

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THẺ TÍN DỤNG

## 1.1. Khái niệm thẻ tín dụng

Theo Khoản 3 Điều 3 Thông tư 19/2016/TT-NHNN định nghĩa về thẻ tín dụng (Credit card) là “thẻ cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch thẻ trong phạm vi hạn mức tín dụng đã được cấp theo thỏa thuận với tổ chức phát hành thẻ”. Nói theo một cách đơn giản hơn thì thẻ tín dụng là loại thẻ giúp bạn có thể mua hàng trước và thanh toán lại cho ngân hàng sau.

Chủ thẻ có thể sử dụng thẻ tín dụng để mua hàng trực tuyến, thanh toán các sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tại cửa hàng, đại lý, nhà hàng, khách sạn mà tại các nơi đó có chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng, hoặc rút tiền mặt từ máy rút tiền tự động (Automated teller machine - ATM) và trả lại số tiền này sau một khoảng thời gian nhất định, tuy nhiên phí rút tiền mặt rất cao.

## 1.2. Đặc điểm thẻ tín dụng

Đặc điểm về sử dụng thẻ tín dụng: Là phương thức thanh toán không dùng đến tiền mặt và cho phép các khách hàng chi tiêu trước thanh toán sau. Do ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính phát hành thẻ cho khách hàng. Và khi thanh toán bằng thẻ tín dụng, thì ngân hàng sẽ ứng trước để chi tiêu với số tiền có hạn mức nhất định, hay còn gọi là hạn mức thẻ. Hạn mức thẻ tín dụng sẽ phụ thuộc vào nhiều yếu tố của người chủ thẻ như thu nhập, hay là tài sản bảo đảm thế chấp.

Đặc điểm về cấu tạo: Mặt trước của thẻ gồm biểu tượng thể hiện nơi tổ chức của thẻ tín dụng (ví dụ Visa có có dòng chữ “Visa”), tiếp theo là tên và logo của ngân hàng phát hành thẻ. Tên sản phẩm thẻ, hình ảnh logo của sản phẩm, số thẻ và tên chủ thẻ được in chữ nổi. Và thẻ tín dụng được làm bằng nhựa trắng 3 lớp, lõi thẻ là lớp nhựa cứng màu trắng nằm giữa 2 lớp tráng mỏng, có kích thước tiêu chuẩn quốc tế là 8,5cm x 5,5cm x 0,07 cm.

Thời gian hiệu lực của thẻ và thời gian hết hiệu lực sử dụng thẻ: đây là thời gian thẻ được phép lưu hành và sử dụng (tùy từng loại thẻ) sẽ được thống nhất là ngày tháng năm của dương lịch. Biểu tượng con chip và chip của các thẻ được phát hành dựa theo công nghệ Chip chuẩn EMV. Chip EMV là loại chip điện tử mang bộ xử lý giống như một chiếc máy tính có công nghệ cao, đặc biệt là nó có khả năng lưu trữ và mã hóa thông

tin với độ bảo mật cao. Và từ EMV là các từ viết tắt của ba tổ chức phát triển và thiết lập ra chip này là Europay, MasterCard, Visa. Hiện nay, thì các tiêu chuẩn toàn cầu cho các giao dịch thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ đều dựa trên công nghệ chip. Thẻ được trang bị chip EMV sẽ có một ô vuông nhỏ bằng kim loại ngay trên chiếc thẻ, đó là chip EMV. Và mặt sau của thẻ là dải băng từ trong đó chứa các thông tin đã được mã hoá theo một chuẩn thống nhất.

### **1.3. Phân loại thẻ**

#### **1.3.1. Phân loại thẻ theo phạm vi sử dụng**

Thẻ tín dụng nội địa: Đây là loại thẻ tín dụng chỉ được phép thực hiện các giao dịch hoặc thanh toán các dịch vụ hàng hóa ở phạm vi trong nước. Và ưu điểm của loại thẻ này là phí quản lý và phí dịch vụ sẽ không quá cao.

Thẻ tín dụng quốc tế: Là loại thẻ cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán ở các nước quốc tế trên thế giới và cả ở trong nước, đưa đến sự thuận tiện tiện lợi đến cho chủ thẻ khi đi mua sắm hoặc đi du lịch. Tuy nhiên, thì phí của thẻ tín dụng quốc tế sẽ cao hơn so với dòng thẻ nội địa.

#### **1.3.2. Phân loại theo chủ thẻ sử dụng**

Thẻ cá nhân: là loại thẻ được phát hành cho các cá nhân có nhu cầu và đáp ứng thỏa được hết các điều kiện phát hành thẻ. Thẻ tín dụng cá nhân có 2 loại: thẻ chính và thẻ phụ. Chủ thẻ của thẻ chính là người đứng tên phát hành và chịu trách nhiệm thanh toán lại các khoản đã chi tiêu trong thẻ, và còn thẻ phụ sẽ có giá trị sử dụng thấp hơn so với thẻ chính (phát hành theo yêu cầu của chủ thẻ chính).

Thẻ doanh nghiệp: là loại thẻ tín dụng được cấp cho các tổ chức, công ty, và các doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng thẻ để thanh toán giao dịch trong hoạt động kinh doanh của họ. Doanh nghiệp sẽ ký hợp đồng sử dụng thẻ và sẽ ủy quyền cho một cá nhân để sử dụng thẻ để giao dịch. Và việc ủy quyền này phải đính kèm theo giấy ủy quyền theo quy định.

#### **1.3.3. Phân loại theo thương hiệu**

Thẻ tín dụng Visa: Đây là thẻ tín dụng phổ biến có mạng lưới thanh toán do Hiệp hội tổ chức Visa International Service Association - một công ty dịch vụ tài chính đa quốc gia của Mỹ phát hành. Thẻ Visa được dùng khá phổ biến ở nhiều quốc gia ở Châu

Á, nhưng tuy nhiên thì ở các khu vực của châu Mỹ, một số điểm thanh toán không chấp nhận loại thẻ này. Thẻ tín dụng Visa được dùng để thanh toán cho các khoản chi tiêu mua sắm hoặc rút tiền mặt tại các cây ATM, tuy nhiên việc rút tiền mặt khách hàng sẽ chịu phí và lãi rất cao.

**Thẻ tín dụng MasterCard:** Thẻ tín dụng Mastercard là thẻ dùng để thanh toán quốc tế và được phát hành từ công ty Mastercard Worldwide tại Mỹ liên kết với nhiều ngân hàng. Thẻ này được sử dụng trên toàn cầu nhưng phổ biến nhất là ở Châu Mỹ.

**Thẻ tín dụng JCB:** Thẻ JCB (Japan Credit Bureau) là thẻ thanh toán quốc tế có nguồn gốc từ Nhật Bản, được liên kết với các ngân hàng trên toàn thế giới. Dòng thẻ này có thể sử dụng để thực hiện các giao dịch thanh toán như quẹt thẻ với máy POS, rút tiền, mua sắm, v.v, ở trong và ngoài nước Việt Nam. Và ở tại Việt Nam, thẻ tín dụng JCB sẽ được phát hành dưới dạng thẻ đồng thương hiệu với các ngân hàng trong nước.

**Thẻ tín dụng American Express:** Thẻ tín dụng American Express là sản phẩm thẻ được phát hành bởi Tổ chức phát hành thẻ quốc tế American Express và có hợp tác đồng thương hiệu với các ngân hàng khác. Thẻ này có mặt ở hơn 230 quốc gia trên thế giới và có tính năng thanh toán toàn cầu.

#### **1.3.4. Phân loại theo mục đích sử dụng**

**Thẻ tín dụng hoàn tiền:** Đây là loại thẻ có tính năng hoàn lại tiền dựa trên khoản chi tiêu mà khách hàng đã thanh toán từ thẻ tín dụng. Và khách hàng còn được tiết kiệm, tối ưu được một phần về tài chính hơn.

**Thẻ tích điểm:** là hình thức tích lũy điểm sau khi khách hàng thanh toán tín dụng. Mỗi một điểm sẽ được tương ứng với một số tiền mà khách hàng đã sử dụng thanh toán bằng thẻ tín dụng. Khi tích đủ số điểm thì khách hàng sẽ quy đổi thành một phần quà nhất định hay là một voucher hấp dẫn.

**Thẻ tích dặm bay:** là loại thẻ tín dụng ưu đãi dựa trên số dặm bay của khách hàng khi sử dụng thẻ để thanh toán tiền vé máy bay. Ứng với mỗi số tiền chi tiêu của khách hàng bằng thẻ tín dụng này sẽ được tích thưởng số dặm bay nhất định. Và từ số dặm bay đó khách hàng sẽ quy đổi ra vé máy bay miễn phí, hay nâng hạng ghế hay sử dụng phòng chờ thương gia (tùy theo chính sách từng ngân hàng).

## **1.4. Những lợi ích khi sử dụng thẻ tín dụng**

### **1.4.1. Đối với Khách hàng**

Sự tiện lợi: Khách hàng chỉ cần mang theo một chiếc thẻ nhỏ gọn thay vì cầm một xấp tiền mặt mỗi khi đi ra ngoài. Điều này sẽ khiến khách hàng thoải mái hơn khi di chuyển và đặc biệt là tránh được trường hợp bị đánh rơi hoặc bị trộm cắp. Nếu trường hợp bị thất lạc thẻ tín dụng, chỉ cần gọi lên tổng đài của ngân hàng đơn vị phát hành thẻ để yêu cầu khóa thẻ tạm thời và sẽ không gặp mất mát về tiền bạc.

Thanh toán thuận lợi: Tiện ích nổi bật cho người sử dụng thẻ tín dụng là thanh toán các hóa đơn thanh toán một cách linh hoạt bằng cách sử dụng thẻ trực tiếp tại các cửa hàng, trung tâm thương mại, khách sạn, nhà hàng, v.v. Với dòng thẻ ghi nợ, khách hàng chỉ có thể chi tiêu trong giới hạn số tiền đã có sẵn trong thẻ. Trong khi đó, thẻ tín dụng cho phép khách hàng sử dụng một hạn mức tín dụng do ngân hàng cung cấp. Khách hàng có thể mua sắm và sẽ hoàn trả số tiền đã chi cho ngân hàng trong khoảng từ 30 - 60 ngày mà không phải chịu lãi suất.

Tính an toàn và bảo mật: Đây là yếu tố quan trọng nhất đối với khách hàng. Nếu khách hàng luôn mang tiền mặt bên mình, nguy cơ bị mất tiền hoặc bị trộm cướp sẽ cao hơn. Ngược lại, khi sử dụng thẻ tín dụng để lưu trữ tiền trong thẻ thì nếu trường hợp chẳng may bị mất hay đánh cắp thẻ, khách hàng chỉ cần gọi điện cho ngân hàng để thông báo và yêu cầu khóa thẻ. Nhờ vậy, mà tài khoản của khách hàng sẽ được bảo vệ an toàn, hạn chế tối đa rủi ro mất mát tiền bạc.

Đơn giản hóa việc chi tiêu và theo dõi thanh toán: Hàng tháng, ngân hàng phát hành thẻ sẽ gửi cho khách hàng bảng sao kê chi tiết các giao dịch thực hiện bằng thẻ tín dụng, bao gồm số tiền và thời gian giao dịch, địa điểm giao dịch, loại tiền giao dịch, ..., nên việc quản lý, theo dõi chi tiêu sẽ trở nên đơn giản và thuận tiện hơn rất nhiều so với việc sử dụng tiền mặt.

Hưởng nhiều chương trình khuyến mãi và ưu đãi: Để khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ, ngân hàng thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi như tích lũy điểm thưởng và hoàn tiền cho những giao dịch của khách hàng.

### **1.4.2. Đối với Ngân hàng**

Góp phần làm gia tăng nguồn lợi nhuận cho ngân hàng: Một trong những lợi ích lớn nhất từ thẻ tín dụng, chính là làm tăng lên nguồn thu lợi nhuận cho ngân hàng thông

qua các khoản phí liên quan đến thẻ như phí thường niên, phí phạt trả chậm khi thanh toán trễ và lãi suất cho vay thẻ tín dụng.

Đa dạng hóa và mở rộng các dịch vụ ngân hàng: Sự ra đời của thẻ tín dụng đã góp phần làm tăng thêm sự phong phú cho các sản phẩm và dịch vụ trong hệ thống ngân hàng ở Việt Nam, mang đến cho các khách hàng nhiều sự lựa chọn trong phương thức thanh toán nhanh chóng và tiện ích, đáp ứng đầy đủ tất cả nhu cầu của khách hàng.

### **1.4.3. Đối với nền kinh tế**

Đã thay đổi được một phần thói quen tiêu dùng tiền mặt của người dân: chính điều này giúp giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, và tăng tốc độ giao dịch với thanh toán trong nền kinh tế. Khi mà người dân ít dùng tiền mặt và dần chuyển sang sử dụng thẻ tín dụng để mua sắm thanh toán hàng hóa. Hơn nữa, mọi giao dịch thanh toán đều thông qua hệ thống ngân hàng, điều này đã hỗ trợ cho NHNN và các cơ quan tổ chức tài chính trong việc ngăn chặn các tội phạm như rửa tiền, lừa đảo hay công ty ma, v.v.

