

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



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
DANANG ARCHITECTURE UNIVERSITY

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG
PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Thoại Chiêu

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mỹ Liên

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

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



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
DANANG ARCHITECTURE UNIVERSITY

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH
THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG
PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Thoại Chiêu

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Mỹ Liên

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên: Trần Thị Mỹ Liên
- Ngành đào tạo: TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo: Đại học
- Khóa học: 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

“GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN”

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

- Số liệu về tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025.
- Số liệu về tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025.
- Số liệu về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025.
- Số liệu về tình hình phát hành thẻ ghi nợ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023-2025.

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị của Khóa luận tốt nghiệp.

5. Giảng viên hướng dẫn:

Tên giáo viên hướng dẫn: ThS. Phan Thoại Chiêu, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp: Ngày 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp: Ngày ... /... /2026

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày ... tháng ... năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, em đã nhận được sự quan tâm, chỉ dẫn tận tình từ Ban Giám hiệu cùng quý thầy cô. Những kiến thức nền tảng và sự định hướng quý báu từ nhà trường đã giúp em có hành trang vững chắc để bước vào môi trường thực tế. Đây chính là nền tảng quan trọng để em có thể tự tin tham gia kỳ thực tập tại ngân hàng và hoàn thành báo cáo này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến ThS. Phan Thoại Chiêu - người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình làm bài báo cáo. Không chỉ truyền đạt kiến thức chuyên môn, cô còn định hướng cách tư duy, cách tiếp cận vấn đề và phương pháp áp dụng lý thuyết vào thực tiễn giúp em tiếp cận với đề tài mình chọn.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc cùng toàn thể anh/chị tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Hòa Xuân - Đà Nẵng. Trong suốt thời gian thực tập, em đã nhận được sự hỗ trợ nhiệt tình, kinh nghiệm quý báu và luôn được tạo nhiều cơ hội để trải nghiệm thực tế với công việc tại ngân hàng. Quá trình thực tập không chỉ giúp em củng cố kiến thức đã học mà còn mở ra cho em cái nhìn toàn diện hơn về ngành ngân hàng, về môi trường làm việc chuyên nghiệp và trách nhiệm trong công việc. Đây là trải nghiệm vô cùng quý giá, giúp em định hình rõ hơn định hướng nghề nghiệp trong tương lai.

Mặc dù đã nỗ lực hết sức để hoàn thành báo cáo, nhưng kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, báo cáo khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý chân thành từ quý thầy cô để em có thể rút kinh nghiệm và hoàn thiện hơn trong những lần sau.

Em rất mong nhận được sự góp ý và chỉ bảo từ Quý thầy cô để có thể hoàn thiện hơn. Một lần nữa, em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Mỹ Liên

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung.

Họ tên sinh viên: TRẦN THỊ MỸ LIÊN

Lớp: 22NH2 MSSV: 2254020063

Khóa: 2022 - 2026 Khoa: Kinh tế

Ngành: Tài chính - Ngân hàng

Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

Thời gian thực tập: 16/12/2025 - 09/01/2026

Đơn vị thực tập: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) -

Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân.

Địa chỉ: 180 - 182 Nguyễn Phước Lan, Phường Hoà Xuân, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng.

Cán bộ hướng dẫn thực tập: Đặng Thị Lệ

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

Bạn có tinh thần tích cực, luôn hỗ trợ hướng dẫn khi khách cần, thái độ phục vụ tốt, chăm chỉ, nhiệt tình và thoải mái tiếp thu nhanh.

Đà Nẵng, ngày 12 tháng 1 năm 2026.

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



NHẬN XÉT CỦA GVHD

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	i
1. Đặt vấn đề	i
2. Mục tiêu nghiên cứu	i
3. Phương pháp nghiên cứu	ii
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	iii
5. Ý nghĩa của đề tài	iii
6. Kết cấu nội dung nghiên cứu	iii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ	1
1.1.1. Tổng quan về thẻ ngân hàng	1
1.1.2. Tổng quan về thẻ ghi nợ	5
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ	7
1.2.1. Khái niệm về hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ	7
1.2.2. Quy trình hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ	8
1.2.3. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ	9
1.2.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại	11
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại	18
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	20
2.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân	20
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	20
2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân	21
2.1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận trong ngân hàng TMCP Việt	

<i>Nam Thịnh Vương - PGD Hòa Xuân</i>	<i>22</i>
<i>2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vương - PGD Hòa Xuân</i>	<i>23</i>
2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vương - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	32
<i>2.2.1. Bối cảnh thị trường của hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ của ngân hàng trong thời gian qua</i>	<i>32</i>
<i>2.2.2. Sơ lược về sản phẩm dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vương</i>	<i>33</i>
<i>2.2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vương - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025</i>	<i>37</i>
2.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về thẻ VPBank - PGD Hòa Xuân ..	53
<i>2.3.1. Thông tin chung về khách hàng hiện tại của VPBank - PGD Hòa Xuân</i>	<i>53</i>
<i>2.3.2. Kết quả đánh giá của khách hàng</i>	<i>56</i>
2.4. Đánh giá chung về thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	63
<i>2.4.1. Kết quả đạt được</i>	<i>63</i>
<i>2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân</i>	<i>64</i>
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	67
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PGD HÒA XUÂN	68
3.1. Định hướng phát triển thẻ ghi nợ của VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2026 - 2028	68
3.2. Cơ hội và thách thức đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân	69
<i>3.2.1. Cơ hội đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân</i>	<i>69</i>
<i>3.2.2. Thách thức đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân</i>	<i>69</i>
3.3. Các giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân	70
<i>3.3.1. Nâng cao hiệu quả khai thác và gia tăng mức độ sử dụng thẻ ghi nợ</i>	<i>70</i>
<i>3.3.2. Kiểm soát chi phí và tối ưu hiệu quả hoạt động thẻ ghi nợ</i>	<i>72</i>
<i>3.3.3. Nâng cao mức độ hài lòng và tăng cường sự gắn bó của khách hàng ...</i>	<i>73</i>
<i>3.3.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo tính ổn định trong cung ứng dịch vụ thẻ ghi nợ</i>	<i>75</i>

3.3.5. Hoàn thiện hạ tầng dịch vụ	76
3.3.6. Các giải pháp bổ trợ	77
3.4. Một số kiến nghị nhằm phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân	79
3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	79
3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	80
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	81
KẾT LUẬN	82
PHỤ LỤC	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025	25
Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	27
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025.	30
Bảng 2.4. Số lượng thẻ ghi nợ phát hành của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	38
Bảng 2.5. Số lượng thẻ ghi nợ hoạt động của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	41
Bảng 2.6. Tỷ lệ hoạt động thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	43
Bảng 2.7. Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	45
Bảng 2.8. Số lượng ATM và đơn vị chấp nhận thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	47
Bảng 2.9. Doanh thu từ thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	48
Bảng 2.10. Rủi ro hoạt động thẻ ghi nợ của VPBank Hoà Xuân giai đoạn 2023 - 2025	52
Bảng 2.11. Bảng thông tin khách hàng tham gia khảo sát tại VPBank - PGD Hoà Xuân	53
Bảng 2.12. Bảng kết quả đánh giá của khách hàng tham gia khảo sát tại VPBank - PGD Hoà Xuân	56

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ

Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	20
Hình 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy VPBank - PGD Hòa Xuân	22
Hình 2.3. Thẻ ghi nợ nội địa Autolink VPBank	33
Hình 2.4. Thẻ ghi nợ Quốc tế Visa VPBank Shopee	33
Hình 2.5. Thẻ ghi nợ quốc tế Phi vật lý VPBank	34
Hình 2.6. Thẻ ghi nợ Quốc tế VPBank Visa Prime Platinum	34
Hình 2.7. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Diamond	35
Hình 2.8. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Private Visa Infinite	35
Hình 2.9. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Cashback MasterCard	36
Hình 2.10. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Visa Platinum Travel Miles	36
Hình 2.11. Thẻ ghi nợ quốc tế Vietnam Airlines - VPBank Platinum Mastercard	37
Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025	25
Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của của VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025	28
Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025	31
Biểu đồ 2.4. Độ tin cậy về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	58
Biểu đồ 2.5. Sự bảo đảm về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	59
Biểu đồ 2.6. Các phương tiện hữu hình về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	60
Biểu đồ 2.7. Sự đồng cảm về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	61
Biểu đồ 2.8. Sự đáp ứng về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	61
Biểu đồ 2.9. Mức độ hài lòng và phát triển về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân	62

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Chữ viết đầy đủ
1	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
2	NHTM	Ngân hàng thương mại
3	VPBank	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Việt Nam Thịnh vượng
4	PGD	Phòng giao dịch
5	KH	Khách hàng
6	TMCP	Thương Mại Cổ Phần
7	TCTQT	Tổ chức thẻ quốc tế
8	TCPHT	Tổ chức phát hành thẻ
9	TCTTT	Tổ chức thanh toán thẻ
10	ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
11	PCI DSS	Tiêu chuẩn bảo mật dữ liệu thẻ thanh toán
12	SLT	Số lượng thẻ
13	SLTPH	Số lượng thẻ phát hành
14	SLTHĐ	Số lượng thẻ hoạt động
15	TN	Thu nhập
16	FE CREDIT	Công ty Tài chính TNHH Ngân hàng Việt Nam Thịnh VượngMBC
17	DN	Doanh nghiệp
18	NN	Nhà nước
19	KHCN	Khách hàng cá nhân
20	SME	Doanh nghiệp vừa và nhỏ
21	ĐVT	Đơn vị tính
22	Giá trị TB	Giá trị trung bình

LỜI MỞ ĐẦU

1. Đặt vấn đề

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và công nghệ thông tin, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam ngày càng phổ biến. Người dân dần thay đổi thói quen sử dụng tiền mặt sang các hình thức thanh toán hiện đại như chuyển khoản, ví điện tử và thẻ ngân hàng. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian, chi phí mà còn góp phần nâng cao tính an toàn và minh bạch trong các giao dịch.

Trong các loại thẻ hiện nay, thẻ ghi nợ là một trong những phương tiện thanh toán được sử dụng rộng rãi do tính tiện lợi và dễ sử dụng. Khách hàng có thể sử dụng thẻ để rút tiền tại ATM, thanh toán khi mua sắm hoặc giao dịch online một cách nhanh chóng. Nhờ đó, thẻ ghi nợ ngày càng trở thành công cụ quen thuộc trong đời sống hàng ngày.

Đối với các ngân hàng thương mại, hoạt động kinh doanh thẻ nói chung và thẻ ghi nợ nói riêng mang lại nhiều lợi ích như tăng nguồn thu từ phí dịch vụ, mở rộng tệp khách hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ. Tuy nhiên, trong thực tế, việc phát triển thẻ ghi nợ vẫn còn gặp nhiều khó khăn như: số lượng thẻ phát hành nhiều nhưng tỷ lệ sử dụng chưa cao, hoạt động marketing chưa thực sự hiệu quả, chất lượng dịch vụ chưa đồng đều và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt.

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là một trong những ngân hàng có tốc độ phát triển nhanh trong lĩnh vực bán lẻ. Tại Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, hoạt động kinh doanh thẻ trong thời gian qua đã đạt được một số kết quả nhất định. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như: chưa khai thác hết tiềm năng khách hàng, tỷ lệ thẻ hoạt động còn thấp và công tác quảng bá sản phẩm chưa thật sự hiệu quả.

Từ những vấn đề trên, em nhận thấy việc nghiên cứu và đề xuất giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân là cần thiết và có ý nghĩa thực tiễn. Vì vậy, em đã lựa chọn đề tài: ***“Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân”*** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung của đề tài là phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động kinh

doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động này trong thời gian tới.

Cụ thể, đề tài hướng đến các mục tiêu sau:

- Hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về thẻ ghi nợ và hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng thương mại.
- Phân tích, đánh giá thực trạng phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong thời gian 2023 - 2025.
- Chỉ ra những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế trong hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại đơn vị.
- Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả và phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong thời gian tới.

3. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, em sử dụng một số phương pháp nghiên cứu chủ yếu sau:

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Bao gồm cả dữ liệu thứ cấp và dữ liệu sơ cấp.
 - + Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ báo cáo hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ của VPBank - PGD Hòa Xuân và các nguồn tài liệu liên quan.
 - + Dữ liệu sơ cấp được thu thập thông qua khảo sát khách hàng bằng bảng câu hỏi nhằm tìm hiểu mức độ hài lòng của khách hàng đối với thẻ ghi nợ.
- Phương pháp thống kê và mô tả: Tiến hành tổng hợp, xử lý và mô tả các số liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ như số lượng thẻ phát hành, tỷ lệ thẻ hoạt động, doanh số thanh toán, doanh thu từ hoạt động thẻ và mức độ hài lòng của khách hàng nhằm phản ánh hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại đơn vị.
- Phương pháp phân tích và so sánh: Thực hiện phân tích số liệu và so sánh kết quả hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ qua các năm để đánh giá xu hướng tăng trưởng, hiệu quả hoạt động, những kết quả đạt được cũng như các hạn chế còn tồn tại trong quá trình phát triển dịch vụ thẻ tại đơn vị. Đồng thời, đề tài tiến hành đối chiếu giữa số liệu thực tế và kết quả khảo sát khách hàng nhằm đánh giá mức độ phù hợp giữa chất lượng dịch vụ thẻ và nhu cầu sử dụng của khách hàng.
- Phương pháp tổng hợp: Tổng hợp các kết quả phân tích từ số liệu thực tế và kết quả khảo sát khách hàng để đưa ra đánh giá chung về hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm phát triển hoạt

động thẻ trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

❖ Đối tượng nghiên cứu: Đối tượng nghiên cứu của đề tài là hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank), cụ thể là các vấn đề liên quan đến phát hành, sử dụng và phát triển thẻ ghi nợ của ngân hàng.

❖ Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ, bao gồm thực trạng phát hành, mức độ sử dụng, hiệu quả hoạt động và các yếu tố ảnh hưởng đến việc phát triển thẻ ghi nợ.
- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân.
- Về thời gian: Số liệu và nội dung nghiên cứu được thu thập, phân tích trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025.

5. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài hệ thống hóa những vấn đề lý luận có liên quan đến thẻ ghi nợ, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng thương mại và nghiên cứu hoạt động kinh doanh cũng như đánh giá của khách hàng đối với dịch vụ thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại đơn vị trong thời gian tới.

6. Kết cấu nội dung nghiên cứu

Ngoài phần mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo, nội dung của khóa luận được chia thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ và hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ GHI NỢ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ

1.1.1. Tổng quan về thẻ ngân hàng

1.1.1.1. Lịch sử hình thành và quá trình phát triển thẻ ngân hàng

Lịch sử hình thành và phát triển của thẻ ngân hàng bắt nguồn từ nhu cầu đơn giản hóa các giao dịch thanh toán và giảm thiểu sự phụ thuộc vào tiền mặt. Trên thế giới, cột mốc đầu tiên là sự xuất hiện của thẻ “Charg - It” vào năm 1946, tiếp theo là thẻ của Công ty Diners Club năm 1950 cho phép thực hiện thanh toán tại nhiều nhà hàng khác nhau. Giai đoạn 1960 - 1970 chứng kiến sự bùng nổ toàn cầu với sự ra đời của các tổ chức thẻ quốc tế như Visa và MasterCard, cùng với sự phổ biến của thẻ ghi nợ nhờ sự phát triển của hệ thống ATM. Từ năm 2000 đến nay, công nghệ thẻ liên tục được hiện đại hóa thông qua việc chuyển đổi sang thẻ chip, thanh toán không tiếp xúc (contactless) và mã QR. Tại Việt Nam, quá trình này bắt đầu từ những năm 1990 với việc Vietcombank phát hành thẻ đầu tiên vào năm 1993, sau đó thẻ ghi nợ nội địa được triển khai mạnh mẽ từ năm 2002. Hiện nay, dưới sự quản lý của Ngân hàng Nhà nước và các khung pháp lý mới như Thông tư 18/2024/TT-NHNN, thị trường thẻ đang phát triển nhanh chóng cả về số lượng lẫn chất lượng dịch vụ, đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và phát triển kinh tế số.

1.1.1.2. Khái niệm về thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là một trong những phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt quan trọng, góp phần thúc đẩy quá trình hiện đại hóa hoạt động thanh toán trong nền kinh tế.

Theo quy định tại Điều 3 Thông tư 18/2024/TT - NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, *thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản đã được các bên thỏa thuận.*

Quy định này đã cập nhật, hoàn thiện khung pháp lý về hoạt động thẻ, thay thế các quy định trước đây, đồng thời làm rõ hơn vai trò của thẻ trong hệ sinh thái thanh toán số, phù hợp với xu hướng phát triển ngân hàng số và thanh toán điện tử tại Việt Nam.

Dưới góc độ học thuật, thẻ ngân hàng là một loại phương tiện thanh toán hiện đại do tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán phát hành và cấp cho người sử dụng dịch vụ

thanh toán để sử dụng theo hợp đồng ký kết giữa tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán và người sử dụng dịch vụ thanh toán. (2019, PGS.TS. Trần Huy Hoàng)

Từ các quy định pháp lý và lý luận trên, có thể hiểu: Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán hiện đại do tổ chức phát hành thẻ cung cấp, cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch tài chính theo điều kiện thỏa thuận, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và phát triển kinh tế số.

1.1.1.3. Phân loại thẻ

Thẻ ngân hàng có thể được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau như: tính chất, phạm vi sử dụng, hình thức thẻ và công nghệ.

Theo Điều 3 Thông tư 18/2024/TT - NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, thẻ ngân hàng được phân loại cụ thể như sau:

❖ Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ:

- Thẻ tín dụng (Credit card) 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.
- Thẻ ghi nợ (Debit card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại tổ chức phát hành thẻ.
- Thẻ trả trước (Prepaid Card) là thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi giá trị tiền được nạp vào thẻ tương ứng với số tiền đã trả trước cho tổ chức phát hành thẻ. Thẻ trả trước bao gồm: thẻ trả trước định danh (có các thông tin định danh chủ thẻ) và thẻ trả trước vô danh (không có các thông tin định danh chủ thẻ).

❖ Phân loại theo phạm vi sử dụng: Thẻ ngân hàng được chia làm 2 loại là thẻ nội địa và thẻ quốc tế.

- Thẻ nội địa: Được sử dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và thực hiện các giao dịch khác trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam. Hiện nay, loại thẻ này do Công ty Cổ phần Thanh toán Quốc gia Việt Nam (NAPAS) phối hợp với các ngân hàng phát hành.
- Thẻ quốc tế: Được sử dụng để rút tiền mặt, thanh toán hàng hóa, dịch vụ và sử dụng các dịch vụ trong nước và nước ngoài. Thẻ quốc tế sẽ do các tổ chức thanh toán quốc tế (Visa, MasterCard, Union Pay, JCB...) kết hợp với các ngân hàng để phát hành.
- ❖ Phân loại theo hình thức thẻ: Thẻ ngân hàng còn được phân loại theo hình thức thẻ gồm thẻ vật lý và thẻ phi vật lý.

- Thẻ vật lý là thẻ có hình thức hiện hữu vật chất, thông thường được làm bằng chất liệu nhựa, có gắn chip điện tử để lưu giữ dữ liệu thẻ, có thông tin in trên thẻ theo quy định tại Điều 11 Thông tư này.

- Thẻ phi vật lý là thẻ không hiện hữu bằng hình thức vật chất, tồn tại dưới dạng điện tử và hiển thị các thông tin trên thẻ theo quy định tại Điều 11 Thông tư này. Thẻ phi vật lý có thể được tổ chức phát hành thẻ in ra thẻ vật lý theo thỏa thuận giữa tổ chức phát hành thẻ và chủ thẻ.

❖ Phân loại theo công nghệ thẻ:

- Thẻ băng từ (Magnetic stripe 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 quẹt 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 giao dịch. Khi thanh toán tại POS, KH sẽ cần đặt thẻ lên đầu đọc thẻ để thực hiện giao dịch.

- Thẻ không tiếp xúc chip (Contactless card): Là phiên bản nâng cấp của thẻ chip, tích hợp 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 - 4 cm để thực hiện giao dịch.

1.1.1.4. Các chủ thẻ liên quan

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

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

+ Chủ thẻ chính là cá nhân hoặc tổ chức đứng tên thực hiện giao kết hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ với tổ chức phát hành thẻ.

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

- Tổ chức phát hành thẻ (TCPHT) là tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài, được phép phát hành thẻ theo quy định. Tổ chức này có chức năng phát hành thẻ, cung cấp hạn mức tín dụng, xử lý thanh toán và quản lý rủi ro. Tổ chức phát hành thẻ có nhiệm vụ thiết lập điều kiện phát hành, cung cấp dịch vụ tiện ích, hợp tác với tổ chức thanh toán, tuân thủ quy định pháp lý. Tổ chức này cũng có mối liên kết chặt chẽ với chủ thẻ để cung cấp dịch vụ, hỗ trợ và kiểm soát giao dịch; với ngân hàng thanh toán để xử lý giao dịch thẻ tại POS/ATM; với tổ chức thẻ quốc tế để hỗ trợ giao dịch toàn cầu.

- Tổ chức thanh toán thẻ (TCTTT) là các tổ chức tín dụng hoặc chi nhánh ngân hàng nước ngoài được phép thực hiện thanh toán thẻ theo quy định pháp luật. Đây là đầu mối kết nối giữa ngân hàng, đơn vị chấp nhận thẻ và khách hàng, đảm bảo quá trình thanh toán diễn ra nhanh chóng, an toàn và đúng quy trình. Các tổ chức này cung cấp hạ tầng thanh toán, xử lý và xác thực giao dịch, thiết lập tiêu chuẩn bảo mật và hỗ trợ kỹ thuật cho các bên liên quan. Ngoài ra, họ còn phát triển các công nghệ thanh toán hiện đại như QR code, ví điện tử, thanh toán không tiếp xúc, đồng thời hỗ trợ khách hàng khi xảy ra sự cố hoặc tranh chấp. Trong hệ thống tài chính, tổ chức thanh toán thẻ giữ vai trò trung tâm, đảm bảo kết nối hiệu quả giữa chủ thẻ, ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán và đơn vị chấp nhận thẻ.

- Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) là tổ chức hoặc cá nhân chấp nhận thanh toán hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ theo hợp đồng ký kết với tổ chức thanh toán thẻ. Các đơn vị này có thể là cửa hàng, siêu thị, khách sạn, nhà hàng, sàn thương mại điện tử, bệnh viện, trường học hoặc các cơ sở cung cấp dịch vụ công. Họ cho phép thanh toán qua máy POS, cổng thanh toán trực tuyến hoặc thiết bị di động. Đơn vị chấp nhận thẻ đóng vai trò quan trọng trong thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, giúp khách hàng thanh toán thuận tiện, đồng thời góp phần tăng doanh số, giảm rủi ro tiền mặt và nâng cao hiệu quả quản lý tài chính. Họ kết nối với ngân hàng thanh toán để xử lý giao dịch nhanh chóng và an toàn, đồng thời phối hợp với ngân hàng phát hành và các tổ chức thẻ như Visa, MasterCard, JCB, Napas để đảm bảo xác thực và hoàn tất thanh toán. Ngoài ra, các đơn vị này còn có trách nhiệm bảo mật thông tin khách hàng, tuân thủ quy định theo chuẩn PCI DSS và hỗ trợ xử lý khiếu nại khi có sự cố phát sinh trong giao dịch.

- Các chủ thẻ liên quan khác:

+ Máy giao dịch tự động (ATM): là thiết bị mà chủ thẻ có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch như: gửi, nạp, rút tiền mặt, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn hàng hóa, dịch vụ, vắn tin tài khoản, đổi PIN, tra cứu thông tin thẻ hoặc các giao dịch khác.

+ Trung tâm chuyển mạch là đầu mối kết nối hệ thống thẻ của các ngân hàng và tổ chức thanh toán thẻ khác nhau để tạo ra mạng lưới chấp nhận thẻ rộng lớn, giúp chủ thẻ có thể sử dụng thẻ ở bất kỳ đơn vị chấp nhận thẻ có mang thương hiệu chấp thẻ.

1.1.1.5. Vai trò của việc sử dụng thẻ ngân hàng

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán hiện đại, giữ vai trò quan trọng trong hệ thống tài chính và sự phát triển của nền kinh tế. Việc sử dụng thẻ góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, giúp giảm lượng tiền mặt lưu thông trên thị trường, từ đó nâng cao tính minh bạch và an toàn trong các giao dịch tài chính. Đồng thời, thẻ ngân hàng mang lại nhiều tiện ích cho người sử dụng khi cho phép thực hiện các giao dịch như thanh toán, rút tiền, chuyển khoản và mua sắm trực tuyến một cách nhanh chóng, thuận tiện mọi lúc, mọi nơi. Bên cạnh đó, thông qua hệ thống ghi nhận giao dịch của ngân hàng, khách hàng có thể dễ dàng quản lý và kiểm soát chi tiêu cá nhân hiệu quả hơn. Ngoài vai trò đối với người dùng, thẻ ngân hàng còn góp phần thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử, kinh tế số và tạo nguồn thu cho các ngân hàng thương mại thông qua các dịch vụ liên quan đến thẻ. Vì vậy, thẻ ngân hàng được xem là công cụ quan trọng trong quá trình hiện đại hóa phương thức thanh toán và thúc đẩy phát triển kinh tế.

1.1.2. Tổng quan về thẻ ghi nợ

1.1.2.1. Khái niệm

❖ Thẻ ghi nợ là một loại thẻ ngân hàng phổ biến, được liên kết trực tiếp với tài khoản thanh toán của khách hàng tại ngân hàng.

Theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 3 Thông tư 18/2024/TT-NHNN do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành, thẻ ghi nợ là loại thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền và các giao dịch khác trong phạm vi số dư trên tài khoản thanh toán và hạn mức thấu chi (nếu có).

Khác với thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ không cho phép chủ thẻ chi tiêu vượt quá số dư thực có trên tài khoản (trừ trường hợp được cấp thấu chi), do đó góp phần giúp khách hàng kiểm soát chi tiêu hiệu quả, hạn chế rủi ro tài chính và nâng cao tính an toàn trong thanh toán.

1.1.2.2. Đặc điểm của thẻ ghi nợ

Thẻ ghi nợ là một phương tiện thanh toán hiện đại, mang nhiều ưu điểm nổi bật so với các loại thẻ truyền thống. Một số đặc điểm chính có thể kể đến:

- *Liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng:* Khi sử dụng thẻ, mọi giao dịch như rút tiền, chuyển khoản hay thanh toán đều được trừ ngay vào số dư tài khoản. Nhờ vậy, người dùng dễ dàng kiểm soát chi tiêu và tránh tình trạng vượt quá khả năng tài chính. Đây là điểm khác biệt cơ bản so với thẻ tín dụng.
- *Phạm vi sử dụng toàn cầu:* Thẻ có thể dùng tại các ATM và POS mang biểu tượng Visa, MasterCard... Người dùng không chỉ thanh toán trong nước mà còn thuận tiện khi đi du lịch, học tập hay công tác ở nước ngoài.
- *Tích hợp nhiều tiện ích hiện đại:* Thẻ hỗ trợ thanh toán trực tuyến, thanh toán không tiếp xúc và có thể liên kết với ví điện tử, ứng dụng ngân hàng số. Điều này đáp ứng xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt, giúp giao dịch nhanh chóng và tiện lợi.
- *Phát sinh phí dịch vụ:* Người dùng có thể phải trả phí chuyển đổi ngoại tệ, phí rút tiền tại ATM nước ngoài hoặc phí thanh toán quốc tế. Tuy nhiên, các khoản phí này được ngân hàng công bố rõ ràng để khách hàng chủ động trong sử dụng.
- *Phụ thuộc vào hệ thống công nghệ và mạng lưới toàn cầu:* Mọi giao dịch đều được xử lý qua hệ thống kết nối giữa ngân hàng phát hành, ngân hàng thanh toán và tổ chức thẻ quốc tế. Vì vậy, yêu cầu bảo mật và độ ổn định rất cao, ngân hàng phải áp dụng công nghệ hiện đại để đảm bảo an toàn.
- *Xu hướng cá nhân hóa và nâng cao trải nghiệm:* Hiện nay, nhiều ngân hàng bổ sung ưu đãi như hoàn tiền, tích điểm, giảm giá khi thanh toán bằng thẻ. Điều này khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên hơn và tạo sự gắn bó lâu dài.

1.1.2.3. Vai trò của thẻ ghi nợ

Thẻ ghi nợ không chỉ là công cụ hỗ trợ giao dịch mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân và gia tăng hiệu quả hoạt động của các ngân hàng thương mại. Với đặc điểm được liên kết trực tiếp với tài khoản thanh toán, thẻ ghi nợ ngày càng trở thành phương tiện thanh toán phổ biến trong đời sống hiện đại:

- *Góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.* Việc sử dụng thẻ trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ giúp giảm tỷ lệ sử dụng tiền mặt trong lưu thông, từ đó tiết kiệm chi phí xã hội liên quan đến in ấn, vận chuyển và bảo quản tiền.

