

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG
QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN- HÀ
NỘI – PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2024-2026**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Vũ Hoàng Vy

Sinh viên thực hiện : Vũ Hồng Sơn

Khóa học : 2020 - 2024

Lớp : 20NH

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2024

Đà Nẵng, ngày tháng 5 năm 2024

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Vũ Hồng Sơn
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại Học Chính Quy
- Khóa học : DHCQ_K2020

2. Tên đề tài khóa luận:

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN- HÀ NỘI – PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2024-2026

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

Số liệu về hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Số liệu về hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Số liệu về kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021- 2023)

Số liệu về tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị: Xem tại danh mục bảng biểu, hình vẽ, đồ thị

5. Cán bộ hướng dẫn

Tên giảng viên hướng dẫn:Thạc Sỹ Vũ Hoàng Vy, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp:

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

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và hoàn thành bài khóa luận này, em đã nhận được nhiều sự giúp đỡ từ nhiều cá nhân và tổ chức. Em xin chân thành bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc nhất tới tất cả.

Đầu tiên, em xin gửi lời tri ân sâu sắc đến các thầy cô của Khoa Kinh Tế Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng. Sự tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức của quý thầy cô là trang bị cho em những nền tảng vững chắc trong quá trình học tập và nghiên cứu.

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình, nơi em đã có cơ hội thực tập và áp dụng những kiến thức lý thuyết và thực tiễn. Sự giúp đỡ nhiệt tình của Ban lãnh đạo và các anh, chị nhân viên tại đây đã tạo điều kiện thuận lợi nhất để em hoàn thành tốt đợt thực tập và thu nhập được những kinh nghiệm quý báu.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Thạc Sỹ Cô Vũ Hoàng Vy, người đã hướng dẫn trực tiếp, người chỉ bảo và luôn kiên nhẫn hỗ trợ em vượt qua mọi khó khăn trong suốt thời gian thực hiện đề tài.

Bên cạnh đó, em không thể quên gửi lời cảm ơn chân thành tới gia đình và bạn bè, những người luôn bên cạnh, động viên và tiếp sức cho em trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô, các anh, chị nhân viên tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình sức khỏe dồi dào và luôn gặt hái được nhiều thành công trong công việc.

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2024

Sinh viên

Vũ Hồng Sơn

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

Chữ ký của Giảng Viên

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU	x
1.LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI	x
2.MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU.....	xi
3.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU	xi
4. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU	xii
KẾT CẤU ĐỀ TÀI	xii
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1 Cơ sở lý luận về thẻ tại Ngân hàng thương mại	1
1.1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại	1
1.1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại	1
1.1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại	1
1.1.1.3 Hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại	1
1.1.2 Tổng quan về thẻ	2
1.1.2.1 Khái niệm về thẻ	2
1.1.2.2 Đặc điểm cấu tạo về thẻ	2
1.1.2.3 Phân loại thẻ	2
1.1.2.4 Lợi ích của thẻ	4
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng thương mại....	5
1.2.1 Khái niệm về thẻ tín dụng quốc tế	5
1.2.2 Đặc điểm về thẻ tín dụng quốc tế	6
1.2.3 Chủ thể tham gia thẻ tín dụng quốc tế	7
1.2.4 Quy trình mở thẻ tín dụng quốc tế	8
1.2.5 Nhân tố ảnh hưởng việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế	9
1.2.5.1 Yếu tố khách quan.....	9
1.2.5.2 Yếu tố chủ quan	10
1.2.6 Chỉ tiêu đánh giá phát hành thẻ tín dụng quốc tế	12
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SHB-PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2021-2023	15

2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB	15
2.1.1 Thông tin chung về SHB	15
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB	15
2.1.3 Quá trình phát triển của SHB-PGD Thanh Bình	16
2.1.4 Chức năng và nhiệm vụ của SHB-PGD Thanh Bình	16
2.1.5 Cơ cấu bộ máy tổ chức của SHB-PGD Thanh Bình	17
2.1.6 Các sản phẩm đang triển khai tại SHB-PGD Thanh Bình	17
2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	18
2.2.1 Hoạt động huy động vốn tại SHB-PGD Thanh Bình (giai đoạn 2021-2023)	18
2.2.2 Hoạt động cho vay tại SHB-PGD Thanh Bình(Giai đoạn 2021-2023)	21
2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021- 2023)	23
2.3 Tình hình hoạt động mở thẻ tín dụng quốc tế của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình	26
2.3.1 Các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế do SHB-PGD Thanh Bình cung cấp	26
2.3.2 Quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình	30
2.3.3 Đối tượng phát hành thẻ tín dụng quốc tế	33
2.3.4 Điều kiện phát hành thẻ tín dụng quốc tế	34
2.3.5 Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	34
2.3.5.1 Số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình(Giai đoạn 2021-2023)	34
2.3.5.2 Tình hình phát hành thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ Phần SHB-PGD Thanh Bình phân theo loại thẻ (giai đoạn 2021-2023)	37
2.3.5.3 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	38
2.3.5.4 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế theo từng loại sản phẩm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	40
2.3.5.5 Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế phân loại theo đối tượng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	43

2.3.5.6 Tình hình doanh số thanh toán thẻ tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023).....	44
2.3.5.7 Tình hình doanh thu phân loại theo thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023).....	46
2.3.5.8 Tình hình kiểm soát rủi ro trong phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	48
2.4 Đánh giá hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	49
2.4.1 Kết quả đạt được	49
2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân	50
2.4.2.1 Hạn chế	50
2.4.2.2 Nguyên nhân	51
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	52
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SHB-PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2024-2026	53
3.1 Định hướng phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2024-2026).....	53
3.1.1 Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	53
3.1.2 Định hướng phát triển phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	54
3.2 Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng TMCP SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2024-2026)	55
3.2.1 Đa dạng hóa sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	55
3.2.2 Tăng cường hợp tác với các đối tác quốc tế.....	56
3.2.3 Tăng cường phát hành thẻ tín dụng quốc tế cho doanh nghiệp tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	57
3.2.4 Cải thiện tỷ trọng phát hành thẻ SHB Vinaphone MC tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	57
3.2.5 Nâng cao công tác thanh toán thẻ tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	58

3.2.6 Tăng cường quản trị rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	59
3.2.7 Tăng cường công nghệ số kết hợp chuyển đổi số đối với thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình.....	60
3.3 Kiến nghị	60
3.3.1 Đối với Chính phủ, Nhà nước:	61
3.3.2 Đối với Ngân hàng nhà nước	61
3.3.3 Đối với Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình	62
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	64
KẾT LUẬN	65
PHỤ LỤC 01	67
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	73

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 2. 1: Tình hình hoạt động huy động vốn tại SHB – PGD Thanh Bình	19
Bảng 2. 2: Tình hình sử dụng vốn tại SHB – PGD Thanh Bình	22
Bảng 2. 3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB – PGD Thanh Bình	24
Bảng 2. 4: Số lượng thẻ đang phát hành của SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023	35
Bảng 2. 5: Tình hình phát hành thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ Phần SHB-PGD Thanh Bình phân theo loại thẻ (giai đoạn 2021-2023).....	37
Bảng 2. 6: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	38
Bảng 2. 7: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế theo từng loại sản phẩm của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023	40
Bảng 2. 8: Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế phân loại theo đối tượng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	43
Bảng 2. 9: Doanh số thanh toán thẻ tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	44
Bảng 2. 10: Doanh thu phân theo hoạt động dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)	46
Bảng 2. 11: Tình hình kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023	48

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2. 1: Logo ngân hàng	15
Sơ đồ 2. 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của Ngân hàng TMCP SHB- PGD Thanh Bình	17
Sơ đồ 2. 2: Sơ đồ quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế cho khách hàng cá nhân tại SHB-PGD Thanh Bình	30

DANH MỤC VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Ý nghĩa
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
VND	Đơn vị tiền tệ của Việt Nam (Việt Nam Đồng)
SHB	Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn- Hà Nội
GTCG	Giấy tờ có giá
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
CTCTD	Các tổ chức tín dụng

LỜI NÓI ĐẦU

1. LÝ DO CHỌN ĐỀ TÀI

Hòa mình vào tiến trình phát triển của thế giới, Việt Nam đang từng bước nỗ lực để có thể ngày càng phát triển nền kinh tế nước nhà. Điều đó cần đến một hệ thống ngân hàng vững mạnh cả về quy mô và chất lượng. Để một ngân hàng có thể tồn tại lâu dài và hoạt động mạnh mẽ trong môi trường đầy tính cạnh tranh thì đòi hỏi ngân hàng cần phải đưa ra những chiến lược kinh doanh mới, những sản phẩm mới nhất để có thể thu hút thêm nhiều khách hàng. Trước sự phát triển của hệ thống thông tin ngày nay cũng đã tạo điều kiện cho ngân hàng phát triển thêm nhiều dịch vụ điện tử nói chung và dịch vụ thẻ nói riêng.

Với ưu thế về thời gian thanh toán, tính an toàn, hiệu quả sử dụng và phạm vi thanh toán rộng. Thẻ tín dụng quốc tế đã trở thành công cụ thanh toán hiện đại, văn minh và phổ biến trên phạm vi toàn cầu. Phát triển nghiệp vụ thẻ là yếu tố khách quan của xu thế liên kết toàn cầu; thực hiện đa dạng hoá dịch vụ và hiện đại hoá công nghệ ngân hàng đối với các ngân hàng trong tiến trình hội nhập vào khu vực và thế giới, trong đó có ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình, đây cũng là một cơ hội kinh doanh cần được phát triển mạnh mẽ của ngân hàng vì sẽ thu hút rất nhiều khách hàng tiềm năng.

Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình cũng luôn tích cực trong các hoạt động kinh doanh, trong đó phát hành thẻ tín dụng quốc tế cũng là cách nhằm đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ hiện đại của ngân hàng, làm tăng tính cạnh tranh với các ngân hàng khác. Bên cạnh tính tiện dụng của thẻ mang lại cho khách hàng thì với hình thức thanh toán không dùng tiền mặt này là một yếu tố hết sức cần thiết trong nền kinh tế nước ta, khi mà trên thị trường có vô số các hoạt động thương mại, dịch vụ, hàng hóa diễn ra ở khắp nơi và hình thức thanh toán chủ yếu là bằng tiền mặt. Việc thanh toán bằng tiền mặt đã xuất hiện từ rất lâu và đó cũng là cách thông dụng để thực hiện trong các giao dịch mua bán hằng ngày, như vậy hẳn sẽ có một khối lượng lớn tiền mặt lưu thông trên thị trường, điều đó sẽ ảnh hưởng rất lớn trong việc điều tiết nền kinh tế của nhà nước. Thế nên việc sử dụng thẻ tín dụng quốc tế cũng là một giải pháp hiệu quả hạn chế việc sử dụng tiền mặt và đáp ứng được nhiều yêu cầu của xã hội.

Nhận thức được vai trò và lợi ích mà hoạt động kinh doanh thẻ mang lại, em đã quyết định chọn đề tài “***Giải pháp mở rộng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế***”

tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình giai đoạn 2024-2026 ” nhằm để tìm ra giải pháp cũng như đưa ra những chiến lược mới thu hút hơn việc sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng.

2.MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

✓ Mục tiêu chung

Thông qua việc nghiên cứu cơ sở lý luận để phân tích đánh giá hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình trong những năm qua để có cái nhìn bao quát và đưa ra định hướng cho hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng để có thể cạnh tranh với các ngân hàng khác trong địa bàn thành phố Đà Nẵng. Từ đó, đề xuất một số giải pháp góp phần hoàn thiện, phát triển dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình.

✓ Mục tiêu cụ thể

Khái quát những vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến hoạt động thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng thương mại

Phân tích tình hình hoạt động thẻ tín dụng quốc tế, những kết quả đạt được và những mặt còn hạn chế tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Đưa ra những giải pháp nhằm đẩy mạnh hơn nữa hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế, giảm thiểu tổn thất, hạn chế rủi ro, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2024-2026)

3.PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Trong quá trình nghiên cứu khoá luận dựa trên cơ sở vận dụng phép duy vật biện chứng kết hợp với các phương pháp sau:

✓ Phương pháp phân tích- tổng hợp: xử lý thông tin, phân tích và đưa ra kết quả xử lý thông tin về dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế và số lượng hoạt động, doanh số thẻ các năm. Thông qua đó đánh giá mặt mạnh, mặt yếu và chỉ ra những sai lệch và tổng hợp để khái quát về kết quả

✓ Phương pháp thống kê: thu nhập, xử lý và phân tích các con số liên quan đến tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế, thanh toán thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng

Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội-PGD Thanh Bình để tìm hiểu thêm về bản chất và tính quy luật vốn có của chúng trong điều kiện thời gian và không gian cụ thể.

4. ĐỐI TƯỢNG, PHẠM VI NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình

Phạm vi nghiên cứu:

Không gian: Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình

Thời gian: hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn- Hà Nội- PGD Thanh Bình năm 2021 đến năm 2023

KẾT CẤU ĐỀ TÀI

Ngoài lời mở đầu và kết luận, khoá luận được kết cấu theo ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2024-2026

CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cơ sở lý luận về thẻ tại Ngân hàng thương mại

1.1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1.1 Khái niệm Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (theo luật CTCTD 2024) là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Ngân hàng là tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng theo quy định của Luật này. Các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã.

Hoạt động ngân hàng là hoạt động kinh doanh tiền tệ và dịch vụ ngân hàng với nội dung thường xuyên là nhận tiền gửi và sử dụng số tiền này để cung cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán.

1.1.1.2 Chức năng của Ngân hàng thương mại

Nhìn chung, ngân hàng thương mại có ba chức năng cơ bản:

- Chức năng trung gian tài chính, bao gồm trung gian tín dụng và trung gian thanh toán giữa các doanh nghiệp trong nền kinh tế.
- Chức năng tạo tiền, tức là chức năng sáng tạo ra bút tệ góp phần gia tăng khối tiền tệ cho nền kinh tế.
- Chức năng “sản xuất” bao gồm việc huy động vốn và sử dụng các nguồn lực để tạo ra “sản phẩm” và dịch vụ ngân hàng cung cấp cho nền kinh tế.

1.1.1.3 Hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại

Theo Điều 4 của Luật các tổ chức tín dụng 2024 nêu ra các hoạt động của tổ chức tín dụng, trong đó chủ yếu là ngân hàng thương mại, bao gồm:

- Hoạt động nhận tiền gửi
- Hoạt động cấp tín dụng.
- Hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản
- Các hoạt động khác như góp vốn, mua cổ phần, tham gia thị trường tiền tệ, kinh doanh ngoại hối, kinh doanh vàng, kinh doanh bất động sản, kinh doanh dịch vụ và bảo hiểm, nghiệp vụ uỷ thác và đại lý, dịch vụ tư vấn và các dịch vụ liên quan đến hoạt động ngân hàng.

1.1.2 Tổng quan về thẻ

1.1.2.1 Khái niệm về thẻ

Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán do ngân hàng phát hành và cung cấp cho khách hàng sử dụng trong thanh toán và rút tiền mặt ở ngân hàng hoặc ở các máy rút tiền tự động: Thẻ thanh toán có nhiều loại khác nhau, nhưng nhìn chung có hai loại thẻ; thẻ tín dụng (credit card) và thẻ ghi nợ (debit card).

1.1.2.2 Đặc điểm cấu tạo về thẻ

Thẻ được làm bằng nhựa trắng có 3 lớp, lõi thẻ là lớp nhựa trắng cứng nằm giữa 2 lớp tráng mỏng, kích thước tiêu chuẩn quốc tế là 8.5cm x 5.5cm x 0.07cm.

a) Mặt trước của thẻ gồm:

- Biểu tượng: Mỗi loại thẻ có một biểu tượng riêng
- Tên và logo của ngân hàng phát hành thẻ
- Số thẻ: là số dành riêng cho mỗi chủ thẻ, số này được dập nổi trên thẻ và sẽ được in lại trên hoá đơn khi chủ thẻ sử dụng. Tùy theo loại thẻ mà có số chữ số khác nhau và cách cấu trúc theo nhóm cũng khác nhau
 - Tên chủ tài khoản: được in nổi và đầy đủ họ và tên
 - Thời gian hiệu lực của thẻ: Là thời gian thẻ được phép lưu hành(tùy từng loại thẻ) được thống nhất là ngày dương lịch, tháng dương lịch, năm dương lịch
 - Ký tự an ninh: Là số mật mã của đợt phát hành, mỗi loại thẻ luôn có ký tự an ninh kèm theo, in phía sau của ngày hiệu lực.

b) Mặt sau của thẻ gồm:

- Dải băng từ chứa các thông tin đã được mã hoá theo một chuẩn thống nhất như: số thẻ, ngày hết hạn, các yếu tố kiểm tra an toàn khác.
- Ô chữ ký dành cho chủ thẻ: trên nền ô chữ ký, khách hàng phải kí vào chữ kí mẫu của mình khi nhận thẻ từ ngân hàng phát hành để cơ sở chấp nhận thẻ so sánh chữ kí trên ô hoá đơn mua bán hàng hoá, dịch vụ hay tạm ứng tiền mặt.
- Các lưu ý trong việc dùng thẻ, tên, địa chỉ của ngân hàng phát hành thẻ.

1.1.2.3 Phân loại thẻ

A. Căn cứ phạm vi sử dụng

- Thẻ nội địa: là loại thẻ có phạm vi sử dụng và thanh toán trong một nước, các Ngân hàng phát hành và các đơn vị chấp nhận thẻ cùng được đặt trong một nước, loại thẻ này cũng chỉ được lưu hành tại nước đó.

- Thẻ quốc tế: là loại thẻ được phát hành bởi các ngân hàng trong nước và ngân hàng quốc tế, các tổ chức tài chính là thành viên của hiệp hội thẻ quốc tế, loại thẻ này có thể được sử dụng ở khắp nơi trên thế giới như là VISA card, Master card.

B. Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ:

- Thẻ tín dụng (credit card): là loại thẻ được sử dụng khá phổ biến. Sử dụng thẻ này, người chủ thẻ được phép sử dụng một hạn mức tín dụng không phải trả lãi để mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại những cơ sở kinh doanh, cửa hàng, khách sạn, sân bay,... hay những nơi chấp nhận thẻ khác.

- Thẻ ghi nợ (debit card): là loại thẻ có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi, cho phép khách hàng tiếp cận với số dư trong tài khoản của mình qua hệ thống kết nối trực tuyến để thanh toán hàng hóa, dịch vụ tại các đơn vị chấp nhận thẻ hoặc thực hiện các giao dịch liên quan tới tài khoản tại máy rút tiền tự động ATM.

- Thẻ trả trước (Prepaid card): Chức năng thanh toán tương tự như thẻ ghi nợ, nhưng tiền sẽ được nạp trực tiếp vào thẻ mà không cần phải liên kết với tài khoản thanh toán của chủ thẻ.

C. Phân loại theo đặc điểm kỹ thuật thẻ

- Thẻ khắc chữ nổi (Embossed card): là loại thẻ trên bề mặt thẻ được khắc nổi các thông tin cần thiết, số thẻ, tên chủ thẻ, thời hạn sử dụng... Ngày nay, người ta không còn sử dụng loại thẻ này nữa vì kỹ thuật quá thô sơ, dễ bị lợi dụng, làm giả.

- Thẻ từ (Magnetic card): là loại thẻ có băng từ ở mặt sau thẻ. Toàn bộ thông tin liên quan đến chủ thẻ và thẻ đều được mã hoá băng từ. Loại thẻ này phổ thông nhất trên thế giới được ra đời ngay từ thời kỳ đầu của ngành công nghiệp thẻ.

- Thẻ thông minh (Smart card): là loại thẻ có đặt một chip điện tử tương tự như một máy tính cực nhỏ trên thẻ trong đó lưu trữ tất cả các thông tin về thẻ, chủ thẻ như thẻ từ. Thêm vào đó, chip này còn lưu trữ số dư tài khoản thẻ hoặc hạn mức tín dụng của thẻ. Ưu điểm của thẻ này là tính an toàn và bảo mật rất cao.

D. Phân loại theo chủ thẻ phát hành thẻ

- Thẻ do ngân hàng phát hành (bank card): loại thẻ giúp khách hàng sử dụng linh hoạt tài khoản của mình tại ngân hàng, hoặc sử dụng một số tiền do ngân hàng cấp tín dụng. Đây là loại thẻ được sử dụng rộng rãi nhất hiện nay, có thể lưu hành toàn cầu.

- Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành (non-bank card): là thẻ du lịch và giải trí của các tập đoàn kinh doanh lớn phát hành như Dinners Club, American Express... hoặc được phát hành bởi các công ty xăng dầu, các cửa hiệu lớn.

