

## MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU .....	viii
<b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ TÍN DỤNG .....</b>	<b>1</b>
1.1. <b>Khái niệm thẻ tín dụng.....</b>	<b>1</b>
1.2. <b>Đặc điểm thẻ tín dụng .....</b>	<b>1</b>
1.3. <b>Phân loại thẻ.....</b>	<b>2</b>
1.3.1. <b>Phân loại thẻ theo phạm vi sử dụng .....</b>	<b>2</b>
1.3.2. <b>Phân loại theo chủ thẻ sử dụng .....</b>	<b>2</b>
1.3.3. <b>Phân loại theo thương hiệu .....</b>	<b>2</b>
1.3.4. <b>Phân loại theo mục đích sử dụng .....</b>	<b>3</b>
1.4. <b>Những lợi ích khi sử dụng thẻ tín dụng .....</b>	<b>4</b>
1.4.1. <b>Đối với Khách hàng .....</b>	<b>4</b>
1.4.2. <b>Đối với Ngân hàng.....</b>	<b>4</b>
1.4.3. <b>Đối với nền kinh tế.....</b>	<b>5</b>
1.4.4. <b>Đối với đơn vị chấp nhận thẻ .....</b>	<b>5</b>
1.5. <b>Những rủi ro trong hoạt động thẻ tín dụng .....</b>	<b>5</b>
1.5.1. <b>Rủi ro về phía Chủ thẻ.....</b>	<b>5</b>
1.5.2. <b>Rủi ro về phía Ngân hàng .....</b>	<b>5</b>
1.6.3. <b>Rủi ro về phía đơn vị chấp nhận thẻ.....</b>	<b>6</b>
<b>TỔNG KẾT CHƯƠNG 1.....</b>	<b>7</b>
<b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG THẺ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN (SACOMBANK) - CHI NHÁNH HÓC MÔN .....</b>	<b>8</b>
2.1. <b>Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) .....</b>	<b>8</b>
2.1.1. <b>Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank).....</b>	<b>8</b>
2.1.2. <b>Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi Nhánh Hóc Môn.....</b>	<b>12</b>
2.2. <b>Thực Trạng Hoạt Động Thẻ Tín Dụng Cá Nhân Tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi Nhánh Hóc Môn.....</b>	<b>17</b>
2.2.1. <b>Hồ sơ và điều kiện đăng ký thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi nhánh Hóc Môn .....</b>	<b>17</b>
2.2.2. <b>Quy trình mở thẻ tín dụng.....</b>	<b>17</b>
2.2.3. <b>Thực trạng hoạt động thẻ tín dụng cá nhân .....</b>	<b>24</b>
2.3. <b>Đánh giá thực trạng .....</b>	<b>36</b>
2.3.1. <b>Kết quả đạt được.....</b>	<b>36</b>
2.3.2. <b>Hạn chế.....</b>	<b>37</b>

2.3.3. Nguyên nhân hạn chế .....	38
<b>TỔNG KẾT CHƯƠNG 2</b> .....	40
<b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG THẺ TÍN DỤNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN (SACOMBANK) - CHI NHÁNH HÓC MÔN</b> .....	41
<b>3.1. Định hướng phát triển hoạt động thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hóc Môn</b> .....	41
<b>3.2. Một số giải pháp và kiến nghị</b> .....	42
<b>3.2.1. Giải pháp</b> .....	42
<b>3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng</b> .....	44
<b>TỔNG KẾT CHƯƠNG 3</b> .....	46
<b>KẾT LUẬN</b> .....	47
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	48
<b>PHỤ LỤC</b> .....	1
<b>Phụ lục 1. Số dư bình quân tài khoản của KH</b> .....	1
<b>Phụ lục 2. Kiểm tra thông tin của KH</b> .....	2
<b>Phụ lục 3. Giao dịch tiền gửi và Thanh toán quốc tế</b> .....	4
<b>Phụ lục 4. Tài khoản tiết kiệm của KH</b> .....	6

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Logo của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) .....	8
Hình 2.2: Vốn điều lệ đóng góp ban đầu.....	9
Hình 2.3: Căn cước công dân của khách hàng .....	20
Hình 2.4: Đề nghị kiêm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ cá nhân.....	21
Hình 2.5: Tra CIC của khách hàng.....	22
Hình 2.6: Tờ trình cấp thẻ tín dụng .....	23
Hình 2.7: Dòng thẻ Visa.....	26
Hình 2.8: Dòng thẻ Mastercard .....	26
Hình 2.9: Dòng thẻ JCB .....	26

## DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín .....	vi
Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức tại Chi nhánh Hóc Môn.....	14
Sơ đồ 2.3: Quy trình mở thẻ tín dụng.....	18
Biểu đồ 2.1: Thống kê số lượng thẻ tín dụng 2021-2023.....	25
Biểu đồ 2.2: Tỷ trọng phát hành thẻ tín dụng 2021-2023 .....	28
Biểu đồ 2.3: Doanh số giao dịch thẻ tín dụng 2021-2023 .....	29
Biểu đồ 2.4: Tổng thu phí thường niên 2021-2023 .....	31
Biểu đồ 2.5: Tổng phí thanh toán quốc tế 2021-2023 .....	329
Biểu đồ 2.6: Tổng phí phạt trả chậm 2021-2023.....	33
Biểu đồ 2.7: Tổng phí rút tiền mặt 2021-2023 .....	34
Biểu đồ 2.8: Tổng phí chuyển đổi trả góp 2021-2023.....	35

## DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Thống kê số lượng thẻ tín dụng KHCN giai đoạn 2021-2023.....	24
Bảng 2.2: Số lượng các dòng thẻ tín dụng KHCN phát hành của Sacombank 2021-2023 ...	26
Bảng 2.3: Doanh số giao dịch qua thẻ tín dụng 2021-2023 .....	29
Bảng 2.4: Thu phí thường niên của thẻ tín dụng 2021-2023.....	31
Bảng 2.5: Thu phí thanh toán quốc tế của thẻ tín dụng 2021-2023 .....	32
Bảng 2.6: Thu phí thanh toán quốc tế của thẻ tín dụng 2021-2023 .....	33
Bảng 2.7: Thu phí rút tiền mặt của thẻ tín dụng 2021-2023 .....	34
Bảng 2.8: Thu phí chuyển đổi trả góp của thẻ tín dụng 2021-2023 .....	35

## DANH MỤC KÝ HIỆU, TỪ VIẾT TẮT

ATM	Automated teller machine
CBNV	Cán bộ nhân viên
CCCD/CMND	Căn cước công dân/Chứng minh nhân dân
CN	Chi nhánh
CVTV	Chuyên viên tư vấn
ĐVCNT	Đơn vị chấp nhận thẻ
KH	Khách hàng
NHNN	Ngân Hàng Nhà Nước
NHTM	Ngân Hàng Thương Mại
POS	Point Of Sale
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương Mại Cổ Phần
TP.HCM	Thành phố Hồ Chí Minh