghi nhận những biến động đáng chú ý, phản ánh kết quả của công tác quản trị rủi ro và xử lý nợ xấu. Tổng nợ xấu đã có bước giảm lý tưởng từ 5.361 triệu đồng năm 2023 xuống còn 3.958 triệu đồng vào năm 2024 (giảm mạnh 26,2%), trước khi có sự điều chỉnh tăng lại lên mức 4.772 triệu đồng vào năm 2025.

Bên cạnh đó, nợ xấu ngắn hạn cho thấy tính chất biến động nhanh và khá nhạy cảm với các yếu tố thị trường. Cụ thể, sau khi ghi nhận mức 1.962 triệu đồng (đạt 36,6%) vào năm 2023, con số này đã giảm xuống còn 1.630 triệu đồng trong năm 2024. Mặc dù quy mô giảm 332 triệu đồng (tương ứng giảm 16,9%) so với năm 2023, nhưng tỷ trọng của phân khúc này lại tăng lên mức 41,2%, phản ánh sự thu hẹp nhất định về quy mô tổng thể trong năm. Bước sang năm 2025, tình hình đã có sự khởi sắc và phục hồi đáng kể khi giá trị thực hiện đạt 1.912 triệu đồng (tương ứng tỷ trọng 40,1%), tăng thêm 282 triệu đồng (tăng trưởng 17,3%) so với năm 2024. Sự chuyển biến tích cực này không chỉ cho thấy năng lực thích ứng linh hoạt mà còn thể hiện nỗ lực của đơn vị trong việc duy trì ổn định và thực hiện các chỉ tiêu tài chính trọng điểm.

Nợ xấu trung và dài hạn của ngân hàng giảm mạnh trong năm 2024, từ 3.399 triệu đồng xuống còn 2.328 triệu đồng, tương ứng giảm 31,5%. Điều này cho thấy công tác kiểm soát và quản trị rủi ro tín dụng đã được cải thiện đáng kể. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu trung và dài hạn tăng trở lại lên 2.860 triệu đồng, tăng 22,9% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ cho vay trung và dài hạn tiếp tục mở rộng, làm gia tăng các khoản nợ xấu phát sinh theo quy mô tín dụng. Mặc dù vậy, tỷ trọng nợ xấu năm 2025 vẫn thấp hơn năm 2023, phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng nhìn chung vẫn được kiểm soát tương đối ổn định. Điều này cho thấy ngân hàng đã chủ động nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn trước những biến động của thị trường.

Chất lượng tín dụng của đơn vị có sự cải thiện tích cực khi tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục qua các năm. Năm 2024, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,75% xuống 0,37%, cho thấy hiệu quả trong công tác quản trị rủi ro và kiểm soát tín dụng. Đến năm 2025, dù quy mô dư nợ tăng nhanh nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn tiếp tục giảm còn 0,33%. Kết quả này phản

ánh ngân hàng đã nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, tăng cường kiểm tra sau vay và lựa chọn khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Tỷ lệ nợ xấu duy trì dưới 1% giúp ngân hàng giảm chi phí dự phòng rủi ro và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Tuy nhiên, khi dư nợ tín dụng tiếp tục mở rộng, nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai vẫn có thể xảy ra nếu thị trường biến động hoặc khách hàng gặp khó khăn tài chính.

Đối với tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn sau khi ghi nhận xu hướng giảm mạnh trước khi có dấu hiệu ổn định trở lại. Cụ thể, từ mức 0,73% vào năm 2023, tỷ trọng đã sụt giảm đáng kể xuống còn 0,36% vào năm 2024, tương ứng với mức chênh lệch giảm 0,37%. Bước sang năm 2025, chỉ số này bắt đầu có sự phục hồi nhẹ khi tăng lên mức 0,38%, ghi nhận mức tăng chênh lệch 0,02% so với năm 2024. Nhìn chung, mặc dù tỷ trọng vẫn duy trì ở mức thấp sau biến động năm 2024, nhưng sự gia tăng nhẹ vào năm cuối cho thấy nỗ lực kiểm soát và duy trì sự ổn định của đơn vị đối với chỉ tiêu tài chính này.

Đối với tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn ghi nhận xu hướng giảm liên tục trong suốt giai đoạn 2023 – 2025. Cụ thể, sau khi đạt mức 0,76% vào năm 2023, tỷ lệ này đã sụt giảm mạnh xuống còn 0,38% vào năm 2024, tương ứng với mức chênh lệch giảm 0,38%. Đà sụt giảm vẫn tiếp diễn sang năm 2025 khi chỉ số này hạ xuống mức thấp nhất là 0,30%, ghi nhận mức giảm thêm 0,08% so với năm trước đó. Nhìn chung, việc tỷ lệ liên tục thu hẹp qua các năm cho thấy sự thay đổi rõ rệt về mặt cơ cấu tài chính, phản ánh xu hướng điều chỉnh giảm dần tỷ trọng của chỉ tiêu này trong tổng thể hoạt động của đơn vị.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh của đơn vị ghi nhận đà tăng trưởng ấn tượng, đặc biệt bứt phá mạnh mẽ về cả quy mô cho vay và hiệu quả thu nợ vào năm 2025. Sự chuyển dịch cơ cấu sang kỳ hạn trung và dài hạn cho thấy chiến lược phát triển bền vững và năng lực thích ứng tốt trước những biến động thị trường. Dù có sự điều chỉnh nhẹ ở một số phân khúc ngắn hạn, đơn vị vẫn duy trì được sự ổn định và tạo tiền đề vững chắc cho sự phát triển trong những năm tiếp theo.

2.3.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.3. Tình hình kết quả hoạt động tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	119.276	100%	138.442	100%	260.701	100%	19.166	16,1%	122.259	88,3%
Thu lãi	117.300	98,3%	135.333	97,8%	256.120	98,2%	18.033	15,4%	120.787	89,3%
Thu dịch vụ	1.330	1,1%	2.340	1,7%	3.560	1,4%	1.010	75,9%	1.220	52,1%
Thu khác	646	0,5%	769	0,6%	1.021	0,4%	123	19,0%	252	32,8%
2. Tổng chi phí	103.726	100%	117.869	100%	229.914	100%	14.143	13,6%	112.045	95,1%
Chi trả lãi	80.991	78,1%	93.557	79,4%	200.560	87,2%	12.566	15,5%	107.003	114,4%
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	555	0,5%	560	0,5%	1.130	0,5%	5	0,9%	570	101,8%
Chi hoạt động	22.099	21,3%	23.748	20,1%	28.124	12,2%	1.649	7,5%	4.376	18,4%
Chi khác	81	0,1%	4	0,0%	100	0,0%	(77)	-95,1%	96	2400,0%
3. Lợi nhuận	15.550		20.573		30.787		5.023	32,3%	10.214	49,6%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Dựa vào bảng 2.3, kết quả hoạt động kinh doanh của BVBank Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận sự tăng trưởng đột phá về cả quy mô doanh thu lẫn lợi nhuận, phản ánh hiệu quả tích cực từ các hoạt động nghiệp vụ tại đơn vị.

Về thu nhập, hoạt động kinh doanh của ngân hàng ghi nhận sự tăng trưởng mạnh mẽ về mặt quy mô qua từng năm. Tổng thu nhập từ mức 119.276 triệu đồng năm 2023 đã tăng lên 138.442 triệu đồng năm 2024 (tương ứng tăng 16,1%). Đặc biệt, đến năm 2025, con số này đạt mức 260.701 triệu đồng, tăng trưởng đột biến tới 88,3% so với năm trước đó. Điều này cho thấy ngân hàng đang mở rộng thị phần rất nhanh chóng và có sự bùng nổ trong việc khai thác các nguồn thu, tạo tiền đề vững chắc cho vị thế trên thị trường.

Thu nhập lãi và các khoản tương tự đóng vai trò là doanh thu chính cho đơn vị, luôn chiếm tỷ trọng áp đảo trên 98% tổng thu nhập qua các năm. Đáng chú ý là sự bùng nổ vào năm 2025 khi chỉ tiêu này tăng vọt lên mức 256.120 triệu đồng, tức tăng trưởng gần 88,3% so với năm 2024. Điều này phản ánh chiến lược mở rộng quy mô tín dụng cực kỳ mạnh mẽ của ngân hàng. Tuy nhiên, việc quá phụ thuộc vào một nguồn thu duy nhất cho thấy cơ cấu thu nhập của BVBank chưa có sự đa dạng hóa cần thiết để phòng ngừa rủi ro biến động thị trường.

Bên cạnh đó, mảng thu nhập từ dịch vụ dù có sự tăng trưởng về con số tuyệt đối (đạt 3.560 triệu đồng vào năm 2025) nhưng vẫn chiếm tỷ trọng rất khiêm tốn, chỉ dao động quanh mức 1,1% – 1,7%. Tốc độ tăng trưởng mảng này (52,1% vào năm 2025) tuy cao nhưng vẫn chưa theo kịp tốc độ tăng trưởng của thu nhập lãi. Các khoản thu nhập khác cũng chỉ đóng góp dưới 1% vào tổng doanh thu. Đây là một điểm hạn chế, cho thấy các sản phẩm phi tín dụng như bảo hiểm, phí dịch vụ thẻ hay ngân hàng số của đơn vị vẫn còn rất nhiều tiềm năng để phát triển nếu muốn hướng tới một mô hình ngân hàng hiện đại.

Về chi phí, tổng chi phí cũng có xu hướng tăng trưởng tương ứng với quy mô hoạt động, từ 103.726 triệu đồng vào năm 2023 sau đó đạt 117.869 triệu đồng vào năm 2024 và lên tới 229.914 triệu đồng vào năm 2025. Đáng chú ý là tốc độ tăng trưởng chi phí không đều giữa các năm khi năm 2024 chỉ tăng nhẹ 13,6%, nhưng đến năm 2025 đã tăng bùng nổ tới 95,1%. Việc tổng chi phí tăng trong năm 2025 cho thấy ngân hàng đang đổ nguồn lực rất lớn để mở rộng quy mô kinh doanh và chiếm lĩnh thị phần.

Bên cạnh đó, chi trả lãi là khoản mục tốn nhiều ngân sách nhất và là nguyên nhân chính khiến tổng chi phí tăng trưởng đáng kể. Chi phí trả lãi đã tăng từ 80.991 triệu đồng vào năm 2023 lên mức 93.557 triệu đồng vào năm 2024 và đạt 200.560 triệu đồng vào năm 2025, chiếm tỷ trọng áp đảo và tăng dần từ 78,1% lên 79,4% sau đó đạt 87,2% trong cơ cấu chi phí. Việc chi phí lãi tăng trưởng tới 114,4% trong năm 2025 cho thấy ngân hàng đang phải đối mặt với áp lực huy động vốn giá cao để phục vụ cho các kế hoạch tín dụng dài hạn.

Trái ngược với đà tăng của chi phí lãi, chi phí hoạt động lại thể hiện năng lực quản trị ấn tượng. Mặc dù giá trị tuyệt đối có tăng theo quy mô (đạt 28.124 triệu đồng năm 2025), nhưng tỷ trọng của nó lại giảm mạnh từ 21,3% xuống chỉ còn 12,2%. Sự chuyển dịch này chứng tỏ ngân hàng đang vận hành rất hiệu quả, tận dụng tốt lợi thế

quy mô và công nghệ để giữ cho bộ máy không bị công kênh, giúp tiết giảm đáng kể gánh nặng chi phí vận hành trên mỗi đồng doanh thu.

Các khoản chi phí khác và từ các hoạt động dịch vụ chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng chi phí (dưới 1%). Tuy nhiên, chi phí khác ghi nhận mức tăng trưởng đột biến vào năm 2025 (tăng hơn 2400,0% sau khi giảm sâu vào năm 2024). Sự biến động này thường do các điều chỉnh về chính sách quyết toán thuế hoặc việc ghi nhận lợi nhuận chịu thuế tập trung vào giai đoạn cuối kỳ, đóng góp vào sự gia tăng chung của tổng mức chi phí vào năm cuối giai đoạn.

Về lợi nhuận, lợi nhuận thuần của đơn vị vẫn duy trì được đà tăng trưởng ấn tượng và ổn định từ 15.550 triệu đồng vào năm 2023 lên 20.573 triệu đồng vào năm 2024 và đạt 30.787 triệu đồng vào năm 2025. Lợi nhuận năm 2024 tăng 32,3% so với năm 2023, và tiếp tục bứt phá thêm 49,6% trong năm 2025 để đạt mức 30.787 triệu đồng. Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận cao hơn tốc độ tăng trưởng thu nhập trong giai đoạn đầu cho thấy năng lực quản trị vận hành hiệu quả. Đến năm 2025, dù chi phí tăng cao nhưng lợi nhuận vẫn đạt con số tuyệt đối rất lớn, khẳng định khả năng sinh lời mạnh mẽ của ngân hàng.

Nhìn chung, tình hình hoạt động kinh doanh của đơn vị giai đoạn 2023 – 2025 diễn biến rất khả quan. Ngân hàng không chỉ thành công trong việc mở rộng quy mô thu nhập từ lãi mà còn bước đầu chuyển dịch hiệu quả sang các mảng thu nhập ngoài lãi. Khả năng kiểm soát tốt chi phí hoạt động trong bối cảnh doanh thu tăng trưởng là tiền đề quan trọng giúp lợi nhuận của đơn vị đạt được những con số bứt phá, tạo dựng vị thế vững chắc cho ngân hàng trên địa bàn Đà Nẵng.

2.4. Thực trạng phát triển thể tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

2.4.1. Quá trình phát triển sản phẩm thể tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

Quá trình hình thành và phát triển sản phẩm thể tín dụng tại PGD Sông Hàn gắn liền với chiến lược bán lẻ hiện đại của trụ sở chính BVBANK. Hướng tới mục tiêu trở thành một ngân hàng số năng động, hội sở đã đầu tư mạnh mẽ vào hệ sinh thái Digimi, triển khai các dòng thể với tính năng linh hoạt cùng quy trình phát hành eKYC siêu tốc. Đây được coi là nền tảng công nghệ và sản phẩm tiên tiến, hỗ trợ đắc lực cho các đơn vị kinh doanh trong việc đưa sản phẩm ra thị trường.

Trên cơ sở nguồn lực này, Chi nhánh Đà Nẵng đảm nhận vai trò đầu mối điều phối, chuyển hóa các chỉ tiêu và hỗ trợ nghiệp vụ thẩm định cho các phòng giao dịch trực thuộc. Ngoài việc đảm bảo tuân thủ các quy định từ cấp trên, chi nhánh còn định hướng PGD Sông Hàn xây dựng cách tiếp cận phù hợp với đặc thù chi tiêu và mức thu nhập của cư dân khu vực miền Trung.

Tại PGD Sông Hàn, chặng đường phát triển thẻ tín dụng đã có những bước chuyển đáng kể. Khi bắt đầu đi vào hoạt động, thẻ tín dụng chủ yếu phục vụ như một sản phẩm hỗ trợ dành cho nhóm khách hàng truyền thống gửi tiết kiệm hoặc vay vốn tại quầy. Tuy nhiên, từ năm 2023 đến nay, PGD đã đạt được sự bứt phá rõ rệt nhờ tối ưu hóa nền tảng số của hội sở. Những thủ tục giấy tờ phức tạp dần được thay thế bằng việc tư vấn và mở thẻ trực tuyến, mang lại cho khách hàng địa phương trải nghiệm dịch vụ nhanh gọn và tiện lợi hơn. BVBank Sông Hàn đã từng bước ứng dụng công nghệ số trong phát hành và quản lý thẻ tín dụng như đăng ký mở thẻ trực tuyến, xác thực điện tử eKYC, thông báo biến động giao dịch tức thời qua ứng dụng ngân hàng số. Đồng thời, các dòng thẻ được tích hợp công nghệ chip EMV và xác thực giao dịch trực tuyến nhằm nâng cao tính an toàn bảo mật cho khách hàng.

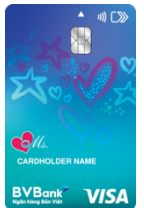
Hiện tại, thẻ tín dụng đã trở thành một trong những lĩnh vực kinh doanh năng động nhất tại PGD Sông Hàn. Không chỉ dừng lại ở việc tăng trưởng số lượng thẻ phát hành, sản phẩm này còn đóng góp đáng kể vào nguồn thu từ phí dịch vụ và góp phần khẳng định vị thế cạnh tranh của đơn vị trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

2.4.2. Danh mục sản phẩm thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

Hiện nay, BVBank Sông Hàn cung cấp các sản phẩm thẻ tín dụng theo danh mục chuẩn của hệ thống BVBank, đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng phân khúc khách hàng. Tùy theo nhu cầu chi tiêu và khả năng tài chính, khách hàng có thể lựa chọn các dòng thẻ quốc tế Visa, JCB hoặc thẻ nội địa Napas với nhiều hạng thẻ, hạn mức tín dụng, tiện ích và chương trình ưu đãi phù hợp. Các sản phẩm đều được ứng dụng công nghệ thanh toán hiện đại, đảm bảo tính an toàn và thuận tiện trong quá trình sử dụng.