1.1.2.4 Lợi ích của thẻ

A. Đối với nền kinh tế

Là một công cụ thanh toán không dùng tiền mặt, thẻ thanh toán đóng một vai trò khá quan trọng đối với nền kinh tế. Thẻ thanh toán thu hút tiền gửi của người dân, nhờ dịch vụ thẻ mà có thể giảm được khối lượng lớn tiền mặt trong lưu thông, giảm thiểu chi phí phát hành tiền giấy, vận chuyển và tiêu huỷ tiền, đẩy lùi làm phát, nâng cao giá trị đồng tiền.

Với những phương thức hoạt động của thẻ cũng góp phần làm rút ngắn thời gian luân chuyển thanh toán trong nền kinh tế ở phạm vi quốc gia hay toàn cầu vì được thực hiện và thanh toán trực tuyến.

Hơn thế nữa, thông qua dịch vụ thẻ, ngân hàng có thể thực hiện tốt các chính sách ngoại hối và tạo tiền đề tăng cường quản lý thuế của cá nhân và doanh nghiệp đối với Nhà nước. Ngân hàng cũng có thể dễ dàng kiểm soát tất cả các hoạt động diễn ra của bất cứ thẻ nào và bất kỳ Ngân hàng Thương mại nào.

Nhà nước luôn khuyến khích người dân sử dụng thẻ trong thanh toán thay vì dùng tiền mặt, đây chính là biện pháp “kích cầu” của nhà nước. Bên cạnh đó, việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ cũng giúp thu hút nhiều khách du lịch và nhà đầu tư đến Việt Nam, cải thiện môi trường văn minh, nâng cao đời sống người dân tiếp cận với khoa học công nghệ.

B. Đối với Ngân hàng Thương mại

Tăng doanh thu và lợi nhuận của các Ngân hàng Thương mại: Dịch vụ thẻ thanh toán sẽ giúp ngân hàng có thêm nguồn thu nhập nhờ vào các khoản phí thu được thông qua hoạt động phát hành thẻ, thanh toán thẻ... và phí từ các ĐVCNT. Ngoài ra với các loại thẻ cần nộp vào một khoản tiền trước thì qua đó ngân hàng đã tập trung được thêm một khoản vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế để làm tăng nguồn vốn, mở rộng cho vay đối với nền kinh tế quốc dân.

Hiện đại hoá công nghệ ngân hàng và cải thiện kỹ năng chuyên môn: Có thêm một loại hình sản phẩm dịch vụ mới là thẻ thì ngân hàng cần phải trang bị thêm về máy móc thiết bị công nghệ hiện đại và cả về những kỹ năng chuyên môn cần thiết của nhân viên

để có thể phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

Đặc biệt trong điều kiện môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay thì việc cải cách, tiến bộ trong từng sản phẩm là việc rất cần thiết đối với các ngân hàng. Thẻ là một trong những sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng càng phát huy. Từ tiện ích mà thẻ mang lại sẽ giúp khách hàng có một cái nhìn mới về loại sản phẩm dịch vụ hiện đại của ngân hàng.

Cải thiện các mối quan hệ: Nhờ vào sự mới mẻ trong loại hình dịch vụ này sẽ thu hút thêm một số lượng khách hàng mới và giữ chân khách hàng cũ. Ngoài ra cũng giúp ngân hàng có thêm điều kiện kinh doanh với các đơn vị chấp nhận thẻ. Hơn nữa, với sự gia nhập của các tổ chức thẻ quốc tế như Visa, Master Card sẽ giúp cho việc tạo lập các mối quan hệ với các tổ chức tài chính trong nước và thế giới, dễ dàng hơn trong việc hội nhập kinh tế như hiện nay.

C. Đối với người sử dụng thẻ

Giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn. Thuận tiện trong việc tiêu dùng, hạn chế các rủi ro như mất tiền, trộm cắp, tiền giả hoặc tiền bị hư hỏng.

Quản lý được tiền và kiểm soát được các giao dịch đã thực hiện.

Có thể rút tiền mặt ở mọi nơi có máy rút tiền cả ở trong nước và ngoài nước một cách nhanh chóng, tiện lợi.

D. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ(ĐVCNT)

Với hình thức thanh toán bằng thẻ sẽ tạo được sự tiện lợi và tiết kiệm được thời gian thanh toán cho khách hàng. Điều này sẽ ngày càng thu hút thêm nhiều khách hàng trong nước lẫn nước ngoài tham gia hoạt động mua sắm. Tạo thêm nguồn thu nhập cho các đơn vị chấp nhận thẻ.

Chấp nhận thanh toán bằng thẻ sẽ giúp đơn vị chấp nhận thẻ nhận được các ưu đãi từ ngân hàng như lãi suất vay thấp, thủ tục vay đơn giản, thuận tiện hơn,...

Được trang bị miễn phí hệ thống chấp nhận thanh toán thẻ hiện đại, được hướng dẫn sử dụng các thiết bị, được hỗ trợ kỹ thuật, bảo trì thiết bị miễn phí.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm về thẻ tín dụng quốc tế

Thẻ tín dụng quốc tế là phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt, ra đời từ phương thức mua bán chịu hàng hoá bán lẻ và phát triển gắn liền với sự ứng dụng công nghệ tin học trong lĩnh vực ngân hàng. Thẻ tín dụng quốc tế là công cụ thanh toán do

ngân hàng phát hành thẻ cung cấp cho khách hàng sử dụng thanh toán hàng hoá dịch vụ hoặc hạn mức tín dụng được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ. Thẻ tín dụng quốc tế còn dùng để thực hiện các dịch vụ thông qua hệ thống giao dịch tự động trên toàn thế giới tại những nơi có điểm chấp nhận thẻ.

1.2.2 Đặc điểm về thẻ tín dụng quốc tế

- Tính chất toàn cầu: Với thẻ tín dụng quốc tế, chủ thẻ có thể sử dụng thẻ này trên phạm vi toàn thế giới để thanh toán tại các điểm chấp nhận thanh toán hoặc rút tiền mặt tại các máy ATM có biểu tượng của các thương hiệu thẻ quốc tế.

- Tính chất vay mượn: Là đặc điểm nổi bật nhất của thẻ tín dụng quốc tế. Chủ thẻ có thể chi tiêu trước - trả tiền sau dựa trên hạn mức tín dụng được tổ chức phát hành thẻ cấp. Với đặc điểm này chủ thẻ có thể mua hàng mà cần phải có tiền ngay tại thời điểm đó. Việc này giúp chủ thẻ chủ động được trong chi tiêu, đặc biệt khi có những nhu cầu cần thiết mà chưa đến thời điểm trả lương. Việc thanh toán chậm này được các tổ chức phát hành thẻ quy định thường là không quá 45 ngày và trong khoảng thời gian này tổ chức phát hành thẻ không thực hiện tính lãi. Đồng thời tổ chức phát hành thẻ còn cho phép chủ thẻ chọn một trong hai hình thức thanh toán: thanh toán toàn bộ hoặc thanh toán tối thiểu dư nợ ghi trên sao kê thẻ tín dụng quốc tế hàng tháng. Điều này giúp chủ thẻ giảm được áp lực trả nợ.

- Tính tiện lợi: Chủ thẻ có thể thanh toán hàng hoá, dịch vụ, đặt vé máy bay, đặt khách sạn thanh toán trực tuyến qua Internet,... tại các điểm chấp nhận thẻ thanh toán của TCPHT và có các biểu tượng như Visa, MasterCard, JCB,... ở khắp nơi trên thế giới mà không cần mang theo tiền mặt. Ngoài ra, chủ thẻ có thể phát hành thẻ phụ để kiểm soát chi tiêu và quản lý tài chính trong trường hợp có con đi du học; đáp ứng nhu cầu rút tiền mặt tại các máy ATM có biểu tượng của tổ chức thẻ quốc tế,...

- Tính an toàn: Thẻ tín dụng quốc tế được thiết kế với phương thức bảo mật ngày càng cao nhằm đáp ứng việc thanh toán trên phạm vi toàn cầu, cho phép chủ thẻ có thể yên tâm thanh toán hàng hoá dịch vụ, đặc biệt là những giao dịch thương mại điện tử xuyên biên giới

- Đối tượng khách hàng đa dạng: Theo quy định của các TCPHT, đối tượng khách hàng có thể sử dụng thẻ tín dụng quốc tế vô cùng phong phú từ lãnh đạo, chủ doanh nghiệp đến cá nhân có thu nhập khá trong xã hội bởi thẻ tín dụng quốc tế hiện

nay có nhiều hạng thẻ khác nhau tương ứng với nhiều mức thu nhập khác nhau.

1.2.3 Chủ thẻ tham gia thẻ tín dụng quốc tế

Tham gia trong quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ tín dụng quốc tế bao gồm các thành viên sau:

Tổ chức quốc tế

Trực thuộc ngân hàng phát hành thẻ, có quan hệ chặt chẽ với ngân hàng, thay mặt ngân hàng phát hành thẻ ký hợp đồng sử dụng thẻ, cung cấp thẻ và các dịch vụ kèm theo cho người sử dụng, giải quyết các vấn đề liên quan đến hoạt động của thẻ và cung cấp các thiết bị máy móc, thiết bị chuyên dùng cho các đơn vị chấp nhận thẻ để phục vụ cho hoạt động thanh toán.

Ngân hàng phát hành

Là thành viên chính thức của các tổ chức quốc tế, hiệp hội như Visa, Master Card, hoặc là chi nhánh đối với tổ chức phát hành như JCB, Amex. Ngân hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận hồ sơ xin cấp thẻ của chủ thẻ gửi đến, xử lý và phát hành thẻ theo mẫu mã, quy cách biểu tượng của tổ chức thẻ quốc tế, mở và quản lý tài khoản thẻ, cập nhật vào danh sách thẻ đen để báo cho ngân hàng thanh toán và đơn vị chấp nhận thẻ, cấp phép cho các giao dịch thanh toán vượt hạn mức, thanh toán ngay số tiền trên hoá đơn cho ngân hàng đại lý khi áp dụng đủ điều kiện do ngân hàng phát hành quy định, và thực hiện việc thanh toán cuối cùng với chủ thẻ.

Chủ thẻ

Là người có tên in nổi trên thẻ, là người duy nhất được quyền sử dụng thẻ của mình. Chủ thẻ là người nhận được thẻ của ngân hàng phát hành sau khi xem xét và xử lý hồ sơ, sẽ phát hành thẻ cho để sử dụng. Chủ thẻ là cá nhân được ngân hàng phát hành thẻ cho phép sử dụng trong phạm vi hạn mức tín dụng toàn hoàn được cấp. Đơn vị có trách nhiệm thanh toán, hoàn trả các khoản đã chi tiêu bằng thẻ và lãi cho ngân hàng phát hành thẻ sẽ là chủ thẻ chính.

Ngoài ra chủ thẻ có trách nhiệm bảo quản thẻ không để lộ dụng, lấy cắp, bí mật số Pin, khi mất thẻ phải thông báo ngay cho ngân hàng phát hành để xử lý kịp thời.

Ngân hàng thanh toán

Là thành viên của tổ chức thẻ quốc tế, là ngân hàng chấp nhận thẻ với các đơn vị chấp nhận thẻ. Ngân hàng có trách nhiệm trả tiền vào tài khoản của đơn vị chấp nhận thẻ và phải thanh toán ngay với trung tâm phát hành thẻ nơi ngân hàng nhận đại lý nếu

việc thanh toán đúng quy định, cung cấp hoá đơn, tài liệu của ngân hàng phát hành cho đơn vị chấp nhận thẻ.

Đơn vị chấp nhận thẻ

Là nơi cung cấp hàng hoá, dịch vụ cho chủ thẻ và chấp nhận thanh toán bằng thẻ. Tại các đơn vị chấp nhận thẻ được trang bị máy móc kỹ thuật để đọc thẻ. Đơn vị chấp nhận thẻ chỉ chấp nhận thanh toán các thẻ đóng mẫu do ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành hay hiệp hội thẻ quy định, chỉ thanh toán các thẻ đã kiểm tra đúng mật mã và quy định về kỹ thuật an toàn của ngân hàng đại lý và ngân hàng phát hành, gửi hoá đơn thanh toán tới ngân hàng đại lý để thu tiền theo số ngày quy định.

1.2.4 Quy trình mở thẻ tín dụng quốc tế

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ phát hành thẻ tín dụng quốc tế :

Khi khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng, khách hàng đến Ngân hàng phát hành để hoàn thành một số thủ tục cần thiết như điền vào giấy tờ xin cấp thẻ, xuất trình một số giấy tờ khác như: Căn cước công dân hoặc hộ chiếu... Hồ sơ khách hàng cung cấp phải bao gồm các thông tin về tên, địa chỉ, cơ quan công tác, năng lực pháp lý... Khách hàng có thể yêu cầu phát hành thẻ dưới các hình thức thẻ chấp, tín chấp hoặc ký quỹ, tùy thuộc và năng lực tài chính và quy định của ngân hàng.

Bước 2: Ngân hàng thẩm định lại hồ sơ:

Căn cứ vào hồ sơ khách hàng, bộ phận thẩm định tiến hành thẩm tra hồ sơ, ra quyết định chấp nhận hoặc từ chối. Ngân hàng thường xem xét lại hồ sơ được lập ra đúng chưa, tình hình tài chính(công ty) hay các khoản thu nhập thường xuyên của khách hàng(cá nhân), có khả năng đảm bảo khả năng thanh toán nợ... Với những hồ sơ được chấp nhận, ngân hàng sẽ tiến hành ký hợp đồng với khách hàng.

Bước 3: Phân loại khách hàng để cấp thẻ tín dụng quốc tế:

Nếu việc xem xét hồ sơ cấp thẻ hoàn toàn phù hợp thì ngân hàng có thể tiến hành phân loại khách hàng và có chính sách tín dụng riêng đối với từng nhóm khách hàng.

Bước 4: Ngân hàng phát thẻ cho chủ thẻ:

Ngân hàng yêu cầu chủ thẻ ký tên và đăng kí chữ kí mẫu ở ngân hàng. Sau đó, bằng kỹ thuật riêng của từng ngân hàng phát hành thẻ ghi những thông tin cần thiết lên thẻ như: in nổi tên chủ thẻ, thời gian hiệu lực, mã số ngân hàng, tên công ty(nếu có)... đồng thời mã hoá và ấn định mã số cá nhân (PIN) cho chủ thẻ, nhập dữ liệu của chủ thẻ để quản lý.

Khi ngân hàng giao thẻ cho khách hàng thì giao luôn cả mã số PIN và yêu cầu chủ thẻ phải giữ bí mật. Nếu xảy ra mất tiền do để lộ số PIN, chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

1.2.5 Nhân tố ảnh hưởng việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế

1.2.5.1 Yếu tố khách quan

A. Trình độ dân trí và thói quen dùng tiền mặt của người dân

- Trình độ dân trí của người dân có ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển thẻ, đặc biệt là quá trình thanh toán thẻ tín dụng quốc tế. Bởi thói quen của người dân từ lâu nay là dùng tiền mặt trong hầu hết các hoạt động thanh toán, với tình hình như vậy sẽ gây khó khăn trong việc phát triển môi trường thẻ. Tiêu dùng thông qua thẻ là một cách thức tiêu dùng hiện đại, nó sẽ dễ dàng xâm nhập và phát triển hơn với những cộng đồng dân trí cao và ngược lại.

- Trình độ dân trí thể hiện thông qua nhận thức của người dân về việc thẻ tín dụng quốc tế, khi hiểu được sự tiện ích của nó, từ đó mới tiếp cận và có thói quen sử dụng thẻ. Nếu trình độ dân trí cao thì mức độ tiếp cận với khoa học kỹ thuật cũng cao hơn.

B. Thu nhập cá nhân

- Thu nhập cao sẽ đồng nghĩa với nhu cầu mua sắm của người dân cao hơn. Ngoài yêu cầu về mặt vật chất là có thể mua được những hàng hóa thiết yếu thì con người cũng cần được đáp ứng cả về mặt tinh thần, đó chính là việc thanh toán có thể diễn ra một cách nhanh chóng, thuận tiện và an toàn hơn. Như vậy, với sự có mặt của chiếc thẻ thanh toán sẽ giúp thỏa mãn được nhu cầu này của họ trong cuộc sống.

C. Môi trường pháp lý

- Việc kinh doanh dịch vụ thẻ tại bất kỳ quốc gia nào đều được tiến hành trong một khuôn khổ pháp lý nhất định. Các quy chế, quy định về thẻ sẽ gây ra ảnh hưởng 2 mặt: có thể theo hướng khuyến khích việc kinh doanh và sử dụng thẻ nếu có những quy chế hợp lý, nhưng mặt khác những quy chế quá chặt chẽ, hoặc quá lỏng lẻo có thể mang lại những ảnh hưởng tiêu cực tới việc phát hành và thanh toán thẻ.

D. Trình độ khoa học công nghệ

- Một quốc gia có trình độ khoa học công nghệ phát triển thì sẽ có nhiều điều kiện trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán và phát hành thẻ tín dụng quốc tế. Ngoài ra thì chất lượng phục vụ cũng như mức độ an toàn của thẻ sẽ ngày càng tiến bộ hơn. Đây cũng là điểm thu hút nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ.

E. Môi trường cạnh tranh

- Đây là yếu tố quyết định đến việc mở rộng và thu hẹp thị phần của một ngân hàng khi tham gia vào thị trường thẻ tín dụng quốc tế. Nếu trên thị trường chỉ có một ngân hàng cung cấp dịch vụ thẻ thì ngân hàng đó sẽ có được lợi thế độc quyền nhưng giá phí lại có thể rất cao và thị trường khó trở nên sôi động. Nhưng khi nhiều ngân hàng tham gia vào thị trường, cạnh tranh diễn ra ngày càng gay gắt thì sẽ góp phần phát triển đa dạng hóa dịch vụ, giảm phí phát hành và thanh toán thẻ.

F. Tâm lý của người tiêu dùng

- Tiêu dùng là một hoạt động hết sức cần thiết của con người, nó là yếu tố giúp cho việc sản xuất và lưu thông hàng hóa được diễn ra trong đời sống xã hội.
- Tâm lý của người tiêu dùng là những yếu tố liên quan đến các quan điểm, quy luật, sự xem xét trong việc mua sắm của cá nhân hay một nhóm người. Những quyết định của người tiêu dùng thường bị ảnh hưởng bởi các yếu tố:
 - Tâm lý tiêu dùng bị ảnh hưởng nhiều nhất bởi yếu tố tuổi tác, giới tính, các đặc điểm tâm lý cá nhân của con người. Mỗi người có sở thích, nhu cầu, mong muốn khác nhau thì chắc chắn sẽ có hành vi tiêu dùng khác nhau.
 - Tâm lý tiêu dùng cũng được quyết định bởi văn hóa, tôn giáo, lối sống, luật pháp, chính sách của Việt Nam.
 - Tâm lý người tiêu dùng cũng phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố thị trường như lãi suất, phí, sự cạnh tranh, cơ hội mua bán.
 - Tâm lý người tiêu dùng cũng phụ thuộc vào các yếu tố truyền thông, quảng cáo, hoạt động marketing đối với những sản phẩm đó.

1.2.5.2 Yếu tố chủ quan

A. Tiềm lực kinh tế và trình độ kỹ thuật công nghệ thông tin của ngân hàng

- Đối với việc thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế chắc chắn sẽ cần một hệ thống máy móc kỹ thuật cao để có thể đáp ứng được toàn bộ quá trình trong khác khâu hoạt động của dịch vụ này. Chẳng hạn như máy hệ thống máy tính nội bộ được bảo mật cao, máy Talex, điện thoại, máy ATM, máy cà hóa đơn, máy xin cấp phép EDC...
- Nếu hệ thống máy móc này có gì trục trặc sẽ gây nên những hậu quả khôn lường, thiệt hại lớn cho cả một hệ thống hoạt động và sẽ ảnh hưởng rất lớn đến uy tín của ngân hàng. Thế nên máy móc cần phải luôn được cải tiến hiện đại và phải được duy tu, bảo

dưỡng, duy trì hệ thống máy móc thường xuyên nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ trong công tác phát hành dịch vụ thẻ.

B. Định hướng phát triển của ngân hàng

- Để có thể phát triển dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng cần phải đề ra những kế hoạch, chiến lược phù hợp nhất trong lĩnh vực marketing sản phẩm thẻ. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần phải khảo sát khách hàng, tìm hiểu nhu cầu khách hàng để tìm ra các đối tượng khách hàng mục tiêu.