Đồng thời, các giao dịch được thực hiện qua thẻ đều được ghi nhận trên hệ thống ngân hàng, góp phần nâng cao tính minh bạch và hỗ trợ cơ quan quản lý trong việc kiểm soát dòng tiền, hạn chế các hành vi gian lận.

- *Mang lại sự tiện lợi và linh hoạt cho người sử dụng trong các giao dịch hàng ngày.*

Khách hàng có thể thực hiện thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ, mua sắm trực tuyến, chuyển khoản hoặc rút tiền tại ATM một cách nhanh chóng mà không cần mang theo tiền mặt. Các công nghệ hiện đại như thanh toán không tiếp xúc hay liên kết với ví điện tử càng làm tăng tính tiện ích của thẻ ghi nợ.

- *Hỗ trợ quản lý tài chính cá nhân hiệu quả.* Do thẻ chỉ cho phép chi tiêu trong phạm vi số dư hiện có trong tài khoản, người sử dụng có thể kiểm soát tốt các khoản chi tiêu, tránh tình trạng chi vượt quá khả năng tài chính. Đồng thời, hệ thống ngân hàng ghi nhận đầy đủ các giao dịch giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và lập kế hoạch chi tiêu hợp lý.

- *Thúc đẩy sự phát triển của thương mại điện tử và kinh tế số.* Nhờ sự tiện lợi và an toàn, thẻ ghi nợ trở thành một trong những phương thức thanh toán phổ biến trong các giao dịch trực tuyến, từ đó góp phần mở rộng thị trường và thay đổi thói quen tiêu dùng của người dân.

- *Gia tăng số lượng tài khoản thanh toán, mở rộng tệp khách hàng và tạo nền tảng để triển khai các dịch vụ ngân hàng điện tử.* Đồng thời, đây cũng là nguồn thu ổn định từ các loại phí dịch vụ liên quan.

- *Góp phần nâng cao mức độ an toàn trong giao dịch so với việc sử dụng tiền mặt.* Các công nghệ bảo mật như mã PIN, OTP và chip điện tử giúp bảo vệ thông tin và tài sản của khách hàng, giảm thiểu rủi ro mất cắp hoặc gian lận. Trong trường hợp xảy ra sự cố, khách hàng có thể khóa thẻ kịp thời để hạn chế thiệt hại.

Tóm lại, thẻ ghi nợ không chỉ là phương tiện thanh toán tiện lợi mà còn là công cụ quan trọng giúp quản lý tài chính cá nhân hiệu quả, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và góp phần phát triển hệ thống tài chính - ngân hàng hiện đại.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ

1.2.1. Khái niệm về hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ

Theo *Thông tư 18/2024/TT - NHNN* và *Thông tư 45/2025/TT - NHNN* của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ là quá trình ngân hàng thương mại phát hành, quản lý và cung ứng dịch vụ thẻ ghi nợ cho khách hàng, nhằm

đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt và các dịch vụ tài chính hiện đại.

Hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ bao gồm các nội dung chính:

- Phát hành thẻ: cung cấp thẻ ghi nợ cho khách hàng gắn với tài khoản thanh toán.
- Xử lý giao dịch: rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hàng hóa, dịch vụ qua ATM, POS, Internet Banking.
- Quản lý rủi ro và bảo mật: bảo đảm an toàn thông tin, ngăn chặn gian lận và mất mát.
- Cung cấp dịch vụ gia tăng: ưu đãi, tích điểm, hoàn tiền nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ không chỉ là công cụ thanh toán hiện đại mà còn là công cụ chiến lược giúp ngân hàng mở rộng khách hàng, gia tăng doanh thu và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, đây cũng là cơ sở để nghiên cứu và triển khai các biện pháp phát triển thẻ ghi nợ, đáp ứng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

1.2.2. Quy trình hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ

1.2.2.1. Quy trình phát hành

Quy trình phát hành thẻ ghi nợ bao gồm việc đăng ký, xác minh danh tính và nhận thẻ trong 3 - 7 ngày, hoặc nhận thẻ ảo ngay lập tức qua app ngân hàng. Hồ sơ cần CMND/CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực. Khách hàng có thể đăng ký trực tiếp tại chi nhánh hoặc trực tuyến.

❖ Điều kiện mở thẻ

- Đối tượng: Công dân Việt Nam hoặc người nước ngoài cư trú hợp pháp tại Việt Nam từ 18 tuổi trở lên (một số nơi từ 15 tuổi).
- Hồ sơ: CCCD/CMND hoặc Hộ chiếu còn hiệu lực.
- Tài khoản: Đã có tài khoản thanh toán tại ngân hàng muốn mở thẻ.

❖ Các bước phát hành thẻ ghi nợ

- Cách 1: Đăng ký tại quầy giao dịch (Truyền thống)

Bước 1: Đến chi nhánh/phòng giao dịch ngân hàng gần nhất.

Bước 2: Điền mẫu đơn đề nghị phát hành thẻ.

Bước 3: Xuất trình CCCD/CMND/Hộ chiếu bản gốc.

Bước 4: Nhận giấy hẹn và nhận thẻ sau 3-7 ngày làm việc.

- Cách 2: Đăng ký trực tuyến (Online/App Ngân hàng)

Bước 1: Truy cập website chính thức hoặc ứng dụng ngân hàng số.

Bước 2: Chọn mục "Mở thẻ ghi nợ" và điền thông tin cá nhân.

Bước 3: Xác thực danh tính (eKYC) bằng cách chụp CCCD và khuôn mặt.

Bước 4: Nhận thẻ ảo (virtual card) dùng ngay hoặc chờ thẻ vật lý gửi về nhà.

❖ **Kích hoạt và Sử dụng**

- Sau khi nhận thẻ, khách hàng cần kích hoạt thẻ qua App, SMS, hoặc cây ATM trước khi giao dịch.

- Thẻ ghi nợ liên kết trực tiếp với tài khoản ngân hàng, cho phép thanh toán, rút tiền một cách nhanh chóng, thuận tiện trong phạm vi trong nước và quốc tế.

1.2.2.2. Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ

❖ **Quy trình sử dụng và thanh toán thẻ ghi nợ**

- Kích hoạt và thiết lập mã PIN: Sau khi nhận thẻ, kích hoạt qua App ngân hàng, SMS, hoặc tại cây ATM để đặt/đổi mã PIN.

- Nạp tiền: Thẻ ghi nợ hoạt động theo cơ chế "có bao nhiêu tiêu bấy nhiêu". Khách hàng cần nạp tiền vào tài khoản thanh toán liên kết tại quầy, chuyển khoản, hoặc máy CDM.

- Thanh toán trực tiếp (POS/NFC): Tại cửa hàng, nhân viên quét/chạm thẻ, nhập PIN hoặc ký tên để hoàn tất. Và quy trình thanh toán như sau:

+ Đưa thẻ cho thu ngân.

+ Nhập mã PIN hoặc ký tên trên hóa đơn.

+ Nhận thẻ và hóa đơn (lưu ý nhận lại thẻ ngay).

- Thanh toán trực tuyến (Online): Nhập 16 số thẻ, ngày hết hạn và mã CVV/CVC (3 số bảo mật ở mặt sau thẻ) trên trang web/ứng dụng. Quy trình thanh toán trực tuyến:

+ Chọn phương thức thanh toán "Thẻ ghi nợ".

+ Nhập thông tin thẻ: Số thẻ, ngày hết hạn, mã CVV/CVC.

+ Nhập mã OTP (gửi qua SMS/App ngân hàng) để xác thực.

- Rút tiền/tra cứu: Thực hiện tại các cây ATM có biểu tượng Visa/Mastercard, bao gồm cả trong và ngoài nước.

1.2.3. Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ

1.2.3.1. Quan điểm về sự phát triển kinh doanh hoạt động thẻ

Trong lĩnh vực ngân hàng, phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ được hiểu là quá trình mở rộng quy mô, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đây là hoạt động tất yếu để ngân hàng:

- Gia tăng hiệu quả kinh doanh thông qua nguồn thu từ phí dịch vụ và huy động vốn chi phí thấp.
- Nâng cao năng lực cạnh tranh bằng việc cung cấp sản phẩm hiện đại, tiện ích, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.
- Đáp ứng xu hướng hội nhập quốc tế khi thanh toán xuyên biên giới ngày càng phổ biến.

Phát triển dịch vụ thẻ không chỉ dừng lại ở việc phát hành nhiều thẻ hơn, mà còn phải chú trọng đến việc nâng cao trải nghiệm khách hàng, đảm bảo an toàn bảo mật và tối ưu hóa lợi nhuận. Đây là sự phát triển toàn diện cả về quy mô, chủng loại và chất lượng dịch vụ.

1.2.3.2. Nội dung phát triển thẻ ghi nợ tại Ngân hàng thương mại

- Phát triển quy mô thẻ là việc gia tăng số lượng thẻ phát hành, số lượng khách hàng sử dụng thẻ và phạm vi hoạt động của dịch vụ thẻ. Đây là yếu tố cơ bản phản ánh mức độ mở rộng của hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng. Tuy nhiên, việc phát triển quy mô không chỉ dừng lại ở số lượng thẻ phát hành mà còn phải chú trọng đến số lượng thẻ đang hoạt động thực tế. Một ngân hàng có thể phát hành nhiều thẻ nhưng nếu khách hàng không sử dụng thì hiệu quả mang lại sẽ không cao. Vì vậy, ngân hàng cần có các chính sách khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên như ưu đãi, hoàn tiền, tích điểm,... Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ như ATM, POS, thanh toán QR để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình sử dụng. Việc mở rộng phạm vi cung ứng dịch vụ, đặc biệt là ở các khu vực ngoài đô thị, sẽ góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và gia tăng quy mô hoạt động thẻ.

- Phát triển chủng loại thẻ là việc đa dạng hóa các sản phẩm thẻ ghi nợ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Mỗi nhóm khách hàng sẽ có đặc điểm và nhu cầu khác nhau, do đó ngân hàng cần thiết kế các loại thẻ phù hợp với từng phân khúc. Ngân hàng có thể phát triển các dòng thẻ như thẻ bạc, thẻ vàng, thẻ bạch kim với các mức ưu đãi và tiện ích khác nhau. Ngoài ra, việc phát hành thẻ đồng thương hiệu với các đối tác như hãng hàng không, siêu thị, trung tâm thương mại cũng là một hướng đi hiệu quả để gia tăng giá trị cho khách hàng. Xu hướng hiện nay là phát triển thẻ theo hướng tích hợp nhiều tiện ích như thanh toán không tiếp xúc, liên kết ví điện tử, thanh toán online và quản lý tài chính cá nhân. Việc đa dạng hóa sản phẩm không

chỉ giúp ngân hàng thu hút thêm khách hàng mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường

- Phát triển chất lượng dịch vụ thẻ là yếu tố quan trọng quyết định đến mức độ hài lòng và sự gắn bó của khách hàng đối với ngân hàng. Chất lượng dịch vụ thẻ hiện ở nhiều khía cạnh như tốc độ xử lý giao dịch, độ an toàn bảo mật, sự tiện lợi và chất lượng phục vụ của nhân viên. Ngân hàng cần đầu tư vào hệ thống công nghệ hiện đại để đảm bảo các giao dịch được xử lý nhanh chóng, chính xác và hạn chế tối đa lỗi phát sinh. Đồng thời, việc áp dụng các công nghệ bảo mật như thẻ chip, OTP, xác thực sinh trắc học sẽ giúp giảm thiểu rủi ro gian lận và tăng độ tin cậy cho khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần đơn giản hóa thủ tục phát hành và sử dụng thẻ, ứng dụng công nghệ số như eKYC để khách hàng có thể đăng ký và sử dụng dịch vụ một cách thuận tiện hơn. Bên cạnh đó, chất lượng nguồn nhân lực và dịch vụ chăm sóc khách hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm người dùng.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, chất lượng dịch vụ thẻ không chỉ dừng lại ở việc đáp ứng nhu cầu cơ bản mà còn phải hướng đến việc mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Đây chính là yếu tố then chốt giúp ngân hàng giữ chân khách hàng và phát triển hoạt động kinh doanh thẻ một cách bền vững.

1.2.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

Để đánh giá một cách đầy đủ hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại, cần dựa vào hệ thống các chỉ tiêu phản ánh cả về quy mô, mức độ sử dụng cũng như hiệu quả và chất lượng dịch vụ. Những chỉ tiêu này không chỉ giúp ngân hàng theo dõi tình hình hoạt động mà còn là cơ sở quan trọng để phân tích và đề xuất giải pháp phát triển thẻ ghi nợ trong thực tế.

1.2.4.1. Sự đa dạng của sản phẩm thẻ phát hành

Sự đa dạng của sản phẩm thẻ thể hiện qua số lượng và chủng loại thẻ mà ngân hàng cung cấp trên thị trường. Một ngân hàng có danh mục sản phẩm thẻ phong phú sẽ dễ dàng đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau như sinh viên, nhân viên văn phòng hay khách hàng thường xuyên giao dịch. Đối với thẻ ghi nợ, việc đa dạng hóa sản phẩm còn thể hiện ở các tiện ích đi kèm như thanh toán online, thanh toán không tiếp xúc, liên kết ví điện tử,...

Do đó, mức độ đa dạng của sản phẩm thẻ là một yếu tố quan trọng giúp ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng.

1.2.4.2. Số lượng thẻ phát hành và hoạt động

- ❖ *Số lượng thẻ phát hành* là một chỉ tiêu định lượng quan trọng trong việc đánh giá sự phát triển dịch vụ thẻ của ngân hàng. Phản ánh mức độ phổ biến và sức hút của ngân hàng trên thị trường. Ngân hàng có số lượng thẻ lớn thường có thương hiệu mạnh và độ phủ sóng cao. Số lượng thẻ phát hành tăng đều đặn chứng tỏ ngân hàng có chiến lược kinh doanh thẻ hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng.

$$\text{Tỷ lệ tăng tuyệt đối SLT} = (\text{SLTPH năm } n - \text{SLTPH năm } n - 1)$$

Tỷ lệ tăng tuyệt đối số lượng thẻ phản ánh sự thay đổi thực tế về số lượng thẻ phát hành trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng biết được số lượng thẻ đang gia tăng hay suy giảm theo thời gian.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng tương đối SLT} = \frac{(\text{SLTPH năm } n) - (\text{SLTPH năm } n - 1)}{(\text{SLTPH năm } n - 1)} \times 100\%$$

Tỷ lệ tăng trưởng tương đối số lượng thẻ phản ánh mức độ tăng trưởng số lượng thẻ phát hành qua các kỳ dưới dạng phần trăm. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá xu hướng mở rộng dịch vụ thẻ, khả năng gia tăng thị phần và hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ qua từng thời kỳ.

- ❖ *Số lượng thẻ hoạt động* phản ánh quy mô dịch vụ thẻ. Nếu tăng trưởng ổn định, dịch vụ thẻ đang phát triển tốt, thu hút KH mới và giữ chân KH cũ. Nếu số lượng thẻ phát hành cao nhưng thẻ hoạt động thấp, có thể KH chỉ mở thẻ để nhận ưu đãi ban đầu,... Chỉ số thẻ hoạt động/tổng số thẻ phát hành giúp đánh giá mức độ hiệu quả của dịch vụ thẻ. Nếu tỷ lệ này thấp, ngân hàng cần tìm hiểu nguyên nhân, có thể do: Chính sách phí chưa hấp dẫn, đối thủ cạnh tranh có các sản phẩm hấp dẫn hơn,...

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng tương đối SLTHĐ so vs SLTPH} = \frac{\text{SLTHĐ năm } n}{\text{SLTPH năm } n} \times 100\%$$

Tỷ lệ này phản ánh mức độ tăng trưởng thực tế của thẻ đang hoạt động so với tổng số thẻ phát hành, giúp đánh giá chất lượng phát triển dịch vụ thẻ và mức độ sử dụng thẻ của khách hàng tại ngân hàng.

1.2.4.3. Doanh số thanh toán thẻ

Doanh số thanh toán thẻ phản ánh mức độ sử dụng thẻ thực tế của khách hàng, là chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả dịch vụ thẻ.

- Doanh số nội địa và quốc tế:

+ Nội địa: Giao dịch tại ATM, POS, Internet, QR code trong nước.

+ Quốc tế: Giao dịch tại nước ngoài hoặc trên nền tảng thương mại điện tử quốc tế.

Doanh số thanh toán thẻ nội địa và quốc tế phản ánh tổng giá trị các giao dịch thanh toán bằng thẻ ghi nợ trong phạm vi trong nước và ngoài nước trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này giúp đánh giá mức độ sử dụng thẻ của khách hàng, khả năng đáp ứng nhu cầu thanh toán và hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng. Nếu doanh số thanh toán tăng cho thấy khách hàng sử dụng thẻ ngày càng nhiều, dịch vụ thẻ phát triển tích cực và ngân hàng đang nâng cao được khả năng cạnh tranh trên thị trường.

$$\text{Doanh số bình quân trên mỗi thẻ} = \frac{\text{Tổng doanh số thanh toán thẻ}}{\text{Số thẻ hoạt động}} \times 100\%$$

Chỉ số này phản ánh mức độ sử dụng trung bình của khách hàng đối với thẻ ghi nợ. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá hiệu quả khai thác thẻ sau khi phát hành. Nếu doanh số bình quân cao cho thấy khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên và dịch vụ thẻ đáp ứng tốt nhu cầu thanh toán.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng doanh số} = \frac{\text{Doanh số năm } n - \text{Doanh số năm } n - 1}{\text{Doanh số năm } n - 1} \times 100\%$$

Giúp đánh giá xu hướng sử dụng thẻ qua các năm, phản ánh xu hướng gia tăng giá trị giao dịch thanh toán thẻ qua các năm. Chỉ tiêu này giúp ngân hàng đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ, mức độ mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt cũng như hiệu quả của các chương trình khuyến mãi và phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ.

1.2.4.4. Số máy ATM và POS

Số lượng máy ATM và POS phản ánh mức độ phát triển hạ tầng thanh toán của ngân hàng trong việc cung cấp dịch vụ thẻ đến khách hàng. Đây là một trong những yếu tố quan trọng giúp khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận và sử dụng thẻ trong thực tế.

Máy ATM giúp khách hàng thực hiện các giao dịch như rút tiền, chuyển khoản, tra cứu số dư, trong khi máy POS hỗ trợ thanh toán trực tiếp tại các cửa hàng, siêu thị hoặc các điểm cung cấp dịch vụ. Khi hệ thống ATM và POS được phân bố rộng rãi, khách hàng sẽ thuận tiện hơn trong việc sử dụng thẻ, từ đó làm tăng tần suất giao dịch.

Bên cạnh đó, việc phát triển mạng lưới ATM và POS còn góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, phù hợp với xu hướng hiện nay. Đồng thời, đây cũng là yếu

tổ giúp ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng phạm vi hoạt động và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường, đặc biệt đối với các sản phẩm thẻ như thẻ ghi nợ.

1.2.4.5. Số dư trên thẻ

Số dư trên thẻ là số tiền mà khách hàng duy trì trong tài khoản thanh toán liên kết với thẻ. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng cũng như thói quen sử dụng tài khoản để chi tiêu. Số dư càng cao cho thấy khách hàng có xu hướng sử dụng thẻ thường xuyên, đồng thời đây cũng là nguồn vốn có chi phí thấp giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả kinh doanh.

1.2.4.6. Thu nhập từ hoạt động thẻ

Thu nhập từ dịch vụ thẻ phản ánh hiệu quả kinh doanh thẻ của ngân hàng. Nguồn thu chủ yếu bao gồm các loại phí và lãi suất phát sinh từ khách hàng sử dụng thẻ. Cụ thể:

- Phí phát hành thẻ: Là khoản phí khách hàng trả khi mở mới thẻ hoặc cấp lại thẻ (thẻ hồng, mất). Phí này giúp ngân hàng bù chi phí sản xuất thẻ, vận hành và quản lý.
- Phí thường niên: Khoản phí thu định kỳ hàng năm để duy trì thẻ, áp dụng với cả thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng. Một số ngân hàng miễn phí năm đầu để thu hút khách hàng mới.
- Phí rút tiền mặt: Thu khi khách hàng rút tiền từ ATM hoặc tại quầy giao dịch. Thẻ tín dụng thường có phí cao hơn thẻ ghi nợ.
- Phí giao dịch: Thu khi khách hàng thanh toán bằng thẻ tại POS, Internet, QR code hoặc mua sắm.
- Phí chuyển đổi ngoại tệ: Áp dụng khi khách hàng dùng thẻ giao dịch bằng ngoại tệ (quốc tế hoặc mua hàng trực tuyến).

Các khoản phí này không chỉ tạo nguồn thu ổn định cho ngân hàng mà còn phản ánh mức độ sử dụng thẻ của khách hàng. Tỷ lệ thu nhập từ dịch vụ thẻ tăng cho thấy thẻ được sử dụng nhiều, dịch vụ phát triển tốt.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ} = \frac{\text{TN năm } n - \text{TN năm } n - 1}{\text{TN năm } n - 1} \times 100\%$$

Tỷ lệ tăng trưởng thu nhập từ dịch vụ thẻ phản ánh mức độ gia tăng nguồn thu từ hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng qua các năm. Chỉ tiêu này giúp đánh giá hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ, mức độ sử dụng thẻ của khách hàng và khả năng đóng góp của dịch vụ thẻ vào tổng thu nhập của ngân hàng.

1.2.4.7. Lợi nhuận từ hoạt động thẻ

Lợi nhuận từ hoạt động thẻ là hiệu quả kinh tế mà ngân hàng thu được từ việc phát hành, quản lý và cung cấp dịch vụ thẻ. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng sinh lời thực tế, dựa vào mức sử dụng thẻ, doanh số giao dịch và các khoản phí phát sinh.

Lợi nhuận từ hoạt động thẻ	=	Thu nhập từ dịch vụ thẻ	-	Chi phí phát hành, quản lý và vận hành thẻ
-----------------------------------	----------	--------------------------------	----------	---

Chỉ tiêu này phản ánh khả năng tối ưu hóa nguồn thu từ dịch vụ thẻ, giúp đánh giá hiệu quả chương trình khuyến mãi, phí dịch vụ và chính sách khách hàng và là cơ sở để ngân hàng mở rộng loại thẻ, nâng hạn mức, phát triển mạng lưới chấp nhận thẻ và nâng cao công nghệ.

1.2.4.8. Rủi ro hoạt động thẻ

Rủi ro trong hoạt động thẻ là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá hiệu quả dịch vụ thẻ của ngân hàng. Không chỉ dừng lại ở số lượng thẻ phát hành hay doanh số giao dịch, chất lượng dịch vụ còn thể hiện ở mức độ an toàn, ổn định của khách hàng khi sử dụng thẻ. Rủi ro hoạt động thẻ thường được đánh giá thông qua một số chỉ tiêu cơ bản như tỷ lệ lỗi giao dịch, tỷ lệ gian lận và tỷ lệ khiếu nại của khách hàng.

- *Tỷ lệ lỗi giao dịch và sự cố hệ thống* là chỉ tiêu phản ánh mức độ ổn định và hiệu quả của hệ thống thanh toán thẻ. Lỗi giao dịch có thể do kết nối gián đoạn, sai thông tin thẻ, sự cố ATM/POS hoặc gián đoạn mạng xử lý. Sự cố nghiêm trọng có thể gây gián đoạn diện rộng, ảnh hưởng đến trải nghiệm và lòng tin khách hàng. Ngoài ra, thời gian trung bình để xử lý lỗi cũng là một yếu tố quan trọng giúp đánh giá khả năng khắc phục sự cố của ngân hàng. Nếu tỷ lệ lỗi cao hoặc thời gian khắc phục kéo dài, dịch vụ thẻ có thể mất uy tín, giảm doanh số thanh toán và ảnh hưởng thương hiệu ngân hàng.

$\text{Tỷ lệ lỗi giao dịch} = \frac{\text{Số lượng giao dịch lỗi}}{\text{Tổng số giao dịch}} \times 100\%$
--

- *Tỷ lệ gian lận* là chỉ tiêu quan trọng giúp ngân hàng đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động thẻ. Gian lận có thể xảy ra dưới nhiều hình thức như đánh cắp thông tin thẻ, giao dịch giả mạo hoặc tấn công hệ thống thanh toán. Tỷ lệ này càng thấp cho thấy hệ thống bảo mật và khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng càng hiệu quả. Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể đánh giá mức độ thiệt hại thông qua giá trị tổn thất phát sinh từ

các giao dịch gian lận.

$$\text{Tỷ lệ gian lận} = \frac{\text{Số lượng giao dịch gian lận}}{\text{Tổng số giao dịch}} \times 100\%$$
$$\text{Mức tổn thất} = \frac{\text{Tổng số tiền bị gian lận}}{\text{Tổng số giao dịch}} \times 100\%$$

- *Tỷ lệ khiếu nại* là tỷ lệ số lượng khiếu nại của khách hàng liên quan đến dịch vụ thẻ trên tổng số khách hàng sử dụng thẻ. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ thẻ của ngân hàng. Khi tỷ lệ khiếu nại thấp, điều đó cho thấy khách hàng hài lòng với chất lượng dịch vụ, quy trình xử lý và thái độ phục vụ.

Ngược lại, nếu tỷ lệ khiếu nại cao, ngân hàng cần xem xét lại các vấn đề như lỗi hệ thống, quy trình xử lý giao dịch hoặc chất lượng chăm sóc khách hàng để có biện pháp cải thiện kịp thời.

1.2.4.9. Thị phần thẻ

Thị phần thẻ là chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng hoạt động thẻ của ngân hàng so với toàn thị trường trong một khoảng thời gian nhất định, qua đó thể hiện vị thế cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực dịch vụ thẻ. Thị phần có thể được đánh giá thông qua số lượng thẻ phát hành, số thẻ đang hoạt động hoặc doanh số thanh toán thẻ. Khi thị phần cao, điều đó cho thấy ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng và sản phẩm thẻ được sử dụng rộng rãi. Đối với thẻ ghi nợ, việc mở rộng thị phần giúp ngân hàng tăng doanh số giao dịch và nguồn thu từ dịch vụ thẻ, đồng thời nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh trên thị trường.

1.2.4.10. Đánh giá của khách hàng về dịch vụ thẻ

Đánh giá sự hài lòng của khách hàng là chỉ số quan trọng phản ánh chất lượng, hiệu quả và mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng. Thông qua khảo sát trực tiếp, bảng hỏi, phản hồi trực tuyến hoặc tổng đài chăm sóc khách hàng, ngân hàng có thể đo lường trải nghiệm thực tế, nhận diện vấn đề và cải thiện dịch vụ. Đây là cơ sở quan trọng giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả kinh doanh thẻ, giữ chân khách hàng và tối ưu hóa lợi nhuận.

Theo mô hình SERVQUAL (Service Quality) là công cụ đo lường chất lượng dịch vụ phổ biến do Parasuraman, Zeithaml và Berry phát triển (1988). Mô hình hoạt động dựa trên nguyên lý: chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa kỳ vọng của khách hàng và trải nghiệm thực tế của khách hàng. Các yếu tố chính trong đánh giá của khách

hàng bao gồm:

- *Độ tin cậy* phản ánh khả năng ngân hàng thực hiện các giao dịch một cách chính xác, ổn định và đúng hẹn, bao gồm rút tiền, thanh toán, chuyển khoản hay trừ đúng số tiền trong tài khoản, đồng thời hạn chế các lỗi kỹ thuật. Khi dịch vụ thẻ có độ tin cậy cao, khách hàng sẽ cảm thấy an tâm, tin tưởng và gắn bó lâu dài với ngân hàng.
- *Sự đảm bảo* thể hiện trình độ chuyên môn, kiến thức và thái độ phục vụ của nhân viên, giúp khách hàng cảm thấy an toàn và yên tâm khi sử dụng dịch vụ. Nhân viên có kiến thức và thái độ chuyên nghiệp sẽ tư vấn, giải đáp thắc mắc, hướng dẫn khách hàng sử dụng thẻ và đảm bảo thông tin cá nhân được bảo mật. Khi khách hàng nhận thấy sự đảm bảo này, họ sẽ tự tin hơn trong việc sử dụng dịch vụ thẻ.
- *Phương tiện hữu hình* liên quan đến cơ sở vật chất, trang thiết bị và công nghệ hỗ trợ giao dịch, như ATM, POS, ứng dụng ngân hàng số cũng như thái độ phục vụ của nhân viên. Các yếu tố này tác động trực tiếp đến trải nghiệm giao dịch, tốc độ xử lý và sự tiện lợi. Một hệ thống cơ sở vật chất hiện đại và thuận tiện sẽ làm tăng sự hài lòng của khách hàng và góp phần nâng cao hình ảnh ngân hàng.
- *Sự thấu cảm* phản ánh mức độ quan tâm và chăm sóc cá nhân hóa của ngân hàng đối với từng khách hàng, ví dụ như tư vấn khi mở thẻ, hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh, đáp ứng nhu cầu đặc thù. Khi khách hàng cảm nhận được sự quan tâm chu đáo, họ sẽ trung thành và tích cực sử dụng thẻ, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.
- *Khả năng đáp ứng* đo lường tốc độ, độ chính xác và sự sẵn sàng phục vụ khách hàng trong các hoạt động liên quan đến thẻ, bao gồm phát hành thẻ, xử lý giao dịch, giải quyết khiếu nại và cập nhật thông tin. Khả năng đáp ứng tốt giúp giảm rủi ro bất tiện, nâng cao trải nghiệm và tạo sự tin tưởng lâu dài từ phía khách hàng.