2.4.2.1. Nhóm thẻ tín dụng quốc tế Visa

Đây là nhóm thẻ được thiết kế đa dạng nhằm đáp ứng tối ưu từng nhu cầu chi tiêu riêng biệt của khách hàng. Đặc biệt, dòng thẻ này sở hữu mạng lưới chấp nhận thanh toán rộng khắp tại hầu hết các điểm mua sắm, nhà hàng và khách sạn trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Tên thẻ	Hình ảnh	Đặc điểm	Điều kiện mở thẻ	Ưu đãi nổi bật	Đối tượng
BVBank Visa inStyle (Platinum)		Dòng thẻ tín dụng quốc tế hướng đến khách hàng có nhu cầu chi tiêu cho gia đình và mua sắm hàng ngày. Thẻ được chấp nhận thanh toán tại hàng triệu điểm chấp nhận thẻ Visa trên toàn thế giới.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, có CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực, đáp ứng điều kiện về thu nhập hoặc tài sản bảo đảm và tiêu chuẩn cấp tín dụng của BVBank.	Hoàn tiền lên đến 10% cho các giao dịch tại siêu thị, cửa hàng tiện lợi, thanh toán phí bảo hiểm; tham gia các chương trình ưu đãi của Visa và BVBank.	Khách hàng có thu nhập ổn định, hộ gia đình, người thường xuyên mua sắm và chi tiêu thiết yếu.
BVBank Visa Lifestyle (Platinum)		Dòng thẻ hướng đến phong cách sống hiện đại, hỗ trợ thanh toán trực tuyến và chi tiêu quốc tế. Tích hợp công nghệ chip EMV và thanh toán không tiếp xúc.	Áp dụng theo điều kiện phát hành thẻ tín dụng của BVBank; khách hàng có khả năng tài chính và lịch sử tín dụng đáp ứng quy định của ngân hàng.	Hoàn tiền cho các giao dịch ăn uống, du lịch, giải trí và các dịch vụ số như Netflix, Spotify; nhiều ưu đãi tại đối tác Visa.	Người trẻ đi làm, nhân viên văn phòng, khách hàng thường xuyên du lịch và sử dụng dịch vụ số.
BVBank Visa Ms (Platinum/Gold)		Dòng thẻ được thiết kế dành riêng cho khách hàng nữ với nhiều ưu đãi trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, làm đẹp và mua sắm.	Khách hàng đáp ứng điều kiện phát hành thẻ theo quy định của BVBank.	Giảm giá hoặc hoàn tiền tại các spa, trung tâm chăm sóc sắc đẹp, cửa hàng mỹ phẩm, thời trang và sàn thương mại điện tử.	Phụ nữ có thu nhập ổn định, thường xuyên mua sắm và chăm sóc bản thân.
BVBank Visa Joy (Platinum)		Dòng thẻ hướng đến thế hệ trẻ với phong cách năng động, khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt và tối ưu chi tiêu hàng ngày.	Áp dụng điều kiện phát hành thẻ tín dụng của BVBank đối với KHCN.	Hoàn tiền cho các giao dịch ăn uống, cà phê, xem phim, gọi xe công nghệ; khách hàng được lựa chọn nhóm chi tiêu để hưởng mức hoàn tiền cao hơn.	Sinh viên năm cuối, người mới đi làm, khách hàng trẻ yêu thích công nghệ và thanh toán điện tử.

2.4.2.2. Nhóm thẻ tín dụng quốc tế JCB

Nhóm thẻ này đang thu hút lượng lớn khách hàng nhờ các chương trình liên kết với các thương hiệu bán lẻ lớn.

Tên thẻ	Hình ảnh	Đặc điểm	Điều kiện mở thẻ	Ưu đãi nổi bật	Đối tượng
BVBank JCB Sense (Platinum)		Dòng thẻ tín dụng quốc tế hạng Platinum, tích hợp công nghệ chip EMV và thanh toán không tiếp xúc, đáp ứng nhu cầu mua sắm, du lịch và thanh toán quốc tế.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, có CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực; đáp ứng điều kiện cấp tín dụng của BVBank; thu nhập từ 50 triệu đồng/tháng trở lên hoặc đáp ứng điều kiện cấp hạn mức theo quy định của ngân hàng.	Tích điểm đến 10% cho chi tiêu thời trang và ăn uống; quà chào mừng; miễn lãi tối đa 55 ngày; hưởng các đặc quyền JCB Platinum như phòng chờ sân bay, ưu đãi sân golf, nhà hàng và khách sạn.	Khách hàng có thu nhập cao, thường xuyên chi tiêu cho thời trang, ẩm thực, du lịch và công tác.
BVBank JCB Ms (Gold)		Dòng thẻ tín dụng dành riêng cho khách hàng nữ, hỗ trợ thanh toán trong nước và quốc tế với nhiều ưu đãi về làm đẹp và mua sắm.	Khách hàng nữ từ đủ 18 tuổi, đáp ứng điều kiện cấp tín dụng theo quy định của BVBank; có nguồn thu nhập ổn định hoặc tài sản bảo đảm theo quy định.	Tích điểm khi mua sắm tại Shopee, Lazada, Tiki và cửa hàng mỹ phẩm; ưu đãi đến 30% tại nhiều lĩnh vực; trả góp 0%; miễn lãi tối đa 55 ngày.	Phụ nữ có thu nhập ổn định, thường xuyên mua sắm, chăm sóc sắc đẹp và thanh toán trực tuyến.
BVBank JCB 7-Eleven		Dòng thẻ đồng thương hiệu giữa BVBank và 7-Eleven, hỗ trợ thanh toán thuận tiện và gia tăng lợi ích khi mua sắm tại hệ thống cửa hàng tiện lợi.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, đáp ứng điều kiện phát hành thẻ tín dụng của BVBank theo quy định từng thời kỳ.	Tích điểm, hoàn tiền hoặc giảm giá khi mua sắm tại 7-Eleven và các đối tác của JCB; hưởng các chương trình ưu đãi do BVBank triển khai.	Nhân viên văn phòng, người trẻ và khách hàng thường xuyên mua sắm tại cửa hàng tiện lợi.
BVBank JCB Discovery		Dòng thẻ dành cho khách hàng yêu thích du lịch và khám phá, tích hợp công nghệ thanh toán hiện đại và nhiều tiện ích dành cho người thường xuyên di chuyển.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, đáp ứng điều kiện cấp tín dụng của BVBank; hạn mức được xét theo khả năng tài chính và kết quả thẩm định.	Phí chuyển đổi ngoại tệ ưu đãi, miễn phí phòng chờ sân bay quốc tế, ưu đãi tại sân golf, nhà hàng và khách sạn.	Doanh nhân, khách hàng thường xuyên đi công tác hoặc du lịch nước ngoài.

BVBank JCB Cheer		Dòng thẻ hướng đến khách hàng trẻ với phong cách sống năng động, đáp ứng nhu cầu chi tiêu cho ăn uống, giải trí và mua sắm hằng ngày.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, đáp ứng điều kiện cấp tín dụng của BVBank; thu nhập từ 10 triệu đến dưới 50 triệu đồng/tháng hoặc theo quy định của ngân hàng.	Tích điểm thưởng khi chi tiêu; ưu đãi đến 30% tại nhiều lĩnh vực; miễn lãi tối đa 55 ngày và nhiều ưu đãi từ JCB.	Người trẻ mới đi làm, khách hàng có thu nhập trung bình và nhu cầu chi tiêu thường xuyên.
BVBank JCB Link		Dòng thẻ tập trung vào khả năng kết nối với hệ sinh thái số của BVBank, hỗ trợ thanh toán trực tuyến và quản lý chi tiêu qua ứng dụng Digimi.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, đáp ứng điều kiện phát hành thẻ tín dụng theo quy định của BVBank.	Miễn phí thanh toán dịch vụ trên ví MoMo, tích điểm cho các giao dịch và nhiều chương trình ưu đãi dành cho chủ thẻ JCB.	Khách hàng thường xuyên sử dụng ngân hàng số, ví điện tử và thanh toán không dùng tiền mặt.

2.4.2.3. Nhóm thẻ tín dụng nội địa Napas

Đây là nhóm thẻ sử dụng mạng lưới thanh toán trong nước, chi phí thấp và cực kỳ phù hợp với đối tượng KHCN ưu tiên chi tiêu nội địa.

Dòng thẻ	Hình ảnh	Đặc điểm	Điều kiện mở thẻ	Ưu đãi nổi bật	Đối tượng
BVBank Napas shopON		Thẻ tín dụng nội địa sử dụng mạng lưới Napas, hỗ trợ thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ trong nước và các sàn thương mại điện tử. Tích hợp công nghệ chip bảo mật, phù hợp cho giao dịch hằng ngày.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, có CCCD còn hiệu lực, chứng minh thu nhập hoặc tài sản bảo đảm và đáp ứng điều kiện cấp tín dụng theo quy định của BVBank.	Hoàn tiền khi mua sắm trực tuyến, ưu đãi tại các sàn TMĐT và các chương trình khuyến mại của BVBank theo từng thời kỳ.	Người trẻ, nhân viên văn phòng, khách hàng thường xuyên mua sắm trực tuyến và thanh toán không dùng tiền mặt.
BVBank Napas Link		Thẻ tín dụng nội địa đáp ứng nhu cầu chi tiêu hằng ngày, thanh toán hóa đơn và mua sắm trong nước. Hỗ trợ quản lý giao dịch thông qua ứng dụng Digimi.	Khách hàng từ đủ 18 tuổi, có CCCD còn hiệu lực, đáp ứng yêu cầu về thu nhập và điều kiện phát hành thẻ tín dụng của BVBank.	Ưu đãi khi thanh toán hóa đơn, mua sắm, tích điểm và hưởng các chương trình khuyến mại của BVBank theo từng thời kỳ.	Nhân viên văn phòng, hộ gia đình và khách hàng có nhu cầu quản lý chi tiêu cá nhân hiệu quả.

2.4.3. Quy trình phát hành và thẩm định thẻ tín dụng cho KHCN

2.4.3.1. Quy trình phát hành thẻ

Bước 1: Đăng nhập ứng dụng Ngân hàng số Digimi.

Bước 2: Chọn Đăng ký mở thẻ tín dụng/ Đăng ký mở thẻ ghi nợ từ menu Thẻ.

Bước 3: Chọn hạn mức cấp thẻ tín dụng phù hợp với nhu cầu nếu khách hàng mở thẻ tín dụng.

Bước 4: Nhập thông tin phát hành thẻ, tùy chỉnh hạn mức thẻ và chọn loại thẻ theo nhu cầu của khách hàng.

Bước 5: Kiểm tra lại thông tin đã đăng ký và nhập mã OTP để xác nhận.

Bước 6: Nhận thông báo hồ sơ đang được xử lý.

Bước 7: Truy cập Quản lý yêu cầu để kiểm tra trạng thái xử lý hồ sơ

2.4.3.2. Quy trình thẩm định điều kiện cấp tín dụng

➤ Thẩm định theo quy trình truyền thống

Đây là quy trình áp dụng cho khách hàng mới hoặc khách hàng cần hạn mức cao dựa trên chứng minh thu nhập thực tế.

Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra điều kiện định tính

Nhân viên ngân hàng kiểm tra độ tuổi (thường từ 18 – 60), hộ khẩu/tạm trú và tình trạng việc làm của khách hàng.

Bước 2: Tra cứu lịch sử tín dụng (CIC)

BVBank kiểm tra lịch sử thanh toán các khoản vay/thẻ tại các ngân hàng khác. Khách hàng không được có nợ xấu (nhóm 2 trở lên) trong vòng 12 – 24 tháng gần nhất.

Bước 3: Thẩm định thu nhập và nguồn trả nợ

- Đối với lương: Kiểm tra sao kê lương 3 tháng gần nhất, hợp đồng lao động để xác định khả năng tài chính.
- Đối với hộ kinh doanh: Thẩm định thực tế địa điểm kinh doanh, sổ sách thu chi.

Bước 4: Xác minh thông tin

Bộ phận thẩm định gọi điện cho khách hàng, người tham chiếu hoặc cơ quan công tác để xác nhận tính trung thực của hồ sơ.

Bước 5: Phê duyệt hạn mức

Dựa trên thu nhập ròng sau khi trừ chi phí sinh hoạt và các khoản nợ khác, ngân hàng cấp hạn mức thẻ (thường từ 2 – 3 lần thu nhập tháng).

➤ **Thẩm định tự động qua dữ liệu số**

BVBank đang đẩy mạnh phê duyệt thẻ tín dụng dựa trên hành vi người dùng trên hệ sinh thái ngân hàng số.

Bước 1: Phân tích dữ liệu lớn (Big Data)

Hệ thống tự động quét lịch sử giao dịch, số dư bình quân tài khoản thanh toán hoặc tiền gửi tiết kiệm của khách hàng tại BVBank.

Bước 2: Chấm điểm tín dụng nội bộ

Nếu khách hàng có lịch sử giao dịch tốt và duy trì số dư ổn định, hệ thống sẽ tự động cấp một “Hạn mức phê duyệt trước”.

Bước 3: Thẩm định định danh điện tử (eKYC)

Khách hàng chỉ cần xác thực khuôn mặt và CCCD gắn chip ngay trên ứng dụng Digimi. Quy trình này thay thế hoàn toàn việc thẩm định thực tế tại nhà hay cơ quan.

Bước 4: Phê duyệt tức thì

Quyết định cấp thẻ được đưa ra chỉ trong vài phút sau khi khách hàng nhấn “Đăng ký”.

2.4.4. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Hoạt động phát triển thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn được triển khai dựa trên việc đa dạng hóa tiện ích và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Các dòng thẻ tín dụng không chỉ đáp ứng chức năng thanh toán mà còn tích hợp nhiều tiện ích như hoàn tiền, tích điểm đổi quà, ưu đãi mua sắm, trả góp lãi suất 0% và thanh toán trực tuyến.

Đối với thẻ quốc tế Visa, các tiện ích tập trung vào nhu cầu chi tiêu phổ biến như mua sắm, ăn uống và thanh toán online. Trong khi đó, thẻ JCB được thiết kế hướng đến các ưu đãi chuyên biệt tại hệ thống đối tác liên kết, đặc biệt trong lĩnh vực bán lẻ và tiêu dùng nhanh. Đối với thẻ nội địa Napas, lợi thế chủ yếu nằm ở chi phí thấp, tính tiện dụng cao và khả năng chấp nhận rộng rãi trong nước.

Việc tích hợp đa dạng tiện ích đã góp phần nâng cao mức độ sử dụng thẻ, gia tăng doanh số thanh toán cũng như thu hút khách hàng mới, tạo nền tảng cho sự tăng trưởng hoạt động thẻ tín dụng tại đơn vị.

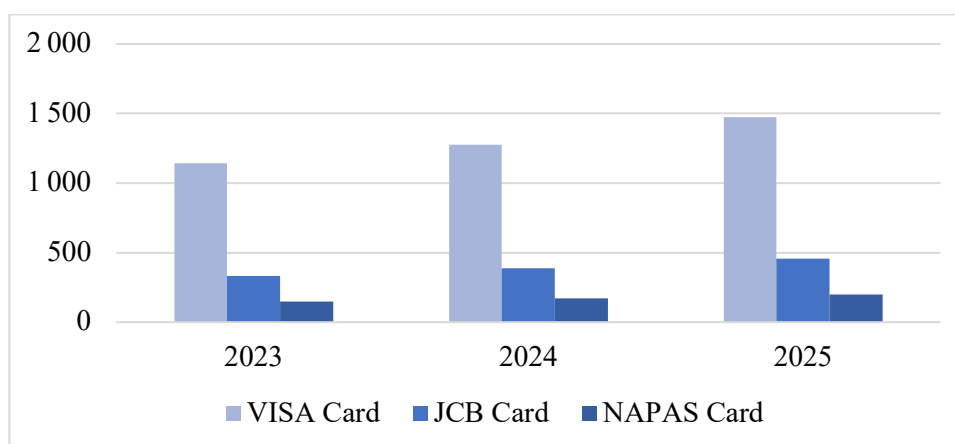
2.4.4.1. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt
– PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.4. Số lượng phát hành thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai
đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thẻ VISA	1.140	70,2%	1.274	69,5%	1.472	69,1%	134	11,8%	198	15,5%
Thẻ JCB	333	20,5%	388	21,2%	458	21,5%	55	16,5%	70	18,0%
Thẻ NAPAS	150	9,2%	170	9,3%	200	9,4%	20	13,3%	30	17,6%
TỔNG CỘNG	1.623	100%	1.832	100%	2.130	100%	209	12,9%	298	16,3%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)



Biểu đồ 2.1. Số lượng phát hành thẻ tín dụng dành cho KHCN tại BVBank Sông Hàn
trong giai đoạn 2023 – 2025

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Dựa vào bảng 2.4, số lượng thẻ tín dụng cho KHCN phát hành theo dòng sản phẩm tại BVBank PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực cả về quy mô lẫn mức độ đa dạng hóa sản phẩm. Tổng số lượng thẻ phát hành tăng liên tục từ 1.623 thẻ vào năm 2023 lên 1.832 thẻ vào năm 2024 và đạt 2.130 thẻ vào năm 2025. Năm 2024, số lượng thẻ phát hành tăng 209 thẻ, tương ứng tăng 12,9% so với năm 2023. Sang năm 2025, mức tăng đạt 298 thẻ, tương ứng tăng 16,3% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng của KHCN ngày càng

gia tăng, đồng thời cho thấy đơn vị đã cải thiện hiệu quả công tác tiếp thị, tư vấn và mở rộng tệp khách hàng.

Xét theo từng dòng sản phẩm, thẻ Visa luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong cơ cấu thẻ phát hành. Năm 2023, số lượng thẻ Visa đạt 1.140 thẻ, chiếm 70,2% tổng số thẻ phát hành. Năm 2024 tăng lên 1.274 thẻ, tăng 134 thẻ (tương ứng tăng 11,8%) đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 1.472 thẻ, tăng thêm 198 thẻ (tương ứng tăng 15,5%). Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ từ 70,2% xuống còn 69,1%, nhưng Visa vẫn giữ vai trò là dòng thẻ chủ lực của đơn vị. Điều này cho thấy thẻ Visa có mức độ nhận diện thương hiệu cao, mạng lưới chấp nhận thanh toán rộng và phù hợp với nhu cầu chi tiêu, mua sắm cũng như giao dịch quốc tế của khách hàng. Việc tỷ trọng giảm nhẹ không phải tín hiệu tiêu cực mà phản ánh cơ cấu sản phẩm đang dần cân bằng hơn khi các dòng thẻ khác tăng trưởng tốt.

Đối với thẻ JCB, số lượng phát hành tăng đều qua các năm từ 333 thẻ vào năm 2023 lên 388 thẻ vào năm 2024 và đạt 458 thẻ vào năm 2025. Tốc độ tăng trưởng tương ứng đạt 16,5% trong năm 2024 và 18,0% trong năm 2025, cao hơn tốc độ tăng của thẻ Visa. Đồng thời, tỷ trọng thẻ JCB trong tổng thẻ phát hành tăng từ 20,5% lên 21,5%. Điều này cho thấy ngân hàng đã từng bước khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng có nhu cầu tiêu dùng, du lịch và thanh toán tại thị trường châu Á, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có xu hướng chi tiêu hiện đại. Sự tăng trưởng của dòng thẻ này góp phần giảm sự phụ thuộc vào sản phẩm chủ lực và nâng cao khả năng đa dạng hóa danh mục thẻ tín dụng.