- Bên cạnh đó cũng phải nắm bắt được tình hình cạnh tranh giữa các ngân hàng để có thể kịp thời đưa ra chiến lược mới, nâng cao tính hiện đại và tiện ích của dịch vụ thẻ. Ngân hàng cần phải định hướng đúng những mục tiêu thì mới có thể có được hướng đi đúng và lâu dài trong tương lai.

C. Trình độ của đội ngũ làm công tác thẻ

- Thẻ tín dụng quốc tế là một nghiệp vụ tương đối mới mẻ trong tất cả các nghiệp vụ của ngân hàng. Đối với các nghiệp vụ truyền thống thì có thể cần những cán bộ có nhiều kinh nghiệm, nhưng còn với nghiệp vụ thẻ thì đòi hỏi đội ngũ cán bộ năng động, nhanh nhẹn và có tầm nhìn.

- Điều này có ảnh hưởng rất lớn đối với sự phát triển của hoạt động dịch vụ thẻ vì ở nghiệp vụ thẻ không những cần có sự hỗ trợ của máy móc mà cán bộ nhân viên cũng cần phải hết sức niềm nở, ân cần với khách hàng, nhằm kích thích khách hàng sử dụng thẻ của ngân hàng. Trong tình hình cạnh tranh như hiện nay thì việc đào tạo những kỹ năng cần thiết cho nhân viên của ngân hàng là việc rất cần thiết để đẩy mạnh việc phát triển kinh doanh thẻ trong tương lai.

D. Tiện ích thẻ tín dụng quốc tế mang lại

- Thẻ tín dụng quốc tế cho phép bạn thanh toán mọi lúc mọi nơi trên thế giới mà không cần mang theo nhiều tiền mặt. Điều này giúp bạn không phải lo lắng về việc mang tiền mặt khi đi du lịch hoặc làm việc ở nước ngoài.

- Thẻ tín dụng thường đi kèm với các tính năng bảo mật như mã PIN, công nghệ chip, hoặc thậm chí là công nghệ NFC (gần trường) cho phép thanh toán không tiếp xúc. Các giao dịch thẻ tín dụng cũng thường được bảo vệ bởi chính sách bảo hiểm và chương trình bảo vệ pháp lý.

- Nhiều loại thẻ tín dụng quốc tế đi kèm với các chương trình phần thưởng hoặc ưu đãi như điểm thưởng, hoàn tiền, hoặc ưu đãi đặc biệt khi sử dụng ở những địa điểm

phổ biến. Điều này có thể mang lại lợi ích lớn nếu bạn sử dụng thẻ một cách có trách nhiệm và thường xuyên.

- Thẻ tín dụng cung cấp sự linh hoạt trong việc thanh toán, cho phép bạn trả góp các khoản chi tiêu lớn một cách thuận tiện. Điều này có thể hữu ích khi cần mua sắm đồ đắt tiền như điện thoại thông minh mới hoặc vé máy bay.

E. Tính an toàn, bảo mật

- Các ngân hàng và tổ chức tài chính thường kiểm tra điều kiện tài chính của người đăng ký trước khi phát hành thẻ. Điều này giúp đảm bảo rằng người dùng có khả năng chi trả các khoản nợ một cách đáng tin cậy và giảm thiểu nguy cơ mất mát cho tổ chức phát hành.

- Quá trình đăng ký thẻ thường yêu cầu xác thực danh tính của người dùng thông qua các tài liệu như hộ chiếu hoặc giấy tờ tùy thân khác. Điều này giúp ngăn chặn việc sử dụng thông tin giả mạo để mở thẻ và bảo vệ an toàn thông tin cá nhân của người dùng.

- Các tổ chức phát hành thẻ thường sử dụng hệ thống theo dõi và phát hiện giao dịch lạ để nhận diện và ngăn chặn các hoạt động gian lận, bao gồm việc sử dụng thẻ ở những địa điểm không thường xuyên hoặc giao dịch với số lượng lớn.

- Các tổ chức phát hành thẻ cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng và quy trình báo cáo mất mát thẻ hoặc gian lận. Việc cung cấp sự hỗ trợ này giúp người dùng cảm thấy an tâm và tin tưởng khi sử dụng thẻ của họ.

1.2.6 Chỉ tiêu đánh giá phát hành thẻ tín dụng quốc tế

Số lượng thẻ tín dụng quốc tế phát hành:

Chỉ tiêu này giúp chúng ta đánh giá được số lượng thẻ phát hành qua từng năm để xem tăng hoặc giảm bao nhiêu từ đó tính ra được tỷ lệ phần trăm (%) từ đó đưa ra những điểm còn sai sót để khắc phục tình trạng nhằm phát triển được số lượng thẻ phát hành ổn định và tăng cao.

Số lượng thẻ tín dụng quốc tế hoạt động trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế phát hành:

Con số thẻ tín dụng quốc tế được phát hành không đồng nghĩa với việc ngân hàng đang lưu thông. Có thể hiểu thẻ tín dụng quốc tế không hoạt động là những thẻ đã được phát hành nhưng không có giao dịch rút tiền ra hay nộp tiền vào trong một thời gian dài sau khi mở tài khoản. Thẻ không hoạt động làm lãng phí tài nguyên của ngân

hàng tồn kém chi phí sản xuất, chi phí marketing, chi phí quản lý hoạt động kinh thẻ tín dụng quốc tế đối với ngân hàng. Do đó, tỷ lệ thẻ tín dụng quốc tế hoạt động cũng là một trong các tiêu chí để đánh giá kết quả kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế của các ngân hàng.

Doanh số thanh toán thẻ tín dụng quốc tế:

Doanh số thanh toán thẻ là tổng giá trị các giao dịch được thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế tại các điểm chấp nhận thẻ và số lượng tiền mặt được ứng tại các điểm rút tiền mặt. Doanh số này càng cao chứng tỏ số lượng khách hàng đặt niềm tin vào dịch vụ thanh toán thẻ quốc tế và tiện ích cũng như sự an toàn của nó. Chính vì vậy, đây chính là một tiêu chí phản ánh sự phát triển dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng.

Doanh thu từ hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế:

Doanh thu là chỉ tiêu phản ánh quá trình hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế bao gồm từ nhiều nguồn phí khác nhau thông qua đó có thể đánh giá hiện trạng phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng có hiệu quả hay không. Doanh thu của Ngân hàng được tạo ra từ các hoạt động khác nhau, trong đó có hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế.

Rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế

Kiểm soát rủi ro trong quá trình cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế cũng rất quan trọng đối với ngân hàng. Nếu Ngân hàng thực hiện một cách hiệu quả và đảm bảo an toàn, tin cậy cho khách hàng giúp khách hàng phòng ngừa những rủi ro cho khách hàng cũng như tránh những tổn thất cho Ngân hàng sẽ thu hút được rất nhiều khách hàng bởi sự kiểm soát rủi ro vô cùng chặt chẽ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã cung cấp một cái nhìn toàn diện về cơ sở lý luận liên quan đến thẻ và hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại các ngân hàng thương mại. Việc hiểu rõ các khái niệm, vai trò, quy trình và các yếu tố ảnh hưởng giúp các ngân hàng thiết lập chiến lược phát hành và quản lý thẻ tín dụng quốc tế hiệu quả, từ đó mang lại lợi ích cho cả ngân hàng và khách hàng. Các thông tin này làm nền tảng cho các chương tiếp theo, nơi sẽ thảo luận chi tiết về thực trạng và giải pháp cho hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SHB-PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2021-2023

2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB

2.1.1 Thông tin chung về SHB



Hình 2. 1: Logo ngân hàng

- **Tên ngân hàng:** Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần SÀI GÒN- HÀ NỘI (SHB)
- **Tên tiếng anh:** Saigon- Hanoi Commercial Joint Stock Bank
- **Tên viết tắt:** SHB
- **Địa chỉ trụ sở chính:** 77 Trần Hưng Đạo, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội
- **Email:** shbank@shb.com.vn
- **Website:** <https://www.shb.com.vn>
- Logo của ngân hàng SHB được thiết kế đơn giản và mang ý nghĩa như sau:
 - S là Thành phố Hồ Chí Minh, H là Hà Nội, B là Bank, SHB là ngân hàng TP Hồ Chí Minh- Hà Nội. SHB thể hiện sự vững vàng, mạnh mẽ, thể hiện tiềm lực dồi dào.
 - Slogan “ Đối tác tin cậy- Giải pháp phù hợp” thể hiện cam kết về dịch vụ chất lượng, uy tín và hợp tác lâu bền.

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB

Ngân hàng TMCP Sài Gòn- Hà Nội(SHB) được thành lập vào ngày 13/11/1993 tại Cần Thơ. Hiện nay ngân hàng có tổng cộng hơn 262 chi nhánh/ PGD tại 44 tỉnh thành trong cả nước. Ngoài ra SHB còn sở hữu các chi nhánh và phòng giao dịch tại Lào và Campuchia. SHB đã phát triển mạnh mẽ với 8371 cán bộ nhân viên đang làm việc tại 530 điểm giao dịch trong và ngoài nước, phục vụ hơn 5 triệu khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và kết nối hơn 400 ngân hàng đại lý trên khắp châu lục.

Ngân hàng SHB là một trong những ngân hàng TMCP lớn nhất tại Việt Nam, luôn cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính an toàn, hấp dẫn, bên cạnh đó SHB cũng không ngừng nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ cho tất cả đối tượng khách hàng.

Trải qua gần 30 năm hình thành và phát triển, ngân hàng SHB đã đạt nhiều thành tựu như Huân chương lao động hạng nhất, nhì, ba, Top 5 Ngân hàng TMCP lớn nhất Việt Nam, Top 10 Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần uy tín nhất Việt Nam. Đồng thời để lại dấu ấn và vị thế vững mạnh trong thị trường tài chính Việt Nam và vươn ra thị trường thế giới.

2.1.3 Quá trình phát triển của SHB-PGD Thanh Bình

Phòng giao dịch Thanh Bình được thành lập năm 2012 sau khi di chuyển từ Phòng giao dịch Nguyễn Chí Thanh địa chỉ số 267 đường Nguyễn Chí Thanh, phường Phước Ninh, quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng chuyển qua địa chỉ 202 Đống Đa, Phường Thuận Phước, Quận Hải Châu, Thành Phố Đà Nẵng.

2.1.4 Chức năng và nhiệm vụ của SHB-PGD Thanh Bình

Chức năng: Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan vì mục tiêu lợi nhuận. Tổ chức hoạt động kinh doanh và thực hiện các nhiệm vụ khác được NHTM giao.

Nhiệm vụ:

- Huy động vốn:

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

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

- Huy động tiền gửi tiết kiệm.

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

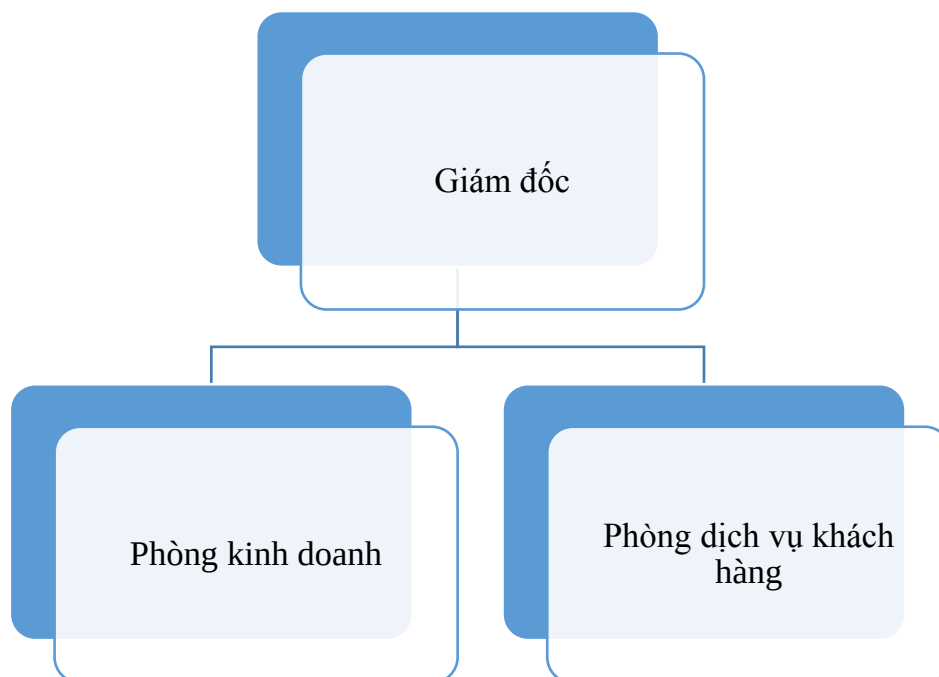
- Dịch vụ thẻ: Phát hành, thanh toán thẻ ATM; phát hành, thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master Card...

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

2.1.5 Cơ cấu bộ máy tổ chức của SHB-PGD Thanh Bình

Sơ đồ 2. 1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức quản lý của Ngân hàng TMCP

SHB- PGD Thanh Bình



(Nguồn: NHTMCP SHB- PGD Thanh Bình)

Nhiệm vụ của các bộ phận trong Ngân hàng TMCP SHB

Ban giám đốc: là người chịu trách nhiệm trước Hội Đồng Quản trị, trước pháp luật về những hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch. Là người đưa ra quyết định cuối cùng trong các hoạt động vay vốn, dự án đầu tư, quản lý các hoạt động chung của phòng giao dịch.

Phòng kinh doanh: xây dựng kế hoạch giới thiệu sản phẩm của ngân hàng tới khách hàng nhằm thu hút khách hàng, thực hiện các hoạt động kinh doanh, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng.

Phòng dịch vụ khách hàng:

- Thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng nhằm huy động vốn.
- Cung cấp các dịch vụ liên quan đến nghiệp vụ thanh toán, hạch toán, giao dịch.
- Thực hiện công tác quản lý, duy trì hệ thống thông tin điện toán tại ngân hàng , bảo trì, bảo dưỡng máy tính đảm bảo thông suốt hoạt động.
- Quản lý an toàn kho quỹ, quản lý quỹ tiền mặt theo quy định.

2.1.6 Các sản phẩm đang triển khai tại SHB-PGD Thanh Bình

Ngân hàng TMCP SHB- PGD Thanh Bình được Chi nhánh ngân hàng uỷ thác và kinh doanh các loại sản phẩm dịch vụ như sau:

- Sản phẩm tín dụng:

- ✓ Cho vay cầm cố giấy tờ có giá và tài sản đảm bảo khác
- ✓ Cho vay hợp vốn
- ✓ Cho vay trung và dài hạn đầu tư tài sản cố định, dự án kinh doanh
- ✓ Tài trợ vốn lưu động ngắn hạn

- Dịch vụ tài khoản

- ✓ Dịch vụ thanh toán lương sử dụng chứng từ điện tử E-Payroll
- ✓ Dịch vụ chuyển tiền quốc tế
- ✓ Dịch vụ chuyển tiền trong nước
- ✓ Dịch vụ thu- chi hộ
- ✓ Dịch vụ tiền gửi có kỳ hạn
- ✓ Dịch vụ tiền gửi không kỳ hạn
- ✓ Kiểm đếm tiền mặt
- ✓ Quản lý tài khoản tập trung

- Sản phẩm tài chính

- ✓ Sản phẩm hoán đổi ngoại tệ
- ✓ Sản phẩm hoán đổi lãi suất
- ✓ Phát hành trái phiếu
- ✓ Sản phẩm Ngoại hối giao ngay
- ✓ Sản phẩm Ngoại hối kỳ hạn

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

2.2.1 Hoạt động huy động vốn tại SHB-PGD Thanh Bình (giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 1: Tình hình hoạt động huy động vốn tại SHB – PGD Thanh Bình

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%	St	%	St	%
Tiền gửi doanh nghiệp	75.175	26.46	107.242	32	142.370	36.8	32.067	42.65	35.128	32.75
Tiền gửi cá nhân	174.620	61.46	183.283	55	192.606	49.8	8.663	4.96	9.323	5.08
Vốn từ phát hành GTCG	34.334	12.08	42.756	13	51.906	13.4	8.422	24.5	9.150	21.4
Tổng vốn huy động	284.129	100	333.281	100	386.882	100	49.152	17.29	53.601	16.08

(Nguồn NHTMCP SHB – PGD Thanh Bình)

Qua bảng Bảng 2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại SHB – PGD Thanh Bình (2021 – 2023) ta thấy có nhiều biến động như sau :

Tổng nguồn vốn huy động tăng đều qua các năm cụ thể : năm 2022 so với năm 2021 tăng 49.152 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 17.29% . Năm 2022 so với năm 2023 con số này tăng lên 53.601 tỷ đồng tỷ lệ tăng 16.08% . Tổng nguồn vốn huy động tăng đều qua các năm vì ngân hàng đã làm tốt các chính sách huy động tiền gửi và chú trọng phát triển huy động vốn.

Cơ cấu của tổng nguồn vốn huy động gồm 3 chỉ tiêu đó là Tiền gửi doanh nghiệp, tiền gửi cá nhân và vốn từ phát hành GTCG . Các chỉ tiêu trên gia tăng như sau :

Tiền gửi doanh nghiệp năm 2022 tăng 32.067 triệu đồng so với năm 2021 tỷ lệ tăng là 42.65%. Số tiền này tăng lên ở năm 2023 là 35.128 tỷ đồng so với năm 2022 với tỷ lệ tăng là 32.75%. Khoản vốn này tăng đều qua các năm vì ngân hàng áp dụng các chính sách có lợi cho doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế nên họ đã tin tưởng và sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng .

Tiền gửi cá nhân là một trong những chỉ tiêu chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn huy động của ngân hàng chiếm trên 50% . Chỉ tiêu này có sự tăng trưởng nhẹ , năm 2022 tăng 8.633 tỷ đồng tỷ lệ gia tăng là 4.96% nhưng đến năm 2023 con số này chỉ tăng 9.323 tỷ đồng so với năm 2022 tỷ lệ tăng là 5.08%. Lý giải cho sự chậm lại của chỉ tiêu này nguyên nhân do hậu dịch covid 19, tình hình giá cả hàng hoá dịch vụ tăng tác động làm ảnh hưởng tới quá trình huy động nguồn vốn này.

Vốn từ phát hành GTCG tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn huy động song sự tăng trưởng của chỉ tiêu này luôn đều qua các năm . Năm 2022 tăng 8.422 tỷ đồng so với năm 2021 với tỷ lệ tăng là 24.5% và năm 2023 tăng 9.150 tỷ đồng so với năm 2022 tỷ lệ tăng là 21.4%. Sự tăng trưởng đều này do ngân hàng đã tập trung xây dựng tốt các chính sách phát hành GTCG trong năm 2021 và 2022 .

Qua Bảng 2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại SHB – PGD Thanh Bình (2021 – 2023) ta thấy tổng nguồn vốn của ngân hàng gia tăng đều qua các năm , việc tăng đều này do chính sách tăng giảm các khoản vốn của ngân hàng để thích ứng trước sự bùng phát của đại dịch covid 19 . Tuy gặp nhiều khó khăn trong khâu huy động vốn thế nhưng ngân hàng đã kịp thời khắc phục cũng như đưa ra các phương án thích nghi để nguồn vốn được gia tăng đồng đều không ảnh hưởng tới kết quả hoạt động kinh doanh cũng như chỉ tiêu của ngân hàng đề ra.

Ngoài ra SHB đẩy mạnh khuyến khích khách hàng giao dịch không dùng tiền mặt với nhiều ưu đãi khi giao dịch qua Internet Banking bao gồm miễn phí chuyển tiền nhanh liên ngân hàng đối với tất cả giao dịch, mở tài khoản số đẹp miễn phí, tặng lãi suất đến 0,2%/năm cho khách hàng gửi tiết kiệm trực tuyến ở hầu hết các kỳ hạn. Với khách hàng doanh nghiệp, SHB miễn hoàn toàn 3 loại phí bao gồm: phí chuyển khoản VND trong và ngoài hệ thống; phí đăng ký dịch vụ và phí thường niên cho toàn bộ khách hàng đăng ký mới dịch vụ SHB Online . Chính vì những ưu đãi trên trong mà nguồn vốn huy động được gia tăng đáng kể.