Như vậy, việc đánh giá khách hàng theo năm tiêu chí trên không chỉ giúp ngân hàng cải thiện chất lượng dịch vụ thẻ, mà còn là cơ sở để phát triển sản phẩm mới, nâng cao lợi thế cạnh tranh, giữ chân khách hàng, tối ưu hóa trải nghiệm và lợi nhuận. Đây là một công cụ quản lý quan trọng, hình thành chu trình phản hồi - cải thiện - phát triển trong hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ ngân hàng.

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng thương mại

1.2.5.1. Nhân tố chủ quan

Nhân tố chủ quan là những yếu tố xuất phát từ chính ngân hàng, có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh thẻ. Việc kiểm soát và cải thiện các yếu tố này sẽ giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động và phát triển dịch vụ thẻ, đặc biệt là thẻ ghi nợ.

- Tiện ích của thẻ là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ của khách hàng. Nếu thẻ được tích hợp nhiều tiện ích như thanh toán online, thanh toán quốc tế, rút tiền nhanh, liên kết ví điện tử,... thì sẽ thu hút khách hàng sử dụng nhiều hơn. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, các tiện ích liên quan đến giao dịch xuyên biên giới càng đa dạng thì càng giúp nâng cao giá trị sử dụng của thẻ, từ đó góp phần tăng doanh số và hiệu quả kinh doanh.

- Hệ thống công nghệ là nền tảng quan trọng đảm bảo cho hoạt động thẻ diễn ra nhanh chóng, chính xác và an toàn. Một hệ thống công nghệ hiện đại sẽ giúp xử lý giao dịch nhanh, hạn chế lỗi và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đối với thẻ ghi nợ quốc tế, yêu cầu về công nghệ càng cao do liên quan đến các giao dịch quốc tế. Vì vậy, ngân hàng cần đầu tư vào hệ thống bảo mật, công nghệ chip, xác thực giao dịch để giảm thiểu rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- Trình độ nhân viên và nguồn lực con người đây là yếu tố trực tiếp tham gia vào quá trình tư vấn, phát hành và hỗ trợ khách hàng sử dụng thẻ. Trình độ chuyên môn và kỹ năng của nhân viên sẽ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cũng như mức độ hài lòng của khách hàng. Nếu nhân viên có kiến thức tốt, tư vấn rõ ràng và hỗ trợ nhanh chóng, khách hàng sẽ dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ thẻ hơn. Ngược lại, nếu nhân viên thiếu kinh nghiệm, có thể gây khó khăn trong quá trình sử dụng thẻ của khách hàng.

- Thủ tục phát hành và thanh toán thẻ ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp cận dịch vụ của khách hàng. Nếu thủ tục đơn giản, nhanh gọn, khách hàng sẽ dễ dàng đăng ký và sử dụng thẻ. Ngược lại, nếu quy trình phức tạp, mất nhiều thời gian, khách hàng có thể ngại sử dụng hoặc chuyển sang ngân hàng khác. Do đó, việc đơn giản hóa thủ tục, ứng dụng công nghệ trong phát hành và thanh toán thẻ là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng phát triển dịch vụ thẻ hiệu quả hơn.

1.2.5.2. Nhân tố khách quan

Nhân tố khách quan là những yếu tố bên ngoài ngân hàng mà ngân hàng không thể

kiểm soát nhưng lại có ảnh hưởng lớn đến việc phát triển hoạt động kinh doanh thẻ, đặc biệt là thẻ ghi nợ quốc tế. Các yếu tố này có thể tạo điều kiện thuận lợi hoặc gây khó khăn cho việc mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng và gia tăng hiệu quả kinh doanh thẻ.

- Môi trường pháp lý bao gồm các quy định của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước liên quan đến hoạt động thanh toán và dịch vụ thẻ. Đây là cơ sở quan trọng giúp hoạt động kinh doanh thẻ được triển khai một cách an toàn, minh bạch và ổn định. Khi hệ thống pháp lý đầy đủ, rõ ràng và phù hợp với thực tiễn, ngân hàng sẽ thuận lợi trong việc phát triển sản phẩm thẻ mới, mở rộng dịch vụ và thu hút khách hàng. Ngược lại, nếu quy định còn hạn chế hoặc thay đổi thường xuyên sẽ ảnh hưởng đến kế hoạch và tốc độ phát triển hoạt động kinh doanh thẻ.

- Môi trường kinh tế - xã hội có ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu và khả năng sử dụng dịch vụ thẻ của khách hàng. Khi nền kinh tế tăng trưởng, thu nhập của người dân được cải thiện thì nhu cầu sử dụng thẻ, đặc biệt là thẻ ghi nợ, sẽ có xu hướng gia tăng. Bên cạnh đó, sự phát triển của công nghệ, thương mại điện tử và xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng phổ biến đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng mở rộng dịch vụ thẻ. Đồng thời, thói quen tiêu dùng của người dân cũng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định mức độ phát triển của hoạt động kinh doanh thẻ. Ở những khu vực mà người dân vẫn ưu tiên sử dụng tiền mặt hoặc chưa quen với các phương thức thanh toán hiện đại, việc triển khai dịch vụ thẻ sẽ gặp nhiều khó khăn. Ngược lại, khi người dân có xu hướng mua sắm trực tuyến, sử dụng ví điện tử, thanh toán qua POS hoặc QR code thì nhu cầu sử dụng thẻ sẽ gia tăng mạnh, tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng phát triển dịch vụ và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò và các hoạt động kinh doanh thẻ. Đồng thời, chương cũng làm rõ các tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ theo mô hình SERVQUAL và các yếu tố ảnh hưởng đến mức độ hài lòng của khách hàng.

Những nội dung này là cơ sở lý luận quan trọng để phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong chương 2 và đề xuất giải pháp trong chương 3.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

VPBank trải dài hơn 30 năm, với những cột mốc quan trọng:

- Khởi đầu (1993): Thành lập ngày 12/8/1993, là một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên tại Việt Nam.
- Chuyển đổi chiến lược (2010): Chuyển sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, mở rộng mạng lưới chi nhánh toàn quốc.
- Bứt phá và Niềm yết (2015 - 2020):
 - + Năm 2015: Chuyển mảng tín dụng tiêu dùng sang pháp nhân FE CREDIT.
 - + Năm 2017: Chính thức niêm yết trên HoSE.
 - + Năm 2018 - 2019: Ra mắt thương hiệu VPBank Diamond và phát hành 300 triệu USD trái phiếu quốc tế.
- Nâng tầm vị thế (2021 - 2023):
 - + Năm 2021: Bán 49% vốn FE CREDIT cho SMBC (Nhật Bản) với giá 2,8 tỷ USD.
 - + Năm 2022: Tái định vị thương hiệu với slogan "Vì một Việt Nam thịnh vượng".
 - + Năm 2023: Phát hành 15% vốn cho SMBC, trở thành ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống (đạt hơn 79.339 tỷ đồng tính đến cuối năm 2024).
- Mô hình Tập đoàn và Mở rộng (2024 - 2025):
 - + Năm 2024: Áp dụng mô hình Tập đoàn tài chính (bao gồm VPBankS, OPES, FE CREDIT, VPB AMC).
 - + Tháng 1/2025: Tiếp nhận chuyển giao bắt buộc GPBank, nâng tệp khách hàng lên hơn 30 triệu người.



Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

2.1.2. Giới thiệu về ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân

Tên viết tắt: VPBANK PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN

Mã số thuế: 0100233583 - 065

Địa chỉ: 180 - 182 Nguyễn Phước Lan, Phường Hoà Xuân, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Người đại diện: Hoàng Anh Toàn (01/04/2025)

Ngày hoạt động: 19/07/2011

Quản lý bởi: Cục Thuế Thành phố Hà Nội

Loại hình DN: Công ty cổ phần ngoài NN

Tình trạng: Đang hoạt động

Tiền thân của Phòng Giao dịch Hòa Xuân là Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, hoạt động trong khu vực trung tâm thành phố Đà Nẵng từ nhiều năm trước. Trong giai đoạn đầu, PGD Điện Biên Phủ chủ yếu phục vụ các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ trong khu vực nội đô, đồng thời đóng vai trò là một trong những phòng giao dịch đầu tiên giúp VPBank thiết lập sự hiện diện tại miền Trung. Với đội ngũ nhân sự tận tâm và quy trình nghiệp vụ bài bản, đơn vị này đã nhanh chóng tạo được lòng tin từ khách hàng, phát triển tệp khách hàng ổn định và đóng góp tích cực vào chỉ tiêu chung của Chi nhánh Đà Nẵng.

Bắt đầu từ năm 2022, trước sự dịch chuyển mạnh mẽ về dân cư, hạ tầng và kinh tế tại khu vực khu đô thị mới Hòa Xuân - Cẩm Lệ, VPBank quyết định tái cấu trúc mạng lưới giao dịch tại Đà Nẵng, trong đó có kế hoạch di dời Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ đến địa điểm mới. Đến tháng 6 năm 2023, sau khi được Ngân hàng Nhà nước Chi nhánh Đà Nẵng phê duyệt, Phòng Giao dịch Hòa Xuân chính thức được thành lập, thay thế cho phòng giao dịch cũ. Sự kiện này đánh dấu bước ngoặt chiến lược, đưa VPBank tiến sâu vào khu vực đô thị hóa nhanh, đông dân cư và giàu tiềm năng kinh doanh. Kể từ khi đi vào hoạt động tại địa chỉ 180 - 182 Nguyễn Phước Lan, Phòng Giao dịch Hòa Xuân không ngừng đổi mới về chất lượng dịch vụ, hiện đại hóa không gian làm việc và tăng cường tiện ích giao dịch.

❖ Các kết quả nổi bật trong quá trình phát triển:

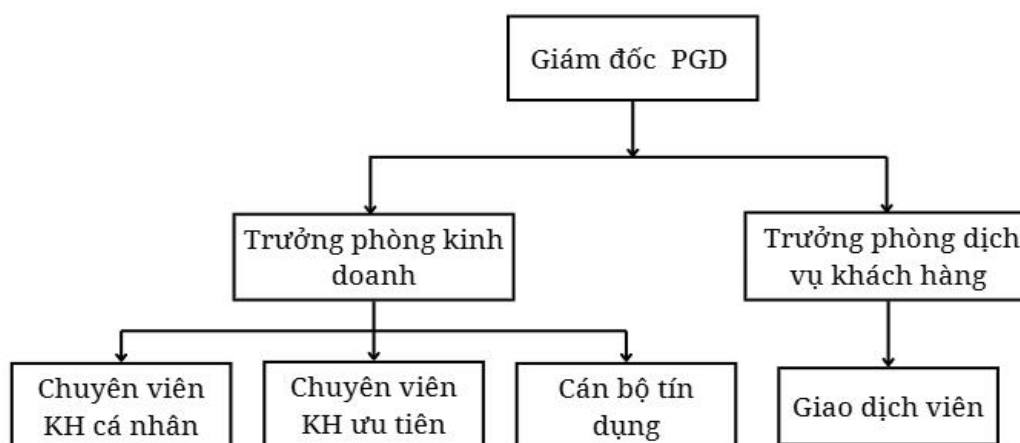
- Tăng trưởng ổn định về quy mô khách hàng, đặc biệt là tệp khách hàng cá nhân trẻ, hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ trên địa bàn.
- Ứng dụng ngân hàng số (VPBank NEO) được đẩy mạnh, giúp khách hàng tiếp cận

dịch vụ tiện lợi và nhanh chóng hơn.

- Đội ngũ nhân sự được trẻ hóa và đào tạo chuyên sâu, vừa linh hoạt trong giao tiếp khách hàng, vừa đảm bảo tuân thủ quy trình nghiệp vụ chặt chẽ.
- Mọi quan hệ gắn bó với cộng đồng ngày càng được củng cố, thông qua các hoạt động tiếp cận địa bàn, hợp tác với khu dân cư, và hỗ trợ tài chính cho các hộ kinh doanh địa phương.

Không chỉ giữ vững vai trò là một điểm giao dịch tài chính đa năng, VPBank Hòa Xuân còn đang dần trở thành “điểm chạm đầu tiên” của ngân hàng với người dân khu vực Tây Nam Đà Nẵng. Với tốc độ phát triển đô thị tại Hòa Xuân, đơn vị được kỳ vọng sẽ tiếp tục mở rộng quy mô phục vụ và đóng góp mạnh mẽ hơn cho mạng lưới ngân hàng VPBank tại miền Trung trong thời gian tới.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận trong ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân



Hình 2.2. Sơ đồ tổ chức bộ máy VPBank - PGD Hòa Xuân

(Nguồn: Phòng giao dịch VPBank Hòa Xuân)

Giám đốc PGD giám sát sự phát triển của Phòng Giao dịch, đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra hiệu quả và hoàn thành các chỉ tiêu được giao. Xây dựng, đào tạo và phát triển đội ngũ nhân sự, bảo đảm nguồn nhân lực có năng lực, chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu hoạt động và chiến lược phát triển của ngân hàng.

Trưởng phòng kinh doanh chịu trách nhiệm hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh được giao và KPI của đội ngũ bán hàng, trực tiếp tuyển dụng, huấn luyện, đào tạo và đánh giá lộ trình thăng tiến cho nhân viên. Tổ chức họp kinh doanh, giám sát hiệu suất làm việc và đảm bảo tuân thủ quy trình, quản trị rủi ro. Phân tích đối thủ và xu hướng thị trường để tìm kiếm, thu hút khách hàng mới; phối hợp xây dựng các giải pháp sản phẩm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Chuyên viên KH cá nhân là người tư vấn, chăm sóc các khách hàng trẻ, năng động (Gen Z, Millennial) với dịch vụ tài chính số hóa, cá nhân hóa, bao gồm các sản phẩm vay, tiết kiệm, tài khoản số đẹp, và đặc quyền riêng biệt, làm cầu nối giữa khách hàng và ngân hàng, tối ưu hóa trải nghiệm, đảm bảo tính chuyên biệt, tiện lợi, hiệu quả.

Chuyên viên KH ưu tiên là vị trí chuyên biệt trong ngân hàng, tập trung phục vụ nhóm Khách hàng Ưu tiên (Priority Banking/Wealth Management) có tài sản lớn (hàng trăm triệu đến hàng tỷ đồng), vai trò chính là tư vấn, quản lý và cung cấp các giải pháp tài chính, sản phẩm đầu tư, dịch vụ ngân hàng cá nhân cao cấp một cách cá nhân hóa để gia tăng giá trị cho khách hàng và ngân hàng.

Cán bộ tín dụng là nhân viên ngân hàng đảm nhận vị trí cầu nối giữa khách hàng (cá nhân/doanh nghiệp) và ngân hàng, phụ trách toàn bộ quy trình tín dụng: từ tìm kiếm, tư vấn, thẩm định hồ sơ vay vốn, giải ngân, cho đến quản lý khoản vay sau giải ngân, đảm bảo hoạt động cho vay hiệu quả và hạn chế rủi ro cho ngân hàng, bao gồm các vai trò như chuyên viên quan hệ khách hàng và hỗ trợ tín dụng.

Trưởng phòng dịch vụ khách hàng là người quản lý điều hành chung và tâm gương mẫu mực về phong cách phục vụ tại đơn vị. Chịu trách nhiệm cao nhất về chất lượng dịch vụ: Phân công nhân sự, giải quyết khiếu nại và gắn kết với các đội bán hàng (KHCHN, SME) để hoàn thành mục tiêu kinh doanh. Giám sát hoạt động, trực tiếp ký duyệt bút toán/chứng từ, quản lý kho quỹ và báo cáo kịp thời các rủi ro phát sinh. Xây dựng môi trường làm việc công bằng, đào tạo nhân viên, triển khai chỉ tiêu KPIs và thu hút, giữ chân nhân tài. Và thực hiện các nhiệm vụ khác theo chỉ đạo của lãnh đạo cấp trên.

Giao dịch viên là nhân viên ngân hàng thường trực làm việc tại quầy giao dịch của các Ngân hàng, phục vụ các nhu cầu giao dịch cơ bản của khách hàng như nộp tiền, rút tiền, ủy nhiệm chi, thu hộ, chi hộ, mở tài khoản, xử lý thông tin tài khoản, hạch toán giao dịch ...cho khách hàng.

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân

Trong giai đoạn 2023 - 2025, VPBank - PGD Hòa Xuân ghi nhận sự tăng trưởng tương đối rõ nét trên hầu hết các mặt hoạt động bao gồm huy động vốn, cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh. Quy mô hoạt động của đơn vị ngày càng được mở rộng, thể hiện qua sự gia tăng của nguồn vốn huy động, dư nợ tín dụng cũng như doanh thu và

lợi nhuận qua từng năm.

2.1.4.1. Tình hình huy động vốn

Huy động vốn là hình thức tiếp nhận nguồn vốn, tài sản có giá trị của các cá nhân, tổ chức để phát triển các hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Đây là hoạt động quan trọng và mang tính quyết định đối với mỗi ngân hàng, nó là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng và luôn được các ngân hàng xem trọng.

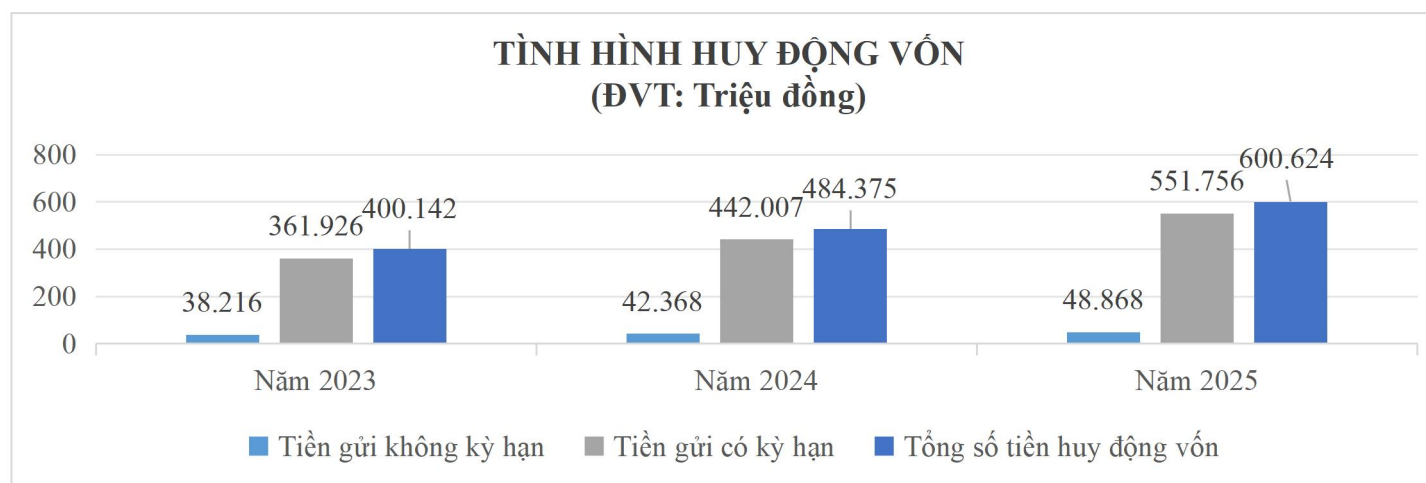
Dưới đây là huy động vốn của ngân hàng giai đoạn 2023 - 2025:

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Tiền gửi không kì hạn	38.216	9,6%	42.368	8,7%	48.868	8,14%	4.152	10,86%	6.500	15,34%
Tiền gửi có kỳ hạn	361.926	90,4%	442.007	91,3%	551.756	91,86%	80.081	22,13%	109.749	24,83%
- Có kỳ hạn ≤ 12 tháng	206.604	51,6%	252.586	52,15%	321.286	53,49%	45.982	22,26%	68.700	27,20%
- Có kỳ hạn > 12 tháng	155.322	38,8%	189.421	39,1%	230.470	38,37%	34.099	21,95%	41.049	21,67%
Tổng	400.142	100%	484.375	100%	600.624	100%	84.233	21,05%	116.249	24,00%

(Nguồn: VPBank - PGD Hoà Xuân)

**Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025**

Từ bảng số liệu, có thể thấy hoạt động huy động vốn tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 đạt được sự tăng trưởng khá tích cực cả về quy mô và cơ cấu nguồn vốn. Tổng vốn huy động tăng từ 400.142 triệu đồng năm 2023 lên 484.375 triệu đồng năm 2024 và đạt 600.624 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 21,05% và 24,00%. Tốc độ tăng trưởng năm 2025 cao hơn năm 2024 cho thấy khả năng thu hút nguồn vốn của đơn vị ngày càng được cải thiện.

Sự gia tăng của nguồn vốn huy động trước hết xuất phát từ việc VPBank liên tục mở rộng các sản phẩm tiền gửi với nhiều kỳ hạn và mức lãi suất linh hoạt, phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng. Bên cạnh đó, chất lượng dịch vụ được cải thiện cùng với việc đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số VPBank NEO đã tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình gửi tiền, tất toán và quản lý tài khoản. Ngoài ra, sự phục hồi của nền kinh tế sau giai đoạn khó khăn cũng góp phần làm gia tăng thu nhập và khả năng tích lũy của người dân, từ đó thúc đẩy lượng tiền gửi vào ngân hàng.

Xét theo cơ cấu nguồn vốn, tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng vốn huy động, từ 90,40% năm 2023 lên 91,86% năm 2025. Giá trị tiền gửi có kỳ hạn tăng từ 361.926 triệu đồng lên 551.756 triệu đồng, tương ứng tăng 22,13% năm 2024 và 24,83% năm 2025. Sự tăng trưởng này cho thấy khách hàng có xu hướng ưu tiên các khoản tiền gửi sinh lời ổn định thay vì giữ tiền mặt hoặc đầu tư vào các kênh có mức độ rủi ro cao hơn. Đồng thời, các chương trình ưu đãi lãi suất, tiết kiệm trực tuyến và chính sách chăm sóc khách hàng của VPBank đã góp phần nâng cao khả năng thu hút nguồn vốn trung và dài hạn.

Trong nhóm tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi kỳ hạn từ 12 tháng trở xuống chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng từ 206.604 triệu đồng năm 2023 lên 321.286 triệu đồng năm 2025. Tốc độ tăng trưởng đạt 22,26% năm 2024 và 27,20% năm 2025. Điều này cho thấy khách hàng có xu hướng lựa chọn các kỳ hạn ngắn để vừa đảm bảo khả năng sinh lời, vừa duy trì tính linh hoạt trong sử dụng vốn khi điều kiện kinh tế còn nhiều biến động. Đây cũng là nhóm tiền gửi được VPBank triển khai nhiều chương trình ưu đãi nên thu hút được lượng khách hàng tương đối lớn.

Đối với tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng, quy mô huy động tăng từ 155.322 triệu đồng năm 2023 lên 230.470 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 21,95% và 21,67%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng thấp hơn nhóm kỳ hạn ngắn nhưng vẫn duy trì ở mức khá cao, phản ánh niềm tin của khách hàng đối với uy tín và năng lực hoạt động của

VPBank. Nguồn vốn này có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao tính ổn định của cơ cấu vốn và tạo điều kiện cho ngân hàng chủ động hơn trong hoạt động cấp tín dụng trung và dài hạn.

Bên cạnh đó, tiền gửi không kỳ hạn cũng có sự gia tăng từ 38.216 triệu đồng năm 2023 lên 48.868 triệu đồng năm 2025. Tuy tỷ trọng giảm từ 9,60% xuống 8,14%, nhưng giá trị tuyệt đối vẫn tăng lần lượt 10,86% và 15,34% qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu là số lượng khách hàng sử dụng tài khoản thanh toán, ngân hàng số, các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng nhiều. Sự phát triển của các dịch vụ chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, mua sắm trực tuyến và sử dụng thẻ ngân hàng đã góp phần làm gia tăng lượng tiền duy trì trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

Nhìn chung, hoạt động huy động vốn tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự phát triển tích cực cả về quy mô lẫn chất lượng nguồn vốn. Nguồn vốn huy động tăng trưởng ổn định không chỉ tạo cơ sở cho việc mở rộng hoạt động tín dụng mà còn là nền tảng quan trọng để ngân hàng phát triển các dịch vụ bán lẻ, đặc biệt là hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ trong những năm tiếp theo.

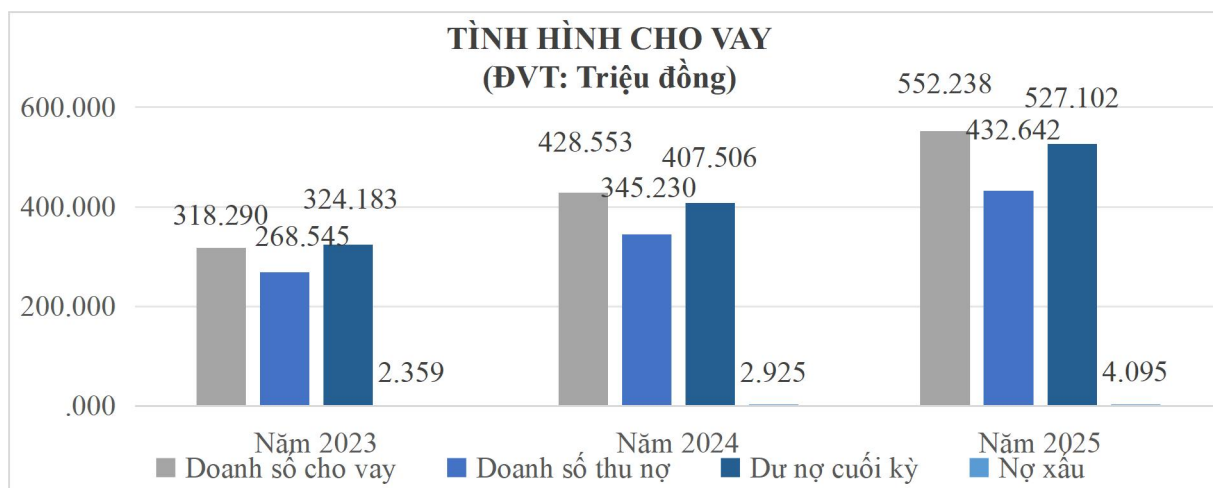
2.1.4.2. Tình hình hoạt động cho vay

**Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của VPBank - PGD Hoà Xuân
giai đoạn 2023 - 2025**

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	318.290	428.553	552.238	110.263	34,64%	123.685	28,86%
2. Doanh số thu nợ	268.545	345.230	432.642	76.685	28,56%	87.412	25,32%
3. Dư nợ cuối kỳ	324.183	407.506	527.102	83.323	25,70%	119.596	29,35%
4. Nợ xấu	2.359	2.925	4.095	566	23,99%	1.170	40,00%
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,73%	0,72%	0,78%	-0,01%		0,06%	

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)



Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của của VPBank - PGD Hòa Xuân từ 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn tốc độ. Trước hết, doanh số cho vay tăng từ 318.290 triệu đồng năm 2023 lên 428.553 triệu đồng năm 2024 và đạt 552.238 triệu đồng năm 2025. Mức tăng năm 2024 là 110.263 triệu đồng (34,64%), và năm 2025 tiếp tục tăng 123.685 triệu đồng (28,86%). Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ việc nhu cầu vay vốn của khách hàng phục vụ sản xuất kinh doanh và tiêu dùng ngày càng lớn, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế dần ổn định sau giai đoạn khó khăn trước đó. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng tích cực mở rộng cho vay bán lẻ và triển khai nhiều sản phẩm tín dụng phù hợp với khách hàng cá nhân.

Cùng với đó, doanh số thu nợ tăng từ 268.545 triệu đồng năm 2023 lên 345.230 triệu đồng năm 2024 và đạt 432.642 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng lần lượt 28,56% và 25,32%. Điều này cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng tương đối tốt. Nguyên nhân là do PGD chú trọng công tác thẩm định ngay từ đầu, đồng thời theo dõi và nhắc nợ khách hàng khá chặt chẽ, giúp hạn chế tình trạng chậm trả.