Thẻ Napas tuy có quy mô nhỏ nhất nhưng vẫn duy trì xu hướng tăng trưởng khả quan. Số lượng phát hành tăng từ 150 thẻ năm 2023 lên 170 thẻ năm 2024 và đạt 200 thẻ năm 2025. Mức tăng tương ứng là 13,3% và 17,6%, tỷ trọng tăng nhẹ từ 9,2% lên 9,4%. Kết quả này cho thấy nhu cầu sử dụng thẻ nội địa vẫn tồn tại ổn định, đặc biệt ở nhóm khách hàng ưu tiên chi tiêu trong nước, đề cao chi phí sử dụng hợp lý và sự thuận tiện trong thanh toán nội địa. Tuy nhiên, do hạn chế về phạm vi sử dụng quốc tế và hệ thống ưu đãi chưa phong phú bằng các dòng thẻ quốc tế, tỷ trọng thẻ Napas vẫn còn tương đối thấp.

Nhìn chung, cơ cấu sản phẩm tại BVBank Sông Hàn được xây dựng dựa trên thẻ “kiềng ba chân” vững chắc gồm: Visa, JCB và Napas. Trong đó, ngân hàng tập trung nguồn lực tối đa vào dòng thẻ Visa với vai trò là sản phẩm chủ lực, chiếm tỷ trọng áp

đảo 69,1% (đạt 1.472 thẻ) vào năm 2025. Việc không duy trì dòng Mastercard là một chiến lược có chủ đích nhằm tinh gọn danh mục, giúp tiết giảm các chi phí vận hành và bản quyền TCTQT. Thay vào đó, đơn vị tập trung khai thác sâu các phân khúc chuyên biệt thông qua dòng JCB và Napas. Thực tế chứng minh chiến lược này rất hiệu quả khi tổng quy mô phát hành thẻ vẫn tăng bất phá từ 1.623 lên 2.130 thẻ, đạt tốc độ tăng trưởng 16,3% vào năm 2025. Điều này khẳng định hệ sinh thái thẻ bước đầu đáp ứng khá tốt nhu cầu khách hàng, đồng thời giúp ngân hàng tối ưu hóa biên lợi nhuận trên từng thẻ phát hành.

2.4.4.2. Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế Visa cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

*Bảng 2.5. Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng quốc tế Visa tại BVBank
Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025*

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Visa inStyle	320	19,7%	355	19,4%	415	19,5%	35	10,9%	60	16,9%
Visa Lifestyle	380	23,4%	440	24,0%	520	24,4%	60	15,8%	80	18,2%
Visa Ms.	250	15,4%	280	15,3%	315	14,8%	30	12,0%	35	12,5%
Visa Joy	190	11,7%	199	10,9%	222	10,4%	9	4,7%	23	11,6%
TỔNG CỘNG	1.140	70,2%	1.274	69,5%	1.472	69,1%	134	11,8%	198	15,5%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Tại đơn vị, thẻ tín dụng Visa đóng vai trò chủ lực trong tổng quy mô phát hành thẻ và ghi nhận sự tăng trưởng tích cực, đồng thời phản ánh sự chuyển dịch nhu cầu tiêu dùng của khách hàng theo hướng đa dạng và hiện đại hơn. Tổng số lượng thẻ tăng từ 1.140 thẻ vào năm 2023 lên 1.472 thẻ vào năm 2025. Đáng chú ý, tốc độ tăng trưởng có xu hướng gia tăng khi từ mức 11,8% năm 2024 đã tăng lên 15,5% vào năm 2025 (tương ứng tăng thêm 198 thẻ). Đặc biệt, năm 2024 có thể xem là giai đoạn tăng trưởng ổn định và tạo nền tảng cho sự bất phá trong năm 2025, khi tổng số thẻ đạt 1.274 thẻ, tăng 134 thẻ so với năm 2023. Điều này cho thấy dòng thẻ Visa vẫn giữ vai trò chủ lực trong

chiến lược phát triển thẻ tín dụng cá nhân của đơn vị nhờ mức độ phổ biến cao, khả năng chấp nhận thanh toán rộng và nhiều tiện ích đi kèm.

Trong các dòng thẻ Visa, Visa Lifestyle chiếm tỷ trọng cao nhất và có tốc độ tăng trưởng nổi bật nhất. Cụ thể, năm 2023 số lượng thẻ phát hành đạt 380 thẻ (chiếm 23,4%), năm 2024 tăng lên 440 thẻ (chiếm 24,0%), năm 2025 tiếp tục tăng lên 520 thẻ (chiếm 24,4%). Năm 2024, số lượng thẻ tăng 60 thẻ (tương ứng tăng 15,8% so với năm 2023), đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 80 thẻ (tương ứng tăng 18,2% so với năm 2024). Kết quả này cho thấy Visa Lifestyle đang đáp ứng tốt nhu cầu chi tiêu, mua sắm và tận hưởng tiện ích của nhóm khách hàng trẻ, nhân viên văn phòng và khách hàng có xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt. Với những tiện ích nổi bật với khả năng tích điểm hoàn tiền lên đến 20% cho nhóm ngành tự chọn (như thời trang, du lịch hoặc ăn uống) và đặc biệt là 50% cho các dịch vụ số như Netflix, Spotify. Tổng giá trị hoàn tiền/tích điểm tối đa có thể đạt mức 9,6 triệu đồng/năm (áp dụng khi tổng chi tiêu từ 50 triệu VNĐ/tháng). Với các ưu đãi gia tăng như miễn phí thường niên khi thỏa điều kiện chi tiêu từ 5 triệu đồng và thời gian miễn lãi lên đến 55 ngày, đây được xem là giải pháp tài chính có tiềm năng tăng trưởng mạnh mẽ trong thời gian tới. Góp phần giúp ngân hàng gia tăng số lượng khách hàng sử dụng thẻ thông qua việc đáp ứng đúng nhu cầu chi tiêu và xu hướng thanh toán hiện đại của người dùng. Các chương trình hoàn tiền, tích điểm và miễn phí thường niên tạo động lực để khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên hơn, từ đó giúp ngân hàng tăng doanh thu từ phí dịch vụ, mở rộng tệp KHCN và nâng cao mức độ gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

Ngược lại, Visa Joy có quy mô nhỏ nhất và tốc độ tăng trưởng thấp nhất. Số lượng phát hành tăng từ 190 thẻ năm 2023 lên 199 thẻ năm 2024 và đạt 222 thẻ năm 2025. Mức tăng năm 2024 chỉ đạt 4,7%, thấp nhất trong nhóm, nhưng năm 2025 đã cải thiện lên 11,6%. Tuy nhiên, tỷ trọng trong tổng thẻ phát hành liên tục giảm từ 11,7% xuống còn 10,4%. Có thể thấy Visa Joy được thiết kế hướng đến giới trẻ và người mới đi làm với tiện ích nổi bật là hoàn tiền 10% cho các lĩnh vực tự chọn như ăn uống, cà phê, xem phim và di chuyển (Grab, Be). Bên cạnh đó, thẻ còn hỗ trợ trả góp 0% lãi suất, miễn lãi lên đến 55 ngày và tích hợp công nghệ thanh toán chạm hiện đại. Tuy nhiên, sức cạnh tranh của Visa Joy hiện vẫn yếu hơn so với các sản phẩm khác do mức hoàn tiền 10% chưa đủ sức hấp dẫn so với con số 20% của dòng Lifestyle cùng hệ thống,

khiến chính sách này khó tạo ra đột phá để thu hút tệp khách hàng mới trong phân khúc chi tiêu năng động.

Nhìn chung, cơ cấu nhóm thẻ Visa tại BVBank Sông Hàn thì Visa Lifestyle và Visa inStyle là hai sản phẩm có mức tăng trưởng tốt và tiềm năng mở rộng cao, phản ánh xu hướng tiêu dùng hiện đại của khách hàng. Ngược lại, Visa Ms. và Visa Joy có dấu hiệu tăng trưởng chậm hơn, đòi hỏi ngân hàng cần rà soát lại chính sách ưu đãi, định vị khách hàng mục tiêu và chiến lược truyền thông sản phẩm. Nếu tiếp tục đa dạng hóa tiện ích và đẩy mạnh marketing số, nhóm thẻ Visa sẽ tiếp tục là nguồn đóng góp quan trọng vào tăng trưởng hoạt động thẻ tín dụng cá nhân của đơn vị.

2.4.4.3. *Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế JCB cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025*

Bảng 2.6. Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng quốc tế JCB tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
JCB Sense	60	3,7%	65	3,5%	75	3,5%	5	8,3%	10	15,4%
JCB Ms	55	3,4%	60	3,3%	70	3,3%	5	9,1%	10	16,7%
JCB 7-Eleven	90	5,5%	115	6,3%	145	6,8%	25	27,8%	30	26,1%
JCB Discovery	45	2,8%	53	2,9%	63	3,0%	8	17,8%	10	18,9%
JCB Cheer	40	2,5%	45	2,5%	50	2,3%	5	12,5%	5	11,1%
JCB Link	43	2,6%	50	2,7%	55	2,6%	7	16,3%	5	10,0%
TỔNG CỘNG	333	20,5%	388	21,2%	458	21,5%	55	16,5%	70	18,0%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Các dòng thẻ tín dụng thuộc nhóm JCB tại BVBank Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực cả về quy mô lẫn mức độ đa dạng hóa sản phẩm. Tổng số lượng thẻ JCB phát hành tăng liên tục từ 333 thẻ năm 2023 lên 388 thẻ năm 2024 và đạt 458 thẻ vào năm 2025. Năm 2024, số lượng thẻ tăng 55 thẻ, (tương ứng tăng 16,5% so với năm 2023), đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 70 thẻ (tương

ứng tăng 18,0% so với năm 2024). Đồng thời, tỷ trọng của nhóm thẻ JCB trong tổng số thẻ tín dụng cũng tăng từ 20,5% lên 21,5%, cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng thành công dòng thẻ này và giảm dần sự phụ thuộc vào nhóm thẻ Visa.

Trong các dòng thẻ JCB, JCB 7-Eleven là loại thẻ được sử dụng nhiều nhất và có tốc độ tăng trưởng cao nhất, với số lượng tăng mạnh từ 90 thẻ vào năm 2023 lên 115 thẻ vào năm 2024 và đạt 145 thẻ vào năm 2025, tương ứng mức tăng 27,8% vào năm 2024 và 26,1% vào năm 2025. Tỷ trọng của dòng thẻ này cũng tăng từ 5,5% lên 6,8%, cho thấy đây là sản phẩm chủ lực trong nhóm thẻ JCB. Kết quả này phản ánh dòng thẻ liên kết với hệ sinh thái mua sắm tiêu dùng đang được khách hàng đón nhận tích cực, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ, người lao động và khách hàng có nhu cầu chi tiêu thường xuyên. Có thể thấy JCB 7-Eleven được ưa chuộng hơn so với các sản phẩm khác nhờ sự kết hợp giữa lợi ích thiết thực hàng ngày và chính sách phí tối ưu. Điểm thu hút của dòng thẻ này đến từ đặc quyền tích điểm gấp 4 lần khi chi tiêu tại hệ thống 7-Eleven, đi kèm với các chương trình giảm giá và quà tặng độc quyền dành riêng cho chủ thẻ. Khác với các dòng thẻ thường gây e ngại về phí duy trì, JCB 7-Eleven lại có chính sách miễn phí thường niên trọn đời mà không kèm bất kỳ điều kiện chi tiêu nào. Với sự phổ biến của mạng lưới cửa hàng 7-Eleven cùng trải nghiệm thanh toán nhanh chóng, sản phẩm trở thành một công cụ tài chính giúp người dùng trẻ và nhân viên văn phòng tiết kiệm tối đa chi phí sinh hoạt hàng ngày. Đây là minh chứng cho hiệu quả của chiến lược hợp tác thương hiệu và phát triển thẻ đồng thương hiệu của ngân hàng.

Ngược lại, JCB Cheer là loại thẻ có quy mô nhỏ nhất và tốc độ tăng trưởng thấp nhất, với số lượng chỉ tăng từ 40 thẻ năm 2023 lên 45 thẻ năm 2024 và đạt 50 thẻ năm 2025, tương ứng tăng 12,5% và 11,1%. Tuy nhiên, tỷ trọng giảm nhẹ từ 2,5% xuống còn 2,3%, cho thấy tốc độ tăng thấp hơn mặt bằng chung của nhóm JCB. Tương tự, JCB Link tăng từ 43 thẻ lên 50 thẻ và đạt 55 thẻ, với mức tăng 16,3% và 10,0% tỷ trọng gần như ổn định quanh mức 2,6% – 2,7%. Hai dòng thẻ này đều sở hữu những tiện ích chuyên biệt như ưu đãi giảm giá đến 30% tại các nhà hàng Á – Âu, đặc quyền du lịch Nhật Bản (đối với JCB Cheer) hay khả năng miễn phí thanh toán mọi dịch vụ trên ví MoMo (đối với JCB Link), đi kèm chính sách miễn phí thường niên trọn đời và miễn lãi 55 ngày. Tuy nhiên, hai dòng thẻ này vẫn chưa thực sự thu hút được khách hàng do mức tích điểm và ưu đãi thiếu tính đột phá khi đặt cạnh ưu đãi tích điểm gấp 4 của thẻ 7-Eleven. Thêm vào đó, việc định vị quá phụ thuộc vào một hệ sinh thái hẹp như MoMo

hay ẩm thực Nhật khiến hai sản phẩm trở nên mờ nhạt và khó lòng bứt phá để cạnh tranh với các dòng thẻ JCB khác có mức hoàn tiền trực tiếp cao hơn trên thị trường.

Nhìn chung, cơ cấu nhóm thẻ JCB tại BVBank Sông Hàn đang phát triển theo hướng tích cực, trong đó nổi bật là JCB 7-Eleven giữ vai trò động lực tăng trưởng chính. Việc các dòng thẻ khác vẫn duy trì tăng trưởng cho thấy ngân hàng đã có chiến lược đa dạng hóa sản phẩm tương đối hiệu quả. Tuy nhiên, sự chênh lệch giữa các dòng thẻ cũng phản ánh nhu cầu thị trường tập trung vào những sản phẩm có ưu đãi thiết thực và khả năng liên kết tiêu dùng cao. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục tối ưu chính sách ưu đãi, đẩy mạnh marketing số và mở rộng hợp tác đối tác để nâng cao hiệu quả khai thác nhóm thẻ JCB.

2.4.4.4. Tình hình phát hành thẻ tín dụng nội địa Napas cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.7. Tình hình phát triển số lượng dòng thẻ tín dụng nội địa Napas tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Thẻ

Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Napas shopON	85	5,2%	98	5,3%	115	5,4%	13	15,3%	17	17,3%
Napas Link	65	4,0%	72	3,9%	85	4,0%	7	10,8%	13	18,1%
TỔNG CỘNG	150	9,2%	170	9,3%	200	9,4%	20	13,3%	30	17,6%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Hoạt động phát triển dòng thẻ tín dụng nội địa Napas tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định, phản ánh nhu cầu sử dụng thẻ nội địa vẫn duy trì tích cực trong nhóm KHCN. Tổng số lượng thẻ tín dụng nội địa Napas đã tăng từ 150 thẻ vào năm 2023 lên 170 thẻ vào năm 2024 và đạt 200 thẻ vào năm 2025. Xét về tỷ trọng trong tổng cơ cấu thẻ, dòng thẻ này cũng có sự gia tăng nhẹ, từ mức 9,2% lên 9,4%. Mặc dù con số tuyệt đối chưa cao bằng các dòng thẻ quốc tế, nhưng tốc độ tăng trưởng của thẻ nội địa đang từng bước được mở rộng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng khiêm tốn so với các dòng thẻ khác, đặc biệt là giai đoạn năm 2025 đạt

mức 17,6% so với năm 2024, cho thấy nỗ lực của đơn vị trong việc tiếp cận phân khúc khách hàng ưu tiên các sản phẩm thẻ trong nước với chi phí thấp và tính tiện dụng cao.

Trong nhóm Napas, Napas shopON là dòng thẻ có quy mô lớn hơn và giữ vai trò chủ lực. Số lượng phát hành tăng từ 85 thẻ năm 2023 lên 98 thẻ năm 2024 và đạt 115 thẻ vào năm 2025. Mức tăng tương ứng đạt 15,3% và 17,3%, cao hơn tốc độ tăng trưởng chung của nhóm trong năm 2024. Tỷ trọng của dòng thẻ này tăng từ 5,2% lên 5,4%. Kết quả trên cho thấy Napas shopON đang đáp ứng khá tốt nhu cầu mua sắm, thanh toán nội địa và tiêu dùng hằng ngày của khách hàng. Việc tăng trưởng liên tục phản ánh sản phẩm có mức phí phù hợp, dễ tiếp cận và phù hợp với nhóm khách hàng ưu tiên chi tiêu trong nước.

Ngược lại, Napas Link có số lượng và tỷ trọng thấp nhất trong danh mục này. Đến năm 2025, dòng thẻ Link đạt 85 thẻ, chiếm tỷ trọng khiêm tốn là 4,0%. Mặc dù số lượng thẻ vẫn tăng trưởng qua các năm (từ 65 lên 85 thẻ), điều này vẫn cho thấy dòng thẻ này có tệp khách hàng khá ổn định và đang dần cải thiện khả năng mở rộng thị trường. Việc tốc độ tăng trưởng năm 2025 cao hơn năm trước cho thấy ngân hàng đã có những điều chỉnh phù hợp về chính sách bán hàng hoặc ưu đãi sản phẩm. Nhưng quy mô của nó luôn thấp hơn so với Napas ShopON, nguyên nhân khiến dòng Napas Link có vị thế thấp hơn có thể do tính nhận diện thương hiệu chưa cao hoặc các chương trình ưu đãi và hệ sinh thái chấp nhận thẻ chưa thực sự rộng khắp để tạo ra động lực mở thẻ mạnh mẽ cho người tiêu dùng.