2.2.2 Hoạt động cho vay tại SHB-PGD Thanh Bình(Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 2: Tình hình sử dụng vốn tại SHB – PGD Thanh Bình

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2021/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	%	Số tiền	%
Dư nợ cho vay	268.341	100%	301.225	100%	345.164	100%	32.884	12.2%	43.939	12.7%
Nợ ngắn hạn	164.412	61%	185.754	62%	215.132	62.3%	21.342	11%	29.408	13%
Nợ trung , dài hạn	103.929	39%	115.471	38%	130.032	37.7%	11.542	10%	14.291	11.1%
Nợ xấu	2.379	100%	2.435	100%	2.495	100%	56	2%	60	2.4%
Nợ ngắn hạn	531	22%	768	32%	850	34%	237	31%	82	9.6%
Nợ trung , dài hạn	1.848	78%	1.667	68%	1.645	66%	-181	-11%	-22	-1.3%
Tỷ lệ nợ xấu	0.9%		0.8%		0.7%		-0.1%		-0.1%	
Nợ ngắn hạn	0.3%		0.4%		0.3%		0.1%		-0.1%	
Nợ trung , dài hạn	1.8%		1.4%		1.2%		-0.4%		-0.2%	

(Nguồn: NHTMCP SHB- PGD Thanh Bình)

Qua bảng 2.2 Tình hình sử dụng vốn tại SHB – PGD Thanh Bình ta thấy tổng dư nợ tăng dần qua các năm , cụ thể :

Năm 2022 tăng 32.884 tỷ đồng so với năm 2021 tỷ lệ tăng là 12.2% . Việc tăng dư nợ cho vay do ngân hàng có những chính sách cho vay vào dịp cuối năm cho các doanh nghiệp và cá nhân vay vốn bằng việc giảm nhẹ lãi suất cho vay . Tuy nhiên ảnh hưởng từ biến động giá cả các mặt hàng thiết yếu mà năm 2023 dư nợ cho vay chỉ tăng 43.939 tỷ đồng tỷ lệ tăng 12.7% so với cùng kì năm 2022.

Nợ xấu của ngân hàng năm 2022 tăng 56 triệu đồng so với năm 2021 tỷ lệ tăng là 2% và năm 2023 tăng 60 triệu đồng so với năm 2022 tỷ lệ tăng là 2.4% so với năm 2022. Nợ xấu có xu hướng gia tăng nhẹ nhưng đã được ngân hàng kiểm chế ở mức thấp nhất , điều này cho thấy ngân hàng đang quản lý tốt trong quá trình thu hồi nợ . Mặc dù trong thời gian ba năm qua là tâm điểm của sau đại dịch covid gặp nhiều khó khăn trong khâu thu hồi nợ nhưng với đội ngũ cán bộ nhiều kinh nghiệm cùng với chính sách siết chặt các khoản nợ SHB – PGD Thanh Bình đã đạt được chỉ tiêu và làm chậm sự gia tăng nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng luôn ở mức an toàn < 3% cụ thể , năm 2022 giảm 0.1% so với 2021, năm 2023 giảm 0.1% so với năm 2022 . Điều này cho thấy SHB-PGD Thanh Bình đã thực hiện một số các biện pháp quản lý rủi ro như là: đánh giá và thẩm định tín dụng kỹ lưỡng, phân loại và quản lý nợ xấu chặt chẽ, đào tạo và nâng cao năng lực nhân viên,... một cách hiệu quả.

Qua bảng 2.2 Tình hình sử dụng vốn tại SHB – PGD Thanh Bình ta thấy dư nợ cho vay tăng đều qua các năm chứng tỏ rằng ngân hàng đang là tốt khả năng sử dụng vốn của mình bằng những chính sách ưu đãi cho doanh nghiệp và cá nhân tiếp cận được với đồng vốn. Mặc dù trong khoảng thời gian này Ngân hàng đứng trước nhiều khó khăn và thách thức song ngân hàng đã đưa ra những chính sách kịp thời để đạt chỉ tiêu cũng như không làm ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh của mình.

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB – PGD Thanh Bình

ĐVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
				Số tiền chênh lệch	Tỷ lệ %	Số tiền chênh lệch	Tỷ lệ %
Thu nhập	19.113	28.155	42.197	9.042	47.3	14.042	49.87
A. Thu từ hoạt động tín dụng	11.011	15.971	22.101	4.960	45.04	6.130	38.38
B. Thu từ hoạt động dịch vụ , TT và NQ	4.911	7.523	12.435	1.612	53.1	4.912	65.29
C. Thu từ hoạt động đầu tư	3.191	4.661	7.661	1.470	46.06	3.000	64.36
Chi phí	13.854	19.328	26.366	5.474	39.51	7.038	36.4%
Chi phí hoạt động huy động vốn	8.498	10.841	13.486	2.343	27.5	2.642	24.3
Chi phí dịch vụ thanh toán và ngân quỹ	4.375	7.535	11.950	3.160	72.2	4.415	58.5
Chi phí quản lý	981	952	930	-29	-2.9	-22	-2.3
Lợi nhuận trước thuế	5.259	7.827	12.679	3.568	48.8	4.852	61.9
Lợi nhuận sau thuế	4.207	6.062	11.578	1.855	44.09	5.516	47.6

(Nguồn NHTM SHB – PGD Thanh Bình)

Qua bảng 2.3: “ *Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình*” ta thấy có nhiều biến động, cụ thể:

Tổng thu nhập của ngân hàng năm 2022 tăng 9.042 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 47.3% so với năm 2021. Con số này tiếp tục tăng 14.042 triệu đồng với tỷ lệ tăng 49.87% năm 2023 so với năm 2022. Việc tăng nguồn thu nhập xuất phát từ việc ngân hàng đã nâng cao chất lượng cho vay và đầu tư , đồng thời mở rộng dịch vụ ngân hàng để bắt kịp xu hướng chung của ngân hàng hiện đại.

Chi phí của ngân hàng năm 2022 tăng 5.474 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 39.51% và năm 2023 cũng tăng 7.038 tỷ đồng tỷ lệ tăng 36.4% . Nguyên nhân khiến cho chi phí tăng vọt như vậy là do ảnh hưởng từ sau đại dịch covid khiến các khoản chi của ngân hàng tăng cao đột ngột, giá cả hàng hoá chi phí nguyên vật liệu tăng, đồng thời ngân hàng cũng chưa có những biện pháp ứng phó nên việc gia tăng chi phí là không thể tránh khỏi.

Lợi nhuận trước thuế của ngân hàng năm 2022 tăng 3.568 tỷ đồng tỷ lệ tăng là 48.8% so với năm 2021, sang tới năm 2023 số tiền tăng 4.852 tỷ đồng với tỷ lệ tăng là 61.9% so với năm 2022 . Dù gặp khó khăn trong khoảng thời gian sau dịch và giá cả hàng hoá tăng cao nhưng ngân hàng đã kịp thời điều chỉnh các khoản chi phí và ban hành các phương án như là: Mở rộng danh mục cho vay tìm kiếm và thu hút thêm nhiều khách hàng cá nhân và doanh nghiệp bằng các chiến lược tiếp thị và cung cấp các sản phẩm tín dụng đa dạng, tăng tốc độ xử lý và phê duyệt các khoản vay để phục vụ khách hàng nhanh chóng hơn... Vì vậy Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình vẫn giữ được sự ổn định tăng trưởng lợi nhuận trước thuế

Qua bảng 2.3 “*Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB– PGD Thanh Bình*”. Lợi nhuận sau thuế của SHB – PGD Thanh Bình ta có thể lợi nhuận đang tăng dần qua các năm tác động của đại dịch ảnh hưởng không nhỏ tới lợi nhuận ngân hàng nhưng chính nhờ sự thách thức lớn của đại dịch như vậy tạo tiền đề để cho năm 2022 và 2023 ngân hàng tập trung phát triển và đưa hoạt động kinh doanh trở lại bình thường khiến lợi nhuận sau thuế tăng lên so với năm 2021. Các chính sách mở rộng phạm vi kinh doanh cũng như tăng cường quan tâm tới khách hàng ưu tiên nên vì thế dòng doanh thu qua các năm tăng đều lên khiến cho lợi nhuận trước và sau thuế đều tăng.

Đồng thời cũng là sự cố gắng không nhỏ của đội ngũ cán bộ SHB – PGD Thanh Bình tuy gặp nhiều khó khăn trong dịch bệnh nhưng với kinh nghiệm và sự năng động

họ đã kiểm soát tốt tình hình hoạt động cũng như đưa ra các phương án kịp thời để không làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ ngân hàng.

2.3 Tình hình hoạt động mở thẻ tín dụng quốc tế của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình

2.3.1 Các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế do SHB-PGD Thanh Bình cung cấp

A. Thẻ tín dụng quốc tế SHB Mastercard World



Phí dịch vụ thẻ	Miễn phí phát hành thẻ
Phí gia hạn thẻ	Miễn phí
Hạn mức tín dụng	150 triệu VND trở lên
Lãi suất thẻ	23.9%/ năm
Phí quản lý giao dịch ngoại tệ	1.9%
Tiện ích	▪ Giảm giá các dịch vụ Golf, nhà hàng khách sạn, du thuyền, phi cơ khi thanh toán bằng thẻ SHB Mastercard World ▪ Rút tiền mặt 50% hạn mức tín dụng tại tất cả ATM/POS trong nước và quốc tế ▪ Thanh toán tại nhiều điểm chấp nhận thẻ trên thế giới và qua internet ▪ Miễn lãi 55 ngày ▪ Sử dụng không giới hạn lượt sử dụng phòng chờ dát vàng SHB First Club sân bay Nội Bài ▪ Đổi quà từ điểm thưởng khi sử dụng thẻ ▪ Bảo hiểm du lịch toàn cầu cho chủ thẻ và gia đình

B. Thẻ tín dụng SHB Visa Platinum Star



Phí dịch vụ thẻ	Miễn phí phát hành thẻ
Phí gia hạn thẻ	Miễn phí
Hạn mức tín dụng	70 triệu vnd trở lên
Lãi suất thẻ cạnh tranh	25.9%/ năm
Phí quản lý giao dịch ngoại tệ	2.5%
Tiện ích	▪ Tận hưởng không giới hạn phòng chờ dát vàng SHB First tại sân bay Nội bài ▪ Rút tiền mặt 50% hạn mức tín dụng tại tất cả ATM/POS trong nước và quốc tế ▪ Mua trước trả sau miễn lãi 55 ngày ▪ Thanh toán tại nhiều điểm chấp nhận thẻ trên thế giới và qua internet ▪ Đa dạng tính năng của thẻ trên Mobile App của SHB ▪ Bảo hiểm du lịch toàn cầu cho chủ thẻ và gia đình

C. Thẻ tín dụng quốc tế SHB Mastercard Cashback



Phí dịch vụ thẻ	Miễn phí phát hành thẻ
Phí gia hạn thẻ	Miễn phí
Hạn mức tín dụng	Từ 10 triệu vnd trở lên
Lãi suất thẻ cạnh tranh	29.9%/ năm
Phí quản lý giao dịch ngoại tệ	3%
Tiện ích	Ưu đãi 1 – Hoàn tiền cho các nhu cầu chi tiêu hằng ngày • Hoàn 5% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành đi lại, giao thông đường bộ, • Hoàn 5% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành Siêu thị (tối đa 200.000 VND/kỳ sao kê), • Hoàn 2% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành ẩm thực, • Hoàn 0.2% cho giao dịch chi tiêu khác. Ưu đãi 2 – Hoàn tiền cho các nhu cầu chi tiêu giáo dục, bảo hiểm, y tế • Hoàn 5% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành Giáo dục,, • Hoàn 2% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành Bảo hiểm,, Y tế, • Hoàn 0.2% cho giao dịch chi tiêu khác.

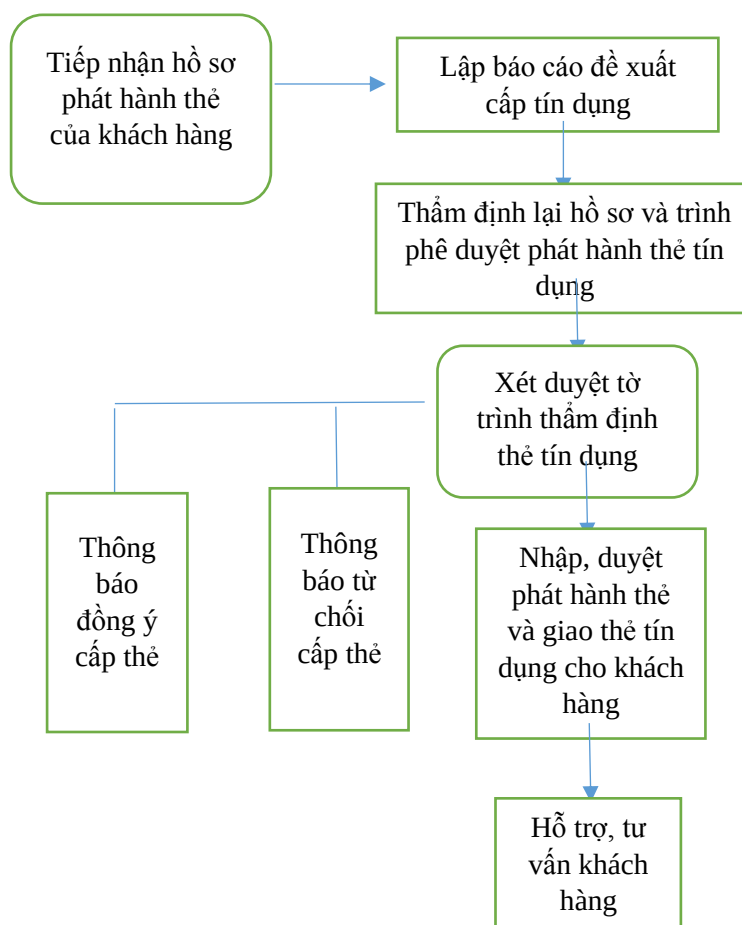
D. Thẻ tín dụng quốc tế SHB-Vinaphone Mastercard



Phí dịch vụ thẻ	Miễn phí phát hành thẻ
Hạn mức tín dụng	Từ 10 triệu vnd
Phí gia hạn thẻ	Miễn phí
Lãi suất thẻ cạnh tranh	27.9%/ năm
Phí quản lý giao dịch ngoại tệ	3%
Tiện ích	• Đa dạng tính năng thẻ tín dụng trên Ebank của SHB: Truy cứu hạn mức thẻ, dư nợ sao kê, lịch sử giao dịch, thanh toán hóa đơn điện nước/QR, khóa/mở thẻ, tạo PIN, thay đổi hạn mức sử dụng thẻ, sửa/hủy trích nợ tự động, đăng ký trả góp tại mọi điểm, v.v... • Quản lý biến động số dư thẻ qua SMS banking của SHB • Phương thức thanh toán thu nợ thẻ tín dụng đa dạng, linh hoạt, tiện lợi cho Khách hàng: thanh toán tại quầy hoặc đăng ký trích nợ tự động, thanh toán qua ATM, qua ibanking của SHB, chuyển khoản liên ngân hàng

2.3.2 Quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình

Sơ đồ 2. 2: Sơ đồ quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình



(Nguồn NHTM SHB-PGD Thanh Bình)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ phát hành thẻ

Khi khách hàng có nhu cầu sử dụng thẻ tín dụng, nhân viên kinh doanh tiến hành lên lịch hẹn với khách hàng, sau đó khách hàng đến Ngân hàng hoàn thành một số thủ tục, giấy tờ cần thiết, yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ các loại giấy tờ cần thiết sau tiến hành lập hồ sơ cho khách hàng tuân theo quy định, điều khoản và điều kiện phát hành thẻ tín dụng tại SHB. Tại SHB tùy theo từng mục đích phát hành thẻ tín dụng mà mỗi khách hàng cần cung cấp 2 loại hồ sơ chính là Hồ sơ chung và Hồ sơ riêng áp dụng từng đối tượng khách hàng

Đối với Hồ sơ chung thì Khách hàng phải cung cấp Hồ sơ pháp lý và Hồ sơ phương án phát hành thẻ tín dụng.

Hồ sơ pháp lý: Đối với loại hồ sơ này áp dụng với chủ thẻ chính, thẻ phụ và bên bảo đảm, chỉ yêu cầu cung cấp trong các trường hợp sau: Khách hàng chưa có hồ sơ tại SHB hoặc Khách hàng đã có hồ sơ tại SHB nhưng thông tin trên hồ sơ khác với thực tế.

Một bộ hồ sơ pháp lý đầy đủ mà khách hàng buộc phải cung cấp tại SHB gồm: Giấy tờ nhận dạng cá nhân còn hiệu lực, Giấy tờ thể hiện nơi cư trú còn hiệu lực, Văn bản uỷ quyền, Văn bản đồng ý của người đại diện theo pháp luật của Khách hàng, Hồ sơ chứng minh lịch sử tín dụng

Giấy tờ nhận dạng cá nhân còn hiệu lực, bao gồm:

- CMND/CCCD hoặc Hộ chiếu (bản gốc hoặc bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền)
- Chứng minh sĩ quan Quân đội nhân dân Việt Nam hoặc Chứng minh quân dân chuyên nghiệp, công nhân và viên chức quốc phòng

- Giấy đăng kí doanh nghiệp, báo cáo tài chính 2 năm gần nhất.

Giấy tờ thể hiện nơi cư trú còn hiệu lực, bao gồm:

- Sổ hộ khẩu
- Xác nhận tạm trú dài hạn còn hiệu lực
- Xác nhận của cơ quan có thẩm quyền về thông tin cư trú (bản gốc)
- Văn bản khác có giá trị pháp lý tương đương

Trường hợp Khách hàng có địa chỉ tạm trú khác với địa chỉ trong sổ hộ khẩu, cần cung cấp thêm một trong các chứng từ sau:

- Bản sao Sổ/thẻ tạm trú còn hiệu lực
- Bản gốc xác nhận tạm trú của cơ quan công an địa phương cấp trong vòng 03 tháng gần nhất
- Bản sao Hoá đơn/Thông báo tiền điện/nước/truyền hình cáp/internet/điện thoại cố định/điện thoại di động (trả sau) thể hiện tên KH và địa chỉ (trùng với địa chỉ tạm trú) trong vòng 03 tháng gần nhất
- Hợp đồng thuê nhà/Hợp đồng mua nhà/GCN quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản gắn liền với đất (theo quy định pháp luật từng thời kỳ)
- Văn bản đồng ý của người đại diện theo pháp luật của Khách hàng: áp dụng đối với chủ thẻ phụ từ 15 tuổi đến dưới 18 tuổi.

Bước 2: Lập báo cáo đề xuất tín dụng

Giám đốc Phòng giao dịch sẽ đối chiếu, kiểm tra hồ sơ khách hàng được cung cấp bởi phòng dịch vụ khách hàng đã đầy đủ hay chưa và tiến hành lập báo cáo đề xuất hạn mức thẻ tín dụng quốc tế cho khách hàng

Báo cáo đề xuất hạn mức tín dụng sẽ bao gồm những thông tin đã được tổng hợp trước đó:

- Thông tin khách hàng
- Thông tin thẩm định: Về hình thức phát hành, hồ sơ phát hành thẻ(đơn đề nghị phát hành thẻ, bản sao đối chiếu Chứng minh nhân dân và căn cước công dân, sao kê lương qua tài khoản ngân hàng, Hợp đồng lao động, CIC cá nhân...)

Bước 3: Bộ phận thẩm định thẩm định lại hồ sơ

Sau khi nhận được hồ sơ & thông tin của khách hàng từ PGD Phòng giao dịch, chuyên viên thẩm định tiến hành xét duyệt hồ sơ khách hàng lại một lần nữa có đầy đủ và hợp lệ hay chưa:

- Kiểm tra các thông tin cơ bản của khách hàng có phù hợp với những điều kiện và điều khoản phát hành thẻ tín dụng tại SHB (thông tin khách hàng, báo cáo đề xuất hạn mức tín dụng)
- Kiểm tra năng lực tài chính của khách hàng: kiểm tra Khách hàng có khả năng chi trả nợ cho thẻ tín dụng hay không
- Kiểm tra hạn mức thẻ đề xuất tín dụng có phù hợp với quy định tại SHB hay không
- Kiểm tra con dấu và chữ ký của người có thẩm quyền trong những thông tin giấy tờ có trong hồ sơ mà khách hàng cung cấp.

Sau khi xem xét chuyên viên thẩm định sẽ đưa ra kết luận đồng ý hoặc không đồng ý cấp hạn mức thẻ tín dụng, sau đó trình Giám đốc hoặc Phó Giám đốc chi nhánh phê duyệt hồ sơ khách hàng.

Bước 4: Xét duyệt tờ trình thẩm định thẻ tín dụng

Sau khi nhận được tờ trình thẩm định cấp thẻ tín dụng từ chuyên viên thẩm định gửi, Phó Giám đốc Chi nhánh sẽ tiến hành xét duyệt hồ sơ thẻ tín dụng và đưa ra kết quả thẩm định cuối cùng

Nếu đồng ý phát hành thẻ tín dụng thì thông báo về cho chuyên viên phòng dịch vụ khách hàng gửi thông báo đồng ý cấp thẻ qua tin nhắn tới số điện thoại di động Quý khách đã đăng ký nếu hồ sơ đăng ký thẻ.