Xét về dư nợ cuối kỳ, chỉ tiêu này tăng từ 324.183 triệu đồng năm 2023 lên 407.506 triệu đồng năm 2024 và đạt 527.102 triệu đồng năm 2025, tương ứng mức tăng 25,70% và 29,35%. Việc dư nợ tăng nhanh, đặc biệt trong năm 2025, cho thấy quy mô tín dụng đang được mở rộng mạnh hơn. Nguyên nhân không chỉ đến từ nhu cầu vay vốn gia tăng mà còn do NH đẩy mạnh giải ngân, mở rộng tệp khách hàng tại khu vực Hòa Xuân nơi có tốc độ đô thị hóa và gia tăng dân cư tương đối nhanh.

Đối với nợ xấu, giá trị tuyệt đối tăng từ 2.359 triệu đồng năm 2023 lên 2.925 triệu đồng năm 2024 và 4.095 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 23,99% và 40,00%. Sự gia tăng này là điều khó tránh khỏi khi quy mô cho vay mở rộng. Tuy nhiên, xét về tỷ lệ nợ xấu, chỉ tiêu này vẫn được kiểm soát ở mức thấp, dao động từ 0,73% (2023)

xuống 0,72% (2024) và tăng nhẹ lên 0,78% (2025). Điều này cho thấy mặc dù rủi ro tín dụng có xu hướng tăng lên trong năm 2025, nhưng vẫn nằm trong ngưỡng an toàn. Nguyên nhân của sự tăng nhẹ tỷ lệ nợ xấu có thể do một số khách hàng gặp khó khăn trong quá trình trả nợ khi chi phí sinh hoạt và hoạt động kinh doanh biến động.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại VPBank - PGD Hòa Xuân có sự phát triển tích cực, Đây là cơ sở quan trọng giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả kinh doanh và tạo điều kiện thuận lợi để phát triển các dịch vụ liên quan như tài khoản thanh toán và thẻ ghi nợ.

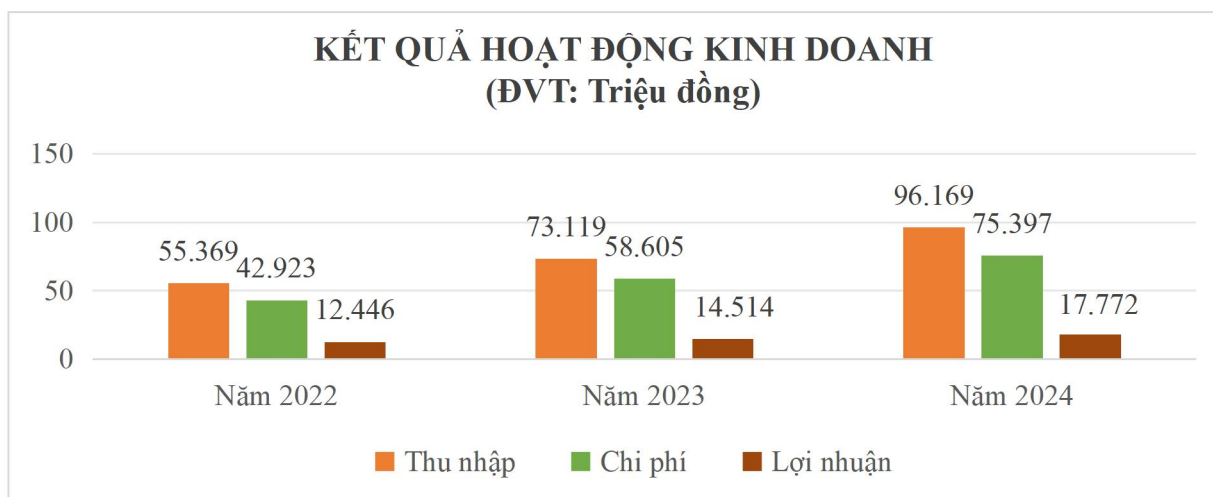
2.1.4.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại VPBank - PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Tổng thu nhập	55.369	100%	73.119	100%	96.169	100%	17.750	32,06%	23.050	31,52%
Thu nhập hoạt động cho vay	36.933	66,7%	49.226	67,32%	64.723	67,30%	12.293	33,28%	15.497	31,48%
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	18.025	32,6%	23.258	31,81%	30.652	31,87%	5.233	29,03%	7.394	31,79%
Thu nhập khác	411	0,7%	635	0,87%	794	0,83%	224	54,50%	159	25,04%
2. Tổng chi phí	42.923	100%	58.605	100%	78.397	100%	15.682	36,54%	19.792	33,77%
Chi phí trả lãi	28.929	67,4%	37.032	63,2%	47.924	61,13%	8.103	28,01%	10.892	29,41%
Chi phí hoạt động dịch vụ	12.621	29,4%	20.958	36%	29.648	37,82%	8.337	66,06%	8.690	41,46%
Chi phí khác	1.373	3,2%	615	1,05%	825	1,05%	-758	-55,21%	210	34,15%
3. Lợi nhuận	12.446		14.514		17.772		2.068	16,62%	3.258	22,45%

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)



Biểu đồ 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD Hoà Xuân từ 2023 - 2025

Tổng thu nhập tăng từ 55.369 triệu đồng năm 2023 lên 73.119 triệu đồng năm 2024 và đạt 96.169 triệu đồng năm 2025. Mức tăng tương ứng là 32,06% trong năm 2024 và 31,52% trong năm 2025. Điều này cho thấy nguồn thu của PGD tăng đều qua các năm, phản ánh hoạt động kinh doanh được mở rộng.

Xét về cơ cấu, thu nhập từ hoạt động cho vay luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, dao động quanh 66 - 67% tổng thu nhập và tăng từ 36.933 triệu đồng lên 64.723 triệu đồng sau hai năm. Điều này cho thấy tín dụng vẫn là nguồn thu chủ yếu của ngân hàng. Nguyên nhân là do dư nợ cho vay tăng mạnh qua các năm, kéo theo thu nhập lãi tăng tương ứng.

Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ cũng có xu hướng tăng, từ 18.025 triệu đồng năm 2023 lên 30.652 triệu đồng năm 2025, chiếm khoảng 31 - 32% tổng thu nhập. Sự gia tăng này chủ yếu nhờ ngân hàng đẩy mạnh các dịch vụ như thanh toán, chuyên khoản và thẻ, phù hợp với xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt.

Đối với tổng chi phí, chi tiêu này cũng tăng từ 42.923 triệu đồng năm 2023 lên 78.397 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng lần lượt 36,54% và 33,77%. Trong đó, chi phí trả lãi chiếm tỷ trọng lớn nhất nhưng có xu hướng giảm dần từ 67,4% xuống 61,13%, cho thấy ngân hàng đang từng bước cải thiện cơ cấu chi phí vốn.

Ngược lại, chi phí hoạt động dịch vụ tăng mạnh cả về quy mô và tỷ trọng (từ 29,4% lên 37,82%), phản ánh việc ngân hàng đầu tư nhiều hơn vào các hoạt động dịch vụ và công nghệ. Ngoài ra, chi phí khác biến động không ổn định, giảm mạnh trong năm 2024 rồi tăng nhẹ trở lại năm 2025.

Cuối cùng, lợi nhuận của PGD tăng từ 12.446 triệu đồng năm 2023 lên 17.772 triệu đồng năm 2025, với mức tăng 16,62% năm 2024 và 22,45% năm 2025. Mặc dù

chi phí tăng khá nhanh, nhưng lợi nhuận vẫn duy trì đà tăng, cho thấy hoạt động kinh doanh vẫn đạt hiệu quả nhất định.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank - PGD Hòa Xuân có sự tăng trưởng tích cực. Tuy nhiên, cơ cấu thu nhập vẫn phụ thuộc nhiều vào hoạt động tín dụng, trong khi chi phí dịch vụ có xu hướng tăng nhanh, đặt ra yêu cầu cần nâng cao hiệu quả quản lý chi phí trong thời gian tới.

2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1. Bối cảnh thị trường của hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ của ngân hàng trong thời gian qua

Giai đoạn 2023 - 2025 là thời kỳ thị trường dịch vụ thẻ tại Việt Nam có nhiều thay đổi đáng kể, đặc biệt trong bối cảnh chuyển đổi số diễn ra mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng. Sau đại dịch COVID - 19, hành vi tiêu dùng của người dân dần chuyển sang các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại phát triển dịch vụ thẻ, trong đó có thẻ ghi nợ.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách nhằm hoàn thiện khung pháp lý cho hoạt động thẻ, tiêu biểu là Thông tư 18/2024/TT - NHNN quy định về hoạt động thẻ ngân hàng. Đồng thời, Chính phủ tiếp tục triển khai các chương trình thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2021 - 2025. Những chính sách này đã góp phần tạo môi trường thuận lợi để các ngân hàng mở rộng dịch vụ thẻ và nâng cao chất lượng phục vụ.

Tuy nhiên, thị trường cũng xuất hiện sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, không chỉ giữa các ngân hàng mà còn đến từ các tổ chức trung gian thanh toán như ví điện tử. Điều này khiến cho việc phát triển thẻ ghi nợ không chỉ dừng lại ở việc gia tăng số lượng phát hành mà còn đòi hỏi nâng cao tỷ lệ sử dụng thực tế và trải nghiệm khách hàng.

2.2.2. Sơ lược về sản phẩm dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

2.2.2.1. Thẻ ghi nợ nội địa



Hình 2.3. Thẻ ghi nợ nội địa Autolink VPBank

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ Autolink là thẻ thanh toán thay thế tiền mặt, giúp khách hàng có thể thanh toán và rút tiền mặt mọi lúc, mọi nơi qua mạng lưới ATM rộng lớn của VPBank và các ngân hàng khác trong liên minh Smartlink, VNBC và Banknet. Tính năng nổi bật của thẻ đó là cho phép chủ thẻ sử dụng trong phạm vi số tiền đã nạp vào tài khoản thẻ, thời hạn sử dụng là 10 năm và hạn mức rút tiền mặt: 20.000.000 VNĐ/ngày; 2.000.000 VNĐ/lần.

2.2.2.2. Thẻ ghi nợ quốc tế



Hình 2.4. Thẻ ghi nợ Quốc tế Visa VPBank Shopee

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ Quốc tế Visa VPbank Shopee là sản phẩm thẻ thanh toán với tính năng Tặng Shopee Xu trên mọi chi tiêu. Thẻ này còn có các chương trình và ưu đãi như:

- Ưu đãi Shopee Xu: Tặng 4% xu khi chi tiêu tại Shopee, Shopee Food, Garena (tối đa 200.000 xu/tháng) và 0,1% xu không giới hạn cho các chi tiêu khác.
- Quà chào mừng: Tặng E-voucher 100.000 VNĐ (khi chi tiêu từ 200.000 VNĐ trong 30 ngày đầu) và hoàn đến 1,5 triệu VNĐ nếu duy trì số dư tài khoản từ 2 triệu VNĐ trong 3 tháng đầu.

- Phí và hạn mức: Miễn phí thường niên năm đầu; miễn năm tiếp theo nếu chi tiêu từ 30 triệu VNĐ/năm. Miễn phí rút tiền mặt tại tất cả ATM nội địa. Hạn mức chi tiêu 100 triệu VNĐ/ngày; rút tiền mặt tối đa 50 triệu VNĐ/ngày (nội địa).
- Tiện ích và bảo mật: Thẻ Chip EMV bảo mật cao, được chấp nhận tại hơn 29 triệu điểm giao dịch toàn cầu và hưởng giảm giá đến 30% tại hơn 5.000 đối tác của VPBank (như Coca, Owen, Booking.com...)



Hình 2.5. Thẻ ghi nợ quốc tế Phi vật lý VPBank

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế Phi vật lý/ Virtual debit card chính là phiên bản online mang đầy đủ khả năng thanh toán như chiếc thẻ Ghi nợ vật lý thực thụ, tiện dụng vượt trội để bạn mua sắm online mà không cần phải chờ nhận thẻ. Thẻ này mang đến sự tiện lợi khi thanh toán các giao dịch online và được miễn phí phí phát hành và phí thường niên.



Hình 2.6. Thẻ ghi nợ Quốc tế VPBank Visa Prime Platinum

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ Quốc tế VPBank Visa Prime Platinum là sản phẩm thẻ thanh toán không chạm với tính năng hoàn tiền trên mọi chi tiêu. Về ưu đãi và tính năng của thẻ :

- Chính sách hoàn tiền: Hoàn 3% cho thanh toán không chạm (contactless), 1% cho chi tiêu Online (tối đa 400.000 VND/tháng cho cả hai loại) và 0,3% không giới hạn cho các chi tiêu khác. Điều kiện là phải có ít nhất 3 giao dịch mỗi tháng.
- Ưu đãi mở thẻ mới: Hoàn đến 1,5 triệu VND khi duy trì số dư từ 2 triệu VND và hoàn 180.000 VND khi chi tiêu từ 200.000 VND trong những tháng đầu.

- Phí và hạn mức: Miễn phí thường niên năm đầu (năm sau miễn nếu chi tiêu từ 30 triệu VND).
- Miễn phí rút tiền ATM toàn quốc với hạn mức rút 50 triệu VND/ngày và hạn mức chi tiêu 100 triệu VND/ngày.
- Đặc quyền khác: Giảm giá đến 30% tại hơn 5.000 đối tác (ăn uống, du lịch, mua sắm) và bảo mật cao với công nghệ thẻ Chip EMV.



Hình 2.7. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Diamond

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Diamond mang đến cho bạn những trải nghiệm xứng tầm đẳng cấp quốc tế với các ưu đãi độc quyền và lợi ích vượt trội như :

- Hoàn tiền: 1% - 1.2% cho chi tiêu thường và 0.3% cho quảng cáo/điện nước (áp dụng khi tiêu từ 3 triệu/tháng).
- Hạn mức: Chi tiêu và rút tiền tối đa 500 triệu VNĐ/ngày.
- Phí thường niên: Miễn phí trọn đời cho Khách hàng Ưu tiên.
- Ưu đãi mở mới: Nhận quà tặng lên đến 1,5 triệu VNĐ trong 3 tháng đầu.
- Tiện ích: Bảo mật chip EMV, chấp nhận thanh toán toàn cầu và phát hành tối đa 5 thẻ phụ.



Hình 2.8. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Private Visa Infinite

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Private Visa Infinite là dòng thẻ debit cao cấp nhất của VPBank, dành riêng cho giới thượng lưu (ra mắt 10/10/2025), cho phép chi tiêu, thanh

toán toàn cầu dựa trên số tiền sẵn có trong tài khoản. Thẻ mang đến các đặc quyền đẳng cấp: hoàn tiền đến 2% mọi giao dịch, trợ lý cá nhân 24/7, ưu đãi Golf/Y tế/Giáo dục đỉnh cao và quyền vào phòng chờ sân bay hạng thương gia.



Hình 2.9. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Cashback MasterCard

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Cashback Mastercard (Cashback Debit) là sản phẩm thẻ hoàn tiền cho mọi giao dịch chi tiêu. Hoàn đến 1,5 triệu VNĐ cho chủ thẻ mới và miễn phí thường niên năm đầu; miễn phí năm sau nếu chi tiêu từ 30 triệu/năm. Và các ưu đãi mở thẻ được hoàn tới 1,5 triệu đồng trong 3 tháng đầu, hạn mức/ngày là chi tiêu 50 triệu, rút tiền 30 triệu. Thẻ MasterCard dùng toàn cầu và được làm thêm 5 thẻ phụ.



Hình 2.10. Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Visa Platinum Travel Miles

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Visa Platinum Travel Miles mang đến cơ hội bắt đầu chuyến hành trình khám phá thế giới với hơn 300 hãng hàng không, 300 khách sạn trên thế giới cùng vô vàn ưu đãi với Quốc tế VPBank Visa Platinum Travel Miles gồm:

- Tích lũy dặm bay: Tặng 7 - 21 dặm/1.000 VND chi tiêu (ưu tiên du lịch, ăn uống, siêu thị và chi tiêu nước ngoài).
- Đổi thưởng: Dùng dặm đổi vé máy bay của 600 + hãng hàng không và 600.000 khách sạn toàn cầu.
- Ưu đãi phí: Miễn phí thường niên 2 năm đầu; miễn năm tiếp theo nếu chi tiêu từ 30 triệu VND/năm.

- Hoàn tiền: Nhận đến 1,5 triệu VND trong 3 tháng đầu mở thẻ.

Hạn mức và Tiện ích: Chi tiêu tối đa 200 triệu VND/ngày, sử dụng rộng rãi tại hơn 220 quốc gia.

Hình 2.11. Thẻ ghi nợ quốc tế Vietnam Airlines - VPBank Platinum Mastercard



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

Thẻ ghi nợ quốc tế Vietnam Airlines - VPBank dành cho khách hàng thường xuyên đi du lịch hoặc đi công tác với những lợi ích bất tận như tích lũy dặm bay và nhiều ưu đãi khác từ VietnamAirlines và VPBank. Thẻ có thể tích lũy dặm bay với 29.000 VND = 1 dặm (nội địa) hoặc 1,5 dặm (ngoại tệ), các ưu đãi như hoàn tiền 1,5 triệu, tặng đến 5.000 dặm thưởng và cơ hội nâng hạng Titan và với hạn mức là chi tiêu 100 triệu/ngày; rút tiền mặt 30 - 50 triệu/ngày. Bên cạnh đó thẻ được trang bị công nghệ bảo mật EMV, chấp nhận tại 24 triệu điểm toàn cầu và hỗ trợ 5 thẻ phụ.

2.2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.2.3.1. Tình hình phát triển số lượng thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân

Bảng 2.4. Số lượng thẻ ghi nợ phát hành của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Thẻ

Nhóm thẻ	Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
		SL	Tỷ trọng	SL	Tỷ trọng	SL	Tỷ trọng	2024/2023	Tỷ lệ	2025/2024	Tỷ lệ
Cơ bản	Autolink (thẻ nội địa)	253	36,09%	281	31,47%	338	30,5%	28	11,07%	57	20,28%
	Thẻ phi vật lý	356	50,78%	389	43,56%	415	37,5%	33	9,27%	26	6,68%
Hoàn xu	Shopee	33	4,71%	96	10,75%	164	14,8%	63	190,91%	68	70,83%
Hoàn tiền	Prime Platinum	16	2,28%	25	2,80%	41	3,7%	9	56,25%	16	64,00%
	Diamond	17	2,43%	24	2,69%	47	4,2%	7	41,18%	23	95,83%
	Private	0	0,00%	0	0,00%	15	1,4%	0	0,00%	15	0,00%
	Cashback	16	2,28%	15	1,68%	10	0,9%	-1	-6,25%	-5	-33,33%
Du lịch	Travel debit	8	1,14%	49	5,49%	59	5,3%	41	512,50%	10	20,41%
	Vietnam Airlines	2	0,29%	14	1,57%	18	1,6%	12	600,00%	4	28,57%
Tổng số thẻ phát hành		701	100%	893	100%	1.107	100%	192	27,39%	214	23,96%
Tổng số thẻ phát hành lũy kế		1.124		2.017		3.124		893		1.107	

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Từ bảng 2.4 có thể thấy số lượng thẻ ghi nợ phát hành tại VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 tăng tương đối rõ rệt, tuy nhiên xu hướng tăng có sự thay đổi qua từng năm. Tổng số thẻ phát hành tăng từ 701 thẻ năm 2023 lên 893 thẻ năm 2024 và đạt 1.107 thẻ năm 2025, tương ứng mức tăng 27,39% và 23,96%.

Việc tốc độ tăng trưởng năm 2025 chậm lại so với năm 2024 cho thấy hoạt động phát hành thẻ bắt đầu có dấu hiệu ổn định hơn sau giai đoạn đẩy mạnh mở rộng ban đầu. Đáng chú ý, năm 2024 là thời điểm VPBank thực hiện ngừng giao dịch trên một số dòng thẻ cũ từ 07/10/2024, qua đó chuyển đổi sang các dòng thẻ mới như Autolink, điều này đã tác động trực tiếp đến cơ cấu phát hành.

Cụ thể, thẻ Autolink (thẻ nội địa) tăng từ 253 thẻ lên 338 thẻ, tuy nhiên tỷ trọng lại giảm từ 36,09% xuống 30,5%. Điều này cho thấy dù vẫn là dòng thẻ phục vụ tốt các nhu cầu giao dịch cơ bản như rút tiền, chuyển khoản và thanh toán nội địa với mạng lưới ATM rộng, nhưng tốc độ phát triển thấp hơn các dòng thẻ quốc tế tích hợp nhiều ưu đãi hơn. Ngoài ra, hạn mức giao dịch của thẻ còn tương đối thấp nên chưa thực sự phù hợp với nhóm khách hàng có nhu cầu chi tiêu lớn.

Đối với thẻ phi vật lý, số lượng tăng từ 356 lên 415 thẻ nhờ ưu điểm mở thẻ nhanh trên ứng dụng VPBank NEO, miễn phí phát hành và thanh toán online thuận tiện. Nhưng tỷ trọng giảm mạnh từ 50,78% xuống 37,5%, nguyên nhân không phải do thẻ này kém phát triển mà do sự bứt phá của các dòng thẻ khác, đặc biệt là thẻ liên kết và thẻ hoàn tiền.

Nổi bật nhất là thẻ Shopee khi tăng từ 33 lên 164 thẻ. Nguyên nhân là dòng thẻ này tích hợp nhiều ưu đãi phù hợp với xu hướng mua sắm online như hoàn đến 4% Shopee Xu, miễn phí rút tiền ATM nội địa và nhiều chương trình giảm giá tại đối tác của VPBank. Điều này giúp dòng thẻ thu hút mạnh nhóm khách hàng trẻ và khách hàng thường xuyên mua sắm trực tuyến.

Các dòng thẻ hoàn tiền như Prime Platinum và Diamond cũng tăng khá nhanh nhờ nhiều tiện ích như hoàn tiền khi thanh toán online, thanh toán không chạm và ưu đãi tại các đối tác ăn uống, du lịch, mua sắm. Đặc biệt, thẻ Diamond còn có hạn mức giao dịch lớn và miễn phí thường niên cho khách hàng ưu tiên nên phù hợp với nhóm khách hàng có thu nhập khá.

Ngoài ra, dòng thẻ Private bắt đầu xuất hiện từ năm 2025 cho thấy VPBank đang hướng đến phân khúc khách hàng cao cấp. Dòng thẻ này nổi bật với các tiện ích như

hoàn tiền đến 2%, phòng chờ sân bay thương gia và dịch vụ trợ lý cá nhân 24/7 nên dù mới triển khai nhưng vẫn thu hút được khách hàng.

Trong khi đó, nhóm thẻ du lịch như Travel Miles và Vietnam Airlines cũng tăng mạnh nhờ các tiện ích tích lũy dặm bay, ưu đãi du lịch và thanh toán quốc tế. Điều này phù hợp với xu hướng phục hồi nhu cầu đi lại và du lịch giai đoạn 2024 - 2025.

Ngược lại, thẻ Cashback giảm từ 16 xuống 10 thẻ, cho thấy dòng sản phẩm này dần kém hấp dẫn hơn so với các dòng thẻ mới. Nguyên nhân là ưu đãi hoàn tiền của thẻ chưa thực sự nổi bật, trong khi khách hàng hiện nay có xu hướng ưu tiên các dòng thẻ tích hợp nhiều tiện ích hơn như hoàn xu khi mua sắm online, liên kết thương mại điện tử, thanh toán QR và nhiều chương trình ưu đãi trực tiếp khi chi tiêu.

Nhìn chung, bảng 2.1 cho thấy cơ cấu phát hành thẻ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đang chuyển dần từ nhóm thẻ giao dịch cơ bản sang các dòng thẻ có nhiều ưu đãi, tiện ích và phù hợp với xu hướng tiêu dùng hiện đại.

Bảng 2.5. Số lượng thẻ ghi nợ hoạt động của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Thẻ

Nhóm thẻ	Loại thẻ	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch			
		SL	Tỷ trọng	SL	Tỷ trọng	SL	Tỷ trọng	2024/2023	Tỷ lệ	2025/2024	Tỷ lệ
Cơ bản	Autolink (thẻ nội địa)	175	31,88%	218	30,58%	267	29,90%	43	24,57%	49	22,48%
	Thẻ phi vật lý	304	55,37%	324	45,44%	345	38,63%	20	6,58%	21	6,48%
Hoàn xu	Shopee	21	3,83%	72	10,10%	134	15,01%	51	242,86%	62	86,11%
Hoàn tiền	Prime Platinum	12	2,19%	21	2,95%	31	3,47%	9	75,00%	10	47,62%
	Diamond	15	2,73%	19	2,66%	36	4,03%	4	26,67%	17	89,47%
	Private	0	0,00%	0	0,00%	12	1,34%	0	0,00%	12	0,00%
	Cashback	13	2,37%	11	1,54%	7	0,78%	-2	-15,38%	-4	-36,36%
Du lịch	Travel debit	7	1,28%	38	5,33%	46	5,15%	31	442,86%	8	21,05%
	Vietnam Airlines	2	0,36%	10	1,40%	15	1,68%	8	400,00%	5	50,00%
Tổng số thẻ hoạt động		549	100%	713	100%	893	100%	164	29,87%	180	25,25%
Tổng số thẻ hoạt động lũy kế		935		1.648		2.541		713		893	

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Nếu bảng 2.4 phản ánh quy mô phát hành, thì bảng 2.5 cho thấy chất lượng sử dụng thẻ. Tổng số thẻ hoạt động tăng từ 549 thẻ năm 2023 lên 713 thẻ năm 2024 và đạt 893 thẻ năm 2025, tương ứng tăng 29,87% và 25,25%. Mức tăng này tương đối sát với tốc độ phát hành, cho thấy phần lớn khách hàng sau khi mở thẻ đều có phát sinh giao dịch và duy trì sử dụng thẻ.

Sự gia tăng số lượng thẻ hoạt động xuất phát từ nhiều nguyên nhân. Về phía ngân hàng, VPBank đã đẩy mạnh phát triển ngân hàng số, nâng cao chất lượng dịch vụ và triển khai nhiều chương trình ưu đãi, góp phần khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên. Về phía khách hàng, nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt, mua sắm trực tuyến và giao dịch qua ngân hàng ngày càng gia tăng. Bên cạnh đó, sự phát triển của thương mại điện tử và chủ trương thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt cũng tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng thẻ.

Tuy nhiên, khi đi vào từng loại thẻ, sự khác biệt thể hiện rõ:

- Thẻ Autolink vẫn tăng ổn định từ 175 lên 267 thẻ hoạt động do vẫn đáp ứng tốt nhu cầu giao dịch hằng ngày như rút tiền và chuyển khoản. Tuy nhiên, tỷ trọng giảm nhẹ cho thấy khách hàng đang dần chuyển sang các dòng thẻ có nhiều tiện ích và ưu đãi hơn.
- Đối với thẻ phi vật lý, số lượng hoạt động tiếp tục tăng nhờ khách hàng có thể sử dụng ngay để thanh toán online mà không cần chờ nhận thẻ vật lý. Tuy nhiên, tỷ trọng giảm do khách hàng đang phân bổ sang các dòng thẻ chuyên biệt khác phục vụ tốt hơn cho nhu cầu mua sắm và thanh toán trực tuyến.
- Đáng chú ý là thẻ Shopee tăng rất mạnh từ 21 lên 134 thẻ hoạt động, với mức tăng hơn 242% năm 2024. Điều này cho thấy không chỉ phát hành nhiều mà còn được khách hàng sử dụng thường xuyên trong thực tế, đặc biệt là trong các giao dịch mua sắm trực tuyến.
- Các dòng thẻ như Travel Debit, Vietnam Airlines cũng tăng mạnh, phù hợp với xu hướng tiêu dùng và dịch chuyển của khách hàng.
- Ngược lại, thẻ Cashback giảm mạnh cả số lượng và tỷ trọng, cho thấy không chỉ phát hành ít mà mức độ sử dụng cũng thấp.

Nhìn chung, bảng 2.5 cho thấy phần lớn thẻ sau khi phát hành đều được khách hàng duy trì sử dụng, đặc biệt là các dòng thẻ gắn với nhu cầu mua sắm online và thanh toán hằng ngày.