### **1.4.4. Đối với đơn vị chấp nhận thẻ**

Giúp tránh được sự nhầm lẫn khi kiểm đếm tiền, phân biệt rõ hơn giữa tiền thật và tiền giả và cải thiện khả năng kiểm soát trong các giao dịch tài chính. Bên cạnh đó, tiết kiệm được thời gian trong khâu kiểm đếm tiền, lưu trữ tiền, ghi chép và vận chuyển tiền mặt trong lưu thông. Tạo ra được sự liên kết chặt chẽ giữa đơn vị chấp nhận thẻ với ngân hàng và các khách hàng trong những giao dịch.

## **1.5. Những rủi ro trong hoạt động thẻ tín dụng**

### **1.5.1. Rủi ro về phía Chủ thẻ**

Chủ thẻ là người tham gia trực tiếp vào việc sử dụng thẻ để thanh toán, vì vậy họ sẽ đối mặt với một số rủi ro như mất thẻ, hay bị ăn cắp thông tin cá nhân,... Những rủi ro này có thể xuất phát từ sự chủ quan, lơ là của chủ thẻ, hoặc do họ chưa nhận thức đầy đủ về các chiêu thức của những nơi lừa đảo và vì thế những rủi ro có thể sẽ xảy ra cho bản thân.

### **1.5.2. Rủi ro về phía Ngân hàng**

Rủi ro về giả mạo: Rủi ro này có thể xảy ra trong toàn bộ quá trình từ khi phát hành thẻ cho đến khi thanh toán. Giả mạo thẻ tín dụng có thể diễn ra ở nhiều hình thức,

chẳng hạn như Phiếu đề nghị/đăng ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng với các thông tin giả, thẻ giả, đơn vị chấp nhận thẻ giả, và trong các giao dịch thanh toán không cần đến xuất trình thẻ,... Nguyên nhân của sự rủi ro này đến từ việc chủ thẻ hoặc đơn vị chấp nhận thẻ đã có tình gian lận, hay kẻ xấu đã sao chép thông tin, hoặc là chủ thẻ đã vô ý để lộ thông tin cá nhân ra bên ngoài.

Rủi ro về kỹ thuật: Rủi ro này có thể xuất hiện đến từ hệ thống trong quản lý thẻ gặp các sự cố liên quan về việc xử lý các dữ liệu, sự an ninh thẻ và sự bảo mật hệ thống cơ sở dữ liệu,... Hậu quả của rủi ro này rất nghiêm trọng, không chỉ đối với chủ thẻ và ngân hàng mà nó còn ảnh hưởng đến cả hệ thống thẻ. Nguyên nhân dẫn đến rủi ro về kỹ thuật thường là do hệ thống đầu tư chưa đủ mạnh, tạo điều kiện cho kẻ xấu xâm nhập và đánh cắp dữ liệu.

Rủi ro về gian lận: Đây là một rủi ro phát sinh đến từ các hành vi lừa đảo, và đã thực hiện các giao dịch thanh toán trái phép, nhằm mục đích gây thiệt hại cho các bên tham gia vào quá trình hoạt động kinh doanh thanh toán thẻ.

Rủi ro về tín dụng: Là loại rủi ro hay xảy ra ở các dòng thẻ tín dụng khi chủ thẻ không chịu thanh toán hoặc không có khả năng thanh toán đầy đủ trọn vẹn số tiền đã chi tiêu. Nguyên nhân để dẫn đến sự rủi ro này là do các ngân hàng không thẩm định kỹ lưỡng khách hàng trong khâu xét duyệt yêu cầu phát hành thẻ và sự chăm sóc khách hàng của CBNV chưa kỹ càng.

Rủi ro về đạo đức từ nhân viên ngân hàng: Đây là một hành vi mà các nhân viên ngân hàng sẽ lợi dụng từ vị trí và kiến thức chuyên môn của mình, sự hiểu biết am hiểu trong các nghiệp vụ thẻ, cũng như là lợi dụng đến các quy trình tác nghiệp của ngân hàng không có chặt chẽ, để thực hiện các hành vi gian lận và giả mạo, gây thiệt hại cho ngân hàng.

### **1.6.3. Rủi ro về phía đơn vị chấp nhận thẻ**

Nếu đơn vị chấp nhận thẻ không tuân thủ đúng các quy trình thanh toán và không phát hiện ra khách hàng đang sử dụng thẻ giả, hoặc thẻ bị đánh cắp để thanh toán. Thì khi đó ngân hàng sẽ không thực hiện thanh toán giao dịch cho đơn vị chấp nhận thẻ.

## TỔNG KẾT CHƯƠNG 1

Trong chương 1 đã tổng quan về các khái niệm về thẻ, đặc điểm cũng như đã chỉ ra được những lợi ích và rủi ro liên quan đến thẻ tín dụng giúp cho người đọc nắm dễ dàng nắm bắt được. Sự ra đời và phát triển của phương thức thanh toán qua thẻ tín dụng đã cho thấy được sự khác biệt lớn so với việc thanh toán thẻ bằng các phương thức thanh toán trước kia. Thông qua những nội dung đã trình bày ở chương 1 đã cho thấy được rằng phát triển các sản phẩm dịch vụ thẻ tín dụng là một bước đi đúng đắn, rất cấp thiết, và phù hợp với mục tiêu phát triển của các NHTM Việt Nam. Việc phát triển thẻ tín dụng mang lại lợi ích lớn đến nền kinh tế và còn lại phù hợp với xu thế phát triển của toàn thế giới. Từ những vấn đề mang tính khái quát về thẻ tín dụng đến những vấn đề cụ thể liên quan đến thẻ tín dụng đều được đề cập ở trong chương này, đây là cơ sở lý luận để nghiên cứu thực trạng hoạt động thẻ tín dụng cá nhân sẽ được trình bày ở chương tiếp theo sau.

## **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 HỒ CHÍ MINH**

### **2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank)**

#### **2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank)**

##### **2.1.1.1. Thông tin chung**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín

Tên quốc tế: Saigon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank

Logo:



*Hình 2.1: Logo của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank)*

*(Nguồn: Ngân hàng Sacombank)*

Loại hình: Ngân hàng Thương mại Cổ phần

Ngành nghề: Tài chính tiền tệ

Mã niêm yết: STB (HOSE)

Lĩnh vực hoạt động: Ngân hàng

Thành lập: Ngày 21 tháng 12 năm 1991

Trụ sở chính: 266-268 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh

Số điện thoại: (+84) 28 39 320 420.

Số Fax: (+84) 28 39 320 424.

Website: [www.sacombank.com.vn](http://www.sacombank.com.vn).

Email: [ask@sacombank.com](mailto:ask@sacombank.com).

Thành viên chủ chốt: Dương Công Minh - Chủ tịch Hội đồng quản trị

Sản phẩm: Các sản phẩm tín dụng

Tổng tài sản: 492.637.000.000.000 đồng (2023)

Số nhân viên: 16.000

Chi nhánh: Trên 552 chi nhánh và phòng giao dịch tại Việt Nam

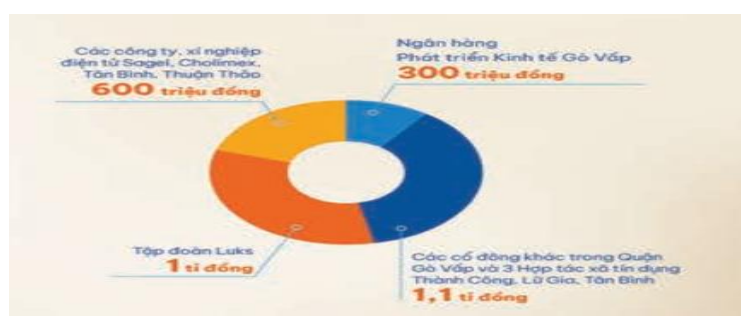
### 2.1.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển

Vào ngày 21/12/1991, Sacombank đã chính thức công bố ra mắt sau khi hợp nhất với bốn đơn vị: Ngân Hàng Phát Triển Kinh Tế Gò Vấp cũng với các hợp tác xã tín dụng Thành Công, Lữ Gia, Tân Bình. Sự kiện này đã đóng góp vai trò quan trọng trong việc hình thành và xây dựng một mô hình kinh doanh tiền tệ mới tại Việt Nam thời điểm đó.

- **1991 - 2000: Tự Thân Vận Động**

Vào những năm đầu của thập niên 90, Sacombank cũng không tránh khỏi sự bối rối và lúng túng trong giai đoạn đầu của hoạt động. Tuy nhiên, dựa vào tinh thần “tự thân vận động” để làm nền tảng chính, Ban lãnh đạo của Sacombank ở thời điểm đó đã nhanh chóng tìm ra giải pháp và khắc phục những mặt yếu kém, chuẩn bị cho một thời kỳ hoạt động mới với quy mô từng bước được mở rộng.

Năm 1992, cùng với sự việc kêu gọi các cổ đông sáng lập đóng góp thêm vốn để nhằm nâng mức vốn điều lệ từ 3 tỷ đồng lên thành 10 tỷ đồng, giúp nâng cao nguồn lực tài chính và đáp ứng đủ điều kiện để trở thành ngân hàng đô thị. Đồng thời, Sacombank đã mạnh dạn mở chi nhánh tại Thủ đô Hà Nội và trở thành Ngân hàng Cổ phần đầu tiên có trụ sở ở miền Nam có chi nhánh tại Hà Nội. Những năm sau đó, năng lực tài chính của Sacombank tiếp tục được tăng cường thông qua việc không ngừng gia tăng vốn điều lệ và đã đạt tới mức 46 tỷ đồng vào năm 1995.



Hình 2.2: Vốn điều lệ đóng góp ban đầu

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank)

Mặc dù giai đoạn này vẫn còn phải đối diện với nhiều thử thách, nhưng dưới sự dẫn dắt của ban lãnh đạo đứng đầu, đã thắp lên ngọn lửa nhiệt huyết trong lòng của từng

nhân viên Sacombank, chính nhờ thế đã khuyến khích cho tinh thần “tự thân vận động” và thúc đẩy nỗ lực quyết tâm mạnh mẽ đưa Sacombank vượt qua mọi khó khăn và gặt hái những thành công trong các giai đoạn tiếp theo.

Từ năm tiếp theo (1995-2000), hàng loạt các sự kiện, chính sách điều hành và đề án kinh doanh, v.v, rất sáng tạo và táo bạo triển khai ra đời. Vào cuối giai đoạn này, sự kiện chính thức khai trương hoạt động trụ sở mới tại 278 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường 8, Quận 3, TP.HCM đã nâng cao vị thế của Sacombank vượt lên trên các Ngân hàng Thương mại Cổ phần cùng nhóm và thu hút sự chú ý và quan tâm, tìm hiểu đầu tư đến từ các định chế tài chính quốc tế.

- **2011-2021: Hợp nhất và tái cơ cấu thành công**

Vào ngày 19/04/2011, Hội đồng Quản trị Sacombank đã ký Quyết định số 257/2011/QĐ-HĐQT thông qua về việc ban hành “Chiến lược phát triển Sacombank giai đoạn 2011-2029 và Phương hướng, mục tiêu nhiệm vụ giai đoạn 2011-2015”. Trong đó, Sacombank tiếp tục theo đuổi và kiên định với mục tiêu trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại - đa năng hàng đầu ở khu vực Đông Dương.

Đặc biệt, từ năm 2011 nhằm hiện thực hóa mục tiêu “Đến năm 2020, mạng lưới của ngân hàng Sacombank đạt khoảng 600 điểm giao dịch, bao phủ toàn vẹn lãnh thổ đất nước Việt Nam, tại Lào và ở Campuchia”, chiến lược về kênh phân phối đã đề ra giải pháp: Xem xét về khả năng mua lại, sáp nhập, và nắm giữ cổ phần chi phối đối với các Ngân hàng TMCP có quy mô vừa và nhỏ đang có mạng lưới ở những khu vực mà Sacombank chưa có sự hiện diện.

Ngày 01/10/2015 có một cột mốc quan trọng trong quá trình phát triển của Sacombank khi ngân hàng đã hợp nhất thành công với Ngân hàng Phương Nam, đã giúp nâng cao thêm vị thế và đã vươn lên vị trí Nhóm 5 các ngân hàng lớn nhất Việt Nam, với hệ thống mạng lưới 563 điểm trên cả nước và tại Lào, Campuchia (tính đến ngày 31/12/2015). Tiếp đó vào ngày 30/06/2017, đã đánh dấu thêm một cột mốc đáng nhớ khác trong quá trình hình thành và phát triển của Sacombank, khi Hội đồng Quản trị, Ban Kiểm soát, Ban Điều hành được thành lập mới với những thành viên đầy sự tâm huyết, năng lực và kinh nghiệm dày dặn.