Nếu không đồng ý phát hành thẻ tín dụng thì thông báo về cho chuyên viên phòng dịch vụ khách hàng gửi thông báo từ chối cấp thẻ qua thư thông báo sẽ được gửi tới địa chỉ thư điện tử cá nhân Quý khách.

Cuối cùng, Phó Giám đốc chi nhánh chuyển giao toàn bộ hồ sơ của khách hàng đến Chuyên viên phòng dịch vụ khách hàng, sau đó Chuyên viên phòng dịch vụ khách hàng chuyển hồ sơ đến Chuyên viên phát hành thẻ để nhập, duyệt thông tin phát hành thẻ.

Bước 5: Nhập, duyệt phát hành thẻ và giao thẻ tín dụng quốc tế cho khách hàng

Trong vòng 1-2 ngày chuyên viên phát hành thẻ sẽ nhận được hồ sơ của Phó Giám đốc chi nhánh gửi về, sau đó tiến hành nhập thông tin phát hành thẻ cho khách hàng tại hệ thống ECM tại SHB.

Sau khi nhập thông tin trên hệ thống ECM đồng thời yêu cầu khách hàng cung cấp chữ ký mẫu tại Ngân hàng, tiếp theo chuyên viên phát hành thẻ tín dụng tiến hành in thẻ tín dụng và in mã PIN. Cuối cùng đóng gói thẻ và mã PIN vào phong bì, CV PHT kiểm tra thông tin trên phong bì của khách hàng một lần nữa sau đó chuyển toàn bộ đến Trung tâm thẻ để tiến hành giao đến tận nhà theo địa chỉ của khách hàng ghi trên hồ sơ.

Khách hàng khi nhận thẻ tín dụng cần có trách nhiệm bảo mật thông tin cá nhân trên thẻ và mã PIN. Mọi rủi ro phát sinh nếu để lộ mã PIN hay để lộ thông tin, khách hàng hoàn toàn phải chịu trách nhiệm.

Bước 6: Hỗ trợ, tư vấn khách hàng trong quá trình sử dụng thẻ

Sau khi khách hàng đã nhận được thẻ tín dụng, trong quá trình kích hoạt thẻ, nếu khách hàng không hiểu về quy trình thì gọi số hotline chuyên viên CSKH để được tư vấn và hỗ trợ.

Nếu trong quá trình tư vấn nếu khách hàng cảm thấy bất mãn, không hài lòng về việc sử dụng thẻ thì có thể yêu cầu đóng thẻ, nhân viên tiến hành khoá và đóng thẻ.

2.3.3 Đối tượng phát hành thẻ tín dụng quốc tế

A. Khách hàng cá nhân

- Người Việt Nam và người nước ngoài đang sinh sống và làm việc tại Việt Nam.
- Đủ 18 tuổi trở lên, có năng lực hành vi dân sự đầy đủ.
- Có thu nhập ổn định và chứng minh được khả năng tài chính.
- Có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ xấu.

B. Khách hàng doanh nghiệp

- Các doanh nghiệp được thành lập và hoạt động hợp pháp tại Việt Nam.
- Có tài khoản thanh toán tại SHB.

- Đáp ứng các tiêu chí tín dụng của Ngân hàng, bao gồm cả việc có tình hình tài chính lành mạnh và không có nợ xấu.

2.3.4 Điều kiện phát hành thẻ tín dụng quốc tế

A. Đối với khách hàng cá nhân

- CMND/CCCD hoặc Hộ chiếu (bản gốc hoặc bản sao có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền)

- Chứng minh sĩ quan Quân đội nhân dân Việt Nam hoặc Chứng minh quân dân chuyên nghiệp, công nhân và viên chức quốc phòng

- Chứng minh thu nhập
- Sổ hộ khẩu
- Đơn đề nghị cấp thẻ tín dụng

B. Đối với khách hàng doanh nghiệp

- Giấy đăng kí kinh doanh(Bản sao y có công chứng).
- Quyết định bổ nhiệm kế toán trưởng hoặc người đại diện pháp luật(Bản sao y có công chứng).

- Báo cáo tài chính 2 năm gần nhất
- Sao kê tài khoản ngân hàng của doanh nghiệp trong 6 tháng gần nhất.
- Đơn đề nghị cấp thẻ tín dụng

2.3.5 Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

2.3.5.1 Số lượng thẻ phát hành của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình(Giai đoạn 2021-2023)

*Bảng 2. 4: Số lượng thẻ đang phát hành của SHB-PGD Thanh Bình
giai đoạn 2021-2023*

Đơn vị tính: thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%
Thẻ ghi nợ nội địa	5.345	61.22	5.716	60	7.236	62.1	416	7.7	1.520	26.5
Thẻ ghi nợ quốc tế	1.365	15.64	1.441	15.1	1.538	13.2	76	5.5	97	6.7
Thẻ tín dụng quốc tế	2.020	23.14	2.378	24.9	2.878	24.7	358	17.7	500	21
Tổng	8.730	100	9.535	100	11.652	100	1.105	12.6	2.117	22.2

(Nguồn NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Từ số liệu “ *Bảng 2.4 Tỷ lệ số lượng thẻ tín dụng đã phát hành của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023*” ta thấy số lượng thẻ đang phát hành của Ngân hàng trong 3 năm qua tăng lên. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 8.730 thẻ, đến năm 2022 tăng lên 9.535 thẻ, năm 2023 tăng lên là 11.652 thẻ. Cho thấy Ngân hàng đã mang sản phẩm thẻ tiếp cận càng nhiều khách hàng, ngân hàng đã đưa ra mức phí, các tiện ích đa dạng cho từng loại thẻ để phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng. Khi nhìn vào bảng 2.4 thì ta thấy thẻ ghi nợ nội địa vẫn là thẻ được khách hàng sử dụng nhiều nhất tiếp đến là thẻ tín dụng quốc tế và sau cùng là thẻ ghi nợ quốc tế.

Thẻ ghi nợ nội địa cũng có mức độ tăng trưởng tương đối ổn định. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 5.345 thẻ chiếm 61.22% trên tổng số thẻ được phát hành, năm 2022 tăng lên 5.716 thẻ chiếm 60% trên tổng số thẻ được phát hành tăng 416 thẻ (Tương ứng với mức tăng 7.7%) so với năm 2021. Năm 2023 Ngân hàng đã phát hành 7.236 thẻ chiếm 62.1% trên tổng số lượng thẻ được phát hành tăng 1.520 thẻ (tương ứng với mức tăng 26.5%). Thẻ ghi nợ nội địa tăng mạnh như vậy là vì xu hướng thanh toán của khách

hàng, thay vì phải sử dụng tiền mặt thì nay một số bộ phận người dùng sử dụng thanh toán qua thẻ cho việc chi tiêu, mua sắm, ăn uống, để mỗi lần đi không cần phải mang quá nhiều tiền mặt trong người tránh gây những rủi ro cho chính bản thân. Bên cạnh đó là thẻ ghi nợ quốc tế cũng tăng qua các năm, năm 2021 ngân hàng đã phát hành 1.365 thẻ chiếm 15.64%, năm 2022 ngân hàng đã phát hành 1.441 thẻ chiếm 15.1% trên tổng số thẻ được phát hành tăng 76 thẻ (tương ứng mức tăng 5.5%). Năm 2023 ngân hàng đã phát hành 1.538 thẻ trên tổng số thẻ được phát hành tăng 97 thẻ (tương ứng mức tăng 6.7%).

Thẻ tín dụng quốc tế cũng có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 2.020 thẻ chiếm 23.14% trong tổng số thẻ đã phát hành. Năm 2022 đã phát hành 2.378 thẻ chiếm 24.9% trên tổng số thẻ được phát hành tăng 358 thẻ (tương ứng với mức tăng 17.7%). Năm 2023 ngân hàng đã phát hành 2.878 thẻ trên tổng số thẻ được phát hành tăng 500 thẻ (tương ứng với mức tăng 21%). Để có được số lượng khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế tăng qua các năm như vậy là nhờ sự nỗ lực của Ban Giám Đốc của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần SHB và toàn thể nhân viên của Phòng Giao Dịch Thanh Bình đã có những nỗ lực xây dựng thị trường cũng như quảng bá, đưa ra các khuyến mãi với từng loại sản phẩm như là: miễn phí phát hành thẻ, miễn phí phí thường niên cho năm đầu tiên, các ưu đãi giảm giá khi đặt phòng khách sạn, bảo hiểm du lịch, bảo hiểm hành lý, dịch vụ ăn uống, giải trí, du lịch... hoàn tiền khi thanh toán các chi phí mua sắm, y tế...

Có thể thấy tốc độ tăng trưởng của thẻ tín dụng quốc tế tăng trưởng cho thấy sự tăng cường trong hoạt động tiêu dùng và thanh toán quốc tế mang xu hướng “chi tiêu trước thanh toán sau”, khách hàng ngày càng có xu hướng mua sắm và du lịch quốc tế, chuyển đổi từ việc sử dụng tiền mặt để thanh toán sang các phương thức thanh toán không tiền mặt, đặc biệt là thẻ tín dụng quốc tế góp phần xây dựng nền kinh tế số hóa và hiện đại hơn. Đòi hỏi Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình cần phải quan tâm và chú trọng hơn trong việc tìm hiểu thị trường, nhu cầu của khách hàng để từ đó đưa ra các sản phẩm để đáp ứng với nhu cầu của khách hàng

Nhìn vào số lượng thẻ đang phát hành của Phòng Giao Dịch Thanh Bình trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023 có thể thấy rằng sản phẩm thẻ trong Ngân hàng đang phát triển và đáp ứng được nhu cầu tài chính của khách hàng. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy Ngân hàng đang có chiến lược phát triển và tập trung vào các sản phẩm

thẻ để mở rộng thị trường, mở rộng khách hàng và đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng. Số lượng thẻ phát hành tăng qua từng năm cũng cho thấy rằng Ngân hàng đã đưa ra các sản phẩm và dịch vụ thẻ phù hợp với nhu cầu của khách hàng điều này cũng cho thấy sự tin tưởng của khách hàng đối với Ngân hàng.

2.3.5.2 Tình hình phát hành thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ Phần SHB-PGD Thanh Bình phân theo loại thẻ (giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 5: Tình hình phát hành thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ Phần SHB-PGD Thanh Bình phân theo loại thẻ (giai đoạn 2021-2023)

Đơn vị tính: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%
Thẻ tín dụng	2.020	100	2.378	100	2.878	100	358	17.7	500	21
Thẻ tín dụng nội địa	0		0		0					
Thẻ tín dụng quốc tế	2.020	100	2.378	100	2.878	100	358	17.7	500	21

(Nguồn: NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Từ số liệu “*Bảng 2.5: Tình hình phát hành thẻ tín dụng của Ngân hàng Thương mại cổ Phần SHB-PGD Thanh Bình phân theo loại thẻ (giai đoạn 2021-2023)*” ta thấy trong sản phẩm thẻ tín dụng thì Ngân hàng chú trọng trong phát hành thẻ tín dụng quốc tế là vì tính tiện dụng khi khách hàng có thể vừa sử dụng thanh toán trong nước và nước ngoài bên cạnh đó còn được nhiều ưu đãi, giảm giá quốc tế. Điều này giúp đáp ứng nhu cầu của một lượng lớn khách hàng, đặc biệt lượng khách hàng có xu hướng du lịch hoặc giao dịch quốc tế. Bên cạnh đó việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế có thể mang lại lợi nhuận cao hơn nhờ vào phí giao dịch và lãi suất từ các giao dịch quốc tế.

Vì ngày nay số lượng người đi du lịch nước ngoài ngày càng tăng đòi hỏi cần có một phương tiện thanh toán tiện lợi, dễ dàng và được chấp nhận rộng rãi nên thẻ tín dụng quốc tế là một phương tiện thanh toán phù hợp để khách hàng lựa chọn để sử dụng cho phép người dùng thanh toán mà không cần phải dùng tiền mặt giảm thiểu rủi ro mất tiền hoặc bị đánh cắp, bên cạnh đó với từng sản phẩm thẻ của Ngân hàng SHB như là:

được sử dụng những tiện ích đặc biệt ở sân bay gồm phòng chờ, nhà ăn, chỗ ngủ trong lúc chờ chuyến bay chỉ có những khách hàng khi đặt vé hạng thương gia, hoặc là khách hàng VIP mới được sử dụng, bảo hiểm du lịch miễn phí bao gồm bảo hiểm tai nạn, mất hành lý, và hủy chuyến đi. Ngân hàng SHB đã cho ra những loại sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế đi kèm là những chương trình thưởng tích điểm, hoàn tiền khi sử dụng thẻ thanh toán các chi phí liên quan đến ăn uống, y tế, giáo dục... và các ưu đãi giảm giá tại các cửa hàng và dịch vụ để phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng.

Có thể thấy tốc độ tăng trưởng thẻ tín dụng của Ngân hàng SHB tăng khá ổn định chứng tỏ các sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế đã đến với nhiều khách hàng, Sự gia tăng liên tục qua các năm cho thấy tiềm năng thị trường cho thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng là rất lớn. Ngân hàng đã thành công trong việc mở rộng cơ sở khách hàng và tăng cường sự chấp nhận của thẻ tín dụng quốc tế. Bên cạnh đó Ngân hàng đã tập trung trong việc phát hành thẻ đối với loại thẻ tín dụng quốc tế dựa vào nhu cầu của khách hàng và thị trường ngân hàng đã đưa ra nhiều sản phẩm thẻ đi cùng đó là những chương trình, ưu đãi phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

2.3.5.3 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 6: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Đơn vị tính: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%
Thẻ tín dụng quốc tế	2.020	100	2.378	100	2.878	100	358	17.7	500	21
Đang hoạt động	1.620	80.2	2.028	85.3	2.595	90.2	408	25.1	567	27.9
Không hoạt động	400	19.8	350	14.7	283	9.8	-50	-12.5	-67	-19.1

(Nguồn: NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Nhìn vào bảng số liệu “ *Bảng 2.6 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)*” ta thấy số thẻ tín dụng quốc tế tăng đều. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 2.020 thẻ trong đó có 1.620 thẻ đang hoạt động chiếm 80.2% thẻ không hoạt động có 400 thẻ chiếm 19.8%. Năm 2022 đã phát hành 2.378 thẻ trong đó có 2.028 thẻ đang hoạt động chiếm 85.2% (tăng 408 thẻ, tương đương với mức tăng 25.1%) so với năm 2021, thẻ không hoạt động có 350 thẻ chiếm 14.7%(giảm 48 thẻ, tương đương với mức giảm 12.5%) so với năm 2021. Năm 2023 ngân hàng đã phát hành 2.878 thẻ trong đó có 2.595 thẻ đang hoạt động chiếm 90.2% (tăng 567 thẻ, tương đương với mức tăng 27.9%) so với năm 2022, thẻ không hoạt động có 283 thẻ chiếm 9.8% (giảm 67 thẻ, tương đương với mức giảm -19.1%). Nhìn qua ta thấy được tỷ trọng và số lượng thẻ tín dụng quốc tế đang hoạt động tăng đáng kể qua các năm vì mục đích khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế để thanh toán cho các khoản chi tiêu mua sắm, du lịch, các dịch vụ cho bản thân cũng như cho gia đình nên Ngân hàng đã đưa ra các sản phẩm thẻ, các chương trình ưu đãi hoàn tiền từ 0.2% đến 5% khi thanh toán cho các dịch vụ, giải trí, du lịch, y tế, giáo dục,... các ưu đãi liên quan đến du lịch như được sử dụng miễn phí phòng chờ cho hạng thương gia bao gồm ăn uống, ngủ nghỉ trong lúc chờ chuyến bay, các gói bảo hiểm về du lịch, bảo hiểm hành lý...

Tỷ trọng thẻ đang hoạt động tăng và tỷ trọng thẻ không hoạt động giảm cho thấy sự hiệu quả trong việc quản lý, nắm bắt tình hình và nhu cầu sử dụng của khách hàng nhưng Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình cần phải tìm hiểu và cải thiện về sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế để tiếp cận tới lượng khách hàng nhiều hơn bên cạnh đó cần phải có thêm nhiều ưu đãi để giảm lượng khách hàng không sử dụng xuống mức thấp nhất.

2.3.5.4 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế theo từng loại sản phẩm của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 7: Số lượng thẻ tín dụng quốc tế theo từng loại sản phẩm của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%
SHB MC World	535	26.5	658	27.7	824	28.6	123	22.9	166	25.22
SHB Plantium Star	489	24.2	562	23.6	670	23.3	73	14.9	108	19.2
SHB MC Cashback	876	43.4	1008	42.4	1224	42.5	132	15.06	216	21.4
SHB Vinaphone MC	120	5.9	150	6.3	160	5.6	30	25	10	6.66
Tổng	2.020	100	2.378	100	2.878	100	358	17.7	500	21

(Nguồn: NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Từ “Bảng 2.7 Số lượng thẻ tín dụng quốc tế theo từng loại sản phẩm của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023” Xét về phân loại thẻ qua bảng số liệu ta có thể thấy Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đang phát hành thẻ SHB MasterCard World, SHB Plantium Star, SHB MasterCard Cashback và SHB Vinaphone Mastercard nhưng thật ra Ngân hàng phát hành 6 loại thẻ nhưng đã ngưng phát hành với 2 loại thẻ là SHB MC Classic và SHB MC Gold nên chỉ còn 4 sản phẩm thẻ. Nhìn qua số lượng thẻ phát hành của 4 loại thẻ đều tăng qua các năm. Thẻ SHB MC Cashback thẻ chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2021 đã phát hành 876 thẻ trên tổng số thẻ đã phát hành. Năm 2022 đã tăng lên 1.008 thẻ so với năm 2021 là 132 thẻ (tương ứng với mức tăng 15.06%). Năm 2023 đã tăng lên 1224 thẻ so với năm 2022 là 216 thẻ (tương ứng với mức tăng 21.4%). Bảng 2.7 cho thấy số lượng thẻ SHB MC Cashback được sử dụng

tăng qua các năm, khách hàng khi sử dụng thẻ SHB MC Cashback sẽ được lựa chọn 1 trong 2 ưu đãi và có thể dễ dàng thay đổi trong thời gian sử dụng thẻ, đối với ưu đãi thứ nhất “ hoàn tiền cho các nhu cầu chi tiêu hằng ngày gồm có: Hoàn 5% cho các giao dịch chi tiêu nhóm ngành đi lại, giao thông đường bộ. Hoàn 5% cho giao dịch chi tiêu nhóm ngành Siêu thị. Hoàn 2% cho các giao dịch chi tiêu ngành ẩm thực. Hoàn 0.2% cho các giao dịch chi tiêu khác”. Đối với ưu đãi thứ hai “ Hoàn tiền cho các nhu cầu chi tiêu giáo dục, bảo hiểm, y tế gồm có: Hoàn 5% cho các giao dịch chi tiêu nhóm Ngành giáo dục. Hoàn 2% cho các giao dịch nhóm ngành bảo hiểm, y tế. Hoàn 0.2% cho các giao dịch khác” những tiện ích trên đều phù hợp cho những nhu cầu chi tiêu mua sắm hàng ngày của khách hàng nên chiếm % thẻ được phát hành nhiều nhất.