Bảng 2.6. Tỷ lệ hoạt động thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Thẻ

Nhóm thẻ	Loại thẻ	Năm 2023			Năm 2024			Năm 2025		
		SL phát hành	SL hoạt động	Tỷ lệ hoạt động	SL phát hành	SL hoạt động	Tỷ lệ hoạt động	SL phát hành	SL hoạt động	Tỷ lệ hoạt động
Cơ bản	Autolink (thẻ nội địa)	253	175	69,17%	281	218	77,58%	338	267	78,99%
	Thẻ phi vật lý	356	304	85,39%	389	324	83,29%	415	345	83,13%
Hoàn xu	Shopee	33	21	63,64%	96	72	75,00%	164	134	81,71%
Hoàn tiền	Prime Platinum	16	12	75,00%	25	21	84,00%	41	31	75,61%
	Diamond	17	15	88,24%	24	19	79,17%	47	36	76,6%
	Private	0	0	0%	0	0	0,00%	15	12	80%
	Cashback	16	13	81,3%	15	11	73,33%	10	7	70%
Du lịch	Travel debit	8	7	87,5%	49	38	77,6%	59	46	77,97%
	Vietnam Airlines	2	2	100%	14	10	71,43%	18	15	83,33%
Tổng		701	549	78,32%	893	713	79,84%	1.107	893	80,67%

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Bảng 2.6 phản ánh rõ hơn mức độ sử dụng thực tế của các dòng thẻ, qua đó cho thấy chất lượng khai thác thẻ tại VPBank - PGD Hòa Xuân. Tỷ lệ thẻ hoạt động tăng từ 78,32% năm 2023 lên 79,84% năm 2024 và đạt 80,67% năm 2025. Mặc dù mức tăng không lớn, nhưng việc duy trì quanh mức 80% cho thấy phần lớn thẻ phát hành đều có phát sinh giao dịch, hạn chế tình trạng mở thẻ nhưng không sử dụng.

Xét theo từng dòng thẻ, thẻ Autolink có sự cải thiện khá rõ khi tỷ lệ hoạt động tăng từ 69,17% lên 78,99%. Kết quả này có thể liên quan đến việc VPBank ngừng giao dịch trên một số dòng thẻ công nghệ cũ từ tháng 10/2024 và chuyển sang thẻ mới có tính bảo mật và xử lý giao dịch tốt hơn. Bên cạnh đó, thẻ Autolink vẫn đáp ứng tốt các nhu cầu giao dịch cơ bản như rút tiền, chuyển khoản và thanh toán nội địa nên vẫn được nhiều khách hàng sử dụng thường xuyên.

Đối với thẻ Shopee, tỷ lệ hoạt động tăng mạnh từ 63,64% lên 81,71%, cho thấy dòng thẻ này được khách hàng sử dụng thường xuyên sau khi phát hành. Nguyên nhân chủ yếu do thẻ tích hợp nhiều tiện ích như hoàn xu Shopee, ưu đãi mua sắm online và thanh toán nhanh trên sàn thương mại điện tử, phù hợp với xu hướng tiêu dùng trực tuyến ngày càng phổ biến giai đoạn 2023 - 2025.

Trong khi đó, thẻ Private dù mới triển khai từ năm 2025 nhưng đạt tỷ lệ hoạt động 80%, cho thấy nhóm khách hàng mục tiêu có nhu cầu sử dụng dịch vụ khá ổn định. Ngoài chức năng thanh toán, dòng thẻ này còn hướng đến khách hàng cao cấp với các tiện ích như hạn mức giao dịch lớn và ưu đãi dịch vụ riêng.

Ở chiều ngược lại, thẻ Cashback giảm từ 81,3% xuống còn 70%, phản ánh mức độ sử dụng đang có xu hướng giảm. Nguyên nhân chủ yếu là ưu đãi hoàn tiền của dòng thẻ này chưa thực sự nổi bật so với các sản phẩm cạnh tranh trên thị trường, trong khi khách hàng hiện nay có xu hướng ưu tiên các dòng thẻ liên kết thương mại điện tử hoặc có chính sách hoàn xu, giảm giá trực tiếp khi mua sắm online.

Nhìn chung, tỷ lệ thẻ hoạt động có cải thiện nhưng chưa nhiều, cho thấy ngân hàng đã bước đầu nâng cao chất lượng thẻ thông qua điều chỉnh sản phẩm. Tuy nhiên, vẫn còn một phần thẻ chưa được sử dụng thường xuyên, cho thấy hiệu quả khai thác chưa thực sự đồng đều giữa các dòng thẻ.

2.2.3.2. Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân

Bảng 2.7. Doanh số thanh toán thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Tốc độ phát triển			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2024/2023	Tỷ lệ	2025/2024	Tỷ lệ
Tổng doanh số thanh toán	129.015	100%	182.528	100%	262.542	100%	53.513	41,48%	80.014	43,84%
1. Rút tiền mặt (ATM/CDM)	35.685	27,66%	48.484	26,56%	63.403	24,15%	12.799	35,87%	14.919	30,77%
2. Chuyển khoản qua thẻ	48.861	37,87%	67.735	37,11%	101.802	38,78%	18.874	38,63%	34.067	50,29%
3. Chi tiêu POS	44.469	34,47%	66.309	36,33%	97.337	37,07%	21.840	49,11%	31.028	46,79%

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Dựa vào bảng số liệu, có thể nhận thấy doanh số thanh toán thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân tăng nhanh qua từng năm và mức tăng có xu hướng mở rộng. Cụ thể, tổng doanh số tăng từ 129.015 triệu đồng năm 2023 lên 182.528 triệu đồng năm 2024 và đạt 262.542 triệu đồng năm 2025. Mức tăng năm 2024 là 53.513 triệu đồng (41,48%), sang năm 2025 tiếp tục tăng thêm 80.014 triệu đồng (43,84%). Việc tốc độ tăng năm sau cao hơn năm trước cho thấy tần suất sử dụng thẻ trong thanh toán đang tăng lên rõ rệt, không chỉ dừng ở việc mở thẻ.

Xét theo từng hình thức, rút tiền mặt tại ATM/CDM vẫn tăng về giá trị tuyệt đối (từ 35.685 lên 63.403 triệu đồng), nhưng tỷ trọng lại giảm từ 27,66% xuống 24,15%. Diễn biến này cho thấy thẻ không còn được sử dụng chủ yếu để rút tiền như trước, mà đang dần chuyển sang các chức năng thanh toán. Xu hướng này phù hợp với định hướng hạn chế giao dịch tiền mặt của ngành ngân hàng trong giai đoạn gần đây, khi nhiều chính sách khuyến khích thanh toán điện tử được triển khai.

Đối với chuyển khoản qua thẻ, doanh số tăng mạnh từ 48.861 triệu đồng lên 101.802 triệu đồng, đặc biệt năm 2025 tăng tới 50,29%, cao hơn đáng kể so với năm trước. Điều này phản ánh việc khách hàng ngày càng quen với các hình thức chuyển tiền không dùng tiền mặt, nhất là khi các ứng dụng ngân hàng số được cải thiện về tốc độ và trải nghiệm sử dụng trong giai đoạn 2023 - 2025.

Trong khi đó, chi tiêu qua POS có mức tăng khá cao và ổn định, từ 44.469 triệu đồng lên 97.337 triệu đồng, tỷ trọng cũng tăng từ 34,47% lên 37,07%. Sự gia tăng này gắn với việc mở rộng các điểm chấp nhận thẻ và thay đổi thói quen tiêu dùng, khi khách hàng có xu hướng thanh toán trực tiếp bằng thẻ thay vì sử dụng tiền mặt. Ngoài ra, các chương trình ưu đãi, hoàn tiền hoặc tích điểm cũng góp phần thúc đẩy việc sử dụng thẻ trong chi tiêu hàng ngày.

Nhìn vào cơ cấu doanh số, có thể thấy phần rút tiền mặt tuy tăng về số tuyệt đối (từ 35.685 lên 63.403 triệu đồng) nhưng tỷ trọng lại giảm từ 27,66% xuống 24,15%, trong khi chuyển khoản và chi tiêu qua POS đều tăng cả về giá trị lẫn tỷ trọng. Đặc biệt, chuyển khoản tăng mạnh lên 101.802 triệu đồng và chiếm gần 39% tổng doanh số, còn chi tiêu POS đạt 97.337 triệu đồng, chiếm hơn 37%.

Diễn biến này cho thấy khách hàng tại PGD Hòa Xuân không còn sử dụng thẻ chủ yếu để rút tiền như trước, mà chuyển sang dùng thẻ cho các giao dịch chuyển tiền và thanh toán trực tiếp. Điều này phù hợp với thực tế giai đoạn 2023 - 2025 khi các ngân

hàng, trong đó có VPBank, đẩy mạnh miễn phí chuyển khoản và nâng cấp ứng dụng ngân hàng số, khiến việc dùng tài khoản và thẻ trong thanh toán trở nên thuận tiện hơn so với việc rút tiền mặt.

2.2.3.3. Phát triển số lượng ATM và đơn vị chấp nhận thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân

Bảng 2.8. Số lượng ATM và đơn vị chấp nhận thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Máy/Điểm

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Tốc độ phát triển			
				2024/2023	Tỷ lệ	2025/2024	Tỷ lệ
Số lượng máy ATM	1	1	1	0	0%	0	0%
Số lượng máy POS	12	19	28	7	58,33%	9	47,37%

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Dựa vào bảng số liệu, có thể thấy số lượng máy ATM tại VPBank - PGD Hòa Xuân không thay đổi trong giai đoạn 2023 - 2025, duy trì ở mức 1 máy. Việc không mở rộng thêm ATM cho thấy ngân hàng không tập trung phát triển kênh rút tiền mặt, đồng thời cũng phù hợp với xu hướng giảm dần nhu cầu sử dụng tiền mặt của KH.

Ngược lại, số lượng máy POS tăng mạnh từ 12 máy năm 2023 lên 19 máy năm 2024 và đạt 28 máy năm 2025, tương ứng tăng 58,33% và 47,37%. Kết quả này phản ánh sự chủ động của VPBank trong việc mở rộng mạng lưới đơn vị chấp nhận thẻ tại các cửa hàng, siêu thị, nhà hàng và cơ sở kinh doanh trên địa bàn. Bên cạnh đó, sự gia tăng số lượng thẻ phát hành, thẻ hoạt động và nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt của khách hàng cũng tạo động lực để ngân hàng đẩy mạnh phát triển hệ thống POS.

Ngoài nguyên nhân từ phía ngân hàng, sự phát triển của thương mại điện tử, thanh toán số và chủ trương khuyến khích thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ đã góp phần làm gia tăng nhu cầu thanh toán bằng thẻ trong thực tế. Điều này thúc đẩy các đơn vị kinh doanh tích cực lắp đặt POS nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch của KH.

Nhìn chung, việc duy trì ổn định số lượng ATM và đẩy mạnh mở rộng mạng lưới POS cho thấy VPBank - PGD Hòa Xuân đang phát triển hạ tầng thẻ theo hướng phù hợp với xu thế hiện nay, góp phần nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ và khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ trong thanh toán hằng ngày.

2.2.3.4. Hiệu quả hoạt động từ thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân

Bảng 2.9. Doanh thu từ thẻ ghi nợ của VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Tốc độ phát triển				Bình quân
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2024/2023	Tỷ lệ	2025/2024	Tỷ lệ	
Tổng doanh thu phí thẻ ghi nợ	2.433	100%	3.140	100%	4.138	100%	706	29,03%	998	31,79%	30,41%
Phí phát hành và quản lý	681,3	28%	847,8	27%	1.117,3	27%	166,4	24,42%	269,5	31,79%	28,11%
Phí giao dịch rút tiền	657,0	27%	816,4	26%	993,1	24%	159,3	24,25%	176,8	21,65%	22,95%
Phí giao dịch tại điểm thanh toán và xử lý giao dịch thẻ	730	30%	1.036,1	33%	1.489,7	36%	306,1	41,94%	453,5	43,77%	42,85%
Phí chuyển đổi ngoại tệ	219,0	9%	282,6	9%	331,0	8%	63,6	29,03%	48,5	17,15%	23,09%
Phí dịch vụ khác (SMS banking/ibank, phí hủy/đóng thẻ.....)	146,0	6%	147,6	4,7%	206,9	5%	1,6	1,07%	59,3	40,20%	20,64%
Tổng chi phí hoạt động thẻ ghi nợ	1.615	100%	2.683	100%	3.795	100%	1.067	66,06%	1.112	41,46%	53,76%
Chi phí phát hành và quản lý	484,6	30%	778,0	29%	1.062,6	28%	293	60,52%	284,6	36,59%	48,55%

Chi phí giao dịch rút tiền	468,5	29%	751,1	28%	1.024,6	27%	283	60,33%	273,5	36,41%	48,37%
Chi phí giao dịch tại điểm thanh toán và xử lý giao dịch thẻ	420,0	26%	724,3	27%	1.138,5	30%	304	72,44%	414,2	57,18%	64,81%
Chi phí chuyển đổi ngoại tệ	129,2	8%	214,6	8%	303,6	8%	085	66,06%	89,0	41,46%	53,76%
Chi phí dịch vụ khác (SMS banking/ibank, phí hủy/đóng thẻ.....)	113,1	7%	214,6	8%	265,6	7%	102	89,78%	51,0	23,78%	56,78%
Lợi nhuận hoạt động thẻ ghi nợ	818		457		343		(361)	-44,10%	(114)	-24,96%	-34,53%
Tỷ suất lợi nhuận/doanh thu	33,61%		14,56%		8,29%		-19,05%		-6,27%		-12,66%

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Dựa vào bảng 2.9 có thể thấy hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 có sự tăng trưởng tích cực về doanh thu, tuy nhiên hiệu quả sinh lời lại có xu hướng giảm. Điều này cho thấy hoạt động thẻ của ngân hàng đang được mở rộng về quy mô nhưng chi phí phát sinh tăng nhanh hơn doanh thu, làm lợi nhuận suy giảm qua các năm.

Cụ thể, tổng doanh thu phí thẻ ghi nợ tăng từ 2.433 triệu đồng năm 2023 lên 3.140 triệu đồng năm 2024, tăng 706 triệu đồng tương ứng 29,03%. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng lên 4.138 triệu đồng, tăng thêm 998 triệu đồng tương ứng 31,79%. Tốc độ tăng trưởng doanh thu năm 2025 cao hơn năm 2024 cho thấy nhu cầu sử dụng thẻ và các dịch vụ liên quan đến thẻ ngày càng gia tăng. Bên cạnh đó, số lượng thẻ phát hành và thẻ hoạt động tăng liên tục trong giai đoạn nghiên cứu cũng góp phần làm doanh thu từ hoạt động thẻ tăng trưởng ổn định.

Xét theo cơ cấu doanh thu, phí giao dịch tại điểm thanh toán và xử lý giao dịch thẻ là nguồn thu lớn nhất và có tốc độ tăng trưởng cao nhất. Khoản thu này tăng từ 730 triệu đồng năm 2023 lên 1.036,1 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.489,7 triệu đồng năm 2025, chiếm tỷ trọng từ 30% lên 36% tổng doanh thu. Điều này cho thấy khách hàng ngày càng sử dụng thẻ trong thanh toán hàng hóa, dịch vụ và các giao dịch điện tử. Sự phát triển của thanh toán không dùng tiền mặt, thương mại điện tử cùng với việc VPBank mở rộng các tiện ích thanh toán đã góp phần làm gia tăng nguồn thu từ nhóm dịch vụ này.

Doanh thu từ phí phát hành và quản lý thẻ tăng từ 681,3 triệu đồng năm 2023 lên 847,8 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.117,3 triệu đồng năm 2025, chiếm khoảng 27% - 28% tổng doanh thu hoạt động thẻ. Mặc dù VPBank áp dụng chính sách miễn phí phát hành đối với nhiều dòng thẻ ghi nợ nhằm thu hút khách hàng, nguồn thu từ nhóm này vẫn duy trì ở mức tương đối cao. Nguyên nhân là do khoản mục này không chỉ bao gồm phí phát hành thẻ mà còn bao gồm các khoản thu liên quan đến quá trình quản lý và sử dụng thẻ như phí cấp lại thẻ, thay thế thẻ, gia hạn thẻ, các khoản phí quản lý và các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến thẻ. Đồng thời, số lượng thẻ phát hành và thẻ hoạt động tăng qua các năm cũng làm gia tăng nguồn thu từ các dịch vụ quản lý thẻ. Tuy nhiên, tỷ trọng của khoản thu này có xu hướng giảm nhẹ từ 28% xuống còn 27%, cho thấy cơ cấu doanh thu từ hoạt động thẻ đang dần chuyển dịch sang các nguồn thu từ giao dịch thanh toán thay vì phụ thuộc nhiều vào các khoản phí quản lý như trước đây.

Đối với phí giao dịch rút tiền, doanh thu tăng từ 657 triệu đồng năm 2023 lên 816,4 triệu đồng năm 2024 và đạt 993,1 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng của khoản thu này giảm từ 27% xuống còn 24%. Điều này phản ánh thói quen sử dụng thẻ của khách hàng đã có sự thay đổi khi các giao dịch thanh toán trực tiếp và giao dịch điện tử ngày càng phổ biến hơn. Bên cạnh đó, doanh thu từ phí chuyển đổi ngoại tệ và các dịch vụ khác như SMS Banking, iBanking, phí hủy hoặc đóng thẻ cũng tăng qua các năm, cho thấy hoạt động thẻ ngày càng gắn liền với các dịch vụ ngân hàng số.

Song song với sự gia tăng doanh thu, tổng chi phí hoạt động thẻ ghi nợ cũng tăng mạnh từ 1.615 triệu đồng năm 2023 lên 2.683 triệu đồng năm 2024 và đạt 3.795 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 66,06% và 41,46%. Mức tăng này cao hơn đáng kể so với tốc độ tăng doanh thu, phản ánh ngân hàng phải đầu tư nhiều hơn cho hoạt động phát hành, quản lý thẻ, vận hành hệ thống công nghệ, xử lý giao dịch, mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ và triển khai các chương trình ưu đãi nhằm thu hút khách hàng sử dụng thẻ.

Trong cơ cấu chi phí, chi phí giao dịch tại điểm thanh toán và xử lý giao dịch thẻ tăng mạnh nhất, từ 420 triệu đồng năm 2023 lên 724,3 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.138,5 triệu đồng năm 2025, chiếm tỷ trọng từ 26% lên 30% tổng chi phí. Điều này cho thấy khối lượng giao dịch thanh toán qua thẻ ngày càng lớn, kéo theo chi phí xử lý và vận hành hệ thống tăng tương ứng. Ngoài ra, chi phí phát hành và quản lý thẻ tăng từ 484,6 triệu đồng lên 1.062,6 triệu đồng do quy mô hoạt động thẻ ngày càng mở rộng. Chi phí giao dịch rút tiền cũng tăng từ 468,5 triệu đồng lên 1.024,6 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm từ 29% xuống còn 27%, phù hợp với xu hướng giảm dần giao dịch rút tiền mặt trong cơ cấu sử dụng thẻ.

Mặc dù doanh thu tăng khá mạnh qua các năm nhưng lợi nhuận từ hoạt động thẻ lại giảm liên tục, từ 818 triệu đồng năm 2023 xuống còn 457 triệu đồng năm 2024 và chỉ còn 343 triệu đồng năm 2025, tương ứng giảm 44,10% và 24,96%. Nguyên nhân chủ yếu là do tốc độ tăng chi phí cao hơn đáng kể so với tốc độ tăng doanh thu. Cụ thể, năm 2024 doanh thu tăng 29,03% trong khi chi phí tăng tới 66,06%; năm 2025 doanh thu tăng 31,79% nhưng chi phí vẫn tăng 41,46%. Điều này làm phần chênh lệch giữa doanh thu và chi phí ngày càng thu hẹp, kéo theo lợi nhuận giảm mạnh.

Bên cạnh đó, tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu giảm từ 33,61% năm 2023 xuống 14,56% năm 2024 và còn 8,29% năm 2025. Điều này cho thấy hiệu quả sinh lời của

hoạt động thẻ đang giảm dần. Nguyên nhân là do ngân hàng đang trong giai đoạn mở rộng hoạt động thẻ nên phải gia tăng chi phí đầu tư công nghệ, vận hành hệ thống, chăm sóc khách hàng và triển khai nhiều chương trình ưu đãi để nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Trong khi đó, tốc độ tăng doanh thu chưa đủ để bù đắp mức gia tăng của chi phí, làm cho khả năng sinh lời từ hoạt động thẻ giảm qua các năm.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 đã có sự phát triển tích cực về quy mô và doanh thu. Tuy nhiên, chi phí hoạt động tăng nhanh hơn doanh thu đã làm lợi nhuận và tỷ suất sinh lời giảm đáng kể. Đây là vấn đề ngân hàng cần quan tâm trong thời gian tới nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh và khả năng sinh lời của hoạt động thẻ ghi nợ.

2.2.3.5. Rủi ro hoạt động thẻ ghi nợ của VPBank Hòa Xuân

Bảng 2.10. Rủi ro hoạt động thẻ ghi nợ của VPBank Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Tốc độ phát triển		
				2024/2023	2024/2025	Bình quân
Tỷ lệ lỗi khi giao dịch	0,16%	0,14%	0,09%	-0,02	-0,05	-0,035
Tỷ lệ gian lận	0%	0%	0%	0	0	0
Tỷ lệ khiếu nại	0,45%	0,35%	0,28%	-0,10	-0,07	-0,085

(Nguồn: VPBank - PGD Hòa Xuân)

Dựa vào bảng số liệu, có thể thấy rủi ro dịch vụ thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân có xu hướng cải thiện rõ rệt trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, tỷ lệ lỗi khi giao dịch giảm từ 0,16 năm 2023 xuống 0,14% năm 2024 và còn 0,09% năm 2025, cho thấy số lượng giao dịch gặp sự cố ngày càng ít. Mức giảm này có thể liên quan đến việc ngân hàng nâng cấp hệ thống và chuyển đổi sang các dòng thẻ mới trong năm 2024, giúp giao dịch ổn định hơn so với trước.

Đối với tỷ lệ gian lận, chỉ tiêu này duy trì ở mức 0% trong cả ba năm, cho thấy công tác kiểm soát rủi ro và bảo mật giao dịch được thực hiện khá chặt chẽ. Điều này cũng phản ánh việc ngân hàng áp dụng các biện pháp xác thực và giám sát giao dịch hiệu quả. Bên cạnh đó, tỷ lệ khiếu nại của khách hàng giảm từ 0,45% xuống 0,28%, mức giảm tương đối rõ qua từng năm. Diễn biến này cho thấy trải nghiệm sử dụng thẻ của khách hàng đã được cải thiện, số vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng giảm dần. Nguyên nhân có thể đến từ việc ngân hàng cải thiện quy trình xử lý giao dịch,

đồng thời nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng.

Nhìn chung, các chỉ tiêu về lỗi giao dịch, gian lận và khiếu nại đều có xu hướng giảm, cho thấy hoạt động thẻ không chỉ mở rộng về quy mô mà còn được cải thiện về chất lượng vận hành. Đây là yếu tố quan trọng giúp duy trì niềm tin và mức độ sử dụng thẻ của khách hàng trong thời gian tới.

2.3. Đánh giá sự hài lòng của khách hàng về thẻ VPBank - PGD Hòa Xuân

Để đánh giá toàn diện hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân, bên cạnh việc phân tích các chỉ tiêu về số lượng phát hành, số lượng thẻ hoạt động và hiệu quả khai thác thẻ, việc tiến hành khảo sát khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ nhằm đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ, từ đó xác định những điểm mạnh, điểm yếu trong chất lượng dịch vụ. Khảo sát giúp ngân hàng thu thập ý kiến, nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng để cải tiến sản phẩm, nâng cao trải nghiệm người dùng, đồng thời làm cơ sở xây dựng chiến lược kinh doanh hiệu quả, tăng khả năng cạnh tranh và giữ chân khách hàng trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh.

- Đối tượng khảo sát: Khách hàng đang sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng.
- Số lượng khảo sát: 120 khách hàng.
- Tiêu chí lựa chọn khách hàng tham gia khảo sát: khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ của VPBank.

- Thời gian khảo sát: Từ ngày 02/04/2026 - 29/04/2026, tỷ lệ hồi đáp là 100%.

Phương pháp khảo sát: Trực tuyến và trực tiếp.

- ❖ Mô tả mẫu khảo sát: Gửi ra 120 mẫu khảo sát, nhận phản hồi 120 câu trả lời.

2.3.1. Thông tin chung về khách hàng hiện tại của VPBank - PGD Hòa Xuân

**Bảng 2.11. Bảng thông tin khách hàng tham gia khảo sát
tại VPBank - PGD Hòa Xuân**

Chỉ tiêu		KH sử dụng thẻ ghi nợ VPBank	
		Số lượng KH chọn	Tỷ lệ
Giới tính	Nam	47	39,17%
	Nữ	73	60,83%
TỔNG		120	100%
Độ tuổi	Dưới 18	10	8,33%
	18 - 25	59	49,17%

	26 - 35	22	20%
	36 - 45	11	7,5%
	Trên 45	18	15%
TỔNG		120	100%
Nghề nghiệp	Sinh viên	34	28,33%
	Nhân viên văn phòng	39	32,5%
	Kinh doanh	24	20%
	Tự do	18	15%
	Khác	5	4,17%
TỔNG		120	100%
Loại thẻ đang sử dụng	Thẻ ghi nợ nội địa	86	44,79%
	Thẻ ghi nợ quốc tế	79	41,15%
	Thẻ tín dụng	27	14,06%
TỔNG		192	100%
Tần suất sử dụng	Nhiều lần mỗi ngày	45	47,50%
	Khoảng 1 lần/ngày	31	25,83%
	3–5 lần/tuần	19	15,83%
	1–2 lần/tuần	13	10,83%
	1–3 lần/tháng	7	5,83%
	Ít hơn 1 lần/tháng	5	4,17%
TỔNG		120	100%
Mục đích sử dụng	Rút tiền	81	26,30%
	Thanh toán tại cửa hàng	43	13,96%
	Chuyển khoản, thanh toán hóa đơn	109	35,39%
	Mua sắm online	49	15,91%
	Khác	26	8,44%
TỔNG		308	100%

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

Dựa trên kết quả khảo sát 120 khách hàng sử dụng thẻ tại VPBank - PGD Hòa Xuân, có thể nhận thấy một số đặc điểm nổi bật về nhóm khách hàng sử dụng thẻ ghi nợ.

Về giới tính, khách hàng nữ chiếm tỷ lệ cao hơn với 60,83%, trong khi nam chiếm 39,17%. Sự chênh lệch này cho thấy nhóm khách hàng nữ có xu hướng sử dụng thẻ nhiều hơn, có thể liên quan đến nhu cầu thanh toán và mua sắm thường xuyên.

Xét theo độ tuổi, nhóm từ 18 - 25 tuổi chiếm tỷ lệ lớn nhất (49,17%), tiếp theo là nhóm 26 - 35 tuổi (20%). Điều này cho thấy người trẻ là nhóm sử dụng thẻ chủ yếu, đặc biệt là sinh viên và người mới đi làm - những đối tượng có xu hướng tiếp cận nhanh với các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt.

Về nghề nghiệp, khách hàng tập trung chủ yếu ở nhân viên văn phòng (32,5%) và sinh viên (28,33%), hai nhóm chiếm hơn 60% tổng mẫu khảo sát. Đây là nhóm có thu nhập ổn định hoặc có nhu cầu giao dịch thường xuyên, phù hợp với việc sử dụng thẻ trong thanh toán và chuyển khoản.

Đối với loại thẻ sử dụng, thẻ ghi nợ nội địa chiếm tỷ lệ cao nhất với 44,79%, tiếp theo là thẻ ghi nợ quốc tế với 41,15%. Điều này cho thấy phần lớn khách hàng vẫn ưu tiên các dòng thẻ phục vụ nhu cầu giao dịch cơ bản trong nước. Tuy nhiên, tỷ lệ sử dụng thẻ quốc tế tương đối cao cũng phản ánh xu hướng gia tăng thanh toán online và giao dịch quốc tế trong giai đoạn hiện nay.

Xét về tần suất sử dụng, nhóm khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên chiếm tỷ trọng lớn, trong đó 37,5% khách hàng sử dụng nhiều lần mỗi ngày và 25,83% sử dụng khoảng 1 lần/ngày. Điều này cho thấy thẻ đang dần trở thành công cụ giao dịch quen thuộc trong các hoạt động chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và mua sắm hằng ngày. Trong khi đó, nhóm sử dụng ít hơn 1 lần/tháng chỉ chiếm 4,17%, phản ánh phần lớn khách hàng đều có phát sinh giao dịch thường xuyên.

Về mục đích sử dụng, chuyển khoản và thanh toán hóa đơn chiếm tỷ lệ cao nhất với 35,39%, tiếp theo là rút tiền với 26,3%. Điều này cho thấy khách hàng hiện nay không chỉ sử dụng thẻ để rút tiền mà đã dần chuyển sang các giao dịch thanh toán và ngân hàng số. Bên cạnh đó, hoạt động mua sắm online và thanh toán tại cửa hàng cũng đang tăng lên, phù hợp với xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt trong giai đoạn 2023 - 2025.