### 2.1.1.3. Những thành tựu đạt được

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín là một ngân hàng tiêu biểu cho các Ngân hàng TMCP tại Việt Nam, luôn nỗ lực phấn đấu không ngừng để trở thành một ngân hàng bán lẻ hiện tại và đa năng. Trải qua hơn 32 năm phát triển, ngân hàng đã khẳng định được vị thế của mình trong lòng khách hàng qua những giải thưởng và thành tựu đạt được như:

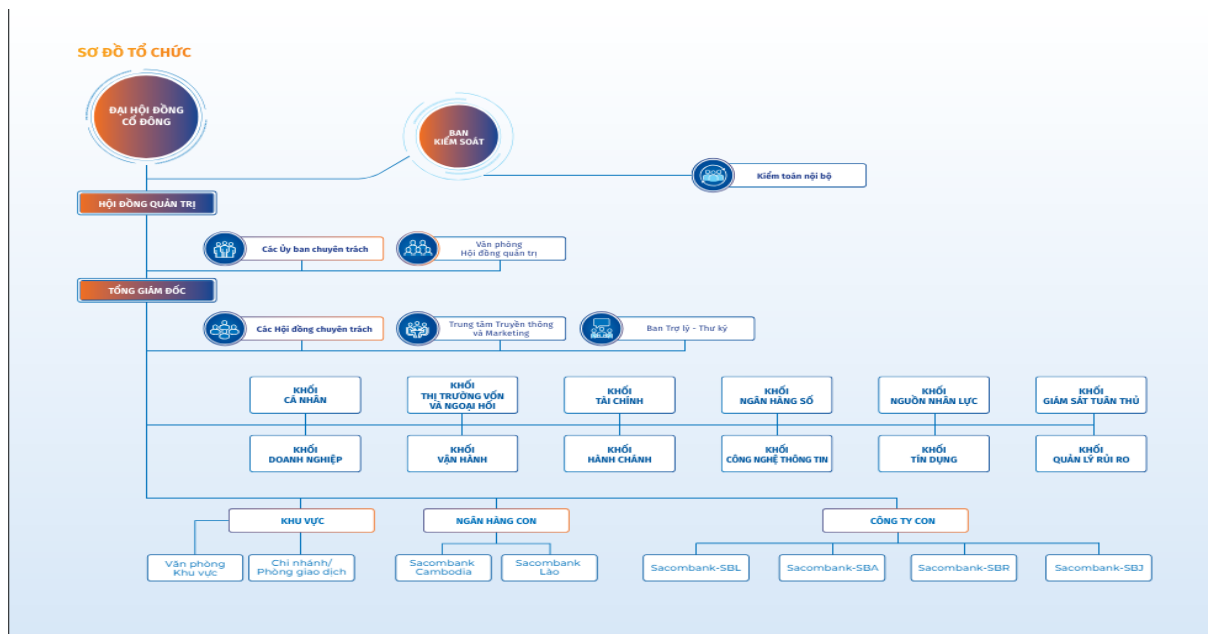
- Là Ngân hàng tiêu biểu 2017 do tổ chức Napas trao tặng.
- Top 500 doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam
- Top 3 Ngân hàng phát hành thẻ Visa đạt doanh số cao nhất thị trường Tổ chức thẻ quốc tế Visa trao tặng
- Top 3 Ngân hàng có doanh số giao dịch thẻ cao nhất Tổ chức thẻ quốc tế Visa trao tặng
- Top 3 Ngân hàng có doanh số giao dịch thẻ cao nhất Tổ chức thẻ quốc tế Visa trao tặng
- Top 10 Ngân hàng Thương mại uy tín Việt Nam do Báo Vietnamnet và Công ty Cổ phần Báo cáo Đánh giá VN phối hợp tổ chức bình chọn Năm 2019
- Ngân hàng dẫn đầu về tốc độ tăng trưởng doanh số chấp nhận thẻ
- Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á năm 2022
- Huân chương Lao động Hạng Nhì của Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam trao tặng năm 2023

### 2.1.1.4. Tầm nhìn - Sứ mệnh - Giá trị cốt lõi

- **Tầm nhìn:** Trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại và đa năng hàng đầu tại Việt Nam.
- **Sứ mệnh:** Tối ưu và cung cấp các giải pháp tài chính trọn gói, hiện đại và đa tiện ích cho khách hàng. Tối đa hóa giá trị cho đối tác, nhà đầu tư và cổ đông. Không ngừng mang lại sự thịnh vượng và giá trị nghề nghiệp cho cán bộ nhân viên. Đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội
- **Giá trị cốt lõi:** Là nơi tiên phong mở đường và vượt qua những thách thức để tiếp nối các thành công; Năng động đổi mới để phát triển bền vững. Tạo dựng nên sự khác biệt thông qua những đột phá sáng tạo trong kinh doanh và quản trị điều hành. Cam kết chất lượng là nguyên tắc ứng xử của mọi thành viên trong phục

vụ khách hàng và xây dựng mối quan hệ đối tác. Luôn đề cao trách nhiệm với cộng đồng và xã hội.

### 2.1.1.5. Cơ cấu tổ chức



Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank)

## 2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi Nhánh Hóc Môn

### 2.1.2.1. Thông tin chung

Ngân Hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín - Chi Nhánh Hóc Môn

Địa chỉ: 19/4A Lý Thường Kiệt, Thị trấn Hóc Môn, Huyện Hóc Môn, Thành Phố Hồ Chí Minh.

Thành lập: 17/11/2016

Trụ sở chính: 19/4A Lý Thường Kiệt, Thị trấn Hóc Môn, Huyện Hóc Môn, Tp.HCM

Số điện thoại: 028 3891 0179

Số Fax: 028 3710 3545

### 2.1.2.2. Lịch sử hình thành và phát triển chi nhánh

Chi nhánh (CN) Hóc Môn được thành lập và chính thức hoạt động từ ngày 17/11/2016, với trụ sở đặt tại số 19/4A Lý Thường Kiệt, Thị trấn Hóc Môn, Huyện Hóc Môn, Thành phố Hồ Chí Minh. Với mục tiêu là trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện

đại và đa năng hàng đầu Khu vực, ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn luôn cung cấp đến cho các khách hàng những tối ưu giải pháp về tài chính, hiện đại và đa dạng sự tiện ích. Nhờ vào sự nhiệt huyết đi kèm với kinh nghiệm và tinh thần cống hiến tận tụy của đội ngũ CBNV, Chi nhánh Hóc Môn đã gặt hái được nhiều thành công và đi đầu trong quảng bá thương hiệu, đưa sản phẩm, dịch vụ bán lẻ đến gần hơn với người dân ở tại khu vực Huyện Hóc Môn và một số khu vực lân cận. Những quả ngọt đã đạt được này đã tiếp thêm sự tự tin và động lực để Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn nhằm tiến tới mục tiêu trở thành là Ngân hàng bán lẻ hiện đại và đa năng hàng đầu trên địa bàn để cùng với ngân hàng Sacombank trở thành một trong những thương hiệu hàng đầu trong lĩnh vực tài chính.

Hiện nay, CN HÓC MÔN có 6 phòng giao dịch trực thuộc gồm:

- Phòng giao dịch (PGD) Bà Điểm.
- PGD Trung Chánh.
- PGD Trung Nữ Vương.
- PGD Xuân Thới Thượng.
- PGD Tô Ký.
- PGD Đông Thạnh.

Nhìn lại chặng đường 8 năm hình thành và phát triển, Sacombank - Chi nhánh (CN) Hóc Môn đã đồng hành và phát triển cùng sự thịnh vượng của khách hàng, đã khẳng định được vị thế của CN trong hệ thống ngân hàng Sacombank. Với kết quả đạt được là liên tục nhiều năm liền CN Hóc Môn luôn đạt được danh hiệu là đơn vị hoạt động xuất sắc. Bên cạnh đó, trong quá trình 8 năm hoạt động, CN Hóc Môn cũng đã rút ra những bài học kinh nghiệm. Nhận dạng những rủi ro kinh doanh để từ đó đưa ra phương án phòng ngừa, cũng như những chính sách định hướng và phát triển chiến lược để đảm bảo hoạt động an toàn hiệu quả và phát triển bền vững.

### **2.1.2.3. Một số sản phẩm dịch vụ**

#### **2.1.2.3.1. Dịch vụ khách hàng cá nhân**

##### **❖ Sản phẩm thẻ**

Thẻ tín dụng trong nước và quốc tế: Thẻ Visa Infinite, Visa Platinum, Platinum American Express, Mastercard, UnionPay,...

Thẻ thanh toán nội địa và quốc tế: Thẻ Napas, JCB Platinum, Visa Debit, Platinum American Express, Mastercard, UnionPay.

Thẻ tích hợp: Mastercard Only One, Napas Combo Card, Visa UNIQ Platinum.

Thẻ trả trước: Thẻ in hình, Visa All For You.

❖ **Ngân hàng số:** Sacombank Pay, Mobile Banking, Internet Banking, STM máy giao dịch thông minh, và dịch vụ Alert.

❖ **Gói tiết kiệm:** Tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn/không kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm Phù đồng.

❖ **Vay vốn:** Cho vay tiêu dùng, vay kinh doanh, vay mua nhà, vay mua xe, và vay cho du học.

❖ **Bảo hiểm:** Bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm tín dụng, bảo hiểm tài sản, bảo hiểm sức khỏe, và bảo hiểm trực tuyến (online).

#### 2.1.2.3.2. Dịch vụ khách hàng Doanh nghiệp

❖ **Sản phẩm thẻ**

Thẻ tín dụng: Thẻ Visa Platinum, Mastercard Digital,...

Thẻ thanh toán: Thẻ Visa Platinum, Mastercard Digital,...

❖ **Ngân hàng số**

Ngân hàng trực tuyến: Tiền vay, Thanh toán quốc tế tự động, Mua/Bán ngoại tệ

Phương thức xác thực: Xác thực giao dịch eBanking, Giao dịch email kèm chứng từ đã ký số.

❖ **Sản phẩm tín dụng:** Bao thanh toán, thấu chi doanh nghiệp, vay trung dài hạn, vay mua xe,...

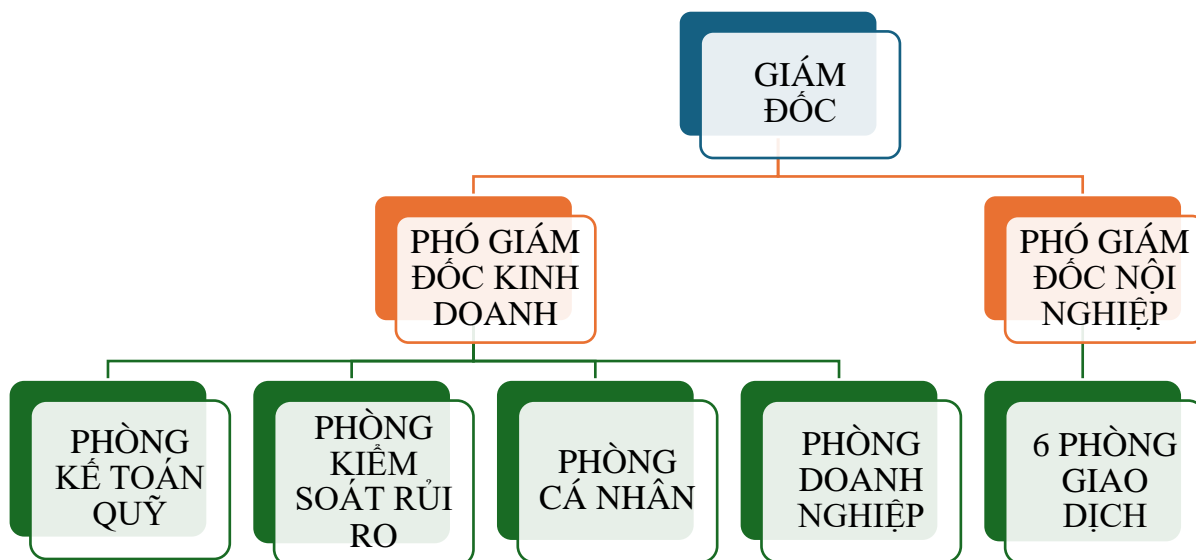
❖ **Bảo lãnh:** Bảo lãnh từ ngân hàng, Bảo lãnh thuế xuất nhập khẩu, và L/C nội địa.

❖ **Tài trợ thương mại và Thanh toán quốc tế:** Tài trợ thương mại, Dịch vụ xuất khẩu và nhập khẩu, các công cụ tra cứu.

❖ **Quản lý dòng tiền:** Quản lý khoản phải thu và các khoản phải trả, Tài khoản trung tâm.