Kết quả phân tích cho thấy đơn vị đã thành công trong việc giữ vững và phát triển nhẹ thị phần thẻ nội địa, đặc biệt là sự tăng trưởng ấn tượng của Napas ShopON. Tuy nhiên, để tối ưu hóa hiệu quả, ngân hàng cần cân nhắc các giải pháp tiếp thị tập trung hơn cho Napas Link hoặc tích hợp thêm nhiều tiện ích đặc thù để dòng thẻ này không bị lép vế quá sâu so với các dòng thẻ khác trong danh mục sản phẩm.

Nhìn chung, nhóm thẻ Napas tại BVBank Sông Hàn có mức tăng trưởng tương đối ổn định nhưng quy mô vẫn còn nhỏ so với nhóm Visa và JCB. Nguyên nhân chủ yếu là do phạm vi sử dụng của thẻ nội địa chưa đa dạng bằng thẻ quốc tế, đặc biệt trong nhu cầu mua sắm trực tuyến xuyên biên giới và thanh toán quốc tế. Tuy nhiên, BVBank vẫn duy trì nhóm thẻ Napas dù doanh thu phí thấp thay vì chuyển sang Mastercard xuất phát từ chiến lược tối ưu hóa chi phí và giữ chân khách hàng đại chúng. Với khả năng vận hành trên hạ tầng thanh toán nội địa, dòng thẻ Napas giúp ngân hàng tiết kiệm được

các khoản phí nhượng quyền thương hiệu và phí xử lý giao dịch quốc tế đắt đỏ. Điều này cho phép BVBank cung cấp dòng thẻ với chính sách miễn phí hoàn toàn, biến Napas thành một sản phẩm hiệu quả để thu hút người dùng và tạo tiền đề để họ sử dụng thêm các dịch vụ tài chính khác sinh lời hơn. Trong khi đó, người dùng Mastercard thường phải trả phí thường niên cao hơn và các loại phí giao dịch như phí rút tiền mặt tại ATM (thường là 4% giá trị giao dịch) và phí chuyển đổi ngoại tệ đắt đỏ khi chi tiêu quốc tế. Bên cạnh đó, việc giao dịch phải thông qua công xử lý quốc tế đôi khi gây ra độ trễ nếu đường truyền không ổn định, đồng thời tiềm ẩn rủi ro bảo mật cao nếu người dùng để lộ số thẻ và mã CVV. Ngoài ra, Mastercard còn hạn chế về mạng lưới chấp nhận tại các hộ kinh doanh nhỏ do phí máy POS cao và thường phải chia sẻ thị phần ưu đãi với các đối thủ như Visa hay JCB, khiến người dùng đôi khi bị hạn chế về quyền lợi khi mua sắm trực tuyến. Trong khi nhu cầu chi tiêu nước ngoài đã được đáp ứng bởi hệ thống Visa và JCB nên việc giữ lại Napas không chỉ giúp đảm bảo tính ổn định, tốc độ xử lý tức thì cho các giao dịch trong nước mà còn khẳng định cam kết của ngân hàng trong việc phát triển chủ quyền thanh toán quốc gia theo định hướng của NHNN.

2.4.5. Tình hình phát hành thẻ tín dụng cho KHCN theo phương thức phát hành tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Hiện nay, BVBank Sông Hàn triển khai phát hành thẻ tín dụng thông qua hai hình thức chính là kênh truyền thống tại quầy giao dịch và kênh số (Digimi), nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của KHCN.

➤ Phát hành thẻ theo phương thức truyền thống

Phát hành thẻ theo phương thức truyền thống là hình thức khách hàng đăng ký mở thẻ trực tiếp tại quầy giao dịch của ngân hàng, thông qua sự tư vấn và hỗ trợ của nhân viên.

Về cách thức, khách hàng điền vào form đăng ký giấy, nhân viên ngân hàng đối chiếu hồ sơ và hẹn ngày (thường sau 5-7 ngày làm việc) để khách quay lại lấy thẻ vật lý.

Về điều kiện, khách hàng cung cấp hồ sơ giấy tờ như CCCD, hộ khẩu hoặc giấy tạm trú, chứng minh thu nhập (sao kê lương, hợp đồng lao động) hoặc tài sản đảm bảo (sổ tiết kiệm...).

Về ưu đãi, các chương trình khuyến mại thường gắn liền với từng dòng thẻ cụ thể (Visa, JCB, Napas) và có thể bao gồm hoàn tiền, tích điểm hoặc ưu đãi tại các đối

tác liên kết. Ngoài ra, khách hàng còn được tư vấn trực tiếp để lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu sử dụng.

Về biểu phí, tùy theo từng loại thẻ và chương trình từng thời kỳ, khách hàng có thể phải chịu phí phát hành hoặc phí thường niên, tuy nhiên ngân hàng cũng thường xuyên áp dụng các chính sách miễn giảm phí để thu hút khách hàng.

Nhìn chung, phương thức phát hành truyền thống có ưu điểm là đảm bảo độ tin cậy cao, phù hợp với khách hàng cần tư vấn trực tiếp hoặc có nhu cầu sử dụng thẻ với hạn mức lớn, nhưng hạn chế về thời gian và thủ tục so với kênh số.

➤ **Phát hành thẻ qua Digimi**

Phát hành thẻ qua Digimi là hình thức khách hàng đăng ký mở thẻ tín dụng trực tuyến thông qua ứng dụng ngân hàng số của BVBank mà không cần đến trực tiếp quầy giao dịch.

Về cách thức, khách hàng tải ứng dụng, định danh điện tử (eKYC) bằng CCCD và khuôn mặt, sau đó chọn mở thẻ. Thẻ ảo sẽ có ngay để khách hàng chi tiêu online, nếu khách hàng muốn thẻ vật lý thì ngân hàng sẽ hỗ trợ chuyển phát thẻ tận nhà.

Về điều kiện, khách hàng cần đáp ứng các yêu cầu cơ bản như đủ 18 tuổi trở lên, có giấy tờ tùy thân hợp lệ (CCCD), có tài khoản tại ngân hàng và có lịch sử tín dụng hoặc thu nhập ổn định (đối với thẻ tín dụng).

Về ưu đãi, kênh Digimi thường đi kèm nhiều chính sách khuyến khích nhằm thu hút người dùng mới như miễn phí phát hành thẻ, miễn phí thường niên năm đầu, hoàn tiền hoặc tặng điểm thưởng khi chi tiêu. Ngoài ra, các ưu đãi thường tập trung vào lĩnh vực tiêu dùng trực tuyến như mua sắm, thanh toán điện tử hoặc dịch vụ số.

Về biểu phí, phần lớn các sản phẩm thẻ phát hành qua Digimi được áp dụng chính sách miễn hoặc giảm phí ban đầu, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và trải nghiệm dịch vụ. Tuy nhiên, các loại phí duy trì (như phí thường niên từ năm thứ hai, lãi suất tín dụng...) vẫn được áp dụng theo quy định chung của ngân hàng.

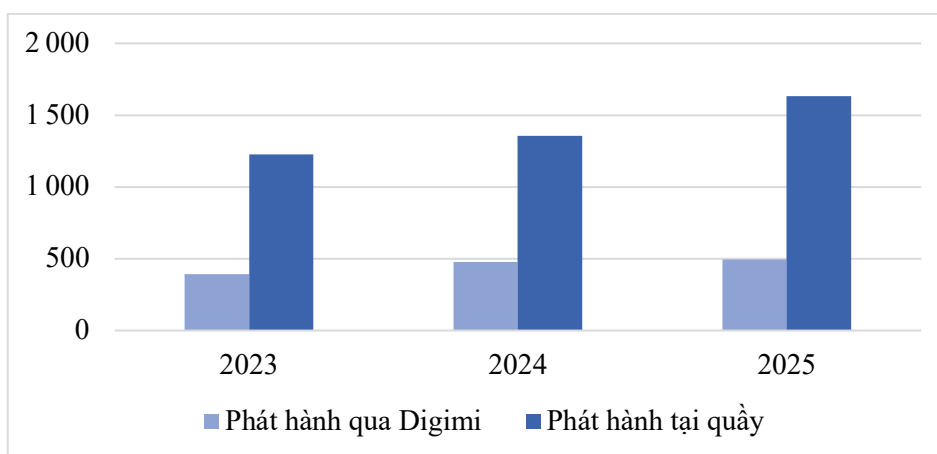
Nhìn chung, hình thức phát hành qua Digimi có ưu điểm nổi bật là nhanh chóng, tiện lợi, thủ tục đơn giản và phù hợp với nhóm khách hàng trẻ, có thói quen sử dụng công nghệ và giao dịch trực tuyến.

Bảng 2.8. Tình hình phát hành thẻ tín dụng qua các kênh tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Phát hành qua Digimi	395	24,34%	477	26,04%	496	23,29%	82	20,76%	19	3,98%
Phát hành truyền thống	1.228	75,66%	1.355	73,96%	1.634	76,71%	127	10,34%	279	20,59%
TỔNG CỘNG	1.623	100%	1.832	100%	2.130	100%	209	12,88%	298	16,27%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)



Biểu đồ 2.2. Cơ cấu số lượng thẻ tín dụng phát hành theo kênh truyền thống và kênh số Digimi giai đoạn 2023 – 2025.

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Số lượng thẻ tín dụng phát hành tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận xu hướng tăng trưởng tích cực qua cả hai kênh số (Digimi) và truyền thống. Tổng số thẻ phát hành tăng từ 1.623 thẻ vào năm 2023 lên 1.832 thẻ vào năm 2024 (tăng 12,88%) và đạt 2.130 thẻ vào năm 2025 (tăng 16,27%), cho thấy nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng cá nhân ngày càng gia tăng, đồng thời cho thấy ngân hàng đã cải thiện hiệu quả khai thác khách hàng thông qua đa dạng hóa kênh phát hành.

Xét theo từng kênh, phát hành truyền thống vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu, số lượng thẻ tăng liên tục từ 1.228 thẻ năm 2023 lên 1.355 thẻ năm 2024 và đạt 1.634 thẻ vào năm 2025. Mức tăng tương ứng đạt 10,34% trong năm 2024 và 20,59% trong năm 2025. Tỷ trọng tuy giảm nhẹ từ 75,66% xuống 73,96% năm 2024 nhưng đã tăng trở lại lên

76,71% vào năm 2025. Điều này cho thấy kênh truyền thống vẫn giữ vai trò chủ lực trong công tác phát hành thẻ tín dụng tại đơn vị. Việc khách hàng tiếp tục ưu tiên đăng ký trực tiếp phản ánh nhu cầu được tư vấn cụ thể về hạn mức tín dụng, thủ tục hồ sơ, điều kiện phát hành và các chính sách ưu đãi liên quan. Đồng thời, đây cũng là lợi thế của ngân hàng trong việc bán chéo các sản phẩm khác như tiền gửi, vay tiêu dùng và bảo hiểm.

Trong khi đó, kênh Digimi có quy mô thấp hơn với số lượng thẻ tăng từ 395 thẻ năm 2023 lên 477 thẻ năm 2024 và đạt 496 thẻ năm 2025. Năm 2024, số lượng phát hành tăng 82 thẻ, tương ứng tăng 20,76%, cao hơn mức tăng chung toàn đơn vị. Tỷ trọng cũng tăng từ 24,34% lên 26,04%, cho thấy kênh số đang được khách hàng đón nhận tích cực nhờ tính thuận tiện, tiết kiệm thời gian và khả năng đăng ký trực tuyến nhanh chóng. Đây là tín hiệu tích cực phản ánh xu hướng chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, sang năm 2025, số lượng thẻ phát hành qua Digimi chỉ tăng thêm 19 thẻ, tương ứng tăng 3,98%, đồng thời tỷ trọng giảm xuống còn 23,29%. Điều này cho thấy tốc độ tăng trưởng của kênh số có dấu hiệu chững lại. Thực tế cho thấy, mặc dù xu hướng ngân hàng số đang phát triển mạnh mẽ, nhưng tại địa bàn Sông Hàn, tâm lý khách hàng (đặc biệt là nhóm khách hàng trung niên và tiểu thương) vẫn ưu tiên sự tương tác trực tiếp tại quầy nhằm đảm bảo tính an tâm và được tư vấn chi tiết hơn.

So sánh giữa hai kênh phát hành cho thấy dù ngân hàng đã đẩy mạnh chuyển đổi số, kênh truyền thống vẫn chiếm tỷ trọng cao và đóng góp lớn nhất vào tăng trưởng phát hành thẻ. Trong khi đó, kênh Digimi có tiềm năng tốt nhưng chưa tạo được bước bứt phá ổn định qua các năm. Điều này phản ánh quá trình chuyển dịch hành vi khách hàng sang kênh số vẫn cần thêm thời gian, đặc biệt tại phân khúc khách hàng trung niên hoặc khách hàng cần tư vấn trực tiếp.

Nhìn chung, cơ cấu phát hành thẻ theo kênh phân phối tại BVBank Sông Hàn đang phát triển theo hướng kết hợp giữa ngân hàng số và mô hình truyền thống. Đây là chiến lược hợp lý khi vừa tận dụng xu hướng số hóa, vừa duy trì lợi thế CSKH trực tiếp. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục nâng cấp trải nghiệm trên Digimi, đơn giản hóa quy trình đăng ký trực tuyến, tăng cường eKYC và triển khai các chương trình ưu đãi riêng cho khách hàng mở thẻ online nhằm nâng cao tỷ trọng phát hành qua kênh số và tối ưu chi phí vận hành.

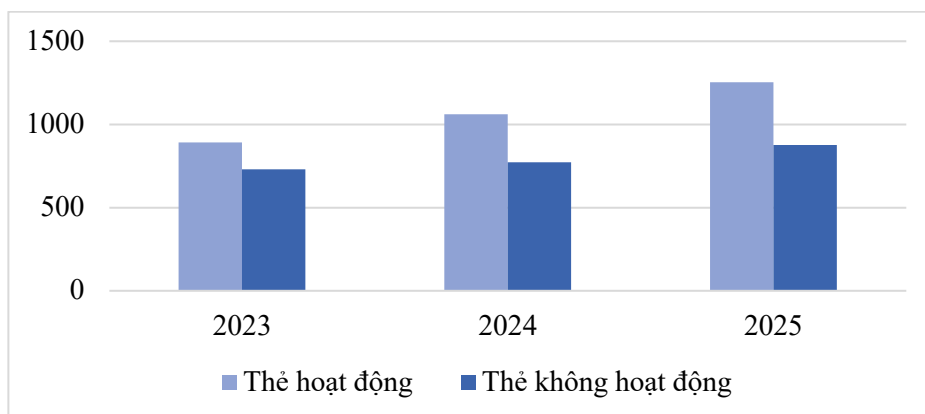
2.4.6. Tình hình hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.9. Tình hình hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	TT (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Thẻ đang hoạt động	893	55,02%	1.060	57,86%	1.252	58,78%	167	18,7%	192	18,1%
Thẻ không hoạt động	730	44,98%	772	42,14%	878	41,22%	42	5,8%	106	13,7%
TỔNG CỘNG	1.623	100%	1.832	100%	2.130	100%	209	12,9%	298	16,3%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)



Biểu đồ 2.3. Tình hình hoạt động thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Dựa vào bảng 2.9, tình hình hoạt động thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy ngân hàng vẫn duy trì hoạt động mở rộng khách hàng và phát triển dịch vụ thẻ. Đối với thẻ đang hoạt động, số lượng thẻ tăng từ 893 thẻ năm 2023 lên 1.060 thẻ năm 2024 và đạt 1.252 thẻ vào năm 2025. Tỷ trọng thẻ hoạt động trong tổng số thẻ phát hành cũng có xu hướng tăng dần từ 55,02% lên 57,86% và đạt 58,78% vào năm 2025. Trong năm 2024, số lượng thẻ hoạt động tăng thêm 167 thẻ so với năm 2023 (tương ứng mức tăng 18,7%), đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 192 thẻ (tương ứng 18,1%). Điều này cho thấy mức độ sử dụng thẻ của khách hàng có cải thiện

nhất định, đồng thời phản ánh ngân hàng đã phần nào nâng cao được hiệu quả khai thác thẻ sau phát hành. Tuy nhiên, mức tăng này chưa thực sự mạnh khi tỷ lệ thẻ hoạt động đến năm 2025 vẫn chưa đạt 60% tổng số thẻ phát hành. Điều đó có nghĩa là vẫn còn một lượng lớn khách hàng sở hữu thẻ nhưng chưa sử dụng thường xuyên hoặc chỉ sử dụng trong thời gian ngắn sau khi mở thẻ.

Bên cạnh đó, số lượng thẻ không hoạt động vẫn chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng số thẻ phát hành. Cụ thể, số lượng thẻ không hoạt động tăng từ 730 thẻ năm 2023 lên 772 thẻ năm 2024 và đạt 878 thẻ vào năm 2025. Mặc dù tỷ trọng thẻ không hoạt động có xu hướng giảm từ 44,98% năm 2023 xuống 42,14% năm 2024 và còn 41,22% năm 2025, nhưng tỷ lệ này vẫn còn khá lớn, chiếm trên 40% tổng số thẻ phát hành. Trong năm 2024, số lượng thẻ không hoạt động tăng 42 thẻ so với năm 2023 (tương ứng mức tăng 5,8%), đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 106 thẻ so với năm 2024 (tương ứng 13,7%). Điều này cho thấy hiệu quả sử dụng thẻ tín dụng tại đơn vị vẫn chưa thực sự cao. Nguyên nhân của tình trạng trên có thể xuất phát từ việc một bộ phận khách hàng mở thẻ do các chương trình bán chéo sản phẩm hoặc ưu đãi ban đầu nhưng chưa có nhu cầu sử dụng thường xuyên, tâm lý e ngại phí và lãi suất thẻ tín dụng, hạn mức thẻ chưa đủ hấp dẫn hoặc khách hàng vẫn duy trì thói quen thanh toán bằng tiền mặt và ví điện tử. Thực tế này phản ánh hoạt động phát triển thẻ của đơn vị vẫn chú trọng về mở rộng số lượng hơn là nâng cao chất lượng sử dụng nhằm gia tăng quy mô khách hàng, dẫn đến chất lượng sử dụng thẻ chưa tương xứng với tốc độ phát hành.