Tổng thể, khách hàng sử dụng thẻ tại PGD Hòa Xuân chủ yếu là người trẻ, có nhu cầu giao dịch thường xuyên nhưng thói quen sử dụng thẻ vẫn thiên về rút tiền và chuyển khoản hơn là thanh toán. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng định hướng phát triển các sản phẩm và chính sách nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt

trong thời gian tới.

2.3.2. Kết quả đánh giá của khách hàng

❖ **Mức độ:** 1. Rất không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Rất đồng ý

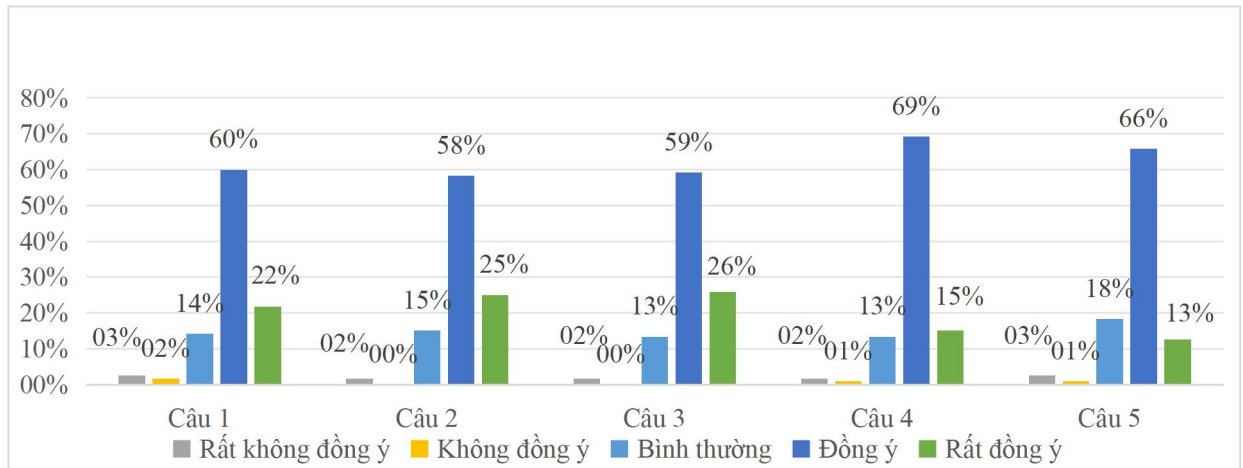
Bảng 2.12. Bảng kết quả đánh giá của khách hàng tham gia khảo sát tại VPBank - PGD Hòa Xuân

Chỉ tiêu	1	2	3	4	5	Giá trị TB
Độ tin cậy (Độ chính xác và phù hợp)						
Câu 1: Ngân hàng thực hiện giao dịch chính xác	3	2	17	72	26	3,97
Câu 2: Thời gian xử lý giao dịch (rút tiền, chuyển khoản, thanh toán) phù hợp	2	0	18	70	30	4,05
Câu 3: Ngân hàng cung cấp thông tin số dư, lịch sử giao dịch chính xác	2	0	16	71	31	4,08
Câu 4: Hệ thống thẻ ghi nợ hoạt động ổn định	2	1	16	83	18	3,95
Câu 5: Ngân hàng thực hiện đúng cam kết về dịch vụ thẻ ghi nợ	3	1	22	79	15	3,85
Sự bảo đảm						
Câu 1: Thông tin cá nhân và tài khoản được bảo mật tốt	2	0	21	59	38	4,09
Câu 2: Nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt về dịch vụ thẻ	2	4	26	54	34	3,95
Câu 3: Nhân viên tạo sự tin tưởng khi tư vấn dịch vụ thẻ	2	0	24	57	37	4,06
Câu 4: Quy trình giao dịch rõ ràng, minh bạch	3	0	19	55	43	4,13
Phương tiện hữu hình (Cơ sở vật chất)						
Câu 1: Cơ sở vật chất tại VPBank Hòa Xuân hiện đại, khang trang	2	0	8	79	31	4,14
Câu 2: Hệ thống ATM/POS hoạt động tốt và thuận tiện	2	1	25	58	34	4,01
Câu 3: Ứng dụng ngân hàng số hỗ trợ tốt cho việc sử dụng thẻ	2	0	21	54	43	4,13
Câu 4: Tài liệu/hướng dẫn sử dụng thẻ rõ ràng, dễ hiểu	3	0	23	57	37	4,04

Câu 5: Mạng lưới chấp nhận thanh toán của VPBank rộng	2	1	14	55	48	4,22
Sự thấu cảm (Chăm sóc khách hàng)						
Câu 1: Nhân viên quan tâm đến nhu cầu cá nhân của khách hàng	2	1	14	71	32	4,08
Câu 2: Nhân viên tư vấn loại thẻ phù hợp với nhu cầu	2	0	16	64	38	4,13
Câu 3: Nhân viên luôn lịch sự, thân thiện khi giao dịch	3	0	16	70	31	4,05
Câu 4: Ngân hàng có nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn cho thẻ	2	1	21	59	37	4,07
Câu 5: Ngân hàng chủ động thông báo thay đổi liên quan đến thẻ	2	1	28	70	29	4,28
Sự đáp ứng (Khả năng phản hồi/hỗ trợ)						
Câu 1: Nhân viên hỗ trợ nhanh khi khách hàng gặp vấn đề về thẻ	3	0	11	74	32	4,10
Câu 2: Thời gian xử lý giao dịch thẻ diễn ra nhanh chóng	3	0	21	53	43	4,11
Câu 3: Ngân hàng xử lý sự cố/khiếu nại liên quan đến thẻ kịp thời	3	1	17	59	40	4,10
Câu 4: Thủ tục mở thẻ và đăng ký dịch vụ đơn giản, nhanh chóng	2	0	14	69	35	4,13
Câu 5: Tổng đài/CSKH phản hồi nhanh khi khách hàng cần hỗ trợ	2	0	16	60	41	4,13
Mức độ hài lòng và phát triển						
Câu 1: Tôi hài lòng với dịch vụ thẻ ghi nợ VPBank	4	0	23	54	39	4,03
Câu 2: Tôi sẵn sàng giới thiệu thẻ VPBank cho người khác	3	0	36	47	34	3,91

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

2.3.2.1. Độ tin cậy



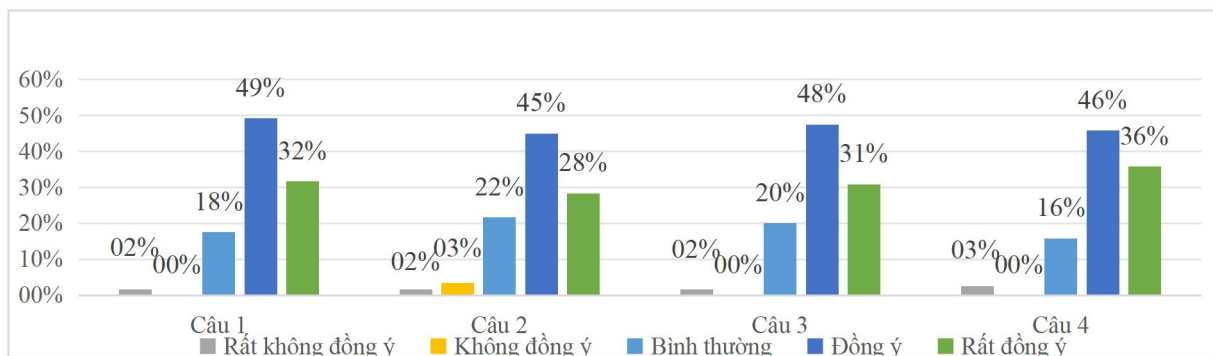
Biểu đồ 2.4. Độ tin cậy về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

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

Từ kết quả khảo sát tại *Bảng 2.12* và *Biểu đồ 2.4*, yếu tố sự tin cậy trong chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân được khách hàng đánh giá ở mức khá cao, với giá trị trung bình dao động từ 3,85 đến 4,08 điểm. Trong đó, tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm chủ yếu từ 58% đến 69%, và mức “Rất đồng ý” dao động từ 13% đến 26%, cho thấy đa số khách hàng có mức độ tin tưởng tương đối ổn định đối với dịch vụ thẻ của ngân hàng. Cụ thể, tiêu chí “cung cấp thông tin số dư và lịch sử giao dịch chính xác” đạt 4,08 điểm, trong đó phần lớn khách hàng đánh giá ở mức đồng ý và rất đồng ý, phản ánh hệ thống thông tin của ngân hàng tương đối chính xác và đáng tin cậy. Tiêu chí “thời gian xử lý giao dịch phù hợp” đạt 4,05 điểm với tỷ lệ đánh giá tích cực chiếm đa số, cho thấy tốc độ xử lý cơ bản đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, tiêu chí “hệ thống thẻ hoạt động ổn định” đạt 3,95 điểm, tuy vẫn ở mức khá nhưng có khoảng 16% khách hàng đánh giá ở mức bình thường, cho thấy vẫn còn một số thời điểm xảy ra gián đoạn nhỏ. Đặc biệt, tiêu chí “thực hiện đúng cam kết dịch vụ” chỉ đạt 3,85 điểm, thấp nhất trong nhóm, đồng thời vẫn có khoảng 18% khách hàng đánh giá trung lập, phản ánh sự chưa đồng đều trong trải nghiệm thực tế của khách hàng.

Nhìn chung, yếu tố sự tin cậy được đánh giá ở mức khá tốt, tuy nhiên vẫn chưa thật sự ổn định tuyệt đối do còn tồn tại một tỷ lệ khách hàng chưa hài lòng hoàn toàn trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.3.2.2. Sự bảo đảm



Biểu đồ 2.5. Sự bảo đảm về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

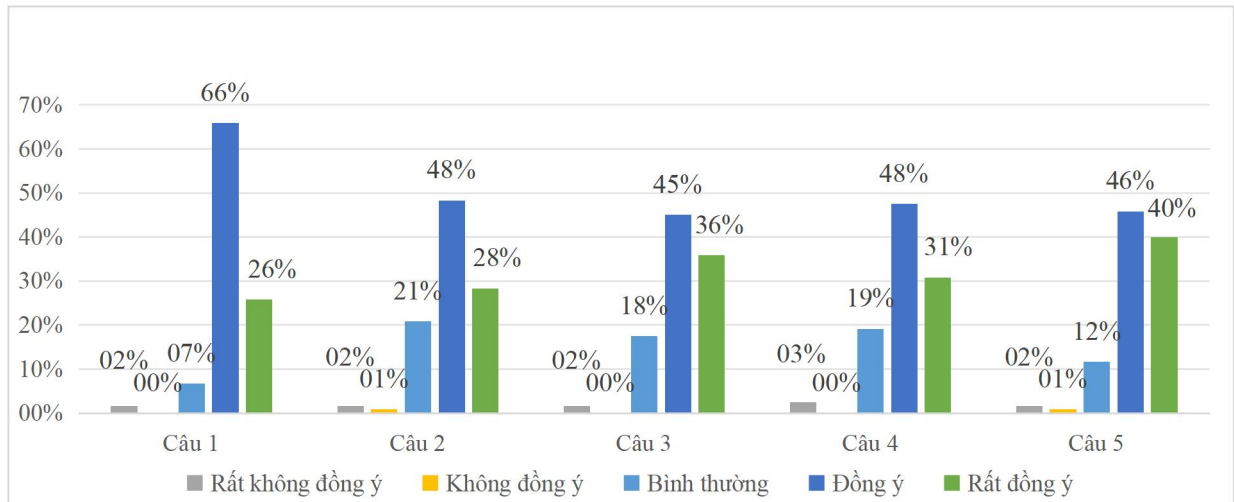
(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Từ *Bảng 2.12* và *Biểu đồ 2.5*, yếu tố sự bảo đảm trong chất lượng dịch vụ thẻ tại VPBank - PGD Hòa Xuân được khách hàng đánh giá ở mức khá tốt, với giá trị trung bình dao động từ 3,95 đến 4,13 điểm. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm khoảng 45% đến 49%, trong khi mức “Rất đồng ý” dao động từ 28% đến 36%, cho thấy phần lớn khách hàng cảm thấy an tâm khi sử dụng dịch vụ thẻ của ngân hàng.

Trong đó, tiêu chí “quy trình giao dịch rõ ràng, minh bạch” đạt 4,13 điểm và là tiêu chí được đánh giá cao nhất trong nhóm, phản ánh quy trình nghiệp vụ được thiết kế rõ ràng, dễ hiểu và đảm bảo tính minh bạch. Tiêu chí “bảo mật thông tin khách hàng” đạt 4,09 điểm, cho thấy khách hàng tin tưởng vào khả năng bảo vệ dữ liệu cá nhân của ngân hàng. Tuy nhiên, tiêu chí “kiến thức chuyên môn của nhân viên” chỉ đạt 3,95 điểm, thấp nhất trong nhóm, đồng thời vẫn có một tỷ lệ khách hàng đánh giá ở mức bình thường, phản ánh việc tư vấn và giải đáp của nhân viên trong một số trường hợp chưa thật sự rõ ràng hoặc chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng.

Nhìn chung, yếu tố sự bảo đảm được đánh giá khá tích cực, tuy nhiên ngân hàng cần nâng cao hơn nữa năng lực chuyên môn của nhân viên để tăng mức độ tin tưởng và sự hài lòng của khách hàng.

2.3.2.3. Phương tiện hữu hình



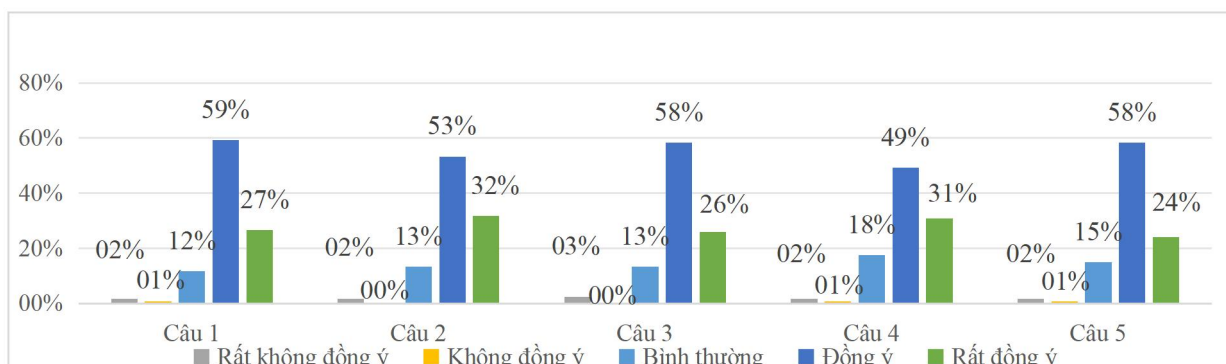
Biểu đồ 2.6. Các phương tiện hữu hình về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

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

Kết quả khảo sát ở Bảng 2.12 và Biểu đồ 2.6 cho thấy yếu tố phương tiện hữu hình được đánh giá khá tích cực, với giá trị trung bình dao động từ 4,01 đến 4,22 điểm. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm khoảng 45% đến 65,8%, trong khi mức “Rất đồng ý” chiếm từ 25,8% đến 40%, cho thấy mức độ hài lòng cao đối với cơ sở vật chất và hệ thống công nghệ của ngân hàng. Cụ thể, tiêu chí “mạng lưới chấp nhận thanh toán rộng” đạt 4,22 điểm, là mức cao nhất nhóm, phản ánh khả năng phục vụ khách hàng ở nhiều điểm giao dịch. Tiêu chí “cơ sở vật chất hiện đại, khang trang” đạt 4,14 điểm và “ứng dụng ngân hàng số hỗ trợ tốt” đạt 4,13 điểm, đều có tỷ lệ đánh giá tích cực cao. Tuy nhiên, tiêu chí “hệ thống ATM/POS hoạt động thuận tiện” chỉ đạt 4,01 điểm, đồng thời vẫn có khoảng 20% khách hàng đánh giá mức bình thường, cho thấy trải nghiệm chưa thật sự đồng đều ở một số khu vực.

Nhìn chung, phương tiện hữu hình là một trong những điểm mạnh của VPBank - PGD Hòa Xuân trong hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn cần tiếp tục nâng cấp và đồng bộ hệ thống ATM/POS, cải thiện tính ổn định của hạ tầng công nghệ nhằm nâng cao hơn nữa trải nghiệm của khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ thẻ.

2.3.2.4. Sự thấu cảm



Biểu đồ 2.7. Sự đồng cảm về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

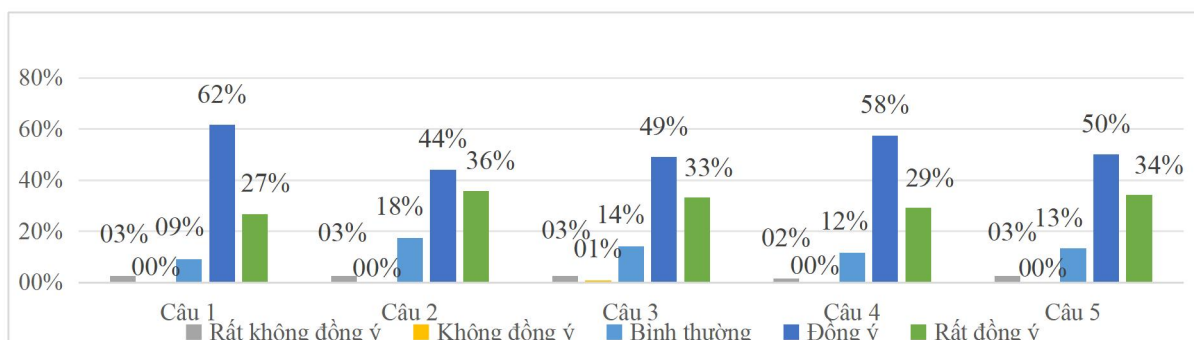
(Nguồn: Kết quả thống kê từ mẫu khảo sát)

Từ khảo sát *Bảng 2.12* và *Biểu đồ 2.7*, yếu tố sự đồng cảm được đánh giá ở mức khá, với giá trị trung bình dao động từ 4,05 đến 4,28 điểm. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm khoảng 49% đến 59%, và mức “Rất đồng ý” chiếm khoảng 24% đến 32%, cho thấy khách hàng nhìn chung có sự hài lòng tương đối tốt về thái độ phục vụ và sự quan tâm của ngân hàng.

Trong đó, tiêu chí “chủ động thông báo thay đổi liên quan đến dịch vụ thẻ” đạt 4,28 điểm, là mức cao nhất nhóm, phản ánh ngân hàng làm tốt trong việc cung cấp thông tin kịp thời cho khách hàng. Các tiêu chí như “tư vấn phù hợp với nhu cầu” đạt 4,13 điểm và “thái độ nhân viên lịch sự, thân thiện” đạt 4,05 điểm, đều được đánh giá khá tích cực. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ khách hàng khoảng 12% đến 18% đánh giá mức bình thường, đặc biệt ở tiêu chí liên quan đến chương trình ưu đãi, cho thấy mức độ hấp dẫn và cá nhân hóa chưa thật sự nổi bật.

Nhìn chung, sự đồng cảm được đánh giá khá tốt nhưng chưa tạo được sự khác biệt rõ ràng trong trải nghiệm khách hàng.

2.3.2.5. Sự đáp ứng



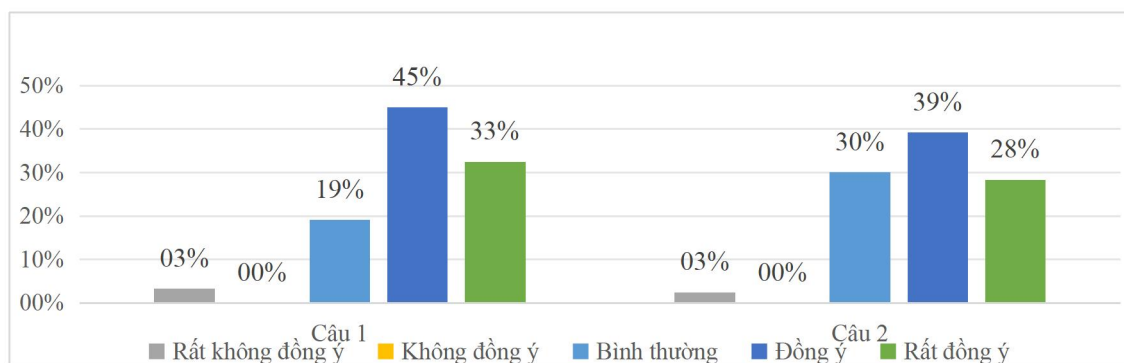
Biểu đồ 2.8. Sự đáp ứng về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

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

Từ *Bảng 2.12* và *Biểu đồ 2.8*, yếu tố sự đáp ứng được khách hàng đánh giá ở mức cao và ổn định, với giá trị trung bình dao động từ 4,10 đến 4,13 điểm. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm khoảng 44% đến 62%, trong khi mức “Rất đồng ý” dao động từ 27% đến 36%, cho thấy mức độ hài lòng tích cực chiếm tỷ trọng lớn, khoảng trên 70% tổng số người khảo sát. Cụ thể, tiêu chí “thủ tục mở thẻ và đăng ký dịch vụ đơn giản, nhanh chóng” đạt 4,13 điểm với tỷ lệ đánh giá tích cực cao, phản ánh quy trình đăng ký dịch vụ được cải thiện rõ rệt và thuận tiện cho khách hàng. Tiêu chí “tổng đài và chăm sóc khách hàng phản hồi nhanh” cũng đạt 4,13 điểm, cho thấy khả năng hỗ trợ khách hàng được thực hiện kịp thời. Bên cạnh đó, tiêu chí “xử lý sự cố và khiếu nại liên quan đến thẻ” đạt 4,10 điểm, tuy được đánh giá tốt nhưng vẫn còn một bộ phận nhỏ khách hàng lựa chọn mức bình thường, cho thấy trong một số trường hợp tốc độ xử lý chưa thật sự ổn định. Ngoài ra, tiêu chí “thời gian xử lý giao dịch nhanh chóng” đạt 4,11 điểm, phản ánh hệ thống giao dịch nhìn chung đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng.

Nhìn chung, sự đáp ứng là một trong những điểm mạnh nổi bật của ngân hàng, thể hiện qua mức đánh giá cao và tỷ lệ hài lòng lớn, tuy nhiên vẫn cần tiếp tục cải thiện tính ổn định trong những thời điểm giao dịch cao điểm.

❖ Mức độ hài lòng và phát triển



Biểu đồ 2.9. Mức độ hài lòng và phát triển về chất lượng dịch vụ của VPBank - PGD Hòa Xuân

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

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung của khách hàng đối với dịch vụ thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đạt mức khá, với giá trị trung bình khoảng 3,91 đến 4,03 điểm. Tỷ lệ khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” chiếm khoảng 45%, trong khi “Rất đồng ý” chiếm khoảng 32,5%, cho thấy đa số khách hàng hài lòng với dịch vụ đang được cung cấp.

Tuy nhiên, vẫn còn khoảng 19% đến 30% khách hàng lựa chọn mức “Bình thường”, phản ánh trải nghiệm dịch vụ chưa thật sự đồng đều giữa các khách hàng. Đặc biệt, tiêu chí “sẵn sàng giới thiệu dịch vụ cho người khác” chỉ đạt 3,91 điểm, là mức thấp nhất trong nhóm, cho thấy mặc dù khách hàng có xu hướng hài lòng, nhưng mức độ gắn bó và sẵn sàng lan tỏa dịch vụ vẫn còn hạn chế. Điều này cho thấy dịch vụ chưa tạo được sự khác biệt đủ mạnh hoặc trải nghiệm vượt trội để thúc đẩy hành vi giới thiệu và tăng mức độ trung thành của khách hàng.

=> Nhìn chung, chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đang được đánh giá ở mức khá tốt, với các yếu tố dịch vụ cơ bản đều đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, dịch vụ vẫn chưa tạo được trải nghiệm nổi bật hoặc vượt trội so với kỳ vọng, đặc biệt ở các khía cạnh liên quan đến sự ổn định hệ thống, tính cá nhân hóa và mức độ gắn kết khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng tiếp tục đề ra các giải pháp cải thiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng và xây dựng lòng trung thành của khách hàng trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá chung về thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

2.4.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện trên cả phương diện quy mô, hiệu quả sử dụng và chất lượng dịch vụ.

Thứ nhất, quy mô hoạt động thẻ tăng trưởng rõ rệt qua các năm. Doanh số thanh toán thẻ tăng từ 129.015 triệu đồng năm 2023 lên 182.528 triệu đồng năm 2024 và đạt 262.542 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng trưởng lần lượt là 41,48% và 43,84%. Mức tăng trưởng cao và liên tục này cho thấy số lượng khách hàng sử dụng thẻ ngày càng tăng, đồng thời tần suất sử dụng thẻ cũng được cải thiện đáng kể. Điều này phản ánh hoạt động thẻ không chỉ phát triển về số lượng mà còn mở rộng về mức độ sử dụng thực tế của khách hàng.

Thứ hai, cơ cấu sử dụng thẻ có sự chuyển dịch theo hướng tích cực. Tỷ trọng giao dịch rút tiền mặt giảm từ 27,66% năm 2023 xuống còn 24,15% năm 2025, trong khi các giao dịch thanh toán qua POS và chuyển khoản có xu hướng tăng lên. Điều này cho thấy thẻ ghi nợ không còn chỉ được sử dụng để rút tiền mà đang dần trở thành công cụ thanh toán phổ biến, phù hợp với xu hướng phát triển thanh toán không dùng

tiền mặt trong nền kinh tế.

Thứ ba, hạ tầng thanh toán được cải thiện và mở rộng. Số lượng máy POS tăng từ 12 máy năm 2023 lên 28 máy năm 2025, tốc độ tăng trưởng trên 47% mỗi năm. Việc mở rộng mạng lưới POS đã góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và gia tăng tiện ích cho khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ. Mặc dù số lượng ATM vẫn duy trì ở mức 1 máy, nhưng việc tập trung phát triển POS là phù hợp với xu hướng thanh toán hiện đại. Qua đó cho thấy ngân hàng đang đi đúng định hướng phát triển thanh toán không dùng tiền mặt.

Thứ tư, nguồn thu từ hoạt động thẻ có sự tăng trưởng. Doanh thu phí thẻ ghi nợ tăng từ 2.433 triệu đồng năm 2023 lên 4.138 triệu đồng năm 2025. Đáng chú ý, cơ cấu thu nhập có sự chuyển dịch từ phí phát hành sang phí giao dịch, cho thấy khách hàng không chỉ mở thẻ mà còn sử dụng thẻ thường xuyên hơn trong thanh toán. Điều này phản ánh hiệu quả khai thác dịch vụ thẻ ngày càng được cải thiện.

Thứ năm, chất lượng kỹ thuật của dịch vụ được cải thiện rõ rệt. Tỷ lệ lỗi giao dịch giảm từ 0,16% năm 2023 xuống 0,09% năm 2025, trong khi tỷ lệ khiếu nại cũng giảm từ 0,45% xuống 0,28%. Điều này cho thấy hệ thống công nghệ và quy trình xử lý giao dịch ngày càng ổn định hơn, góp phần nâng cao độ tin cậy của dịch vụ thẻ.

Thứ sáu, xét về cảm nhận khách hàng, chất lượng dịch vụ được đánh giá ở mức khá. Kết quả khảo sát cho thấy phần lớn khách hàng lựa chọn mức “Đồng ý” ở tất cả các tiêu chí, đặc biệt là sự tin cậy (58% - 69%) và phương tiện hữu hình (lên đến 65,8%). Điều này cho thấy ngân hàng đã đáp ứng được nhu cầu cơ bản và tạo được sự hài lòng nhất định trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đã đạt được những kết quả tích cực trên nhiều phương diện như quy mô tăng trưởng, cơ cấu giao dịch chuyển dịch theo hướng hiện đại, hạ tầng thanh toán được mở rộng và chất lượng dịch vụ được cải thiện. Tuy nhiên, sự phát triển này vẫn cần tiếp tục được nâng cao về hiệu quả và tính ổn định trong thời gian tới.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, khi đối chiếu toàn bộ số liệu tại mục 2.1, 2.2 và kết quả khảo sát tại mục 2.3, có thể nhận thấy một số hạn chế như sau:

Thứ nhất, hiệu quả hoạt động thẻ chưa tương xứng với tốc độ tăng trưởng về quy

mô. Mặc dù doanh số và doanh thu từ hoạt động thẻ có xu hướng tăng qua các năm, lợi nhuận lại giảm mạnh từ 818 triệu đồng năm 2023 xuống còn 343 triệu đồng năm 2025, kéo theo tỷ suất lợi nhuận giảm từ 33,61% xuống 8,29%. Điều này cho thấy hoạt động thẻ đang phát triển nhanh về mặt số lượng nhưng hiệu quả khai thác chưa cao, phản ánh sự mất cân đối giữa mở rộng quy mô và khả năng tạo lợi nhuận cũng như mức độ sử dụng thẻ thực tế.