Đối với thẻ SHB MC World, năm 2021 đã phát hành 535 thẻ chiếm 26.5% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành. Năm 2022 đã tăng 658 thẻ so với năm 2021 là 123 thẻ (tương ứng với mức tăng 22.9%). Năm 2023 đã tăng lên 824 thẻ so với năm 2022 là 166 thẻ (tương ứng với mức tăng 25.22%). Bảng 2.7 đã cho ta thấy số lượng thẻ SHB MC World phát hành và được sử dụng tăng qua các năm và là thẻ có số lượng thẻ được phát hành cao thứ hai chỉ đứng sau SHB MC Cashback, thẻ SHB MC World là dòng thẻ đen quyền lực là biểu tượng của sự sang trọng và đẳng cấp nên thường những người mở thẻ SHB MC World là những người thu nhập rất cao và nhu cầu chi tiêu mua sắm, sử dụng các dịch vụ du lịch, ăn uống rất nhiều. Khi khách hàng sử dụng thẻ SHB MC World khách hàng được hưởng đặc quyền chào mừng, khách hàng có thể lựa chọn miễn phí 100% sử dụng các dịch vụ như phí ra sân, phí xe điện, phí hầu golf, vào các ngày trong tuần cuối tuần và lễ áp dụng tại 30 sân Golf trên toàn quốc. Hoặc khách hàng có thể sử dụng bữa trưa và bữa tối cho 2 người sử dụng tại 30 nhà hàng sang trọng tại Hà Nội, Hồ Chí Minh và một số tỉnh thành khác. Nếu như khách hàng có giao dịch thanh toán khi doanh số chi tiêu đạt 50-150 triệu đồng/ kỳ sao kê khách hàng sẽ được chọn 1 trong 2 đặc quyền đã nêu trên. Khách hàng được sử dụng không giới hạn lượt sử dụng tại phòng chờ dát vàng SHB First Club sân bay Nội Bài, miễn phí sử dụng phòng chờ hạng thương gia, bên cạnh đó là bảo hiểm du lịch toàn cầu, bảo hiểm du lịch trong chuyến đi đối với bản thân là 10 tỷ đồng, đối với gia đình là 20 tỷ đồng và các bảo hiểm về thất lạc hành lý, trì hoãn chuyến bay, dịch vụ hỗ trợ y tế toàn cầu 24h trong chuyến đi, miễn phí một đêm khi sử dụng thẻ SHB MC World khi đặt phòng tại các khách sạn trên toàn cầu như Wyndham, Oakwood, Avani,... Các ưu đãi khi đổi quà điểm thưởng,

tích điểm với tỷ lệ cao hơn khi giao dịch ở nước ngoài, nhân đôi điểm thưởng, nhân ba điểm thưởng với các giao dịch trong ngày sinh nhật, dễ dàng đổi thưởng qua App SHB Mobile. Những ưu đãi trên phần lớn đáp ứng nhu cầu cho những người có thu nhập tầm cao và có xu hướng tận hưởng những chuyến du lịch trên toàn cầu.

Đối với thẻ SHB Plantium năm 2021 đã phát hành 489 thẻ chiếm 24.2% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành. Năm 2022 đã tăng 562 thẻ so với năm 2021 là 73 thẻ (tương ứng với mức tăng 14.9%). Năm 2023 đã tăng lên 670 thẻ so với năm 2022 là 108 thẻ (tương ứng với mức tăng 19.2%). Nhìn vào bảng số liệu 2.7 ta thấy số lượng thẻ SHB Plantium được phát hành và sử dụng tăng qua các năm và đứng thứ 3 sau thẻ SHB MC World và SHB MC Cashback. Khi khách hàng sử dụng thẻ SHB MC Plantium khách hàng sẽ được hưởng những tiện ích sau: tận hưởng không giới hạn phòng chờ dát vàng SHB First tại sân bay Nội Bài, tận hưởng phòng chờ Le Saigonais tại sân bay Tân Sơn Nhất, bảo hiểm du lịch toàn cầu, bảo hiểm tai nạn trong chuyến đi lên tới 10 tỷ đồng đối với cá nhân, 20 tỷ đồng đối với gia đình, bảo hiểm trì hoãn máy bay, thất lạc hành lý trong chuyến đi, giảm giá 5% và 8% khi đặt vé máy bay khứ hồi khi bay tới Nhật Bản, bên cạnh đó là giảm giá khi mua sắm trên các trang web mua sắm như shoppe, lazada,... khi thanh toán bằng thẻ SHB Plantium và các chương trình giảm giá khi đặt bàn tại các nhà hàng sang trọng...

Thẻ SHB Vinaphone MC thẻ chiếm tỷ trọng thấp nhất. Năm 2021 đã phát hành 120 thẻ chiếm 5.9% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành. Năm 2022 đã tăng 150 thẻ so với năm 2021 là 30 thẻ (tương ứng với mức tăng 25%). Năm 2023 đã tăng lên 160 thẻ so với năm 2022 là 10 thẻ (tương ứng với mức tăng 6.66%). Thẻ SHB Vinaphone MC chiếm tỷ trọng thấp và tăng trưởng giảm như vậy là vì các ưu đãi của thẻ SHB Vinaphone MC được thiết kế để nhắm tới khách hàng của Vinaphone, các ưu đãi chủ yếu liên quan đến dịch vụ viễn thông đối với nhóm khách hàng sử dụng mạng Vinaphone. Thẻ SHB Vinaphone MC không phải là nhu cầu chi tiêu hằng ngày của đa số người sử dụng thẻ tín dụng quốc tế.

2.3.5.5 Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế phân loại theo đối tượng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 8: Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế phân loại theo đối tượng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Đơn vị tính: thẻ

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%	Số thẻ	%
Khách hàng cá nhân	1.879	93.02	2.188	92.01	2.591	90.03	309	16.44	403	18.4
Khách hàng doanh nghiệp	141	6.98	190	7.99	287	9.97	49	34.75	97	51.05
Tổng	2.020	100	2.378	100	2.878	100	358	17.7	500	21

(Nguồn: NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Nhìn vào bảng số liệu 2.8: “ Tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế phân loại theo đối tượng của Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)” ta thấy tình hình phát hành thẻ tín dụng quốc tế đối với khách hàng cá nhân tăng qua từng năm nhưng tỷ trọng có giảm sút nhẹ. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 1.879 thẻ chiếm 93.02% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành. Năm 2022 ngân hàng đã phát hành 2.188 thẻ chiếm 92.1% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành (tăng 309 thẻ, tương đương với mức tăng 16.44%) so với năm 2021. Năm 2023 ngân hàng đã phát hành 2.591 thẻ chiếm 90.03% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành (tăng 403 thẻ tương đương với mức tăng 18.4%) so với năm 2022. Đối với khách hàng doanh nghiệp tình hình phát hành thẻ qua từng năm tăng khá là cao. Năm 2021 ngân hàng đã phát hành 141 thẻ chiếm 6.98% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành. Năm 2022 ngân hàng đã phát hành 190 thẻ chiếm 7.99% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành (tăng 49 thẻ, tương đương với mức tăng 34.75%) so với năm 2021.

Năm 2023 ngân hàng đã phát hành 287 thẻ chiếm 9.97% trên tổng số thẻ tín dụng quốc tế đã phát hành (tăng 97 thẻ, tương đương với mức tăng 51.05%).

Có thể thấy tỷ trọng thẻ tín dụng quốc tế dành cho khách hàng cá nhân có giảm nhẹ qua các năm nhưng số lượng thẻ vẫn tăng đáng kể, cho thấy Ngân SHB-PGD Thanh Bình không chỉ muốn đưa các sản phẩm tới với những khách hàng cá nhân phục vụ cho việc chi tiêu mua sắm, thanh toán các khoản ăn uống , du lịch mà còn muốn hướng tới thị trường các doanh nghiệp giúp doanh nghiệp thanh toán các khoản chi tiêu nhanh, cần gấp nguồn vốn để thanh toán trong khoảng thời gian chờ nguồn tiền về để thanh toán giúp doanh nghiệp trong việc thanh toán tiền hàng hóa, nguyên vật liệu mà vẫn đảm bảo kịp thời. Ngân hàng đang làm tốt trong việc duy trì giữa việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế cho khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp trong tương lai cần phải có thêm nhiều sản phẩm đi kèm với đó là những ưu đãi, khuyến mãi hấp dẫn để thu hút thêm lượng khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế.

2.3.5.6 Tình hình doanh số thanh toán thẻ tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 9: Doanh số thanh toán thẻ tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	Chênh lệch	%	Chênh lệch	%
SHB MC World	22.864	25.6	23.778	24.6	31.659	24.7	914	3.99	7.881	33.14
SHB Plantium Star	4.050	4.5	4.265	4.4	5.821	5.1	215	5.3	1.556	36.4
SHB MC Cashback	60.988	68.2	67.226	69.4	75.254	65.4	6.568	10.76	8.028	11.94
SHB Vinaphone MC	1.433	1.6	1.565	1.6	2.396	2.1	206	44.39	831	55.09
Tổng doanh số thanh toán	89.335	100	96.874	100	115.130	100	7.539	8.4	18.256	18.84

(Nguồn NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Doanh số thanh toán từ hoạt động dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng có tăng trưởng qua các năm. Năm 2022 đã tăng so với năm 2021 là 7.539 triệu đồng và tăng 8.4%. Năm 2023 tăng 18.256 triệu đồng so với năm 2022 tỷ lệ tăng là 18.84%. Một phần Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đã triển khai sản phẩm thẻ rộng rãi đến với khách hàng, khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế thay thế cho phương thức thanh toán bằng tiền mặt, các tính năng tích điểm, hoàn tiền, giảm giá khi mua sắm, cung cấp hỗ trợ 24/7 và các công cụ quản lý tài chính cá nhân, giúp người dùng an tâm và tiện lợi khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế. Kết quả trên là sự ghi nhận cho những nỗ lực vượt trội của SHB-PGD Thanh Bình trong việc không ngừng tạo nên các giá trị thiết thực, sự tiện ích cho người dùng như hoàn tiền khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, tích điểm đổi thưởng cho từng giao dịch, tỷ lệ tích điểm nhân hai, nhân ba với các giao dịch trên quốc tế, dễ dàng đổi điểm qua hệ thống App SHB Mobile... thông qua các loại thẻ mà Ngân hàng đang cung cấp. SHB-PGD Thanh Bình đang cho thấy Ngân hàng có thể đáp được nhu cầu của từng loại khách hàng bằng cách đưa ra nhiều ưu đãi, tiện ích của từng loại thẻ để tiếp cận tới nhiều khách hàng nhằm đẩy mạnh xu hướng thanh toán qua thẻ góp phần xây dựng xã hội không dùng tiền mặt.

Nhìn vào bảng số liệu 2.9 “*Doanh số thanh toán thẻ tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)*” cho thấy thẻ SHB MC Cashback là loại thẻ được sử dụng nhiều nhất trong doanh số thanh toán thẻ của ngân hàng và doanh số thanh toán thẻ chủ yếu ở thẻ SHB MC Cashback. Trong đó năm 2023 tăng 11.94% so với năm 2022 với mức tăng trưởng đạt 75.254 triệu đồng, năm 2022 tăng 10.76% so với năm 2021 và mức tăng trưởng đạt 67.266 triệu đồng. Dựa vào chương trình tích điểm và hoàn tiền sau mỗi giao dịch khách hàng sẽ được tích điểm và sau đó có thể quy đổi thành các ưu đãi hoặc phần quà khác, hoàn tiền với một số giao dịch liên quan tới đời sống như mua sắm, siêu thị, Y tế, giáo dục là những khoản chi tiêu hằng ngày phải trả nên việc sử dụng thẻ SHB Cashback sẽ được hoàn tiền và được tích điểm với mỗi giao dịch, có thể vừa thanh toán trong nước và quốc tế tại những nơi có điểm chấp nhận thẻ, hạn mức tín dụng phù hợp với người có thu nhập tầm trung. Bên cạnh đó doanh số thanh toán thẻ SHB MC World cũng tăng qua các năm. Năm 2022 đạt 23.778 triệu đồng tăng 914 triệu đồng (tương đương 3.99%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 31.659 triệu đồng tăng 7.881 triệu đồng (tương ứng với 33.14%) việc tăng trưởng mạnh như vậy là vì ngày nay xu hướng đi du lịch ở những quốc gia khác đang tăng lên, tình hình dịch bệnh đã an toàn nên việc đi du

lịch ở các quốc gia khác rất dễ dàng đối với những người có thu nhập tầm cao không chỉ là đi để phục vụ công việc, họ có thể đi để du lịch trải nghiệm văn hóa ẩm thực, mua sắm các vật phẩm giá trị cao cho bản thân và cho gia đình. Đối với thẻ SHB Vinaphone MC doanh số thanh toán của thẻ này tăng rất thấp những ưu đãi không mang nhiều nổi bật, chương trình khuyến mãi còn nhiều hạn chế, không được quảng bá rộng rãi khách hàng chủ yếu hướng tới là khách hàng của Vinaphone nên doanh số thanh toán thẻ của SHB Vinaphone MC là rất thấp. Việc tăng trưởng doanh số thanh toán thẻ của SHB-PGD Thanh Bình trong giai đoạn đang khá là khó khăn cho thấy sự thành công của Ngân hàng trong việc đa dạng hoá dịch vụ, sản phẩm thẻ, cũng như chính sách khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng.

2.3.5.7 Tình hình doanh thu phân loại theo thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 10: Doanh thu phân theo hoạt động dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	%	Số tiền	%
Phí chuyển đổi ngoại tệ	914,8	1.009	1.208,8	94,2	10,29	199,8	19,8
Phí thường niên	125	140,6	180,4	25,6	20,48	39,8	28,3
Phí trễ hạn	80,6	90,8	126,2	10,2	12,6	36	39,6
Phí dịch vụ và các loại phí khác	60,8	64,9	80,3	4,1	6,7	15,4	23,7
Tổng thu nhập	1.077,7	1.305,3	1.595,7	227,6	21.1	290,4	22.2

(Nguồn NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Từ bảng số liệu 2.10: “*Doanh thu phân theo hoạt động dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)*” ta thấy tổng thu nhập qua các năm tăng trưởng ổn định. Năm 2021 đạt 1.077,7 triệu đồng, Năm 2022 đạt 1.305,3 triệu đồng (tăng 227,6 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 21.1%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 1.595,7 triệu đồng (tăng 290,4 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 22.2%). Phí chuyển đổi ngoại tệ chiếm tỷ trọng đáng kể vì ngày nay xu hướng du lịch các nước quốc tế ngày càng tăng, dẫn đến số lượng giao dịch quốc tế tăng đối với mỗi giao dịch quốc tế khách hàng sẽ bị trừ từ 1.9% đến 3% dựa trên từng loại thẻ tín dụng quốc tế khách hàng đang sử dụng và số tiền quy đổi các giao dịch quốc tế ngày càng tăng sẽ làm cho doanh thu của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình cũng sẽ tăng lên. Bên cạnh đó phí thường niên cũng đóng góp không nhỏ vào doanh thu của ngân hàng với mỗi loại thẻ Ngân hàng sẽ miễn phí thường niên năm đầu cho khách hàng việc phí thường niên tăng qua các năm như vậy chứng tỏ các tiện ích ưu đãi các chương trình hoàn tiền khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, tích điểm với mỗi giao dịch, nhân đôi nhân ba điểm khi giao dịch quốc tế và các ưu đãi khác đã thu hút tới lượng lớn khách hàng làm cho khách hàng tin tưởng và sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của SHB-PGD Thanh Bình. Bên cạnh sự tăng trưởng của phí chuyển đổi ngoại tệ và phí thường niên thì phí trễ hạn cũng tăng do số lượng thẻ phát hành tăng, số lượng giao dịch cũng tăng dẫn đến nhiều trường hợp thanh toán trễ hạn, bên cạnh đó một số khách hàng có thể gặp khó khăn về tài chính dẫn đến việc thanh toán không đúng hạn. Đối với phí dịch vụ và các loại phí khác đây là doanh thu từ những nguồn phí như phí phát hành lại thẻ, phí thay thế thẻ, phí phát hành thẻ phụ, phí dịch vụ SMS thẻ tín dụng... các khoản phí này cũng đóng góp làm cho doanh thu hoạt động thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng tăng lên.

2.3.5.8 Tình hình kiểm soát rủi ro trong phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2021-2023)

Bảng 2. 11: Tình hình kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023

STT	RỦI RO	2021	2022	2023
		Số trường hợp	Số trường hợp	Số trường hợp
1	Thẻ bị lấy cắp	0	0	0
2	Thẻ giả mạo	0	0	0
3	Không giao nhận thẻ đúng quy trình	0	0	0
4	Thẻ bị lỗi	0	0	0
5	Thẻ bị thất lạc	20	14	10

(Nguồn NHTMCP SHB-PGD Thanh Bình)

Kiểm soát rủi ro là một yếu tố rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng, đặc biệt trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ thẻ. Việc kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh thẻ của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình được thực hiện hiệu quả và bảo đảm an toàn, tin cậy cho khách hàng. Từ bảng 2.11 ta có thể thấy rằng số trường hợp rủi ro của các hoạt động kinh doanh thẻ thấp. Năm 2022 và 2023 những rủi ro đã giảm thiểu đáng kể đó là nhờ Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đã có những công tác kiểm soát rủi ro, cụ thể: tăng cường công tác thẩm định khách hàng kỹ lưỡng, thường xuyên cử cán bộ đi tham gia tập huấn đào tạo cán bộ về rủi ro, yêu cầu nhân viên trong toàn Phòng giao dịch phải thực hiện đúng quy trình, quy định, các văn bản liên quan tới nghiệp vụ, khi phát hiện vi phạm hay gian lận hoặc xảy ra sai sót cần báo ngay với bộ phận quản lý rủi ro để kịp xử lý không gây thất thoát, thường xuyên kiểm tra các điểm Đơn vị chấp nhận thẻ.

Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đã xây dựng hệ thống giám sát rủi ro để đảm bảo việc quản lý và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ. Hệ thống này bao gồm các tiêu chuẩn, quy trình và kỹ thuật kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó số trường hợp rủi ro vẫn còn nên đòi hỏi Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình cần phải đầu tư thêm vào hệ thống bảo mật để bảo vệ thông tin khách hàng và giảm thiểu rủi ro về bảo mật, đảm

bảo an toàn về quy trình thanh toán, giảm thiểu rủi ro gian lận thẻ và các hành vi gian lận khác. Tuy nhiên việc kiểm soát rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ là một quá trình liên tục và Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình cần tiếp tục đầu tư vào nhiều khía cạnh khác nhau để nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro và đảm bảo an toàn cho các hoạt động kinh doanh thẻ của mình.

2.4 Đánh giá hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

2.4.1 Kết quả đạt được

Trong những năm gần đây, SHB-PGD Thanh Bình đã chứng kiến sự tăng trưởng đáng kể về số lượng thẻ tín dụng quốc tế được phát hành. Điều này không chỉ phản ánh hiệu quả của chiến lược phát triển sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng mà còn thể hiện sự nỗ lực không ngừng của ngân hàng trong việc mở rộng thị phần và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

SHB-PGD Thanh Bình đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ngân hàng đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi hấp dẫn, chẳng hạn như chương trình hoàn tiền khi thanh toán cho các dịch vụ giải trí, du lịch, y tế và giáo dục. Các ưu đãi du lịch như sử dụng miễn phí phòng chờ hạng thương gia và các gói bảo hiểm du lịch cũng được cung cấp, tạo ra nhiều giá trị bổ sung cho khách hàng. Những chương trình này không chỉ khuyến khích việc sử dụng thẻ mà còn giúp gia tăng sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng đối với sản phẩm thẻ tín dụng của ngân hàng.

Nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, SHB-PGD Thanh Bình đã phát triển nhiều loại thẻ tín dụng quốc tế với các tính năng và ưu đãi khác nhau. Các sản phẩm thẻ được thiết kế để phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng cụ thể, từ người tiêu dùng cá nhân đến doanh nghiệp, từ khách hàng thường xuyên du lịch đến những người cần quản lý chi tiêu hàng ngày. Sự đa dạng hóa này giúp ngân hàng tiếp cận và phục vụ tốt hơn nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

Ngân hàng đã đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ để cải thiện trải nghiệm người dùng và đảm bảo tính an toàn, bảo mật cho các giao dịch thẻ tín dụng. SHB-PGD Thanh Bình đã triển khai các tính năng hiện đại như ứng dụng di động để quản lý thẻ và các cảnh báo an ninh để bảo vệ thông tin khách hàng. Sự đầu tư này không chỉ nâng cao sự tiện lợi mà còn tăng cường niềm tin của khách hàng vào dịch vụ của ngân hàng.

Ngân hàng luôn chú trọng đến dịch vụ chăm sóc khách hàng, từ việc tư vấn, hỗ trợ đăng ký thẻ đến giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ. Đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên nghiệp, sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn khách hàng mọi lúc, mọi nơi. Sự hỗ trợ tận tình này đã góp phần quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân

2.4.2.1 Hạn chế

Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đang phải đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng khác, đặc biệt là những ngân hàng lớn có hệ thống chi nhánh rộng khắp và các sản phẩm thẻ đa dạng. Để duy trì thị phần và cạnh tranh hiệu quả, SHB-PGD Thanh Bình cần liên tục cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ, đồng thời tăng cường các hoạt động marketing và quảng bá thương hiệu.

Một trong những hạn chế lớn của SHB-PGD Thanh Bình là nhiều khách hàng vẫn chưa có đủ kiến thức và kỹ năng sử dụng thẻ tín dụng một cách hiệu quả và an toàn. Điều này có thể dẫn đến việc sử dụng thẻ không đúng cách, gây nợ quá hạn và ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín của ngân hàng. Do đó, ngân hàng cần triển khai các chương trình giáo dục tài chính để nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng thẻ cho khách hàng, giúp họ hiểu rõ hơn về các lợi ích và trách nhiệm khi sử dụng thẻ tín dụng.