Nhìn chung, hoạt động thẻ tín dụng tại BVBank – PGD Sông Hàn đang có xu hướng phát triển khi số lượng và tỷ trọng thẻ hoạt động tăng đều qua các năm. Tuy nhiên, tỷ lệ thẻ không hoạt động vẫn ở mức cao, phản ánh ngân hàng vẫn còn gặp khó khăn trong việc duy trì và gia tăng tần suất sử dụng thẻ của khách hàng. Vì vậy, ngân hàng cần tập trung nhiều hơn vào việc nâng cao chất lượng sử dụng thẻ thông qua các chương trình ưu đãi, gia tăng tiện ích thanh toán và đẩy mạnh CSKH sau phát hành nhằm nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ tín dụng.

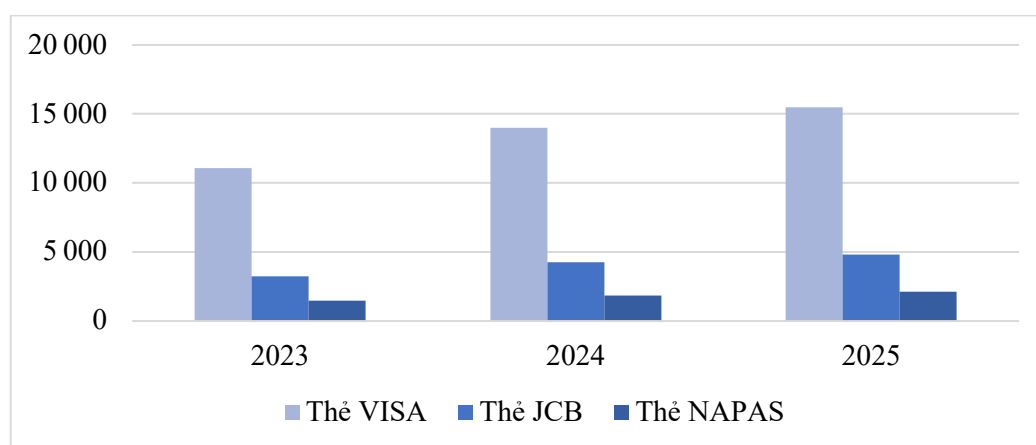
**2.4.7. Tình hình doanh số thanh toán thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP
Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025**

**Bảng 2.10. Doanh số thanh toán thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai
đoạn 2023 – 2025**

Đơn vị: Triệu đồng

Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Thẻ Visa	11.066	67,5%	13.983	66,5%	15.480	65,6%	2.917	26,4%	1.497	10,7%
Thẻ JCB	3.231	19,7%	4.265	20,3%	4.816	20,4%	1.034	32,0%	551	12,9%
Thẻ Napas	1.466	8,9%	1.872	8,9%	2.106	8,9%	406	27,7%	234	12,5%
TỔNG CỘNG	15.763	96,2%	20.120	95,7%	22.402	94,9%	4.357	27,6%	2.282	11,3%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)



**Biểu đồ 2.4. Doanh số thanh toán thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai
đoạn 2023 – 2025**

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Dựa vào bảng 2.10, doanh số thanh toán thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy hoạt động chi tiêu qua thẻ của khách hàng tại đơn vị vẫn duy trì đà tăng trưởng nhưng đang có dấu hiệu chững lại. Cụ thể, tổng doanh số tăng từ 15.763 triệu đồng năm 2023 lên 20.120 triệu đồng năm 2024 và đạt 22.402 triệu đồng năm 2025 (tăng 11,3%) giảm đáng kể so với mức tăng 27,6% của năm 2024. Điều này cho thấy thị trường thẻ tín dụng tại khu vực Đà Nẵng đang chịu áp lực cạnh tranh gay gắt từ các tổ chức tài chính khác trên địa bàn.

Trong cơ cấu doanh số, thẻ Visa tiếp tục giữ vai trò chủ lực với doanh số chi tiêu cao nhất trong toàn bộ cơ cấu mặc dù có xu hướng giảm nhẹ từ 67,5% năm 2023 xuống 65,6% năm 2025. Doanh số thanh toán của thẻ Visa tăng từ 11.066 triệu đồng lên 15.480 triệu đồng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại (từ 26,4% xuống còn 10,7%). Điều này cho thấy Visa vẫn là dòng thẻ dẫn đầu tuyệt đối cũng như phản ánh lợi thế về thương hiệu quốc tế, mạng lưới chấp nhận thanh toán rộng, nhiều ưu đãi tiêu dùng và mức độ tin cậy cao của khách hàng đối với dòng thẻ này. Việc tỷ trọng giảm nhẹ không mang tính tiêu cực mà cho thấy các dòng thẻ khác đang tăng trưởng tốt hơn, giúp cơ cấu doanh số trở nên cân bằng hơn.

Đứng thứ hai là thẻ JCB, với doanh số tăng mạnh từ 3.231 triệu đồng năm 2023 lên 4.265 triệu đồng năm 2024 và đạt 4.816 triệu đồng vào năm 2025, tương ứng mức tăng 32,0% năm 2024 và 12,9% năm 2025, cao hơn Visa trong cả hai giai đoạn xét về tốc độ tăng trưởng. Đồng thời, tỷ trọng của thẻ JCB tăng từ 19,7% lên 20,4%, cho thấy ngân hàng đã khai thác hiệu quả nhóm khách hàng có nhu cầu tiêu dùng hiện đại, du lịch và thanh toán tại các đối tác liên kết châu Á. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy JCB đang trở thành dòng thẻ tiềm năng, góp phần giảm phụ thuộc vào Visa.

Trong khi đó, thẻ Napas là loại thẻ có doanh số thấp nhất, chiếm tỷ trọng khoảng 8,9% qua các năm. Mặc dù quy mô còn hạn chế, doanh số của dòng thẻ này vẫn tăng từ 1.466 triệu đồng năm 2023 lên 1.872 triệu đồng năm 2024 và đạt 2.106 triệu đồng vào năm 2025, với tốc độ tăng tương đối ổn định (27,7% năm 2024 và 12,5% năm 2025). Điều này phản ánh nhóm khách hàng sử dụng thẻ nội địa vẫn có nhu cầu chi tiêu thường xuyên, đặc biệt trong các giao dịch nội địa, thanh toán cơ bản và nhóm khách hàng nhạy cảm với chi phí sử dụng. Tuy nhiên, do hạn chế về khả năng thanh toán quốc tế và hệ sinh thái ưu đãi, Napas chưa tạo được mức tăng tỷ trọng như JCB.

Nếu so sánh giữa tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành và doanh số chi tiêu, có thể thấy hiệu quả khai thác thẻ của BVBank Sông Hàn đang được cải thiện. Không chỉ số lượng thẻ tăng, doanh số chi tiêu cũng tăng mạnh, chứng tỏ khách hàng không chỉ mở thẻ mà còn sử dụng thẻ thường xuyên hơn. Đây là yếu tố quan trọng vì doanh số chi tiêu cao sẽ tạo nguồn thu từ phí thanh toán, phí thường niên và lãi phát sinh từ dư nợ tín dụng.

Nhìn chung, cơ cấu doanh số thanh toán thẻ tại BVBank Sông Hàn phát triển theo hướng tích cực. Visa tiếp tục giữ vai trò nền tảng, JCB nổi lên là động lực tăng

trường mới, trong khi Napas duy trì phân khúc khách hàng nội địa ổn định. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục mở rộng ưu đãi chi tiêu, cá nhân hóa sản phẩm theo hành vi khách hàng và đẩy mạnh thanh toán số nhằm nâng cao tần suất sử dụng thẻ, từ đó gia tăng hiệu quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng cá nhân.

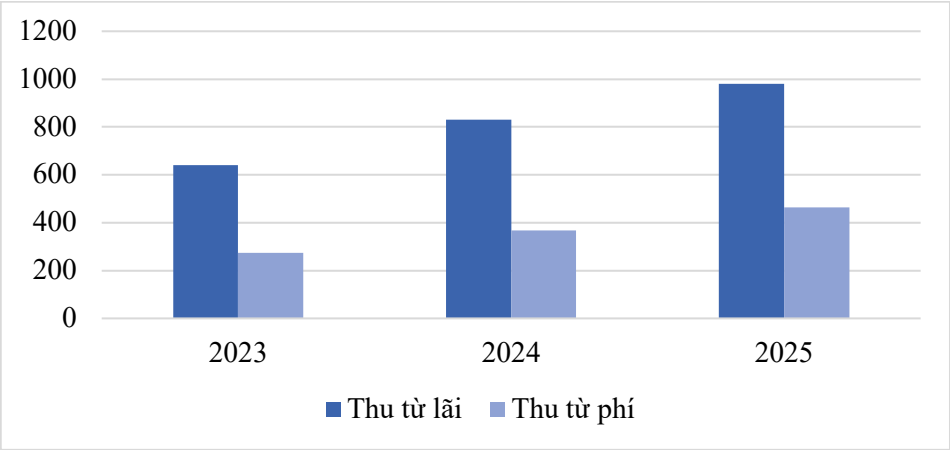
2.4.8. Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng cho KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.11. Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Thu nhập từ lãi	640	67,4%	830	66,4%	980	64,5%	190	29,7%	150	18,1%
Thu nhập từ phí	275	28,9%	368	29,4%	465	30,6%	93	33,8%	97	26,4%
TỔNG THU NHẬP	915	96,3%	1.198	95,8%	1.445	95,1%	283	30,9%	247	20,6%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)



Biểu đồ 2.5. Kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng dành KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Tổng thu nhập từ hoạt động thẻ tại đơn vị ghi nhận sự tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ qua các năm, phản ánh hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ ngày càng được cải thiện và đóng góp ngày càng rõ nét vào nguồn thu phi tín dụng của đơn vị. Từ mức 915 triệu đồng năm 2023, tổng thu nhập đã tăng lên 1.198 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.445 triệu

đồng vào năm 2025. Năm 2024, tổng thu nhập tăng 283 triệu đồng, tương ứng tăng 30,9% so với năm 2023; sang năm 2025 tiếp tục tăng thêm 247 triệu đồng, tương ứng tăng 20,6% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng năm 2025 chậm hơn năm trước, kết quả này vẫn cho thấy hoạt động thẻ tín dụng đang trở thành một mảng kinh doanh có hiệu quả và phát triển tương đối bền vững.

Xét về cơ cấu, thu nhập từ lãi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất nhưng đang có xu hướng giảm dần về mặt tỷ lệ. Năm 2023, thu nhập từ lãi đạt 640 triệu đồng (chiếm 67,4%), năm 2024 tăng lên 830 triệu đồng (chiếm 66,4%) tương ứng tăng 190 triệu đồng (29,7%), đến năm 2025 tiếp tục đạt 980 triệu đồng (chiếm 64,5%) tăng thêm 150 triệu đồng (18,1%). Điều này cho thấy mặc dù nguồn thu từ dư nợ tín dụng thẻ vẫn tăng trưởng ổn định, cơ cấu thu nhập lại đang có xu hướng bớt phụ thuộc vào lãi vay và chuyển dịch sang các nguồn thu dịch vụ bền vững hơn. Đây là tín hiệu tích cực vì mô hình thu nhập quá phụ thuộc vào lãi thường tiềm ẩn rủi ro nợ quá hạn và biến động chu kỳ tín dụng.

Ngược lại, thu nhập từ phí có tốc độ tăng trưởng cao hơn thu nhập từ lãi và ngày càng chiếm vai trò quan trọng. Năm 2023, khoản thu này đạt 275 triệu đồng (chiếm 28,9%), năm 2024 tăng lên 368 triệu đồng (chiếm 29,4%) tương ứng tăng 93 triệu đồng (33,8%), đến năm 2025 đạt 465 triệu đồng (chiếm 30,6%) tăng thêm 97 triệu đồng (26,4%). Kết quả này phản ánh ngân hàng đã khai thác hiệu quả hơn các nguồn thu dịch vụ như phí thường niên, phí giao dịch, phí trả chậm, phí chuyển đổi trả góp và các khoản phí tiện ích khác. Việc tỷ trọng thu nhập từ phí gia tăng cho thấy chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ và đa dạng hóa doanh thu đang đi đúng hướng.

Khi so sánh giữa tốc độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành với tốc độ tăng trưởng thu nhập từ thẻ, có thể thấy hiệu quả khai thác thẻ của đơn vị đang được cải thiện. Tổng số thẻ phát hành tăng 12,9% trong năm 2024 và 16,3% trong năm 2025, trong khi tổng thu nhập thẻ tăng mạnh hơn ở mức 30,9% và 20,6%. Điều này chứng tỏ ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô phát hành mà còn nâng cao chất lượng sử dụng thẻ, gia tăng doanh thu bình quân trên mỗi thẻ phát hành. Đây là chỉ dấu quan trọng cho thấy hoạt động thẻ đang phát triển theo chiều sâu chứ không chỉ theo số lượng. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng thu nhập từ lãi có xu hướng giảm dần qua các năm, từ 29,7% xuống 18,1%. Điều này có thể xuất phát từ chính sách kiểm soát rủi ro tín dụng, xu hướng khách hàng thanh toán dư nợ đúng hạn nhiều hơn hoặc cạnh tranh về lãi suất trên thị trường. Dù vậy,

xét ở góc độ dài hạn, đây chưa hẳn là tín hiệu xấu nếu ngân hàng đồng thời tăng mạnh nguồn thu từ phí, bởi thu nhập phí thường ổn định hơn và ít rủi ro tín dụng hơn.

Nhìn chung, kết quả thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng cá nhân tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 được đánh giá tích cực. Thu nhập từ lãi vẫn giữ vai trò nền tảng, trong khi thu nhập từ phí ngày càng tăng nhanh và góp phần cân bằng cơ cấu doanh thu. Điều này cho thấy ngân hàng đang từng bước nâng cao hiệu quả kinh doanh thẻ, giảm phụ thuộc vào nguồn thu tín dụng truyền thống và hướng đến mô hình phát triển bền vững hơn. Trong thời gian tới, đơn vị cần tiếp tục mở rộng ưu đãi chi tiêu, gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên và phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng nhằm tiếp tục nâng cao thu nhập từ phí và hiệu quả tổng thể của hoạt động thẻ tín dụng.

2.4.9. Tình hình dư nợ và chất lượng tín dụng thẻ tín dụng đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023–2025

Bảng 2.12. Tình hình dư nợ và chất lượng nợ thẻ tín dụng cho KHCN tại BVBank Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch			
				2024/2023		2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Dư nợ thẻ	8.200	10.234	11.250	2.034	24,8%	1.016	9,9%
Nợ xấu từ thẻ TD	209	184	195	(25)	-12,0%	11	6,0%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	2,5%	1,8%	1,7%	(0)	-0,75%	(0)	-0,06%

(Nguồn: Báo cáo số liệu nội bộ BVBank Sông Hàn năm 2023 – 2025)

Dựa vào bảng 2.12, tình hình dư nợ và chất lượng tín dụng thẻ tín dụng cá nhân tại BVBank PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy hoạt động thẻ đang được mở rộng song song với việc kiểm soát rủi ro tương đối hiệu quả. Dư nợ thẻ tăng liên tục qua các năm, trong khi tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm dần. Đây là tín hiệu tích cực, phản ánh ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô cho vay qua thẻ tín dụng mà còn nâng cao chất lượng quản trị rủi ro trong quá trình phát triển sản phẩm.

Cụ thể, dư nợ thẻ tín dụng tăng từ 8.200 triệu đồng năm 2023 lên 10.234 triệu đồng năm 2024 và đạt 11.250 triệu đồng vào năm 2025. Năm 2024, dư nợ tăng 2.034 triệu đồng, tương ứng tăng 24,8% so với năm 2023. Sang năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng

thêm 1.016 triệu đồng, tương ứng tăng 9,9% so với năm 2024. Việc dư nợ tăng trưởng cho thấy nhu cầu sử dụng hạn mức tín dụng của khách hàng ngày càng lớn, đồng thời phản ánh ngân hàng đã mở rộng thành công số lượng khách hàng sử dụng thẻ và gia tăng mức độ chi tiêu trả chậm qua thẻ. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng năm 2025 chậm lại so với năm trước cho thấy đơn vị có thể đang chuyển từ chiến lược mở rộng nhanh sang tăng trưởng thận trọng hơn nhằm kiểm soát rủi ro tín dụng.

Trong khi đó, nợ xấu từ thẻ tín dụng có xu hướng biến động nhưng vẫn nằm trong mức kiểm soát. Năm 2023, nợ xấu ghi nhận 209 triệu đồng. Sang năm 2024, số dư nợ xấu giảm xuống còn 184 triệu đồng, giảm 25 triệu đồng, tương ứng giảm 12,0% so với năm 2023. Đây là kết quả tích cực, cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả thẩm định khách hàng, tăng cường nhắc nợ và quản lý sau phát hành. Đến năm 2025, nợ xấu tăng nhẹ lên 195 triệu đồng, tăng 11 triệu đồng, tương ứng tăng 6,0% so với năm 2024. Mặc dù giá trị tuyệt đối tăng, mức tăng này thấp hơn nhiều so với quy mô dư nợ chung, do đó chưa tạo áp lực lớn đến chất lượng danh mục tín dụng thẻ.

Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu thẻ tín dụng có xu hướng giảm liên tục, từ 2,5% năm 2023 xuống còn 1,8% năm 2024 và tiếp tục giảm còn 1,7% vào năm 2025. Điều này cho thấy mặc dù dư nợ tăng, ngân hàng vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng, hạn chế rủi ro phát sinh từ hoạt động thẻ. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới ngưỡng 3% được xem là mức an toàn tương đối trong hoạt động tín dụng ngân hàng, đặc biệt đối với sản phẩm thẻ tín dụng vốn có rủi ro cao hơn các khoản vay thông thường do đặc điểm cho vay tín chấp.

Xét về hiệu quả quản trị, kết quả trên cho thấy ngân hàng đã từng bước ứng dụng công nghệ trong quản lý thẻ tín dụng như chấm điểm tín dụng, giám sát giao dịch, nhắc nợ tự động và phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro. Đây là yếu tố quan trọng giúp giảm thiểu khả năng phát sinh nợ xấu, đồng thời hỗ trợ mở rộng tín dụng một cách an toàn và bền vững. Tuy nhiên, rủi ro tín dụng thẻ vẫn là yếu tố cần được lưu ý trong thời gian tới. Khi dư nợ tiếp tục gia tăng, nếu ngân hàng mở rộng khách hàng quá nhanh hoặc nới lỏng điều kiện cấp hạn mức, nợ xấu có thể quay trở lại xu hướng tăng mạnh. Ngoài ra, nhóm khách hàng trẻ hoặc khách hàng thu nhập không ổn định thường có khả năng biến động hành vi thanh toán cao hơn, đòi hỏi công tác giám sát phải chặt chẽ hơn.