#### 2.1.2.3.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín

##### - Chi nhánh Hóc Môn



Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức tại Chi nhánh Hóc Môn  
(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

#### 2.1.2.3.4. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

- ❖ Giám đốc Chi nhánh sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Xây dựng kế hoạch phát triển, quản lý và điều hành hoạt động kinh doanh PGD theo mục tiêu chiến lược do Giám đốc chi nhánh đề xuất.
  - Kiểm soát và phê duyệt các hoạt động cho vay, giao dịch được ủy quyền trong phạm vi quy định của Sacombank.
- ❖ Phó Giám đốc kinh doanh sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Chịu trách nhiệm quản lý, điều hành, chỉ đạo và định hướng các hoạt động kinh doanh nhằm đạt được các mục tiêu doanh số, lợi nhuận và phát triển của chi nhánh.
  - Giám đốc kinh doanh báo cáo trực tiếp Ban giám đốc trong ngân hàng.
  - Quan sát, theo dõi, đánh giá công việc, chỉ tiêu, thực hiện các kế hoạch đã lập ra cho nhân viên.
- ❖ Phó Giám đốc nội nghiệp sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Thực hiện đào tạo, hướng dẫn, phổ biến chuyên môn nghiệp trong quầy, đề ra chiến lược hành động hướng tới đối tượng khách hàng mục tiêu.
  - Giám sát thực hiện tư vấn, bán chéo các sản phẩm dịch vụ.

- Phát triển, chăm sóc và quản lý khách hàng ưu tiên từ danh mục khách hàng.
- ❖ Phòng Kế toán và Quỹ sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Thực hiện các nhiệm vụ hạch toán thu, chi các quỹ.
  - Tổng hợp và lập báo cáo tài chính của chi nhánh, báo cáo quyết toán hoạt động tài chính nội ngành, hoạt động quỹ bảo hiểm hàng năm.
  - Thực hiện lưu trữ sổ sách kế toán, chứng từ kế toán, báo cáo tài chính năm theo quy định hiện hành.
  - Bộ phận Thủ quỹ cũng thực hiện việc giám sát và đảm bảo an toàn tuyệt đối các loại tài sản trong kho tiền của ngân hàng.
- ❖ Phòng Doanh nghiệp sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Tìm kiếm các nguồn khách hàng là các hộ doanh nghiệp, doanh nghiệp nhỏ, khai thác tìm hiểu các nhu cầu của họ, tiếp đó là tư vấn sản phẩm phù hợp và thuyết phục khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ cũng như bán chéo các sản phẩm khác.
  - Trực tiếp mang lại doanh thu, lợi nhuận cho ngân hàng.
  - Giám sát các hoạt động, lập kế hoạch, quản lý và thực hiện chạy các chỉ tiêu bán hàng, tiếp thị các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.
  - Sử dụng các nghiệp vụ phân tích và tổng hợp số liệu về cho vay và thu nợ, bảo lãnh thường xuyên và hàng tháng.
- ❖ Phòng Cá nhân sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Nhận biết vấn đề, và đánh giá các tiềm ẩn rủi ro từ khách hàng, thị trường và nội bộ nhằm đưa ra giải pháp quản lý hiệu quả.
  - Tham gia thẩm định khách hàng vay, trực tiếp đứng ra kiểm tra việc cập nhật thông tin của khách hàng trên hồ sơ trình cấp thẩm quyền phê duyệt đã đúng chính xác đảm bảo chất lượng hồ sơ trình phê duyệt.
  - Thẩm định và trình đề xuất cấp tín dụng, hoàn thành thủ tục cho vay.
- ❖ Kiểm soát viên sẽ thực hiện các nhiệm vụ:
  - Kiểm soát tất cả các giao dịch và thực hiện hạch toán các việc liên quan đến nghiệp vụ gửi tiết kiệm, chuyển khoản, thu đổi ngoại tệ, phát sinh trong ngày.
  - Phải đối chiếu các loại chứng từ và ký xác nhận với các bản kê chứng từ từ nghiệp vụ kế toán giao dịch.

## **2.2. 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**

### **2.2.1. Hồ sơ và điều kiện đăng ký thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi nhánh Hóc Môn**

#### **2.2.1.1. Hồ sơ đăng ký**

- Phiếu đề nghị/đăng ký hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng.
- Giấy chứng minh mức thu nhập (sao kê 3 tháng lương từ ngân hàng/giấy xác nhận lương từ công ty).
- Bản sao/photo Căn cước công dân (CCCD)/Chứng minh nhân dân (CMND)/Hộ khẩu.
- Bản sao hộ khẩu hoặc giấy tờ chứng minh địa chỉ khác.

#### **2.2.1.2. Điều kiện đăng ký**

- Khách hàng có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên: khách hàng đã ở trong độ tuổi lao động nên đã có được nguồn thu nhập ổn định để có thể hoàn trả lại số tiền mà khách hàng đã chi tiêu từ thẻ tín dụng do ngân hàng cấp.
- Dựa theo Quy định của Pháp luật phải có đầy đủ năng lực về hành vi dân sự.
- Mức thu nhập tối thiểu từ 5 triệu đồng trên một tháng.
- Có sử dụng thẻ Bảo hiểm y tế do công ty cấp và còn hiệu lực.
- Hợp đồng lao động.

#### **2.2.1.3. Điều kiện cấp thẻ**

- Sao kê lương trong 3 tháng gần nhất
- Khách hàng có quan hệ với Sacombank.
- Cán bộ công nhân viên thuộc cơ quan nhà nước.
- Chăm cố sỏ tiết kiệm.

### **2.2.2. Quy trình mở thẻ tín dụng**

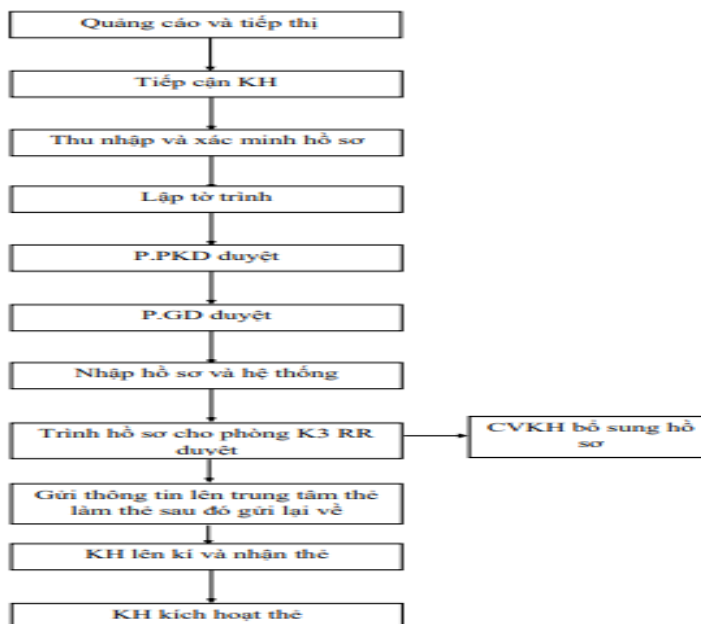
#### **• Thu thập hồ sơ và làm tờ trình.**

Sau khi tiếp thị và tư vấn dòng thẻ phù hợp với khách hàng (KH), thì khách hàng chuẩn bị đầy đủ các hồ sơ cần thiết bên ngân hàng yêu cầu. Qua các quy trình của ngân hàng (như kiểm tra thông tin quan hệ với các tổ chức tín dụng khác, xác minh địa chỉ

sinh sống và nơi làm việc của mình). Chuyên viên tư vấn (CVTV) sẽ tiến hành thẩm định khách hàng trước khi đưa ra đề xuất cấp hạn mức thẻ.

- **Trình ký duyệt, nhập dữ liệu, lưu hồ sơ và phát hành thẻ.**

Sau bước thẩm định và đánh giá KH đã đủ điều kiện cấp thẻ tín dụng. Chuyên viên sẽ làm tờ trình cấp thẻ tín dụng và đưa trình ký lên lãnh đạo để xin phê duyệt. Nếu hồ sơ được duyệt, CVTV sẽ tiến hành qua việc nhập dữ liệu lên hệ thống để Trung tâm thẻ tiến hành phát hành ra chiếc thẻ tín dụng cho khách hàng. Và ngược lại, nếu hồ sơ không được duyệt thì chuyên viên gọi thông báo đến cho khách hàng về tình trạng vấn đề hồ sơ. Hồ sơ sau khi nhập dữ liệu sẽ chuyển đến cho phòng kiểm soát rủi ro để lưu trữ thông tin. Khi thẻ tín dụng được phát hành ra, được chuyển từ Trung tâm thẻ về đến chi nhánh hoặc sẽ được gửi về địa chỉ mà khách hàng đã cung cấp khi điền phiếu đăng ký mở thẻ. Tùy thuộc vào địa chỉ nhận thẻ, khách hàng có thể kích hoạt thẻ tại chi nhánh ngân hàng hoặc ở các phòng giao dịch của Sacombank gần đó, còn nếu khách hàng nhận thẻ tại nhà hoặc cơ quan làm việc chủ thẻ muốn kích hoạt thẻ, họ phải gọi lên trung tâm thẻ bằng số điện thoại đã đăng ký để kích hoạt thẻ.



Sơ đồ 2.3: Quy trình mở thẻ tín dụng

Hình 2.3: Căn cước công dân của khách hàng

(Nguồn: Sacombank – Chi nhánh Hóc Môn)

- **Phân tích quá trình của quy trình mở thẻ:**

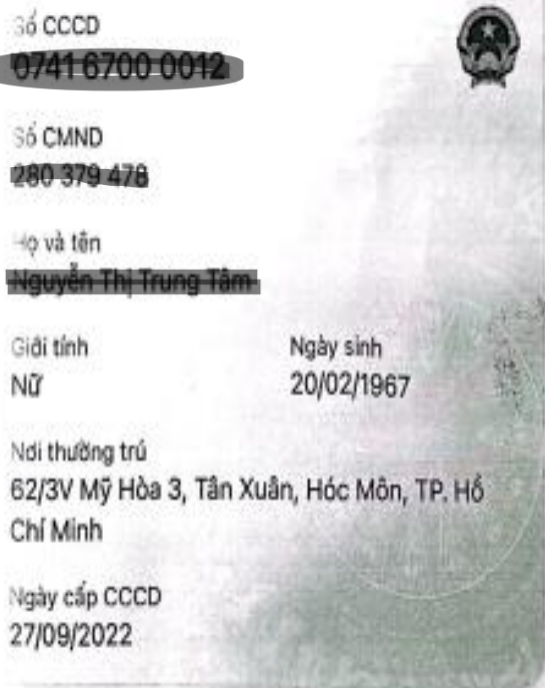
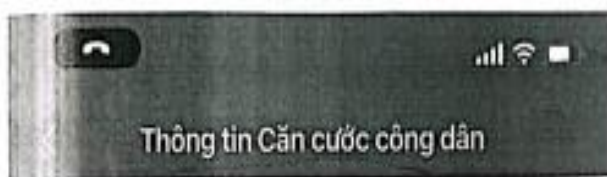
➤ **Bước 1: Tìm kiếm khách hàng:**

Để đạt được định hướng phát triển về doanh số về thẻ tín dụng thì Sacombank có động thái xúc tiến thu thập, tìm kiếm nguồn thông tin khách hàng, tiếp cận và khai thác mục đích sử dụng thẻ của khách hàng. Hình thức marketing chạy quảng cáo trên các diễn đàn mạng xã hội. Chuyên viên lúc này sẽ tiến hành gặp mặt, trao đổi trực tiếp, sàng lọc thông tin KH. Khách hàng đã biết đến các sản phẩm dịch vụ cơ bản của Sacombank thông qua nhiều kênh giới thiệu, quảng cáo. Họ sẽ tìm đến các chi nhánh hoặc phòng giao dịch Sacombank gần nhất để nhận được tư vấn về những sản phẩm thẻ của ngân hàng Sacombank.

➤ **Bước 2: Thu thập và xác minh hồ sơ:**

Sau khi tư vấn cho KH đã nắm và hiểu rõ hơn về chức năng của thẻ, CVTV tiến hành thu thập hồ sơ cá nhân của KH bao gồm: CCCD/CMND, hộ khẩu và sao kê lương của KH trong ít nhất 3 tháng gần nhất, hồ sơ pháp lý VNEID, hợp đồng lao động, tình trạng hôn nhân, người hôn phối, của KH và tiến hành cho khách hàng điền Phiếu (form) mở thẻ tín dụng.

- ***Phiếu (Form) điền mở thẻ tín dụng cho khách hàng:***



*Nguyễn Thị Kim Loan*

ĐK KH 65 QH TB

Thu MTV

Hình 2.4: Căn cước công dân của khách hàng  
(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

**Sacombank**

KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

Mã khách hàng: 7122972  
 Ngày hiệu lực: \_\_\_\_\_  
 Số hợp đồng: \_\_\_\_\_

**ĐỀ NGHỊ KIỂM HỢP ĐỒNG PHÁT HÀNH VÀ SỬ DỤNG THẺ CÁ NHÂN**  
 (Đính cho thẻ tín dụng/thẻ tích lũy)

Vui lòng điền đầy đủ các thông tin sau để chúng tôi phục vụ Quý khách tốt nhất.