Thứ hai, chi phí hoạt động gia tăng nhanh làm thu hẹp hiệu quả kinh doanh. Việc mở rộng mạng lưới POS và gia tăng khối lượng giao dịch kéo theo chi phí đầu tư, vận hành, phí kết nối và xử lý thanh toán tăng đáng kể. Trong khi đó, nguồn thu từ dịch vụ thẻ chủ yếu đến từ các khoản phí có biên lợi nhuận thấp, dẫn đến tốc độ tăng chi phí cao hơn tốc độ tăng thu nhập, làm suy giảm lợi nhuận ròng của hoạt động thẻ.

Thứ ba, mức độ hài lòng và sự gắn bó của khách hàng chưa cao. Kết quả khảo sát cho thấy mặc dù tỷ lệ khách hàng đánh giá “Đồng ý” và “Rất đồng ý” chiếm tỷ trọng lớn, vẫn còn khoảng 19,2% khách hàng đánh giá ở mức “Bình thường”. Đặc biệt, tiêu chí “sẵn sàng giới thiệu dịch vụ” chỉ đạt 3,91 điểm, với khoảng 30% khách hàng lựa chọn mức trung lập, cho thấy ngân hàng chưa tạo được sự khác biệt rõ ràng trong trải nghiệm dịch vụ và chưa hình thành mức độ trung thành cao từ phía khách hàng.

Thứ tư, chất lượng dịch vụ chưa đồng nhất và chưa thực sự ổn định. Mặc dù các yếu tố như sự tin cậy và phương tiện hữu hình được đánh giá khá tốt, các yếu tố như sự đáp ứng và sự đồng cảm vẫn còn tỷ lệ đánh giá “Bình thường” tương đối cao. Điều này phản ánh chất lượng dịch vụ chưa đồng đều giữa các khâu phục vụ, đồng thời trải nghiệm khách hàng chưa ổn định trong các thời điểm và tình huống giao dịch khác nhau.

Thứ năm, trải nghiệm giao dịch chưa thật sự thuận tiện trong một số thời điểm. Một bộ phận khách hàng vẫn gặp tình trạng giao dịch chậm hoặc xử lý chưa kịp thời, thể hiện qua tỷ lệ đánh giá “Rất đồng ý” chưa cao ở các tiêu chí liên quan đến tốc độ xử lý và khả năng đáp ứng. Điều này cho thấy chất lượng dịch vụ còn phụ thuộc vào thời điểm giao dịch và chưa đảm bảo tính ổn định cao.

Thứ sáu, hạ tầng dịch vụ chưa đồng bộ giữa các phương thức thanh toán. Mặc dù hệ thống POS được mở rộng nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, số lượng ATM trong giai đoạn nghiên cứu chưa có sự gia tăng tương ứng. Mặc dù khách hàng có thể thực hiện giao dịch tại ATM của ngân hàng khác thông qua hệ thống liên kết,

việc thiếu sự phát triển đồng bộ ATM nội bộ vẫn có thể làm giảm mức độ thuận tiện, phát sinh chi phí giao dịch và ảnh hưởng đến trải nghiệm sử dụng dịch vụ, đặc biệt đối với nhóm khách hàng có nhu cầu rút tiền mặt thường xuyên.

2.4.2.2. Nguyên nhân

Các hạn chế trên có thể lý giải từ những nguyên nhân gắn trực tiếp với số liệu và thực trạng hoạt động như sau:

Thứ nhất, hiệu quả hoạt động thẻ chưa cao do cơ cấu thu nhập chưa hợp lý và mức độ khai thác thẻ còn hạn chế. Nguồn thu từ hoạt động thẻ chủ yếu phụ thuộc vào phí giao dịch với biên lợi nhuận thấp, trong khi chưa khai thác hiệu quả các nguồn thu khác như dịch vụ giá trị gia tăng hoặc gia tăng tần suất sử dụng thẻ của khách hàng. Điều này khiến lợi nhuận không tăng tương ứng với tốc độ mở rộng quy mô.

Thứ hai, chi phí hoạt động tăng nhanh do mở rộng mạng lưới và gia tăng khối lượng giao dịch. Việc đầu tư phát triển hệ thống POS, chi phí duy trì thiết bị, phí kết nối và xử lý giao dịch phát sinh ngày càng lớn. Đồng thời, khối lượng giao dịch tăng nhanh cũng làm gia tăng chi phí biến đổi, khiến tổng chi phí hoạt động tăng mạnh và ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh.

Thứ ba, mức độ hài lòng và trung thành của khách hàng chưa cao do dịch vụ chưa tạo được sự khác biệt rõ ràng so với kỳ vọng. Chất lượng dịch vụ thẻ chưa thực sự nổi bật, các tiện ích và trải nghiệm chưa đủ hấp dẫn để tạo ấn tượng mạnh đối với khách hàng, dẫn đến một bộ phận khách hàng chỉ đánh giá ở mức trung lập và chưa có xu hướng gắn bó lâu dài hoặc giới thiệu dịch vụ.

Thứ tư, chất lượng dịch vụ chưa đồng đều do sự khác biệt trong năng lực và kỹ năng của đội ngũ nhân viên. Trình độ chuyên môn, kỹ năng tư vấn và khả năng xử lý tình huống giữa các nhân viên chưa đồng nhất, dẫn đến trải nghiệm khách hàng không đồng đều giữa các điểm giao dịch và trong các thời điểm phục vụ khác nhau.

Thứ năm, trải nghiệm dịch vụ chưa ổn định do hệ thống công nghệ chưa đáp ứng kịp tốc độ gia tăng giao dịch trong một số thời điểm. Sự gia tăng nhanh của khối lượng giao dịch có thể gây quá tải cục bộ, dẫn đến tình trạng xử lý chậm hoặc phản hồi chưa kịp thời, ảnh hưởng đến tốc độ và sự thuận tiện khi sử dụng dịch vụ thẻ.

Thứ sáu, hạ tầng dịch vụ chưa đồng bộ do định hướng phát triển chưa cân đối giữa các kênh thanh toán. Ngân hàng tập trung mở rộng POS nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, trong khi hệ thống ATM chưa được đầu tư tương ứng, chưa đáp

ứng đầy đủ nhu cầu rút tiền mặt của một bộ phận khách hàng, làm giảm tính linh hoạt và mức độ thuận tiện trong sử dụng dịch vụ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Tóm lại, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện qua sự tăng trưởng mạnh về quy mô, sự chuyển dịch tích cực trong hành vi sử dụng thẻ và sự cải thiện về chất lượng kỹ thuật của dịch vụ.

Tuy nhiên, khi phân tích sâu kết quả khảo sát và các chỉ tiêu kinh doanh, có thể thấy chất lượng dịch vụ mới chỉ dừng lại ở mức khá. Mức độ hài lòng của khách hàng chưa cao, chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt và chưa đáp ứng đầy đủ kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Do đó, trong thời gian tới, ngân hàng cần tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động nhằm phát triển dịch vụ thẻ ghi nợ theo hướng bền vững hơn.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ PHÁT TRIỂN THẺ GHI NỢ TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - PGD HÒA XUÂN

3.1. Định hướng phát triển thẻ ghi nợ của VPBank Hòa Xuân trong giai đoạn 2026 - 2028

Trong giai đoạn 2026 - 2028, trên cơ sở định hướng phát triển chung của VPBank theo hướng ngân hàng số, bán lẻ hiện đại và lấy khách hàng làm trung tâm, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng tại Việt Nam, hoạt động thẻ ghi nợ được xác định là một trong những sản phẩm dịch vụ trọng tâm trong chiến lược phát triển dịch vụ bán lẻ của ngân hàng. Trên cơ sở đó và căn cứ vào thực trạng hoạt động thẻ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025, đơn vị triển khai định hướng phát triển hoạt động thẻ ghi nợ theo hướng bám sát chiến lược chung của VPBank, đồng thời phù hợp với điều kiện thực tế tại địa bàn, nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng thẻ, chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng. Theo đó, định hướng tập trung vào ba trụ cột chính có tính liên kết chặt chẽ.

Thứ nhất, đẩy mạnh số hóa toàn diện dịch vụ thẻ thông qua việc hoàn thiện quy trình phát hành và sử dụng thẻ theo hướng điện tử hóa, triển khai thẻ ghi nợ ảo (Virtual Card), mở rộng các phương thức thanh toán hiện đại như QR Code theo chuẩn VietQR, thanh toán không tiếp xúc và tích hợp với các ví điện tử, đồng thời tăng cường kết nối với nền tảng ngân hàng số nhằm tối ưu trải nghiệm giao dịch đa kênh.

Thứ hai, nâng cao tỷ lệ thẻ hoạt động thực tế thông qua việc chuyển dịch từ phát triển số lượng sang nâng cao chất lượng sử dụng, kết hợp các chính sách khuyến khích chi tiêu như hoàn tiền, tích điểm, ưu đãi theo hành vi giao dịch, đồng thời ứng dụng phân tích dữ liệu (Data Analytics) để cá nhân hóa sản phẩm theo từng nhóm khách hàng, qua đó gia tăng mức độ hài lòng và gắn kết khách hàng.

Thứ ba, tăng cường an toàn, bảo mật và tối ưu hiệu quả vận hành thông qua việc ứng dụng các công nghệ bảo mật tiên tiến như xác thực sinh trắc học, OTP đa lớp, cảnh báo giao dịch bất thường theo thời gian thực, kết hợp với việc tự động hóa quy trình xử lý và khai thác dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và kiểm soát rủi ro.

Nhìn chung, định hướng phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2026 - 2028 được xây dựng trên cơ sở bám sát chiến lược phát triển ngân hàng số của VPBank, đồng thời phù hợp với xu thế chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng

bán lẻ tại Việt Nam và thực tiễn hoạt động của đơn vị, qua đó hướng tới mục tiêu phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững.

3.2. Cơ hội và thách thức đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân

3.2.1. Cơ hội đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân

Thứ nhất, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam tiếp tục tăng mạnh, được thúc đẩy bởi định hướng của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Tại khu vực đô thị như Hòa Xuân (Đà Nẵng), các hoạt động thanh toán điện tử trong mua sắm, dịch vụ, ăn uống ngày càng phổ biến. Điều này tạo điều kiện trực tiếp để mở rộng số lượng giao dịch thẻ ghi nợ, qua đó gia tăng doanh số thanh toán và phí dịch vụ thẻ.

Thứ hai, sự phát triển nhanh của hạ tầng thanh toán số (QR VietQR, POS, ví điện tử...) giúp thẻ ghi nợ không chỉ còn là công cụ rút tiền mà trở thành phương tiện thanh toán tích hợp trong nhiều kênh. Điều này góp phần tăng tính tiện ích của thẻ, mở rộng điểm chấp nhận thanh toán và thúc đẩy khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên hơn trong đời sống hằng ngày.

Thứ ba, khu vực Hòa Xuân có đặc điểm dân cư trẻ, tỷ lệ người lao động văn phòng, hộ kinh doanh và người sử dụng smartphone cao. Đây là nhóm khách hàng có xu hướng ưu tiên thanh toán điện tử, giúp ngân hàng tăng tỷ lệ thẻ hoạt động thực tế, giảm tình trạng mở thẻ nhưng không phát sinh giao dịch.

Thứ tư, sự phát triển mạnh của ngân hàng số và hệ sinh thái VPBank NEO tạo điều kiện để tích hợp thẻ ghi nợ với các dịch vụ như chuyển tiền, thanh toán hóa đơn, quản lý chi tiêu. Điều này giúp gia tăng giá trị sử dụng thẻ và tăng mức độ gắn kết khách hàng với ngân hàng.

3.2.2. Thách thức đối với thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân

Thứ nhất, mức độ cạnh tranh trong lĩnh vực thẻ ngân hàng tại Việt Nam ngày càng gay gắt, khi các ngân hàng thương mại và công ty fintech liên tục đưa ra chính sách miễn phí, hoàn tiền và ưu đãi hấp dẫn. Điều này khiến VPBank - PGD Hòa Xuân gặp áp lực trong việc thu hút khách hàng mới và duy trì tần suất sử dụng thẻ hiện hữu, đồng thời làm giảm biên lợi nhuận từ dịch vụ thẻ.

Thứ hai, hành vi khách hàng thay đổi nhanh theo hướng ưu tiên ví điện tử và thanh toán QR thay vì sử dụng thẻ vật lý, khiến thẻ ghi nợ có nguy cơ giảm vai trò nếu không được tích hợp sâu vào hệ sinh thái thanh toán số. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến tần suất giao dịch thẻ và doanh thu phí dịch vụ liên quan.

Thứ ba, rủi ro về an toàn bảo mật trong thanh toán điện tử ngày càng gia tăng, bao gồm gian lận thẻ, đánh cắp thông tin và các hình thức lừa đảo công nghệ cao. Điều này có thể làm giảm mức độ tin tưởng của khách hàng, ảnh hưởng đến quyết định sử dụng thẻ và hình ảnh của ngân hàng.

Thứ tư, yêu cầu của khách hàng ngày càng cao về tốc độ xử lý giao dịch, trải nghiệm dịch vụ và cá nhân hóa sản phẩm, trong khi nguồn lực tại phòng giao dịch còn hạn chế. Nếu không đáp ứng tốt, ngân hàng có thể đối mặt với giảm mức độ hài lòng và giảm mức độ gắn kết lâu dài của khách hàng.

3.3. Các giải pháp phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank Hòa Xuân

Trên cơ sở phân tích định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2026 - 2028 tại mục 3.2, có thể nhận thấy ngân hàng đang từng bước chuyển dịch theo xu hướng đẩy mạnh ngân hàng số, gia tăng thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Tuy nhiên, để hiện thực hóa các định hướng này một cách hiệu quả, cần thiết phải có những giải pháp cụ thể, phù hợp với thực trạng hoạt động thẻ ghi nợ đã được phân tích tại Chương 2.

Thực tế cho thấy, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động thẻ ghi nợ tại đơn vị vẫn còn tồn tại một số hạn chế như hiệu quả khai thác chưa tương xứng với quy mô, chi phí hoạt động gia tăng nhanh, mức độ hài lòng và gắn bó của khách hàng chưa cao, chất lượng dịch vụ chưa đồng đều cũng như hạ tầng chưa thật sự đồng bộ. Những hạn chế này không chỉ xuất phát từ yếu tố nội tại mà còn chịu tác động từ môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt và sự thay đổi nhanh chóng trong hành vi tiêu dùng của khách hàng.

Trong bối cảnh đó, việc xây dựng và triển khai hệ thống giải pháp mang tính đồng bộ, có trọng tâm và phù hợp với điều kiện thực tế của VPBank - PGD Hòa Xuân là yêu cầu cấp thiết. Các giải pháp không chỉ nhằm khắc phục các hạn chế hiện tại mà còn tận dụng hiệu quả các cơ hội từ xu hướng chuyển đổi số, qua đó nâng cao năng lực cạnh tranh của đơn vị trong thời gian tới. Trên cơ sở đó, một số giải pháp chủ yếu được đề xuất.

3.3.1. Nâng cao hiệu quả khai thác và gia tăng mức độ sử dụng thẻ ghi nợ

Trong thời gian tới, VPBank - PGD Hòa Xuân cần tập trung nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng sau phát hành thẻ nhằm gia tăng tỷ lệ thẻ hoạt động và tần suất sử dụng thực tế. Thay vì chỉ chú trọng phát hành thẻ mới, ngân hàng cần xây dựng quy

trình quản lý và chăm sóc khách hàng xuyên suốt từ thời điểm phát hành đến quá trình sử dụng thẻ.

Cụ thể, ngay sau khi khách hàng nhận thẻ, nhân viên tư vấn cần hỗ trợ kích hoạt thẻ, đăng ký ứng dụng VPBank NEO, hướng dẫn thanh toán QR, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và mua sắm trực tuyến. Đối với các trường hợp đã phát hành thẻ nhưng chưa phát sinh giao dịch sau 30 ngày, bộ phận chăm sóc khách hàng cần chủ động liên hệ để tìm hiểu nguyên nhân và hướng dẫn khách hàng sử dụng các tiện ích phù hợp với nhu cầu thực tế. Đồng thời, PGD nên lập danh sách khách hàng chưa hoạt động để theo dõi định kỳ hằng tháng, từ đó có các biện pháp tiếp cận phù hợp.

Bên cạnh đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần triển khai các chương trình kích thích sử dụng thẻ theo từng nhóm khách hàng. Đối với khách hàng nhận lương qua tài khoản VPBank, ngân hàng có thể áp dụng chương trình hoàn tiền từ 3% - 5% cho các giao dịch thanh toán đầu tiên hoặc miễn phí chuyển khoản trong thời gian nhất định. Đối với sinh viên và khách hàng trẻ, có thể kết hợp với các cửa hàng tiện lợi, quán cà phê, nhà sách hoặc các nền tảng mua sắm trực tuyến để triển khai chương trình giảm giá khi thanh toán bằng thẻ VPBank. Đối với hộ kinh doanh và khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định, ngân hàng có thể áp dụng chương trình tích điểm đổi quà hoặc hoàn tiền theo doanh số giao dịch hằng tháng nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên hơn.

Ngoài ra, cần khai thác hiệu quả nền tảng ngân hàng số VPBank NEO để gia tăng mức độ tương tác với khách hàng. Thông qua dữ liệu giao dịch, ngân hàng có thể gửi thông báo ưu đãi phù hợp với từng nhóm khách hàng, chẳng hạn ưu đãi mua sắm, ăn uống, du lịch hoặc thanh toán hóa đơn. Việc cá nhân hóa các chương trình khuyến mại sẽ giúp nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và tăng tỷ lệ sử dụng thẻ trong thực tế.

Đồng thời, PGD Hòa Xuân cần mở rộng hợp tác với các đơn vị chấp nhận thanh toán trên địa bàn như siêu thị mini, cửa hàng tiện lợi, nhà thuốc, quán cà phê và các cơ sở kinh doanh dịch vụ. Việc triển khai các chương trình ưu đãi riêng dành cho chủ thẻ VPBank tại các đơn vị này sẽ tạo động lực để khách hàng ưu tiên sử dụng thẻ trong các giao dịch hằng ngày thay vì sử dụng tiền mặt.

Để bảo đảm hiệu quả thực hiện, phòng giao dịch cần xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá riêng cho hoạt động thẻ như tỷ lệ thẻ hoạt động trên tổng số thẻ phát hành, số lượng giao dịch bình quân trên mỗi thẻ và doanh số thanh toán bình quân theo khách

hàng. Các chỉ tiêu này cần được theo dõi định kỳ hằng tháng và đưa vào đánh giá kết quả thực hiện của cán bộ kinh doanh. Qua đó, ngân hàng có thể kiểm soát tốt hơn chất lượng phát hành thẻ, nâng cao hiệu quả khai thác khách hàng và gia tăng doanh thu từ hoạt động thẻ ghi nợ trong thời gian tới.

3.3.2. Kiểm soát chi phí và tối ưu hiệu quả hoạt động thẻ ghi nợ

Để nâng cao hiệu quả kinh doanh thẻ ghi nợ trong thời gian tới, VPBank - PGD Hòa Xuân cần xây dựng cơ chế quản lý chi phí theo hướng tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả khai thác từng hoạt động thay vì chỉ tập trung mở rộng quy mô. Việc kiểm soát tốt chi phí không chỉ góp phần cải thiện lợi nhuận mà còn tạo điều kiện để ngân hàng duy trì các chương trình phát triển thẻ một cách bền vững.

Trước hết, PGD cần thực hiện rà soát định kỳ hiệu quả hoạt động của toàn bộ các điểm chấp nhận thanh toán thẻ (POS) đang triển khai trên địa bàn. Cụ thể, hằng quý cần thống kê số lượng giao dịch, doanh số thanh toán và mức doanh thu mang lại từ từng thiết bị POS. Đối với các điểm có doanh số thấp trong thời gian dài, ngân hàng cần xem xét điều chuyển sang các khu vực có nhu cầu thanh toán cao hơn như siêu thị, cửa hàng tiện lợi, nhà thuốc, quán cà phê hoặc các cơ sở dịch vụ đông khách. Việc phân bổ lại POS theo nhu cầu thực tế sẽ giúp giảm chi phí duy trì thiết bị và nâng cao hiệu quả khai thác.

Bên cạnh đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần đẩy mạnh các hình thức thanh toán điện tử có chi phí vận hành thấp như VietQR, thanh toán trực tuyến và thanh toán thông qua ứng dụng VPBank NEO. Trong quá trình tư vấn mở thẻ, nhân viên cần hướng dẫn khách hàng sử dụng đồng thời thẻ ghi nợ và các phương thức thanh toán số để gia tăng số lượng giao dịch nhưng không làm phát sinh nhiều chi phí đầu tư hạ tầng. Đồng thời, ngân hàng nên phối hợp với các đơn vị kinh doanh trên địa bàn để khuyến khích khách hàng sử dụng QR Code thay cho tiền mặt thông qua các chương trình ưu đãi hoặc giảm giá khi thanh toán.

Ngoài ra, PGD cần xây dựng hệ thống theo dõi riêng doanh thu và chi phí đối với từng nhóm sản phẩm thẻ. Thông qua việc phân tích định kỳ, ngân hàng có thể xác định những dòng thẻ mang lại doanh thu cao, tỷ lệ sử dụng lớn và khả năng sinh lời tốt để ưu tiên nguồn lực phát triển. Ngược lại, đối với các sản phẩm có chi phí duy trì lớn nhưng hiệu quả thấp, cần nghiên cứu điều chỉnh chính sách kinh doanh hoặc cơ cấu lại chương trình ưu đãi nhằm tránh làm gia tăng chi phí không cần thiết.

Đối với các chương trình khuyến mại và chăm sóc khách hàng, ngân hàng cần đánh giá hiệu quả sau mỗi đợt triển khai thông qua các chỉ tiêu như số lượng khách hàng mới, số lượng giao dịch phát sinh, doanh số thanh toán và doanh thu phí thu được. Chỉ những chương trình mang lại hiệu quả thực tế mới tiếp tục được duy trì hoặc mở rộng. Điều này giúp ngân hàng sử dụng hiệu quả ngân sách marketing, đồng thời hạn chế tình trạng chi phí ưu đãi tăng nhanh nhưng không tạo ra giá trị tương xứng.

Bên cạnh việc kiểm soát chi phí vận hành, VPBank - PGD Hòa Xuân cũng cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý và hỗ trợ khách hàng. Việc khuyến khích khách hàng sử dụng các tính năng tự phục vụ trên VPBank NEO như khóa/mở thẻ, tra cứu giao dịch, đổi mã PIN hoặc cập nhật thông tin cá nhân sẽ góp phần giảm khối lượng công việc tại quầy, tiết kiệm thời gian xử lý và giảm chi phí vận hành. Đồng thời, ngân hàng cần thường xuyên theo dõi các chỉ tiêu như chi phí trên một thẻ hoạt động, chi phí trên một giao dịch và tỷ lệ lợi nhuận trên doanh thu từ hoạt động thẻ để đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp.

Thông qua việc kiểm soát chặt chẽ chi phí, phân bổ nguồn lực hợp lý và nâng cao hiệu quả khai thác các dịch vụ thanh toán hiện đại, VPBank - PGD Hòa Xuân có thể cải thiện khả năng sinh lời từ hoạt động thẻ ghi nợ, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và tăng năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

3.3.3. Nâng cao mức độ hài lòng và tăng cường sự gắn bó của khách hàng

Trong thời gian tới, VPBank - PGD Hòa Xuân cần tập trung nâng cao trải nghiệm khách hàng trong toàn bộ quá trình sử dụng thẻ ghi nợ, từ khâu tư vấn, phát hành, sử dụng đến chăm sóc sau bán hàng. Mục tiêu không chỉ là duy trì khách hàng hiện hữu mà còn gia tăng mức độ gắn bó và khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên hơn.

Trước hết, PGD cần xây dựng hệ thống phân loại khách hàng dựa trên độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập và tần suất sử dụng thẻ để triển khai các chương trình chăm sóc phù hợp. Đối với nhóm sinh viên và khách hàng trẻ, ngân hàng có thể tập trung vào các chương trình ưu đãi thanh toán tại cửa hàng tiện lợi, quán cà phê, rạp chiếu phim và các sàn thương mại điện tử. Đối với khách hàng nhận lương qua VPBank hoặc khách hàng có doanh số giao dịch cao, ngân hàng nên áp dụng các chương trình hoàn tiền, tích điểm hoặc giảm phí dịch vụ nhằm khuyến khích tiếp tục sử dụng thẻ.

Bên cạnh đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần xây dựng chương trình khách hàng

thân thiết dành riêng cho chủ thẻ ghi nợ. Cụ thể, khách hàng sẽ được tích điểm theo giá trị giao dịch thanh toán và sử dụng điểm để đổi quà, nhận voucher mua sắm hoặc ưu đãi dịch vụ ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng có thể áp dụng cơ chế phân hạng khách hàng như Bạc, Vàng và Kim cương dựa trên doanh số giao dịch hằng năm. Việc triển khai chương trình này không chỉ tạo động lực gia tăng sử dụng thẻ mà còn nâng cao mức độ gắn bó của khách hàng với ngân hàng.

Ngoài ra, công tác chăm sóc khách hàng sau phát hành thẻ cần được thực hiện thường xuyên và chủ động hơn. Sau khi phát hành thẻ từ 15 đến 30 ngày, nhân viên cần liên hệ với khách hàng để ghi nhận phản hồi về quá trình sử dụng, hướng dẫn giải quyết các khó khăn phát sinh và giới thiệu các chương trình ưu đãi đang áp dụng. Đối với các trường hợp khách hàng ít giao dịch hoặc ngừng sử dụng thẻ trong thời gian dài, PGD cần chủ động khảo sát nguyên nhân và đưa ra các chính sách khuyến khích phù hợp để duy trì mối quan hệ với khách hàng.

Song song với đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần thực hiện khảo sát mức độ hài lòng định kỳ tối thiểu 02 lần mỗi năm thông qua ứng dụng VPBank NEO, email hoặc biểu mẫu điện tử. Kết quả khảo sát cần được tổng hợp và phân tích theo từng nhóm tiêu chí như chất lượng phục vụ, tính tiện lợi, tốc độ xử lý giao dịch, mức độ an toàn và các chương trình ưu đãi. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể kịp thời điều chỉnh những nội dung chưa đáp ứng tốt nhu cầu khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Đồng thời, cần tăng cường tương tác với khách hàng thông qua các kênh số như VPBank NEO, Zalo, email và SMS. Thay vì chỉ gửi thông tin quảng bá sản phẩm, ngân hàng nên cung cấp các nội dung hữu ích như cảnh báo giao dịch bất thường, hướng dẫn bảo mật thẻ, thông tin ưu đãi theo nhu cầu và các chương trình tri ân khách hàng. Điều này giúp khách hàng cảm nhận được sự quan tâm của ngân hàng và nâng cao mức độ tin tưởng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

Thông qua việc cá nhân hóa chính sách chăm sóc khách hàng, triển khai chương trình khách hàng thân thiết và tăng cường các hoạt động chăm sóc sau bán hàng, VPBank - PGD Hòa Xuân có thể nâng cao mức độ hài lòng, gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng thẻ thường xuyên và xây dựng mối quan hệ gắn bó lâu dài với khách hàng trong thời gian tới.

3.3.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo tính ổn định trong cung ứng dịch vụ thẻ ghi nợ

Trong thời gian tới, VPBank - PGD Hòa Xuân cần tập trung nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và đảm bảo tính ổn định trong quá trình cung ứng dịch vụ thẻ ghi nợ nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng mức độ hài lòng và củng cố uy tín của ngân hàng trên địa bàn.

Trước hết, PGD cần xây dựng kế hoạch đào tạo định kỳ đối với đội ngũ nhân viên giao dịch và nhân viên tư vấn thẻ. Ít nhất mỗi quý một lần, ngân hàng cần tổ chức các buổi đào tạo chuyên đề về sản phẩm thẻ ghi nợ, kỹ năng tư vấn, kỹ năng bán chéo sản phẩm và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ. Bên cạnh hình thức đào tạo tập trung, đơn vị có thể tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm thực tế giữa các nhân viên nhằm nâng cao khả năng xử lý nghiệp vụ và thống nhất phương pháp phục vụ khách hàng.