Nhìn chung, BVBank Sông Hàn đang phát triển hoạt động thẻ tín dụng theo hướng tích cực. Quy mô dư nợ tăng trưởng tốt, trong khi tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục và

duy trì ở mức an toàn. Điều này phản ánh sự cân bằng tương đối tốt giữa mục tiêu tăng trưởng và quản trị rủi ro. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống cảnh báo sớm, nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng và đẩy mạnh nhắc nợ tự động nhằm duy trì chất lượng tín dụng khi quy mô dư nợ thẻ ngày càng mở rộng.

2.5. Đánh giá chung về thực trạng phát triển sản phẩm thẻ tín dụng đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025

2.5.1. Thành tựu của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025

➤ Đa dạng hóa sản phẩm thẻ tín dụng

BVBank Sông Hàn đã từng bước đa dạng hóa danh mục sản phẩm thẻ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng ngày càng đa dạng của khách hàng. Ngân hàng triển khai nhiều dòng thẻ khác nhau như Visa, JCB và Napas với các sản phẩm cụ thể như Visa Lifestyle, Visa Ms, JCB Sense, JCB Discovery,... Qua đó giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu chi tiêu, mua sắm và thanh toán cá nhân. Các dòng thẻ như Visa Lifestyle (dành cho giới trẻ) và JCB 7-Eleven ghi nhận tốc độ tăng trưởng cao, đặc biệt thẻ JCB tăng tới 32,0% trong năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng đã bước đầu thành công trong việc cá nhân hóa sản phẩm theo nhu cầu tiêu dùng của từng nhóm khách hàng.

➤ Mở rộng đối tượng khách hàng sử dụng thẻ

Đối tượng khách hàng sử dụng thẻ tín dụng tại đơn vị ngày càng được mở rộng. Bên cạnh nhóm khách hàng truyền thống có thu nhập ổn định, ngân hàng còn hướng đến nhân viên văn phòng, khách hàng trẻ và hộ kinh doanh. Điều này góp phần gia tăng khả năng tiếp cận dịch vụ thẻ tín dụng và mở rộng tệp khách hàng của ngân hàng.

➤ Gia tăng tiện ích và trải nghiệm sử dụng thẻ

Các sản phẩm thẻ tín dụng ngày càng được tích hợp nhiều tiện ích hiện đại như thanh toán trực tuyến, thanh toán không dùng tiền mặt, trả góp, thanh toán QR, tích điểm và ưu đãi mua sắm tại các đối tác liên kết. Việc nâng cao tiện ích và trải nghiệm sử dụng góp phần thúc đẩy nhu cầu thanh toán bằng thẻ và từng bước thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt của khách hàng.

➤ Quy mô phát hành và doanh số tăng trưởng

Tổng số lượng thẻ phát hành tăng từ 1.623 thẻ năm 2023 lên 1.832 thẻ năm 2024 (tăng trưởng 12,9%) và đạt 2.130 thẻ năm 2025, tương ứng mức tăng trưởng 16,3%. Đồng thời, doanh số thanh toán thẻ cũng tăng mạnh, đạt 22.402 triệu đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy nhu cầu sử dụng thẻ của khách hàng ngày càng gia tăng, phản ánh hiệu quả của các chính sách phát triển sản phẩm.

➤ Doanh số thanh toán thẻ duy trì đà tăng trưởng tích cực

Doanh số thanh toán thẻ tín dụng tăng mạnh từ 15.763 triệu đồng năm 2023 lên 22.402 triệu đồng năm 2025. Mặc dù tốc độ tăng có dấu hiệu chậm lại, nhưng việc doanh số vẫn tăng trưởng cho thấy khách hàng không chỉ mở thẻ mà còn sử dụng thẻ ngày càng thường xuyên hơn, góp phần gia tăng nguồn thu cho ngân hàng.

➤ Cơ cấu thu nhập chuyển dịch tích cực

Thu nhập từ hoạt động thẻ tăng từ 915 triệu đồng lên 1.445 triệu đồng. Đáng chú ý, tỷ trọng thu nhập từ phí tăng từ 28,9% lên 30,6%, cho thấy sự giảm bớt phụ thuộc vào thu nhập lãi vay.

➤ Tỷ lệ thẻ hoạt động và sử dụng thực tế được cải thiện

Số lượng thẻ đang hoạt động và thẻ phát sinh giao dịch thường xuyên tăng qua các năm. Điều này chứng tỏ ngân hàng không chỉ chú trọng phát hành mà còn nâng cao chất lượng sử dụng thẻ, từ đó tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh trên mỗi khách hàng.

➤ Kiểm soát tốt chất lượng tín dụng

Tỷ lệ nợ xấu giảm qua từng năm từ 2,5% năm 2023 xuống còn 1,7% năm 2025, trong bối cảnh dư nợ vẫn tăng trưởng. Điều này phản ánh công tác thẩm định và quản lý rủi ro tín dụng được thực hiện hiệu quả.

➤ Triển khai kênh số góp phần thúc đẩy chuyển đổi số

Việc triển khai kênh số Digimi cùng hệ thống công nghệ hiện đại góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và hỗ trợ quá trình số hóa hoạt động ngân hàng.

2.5.2. Hạn chế của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025

Mặc dù có sự tăng trưởng, song hoạt động này vẫn tồn tại một số điểm cần khắc phục.

- Tỷ lệ thẻ không hoạt động và chưa kích hoạt còn cao

Mặc dù số lượng thẻ phát hành tăng nhưng tỷ lệ thẻ không hoạt động vẫn còn ở mức cao, luôn chiếm trên 40% tổng số thẻ phát hành. Điều này cho thấy ngân hàng chưa khai thác hiệu quả sau phát hành và mức độ sử dụng thực tế của khách hàng còn thấp.

- Tốc độ tăng trưởng có dấu hiệu chậm lại

Cả doanh số thanh toán và thu nhập đều có tốc độ tăng trưởng năm 2025 sụt giảm so với năm 2024 (tốc độ tăng trưởng của doanh số giảm từ 27,6% xuống 11,3% và tốc độ tăng trưởng của thu nhập giảm từ 30,9% xuống 20,6%).

- Cơ cấu sản phẩm chưa cân bằng, phụ thuộc vào thẻ Visa

Thẻ Visa vẫn chiếm tỷ trọng áp đảo (~ 69%), trong khi các dòng thẻ khác dù tăng trưởng nhưng chưa đủ mạnh để tạo sự cân bằng. Một số dòng thẻ như Visa Joy, JCB Cheer có tốc độ tăng trưởng chậm và chưa tạo được sức hút trên thị trường.

- Một số sản phẩm thẻ chưa đủ sức cạnh tranh

Một số dòng thẻ có chính sách ưu đãi chưa nổi bật, thiếu sự khác biệt so với đối thủ, khiến việc thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ gặp khó khăn.

- Thu nhập vẫn phụ thuộc nhiều vào nguồn lãi

Mặc dù thu nhập từ phí có xu hướng tăng, nhưng thu nhập từ lãi vẫn chiếm tỷ trọng lớn (trên 64%). Điều này cho thấy cơ cấu thu nhập chưa thực sự bền vững và vẫn tiềm ẩn rủi ro tín dụng.

- Quy mô thẻ nội địa Napas còn hạn chế

Thẻ Napas chỉ chiếm khoảng 9% trên tổng cơ cấu, chưa tạo được sự bứt phá do hạn chế về phạm vi sử dụng và hệ sinh thái ưu đãi so với thẻ quốc tế.

- Kênh số (Digimi) chưa duy trì được sức hút

Tỷ trọng phát hành thẻ qua kênh Digimi giảm từ 26,04% năm 2024 xuống còn 23,29% năm 2025, tốc độ tăng trưởng kênh này năm 2025 chỉ còn 3,98%.

- Sự phụ thuộc vào kênh truyền thống

Kênh truyền thống vẫn chiếm tỷ trọng áp đảo (76,71%) trong việc phát hành thẻ. Điều này làm tăng chi phí vận hành và áp lực cho nhân sự tại quầy.

2.5.3. Nguyên nhân của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 – 2025

➤ Nguyên nhân chủ quan

Các chương trình khuyến mãi trên ứng dụng Digimi có thể chưa đủ hấp dẫn so với hình thức tư vấn trực tiếp hoặc so với các ứng dụng của đối thủ.

Việc tiếp cận khách hàng mới vẫn phụ thuộc nhiều vào ĐNNS truyền thống, chưa có nhiều chiến dịch Marketing kỹ thuật số (Digital Marketing) mạnh mẽ để kích cầu phân khúc khách hàng tự phục vụ.

Tỷ trọng phát hành qua kênh truyền thống cao gây áp lực lên đội ngũ tư vấn tại quầy, đồng thời làm gia tăng chi phí vận hành và hạn chế khả năng mở rộng quy mô nhanh.

Việc tập trung vào phát hành số lượng có thể khiến ngân hàng chưa chú trọng đầy đủ đến khâu chăm sóc sau bán, dẫn đến tỷ lệ thẻ chưa kích hoạt hoặc không hoạt động còn cao.

Một số dòng thẻ chưa có ưu đãi nổi bật hoặc chưa được định vị rõ ràng, khiến khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng còn hạn chế.

➤ Nguyên nhân khách quan

Thị trường thẻ tín dụng tại Đà Nẵng có dấu hiệu bão hòa với sự tham gia của nhiều ngân hàng lớn có tiềm lực tài chính mạnh và chương trình khuyến mãi hấp dẫn tạo áp lực cạnh tranh rất lớn cho BVBank.

Tình hình kinh tế ảnh hưởng đến hành vi tiêu dùng có xu hướng thắt chặt chi tiêu, hạn chế sử dụng tín dụng, làm giảm tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ.

Thói quen sử dụng tiền mặt và ví điện tử vẫn phổ biến, đặc biệt ở nhóm khách hàng trung niên và tiểu thương.

Sự phát triển của các phương thức thanh toán thay thế như các hình thức QR code, ví điện tử và “mua trước trả sau” ngày càng phổ biến, làm phân tán nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng.

Một số khách hàng còn lo ngại về lãi suất, phí phạt và khả năng kiểm soát chi tiêu khi sử dụng thẻ tín dụng, từ đó hạn chế nhu cầu mở và sử dụng thẻ.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – PHÒNG GIAO DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2026 – 2028.

3.1. Định hướng phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng

3.1.1 Định hướng chung của ngân hàng

Trong bối cảnh hoạt động ngân hàng bán lẻ ngày càng phát triển mạnh mẽ cùng xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang trở thành xu thế tất yếu, Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn xác định hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tín dụng là một trong những lĩnh vực trọng tâm cần được ưu tiên phát triển trong thời gian tới. Việc phát triển thẻ tín dụng không chỉ góp phần gia tăng nguồn thu dịch vụ, mở rộng tệp khách hàng mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh và vị thế của ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Trong những năm gần đây, thị trường thẻ tín dụng tại Đà Nẵng có sự cạnh tranh ngày càng quyết liệt giữa các NHTM với nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn, công nghệ hiện đại và chính sách CSKH đa dạng. Bên cạnh đó, xu hướng tiêu dùng số, thanh toán trực tuyến và sử dụng ngân hàng số ngày càng phổ biến, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có thu nhập ổn định. Điều này vừa tạo ra cơ hội mở rộng thị trường thẻ tín dụng, vừa đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với BVBank Sông Hàn trong việc đổi mới sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh chuyển đổi số.

Trên cơ sở đó, BVBank Sông Hàn định hướng phát triển hoạt động thẻ tín dụng theo hướng hiện đại, an toàn và bền vững cùng với sự kết hợp hài hòa giữa phát triển quy mô phát hành với nâng cao chất lượng sử dụng thẻ. Đồng thời, đơn vị tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào quy trình phát hành, quản lý và CSKH nhằm nâng cao trải nghiệm người dùng và tối ưu hiệu quả vận hành.

Ngoài ra, ngân hàng cũng định hướng đa dạng hóa danh mục sản phẩm thẻ tín dụng theo từng phân khúc khách hàng như khách hàng trẻ, khách hàng có nhu cầu du lịch, mua sắm, tiêu dùng trực tuyến hoặc khách hàng ưu tiên chi tiêu nội địa. Song song với đó, ngân hàng tiếp tục mở rộng hệ sinh thái thanh toán, tăng cường liên kết với các đối tác trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ và tiêu dùng nhằm nâng cao tiện ích và giá trị sử dụng của thẻ tín dụng.

Bên cạnh mục tiêu tăng trưởng, BVBank Sông Hàn cũng chú trọng kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng thẻ. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn, tăng

cường thâm định khách hàng và ứng dụng công nghệ trong quản lý rủi ro sẽ là những yếu tố quan trọng giúp hoạt động thẻ tín dụng phát triển ổn định và bền vững trong thời gian tới.

3.1.2. Mục tiêu phát triển thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn

Trên cơ sở định hướng phát triển chung của ngân hàng và thực trạng hoạt động thẻ tín dụng tại đơn vị giai đoạn 2023 – 2025, BVBank Sông Hàn đặt ra một số mục tiêu cụ thể trong thời gian tới như sau:

- Lấy khách hàng làm trung tâm, nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng trong toàn bộ quá trình phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- Duy trì và cải thiện tốc độ tăng trưởng doanh số thanh toán và thu nhập từ thẻ tín dụng theo hướng ổn định và bền vững.
- Đẩy mạnh phát triển kênh số (Digimi), gia tăng tỷ trọng phát hành thẻ qua nền tảng số thông qua việc cải thiện trải nghiệm người dùng và tăng cường các chương trình ưu đãi.
- Từng bước giảm sự phụ thuộc vào kênh truyền thống, tối ưu hóa chi phí vận hành và giảm áp lực cho ĐNNS tại quầy.
- Tăng cường hoạt động marketing, đặc biệt là Digital Marketing nhằm tiếp cận hiệu quả các phân khúc khách hàng trẻ, khách hàng có xu hướng sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

3.2. Giải pháp phát triển thẻ tín dụng dành KHCN tại Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2026 – 2028

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động phát hành và kinh doanh thẻ tín dụng dành cho KHCN tại BVBank Sông Hàn đạt được một số kết quả tích cực về số lượng thẻ phát hành, doanh số thanh toán và thu nhập từ hoạt động thẻ. Tuy nhiên, hoạt động thẻ tín dụng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng doanh số và thu nhập có xu hướng chậm lại, tỷ lệ thẻ không hoạt động còn cao, kênh phát hành thẻ qua Digimi chưa phát huy hiệu quả rõ rệt và hoạt động phát hành vẫn phụ thuộc nhiều vào kênh truyền thống tại quầy giao dịch. Ngoài ra, cơ cấu thu nhập từ hoạt động thẻ còn phụ thuộc lớn vào nguồn thu từ lãi, trong khi nguồn thu từ phí dịch vụ chưa thực sự đa dạng và ổn định.

Trong bối cảnh xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt và chuyển đổi số ngày càng phát triển mạnh, ngân hàng cần chú trọng không chỉ đến việc gia tăng số lượng thẻ phát hành mà còn nâng cao chất lượng sử dụng và hiệu quả khai thác trên mỗi khách hàng. Vì vậy, đề tài đã đề xuất một số giải pháp như phát triển kênh số Digimi, tăng doanh số thanh toán, giảm tỷ lệ thẻ không sử dụng, đẩy mạnh Digital Marketing và nâng cao chất lượng CSKH. Việc triển khai hiệu quả các giải pháp này sẽ góp phần giúp BVBank Sông Hàn nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

3.2.1. Giải pháp đẩy mạnh thu hút khách hàng mới nhằm mở rộng quy mô phát hành thẻ tín dụng

Giai đoạn 2023 – 2025, mặc dù hoạt động thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn vẫn duy trì tăng trưởng, tuy nhiên tốc độ tăng doanh số thanh toán và thu nhập từ thẻ đã có dấu hiệu chậm lại. Đồng thời, cơ cấu thu nhập vẫn phụ thuộc lớn vào nguồn thu từ lãi, chiếm khoảng 64% tổng thu nhập từ hoạt động thẻ tín dụng. Điều này đòi hỏi ngân hàng phải chủ động thay đổi phương thức tiếp cận, chuyển dịch trọng tâm vào việc mở rộng tệp khách hàng mới có chất lượng để tạo nền tảng gia tăng tỷ trọng thu nhập từ phí dịch vụ, từ đó nâng cao tính ổn định và bền vững trong dài hạn.

Để hiện thực hóa mục tiêu gia tăng số lượng thẻ phát hành mới, BVBank Sông Hàn cần xây dựng các gói chính sách ưu đãi có sức cạnh tranh cao nhằm thu hút sự quan tâm của người tiêu dùng trên địa bàn Đà Nẵng. Ngân hàng nên áp dụng triệt để chính sách miễn phí thường niên năm đầu tiên cho tất cả các dòng thẻ mới (như thẻ JCB, Visa), đồng thời triển khai chương trình “Mở thẻ đón quà” với quà tặng là voucher mua sắm trị giá 200.000 đồng tại hệ thống siêu thị Go hoặc Co.opmart khi khách hàng kích hoạt và phát sinh giao dịch chi tiêu tối thiểu 500.000 đồng trong vòng 30 ngày đầu tiên. Thêm vào đó, việc đẩy mạnh ký kết hợp tác chiến lược với các ĐVCNT lớn tại địa phương như các chuỗi nhà hàng, quán cà phê thuộc phân khúc giới trẻ, trung tâm ngoại ngữ, và các đại lý điện máy lớn sẽ giúp xây dựng đặc quyền giảm giá trực tiếp từ 10% đến 15% cho các chủ thẻ mới, tạo động lực thực tế để khách hàng lựa chọn mở thẻ tại BVBank thay vì các ngân hàng đối thủ.