Để nghị:  Phát hành mới  Thêm thẻ

**THÔNG TIN MÔ THẺ**

1. Hạn mức tín dụng mong muốn: 50 triệu đồng  
 Trường hợp Quý khách không được cấp thẻ hạn mức yêu cầu, Sacombank sẽ cấp loại thẻ/hạn mức Quý khách thỏa thuận khác.

2. Loại thẻ đăng ký:

Thẻ tín dụng

Đặc quyền:  JCB Infinite  World Mastercard  
 Visa Platinum Cardback  JCB Ultimate  Platinum American Express  
 Đặc biệt:  Visa Signature  Visa Classic  
 Thêm quyền:  Visa Platinum  Mastercard Gold  JCB Classic  Easy Card

Thẻ khác: \_\_\_\_\_

Thẻ tích lũy

Loại thẻ:  Mastercard Only One  NAPAS Combo Card  
 Visa UNIQ Platinum  Thẻ khác: \_\_\_\_\_

Tài đồng ý sử dụng tài khoản thanh toán số \_\_\_\_\_ tại Sacombank CN/PGD để phát hành thẻ ghi nợ trên thẻ tích lũy.

Tài đồng ý với việc chỉ được phát hành thẻ tích lũy khi đủ điều kiện phát hành thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng cá nhân theo quy định hiện hành của Sacombank và đồng ý sử dụng thẻ ghi nợ để tiếp tục trường hợp không phát hành thẻ tín dụng.

**THÔNG TIN CHỦ THẺ CHÍNH**

1. Thông tin chung:

Họ tên: NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM Ngày cấp: 27/10/2022 Mã cấp: CCS01HCTM/1  
 Số CMND/CCDD/CCDC: 800304500 Ngày cấp: 27/10/2022 Nơi cấp: CCS01HCTM/1  
 Địa chỉ thường trú: 62/39 Nguyễn Huệ, Quận 1, TP. HCM  
 Địa chỉ hiện tại: 62/39 Nguyễn Huệ, Quận 1, TP. HCM  
 Quốc tịch: Việt Nam  
 Quốc gia: Việt Nam  
 Email: nguyenthithitruongt@v.com.vn  
 Mã quan hệ với chủ thẻ chính: DTDD: 058705065 Số ĐT khác: \_\_\_\_\_  
 Nhà đăng ký điện tử:  Nhà mạng  Nhà thuê  Nhà số điện thoại  
 Nhà người thân/bạn bè  Khác

Thời gian control tài lệ chi ở hiện tại: 30 tháng  
 Tình trạng hiện tại:  Độc thân  Đã lập gia đình  Ly hôn  Khác  
 Số con: \_\_\_\_\_ Số người chủ cấp thẻ chính: \_\_\_\_\_  
 Trình độ học vấn:  THCS  THPT  Trung cấp  CĐ/ĐH  Sau đại học  
 Họ tên bố/mẹ: \_\_\_\_\_

**2. Thông tin tài chính:**

Sản phẩm/việc vụ tại Sacombank/Tổ chức tín dụng khác hiện đang sử dụng: \_\_\_\_\_  
 Khoản vay: Tổng dư nợ: \_\_\_\_\_ Chi phí vay hàng tháng: \_\_\_\_\_  
 Thẻ tín dụng: Tổng hạn mức: 50 triệu Chi phí thẻ hàng tháng: 0 triệu

**3. Thông tin nghề nghiệp:**

Đơn vị công tác: Công ty Cổ phần Chế biến thực phẩm Hóc Môn  
 Địa chỉ công tác: 1 Đường 1 xã Xuân Thới Thượng, Huyện Hóc Môn, Quận Huyện Hóc Môn  
 Chức vụ: Trưởng/Trợ lý Chi nhánh  
 Ngày nhập học: \_\_\_\_\_ Số ngày làm việc: \_\_\_\_\_  
 Phòng/Ban: \_\_\_\_\_

**4. Lĩnh vực hoạt động chính:**

Thương mại  Bất động sản  Xây dựng  Thực phẩm, thuốc lá  Giáo dục  Y tế  
 Tài chính  Du lịch - Nhà hàng - Khách sạn  Bán lẻ  Dịch vụ vận tải  Sản xuất  Hàng không - Sự nghiệp Nhà nước  
 Truyền thông và giải trí  Vận tải  Hàng hải, khoáng sản & kim loại  Công nghệ thông tin  Nông nghiệp  Khác: \_\_\_\_\_

**5. Lĩnh vực hoạt động:**

Cá nhân  Doanh nghiệp  DN/TV/VN kinh doanh  Doanh nghiệp nước ngoài  Liên doanh  
 Cơ quan hành chính - Sự nghiệp Nhà nước  Doanh nghiệp Nhà nước  Khác: \_\_\_\_\_  
 Quy mô hoạt động: \_\_\_\_\_ người. Chức danh: \_\_\_\_\_

**6. Chức vụ:**

Nhân viên  Chuyên viên  Trưởng bộ phận/Trưởng nhóm/Dội trưởng  Trưởng/Phó phòng ban  
 Ban điều hành  Chủ doanh nghiệp

Thời gian công tác tại đơn vị hiện tại: \_\_\_\_\_ năm \_\_\_\_\_ tháng  
 Thu nhập hàng tháng (trước thuế): \_\_\_\_\_ triệu đồng  
 Lương căn bản và phụ cấp: \_\_\_\_\_ triệu đồng  
 Nhà hàng: \_\_\_\_\_ triệu đồng  
 Thu nhập khác: \_\_\_\_\_ triệu đồng  
 Tổng thu nhập: 15 triệu đồng  
 Chi trả bằng tiền hàng tháng (gồm chi phí trả nợ vay, chi cấp, sinh hoạt): \_\_\_\_\_ triệu đồng  
 Tổng thời gian công tác tại các đơn vị trước đây: \_\_\_\_\_ năm \_\_\_\_\_ tháng  
 Tên đơn vị công tác trước đây: \_\_\_\_\_ Chức danh: \_\_\_\_\_

**4. Thông tin người bảo lãnh:**

Họ tên: \_\_\_\_\_  
 Số CMND/CCDD/CCDC: \_\_\_\_\_  
 Đơn vị công tác: \_\_\_\_\_  
 Địa chỉ đơn vị công tác: \_\_\_\_\_  
 Chức danh: DTDD: \_\_\_\_\_

**5. Thông tin người tham dự/đồng tác:**

Họ và tên: NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM  
 Mã quan hệ với chủ thẻ chính: DTDD: 058705065 Giới: Nữ  
 DTDD: 058705065  
 Địa chỉ cư trú hiện tại: 62/39 Nguyễn Huệ, Quận 1, TP. HCM  
 Đơn vị công tác: \_\_\_\_\_

**6. Bằng kỳ dịch vụ thanh toán tự động:**

Tỷ lệ thanh toán:  Thanh toán từ tài khoản  Thanh toán toàn bộ dư nợ kỳ  
 Tỷ lệ thanh toán: 100% tại Sacombank CN/PGD: C.N Hóc Môn

**7. Địa chỉ nhận thẻ và hình thức nhận thông báo giao dịch:**

Địa chỉ nhận thẻ:  Địa chỉ thường trú  Địa chỉ ở hiện tại  
 Địa chỉ đơn vị công tác  CN/PGD: Hóc Môn

Hình thức nhận thông báo giao dịch:  
 Nhận thông báo giao dịch (TSM) bằng mail trong những hình thức sau: (Mobile Banking/Internet Banking/Sacombank Pay/ứng dụng khác do Sacombank triển khai trong thời kỳ hiệu lực).

**THÔNG TIN CHỦ THẺ PHỤ**

Đồng ký thẻ tín dụng phụ - Thông tin chủ thẻ phụ (không áp dụng mở thẻ phụ với thẻ tích lũy)

Họ tên: \_\_\_\_\_ Giới:  Nam  Nữ  
 Ngày sinh: \_\_\_\_\_ Quốc tịch: \_\_\_\_\_  
 Số CMND/CCDD/CCDC: \_\_\_\_\_ Nơi cấp: \_\_\_\_\_  
 Địa chỉ thường trú: \_\_\_\_\_  
 Địa chỉ ở hiện tại: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_ DTDD: \_\_\_\_\_  
 Mã quan hệ với chủ thẻ chính: \_\_\_\_\_

**CAM KẾT CỦA KHÁCH HÀNG**

Bằng ký và vào Đề nghị này, Tôi/Chúng tôi (bao gồm tất cả các khách hàng cá nhân đăng ký sản phẩm, dịch vụ nêu trên) cam kết các nội dung sau đây:

- Cung cấp thông tin tại Đề nghị này đầy đủ, chính xác, đồng sự thực, phù hợp quy định của pháp luật và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật, với bản thủ tục và bộ hồ sơ đăng ký sản phẩm hoặc liên quan đến tính xác thực của các thông tin mà Tôi/Chúng tôi cung cấp, không liên quan đến Sacombank.
- Cá nhân sử dụng hợp pháp theo quy định của pháp luật và đồng ý nhận thông tin về các sản phẩm, dịch vụ và các chương trình khuyến mãi, ưu đãi của Sacombank qua số điện thoại và/hoặc email đăng ký tại Đề nghị này theo các phương thức Sacombank áp dụng trong từng thời kỳ (bao gồm nhưng không giới hạn SMS, email, Viber, Zalo, ...). Trường hợp có yêu cầu từ chối nhận quảng cáo, Tôi/Chúng tôi sẽ phải liên hệ theo hướng dẫn của Sacombank trên chính tin nhắn, thư điện tử quảng cáo đó.
- Hiệu lực việc đồng ý đủ các thông tin theo Đề nghị này không đảm bảo việc Sacombank chấp thuận cấp hạn mức, phát hành thẻ và/hoặc cung cấp các dịch vụ liên quan đến thẻ theo Đề nghị này và Sacombank không có trách nhiệm trả lại bất kỳ hồ sơ nào cho Tôi/Chúng tôi.
- Cho phép và đồng ý đăng Sacombank hay bất kỳ bên nào thay mặt cho Sacombank được quyền: (1) tìm kiếm thông tin từ bất kỳ cá nhân và/hoặc tổ chức nào khác nhằm mục đích cấp hạn mức, phát hành thẻ và/hoặc cung cấp các dịch vụ theo Đề nghị này; (2) từ chối/ ngừng thực hiện nghĩa vụ nêu Tôi/Chúng tôi không thực hiện hoặc liên hệ không đầy đủ các nghĩa vụ với Sacombank.
- Chịu trách nhiệm đối với các nghĩa vụ và trách nhiệm phát sinh từ hoặc liên quan đến việc phát hành và sử dụng thẻ tín dụng/tích lũy đã được cấp.
- Đã được cung cấp đầy đủ thông tin về sản phẩm, dịch vụ, đã đọc, hiểu và chấp nhận toàn bộ các điều khoản và điều kiện liên quan đến việc đăng ký, mở và sử dụng thẻ của Sacombank được công bố và niêm yết công khai tại quầy giao dịch và/hoặc trên website <https://www.sacombank.com.vn>. Đồng ý đăng (dùng) Phiếu đăng ký, cấp nhật thông tin khách hàng cá nhân, cùng với Điều Khoản Chung Về Thẻ và Về Sử Dụng Thẻ Tích Lũy của Sacombank và Điều kiện liên quan đến việc đăng ký, mở và sử dụng thẻ của Sacombank là một phần không tách rời của Đề nghị này và tạo thành hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ giữa Tôi/Chúng tôi và Sacombank.
- Đã đọc, hiểu và đồng ý hoàn bộ (không kèm theo điều kiện) đăng ký Sacombank được thu thập, xử lý dữ liệu cá nhân (bao gồm các Dữ Liệu Cá Nhân được cấp nhật trong từng lần) theo Điều Khoản Chung Về Thẻ và Về Sử Dụng Thẻ Tích Lũy Cá Nhân được niêm yết tại quầy giao dịch, website [www.sacombank.com.vn](https://www.sacombank.com.vn) hoặc quét QR code. Khi cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân của người khác cho Sacombank, Tôi/Chúng tôi cam kết đã thu nhận sự đồng ý (hoặc bộ không kèm theo điều kiện) của Chủ Thẻ Dữ Liệu về việc cho phép Tôi/Chúng tôi cung cấp Dữ Liệu Cá Nhân cho Sacombank và cho phép Sacombank thu thập, xử lý các Dữ Liệu Cá Nhân của Tôi/Chúng tôi cung cấp theo Điều Khoản Chung này. Trường hợp muốn hạn chế xử lý dữ liệu tại Điều Khoản Chung này, Tôi/Chúng tôi chủ động liên hệ Sacombank để được hướng dẫn.
- Nhà này và tranh chấp liên quan đến hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ, các bên ưu tiên giải quyết theo cơ sở thương lượng. Trường hợp không giải quyết được thương lượng, một trong các bên có quyền khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền giải quyết. Khi đó, Tôi/Chúng tôi đồng ý rằng Sacombank có toàn quyền lựa chọn Tòa án nơi có trụ sở chính hoặc Tòa án nơi có trụ sở Chi nhánh, Phòng giao dịch của Sacombank hoặc một Tòa án khác để khởi kiện phù hợp quy định pháp luật.