Đồng thời, VPBank - PGD Hòa Xuân cần xây dựng bộ tiêu chuẩn phục vụ khách hàng áp dụng thống nhất trong toàn đơn vị. Bộ tiêu chuẩn này cần quy định rõ thời gian tiếp nhận yêu cầu, thời gian xử lý hồ sơ phát hành thẻ, quy trình tư vấn và quy trình hỗ trợ khách hàng khi xảy ra sự cố giao dịch. Việc áp dụng thống nhất quy trình phục vụ sẽ giúp hạn chế sự khác biệt giữa các nhân viên, đảm bảo khách hàng nhận được chất lượng dịch vụ đồng đều trong mọi giao dịch.

Bên cạnh đó, công tác xử lý khiếu nại cần được thực hiện nhanh chóng và chuyên nghiệp hơn. Đối với các phản ánh liên quan đến giao dịch thẻ, nhân viên phải tiếp nhận và phản hồi ban đầu cho khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu. Đối với các trường hợp cần xác minh với hội sở hoặc đơn vị liên quan, cần thường xuyên cập nhật tiến độ xử lý để khách hàng nắm được thông tin, tránh tình trạng khách hàng phải chủ động liên hệ nhiều lần.

Ngoài yếu tố con người, PGD cần phối hợp với các bộ phận chuyên môn của VPBank thường xuyên kiểm tra tình trạng hoạt động của hệ thống ATM, POS và các kênh giao dịch điện tử. Định kỳ hằng tháng cần tổng hợp các lỗi phát sinh trong giao dịch thẻ, đánh giá nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục. Đối với các thời điểm có nhu cầu giao dịch cao như cuối tháng, ngày lễ hoặc dịp nhận lương, cần chủ động theo dõi năng lực vận hành của hệ thống để hạn chế tình trạng gián đoạn hoặc xử lý chậm giao dịch.

Song song với đó, ngân hàng cần tăng cường hướng dẫn khách hàng sử dụng các tính năng trên ứng dụng VPBank NEO như khóa/mở thẻ, đổi mã PIN, tra cứu giao dịch, thông báo biến động số dư và báo mất thẻ trực tuyến. Việc khuyến khích khách hàng sử dụng các tiện ích tự phục vụ không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm sử dụng mà còn giảm áp lực cho bộ phận giao dịch, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ chung của đơn vị.

Để đánh giá hiệu quả thực hiện giải pháp, PGD Hòa Xuân cần theo dõi định kỳ các chỉ tiêu như tỷ lệ khiếu nại được xử lý đúng hạn, thời gian xử lý yêu cầu của khách hàng, mức độ hài lòng sau giao dịch và tỷ lệ khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ thẻ. Kết quả đánh giá cần được đưa vào công tác thi đua và đánh giá hiệu quả làm việc của nhân viên nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm trong quá trình phục vụ khách hàng.

Thông qua việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, chuẩn hóa quy trình phục vụ, cải thiện tốc độ xử lý khiếu nại và đảm bảo tính ổn định của hệ thống công nghệ, VPBank - PGD Hòa Xuân có thể nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ghi nợ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của hoạt động kinh doanh thẻ trong thời gian tới.

3.3.5. Hoàn thiện hạ tầng dịch vụ

Trong thời gian tới, VPBank - PGD Hòa Xuân cần tiếp tục hoàn thiện hạ tầng phục vụ hoạt động thẻ ghi nợ theo hướng đồng bộ giữa ATM, POS và các kênh giao dịch số nhằm nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Trước hết, PGD cần phối hợp với chi nhánh đánh giá định kỳ hiệu quả hoạt động của hệ thống ATM hiện có thông qua các chỉ tiêu như số lượng giao dịch, tần suất sử dụng, số lần phát sinh lỗi và mức độ phản hồi của khách hàng. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể đề xuất điều chỉnh vị trí hoặc bổ sung ATM tại các khu vực có nhu cầu giao dịch cao như khu dân cư đông đúc, chợ, trường học, khu công nghiệp và các tuyến đường tập trung nhiều khách hàng của VPBank. Việc bố trí ATM phù hợp sẽ giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình rút tiền và thực hiện các giao dịch cơ bản.

Bên cạnh đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần tiếp tục mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán thẻ tại các cơ sở kinh doanh trên địa bàn như siêu thị, cửa hàng tiện lợi, nhà thuốc, quán cà phê, nhà hàng và các đơn vị cung cấp dịch vụ. Trong quá trình triển khai, ngân hàng cần ưu tiên các điểm kinh doanh có lượng khách giao dịch lớn để

nâng cao hiệu quả khai thác thiết bị và gia tăng doanh số thanh toán qua thẻ.

Đồng thời, PGD cần đẩy mạnh triển khai các giải pháp thanh toán hiện đại như VietQR, thanh toán không tiếp xúc (contactless) và thanh toán thông qua ứng dụng VPBank NEO. Khi tư vấn mở thẻ, nhân viên cần hướng dẫn khách hàng sử dụng đồng thời các phương thức thanh toán này nhằm mở rộng khả năng sử dụng dịch vụ và giảm sự phụ thuộc vào tiền mặt.

Ngoài việc mở rộng hạ tầng, ngân hàng cần tăng cường công tác kiểm tra, bảo trì và giám sát hoạt động của ATM, POS và các kênh giao dịch điện tử. Định kỳ hằng tháng cần tổng hợp các lỗi phát sinh, đánh giá nguyên nhân và phối hợp với các bộ phận liên quan để khắc phục kịp thời. Đối với các thiết bị thường xuyên xảy ra sự cố hoặc hoạt động không hiệu quả, cần có phương án nâng cấp hoặc thay thế nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, VPBank - PGD Hòa Xuân cần đẩy mạnh truyền thông về các tiện ích của hệ sinh thái ngân hàng số, đặc biệt là các tính năng thanh toán QR, chuyển khoản nhanh, thanh toán hóa đơn và rút tiền bằng mã QR trên ứng dụng VPBank NEO. Việc gia tăng tỷ lệ khách hàng sử dụng các kênh giao dịch số không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần giảm tải cho ATM và quầy giao dịch.

Để nâng cao hiệu quả quản lý, ngân hàng cần xây dựng cơ chế theo dõi định kỳ các chỉ tiêu như số lượng giao dịch ATM, doanh số thanh toán qua POS, tỷ lệ giao dịch qua kênh số, số lượng sự cố kỹ thuật và thời gian xử lý sự cố. Kết quả theo dõi sẽ là cơ sở để điều chỉnh kế hoạch đầu tư hạ tầng phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng trên địa bàn.

Thông qua việc hoàn thiện đồng bộ hệ thống ATM, POS và các kênh giao dịch số, VPBank - PGD Hòa Xuân có thể nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ, cải thiện trải nghiệm khách hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển bền vững của hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ trong thời gian tới.

3.3.6. Các giải pháp bổ trợ

Trong bối cảnh cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ ngày càng gia tăng, đặc biệt là sự phát triển mạnh mẽ của các ví điện tử và các nền tảng thanh toán số, việc chỉ tập trung vào sản phẩm thẻ ghi nợ truyền thống là chưa đủ để duy trì và nâng cao lợi thế cạnh tranh của ngân hàng. Thực tế cho thấy, hành vi khách hàng đang có sự thay đổi nhanh chóng theo hướng ưu tiên các phương thức thanh toán tiện lợi, nhanh chóng

và tích hợp đa chức năng trong một nền tảng số. Vì vậy, VPBank - PGD Hòa Xuân cần chú trọng phát triển hệ sinh thái số, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng cường bảo mật trong hoạt động dịch vụ thẻ.

- Phát triển hệ sinh thái số: Ngân hàng cần chủ động tận dụng các cơ hội từ xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt và sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số để mở rộng và hoàn thiện hệ sinh thái dịch vụ. Việc tích hợp thẻ ghi nợ với các nền tảng thanh toán điện tử, ví điện tử và thương mại điện tử không chỉ giúp gia tăng phạm vi sử dụng của thẻ mà còn nâng cao giá trị ứng dụng trong đời sống hàng ngày của khách hàng. Khi thẻ được tích hợp sâu vào hệ sinh thái số, tần suất sử dụng và mức độ gắn kết của khách hàng với ngân hàng cũng sẽ được cải thiện đáng kể.

- Nâng cao trải nghiệm khách hàng: Bên cạnh việc mở rộng hệ sinh thái, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua việc cải thiện toàn diện trải nghiệm khách hàng. Trong thực tế, khách hàng hiện nay không chỉ quan tâm đến tính năng sản phẩm mà còn đặt nặng yếu tố tiện lợi, tốc độ xử lý giao dịch và sự đồng nhất trong trải nghiệm dịch vụ. Vì vậy, ngân hàng cần xây dựng các chương trình ưu đãi mang tính khác biệt so với đối thủ như hoàn tiền theo lĩnh vực chi tiêu, miễn phí thường niên, tích điểm đổi quà, ưu đãi liên kết với các cửa hàng ăn uống, mua sắm, du lịch hoặc áp dụng các gói ưu đãi riêng cho từng nhóm khách hàng như sinh viên, nhân viên văn phòng hay khách hàng thường xuyên giao dịch trực tuyến. Đồng thời, ngân hàng có thể triển khai các chương trình cá nhân hóa ưu đãi dựa trên hành vi và nhu cầu sử dụng của khách hàng nhằm gia tăng trải nghiệm và mức độ gắn kết với dịch vụ thẻ. Điều này sẽ góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh và tạo lợi thế bền vững cho ngân hàng trên thị trường.

- Nâng cao nhận thức khách hàng về bảo mật: Ngoài các ý trên, yếu tố an toàn và bảo mật cần được đặt ở vị trí trọng tâm trong chiến lược phát triển dịch vụ thẻ, đặc biệt trong bối cảnh các rủi ro gian lận công nghệ và tấn công mạng ngày càng gia tăng. Ngân hàng cần tăng cường đầu tư vào các giải pháp bảo mật hiện đại như xác thực đa lớp, cảnh báo giao dịch bất thường và giám sát rủi ro theo thời gian thực. Đồng thời, việc nâng cao nhận thức của khách hàng về an toàn bảo mật thông qua việc thường xuyên gửi các cảnh báo lừa đảo qua SMS, email, ứng dụng ngân hàng số và mạng xã hội; hướng dẫn khách hàng cách bảo mật thông tin thẻ, mã OTP và tài khoản cá nhân; khuyến khích khách hàng sử dụng các phương thức xác thực an toàn; đồng thời phổ

biến các hình thức gian lận phổ biến hiện nay để khách hàng chủ động phòng tránh. Việc triển khai đồng bộ các hoạt động tuyên truyền và hỗ trợ khách hàng sẽ góp phần hạn chế rủi ro phát sinh, bảo vệ tài sản khách hàng và củng cố niềm tin đối với dịch vụ ngân hàng số.

3.4. Một số kiến nghị nhằm phát triển thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân

Để các giải pháp phát triển hoạt động thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân được triển khai hiệu quả và đạt tính bền vững trong thực tế, ngoài nỗ lực từ phía đơn vị, cần có sự phối hợp và hỗ trợ từ Hội sở VPBank, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cũng như các bên liên quan trong hệ sinh thái thanh toán. Trên cơ sở đó, một số kiến nghị được đề xuất như sau.

3.4.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Trước hết, VPBank cần tiếp tục hoàn thiện định hướng phát triển dịch vụ thẻ theo hướng lấy hiệu quả sử dụng thực tế làm trung tâm, thay vì chỉ tập trung vào số lượng thẻ phát hành. Thực tế cho thấy, trong trường hợp số lượng thẻ tăng trưởng nhưng tỷ lệ thẻ hoạt động thấp, hiệu quả kinh doanh sẽ không tương xứng, đồng thời làm gia tăng chi phí phát hành, quản lý và vận hành hệ thống. Vì vậy, Hội sở cần xem xét điều chỉnh hệ thống chỉ tiêu đánh giá theo hướng bổ sung các tiêu chí phản ánh chất lượng sử dụng như tỷ lệ thẻ hoạt động, tần suất giao dịch bình quân và doanh thu bình quân trên mỗi khách hàng. Đây là cơ sở quan trọng để định hướng các đơn vị kinh doanh tập trung vào khai thác giá trị thực tế của sản phẩm thẻ.

Bên cạnh đó, VPBank cần tiếp tục đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin và hệ thống thanh toán nhằm đảm bảo tính ổn định, an toàn và liên tục trong quá trình cung ứng dịch vụ thẻ. Trong bối cảnh số lượng giao dịch điện tử ngày càng gia tăng, hệ thống công nghệ đóng vai trò then chốt trong việc hạn chế lỗi giao dịch, giảm thời gian xử lý và nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng. Việc đảm bảo hạ tầng vận hành ổn định cũng góp phần tăng mức độ tin tưởng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng số.

Ngoài ra, VPBank cần tăng cường các chương trình hỗ trợ mang tính đồng bộ trong toàn hệ thống đối với hoạt động phát triển thẻ tại các phòng giao dịch. Đặc biệt, ngân hàng cần đẩy mạnh các chương trình truyền thông và hợp tác với các đơn vị chấp nhận thanh toán nhằm mở rộng mạng lưới sử dụng thẻ trong thực tế. Việc xây dựng các chương trình ưu đãi gắn với các lĩnh vực tiêu dùng phổ biến như bán lẻ, ăn uống,

dịch vụ và thương mại điện tử sẽ góp phần gia tăng giá trị sử dụng của thẻ, từ đó khuyến khích khách hàng gia tăng tần suất giao dịch.

Đồng thời, VPBank cần tiếp tục hoàn thiện và tối ưu hóa nền tảng ngân hàng số VPBank NEO theo hướng nâng cao tính thân thiện với người dùng, đơn giản hóa thao tác và đảm bảo hệ thống vận hành ổn định. Việc mở rộng các tiện ích liên quan đến thẻ trên nền tảng số không chỉ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ mà còn góp phần nâng cao mức độ hài lòng, từ đó tăng cường sự gắn bó lâu dài của khách hàng đối với ngân hàng.

3.4.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Trong những năm gần đây, Ngân hàng Nhà nước đã ban hành nhiều chính sách nhằm thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại phát triển dịch vụ thẻ. Tuy nhiên, để hoạt động kinh doanh thẻ tiếp tục phát triển hiệu quả và an toàn hơn trong thời gian tới, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện cơ chế quản lý và hỗ trợ các ngân hàng thương mại trong quá trình triển khai dịch vụ.

Trước hết, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt và giao dịch điện tử theo hướng đồng bộ, minh bạch và phù hợp với sự phát triển nhanh của công nghệ tài chính. Các quy định liên quan đến xác thực giao dịch điện tử, bảo mật thông tin khách hàng và cơ chế xử lý rủi ro cần được thường xuyên cập nhật để phù hợp với thực tiễn triển khai, qua đó tạo cơ sở pháp lý vững chắc cho các ngân hàng thương mại trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần tăng cường công tác giám sát và kiểm soát hoạt động thanh toán điện tử nhằm hạn chế các hành vi gian lận công nghệ cao như đánh cắp thông tin thẻ, giả mạo giao dịch hoặc lừa đảo trực tuyến. Việc nâng cao hiệu quả giám sát không chỉ giúp bảo vệ quyền lợi người sử dụng dịch vụ mà còn góp phần duy trì sự an toàn, ổn định và minh bạch của hệ thống thanh toán quốc gia.

Ngoài ra, cần tiếp tục đẩy mạnh các chương trình thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trên phạm vi toàn quốc, đặc biệt tại các khu vực đô thị, khu dân cư đông đúc và trung tâm kinh tế. Đồng thời, Ngân hàng Nhà nước cần khuyến khích và định hướng các ngân hàng thương mại mở rộng và đồng bộ hóa hạ tầng thanh toán hiện đại như QR code, POS và các phương thức thanh toán số. Điều này sẽ góp phần thúc đẩy

quá trình chuyển đổi số trong ngành ngân hàng, đồng thời nâng cao mức độ tiếp cận và thói quen sử dụng dịch vụ thanh toán điện tử của người dân..

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2026–2028 và những hạn chế, nguyên nhân đã được phân tích tại Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm phát triển hoạt động thẻ ghi nợ theo hướng nâng cao hiệu quả, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh.

Các giải pháp được xây dựng theo hướng đồng bộ, có trọng tâm và phù hợp với thực tiễn hoạt động của đơn vị, bao gồm: nâng cao hiệu quả khai thác thẻ, kiểm soát chi phí, nâng cao sự hài lòng của khách hàng, cải thiện chất lượng dịch vụ, hoàn thiện hạ tầng và thích ứng với môi trường cạnh tranh. Bên cạnh đó, một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước, Hội sở VPBank và chính bản thân đơn vị cũng đã được đề xuất nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp.

Việc thực hiện hiệu quả các giải pháp này không chỉ góp phần khắc phục những hạn chế hiện tại mà còn giúp VPBank - PGD Hòa Xuân tận dụng tốt các cơ hội từ xu hướng phát triển ngân hàng số, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động thẻ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển theo hướng hiện đại hóa và số hóa, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt đang trở thành tất yếu, kéo theo sự phát triển mạnh mẽ của các dịch vụ thẻ tại ngân hàng thương mại. Trong đó, thẻ ghi nợ giữ vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả thanh toán, thúc đẩy phát triển ngân hàng bán lẻ và gia tăng nguồn thu dịch vụ cho ngân hàng.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân”, khóa luận đã đạt được một số kết quả chủ yếu sau:

Thứ nhất, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về thẻ ghi nợ và hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại ngân hàng thương mại, bao gồm các khái niệm, đặc điểm, vai trò, các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và các yếu tố ảnh hưởng. Đây là nền tảng quan trọng giúp định hướng cho việc phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp.

Thứ hai, trên cơ sở lý luận đã xây dựng, khóa luận đã phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 thông qua các chỉ tiêu như số lượng thẻ phát hành, doanh số giao dịch, hiệu quả kinh doanh, chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động thẻ tại đơn vị đã có sự tăng trưởng về quy mô và từng bước cải thiện chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như hiệu quả hoạt động chưa tương xứng với quy mô phát triển, tỷ lệ thẻ hoạt động thực tế chưa cao, chi phí hoạt động gia tăng, hoạt động marketing chưa thật sự hiệu quả và mức độ gắn bó của khách hàng chưa cao.

Thứ ba, từ những hạn chế và nguyên nhân đã được xác định, khóa luận đã đề xuất hệ thống giải pháp nhằm phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2026 - 2028. Các giải pháp được xây dựng theo hướng đồng bộ và có trọng tâm, bao gồm nâng cao hiệu quả khai thác thẻ, kiểm soát chi phí, cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng mức độ hài lòng và gắn bó của khách hàng, hoàn thiện hạ tầng và thích ứng với xu hướng chuyển đổi số. Đồng thời, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và VPBank nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại VPBank - PGD Hòa Xuân vẫn còn nhiều tiềm năng phát triển trong bối cảnh nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt

ngày càng gia tăng. Nếu các giải pháp được triển khai một cách đồng bộ và hiệu quả, đơn vị sẽ có điều kiện nâng cao hiệu quả kinh doanh, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian nghiên cứu, kinh nghiệm thực tiễn và phạm vi tiếp cận dữ liệu, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

PHỤ LỤC 1: BIỂU PHÍ THẺ GHI NỢ VPBANK

THẺ GHI NỢ NỘI ĐỊA	
Thẻ ghi nợ nội địa	Thẻ ghi nợ nội địa AutoLink
1. Phát hành thẻ và phí thường niên thẻ	
Phát hành thường	20.000 VND/ thẻ
Phát hành nhanh	100.000 VND
Phí thường niên	Không thu phí
Phát hành lại thẻ	30.000 VND/ lần
phát hành thẻ phụ	20.000 VND/ lần
2. Phí giao dịch	
Phí vắn tin, in sao kê	
Tại ATM của VPBank	Không thu phí
Tại ATM của ngân hàng khác	500 VND/ lần
Phí chuyển khoản giữa các TKTT của VPBank	
Tại ATM của VPBank	Không thu phí
Tại ATM của ngân hàng khác	Không thu phí
Phí chuyển khoản ngoài hệ thống tại ATM	5.000 VND/ giao dịch
Rút tiền mặt tại ATM (trong hệ thống VPBank)	Không thu phí
Rút tiền mặt tại ATM (ngoài hệ thống VPBank)	2.500 VND/giao dịch
3. Phí cấp lại PIN	20.000 VND/ lần
4. Phí tra soát CDM/ ATM	30.000 VND/ lần
5. Phí dịch vụ khác	30.000 VND/ lần

THẺ GHI NỢ QUỐC TẾ								
STT	Biểu phí	Shopee	Prime Platinum	Diamond	Private	Cashback	Travel debit	Vietnam Airlines
1	Phí phát hành (ĐVT: VND)							
	Phát hành thường	Không thu phí						
	Phát hành nhanh	300.000		Không thu phí	Không áp dụng	300.000		
	Phát hành lại	50.000		- Không thu phí ; - Downgrade: 50.000	3.000.000	50.000		
2	Phí thường niên (ĐVT: VND)							
	Thẻ chính	199.000	99.000	- Không thu phí ; - Downgrade: 399.000	- Không thu phí; - Downgrade: 10.000.000	199.000	149.000	199.000
	Thẻ phụ	149.000	49.000	- Năm đầu: không thu phí; - Từ năm 2: 199.000 ; - Downgrade: 199.000	10.000.000	Không thu phí	99.000	149.000

3	Phí rút tiền mặt (ĐVT: VND)					
	Tại ATM của VPBank	Không thu phí				
	Tại ATM của NH khác					
	Nước ngoài	4% (Min: 50.000 VND)	- 1% (Min: 22.000 VND); - Downgrade: 4% (Min: 50.000 VND)	4% (Min: 50.000 VND)		
4	Phí xử lý các giao dịch thẻ Quốc tế	2,5%/giao dịch		Miễn phí (Trừ giao dịch quảng cáo, thanh toán hóa đơn, Phí 1%/giao dịch)	3%/ giao dịch	2,5%/giao dịch
5	Phí truy vấn, in ấn sao kê	7.000 VND	- Không thu phí ; - Downgrade: 7.000 VND	Không thu phí	7.000 VND	

6	Phí thông báo mất cấp, thất lạc thẻ với Tổ chức thẻ Quốc tế	200.000 VND	- Không thu phí ; - Downgrade: 200.000 VND	Không thu phí	200.000 VND
7	Phí cấp lại Pin	30.000 VND	- Không thu phí ; - Downgrade: 30.000 VND	Không thu phí	30.000 VND
8	Phí dịch vụ khác	50.000 VND	-Không thu phí ; Downgrade:50.000 VND	- Phí chấm dứt sử dụng thẻ: 300.000 VND. - Phí khác: không thu phí	50.000 VND
9	Phí giao dịch nội tệ tại các điểm thanh toán Quốc tế	1,1%/giá trị giao dịch		1%/giao dịch	1,1%/giá trị giao dịch

(Nguồn: VPBank)

PHỤ LỤC 2: PHIẾU KHẢO SÁT

Xin chào anh/chị tôi tên là Trần Thị Mỹ Liên, sinh viên năm cuối ngành Tài chính - Ngân hàng tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng. Hiện tại, tôi đang thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: “Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ ghi nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - PGD Hòa Xuân”. Mục đích của khảo sát này là thu thập ý kiến đánh giá của Anh/Chị về trải nghiệm và mức độ hài lòng khi sử dụng dịch vụ thẻ tại ngân hàng, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Tất cả thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật tuyệt đối và chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Rất mong Anh/Chị dành khoảng 3 - 5 phút để hoàn thành khảo sát này.

Xin chân thành cảm ơn!

PHẦN I: THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Họ và tên:

Câu 1: Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ

Câu 2: Độ tuổi:

☐ Dưới 18 ☐ 18 - 25 ☐ 26 - 35 ☐ 36 - 45 ☐ Trên 45

Câu 3: Nghề nghiệp:

☐ Sinh viên ☐ Nhân viên văn phòng ☐ Kinh doanh ☐ Tự do

☐ Khác:

Câu 4: Anh/Chị đang sử dụng loại thẻ nào tại VPBank (Cho phép chọn nhiều đáp án)

☐ Thẻ ghi nợ nội địa ☐ Thẻ ghi nợ quốc tế ☐ Thẻ tín dụng

Câu 5: Tần suất sử dụng thẻ:

☐ Nhiều lần mỗi ngày ☐ Khoảng 1 lần/ngày ☐ 3 - 5 lần/tuần ☐ 1 - 2 lần/tuần

☐ 1 - 3 lần/tháng ☐ Ít hơn 1 lần/tháng

Câu 6: Mục đích sử dụng chính (Cho phép chọn nhiều đáp án)

☐ Rút tiền ☐ Thanh toán tại cửa hàng ☐ Chuyển khoản, thanh toán hóa đơn

☐ Mua sắm online ☐ Khác:

PHẦN II: ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

“Xin vui lòng cho biết mức độ đồng ý của Anh/Chị đối với các phát biểu sau đây liên quan đến trải nghiệm và dịch vụ thẻ ghi nợ của ngân hàng VPBank, bằng cách chọn 1 trong 5 mức độ phù hợp nhất với ý kiến của Anh/Chị:”

1. Rất không đồng ý; 2. Không đồng ý; 3. Bình thường; 4. Đồng ý; 5. Rất đồng ý

1. Độ tin cậy (Độ chính xác và phù hợp)

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Ngân hàng thực hiện giao dịch chính xác					
Câu 2: Thời gian xử lý giao dịch (rút tiền, chuyển khoản, thanh toán) phù hợp					
Câu 3: Ngân hàng cung cấp thông tin số dư, lịch sử giao dịch chính xác					
Câu 4: Hệ thống thẻ ghi nợ hoạt động ổn định					
Câu 5: Ngân hàng thực hiện đúng cam kết về dịch vụ thẻ ghi nợ					

2. Sự bảo đảm

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Thông tin cá nhân và tài khoản được bảo mật tốt					
Câu 2: Nhân viên có kiến thức chuyên môn tốt về dịch vụ thẻ					
Câu 3: Nhân viên tạo sự tin tưởng khi tư vấn dịch vụ thẻ					
Câu 4: Quy trình giao dịch rõ ràng, minh bạch					

3. Phương tiện hữu hình (Cơ sở vật chất)

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Cơ sở vật chất tại VPBank Hòa Xuân hiện đại, khang trang					
Câu 2: Hệ thống ATM/POS hoạt động tốt và thuận tiện					
Câu 3: Ứng dụng ngân hàng số hỗ trợ tốt cho việc sử dụng thẻ					
Câu 4: Tài liệu/hướng dẫn sử dụng thẻ rõ ràng, dễ hiểu					
Câu 5: Mạng lưới chấp nhận thanh toán của VPBank rộng					

4. Sự thấu cảm (Chăm sóc khách hàng)

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Nhân viên quan tâm đến nhu cầu cá nhân của khách hàng					
Câu 2: Nhân viên tư vấn loại thẻ phù hợp với nhu cầu					
Câu 3: Nhân viên luôn lịch sự, thân thiện khi giao dịch					
Câu 4: Ngân hàng có nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn cho thẻ					
Câu 5: Ngân hàng chủ động thông báo thay đổi liên quan đến thẻ					

5. Sự đáp ứng (Khả năng phản hồi/hỗ trợ)

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Nhân viên hỗ trợ nhanh khi khách hàng gặp vấn đề về thẻ					
Câu 2: Thời gian xử lý giao dịch thẻ diễn ra nhanh chóng					
Câu 3: Ngân hàng xử lý sự cố/ khiếu nại liên quan đến thẻ kịp thời					
Câu 4: Thủ tục mở thẻ và đăng ký dịch vụ đơn giản, nhanh chóng					
Câu 5: Tổng đài/CSKH phản hồi nhanh khi khách hàng cần hỗ trợ					

PHẦN III: MỨC ĐỘ HÀI LÒNG VÀ PHÁT TRIỂN

Phát biểu	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Bình thường	Đồng ý	Rất đồng ý
Câu 1: Tôi hài lòng với dịch vụ thẻ ghi nợ VPBank					
Câu 2: Tôi sẵn sàng giới thiệu thẻ VPBank cho người khác					

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng nhà nước Việt Nam. *Thông tư 18/2024/TT - NHNN quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng.*
2. Ngân hàng nhà nước Việt Nam. *Thông tư 45/2025/TT - NHNN quy định về hoạt động thẻ Ngân hàng.*
3. PGS. TS. Trần Huy Hoàng. *Giáo trình Ngân hàng Thương mại.* Nhà xuất bản Tài Chính - Marketing 2019.
4. VPBank Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân. (2023 - 2025). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh.*[Tài liệu nội bộ].
5. Ngân hàng nhà nước Việt Nam. *Trang chủ.* <https://sbv.gov.vn/vi/trang-chu>
6. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.*Trang chủ.* <https://www.vpbank.com.vn/>
7. Tạp chí Ngân hàng. *Trang chủ.* <https://tapchinganhang.gov.vn/>
8. Thư viện Pháp luật.*Trang chủ.* <https://thuvienphapluat.vn/>