Bên cạnh chính sách ưu đãi, việc xác định đúng đối tượng mục tiêu và đa dạng hóa kênh tiếp cận là yếu tố then chốt giúp tối ưu hóa chi phí và hiệu quả phát hành. Ngân hàng cần tập trung khai thác nhóm khách hàng tiềm năng là cán bộ công nhân viên,

người lao động đang hưởng lương qua tài khoản tại các doanh nghiệp, cơ quan hành chính sự nghiệp trên địa bàn quận Hải Châu và các khu vực lân cận bằng hình thức cấp hạn mức tín dụng dựa trên uy tín của đơn vị công tác với thủ tục đơn giản. Đồng thời, bộ phận kinh doanh cần đẩy mạnh kênh bán hàng qua đại lý liên kết và ứng dụng công nghệ số, tích hợp tính năng đăng ký mở thẻ trực tuyến bằng giải pháp định danh điện tử (eKYC) ngay trên ứng dụng ngân hàng số DigiBank, cho phép khách hàng thực hiện thao tác hoàn toàn qua điện thoại thông minh và nhận thẻ vật lý tại nhà trong vòng 3 đến 5 ngày làm việc.

Đi đôi với mục tiêu tăng trưởng số lượng, công tác quản trị rủi ro tín dụng ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ đầu vào cần được thắt chặt đồng bộ để kiểm soát chất lượng nợ xấu dưới mức 2%. Bộ phận thẩm định tại BVBank Sông Hàn phải thực hiện quy trình kiểm tra chéo thông tin nghiêm ngặt, khai thác triệt để lịch sử tín dụng của khách hàng trên hệ thống CIC nhằm phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro hoặc dư nợ quá cao tại các tổ chức tín dụng khác. Ngân hàng cũng cần thiết lập hệ thống chấm điểm tín dụng tự động dựa trên hành vi tiêu dùng và thu nhập thực tế, kết hợp với các biện pháp gọi điện xác minh thông tin nguồn thu một cách khách quan, đảm bảo tệp khách hàng mới không chỉ tăng trưởng nhanh về quy mô mà còn đảm bảo tính an toàn, lành mạnh cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2.2. Giải pháp giảm tỷ lệ thẻ không sử dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ

Bên cạnh việc gia tăng số lượng thẻ tín dụng phát hành mới, BVBank Sông Hàn cần đặc biệt chú trọng nâng cao hiệu quả sử dụng thẻ sau phát hành nhằm tối thiểu hóa tỷ lệ thẻ không hoạt động. Thực tế hoạt động tại ngân hàng cho thấy vẫn tồn tại một bộ phận khách hàng mở thẻ chỉ để hưởng ưu đãi nhất thời từ nhân viên tiếp thị, sau đó không kích hoạt hoặc phát sinh rất ít giao dịch, gây lãng phí nguồn lực phôi thẻ và ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả khai thác dịch vụ của ngân hàng. Để giải quyết bài toán này, ngân hàng cần chuẩn hóa quy trình tư vấn ngay từ khâu tiếp cận, sàng lọc đúng nhóm khách hàng có nhu cầu chi tiêu thực tế, đồng thời đơn giản hóa tối đa quy trình kích hoạt thẻ và cấp mã PIN điện tử ngay trên ứng dụng ngân hàng số nhằm tối ưu hóa trải nghiệm ban đầu của người dùng.

Để kích thích nhu cầu chi tiêu ngay sau khi mở thẻ và ngăn ngừa tình trạng thẻ không hoạt động, ngân hàng cần áp dụng chính sách ưu đãi gắn liền với điều kiện mốc thời gian và doanh số giao dịch cụ thể nhằm tạo động lực hành vi cho khách hàng. Ngân

hàng nên triển khai chương trình kích cầu trong vòng 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày mở thẻ thành công. Theo đó, nếu khách hàng phát sinh tổng giá trị chi tiêu đạt từ 2.000.000 đồng trở lên trong giai đoạn này, họ sẽ được hoàn tiền trực tiếp 200.000 đồng vào tài khoản thẻ tín dụng, đồng thời được miễn phí hoàn toàn phí thường niên của năm đầu tiên. Việc đưa ra một cột mốc thời gian rõ ràng kèm theo lợi ích kinh tế trực tiếp sẽ thúc đẩy người dùng nhanh chóng kích hoạt và phát sinh những giao dịch quét thẻ hoặc thanh toán trực tuyến đầu tiên. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần thiết kế các chiến dịch hoàn tiền theo ngành hàng chiến lược với mức hoàn từ 5% đến 10% cho các lĩnh vực có tần suất chi tiêu cao như ăn uống, thanh toán hóa đơn điện nước, và mua sắm nhu yếu phẩm tại hệ thống siêu thị lớn trên địa bàn Đà Nẵng vào các ngày cố định trong tuần để duy trì thói quen sử dụng thẻ của khách hàng mới.

Bên cạnh các ưu đãi ngắn hạn, ngân hàng cần thiết lập các chính sách duy trì chi tiêu dài hạn gắn liền với hạn mức tiêu dùng tích lũy hàng năm để khách hàng chủ động sử dụng thẻ BVBank làm phương thức thanh toán chính. Ngân hàng có thể áp dụng cơ chế: nếu chủ thẻ đạt tổng doanh số chi tiêu từ 30.000.000 đồng/năm trở lên đối với dòng thẻ chuẩn, hoặc từ 60.000.000 đồng/năm trở lên đối với dòng thẻ vàng/thẻ hạng sang, họ sẽ lập tức được hưởng chính sách miễn phí thường niên cho năm tiếp theo. Đồng thời, khi chạm các mốc chi tiêu này, khách hàng sẽ được hoàn thêm một tỷ lệ phần trăm định kỳ trên tổng doanh số năm (ví dụ hoàn từ 0,5% đến 1%) hoặc được tặng các phần quà giá trị cao như e-voucher phòng chờ sân bay thương gia, đặc quyền nghỉ dưỡng tại các khách sạn đối tác hoặc các bộ quà tặng công nghệ cao cấp. Chính sách lũy tiến này buộc người dùng phải cố gắng tiêu dùng qua thẻ, liên tục tích hợp thẻ vào các nhu cầu chi trả hàng ngày như mua sắm, đóng học phí, thanh toán hóa đơn để không bỏ lỡ các đặc quyền tài chính lớn, từ đó loại bỏ hoàn toàn trường hợp mở thẻ rồi để nguyên không sử dụng.

Song song với các chương trình ưu đãi, việc ứng dụng công nghệ để quản trị hành vi và CSKH cá nhân hóa đóng vai trò quyết định trong việc giữ chân người dùng. BVBank Sông Hàn cần khai thác triệt để hệ thống dữ liệu để tự động nhận diện các tài khoản không phát sinh giao dịch trong vòng 30 đến 60 ngày, từ đó tự động gửi thông báo nhắc nhở kèm theo các mã giảm giá độc quyền cho từng cá nhân thông qua ứng dụng ngân hàng số. Các chiến dịch thúc đẩy chi tiêu vào các dịp lễ lớn, ngày đôi trong tháng hoặc chương trình quay số trúng thưởng dành riêng cho các chủ thẻ có tổng doanh

số thanh toán cao trong tháng cũng cần được tổ chức định kỳ. Sự kết hợp đồng bộ giữa lợi ích kinh tế trực tiếp và giải pháp tiếp cận thông minh sẽ giúp nâng cao tỷ lệ thể hoạt động một cách ổn định, tối ưu hóa doanh số thanh toán và đóng góp tích cực vào nguồn thu phí dịch vụ bền vững cho ngân hàng trong thời gian tới.

3.2.3. Giải pháp phát triển kênh số (Digimi)

Kênh phát hành thẻ qua Digimi tuy đã đạt được một số kết quả nhưng tốc độ tăng trưởng còn thấp và chưa tạo được sức hút ổn định. Vì vậy, BVBank Sông Hàn cần tiếp tục đầu tư phát triển nền tảng số nhằm gia tăng tỷ trọng phát hành thẻ trực tuyến trong thời gian tới.

Ngân hàng cần cải thiện giao diện và trải nghiệm người dùng trên Digimi theo hướng đơn giản, dễ thao tác và tinh gọn quy trình đăng ký mở thẻ. Đồng thời, cần đẩy mạnh ứng dụng eKYC, ký hợp đồng điện tử và kích hoạt thẻ online nhằm giúp khách hàng hoàn tất thủ tục nhanh chóng mà không cần đến quầy giao dịch.

Bên cạnh đó, BVBank Sông Hàn nên triển khai các chương trình ưu đãi riêng cho khách hàng mở thẻ qua Digimi như hoàn tiền, miễn phí thường niên hoặc tặng voucher mua sắm nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng kênh số. Đồng thời, cần tăng cường truyền thông trên các nền tảng mạng xã hội để nâng cao mức độ nhận diện và thu hút nhóm khách hàng trẻ.

Ngoài ra, ngân hàng cần thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và nâng cấp hệ thống bảo mật nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo an toàn trong quá trình giao dịch trực tuyến.

3.2.4. Giải pháp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động kinh doanh

Hiện nay, hoạt động phát hành thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn vẫn phụ thuộc khá lớn vào kênh giao dịch truyền thống tại quầy, làm gia tăng chi phí vận hành và áp lực cho ĐNNS. Vì vậy, ngân hàng cần từng bước chuyển dịch sang mô hình phát hành thẻ theo hướng số hóa và tự động hóa quy trình. Ngân hàng cần đẩy mạnh định hướng khách hàng sử dụng các kênh số như ứng dụng ngân hàng số Digimi hoặc đăng ký trực tuyến thông qua website nhằm giảm tải cho quầy giao dịch và nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng. Đồng thời, việc tăng cường ứng dụng công nghệ như định danh điện tử eKYC, xét duyệt tự động và đánh giá tín dụng trực tuyến sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao hiệu quả vận hành đáng kể.

Để tối ưu hóa hiệu quả của kênh số, BVBank Sông Hàn cần đặc biệt chú trọng tích hợp trí tuệ nhân tạo (AI) vào hệ thống quản trị dữ liệu nhằm phân tích sâu sắc hành vi và thói quen tiêu dùng của từng nhóm khách hàng. Công nghệ AI có khả năng tự động phân loại khách hàng dựa trên lịch sử giao dịch, tần suất quét thẻ, địa điểm chi tiêu và giá trị đơn hàng, từ đó giúp ngân hàng chủ động đưa ra các đề xuất sản phẩm thẻ, tính năng đi kèm và các chương trình khuyến mãi mang tính cá nhân hóa cao. Thay vì áp dụng một chính sách chung cho toàn bộ hệ thống, thuật toán AI sẽ hỗ trợ ngân hàng tự động gửi các gợi ý ưu đãi qua ứng dụng Digimi, ví dụ như tặng voucher giảm giá ẩm thực cho nhóm khách hàng thường xuyên ăn uống ngoài trời, hoặc đề xuất gói trả góp 0% lãi suất cho nhóm có xu hướng mua sắm đồ công nghệ, điện máy giá trị cao.

Bên cạnh đó, việc ứng dụng AI và công nghệ số cũng đóng vai trò then chốt trong công tác nâng cao năng lực quản trị rủi ro và bảo mật hệ thống. Ngân hàng cần ứng dụng các hệ thống chấm điểm tín dụng tự động và mô hình AI dự báo rủi ro nhằm nâng cao tốc độ xử lý hồ sơ, hạn chế tối đa các sai sót do yếu tố con người trong quá trình tác nghiệp. Đồng thời, việc kết hợp chặt chẽ các giải pháp bảo mật tiên tiến như mã hóa OTP, xác thực sinh trắc học (nhận diện khuôn mặt, vân tay) và hệ thống AI phát hiện gian lận theo thời gian thực sẽ giúp chủ động đưa ra cảnh báo hoặc tạm khóa thẻ đối với các giao dịch bất thường, đảm bảo an toàn tuyệt đối cho tài sản của khách hàng. Ngoài ra, việc ứng dụng các phần mềm quản lý công việc thông minh dựa trên dữ liệu số cũng sẽ hỗ trợ ban lãnh đạo ngân hàng dễ dàng theo dõi hiệu quả hoạt động, đánh giá chính xác năng suất của từng nhân viên, từ đó nâng cao toàn diện chất lượng quản lý trong hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng thời gian tới.

3.2.5. Giải pháp về Marketing và phát triển khách hàng

Trong bối cảnh thị trường thẻ tín dụng ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ, hoạt động Marketing và phát triển khách hàng đóng vai trò quan trọng đối với hiệu quả phát hành và khai thác thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn. Hiện nay, không chỉ các NHTM mà cả các công ty tài chính và ví điện tử đều triển khai nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn nhằm thu hút khách hàng sử dụng thanh toán không dùng tiền mặt, tạo ra áp lực cạnh tranh lớn đối với ngân hàng.

Bên cạnh đó, xu hướng tiêu dùng số ngày càng phổ biến khiến khách hàng ưu tiên các sản phẩm có thủ tục đơn giản, xử lý nhanh và tích hợp nhiều tiện ích trên nền tảng số. Tuy nhiên, hoạt động Marketing của BVBank Sông Hàn vẫn chưa tạo được sức

lan tỏa mạnh trên môi trường số, trong khi tỷ lệ phát hành thẻ qua Digimi còn thấp và công tác CSKH sau phát hành chưa thực sự hiệu quả.

Vì vậy, ngân hàng cần đẩy mạnh Digital Marketing, tăng cường các chương trình ưu đãi phù hợp với nhu cầu khách hàng và nâng cao chất lượng CSKH nhằm mở rộng tệp khách hàng, gia tăng mức độ nhận diện sản phẩm thẻ tín dụng và nâng cao hiệu quả khai thác thẻ trong thời gian tới.

3.2.5.1. Đẩy mạnh Digital Marketing

Trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay, việc đẩy mạnh Digital Marketing là giải pháp cần thiết nhằm mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và khách hàng có thói quen sử dụng công nghệ. BVBank Sông Hàn cần tăng cường quảng bá sản phẩm thẻ tín dụng trên các nền tảng mạng xã hội như Facebook, TikTok, Zalo và YouTube với nội dung ngắn gọn, dễ tiếp cận và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.

Đồng thời, ngân hàng cần tập trung truyền thông các lợi ích nổi bật của thẻ tín dụng như hoàn tiền, trả góp, thanh toán tiện lợi và ưu đãi mua sắm nhằm nâng cao khả năng thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, cần đẩy mạnh quảng cáo theo hành vi khách hàng và tăng cường tư vấn, hỗ trợ đăng ký thẻ online để nâng cao trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Ngoài ra, BVBank Sông Hàn có thể phối hợp với các KOLs, Influencers hoặc các nền tảng TMĐT nhằm nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng trên môi trường số.

3.2.5.2. Tăng cường chương trình khuyến mãi, ưu đãi

Các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng mới cũng như kích thích tần suất sử dụng thẻ tín dụng thường xuyên. Vì vậy, BVBank Sông Hàn cần xây dựng một hệ thống ưu đãi đa dạng, có tính phân lớp rõ ràng và phù hợp với nhu cầu chi tiêu thực tế của từng phân khúc khách hàng trên địa bàn Đà Nẵng. Đối với phân khúc khách hàng mới mở thẻ, ngân hàng cần áp dụng ngay chính sách miễn 100% phí thường niên năm đầu tiên, kết hợp tặng gói e-voucher chào mừng trị giá 300.000 đồng áp dụng tại các đối tác liên kết lớn như chuỗi nhà hàng ẩm thực, rạp chiếu phim Galaxy hoặc các quán cà phê lớn tại trung tâm thành phố ngay sau khi thẻ được kích hoạt và có giao dịch đầu tiên tối thiểu từ 200.000 đồng trong vòng 30

ngày. Biện pháp đánh giá hiệu quả kinh tế trực tiếp này tạo ra động lực tâm lý mạnh mẽ giúp rút ngắn thời gian từ lúc phát hành đến lúc phát sinh giao dịch thực tế của chủ thẻ.

Bên cạnh các ưu đãi kích hoạt ban đầu, việc duy trì động lực quẹt thẻ cho nhóm khách hàng hiện hữu thông qua các chương trình hoàn tiền định kỳ cần được ngân hàng triển khai một cách đồng bộ và dài hạn. Ngân hàng nên áp dụng cơ chế hoàn tiền lũy tiến từ 1% đến 6% cho các nhóm danh mục chi tiêu thiết yếu như thanh toán hóa đơn điện, nước, internet trên ứng dụng Digimi, hoặc khi chi tiêu mua sắm nhu yếu phẩm tại hệ thống siêu thị lớn như Go! Đà Nẵng, Co.opmart và Lotte Mart với mức hoàn tối đa lên đến 600.000 đồng/tháng cho mỗi chủ thẻ. Đối với các giao dịch mua sắm trực tuyến trên các sàn TMĐT lớn như Shopee hay Lazada ngân hàng cần thường xuyên phối hợp để tung ra các mã giảm giá độc quyền trị giá từ 50.000 đồng đến 100.000 đồng vào các ngày đôi hàng tháng, từ đó định hình thói quen sử dụng thẻ BVBank như một công cụ thanh toán mặc định trong đời sống hàng ngày của khách hàng.

Để tạo sự khác biệt cạnh tranh, BVBank Sông Hàn cần chủ động xây dựng hệ sinh thái liên kết ưu đãi theo mùa bám sát đặc thù kinh tế du lịch và lễ hội của địa phương. Vào mùa du lịch hè cao điểm tại Đà Nẵng hoặc các dịp lễ lớn như Tết Nguyên Đán, Quốc khánh, ngân hàng nên đẩy mạnh hợp tác chiến lược với các hãng lữ hành, các khu đóng tàu du lịch sông Hàn, các resort, khách sạn tại khu vực ven biển Mỹ Khê và các chuỗi nhà hàng đặc sản địa phương để triển khai gói ưu đãi giảm giá trực tiếp từ 15% đến 20% khi đặt dịch vụ và thanh toán bằng thẻ tín dụng BVBank. Song song đó, các chương trình quay số trúng thưởng “Chi tiêu liền tay - Nhận ngay quà lớn” với các giải thưởng giá trị cao như chuyến du lịch trọn gói, xe máy điện hoặc các thiết bị công nghệ cao cấp dành cho những chủ thẻ có tổng doanh số thanh toán cao nhất trong mùa chiến dịch cũng cần được tổ chức định kỳ. Sự kết hợp chặt chẽ giữa lợi ích tài chính thường nhật và các đặc quyền trải nghiệm theo mùa sẽ giúp nâng cao toàn diện trải nghiệm khách hàng, thắt chặt lòng trung thành và tối ưu hóa hiệu quả khai thác dòng sản phẩm thẻ tín dụng tại ngân hàng.