Đề nghị này được lập thành 01 (một) bản chính và được gửi cho Sacombank. Trường hợp có nhu cầu, Tôi/Chúng tôi có thể yêu cầu Sacombank cung cấp 01 (một) bản sao.

Ngày: \_\_\_\_\_ tháng \_\_\_\_\_ năm \_\_\_\_\_ 1973

Chủ ký và họ tên Chủ thẻ chính (ký, ghi rõ họ tên): NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM  
 Chủ ký và họ tên Chủ thẻ phụ (ký, ghi rõ họ tên): \_\_\_\_\_

**PHÂN DÀNH CHO SACOMBANK**

**Phần dành riêng cho Đơn vị tiếp nhận hồ sơ**

Nguồn hồ sơ/Mô hình: \_\_\_\_\_  
 Tên đơn vị: Hóc Môn  
 CN/TV tiếp nhận hồ sơ: Nguyễn Thị Kim Loan, MSNV: 019278  
 CN/TV quản lý: Nguyễn Văn Phú, MSNV: 025785  
 Người gửi điện: \_\_\_\_\_  
 Họ tên: \_\_\_\_\_ Số tài khoản: \_\_\_\_\_ MSNV: \_\_\_\_\_  
 DTDD: \_\_\_\_\_  
 Công tác viết: \_\_\_\_\_  
 Họ tên: \_\_\_\_\_ CMND/CCDD: \_\_\_\_\_  
 Số tài khoản: \_\_\_\_\_

**Phần dành riêng cho Đơn vị cấp thẻ**

Tên khách hàng: NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM  
 Đơn vị cấp thẻ:  Chấp thuận  Từ chối  
 Hạn mức tín dụng: 50 triệu đồng  
 Bằng thẻ:  Thẻ mới  Thẻ cũ  
 Chính sách phí thường niên: \_\_\_\_\_  
 Ngày chốt thông báo giao dịch: \_\_\_\_\_  
 Liên hệ thu điểm phát hành thẻ: \_\_\_\_\_  
 Thông tin TSM (nếu có): \_\_\_\_\_

Ngày: 23 tháng 05 năm 2025  
 Đại diện ngân hàng (Ký, đóng dấu và ghi rõ họ tên): Nguyễn Văn Phú

Hình 2.7: Đề nghị kiểm hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ cá nhân (Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Số: 2024/S11A **BÁO CÁO CHI TIẾT QUAN HỆ TÍN DỤNG**  
(Khách hàng Thẻ nhân)

**Đơn vị báo tin:** Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín  
Địa chỉ: Số 266-268 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, TP.HCM  
**Người báo tin:** Phụ.Nguyễn Vinh - CHI NHÁNH HỒC MÔN  
**Mã số phiếu:** 0260401144313111AX9737518639VN001218622  
**Ngày báo tin:** 14:44 - 01/04/2024 **Ngày nhận tin:** 14:44 - 01/04/2024  
**Người in báo cáo:** Phụ.Nguyễn Vinh **Ngày in báo cáo:** 14:47 - 01/04/2024

**I. THÔNG TIN CHUNG VỀ KHÁCH HÀNG**

Tên khách hàng	<u>NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM</u>
Mã CIC	791753639
Địa chỉ	63/3V MỸ HÒA 3 TÂN XUÂN, HM TP HCM
Số chứng minh nhân dân	074167000012
Giấy số cá nhân khác	280379478; 280379478

**II. THÔNG TIN ĐIỂM TÍN DỤNG**

Điểm tín dụng	<b>661</b>	<b>ĐÁNH GIÁ ĐIỂM TÍN DỤNG</b>
Hạng	<b>1</b>	- Xếp hạng của khách hàng: 97
Ngày chấm điểm	<b>21/03/2024</b>	- Điểm tín dụng của khách hàng cao hơn điểm tín dụng của 97% tổng số khách hàng có nhân được chấm điểm tại kho dữ liệu CIC

**CHI TIẾT ĐIỂM VÀ HẠNG**

	Xếp		Điểm trung bình		Trung bình		Tốt		Rất tốt	
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Hạng	403	430	455	480	545	572	588	606	622	645
Điểm	429	454	479	544	571	587	605	621	644	706
Điểm hạng của khách hàng	<b>661</b>									

*Lưu ý: Điểm tín dụng của khách hàng này được CIC định giá trên toàn bộ dữ liệu quan hệ tín dụng của khách hàng này (không áp dụng chính sách ưu đãi nào để hỗ trợ) tại thời điểm cuối tháng gần nhất so với thời điểm chấm. Điểm tín dụng được CIC chấm cập nhật định kỳ hàng tháng theo biến động thông tin tín dụng của khách hàng này.*

**III. THÔNG TIN TỔNG HỢP VỀ DỰ NỢ**

**A. THÔNG TIN DỰ NỢ HIỆN TẠI**

**3.1. Chi tiết về nợ vay**  
Hiện tại khách hàng không có thông tin chi tiết nợ vay.

**3.2. Thông tin về tín dụng và dự nợ tín dụng**

1	Tổng hạn mức thẻ tín dụng	30 triệu đồng
2	Tổng số tiền phải thanh toán	0 triệu đồng
3	Tổng số tiền chậm thanh toán	0 triệu đồng
4	Số lượng thẻ	1 Thẻ
5	Tên tổ chức phát hành thẻ	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Hóc Môn
6	Số ngày chậm thanh toán	0 ngày

**3.3. Dự nợ đã bán cho Công ty quản lý tài sản của các TCTD Việt Nam (VAMC)**  
Hiện tại khách hàng không có dự nợ đã bán cho VAMC.

**B. THÔNG TIN LỊCH SỬ QUAN HỆ TÍN DỤNG**

**3.4. Diễn biến dự nợ 12 tháng gần nhất**

*Đơn vị tính: triệu đồng (\*)*

Thời gian	Dự nợ vay	Dự nợ thẻ	Tổng dự nợ
-----------	-----------	-----------	------------

01/2024			
02/2024			
01/2024			
12/2023	0		0
11/2023	230		230
10/2023	230		230
09/2023	330		330
08/2023			
07/2023			
06/2023			
05/2023			
04/2023			

*Chi chú:*  
(\*) Dự nợ bao gồm cả dự nợ người đi vay theo tỉ lệ quy đổi theo tỉ lệ quy đổi theo tỉ lệ quy đổi  
(+) Thiếu kỳ báo cáo số liệu

**3.5. Lịch sử nợ xấu tín dụng trong 05 năm gần nhất**  
Khách hàng không có nợ xấu trong 05 năm gần nhất.

**3.6. Lịch sử chậm thanh toán thẻ tín dụng trong 03 năm gần nhất**  
Khách hàng không bị chậm thanh toán thẻ tín dụng trong 03 năm gần nhất.

**3.7. Nợ cần chú ý trong vòng 12 tháng gần nhất**  
Khách hàng không có nợ cần chú ý trong 12 tháng gần nhất.

**IV. MỘT SỐ THÔNG TIN TỔNG HỢP KHÁC**

**4.1. Thông tin về bảo đảm tiền vay**

STT	Chi tiết	Giá trị
1	Bảo đảm tiền vay bằng tài sản	Không có
2	Số lượng tài sản bảo đảm	
3	Số TCTD có tài sản bảo đảm	

**4.2. Thông tin về hợp đồng tín dụng**  
Hiện tại khách hàng không có hợp đồng tín dụng.

**4.3. Danh sách TCTD tra cứu thông tin về khách hàng (Trong 01 năm gần nhất)**

STT	Tên tổ chức/chi nhánh tổ chức tín dụng	Mã TCTD	Sản phẩm tra cứu	Ngày tra cứu	Thời gian
1	Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín	79303001	QHTD	01/04/2024	14:44:03

**V. THÔNG TIN KHÁC VỀ KHÁCH HÀNG VAY**  
Không có dữ liệu !

**KẾT THÚC BÁO CÁO**

*Chi chú: Báo cáo được tạo lập theo yêu cầu của khách hàng, để người sử dụng thông tin đúng mục đích, báo đảm an toàn, báo một thông tin theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và pháp luật hiện hành.*

Hình 2.10: Tra CIC của khách hàng  
(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Ngoài ra: trường hợp nếu có khách hàng bị vướng nợ xấu, có trên 3 thẻ tín dụng ở

các ngân hàng khác nhau, lịch sử nợ xấu trong 05 năm gần nhất, hồ sơ không đủ điều kiện để cấp thẻ tín dụng... Thông báo kết quả ngay cho KH khi hồ sơ thông tin KH cung cấp đủ hoặc không đáp ứng được điều kiện mở thẻ.

➤ **Bước 3: Lập tờ trình:**

Sau khi khách hàng thỏa điều kiện cấp thẻ tín dụng thì chuyên viên sẽ lập tờ trình tóm tắt lại nội dung KH đầy đủ để trình ký duyệt lên Ban Giám Đốc.

Ngày 01 tháng 04 năm 2024

**TỜ TRÌNH CẤP THẺ TÍN DỤNG**

**I. Giới thiệu khách hàng:**

Tên khách hàng	NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu	074167000912
Mã KH (nếu có)	772772

**II. Hồ sơ pháp lý:**

Chứng từ	Chứng từ
1. Giấy đề nghị kiểm hợp đồng cấp thẻ tín dụng cá nhân: Có	2. CMND/CCCD/Hộ chiếu: Có
3. Chứng từ tài chính: Không	4. AML: Không trùng

Ghi chú (nếu có):

**III. Quan hệ với các TCTD:**

1. Sacombank: Cá nhân

TT	Khoản Mục	Diễn giải
1	Thời điểm giao dịch	2009
2	Tài khoản vay	- HM duyệt vay 0 trả (thế chấp 0 trả, tin chấp: 0 trả) - Dư nợ hiện tại: 0 trả (thế chấp: 0 trả, tin chấp: 0 trả) - LSTD nợ vay:
3	Tài khoản tiền gửi	- Doanh số TQ TT 6 tháng: 16 trả - Hạn sử dụng dịch vụ: Không hưởng ưu tiên - Số dư TQTK: 360 trả
4	Thẻ tín dụng	- Hạn mức: 0 trả - Dư nợ hiện tại: 0 trả - LSTD:
5	Xếp hạng KH	Không

Nhận xét:

2. TCTD khác (theo CIC và khách hàng cung cấp): Có

TT	Tên TCTD	Loại hình vay	Hạn mức	Dư nợ	Tình trạng nợ
1	AGRIBANK	Thẻ Tin chấp	30	0	Đủ tiêu chuẩn
2					
3					
4					

Nhận xét:

**IV. Nhận xét:**

Thông tin điều kiện cấp thẻ/Ái chính/nhân thân	Điều kiện cấp thẻ: A4-KH CO GIAO DỊCH SACOMBANK Tại thời điểm ngày 02/04/2024 SDBQ liên gói 6 tháng của KH là 4650đ
	Đề xuất: 1. Phát hành thẻ: Visa PLATINUM CASHBACK 2. Hạn mức: 50TRĐ

STT	Tiêu Chí	Số Tiền (trđ)
1	Thu nhập có chứng từ	0
2	Thu nhập không có chứng từ	15

Khả năng trả nợ của KH:

**V. Thông tin tài sản đảm bảo (TSDB) cho khoản cấp tín dụng hiện hữu (TSDB cho khoản tín dụng được dùng để lĩnh HM thẻ phát hành):**

TT	Tên tài sản/ Số TKTO	Mã TSDB	Trị giá TSDB	TS thuộc sở hữu	HM/Dư nợ cho vay hiện tại	Tỷ lệ cấp tín dụng/TSDB (chưa bao gồm HM thẻ tín dụng lần này)
1						0
2						0
3						0
Tổng cộng:				0 trả	0 trả	0

Tỷ lệ cấp tín dụng/TSDB (bao gồm hạn mức thẻ tín dụng phát hành lần này và hạn mức bảo lãnh cấp thẻ tín dụng (nếu có)): 0 %

Mã là TSDB:

**VI. Đề Xuất:**

Cấp thẻ cho KH	Tên KH: NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM	Cấp thẻ theo điều kiện	A4 - KH CO GIAO DỊCH SACOMBANK
Hạn mức	Hạn mức: 50.000.000	Bảng chữ: Năm mức triệu đồng	
Loại thẻ:	4225 - VS payWave Cae Platinum Cashback	Phí thường niên:	2 - Thu PTN cac nam
Lãi suất:	29,80 %	Trích nợ tự động:	Thành toán tín thác
Nơi nhận thẻ:	002186 - HMM - CN HOC MON - HMM	Số Tờ Trình:	
Ngày xem lại thẻ:			
Đã xuất khác:			

CV.KHINV.TD/Thư ký BTD (Ký tên và ghi rõ họ tên)	Y kiến của TBPPP/TP.KDT/CN (Ký tên và ghi rõ họ tên)
03/04/2024 Mai Vu Thi Thanh - sacombank/mayv34702	03/04/2024 Phu, Nguyen Vinh - sacombank/nguayv15766

**VII. Ký duyệt:**

Ban Tín Dụng - Thành viên 1 (Ký tên và ghi rõ họ tên)	Ban Tín Dụng - Thành viên 2 (Ký tên và ghi rõ họ tên)	Trưởng Ban Tín dụng/Trưởng đơn vị/Phê duyệt của cấp có thẩm quyền (Ký tên và ghi rõ họ tên)
		Phát hành thẻ cho KH: NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM - 074167000912 Hạn mức phê duyệt: 50.000.000

Duyệt hệ thống

Hình 2.13: Tờ trình cấp thẻ tín dụng  
(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

➤ **Bước 4: Trình ký:**

Sau hoàn tất tờ trình, chuyên viên sẽ trình tờ hồ sơ lên cho trưởng/phó phòng kinh doanh để duyệt, sau đó hồ sơ sẽ được chuyển hồ sơ lên Ban Giám Đốc để phê duyệt.