Việc quản lý rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế là một thách thức lớn đối với SHB-PGD Thanh Bình. Ngân hàng cần phải đảm bảo an toàn cho cả hệ thống và khách hàng, đồng thời phải xử lý hiệu quả các vấn đề liên quan đến gian lận, nợ xấu và các rủi ro khác. Cải thiện công tác quản lý rủi ro sẽ giúp ngân hàng hoạt động bền vững và hiệu quả hơn.

Một số khách hàng phản ánh về quy trình phát hành thẻ còn phức tạp và mất nhiều thời gian. SHB-PGD Thanh Bình cần tối ưu hóa quy trình này để giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng hơn. Việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và đơn giản hóa các thủ tục hành chính sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Dù đã có những sản phẩm thẻ tín dụng dành riêng cho doanh nghiệp, nhưng SHB-PGD Thanh Bình cần phát triển thêm nhiều tính năng và ưu đãi đặc biệt hơn để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các khách hàng doanh nghiệp. Việc cung cấp các giải pháp thanh

toán linh hoạt, các chương trình tín dụng và ưu đãi đặc thù cho doanh nghiệp sẽ giúp ngân hàng thu hút và giữ chân nhóm khách hàng quan trọng này.

2.4.2.2 Nguyên nhân

Hạn chế về nguồn lực và đầu tư công nghệ. SHB-PGD Thanh Bình cần đầu tư nhiều hơn vào công nghệ và hạ tầng để cải thiện quy trình phát hành thẻ, nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo an toàn cho các giao dịch.

Ngân hàng có thể chưa tận dụng hết tiềm năng của thị trường thẻ tín dụng quốc tế. Việc nghiên cứu thị trường chưa sâu sát và chưa có chiến lược marketing hiệu quả để tiếp cận và khai thác tối đa các nhóm khách hàng tiềm năng cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến hạn chế trong hoạt động phát hành thẻ.

Đội ngũ nhân viên có thể chưa được đào tạo đầy đủ về các kỹ năng và kiến thức cần thiết để tư vấn và hỗ trợ khách hàng một cách hiệu quả. SHB-PGD Thanh Bình cần tập trung vào việc đào tạo nhân viên, giúp họ nắm vững các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng cũng như các kỹ năng phục vụ khách hàng.

SHB-PGD Thanh Bình cần có chiến lược định vị thương hiệu rõ ràng và mạnh mẽ hơn để tạo sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh. Việc không có một hình ảnh thương hiệu đặc trưng và khác biệt có thể khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc thu hút và giữ chân khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Thực trạng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình trong giai đoạn 2021-2023. Thông qua phân tích và đánh giá cho thấy những kết quả tích cực với sự tăng trưởng mạnh mẽ về số lượng thẻ phát hành và chất lượng dịch vụ. Các kết quả này là cơ sở vững chắc để SHB-PGD Thanh Bình tiếp tục phát triển và cải tiến dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế trong tương lai, mang lại nhiều giá trị hơn cho khách hàng và đóng góp tích cực vào sự phát triển của ngân hàng. Những kết quả nghiên cứu trên sẽ là cơ sở quan trọng trong việc đề xuất các giải pháp mở rộng phát hành thẻ tín dụng quốc tế của SHB-PGD Thanh Bình trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH THẺ TÍN DỤNG QUỐC TẾ TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SHB-PGD THANH BÌNH GIAI ĐOẠN 2024-2026

3.1 Định hướng phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2024-2026)

3.1.1 Định hướng hoạt động chung của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Tăng trưởng khách hàng và mở rộng thị phần bằng cách nghiên cứu và phát triển sản phẩm thực hiện các nghiên cứu thị trường để nắm bắt xu hướng và nhu cầu của khách hàng từ đó phát triển các sản phẩm dịch vụ mới như: các gói vay ưu đãi, vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay kinh doanh,... đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Bên cạnh đó là các sản phẩm tiết kiệm có lãi suất hấp dẫn, dịch vụ đầu tư sinh lời cao, Phát triển các ứng dụng mobile banking, internet banking, với các tiện ích như thanh toán hóa đơn, chuyển khoản nhanh, quản lý tài khoản trực tuyến.

- Xác định tăng trưởng dư nợ tín dụng lành mạnh và ổn định, mở rộng và phát triển các hình thức cho vay tại các trung tâm thương mại, cho vay tiêu dùng, đầu tư các dự án sản xuất, xuất khẩu và các mặt hàng thay thế xuất khẩu.

- Giảm nợ xấu xuống mức thấp nhất, tăng cường quy trình thẩm định tín dụng, đa dạng hóa các danh mục cho vay và thiết lập hạn mức tín dụng hợp lý. Tăng cường các biện pháp thu hồi nợ bằng cách xây dựng các quy trình thu hồi nợ hiệu quả và chuyên nghiệp. Thiết lập hệ thống cảnh báo sớm để phát hiện kịp thời các dấu hiệu của nợ xấu. Thường xuyên đánh giá và quản lý rủi ro tín dụng thông qua việc theo dõi các chỉ số tài chính và hoạt động của khách hàng.

- Đầu tư vào các hệ thống máy chủ mạnh mẽ và các giải pháp lưu trữ đám mây để đảm bảo tốc độ và hiệu suất hoạt động. Cải thiện hệ thống mạng nội bộ và các kết nối internet để đảm bảo sự ổn định và an toàn trong quá trình vận hành. Triển khai các giải pháp bảo mật tiên tiến như tường lửa, hệ thống phát hiện và ngăn chặn xâm nhập (IDS/IPS), mã hóa dữ liệu. Thực hiện các cuộc kiểm tra bảo mật định kỳ và đánh giá rủi ro để phát hiện và khắc phục kịp thời lỗ hổng.

- Tổ chức các khóa đào tạo và hội thảo để cập nhật kiến thức và kỹ năng mới cho nhân viên theo yêu cầu công việc. Phát triển các chương trình đào tạo nội bộ hoặc hợp tác với các tổ chức đào tạo uy tín. Đào tạo kỹ năng quản lý thời gian, giao tiếp, làm việc

nhóm, và giải quyết vấn đề cho nhân viên, tổ chức các hoạt động team building và coaching để phát triển kỹ năng mềm và tăng cường tinh thần đồng đội.

- Xây dựng các chính sách về lương thưởng, phúc lợi và bảo hiểm hấp dẫn để thu hút và giữ chân nhân tài. Cải thiện các chính sách về cơ hội thăng tiến và phát triển sự nghiệp để khuyến khích sự phát triển cá nhân của nhân viên. Tạo ra môi trường làm việc linh hoạt và thoải mái, tôn trọng và động viên sự đa dạng và sáng tạo.

3.1.2 Định hướng phát triển phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Tiếp tục phát triển và nâng cao các ứng dụng ngân hàng số để cung cấp trải nghiệm quản lý thẻ tín dụng tiện lợi và an toàn hơn cho khách hàng. Các tính năng như quản lý giao dịch, thanh toán hóa đơn, và cảnh báo giao dịch sẽ được cải thiện để tăng cường sự tiện ích và bảo mật. Để đảm bảo an toàn cho các giao dịch thẻ tín dụng quốc tế, ngân hàng sẽ áp dụng các công nghệ bảo mật hiện đại như xác thực hai yếu tố (2FA), sinh trắc học, và mã hóa dữ liệu. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro gian lận và bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng.

- Ngân hàng sẽ thiết kế và triển khai các chương trình ưu đãi, khuyến mãi hấp dẫn nhằm thu hút và giữ chân khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Các chương trình này có thể bao gồm hoàn tiền, tích điểm, giảm giá tại các đối tác liên kết, và các lợi ích đặc biệt khác.

- SHB-PGD Thanh Bình sẽ nâng cao chất lượng dịch vụ hỗ trợ khách hàng thông qua các kênh trực tuyến và tổng đài. Đảm bảo rằng khách hàng có thể nhận được sự hỗ trợ nhanh chóng và hiệu quả khi cần thiết, từ việc giải đáp thắc mắc đến giải quyết các vấn đề liên quan đến thẻ tín dụng.

- Ngân hàng sẽ tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, nhà bán lẻ và các tổ chức cung cấp dịch vụ để mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ. Điều này không chỉ mang lại sự tiện lợi cho khách hàng mà còn tăng cường sự hiện diện của thẻ tín dụng quốc tế SHB trong cộng đồng kinh doanh.

- SHB-PGD Thanh Bình sẽ hỗ trợ và khuyến khích các đối tác triển khai công nghệ thanh toán không tiếp xúc (contactless). Công nghệ này giúp tăng cường trải nghiệm người dùng bằng cách cung cấp các phương thức thanh toán nhanh chóng và tiện lợi hơn.

- Ngân hàng sẽ tổ chức các chương trình giáo dục tài chính để nâng cao nhận thức của khách hàng về cách sử dụng thẻ tín dụng một cách thông minh và an toàn. Điều này giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các lợi ích và rủi ro liên quan đến thẻ tín dụng, từ đó quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn.

- SHB-PGD Thanh Bình sẽ cung cấp các tài liệu hướng dẫn chi tiết và các công cụ hỗ trợ trực tuyến để giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các tính năng và lợi ích của thẻ tín dụng quốc tế, cũng như cách thức sử dụng thẻ một cách tối ưu.

- Ngân hàng sẽ xây dựng và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả để giảm thiểu các nguy cơ liên quan đến gian lận và nợ xấu. Điều này bao gồm việc sử dụng các công nghệ và công cụ tiên tiến để phát hiện và ngăn chặn các hoạt động gian lận.

- SHB-PGD Thanh Bình sẽ đảm bảo tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý liên quan đến hoạt động phát hành và quản lý thẻ tín dụng quốc tế. Việc tuân thủ này không chỉ đảm bảo an toàn pháp lý cho ngân hàng mà còn tạo sự tin cậy cho khách hàng.

3.2 Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng TMCP SHB-PGD Thanh Bình (Giai đoạn 2024-2026)

3.2.1 Đa dạng hóa sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

Ngân hàng cần đưa ra nhiều loại thẻ tín dụng quốc tế với các tính năng và lợi ích khác nhau, phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng:

- Thẻ tín dụng tiêu chuẩn quốc tế: Dành cho khách hàng có nhu cầu sử dụng cơ bản với các tính năng thanh toán quốc tế tiêu chuẩn, chấp nhận ở hầu hết các điểm mua sắm và dịch vụ trên toàn cầu.

- Thẻ tín dụng cao cấp: Dành cho khách hàng có thu nhập cao, cung cấp nhiều ưu đãi như phòng chờ VIP tại sân bay, bảo hiểm du lịch

- Thẻ tín dụng doanh nhân: Dành cho các doanh nhân thường xuyên đi công tác, với các tính năng như quản lý chi tiêu doanh nghiệp, báo cáo tài chính, và các ưu đãi khi đặt phòng khách sạn hay thuê xe.

- Thẻ tín dụng dành cho sinh viên quốc tế: Phù hợp cho các bạn có nhu cầu đi du học, với các ưu đãi và tính năng như miễn phí thường niên, hoàn tiền và tích điểm khi thanh toán tiền học, tiền nhà ở, hạn mức tín dụng phù hợp, và hỗ trợ tài chính khẩn cấp.

- Thẻ tín dụng dành cho người yêu du lịch: Cung cấp các ưu đãi đặc biệt khi đặt vé máy bay, khách sạn, và sử dụng tại các điểm du lịch. Thẻ này thường có tích điểm hoặc dặm bay để khách hàng đổi lấy các dịch vụ du lịch.

- Ngân hàng cần cung cấp thêm các tính năng để tăng giá trị sử dụng thẻ tín dụng quốc tế: Bảo hiểm du lịch, ưu đãi khi mua sắm quốc tế, Dịch vụ thanh toán không tiếp xúc, Chương trình tích điểm, Chuyển đổi ngoại tệ linh hoạt, Chương trình ưu đãi định kì,... Việc đa dạng hóa các sản phẩm và cung cấp các tính năng bổ sung này không chỉ giúp thu hút thêm nhiều khách hàng mà còn nâng cao sự hài lòng của khách hàng hiện tại.

3.2.2 Tăng cường hợp tác với các đối tác quốc tế

- Thiết lập quan hệ đối tác với các ngân hàng lớn và uy tín trên thế giới để cung cấp các sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

- Hợp tác với các hãng hàng không và khách sạn hàng đầu thế giới để cung cấp ưu đãi đặc biệt cho chủ thẻ tín dụng quốc tế bao gồm giảm giá vé máy bay, ưu đãi khi đặt phòng, tích điểm khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế.

- Hợp tác với các nhà hàng và cửa hàng quốc tế và điểm mua sắm quốc tế để tăng cường việc chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế, đồng thời cung cấp các ưu đãi đặc biệt khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế để thanh toán.

- Phát triển và cải thiện hệ thống thanh toán trực tuyến để khách hàng có thể sử dụng thẻ tín dụng quốc tế một cách dễ dàng và an toàn khi mua sắm trực tuyến trên các trang web quốc tế.

- Kích thích việc chấp nhận thanh toán qua các thiết bị di động, bao gồm ví điện tử và các ứng dụng thanh toán di động, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế.

- Đưa ra các chương trình khuyến mãi hoàn tiền, tặng điểm thưởng khi khách hàng thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế tại các điểm mua sắm, nhà hàng và dịch vụ du lịch trên toàn cầu. Cung cấp các ưu đãi, giảm giá đặc biệt khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế. Tổ chức các chương trình tặng quà kèm cho các giao dịch sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, bao gồm quà tặng, phiếu mua hàng, hoặc dịch vụ miễn phí.

- Đưa ra các chính sách ưu đãi như miễn phí phí thường niên hoặc giảm phí thường niên năm đầu sử dụng thẻ giúp khách hàng trải nghiệm thẻ tín dụng quốc tế mà không phải chịu áp lực về phí dịch vụ. Áp dụng chính sách giảm phí chuyển đổi ngoại tệ cho

các giao dịch sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, giúp khách hàng tiết kiệm chi phí khi sử dụng thẻ ở nước ngoài.

3.2.3 Tăng cường phát hành thẻ tín dụng quốc tế cho doanh nghiệp tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Tiến hành phỏng vấn hoặc cuộc khảo sát để hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của doanh nghiệp khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Phân tích thị trường và xác định các yếu tố quyết định trong việc chọn lựa thẻ tín dụng quốc tế cho doanh nghiệp.

- Phát triển các loại thẻ tín dụng quốc tế dành riêng cho doanh nghiệp bao gồm thẻ tín dụng quốc tế tiêu chuẩn cho doanh nghiệp, và thẻ tín dụng quốc tế cao cấp dành cho doanh nghiệp. Tích hợp thêm các tính năng thanh toán đa kênh cho phép doanh nghiệp thanh toán nhiều kênh khác nhau: bao gồm trực tuyến, trực tiếp tại cửa hàng, và thanh toán tự động.

- Cho phép doanh nghiệp thiết lập và điều chỉnh giới hạn chi tiêu cho từng nhân viên hoặc phòng ban dựa trên nhu cầu cụ thể. Cho phép doanh nghiệp điều chỉnh giới hạn chi tiêu tạm thời hoặc một cách linh hoạt dựa trên nhu cầu thực tế. Cho phép chủ doanh nghiệp theo dõi và kiểm soát các khoản chi tiêu khi không có mặt trực tiếp.

- Phát triển các công cụ và ứng dụng điện tử giúp doanh nghiệp dễ dàng quản lý và kiểm soát chi phí sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Đảm bảo tính bảo mật cao cho dữ liệu tài chính và giao dịch của doanh nghiệp thông qua các biện pháp mã hóa dữ liệu và kiểm soát truy cập.

- Tích hợp các tính năng như ưu đãi mua sắm quốc tế, bảo hiểm du lịch doanh nghiệp, quyền lợi đặc biệt khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế tại các đối tác quốc tế và các dịch vụ hỗ trợ doanh nghiệp. Cung cấp giao diện quản lý trực tuyến cho doanh nghiệp để quản lý và điều chỉnh các tính năng và ưu đãi của thẻ tín dụng quốc tế.

- Phát triển một chiến lược tiếp thị đa kênh nhằm tiếp cận doanh nghiệp mục tiêu thông qua các phương tiện truyền thông kỹ thuật số, sự kiện và hội chợ. Hỗ trợ sự kiện và hội chợ doanh nghiệp để tạo cơ hội quảng bá sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng.

3.2.4 Cải thiện tỷ trọng phát hành thẻ SHB Vinaphone MC tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Sử dụng các kênh truyền thông truyền thống như truyền hình, radio, báo chí cũng như các kênh kỹ thuật số như mạng xã hội, email marketing, và quảng cáo tìm kiếm để quảng bá sản phẩm. Phát triển các chiến dịch quảng cáo sáng tạo và hấp dẫn, tập trung

vào các tính năng và ưu đãi đặc biệt của thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard.

- Tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn như giảm giá, hoàn tiền, điểm thưởng, và quà tặng độc quyền khi khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard. Cung cấp các ưu đãi đặc biệt độc quyền khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard tại các đối tác quốc tế như nhà hàng, khách sạn, hãng hàng không, và cửa hàng mua sắm.

- Hợp tác với các tổ chức quốc tế như Mastercard để cung cấp các ưu đãi và tiện ích đặc biệt cho chủ thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard. Hợp tác với các đối tác thương mại quốc tế để mở rộng mạng lưới chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard, đặc biệt tại các điểm du lịch và mua sắm quốc tế.

- Phát triển ứng dụng di động cho chủ thẻ để quản lý tài khoản, thực hiện giao dịch, và nhận thông báo về các ưu đãi và khuyến mãi mới. Đảm bảo tính bảo mật cao cho thông tin tài khoản và giao dịch, cùng với các tính năng tiện ích như thanh toán không tiếp xúc và quản lý chi tiêu trực tuyến.

- Cung cấp dịch vụ khách hàng hoạt động 24/7 để giải đáp mọi thắc mắc và hỗ trợ khách hàng liên quan đến thẻ tín dụng quốc tế SHB Vinaphone Mastercard. Tổ chức các buổi hướng dẫn và chăm sóc khách hàng định kỳ để giúp họ hiểu rõ hơn về tính năng và ưu điểm của thẻ tín dụng quốc tế này.

3.2.5 Nâng cao công tác thanh toán thẻ tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Tăng cường hợp tác với các tổ chức thanh toán quốc tế như Visa, Mastercard, American Express để mở rộng phạm vi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng. Đi kèm theo đó là những ưu đãi, giảm giá, hoàn tiền khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế để thanh toán.

- Đào tạo nhân viên về dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp và nắm vững về các tính năng và ưu điểm của sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế. Đồng thời, cải thiện trải nghiệm của khách hàng qua các kênh giao dịch trực tuyến và ứng dụng di động.

- Tạo ra các gói sản phẩm thẻ tín dụng quốc tế mới phù hợp với nhu cầu và mong muốn của khách hàng, bao gồm các ưu đãi đặc biệt cho người dùng thường xuyên sử dụng thẻ quốc tế.

- Tăng cường chiến lược quảng bá và tiếp thị để tăng hiệu suất sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của ngân hàng, bao gồm các chương trình khuyến mãi, quảng cáo trên các phương tiện truyền thông và sự kiện đặc biệt.

- Cải thiện hệ thống thanh toán và giao dịch điện tử để đảm bảo tính an toàn và thuận tiện cho người dùng khi sử dụng thẻ tín dụng quốc tế. Đảm bảo rằng hệ thống thanh toán và thông tin của khách hàng được bảo vệ an toàn trước các mối đe dọa an ninh mạng và gian lận.

- Mở rộng mạng lưới điểm giao dịch và cải thiện dịch vụ tại các vị trí quan trọng như các trung tâm mua sắm, khách sạn, sân bay, để tăng cơ hội sử dụng thẻ tín dụng quốc tế của SHB.

3.2.6 Tăng cường quản trị rủi ro trong hoạt động phát hành thẻ tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Thiết lập và duy trì các chính sách và quy trình phát hành thẻ tín dụng quốc tế chi tiết và minh bạch. Điều này bao gồm việc xác định rõ các tiêu chuẩn và quy định cho việc chấp nhận hồ sơ khách hàng, quản lý rủi ro tín dụng, và xác thực giao dịch. Thực hiện quy trình đánh giá rủi ro khách hàng một cách cẩn thận trước khi phát hành thẻ tín dụng. Điều này bao gồm kiểm tra năng lực tài chính, lịch sử tín dụng, và các yếu tố rủi ro khác của từng khách hàng. Thực hiện hệ thống giám sát liên tục và theo dõi các giao dịch sử dụng thẻ tín dụng để phát hiện và ngăn chặn các hoạt động gian lận và rủi ro.