3.2.5.3. Nâng cao trải nghiệm và chăm sóc khách hàng

Trong điều kiện cạnh tranh ngày càng cao, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng là yếu tố quan trọng giúp BVBank Sông Hàn nâng cao khả năng cạnh tranh và giữ chân khách hàng. Vì vậy, ngân hàng cần chú trọng cải thiện chất lượng phục vụ trong toàn bộ quá trình từ tư vấn, phát hành thẻ đến chăm sóc sau bán hàng.

Ngân hàng cần đơn giản hóa quy trình đăng ký và kích hoạt thẻ, đồng thời ứng dụng công nghệ vào đăng ký trực tuyến và xác thực hồ sơ nhằm nâng cao sự thuận tiện cho khách hàng. Bên cạnh đó, cần nâng cao chất lượng CSKH thông qua đội ngũ nhân viên có kỹ năng tư vấn và hỗ trợ tốt trong quá trình sử dụng thẻ.

Ngoài ra, BVBank Sông Hàn nên triển khai các chương trình khách hàng thân thiết, thường xuyên khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng và tăng cường ứng dụng công nghệ như chatbot, thông báo giao dịch và nhắc thanh toán tự động nhằm nâng cao trải nghiệm và sự gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

3.2.6. Giải pháp về nguồn nhân lực và quản lý

Nguồn nhân lực và công tác quản lý đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh của BVBank Sông Hàn. Tuy nhiên, áp lực chỉ tiêu kinh doanh, sự phụ thuộc vào kênh phát hành truyền thống và yêu cầu chuyển đổi số ngày càng cao đang tạo ra nhiều thách thức đối với ĐNNS và công tác quản lý tại đơn vị.

Hiện nay, hoạt động tư vấn và phát hành thẻ tín dụng vẫn chủ yếu tập trung tại quầy giao dịch, làm gia tăng khối lượng công việc và có thể ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng. Bên cạnh đó, xu hướng ngân hàng số đòi hỏi nhân viên phải nâng cao kỹ năng công nghệ, tư vấn và CSKH để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Ngoài ra, công tác quản lý dữ liệu khách hàng, kiểm soát rủi ro và đánh giá hiệu quả hoạt động vẫn cần được hoàn thiện hơn nhằm nâng cao hiệu quả khai thác thẻ tín dụng. Vì vậy, BVBank Sông Hàn cần triển khai đồng bộ các giải pháp về đào tạo nguồn nhân lực, ứng dụng công nghệ và nâng cao chất lượng quản lý nhằm tối ưu hiệu quả hoạt động và nâng cao khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả phát hành và khai thác thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn. Vì vậy, ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo về nghiệp vụ thẻ tín dụng, kỹ năng tư vấn, bán hàng và CSKH nhằm nâng cao chất lượng ĐNNS.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần tăng cường đào tạo kỹ năng bán hàng đa kênh và khả năng sử dụng công nghệ để nhân viên thích ứng với xu hướng ngân hàng số, đồng thời nâng cao hiệu quả phát hành thẻ qua Digimi. Đồng thời, cần xây dựng cơ chế đánh

giá hiệu quả công việc dựa trên chất lượng thẻ phát hành, tỷ lệ kích hoạt và khả năng duy trì sử dụng thẻ thay vì chỉ tập trung vào số lượng phát hành.

Ngoài ra, BVBank Sông Hàn cũng cần có chính sách khen thưởng phù hợp nhằm tạo động lực cho nhân viên hoàn thành tốt chỉ tiêu kinh doanh và nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ tín dụng trong thời gian tới.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Hội sở

Để hoạt động phát hành và kinh doanh thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn đạt hiệu quả cao hơn trong thời gian tới, ngân hàng cần có sự hỗ trợ và định hướng đồng bộ từ Hội sở chính trên nhiều phương diện.

Trước tiên, Hội sở cần tiếp tục hoàn thiện chính sách sản phẩm thẻ tín dụng theo hướng linh hoạt và phù hợp với nhu cầu thực tế của từng phân khúc khách hàng. Hiện nay, nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày càng đa dạng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ, nhân viên văn phòng, khách hàng có thu nhập trung bình khá và khách hàng thường xuyên mua sắm trực tuyến. Vì vậy, Hội sở cần nghiên cứu phát triển thêm các dòng thẻ chuyên biệt tích hợp nhiều tiện ích như hoàn tiền, tích điểm, trả góp linh hoạt, ưu đãi du lịch, mua sắm và thanh toán online nhằm gia tăng sức cạnh tranh cho sản phẩm thẻ tín dụng của BVBank trên thị trường.

Song song với đó, Hội sở cần tăng cường đầu tư cho nền tảng ngân hàng số Digimi nhằm cải thiện trải nghiệm người dùng trong quá trình đăng ký và sử dụng thẻ tín dụng. Quy trình mở thẻ cần được tối ưu theo hướng đơn giản, nhanh chóng, giảm số lượng thao tác và rút ngắn thời gian phê duyệt hồ sơ. Đồng thời, hệ thống cần được nâng cấp để hạn chế lỗi phát sinh trong quá trình đăng ký trực tuyến, giúp khách hàng có trải nghiệm thuận tiện và ổn định hơn khi sử dụng dịch vụ.

Mặc khác, Hội sở cần đẩy mạnh các chương trình Marketing và truyền thông thương hiệu trên phạm vi toàn hệ thống nhằm nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu BVBank trong lĩnh vực thẻ tín dụng. Các chương trình quảng bá nên được triển khai đồng bộ trên các nền tảng số như Facebook, TikTok, YouTube và các sàn TMĐT để tiếp cận nhóm khách hàng trẻ có xu hướng tiêu dùng hiện đại. Bên cạnh đó, Hội sở cũng cần hỗ trợ ngân hàng triển khai các chương trình ưu đãi quy mô lớn liên kết với các đối tác như siêu thị, trung tâm thương mại, nhà hàng, hãng du lịch và ứng dụng thanh toán nhằm gia tăng giá trị sử dụng cho chủ thẻ.

Về cơ chế kinh doanh, Hội sở cần xây dựng chính sách giao chỉ tiêu phù hợp với điều kiện thực tế của từng đơn vị, tránh tạo áp lực quá lớn cho ĐNNS tại quầy. Đồng thời, cần có cơ chế khen thưởng hợp lý đối với các đơn vị đạt kết quả tốt trong hoạt động phát hành và kinh doanh thẻ tín dụng nhằm tạo động lực cho cán bộ nhân viên trong quá trình triển khai.

Bên cạnh công tác kinh doanh, Hội sở cũng cần tăng cường đào tạo chuyên môn cho ĐNNS tại đơn vị về kỹ năng tư vấn, bán hàng, CSKH và xử lý rủi ro trong hoạt động thẻ tín dụng. Việc tổ chức các khóa đào tạo định kỳ sẽ giúp nhân viên nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, thích ứng tốt hơn với xu hướng chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Ngoài ra, Hội sở cần hỗ trợ ngân hàng trong công tác quản trị rủi ro và kiểm soát chất lượng tín dụng thẻ. Các hệ thống cảnh báo giao dịch bất thường, đánh giá khả năng trả nợ và quản lý nợ quá hạn cần tiếp tục được nâng cấp nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ tín dụng, đồng thời đảm bảo hoạt động kinh doanh thẻ phát triển an toàn và bền vững.

3.3.2. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Để hoạt động phát hành và thanh toán thẻ tín dụng phát triển hiệu quả, bên cạnh nỗ lực của ngân hàng, rất cần sự hỗ trợ từ phía NHNN và các cơ quan quản lý nhà nước thông qua việc hoàn thiện môi trường pháp lý và thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

Trước hết, NHNN cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống quy định pháp lý liên quan đến hoạt động thẻ và ngân hàng số nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM phát triển sản phẩm, ứng dụng công nghệ mới và triển khai các dịch vụ thanh toán hiện đại. Các quy định liên quan đến xác thực điện tử (eKYC), chữ ký số, bảo mật thông tin khách hàng và giao dịch trực tuyến cần được cập nhật đồng bộ để phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong ngành ngân hàng.

Đồng thời, cơ quan quản lý cần tăng cường các giải pháp thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong đời sống dân cư thông qua các chương trình truyền thông, khuyến khích người dân sử dụng thẻ và các phương thức thanh toán điện tử. Việc mở rộng hệ sinh thái thanh toán số sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động phát triển thẻ tín dụng của các NHTM nói chung và BVBank nói riêng.

Bên cạnh đó, Nhà nước cần tăng cường kiểm soát và xử lý các hành vi gian lận, lừa đảo công nghệ cao trong hoạt động thanh toán điện tử nhằm bảo vệ quyền lợi của khách hàng và nâng cao mức độ an toàn trong quá trình sử dụng thẻ tín dụng. Các cơ quan chức năng cần phối hợp chặt chẽ với ngân hàng trong công tác phòng chống tội phạm công nghệ, chia sẻ dữ liệu cảnh báo rủi ro và xử lý các vụ việc phát sinh liên quan đến gian lận thẻ.

Ngoài ra, Nhà nước cần tiếp tục đầu tư phát triển hạ tầng công nghệ và viễn thông nhằm hỗ trợ quá trình chuyển đổi số trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng. Việc nâng cao chất lượng kết nối internet, mở rộng hạ tầng thanh toán điện tử và thúc đẩy liên kết dữ liệu giữa các tổ chức sẽ giúp các ngân hàng triển khai dịch vụ số hiệu quả hơn, đồng thời nâng cao trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng.

Cuối cùng, cơ quan quản lý cũng cần có các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và người dân tiếp cận nguồn vốn, phục hồi hoạt động sản xuất kinh doanh và kích thích tiêu dùng. Khi nền kinh tế phát triển ổn định và thu nhập người dân được cải thiện, nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng và thanh toán không dùng tiền mặt cũng sẽ tăng lên, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động phát hành và kinh doanh thẻ tín dụng của các NHTM.

KẾT LUẬN

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động phát hành thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn có sự tăng trưởng tương đối tích cực. Số lượng thẻ phát hành, doanh số thanh toán và thu nhập từ hoạt động thẻ đều tăng qua các năm, cho thấy nhu cầu sử dụng thẻ và thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng ngày càng cao. Bên cạnh đó, ngân hàng đã từng bước triển khai chuyển đổi số thông qua ứng dụng Digimi, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động phát hành thẻ tín dụng tại đơn vị vẫn còn một số hạn chế. Tỷ lệ thẻ không hoạt động còn ở mức khá cao, trong khi một bộ phận khách hàng sau khi mở thẻ chưa phát sinh giao dịch thường xuyên hoặc ngừng sử dụng sau thời gian ngắn. Kênh phát hành thẻ qua Digimi tuy đã được triển khai nhưng hiệu quả chưa thật sự nổi bật và vẫn phụ thuộc nhiều vào hình thức tư vấn trực tiếp tại quầy. Ngoài ra, sự cạnh tranh mạnh từ các ngân hàng lớn và các nền tảng thanh toán số cũng tạo áp lực lớn đối với hoạt động phát hành và khai thác thẻ tín dụng của BVBank Sông Hàn.

Từ việc phân tích thực trạng, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động phát hành thẻ tín dụng trong thời gian tới như đẩy mạnh phát triển kênh số Digimi, tăng cường Digital Marketing, triển khai các chương trình ưu đãi phù hợp với nhu cầu khách hàng, nâng cao chất lượng CSKH và ứng dụng công nghệ vào quy trình phát hành, quản lý thẻ. Đồng thời, ngân hàng cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tối ưu hoạt động vận hành nhằm nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ tín dụng.

Mặc dù đề tài vẫn còn một số hạn chế về phạm vi nghiên cứu và khả năng tiếp cận dữ liệu thực tế, kết quả nghiên cứu đã phản ánh tương đối rõ thực trạng hoạt động phát hành thẻ tín dụng tại BVBank Sông Hàn, đồng thời đề xuất các giải pháp phù hợp với định hướng phát triển trong thời gian tới. Với xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến, hoạt động phát hành thẻ tín dụng tại đơn vị vẫn còn nhiều tiềm năng phát triển và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

**PHỤ LỤC 1: BIỂU PHÍ THẺ TÍN DỤNG DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
CỦA CỬA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN BẢN VIỆT – PHÒNG GIAO
DỊCH SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 – 2025**

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Visa Instyle/Visa Lifestyle/JCB Sence**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	599.000 Miễn phí thường niên khi thỏa điều kiện doanh số chi tiêu: - Miễn năm 1: chi tiêu 5 triệu trong vòng 60 ngày kể từ ngày kích hoạt thẻ - Miễn các năm tiếp theo: chi tiêu 100 triệu trong năm liền kề trước đó
3	Phí giao dịch ngoại tệ	3.5% số tiền giao dịch
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	8.000/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 199.000/lần)
8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thẻ thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí

11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí
14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí
21	Phí đóng thẻ sớm (đóng thẻ trong vòng 12 tháng kể từ ngày phát hành lần đầu)	199.000

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Visa Ms**

DVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	499.000 Miễn phí thường niên khi thỏa điều kiện doanh số chi tiêu: - Miễn năm 1: chi tiêu 5 triệu trong vòng 60 ngày kể từ ngày kích hoạt thẻ - Miễn các năm tiếp theo: chi tiêu 100 triệu trong năm liền kề trước đó
3	Phí giao dịch ngoại tệ	3.5% số tiền giao dịch
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí

	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	8.000/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 199.000/lần)
8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thế thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí
11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí
14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí
21	Phí đóng thẻ sớm (đóng thẻ trong vòng 12 tháng kể từ ngày phát hành lần đầu)	199.000

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank JCB Ms**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	299.000/năm
3	Phí giao dịch ngoại tệ	3% số tiền giao dịch
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	8.000/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 100.000/lần)
8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thẻ thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí
11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí

14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Visa Discovery**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	399.000/năm
3	Phí giao dịch ngoại tệ	1% số tiền giao dịch
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	8.000/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 100.000/lần)

8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thế thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí
11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí
14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Visa Joy/ JCB Cheer/JCB Link/ JCB 7-Eleven**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	Miễn phí
3	Phí giao dịch ngoại tệ	3% số tiền giao dịch
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	

	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	8.000/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 100.000/lần)
8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thẻ thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí
11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí
14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Napas ShopON**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	499.000/năm
3	Phí giao dịch ngoại tệ	Không áp dụng
4	Phí xử lý giao dịch tại đại lý nước ngoài (áp dụng cho các giao dịch thẻ bằng Việt Nam đồng tại các đại lý ở nước ngoài)	1.1% số tiền giao dịch
5	Phí rút tiền mặt	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	Miễn phí
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	3% số tiền giao dịch (tối thiểu 40.000/lần)
6	Phí tra cứu số dư	
	a. Tại ATM BVBank	Miễn phí
	b. Tại ATM ngân hàng khác trong nước	550/lần
	c. Tại ATM ngoài lãnh thổ Việt Nam	8.000/lần
7	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 100.000/lần)
8	Phí vượt hạn mức tín dụng (áp dụng khi chốt sao kê tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng)	100.000/lần
9	Phí thay thẻ thẻ	150.000/lần
10	Phí thất lạc thẻ	Miễn phí
11	Phí đặt hàng, dịch vụ qua thư, điện thoại, Internet	Miễn phí
12	Phí thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí
13	Phí chuyển đổi hình thức và/hoặc tài sản đảm bảo sử dụng Thẻ	Miễn phí

14	Phí xác nhận theo yêu cầu Chủ thẻ (xác nhận chấm dứt sử dụng thẻ/Xác nhận thông tin thẻ)	Miễn phí
15	Phí cấp bản sao bảng sao kê giao dịch	Miễn phí
16	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch (HĐGD)	Miễn phí
17	Phí cấp lại PIN	Miễn phí
18	Phí khiếu nại	Miễn phí
19	Phí không thực hiện giao dịch	Miễn phí
20	Phí quản lý Tài khoản thẻ	Miễn phí

➤ **Biểu phí thẻ tín dụng BVBank Napas Link**

ĐVT: VND

STT	Loại phí	Mức phí (Đã bao gồm thuế GTGT)
I	Biểu phí, lãi suất Thẻ	
1	Phí phát hành	Miễn phí
2	Phí thường niên	Miễn phí
3	Phí chậm thanh toán	6% số tiền chậm thanh toán (tối thiểu 100.000/lần)
4	Phí vượt hạn mức tín dụng	100.000/lần Áp dụng khi tài khoản thẻ bị vượt hạn mức tín dụng (do Chủ thẻ giao dịch vượt hạn mức tín dụng 5% hoặc các tài khoản phí và lãi phát sinh được hạch toán vào cuối kỳ sao kê)
5	Lãi suất	0%
II	Chương trình trả góp giao dịch	
1	Kỳ hạn	1 – 6 tháng
2	Phí chuyển đổi giao dịch trả góp	Miễn phí
3	Phí chấm dứt trước hạn	1% trên dư nợ gốc trả góp còn lại
4	Lãi suất trả góp (%/năm)	20%/năm

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu từ Ngân hàng

- Báo cáo tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025
- Báo cáo tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025
- Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Bản Việt – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 – 2025
- Biểu phí thẻ tín dụng dành KHCN của Ngân hàng TMCP Bản Việt

Giáo trình và Sách chuyên khảo

- PGS.TS.Trần Thị Xuân Hương & ThS. Hoàng thị minh ngọc (Chủ biên) (2018), Giáo trình Ngân hàng Thương mại, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- PGS.TS. Đinh Xuân Trình (2010), Giáo trình Thanh toán quốc tế, NXB Ngoại thương.
- PGS.TS. Nguyễn Văn Tiến (2020), Giáo trình Thanh toán quốc tế & tài trợ ngoại thương, NXB Thống kê.

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

- Thông tư 19/2016/TT – NHNN về hoạt động thẻ ngân hàng.
- Thông tư 18/2024/TT – NHNN quy định hoạt động thẻ ngân hàng.