➤ **Bước 5: Nhập hồ sơ vào hệ thống:**

Khi được Ban Giám Đốc phê duyệt, chuyên viên tiến hành nhập hồ sơ vào hệ thống nội bộ của ngân hàng để chuẩn bị phát hành thẻ.

➤ **Bước 6: Chuyển hồ sơ cho phòng kiểm soát rủi ro:**

Chuyên toàn bộ hồ sơ đã phê duyệt cho phó phòng kiểm soát rủi ro kiểm tra hồ sơ pháp lý và tài chính lần cuối trước khi chuyển thông tin khách hàng lên trung tâm thẻ để phát hành thẻ cho KH.

➤ **Bước 7: Gửi thông tin lên trung tâm thẻ:**

Nhận được thông tin của KH, trung tâm thẻ sẽ tiếp nhận và làm thẻ trong vòng 3 - 4 ngày, sau đó trung tâm sẽ chuyển thẻ đã làm xong lại cho CN/PGD.

➤ **Bước 8: Khách hàng lên chi nhánh/PGD ký và nhận thẻ:**

Chuyên viên hẹn khách hàng từ 3-4 ngày thì khách hàng lên lấy thẻ, chuyên viên tư vấn sẽ giao thẻ cho khách hàng và hướng dẫn cách sử dụng thẻ, hướng dẫn cách xem sao kê hàng tháng để khách hàng tiện sử dụng hơn.

### 2.2.3. Thực trạng hoạt động thẻ tín dụng cá nhân

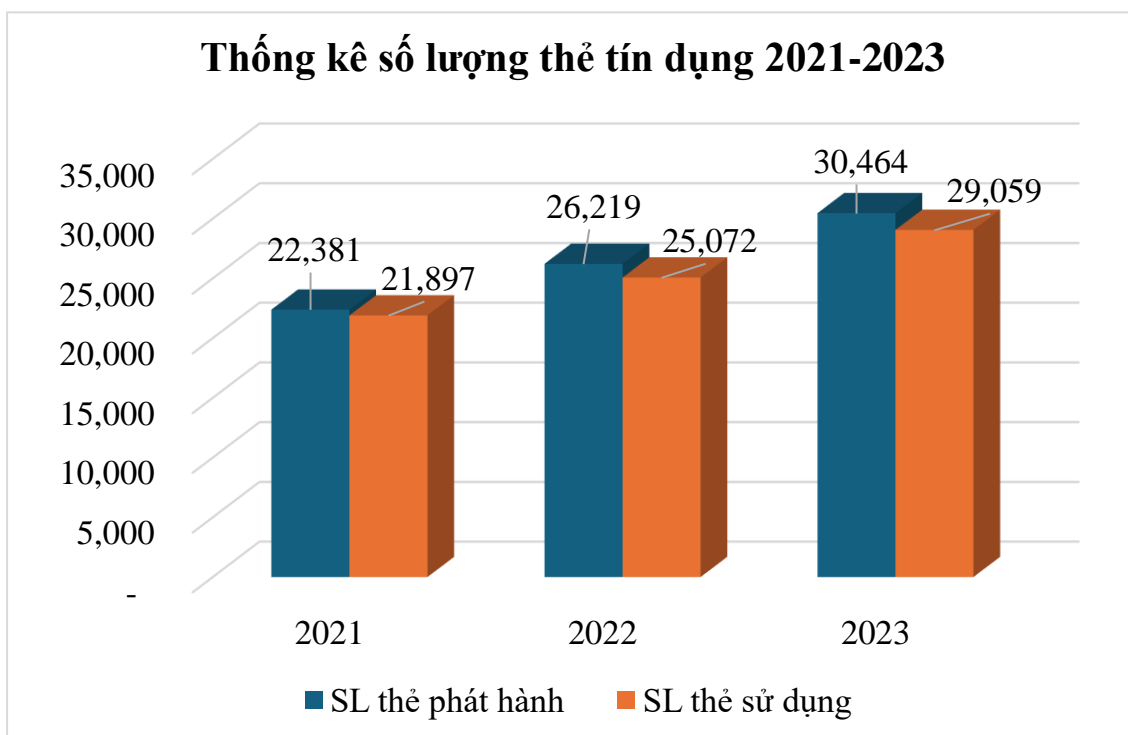
#### 2.2.3.1. Số lượng thẻ tín dụng khách hàng cá nhân

*Bảng 2.1: Thống kê số lượng thẻ tín dụng KHCN giai đoạn 2021-2023*

(Đơn vị tính: thẻ)

Các chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Số lượng thẻ phát hành	22,381	26,219	30,464	3,838	14.64%	4,245	13.93%
Số lượng thẻ sử dụng	21,897	25,072	29,059	3,175	12.66%	3,987	13.72%

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



*Biểu đồ 2.1: Thống kê số lượng thẻ tín dụng 2021-2023*

*(Nguồn: Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)*

Số lượng thẻ tín dụng phát hành tăng nhanh qua các năm. Năm 2022 số lượng thẻ tín dụng là 26,219 thẻ tăng lên 3,838 thẻ (tương đương tăng 14.64%) so với năm 2021. Năm 2023 số lượng thẻ 30,464 thẻ tăng lên 4,245 thẻ (tương đương tăng 13.93%) so với năm 2022.

Số lượng thẻ tín dụng sử dụng tăng qua các năm. Năm 2022 số lượng thẻ sử dụng là 25,072 thẻ, tăng 3,175 thẻ (tương đương tăng 12.66%) so với năm 2021. Năm 2023 số lượng thẻ là 29,059 thẻ, tăng lên 3,987 thẻ (tương đương tăng 13.72%) so với năm 2022 và mức tăng trưởng thẻ của năm 2023 cao hơn so với năm 2022 (13.72% > 12.66%).

Nhìn chung, số lượng thẻ tín dụng đang có xu hướng tăng lên vào các năm gần đây vì thẻ tín dụng mang lại nhiều tiện lợi, đi kèm theo đó là các chương trình khuyến mãi cũng như ưu đãi trong giao dịch, và vì tính an toàn bảo mật thẻ tín dụng cung cấp các biện pháp bảo vệ chống gian lận, bảo hiểm du lịch. Tuy nhiên, số lượng thẻ phát hành lớn hơn thẻ được sử dụng nhưng nếu so với tỷ lệ số lượng thẻ tín dụng sử dụng trên số lượng thẻ tín dụng phát hành thì chiếm khoảng 96%. Điều này thể hiện rằng vẫn còn khá nhiều khách hàng đã không còn nhu cầu sử dụng thẻ hoặc đã không thực sự sử dụng các dịch vụ của thẻ tín dụng

### 2.2.3.2. Cơ cấu các dòng thẻ tín dụng phát hành

Hiện nay Ngân hàng Sacombank đang phát hành chủ yếu ba dòng thẻ, đó là: dòng thẻ Visa, dòng thẻ Mastercard và dòng thẻ JCB.



Hình 2.15: Dòng thẻ Visa

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Hình 2.16: Dòng thẻ Mastercard

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Hình 2.17: Dòng thẻ JCB

(Nguồn: Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Bảng 2.2: Số lượng các dòng thẻ tín dụng KHCN phát hành của Sacombank 2021-2023

(Đơn vị tính: thẻ)

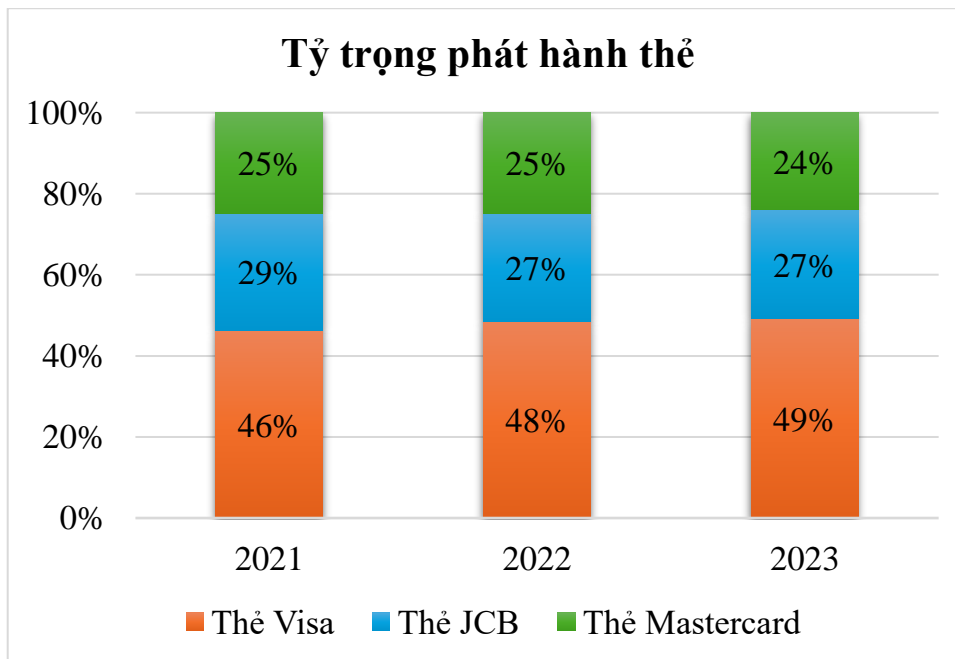
Năm Dòng thẻ	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Thẻ	Tỷ trọng	Thẻ	Tỷ trọng	Thẻ	Tỷ trọng	2022/2021		2023/2021	
							+/-	%	+/-	%
Thẻ Visa	10,375	46%	12,687	48%	14,987	49%	2,312	18.22	2,300	15.35
Thẻ JCB	6,439	29%	7,024	27%	8,189	27%	585	8.33	1,165	14.23
Thẻ Mastercard	5,567	25%	6,508	25%	7,288	24%	941	14.46	780	10.70
<b>Tổng cộng</b>	<b>22,381</b>	<b>100%</b>	<b>26,219</b>	<b>100%</b>	<b>30,464</b>	<b>100%</b>	<b>3,838</b>	<b>14.46</b>	<b>4,245</b>	<b>13.93</b>

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Trong những năm gần đây, số lượng thẻ tín dụng được phát hành ở các năm có thể thấy mức độ tăng trưởng của số lượng thẻ của Sacombank. Năm 2021 tổng số lượng thẻ là 22,381 thẻ thì sau 3 năm cho đến năm 2023, tổng số lượng thẻ đạt được đến 30,464 thẻ tăng 13.93%. Nhìn chung thì tốc độ phát triển thẻ tín dụng ở mức tương đối ổn định qua các năm. Tuy nhiên, các khách hàng lại ưa chuộng dòng sản phẩm Visa hơn so với JCB và Mastercard nên số lượng thẻ tăng nhưng mà tăng rất ít. Nguyên nhân các dòng thẻ tín dụng Visa được ưu chuộng nhất đó chính là vì mạng lưới chấp nhận thẻ của dòng thẻ Visa của Sacombank được chấp nhận thanh toán ở hàng triệu điểm mua sắm và dịch vụ ở toàn thế giới, mang đến sự tiện lợi thuận tiện khi đi du lịch và công tác ở nước ngoài cũng như trong nước. Tiếp đó là thường xuyên có những ưu đãi và chương trình khuyến mãi dành cho các khách hàng sử dụng thẻ Visa, bao gồm như giảm giá, hoàn tiền, tích điểm và các ưu đãi đặc biệt khi mua sắm, ăn uống và đi du lịch, v.v.

Số lượng thẻ tín dụng của Sacombank gia tăng lên hàng năm chủ yếu là do Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn lúc nào cũng luôn chủ động mở rộng và tìm kiếm các nguồn khách hàng mới, quảng bá rộng rãi đa dạng hóa các sản phẩm thẻ tín dụng cũng như bao gồm cả các dịch vụ tiện ích liên quan của thẻ đến với khách hàng để thỏa mãn đáp ứng các nhu cầu của khách hàng.

Từ những số liệu trên, ta nhận thấy được rằng những năm gần đây người dân đã dần sử dụng nhiều đến thẻ tín dụng và đã dần quen với các sản phẩm thẻ và cũng nhận thức được lợi ích mà thẻ tín dụng mang lại.