- Đầu tư vào công nghệ và hệ thống thông tin hiện đại để cải thiện khả năng phát hiện gian lận và quản lý rủi ro trong nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng. Cung cấp đào tạo định kỳ cho nhân viên về quản lý rủi ro và phòng tránh gian lận trong nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng quốc tế. Đồng thời, tạo điều kiện để nhân viên có thể phản ánh và xử lý các vấn đề rủi ro một cách nhanh chóng và hiệu quả.

- Hợp tác chặt chẽ với các cơ quan quản lý và tổ chức liên quan để cập nhật thông tin về các loại rủi ro mới và áp dụng các biện pháp phòng ngừa kịp thời. Xây dựng kế hoạch phòng tránh và ứng phó khẩn cấp để xử lý các tình huống không mong muốn và giảm thiểu tổn thất trong trường hợp xảy ra sự cố.

3.2.7 Tăng cường công nghệ số kết hợp chuyển đổi số đối với thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

- Khách hàng khi sử dụng App Mobile Banking có thể theo dõi số dư, giao dịch, hạn mức tín dụng, và lịch sử thanh toán trực tiếp từ ứng dụng. Cung cấp các tính năng thanh toán hóa đơn, chuyển khoản và mua sắm trực tuyến qua ứng dụng. Gửi thông báo tức thì về các giao dịch qua SMS để tăng cường an ninh và kiểm soát chi tiêu.

- Áp dụng 2FA để đảm bảo rằng chỉ có chủ thẻ mới có thể thực hiện các giao dịch. Sử dụng nhận diện khuôn mặt hoặc vân tay để đăng nhập vào ứng dụng và xác nhận các giao dịch.

- Hỗ trợ thanh toán không tiếp xúc qua NFC, cho phép khách hàng thanh toán nhanh chóng bằng cách chạm thẻ hoặc điện thoại vào máy POS. Kết nối thẻ tín dụng quốc tế với các ví điện tử như Apple Pay, Google Wallet, Samsung Pay để tiện lợi hơn trong việc thanh toán.

- Sử dụng AI để cung cấp hỗ trợ khách hàng tự động, giải đáp thắc mắc và hướng dẫn sử dụng các dịch vụ thẻ. Cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng 24/7 qua ứng dụng, bao gồm chat trực tuyến với nhân viên hỗ trợ.

- Khách hàng có thể tích lũy điểm thưởng từ các giao dịch và đổi lấy quà tặng hoặc ưu đãi. Sử dụng dữ liệu giao dịch để đưa ra các khuyến mãi và ưu đãi phù hợp với từng khách hàng. Cung cấp các tài liệu hướng dẫn và video tutorial về cách sử dụng các tính năng của ngân hàng số. Tạo ra các công cụ và dịch vụ tư vấn tài chính trực tuyến để giúp khách hàng quản lý tài chính cá nhân hiệu quả.

- Tăng cường các chiến dịch quảng cáo về lợi ích và tiện ích của việc sử dụng thẻ tín dụng quốc tế kết hợp với ngân hàng số. Tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn để khuyến khích khách hàng chuyển sang sử dụng thẻ tín dụng quốc tế kết hợp với dịch vụ ngân hàng số. Tạo ra các chương trình ưu đãi đặc biệt khi thanh toán bằng thẻ tín dụng quốc tế tại các đối tác bán lẻ lớn.

3.3 Kiến nghị

Để có thể khắc phục được những hạn chế hiện tại nhằm mời gọi khách hàng sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình đòi hỏi phải có sự lưu tâm, nỗ lực và phối hợp đồng bộ từ nhiều phía:

3.3.1 Đối với Chính phủ, Nhà nước:

Tình trạng tội phạm liên quan đến thẻ đang là vấn đề nhức nhối. Chính Phủ cần phải ban hành sớm các văn bằng luật pháp quy rõ tội danh và biện pháp xử lý đối với tội phạm thẻ nhằm bảo vệ về vấn đề quyền lợi và an toàn của các ngân hàng kinh doanh thẻ tín dụng quốc tế, các đơn vị chấp nhận thẻ, các chủ thẻ,..

Chính phủ cần quản lý chặt chẽ việc nắm giữ và sử dụng ngoại tệ, nhà nước quản lý chặt chẽ vấn đề này thì người sử dụng thẻ tín dụng quốc tế sẽ cảm thấy yên tâm trong việc đi nước ngoài, mua hàng hóa nhập khẩu thì việc sử dụng thẻ tín dụng quốc tế là hợp lí nhất.

Kinh tế xã hội có ổn định và phát triển bền vững thì đời sống người dân mới được nâng cao và họ mới có điều kiện tiếp xúc với những công nghệ thanh toán hiện đại. Nhà nước cần duy trì và phát triển nền kinh tế chính trị ổn định, duy trì lạm phát ở mức hợp lí, thu hút đầu tư nước ngoài phát triển các ngành dịch vụ, công nghiệp, tăng thu nhập cho người lao động

Muốn có một đội ngũ lao động có trình độ, đáp ứng được yêu cầu của quá trình phát triển, đặc biệt ngành áp dụng nhiều công nghệ tiên tiến cấp độ cao trên thế giới thì cần có đường lối chỉ đạo của Nhà Nước thì đầu tư cho giáo dục là điều đầu tiên cũng như hợp lí với tình hình hiện tại. Một nhân tố nguồn lực mang tính quyết định, ảnh hưởng tới sự hưng thịnh hay suy tàn của một quốc gia.

Ngoài ra, Nhà nước cần có những thông tin tuyên truyền, phổ cập kiến thức về thẻ tín dụng quốc tế cho người dân mọi tầng lớp trong việc sử dụng thẻ tín dụng quốc tế nói riêng và sử dụng thẻ nói chung để làm phương thức thanh toán thông qua các phương tiện thông tin như tivi, báo, đài, radio,.. để người dân thấy được ưu việt và lợi ích của việc sử dụng trong thanh toán và giao dịch.

3.3.2 Đối với Ngân hàng nhà nước

Ngân hàng Nhà Nước đóng vai trò không hề nhỏ trong việc định dạng chiến lược cho các Ngân hàng Thương Mại tại Việt Nam cũng như đề ra các chính sách hỗ trợ cho các Ngân hàng Thương Mại tại Việt Nam phát triển dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế thông qua các giải pháp:

Ngân hàng Nhà Nước cần có các chính sách hỗ trợ các Ngân hàng phát triển các nghiệp vụ thẻ tín dụng quốc tế nói riêng và dịch vụ thẻ nói chung nhằm tăng khả năng cạnh tranh với các Ngân hàng nước ngoài. Nên thường xuyên tổ chức các buổi hội thảo

cho các Ngân hàng Thương Mại tham gia để hỗ trợ, hướng dẫn các Ngân hàng xây dựng các báo cáo, hạch toán, kiểm tra phát hành nghiệp vụ thẻ tín dụng quốc tế theo quy tắc và yêu cầu của Ngân hàng Thương Mại. Bên cạnh đó cần phải có các biện pháp xử lý nghiêm khắc đối với Ngân hàng vi phạm quy định trong hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế để tạo ra sự cạnh tranh lành mạnh giữa các Ngân hàng cũng như tránh gây thất thoát tổn thất.

3.3.3 Đối với Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình

Mở rộng dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế: SHB-PGD Thanh Bình có thể xem xét mở rộng danh mục sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế, bao gồm các loại thẻ có tính năng và ưu đãi đa dạng nhằm thu hút và phục vụ nhu cầu của khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp.

Nâng cao chất lượng dịch vụ: Đảm bảo rằng các dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế được cung cấp bởi SHB-PGD Thanh Bình đáp ứng được tiêu chuẩn cao về chất lượng và sự hài lòng của khách hàng, từ quá trình đăng ký đến sử dụng hàng ngày và hỗ trợ sau bán hàng.

Tăng cường khuyến mãi và ưu đãi: Cung cấp các chương trình khuyến mãi và ưu đãi hấp dẫn cho khách hàng sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, bao gồm giảm giá, điểm thưởng, hoặc quyền lợi đặc biệt khi mua sắm hoặc du lịch.

Tăng cường hỗ trợ khách hàng: Tạo ra các kênh liên lạc và dịch vụ hỗ trợ khách hàng dành riêng cho người sử dụng thẻ tín dụng quốc tế, bao gồm các hotline hỗ trợ 24/7 và các dịch vụ trực tuyến tiện ích.

Tạo ra các sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu địa phương: SHB-PGD Thanh Bình có thể phát triển các sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế phù hợp với nhu cầu và điều kiện đặc biệt của khách hàng tại địa phương, từ việc cung cấp dịch vụ tiết kiệm phí đến ưu đãi địa phương.

Đào tạo nhân viên: Đảm bảo rằng nhân viên của SHB-PGD Thanh Bình được đào tạo kỹ năng cần thiết để cung cấp dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế chất lượng và chuyên nghiệp, bao gồm cách xử lý các thắc mắc của khách hàng và giải quyết các vấn đề liên quan đến thẻ.

Tăng cường quảng cáo và tiếp thị: Tăng cường chiến lược quảng cáo và tiếp thị để tăng cường nhận thức và sự quan tâm đến các sản phẩm và dịch vụ thẻ tín dụng quốc tế của SHB-PGD Thanh Bình trong cộng đồng địa phương.

Đảm bảo tuân thủ quy định: Đảm bảo rằng việc phát hành và quản lý thẻ tín dụng quốc tế của SHB-PGD Thanh Bình tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý liên quan.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã đề ra các giải pháp cụ thể và khả thi nhằm phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình trong giai đoạn 2024-2026. Việc thực hiện các giải pháp này không chỉ giúp ngân hàng cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tăng cường năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững. Những giải pháp này là cơ sở để SHB-PGD Thanh Bình tiếp tục đạt được các thành tựu mới trong lĩnh vực thẻ tín dụng quốc tế, góp phần vào sự phát triển chung của ngân hàng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và sự phát triển không ngừng của công nghệ, hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần SHB-PGD Thanh Bình đã được phân tích và đánh giá qua ba chương nghiên cứu, bao gồm cơ sở lý luận, thực trạng và các giải pháp phát triển.

Chương 1 đã cung cấp cái nhìn toàn diện về cơ sở lý luận của thẻ tín dụng quốc tế, từ khái niệm, đặc điểm đến vai trò và lợi ích đối với cả ngân hàng và khách hàng. Thẻ tín dụng quốc tế không chỉ là một công cụ thanh toán tiện lợi mà còn hỗ trợ quản lý tài chính cá nhân và doanh nghiệp, đồng thời thúc đẩy thương mại và du lịch quốc tế. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động phát hành thẻ như kinh tế, công nghệ, pháp lý và cạnh tranh cũng được phân tích chi tiết, làm nền tảng cho các chương tiếp theo.

Chương 2 đã đi sâu vào phân tích thực trạng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023. Số lượng thẻ tín dụng quốc tế phát hành đã tăng trưởng đáng kể. Sự tăng trưởng này phản ánh thành công trong chiến lược phát triển sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng. Tuy nhiên, SHB-PGD Thanh Bình cũng phải đối mặt với nhiều thách thức, bao gồm cạnh tranh gay gắt và nhu cầu nâng cao giáo dục tài chính cho khách hàng.

Dựa trên các phân tích thực trạng, Chương 3 đã đề xuất nhiều giải pháp phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2024-2026. Các giải pháp chính bao gồm: tăng cường ứng dụng công nghệ và số hóa, nâng cao chất lượng dịch vụ và chăm sóc khách hàng, mở rộng mạng lưới chấp nhận thẻ, giáo dục tài chính và quản lý rủi ro. Cụ thể, việc phát triển ứng dụng ngân hàng số, áp dụng công nghệ bảo mật tiên tiến, khuyến khích thanh toán không tiếp xúc, và hợp tác với các đối tác chiến lược sẽ giúp SHB-PGD Thanh Bình nâng cao trải nghiệm người dùng và tăng cường năng lực cạnh tranh. Đồng thời, các chương trình giáo dục tài chính sẽ nâng cao nhận thức của khách hàng về cách sử dụng thẻ tín dụng thông minh và an toàn. Quản lý rủi ro và tuân thủ các quy định pháp lý cũng là những yếu tố then chốt để đảm bảo sự bền vững trong hoạt động phát hành thẻ.

Tóm lại, qua ba chương nghiên cứu, bài viết đã cung cấp một cái nhìn toàn diện và chi tiết về hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế tại SHB-PGD Thanh Bình. Sự thành công trong việc phát triển và phát hành thẻ tín dụng quốc tế không chỉ mang lại lợi ích cho ngân hàng mà còn đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về các

dịch vụ tài chính tiện lợi và an toàn. Với các giải pháp cụ thể và khả thi được đề xuất, SHB-PGD Thanh Bình có thể tiếp tục cải thiện và mở rộng hoạt động phát hành thẻ tín dụng quốc tế, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng trong tương lai.

PHỤ LỤC 01
Biểu phí sản phẩm – dịch vụ Thẻ

Stt	Hạng mục phí	Thẻ tín dụng SHB Mastercard			Thẻ tín dụng SHB Visa	Ghi chú
		MC World	MC Cashback	Vinaphone	Platinum/ Platinum Star	
A. Phí dịch vụ thẻ						
1.	Phí phát hành thẻ	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	
2.	Phí phát hành thẻ nhanh	200.000 VND	150.000 VND	150.000 VND	200.000 VND	Thu tự động Dịch vụ này chỉ áp dụng tại các ĐVKD thuộc địa bàn Thành phố, Thị xã
3.	Phí thay thế thẻ	150.000 VND	100.000 VND	100.000 VND	100.000 VND	Thu tự động
4.	Phí gia hạn thẻ	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	

Stt	Hạng mục phí	Thẻ tín dụng SHB Mastercard			Thẻ tín dụng SHB Visa	Ghi chú
		MC World	MC Cashback	Vinaphone	Platinum/ Platinum Star	
5.	Phí cấp lại PIN giấy	Miễn phí	Miễn phí	50.000 VND	Miễn phí	Thu tự động
6.	Phí thường niên					Thu tự động
	- Thẻ chính	- KH thông thường: 1.499.000 VND(Miễn phí thường niên năm đầu cho thẻ chính. Hoàn phí thường niên năm tiếp theo cho thẻ chính nếu tổng doanh số chi tiêu thẻ đạt từ 250 triệu đồng trong năm hiện tại) - KH định danh: Áp dụng theo chính sách ưu đãi phí thường niên đối với từng nhóm KH định danh theo QĐ SHB trong từng thời kỳ.	599.000 VND(Miễn phí thường niên năm đầu cho thẻ chính. Hoàn phí thường niên năm tiếp theo cho thẻ chính nếu tổng doanh số chi tiêu thẻ đạt từ 100 triệu đồng trong năm hiện tại)	Miễn phí thường niên trọn đời	- KH thường: 999.000 VND(Miễn phí thường niên năm đầu cho 01 thẻ chính. Hoàn phí thường niên năm tiếp theo cho thẻ chính và các thẻ phụ (nếu có) nếu chi tiêu năm liền trước đạt 200 triệu đồng trong năm hiện tại) - CBNV SHB: Miễn phí	

Stt	Hạng mục phí	Thẻ tín dụng SHB Mastercard			Thẻ tín dụng SHB Visa	Ghi chú
		MC World	MC Cashback	Vinaphone	Platinum/ Platinum Star	
	- Thẻ phụ	499.000 VND	299.000 VND	Miễn phí thường niên trọn đời.	299.000 VND (<i>Miễn phí thường niên năm đầu với thẻ phát hành lần đầu tiên</i>)	
7.	Phí chậm thanh toán	4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 150.000 VND	4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 150.000 VND	4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 150.000 VND	4% số tiền chậm thanh toán, tối thiểu 150.000 VND	Thu tự động
8.	Phí cấp bản sao hóa đơn giao dịch trên POS					Thu tại quầy
	- Trong hệ thống SHB	50.000 VND/bản	50.000 VND/bản	50.000 VND/bản	20.000 VND/bản	
	- Ngoài hệ thống SHB (nếu được)	80.000 VND/bản	80.000 VND/bản	80.000 VND/bản	80.000 VND/bản	
9.	Phí tra soát khiếu nại (thu trong trường hợp khách hàng khiếu nại sai)	150.000 VND/lần	150.000 VND/lần	150.000 VND/lần	150.000 VND/lần	TT VH Thẻ thụ phí, lên sao kê KH
10.	Phí vượt hạn mức/thay đổi hạn mức tín dụng	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	

11.	Phí xác nhận hạn mức tín dụng theo yêu cầu của khách hàng	100.000 VND/lần	50.000 VND/lần	Miễn phí	50.000 VND/lần	Thu tại quầy
Stt	Hạng mục phí	Thẻ tín dụng SHB Mastercard			Thẻ tín dụng SHB Visa	Ghi chú
		MC World	MC Cashback	Vinaphone	Platinum/ Platinum Star	
12	Phí thay đổi tài sản đảm bảo	Miễn phí	100.000 VND/lần	100.000 VND/lần	100.000 VND/lần	TT VH Thẻ thu phí, lên sao kê KH
13.	Phí cung cấp lại bản sao kê	100.000 VND/bản	20.000 VND/bản	Miễn phí	50.000 VND/bản	Thu tại quầy
			Có xác nhận của NH: 50.000 VND/bản	Miễn phí		Thu tại quầy
14.	Phí dịch vụ SMS thẻ tín dụng	Miễn phí	9.900 VND /số điện thoại/tháng	9.900 VND /số điện thoại/tháng	Miễn phí	Thu tự động
15.	Thanh toán tối thiểu	5% dư nợ cuối kỳ, tối thiểu 50.000 VND	5% dư nợ cuối kỳ, tối thiểu 50.000 VND	5% dư nợ cuối kỳ, tối thiểu 50.000 VND	5% dư nợ cuối kỳ, tối thiểu 50.000 VND	Thu tự động
16.	Phí giao dịch thẻ					Thu tự động
16.1	Phí ứng tiền mặt (trên ATM, POS)	4% số tiền giao dịch, tối thiểu 100.000 VND	4% số tiền giao dịch, tối thiểu 100.000 VND	4% số tiền giao dịch, tối thiểu 100.000 VND	4% số tiền giao dịch, tối thiểu 100.000 VND	

16.2	<i>Phí tra cứu giao dịch(mini statement trên ATM của SHB)</i>	Miễn phí	Miễn phí	2.200 VND	Miễn phí	
17.	Phí quản lý giao dịch bằng ngoại tệ	1.9% số tiền quy đổi	3% số tiền quy đổi	3% số tiền quy đổi	2.5% số tiền quy đổi	Thu tự động
18.	Phí thông báo thẻ mất cấp, thất lạc	150.000 VND	150.000 VND	150.000 VND	150.000 VND	TT VH Thẻ thuphí, lên sao kê KH <i>Khách hàng sẽ được hoàn lại</i>

Stt	Hạng mục phí	Thẻ tín dụng SHB Mastercard			Thẻ tín dụng SHB Visa	Ghi chú
		MC World	MC Cashback	Vinaphone	Platinum/ Platinum Star	
						<i>Phí trong trường hợp phát hành lại thẻ thay thẻ trong vòng 30 ngày kể từ ngày thông báo</i>
19.	Phí đóng thẻ sử dụng dưới 01 năm	500.000 VND	300.000 VND	300.000 VND	- KH thông thường: 500.000 VND - CBNV SHB: 200.000 VND.	Phí thu ngoài tại quầy hoặc thu lên sao kê tài khoản thẻ Phí áp dụng cho thẻ chính.
B. Lãi suất thẻ						
	Lãi suất	23.9%/năm	29.9%/năm	27.9%/năm	- 25.9%/năm	Thu tự động

TÀI LIỆU THAM KHẢO

<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>

<https://www.shb.com.vn/category/ve-chung-toi/gioi-thieu-chung/>

<https://www.shb.com.vn/category/khach-hang-ca-nhan/the/san-pham-the-tin-dung-quoc-te/>

<https://www.shb.com.vn/wp-content/uploads/2024/02/Bi%E1%BB%83u-ph%C3%AD-s%E1%BA%A3n-ph%E1%BA%A9m-d%E1%BB%8Bch-v%E1%BB%A5-th%E1%BA%BB-1.pdf>

Báo cáo số liệu phát hành thẻ tín dụng quốc tế của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023

Báo cáo số liệu hoạt động kinh doanh của Ngân hàng SHB-PGD Thanh Bình giai đoạn 2021-2023