*Biểu đồ 2. 2: Tỷ trọng phát hành thẻ tín dụng 2021-2023*

*(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)*

Qua biểu đồ trên, cho thấy số lượng thẻ tín dụng Visa chiếm tỷ trọng nhiều nhất trong tổng số lượng thẻ tín dụng. Cụ thể ở năm 2021 phát hành 10,375 thẻ chiếm 46%, đến năm 2023 phát hành được 14,987 thẻ chiếm 49%. Sở dĩ thẻ tín dụng Visa chiếm tỷ trọng lớn và số lượng thẻ phát hành cao đến như vậy là bởi những sự tiện ích trong thanh toán cũng như là các sự tính năng đa dạng mà sản phẩm thẻ mang lại. Tuy nhiên, những tỷ trọng này vẫn chưa phải là cao do người dân vẫn còn thói quen sử dụng đến tiền mặt để giao dịch, và tâm lý của họ thường không thích phải trở thành người đi vay mượn trong khi họ có thể thanh toán chi trả mọi thứ bằng tiền của mình mà không cần phải thông qua thẻ tín dụng.

Tuy nhiên, qua biểu đồ trên thấy rằng hai dòng thẻ tín dụng còn lại là JCB và Mastercard lại chiếm tỷ trọng không cao bằng thẻ tín dụng Visa. Cụ thể đối với dòng thẻ JCB vào năm 2021 chiếm 29% nhưng qua tới 2022 và năm 2023 thì lại giảm xuống còn có 27% mặc dù số lượng thẻ phát hành có tăng lên. Dòng thẻ Mastercard cũng như thế, năm 2021 chiếm tỷ trọng tới 25% nhưng qua năm 2022 có dấu hiệu xu hướng đi xuống và chỉ còn chiếm tỷ trọng 24% cho đến năm 2023 thì vẫn còn ở mức 24% không thay đổi.

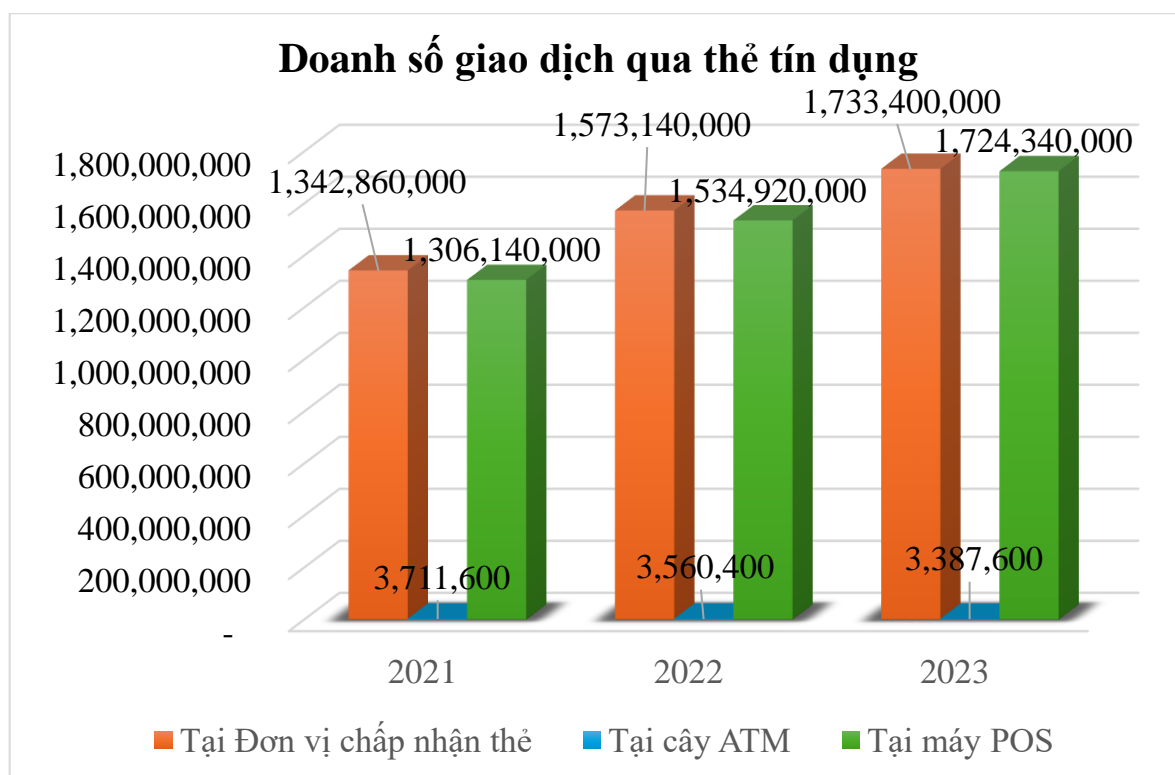
### **2.2.3.3. Doanh số giao dịch qua thẻ tín dụng**

Bảng 2.3: Doanh số giao dịch qua thẻ tín dụng 2021-2023

(Đơn vị tính: Nghìn đồng)

Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Tại Đơn vị chấp nhận thẻ	1,342,860,000	1,573,140,000	1,733,400,000	230,280,000	15%	160,260,000	9%
Tại cây ATM	3,711,600	3,560,400	3,387,600	(151,200)	-4%	(172,800)	-5%
Tại máy POS	1,306,140,000	1,534,920,000	1,724,340,000	228,780,000	15%	189,420,000	11%
<b>TỔNG</b>	<b>2,652,711,600</b>	<b>3,111,620,400</b>	<b>3,461,127,600</b>	<b>458,908,800</b>	<b>25%</b>	<b>349,507,200</b>	<b>15%</b>

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Biểu đồ 2.3: Doanh số giao dịch thẻ tín dụng 2021-2023

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Doanh số giao dịch thẻ tín dụng là tổng giá trị tiền mà khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán các hàng hóa, dịch vụ mua sắm, chi tiêu ăn uống hoặc rút tiền mặt trong một khoảng thời gian nhất định. Và từ bảng số liệu cho thấy được rằng xu hướng

giao dịch qua thẻ tín dụng tại các Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT) đang có xu hướng tăng lên, doanh số giao dịch năm 2022 tăng 230,280,000 nghìn đồng so với năm 2021 (tương đương tăng 15%), doanh số giao dịch năm 2023 tăng 160,260,000 nghìn đồng so với năm 2022 (tương đương với tăng lên 9%).

Xu hướng giao dịch qua thẻ tín dụng tại ATM cũng đang có xu hướng giảm xuống, doanh số giao dịch năm 2022 giảm 151,200 nghìn đồng so với năm 2021 (tương đương giảm 4%), doanh số giao dịch năm 2023 giảm 172,800 nghìn đồng so với năm 2022 (tương đương với giảm 5%). Dấu hiệu của xu hướng giảm này cho thấy rằng khách hàng đang dần ít rút tiền mặt từ ATM vì khách hàng đã nhận thực ra được rằng rút tiền từ ATM sẽ chịu mức phí và lãi khá cao.

Xu hướng giao dịch qua thẻ tín dụng tại máy POS đang có xu hướng tăng lên, doanh số giao dịch năm 2022 tăng 228,780,000 nghìn đồng so với năm 2021 (tương đương tăng 15%), doanh số giao dịch năm 2023 tăng 189,420,000 nghìn đồng so với năm 2022 (tương đương với tăng lên 11%), nhưng ở năm 2023 có mức tăng trưởng thấp hơn 4% so với năm 2022.

Để đánh giá sự hoạt động thẻ tín dụng thì nhân tố không thể thiếu đó là mạng lưới giao dịch ATM, ĐVCNT, POS. Ngân hàng Sacombank đã và đang ngày càng mở rộng mạng lưới giao dịch trên toàn quốc và cả quốc tế cho tới hiện tại thì Sacombank có hơn 1,054 máy ATM và 27,681 máy POS trong đó thì có 80% hệ thống máy POS đã được trang bị công nghệ chạm thẻ để thanh toán đảm bảo cho sự an tâm đối với khách hàng trong mọi lần giao dịch.

#### **2.2.3.4. Thu phí thường niên**

Phí thường niên của dòng thẻ Visa: 599.000đ/năm

Phí thường niên của dòng thẻ JCB: 299.000đ/năm

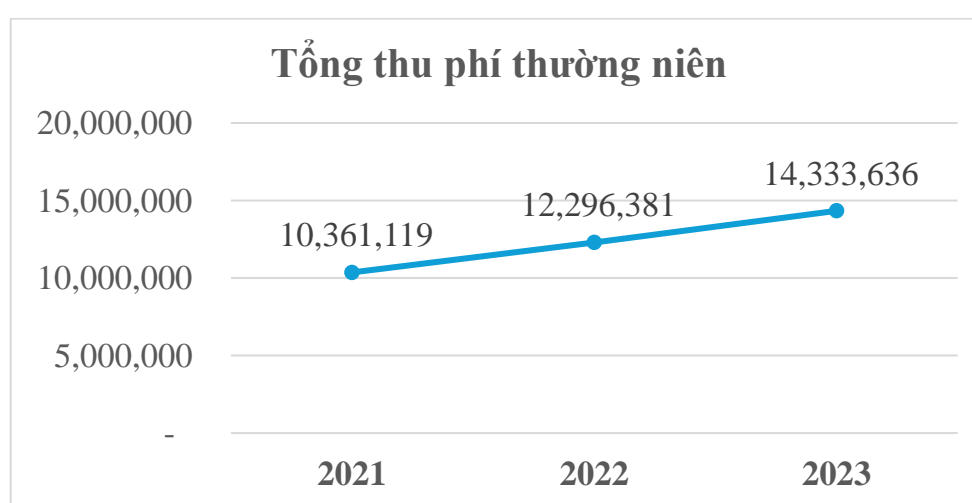
Phí thường niên của dòng thẻ Mastercard: 399.000đ/năm

Bảng 2.4: Thu phí thường niên của thẻ tín dụng 2021-2023

(Đơn vị tính: Nghìn đồng)

Thu phí thường niên		2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Dòng thẻ Visa	6,214,625	7,599,513	8,977,213	1,384,888	18%	1,377,700	15%
Dòng thẻ JCB	1,925,261	2,100,176	2,448,511	174,915	8%	348,335	14%
Dòng thẻ Mastercard	2,221,233	2,596,692	2,907,912	375,459	14%	311,220	11%
<b>TỔNG</b>	10,361,119	12,296,381	14,333,636	1,935,262	16%	2,037,255	14%

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Biểu đồ 2. 4: Tổng thu phí thường niên

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Ta thấy được từ bảng số liệu là khoản thu phí thường niên thẻ tín dụng của các dòng thẻ tăng nhanh qua các năm. Năm 2022 tổng thu được là 12,296,381 nghìn đồng tăng khoảng 1,935,262 nghìn đồng (tương đương tăng 16%) so với năm 2021. Năm 2023 thu được 14,333,636 nghìn đồng tăng lên 2,037,255 nghìn đồng (tương đương tăng 14%) so với năm 2022. Đây cũng có thể xem như là một mức phí tăng tương đối cao trong sự hoạt động thẻ tín dụng, tuy nguồn thu từ phí chỉ tương đối cao vì người dân chưa sử dụng nhiều rộng rãi đến thẻ tín dụng nên Ngân hàng áp dụng các chương trình miễn phí thường niên 1 năm đầu. Nhưng nhìn tổng thể khoản thu phí lại cho thấy rằng việc khách hàng vẫn còn duy trì và sử dụng đến thẻ tín dụng.

## 2.2.3.5. Thu nhập từ hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng

### 2.2.3.5.1. Phí thanh toán quốc tế

Phí thanh toán quốc tế, hay còn được gọi là phí giao dịch nước ngoài đây là khoản phí mà Ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính thu khi sử dụng thẻ tín dụng để thực hiện các giao dịch bằng ngoại tệ hoặc ở các cửa hàng, trang web ở nước ngoài. Và phí thanh toán quốc tế ở Ngân hàng ở mức **3%/giao dịch**.

*Bảng 2.5: Thu phí thanh toán quốc tế của thẻ tín dụng 2021-2023*

*(Đơn vị tính: Triệu đồng)*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Dòng thẻ Visa	49,44	71,49	116,49	22,05	31%	45,00	39%
Dòng thẻ JCB	32,40	56,82	102,87	24,42	43%	46,05	45%
Dòng thẻ Mastercard	38,34	65,67	77,19	27,33	42%	11,52	15%
<b>TỔNG</b>	120,18	193,98	296,55	73,80	38%	102,57	35%

*(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)*



*Biểu đồ 2.5: Tổng thu phí thanh toán quốc tế*

*(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)*

Từ bảng số liệu trên, khoản phí thanh toán quốc tế thẻ tín dụng của các dòng thẻ tăng nhanh qua các năm. Năm 2022 tổng thu được là 193,98 triệu đồng tăng lên khoảng 73,80 triệu đồng (tương đương đã tăng 38%) so với năm 2021. Năm 2023 thu được 296,55 triệu đồng tăng lên 102,57 triệu đồng (tương đương tăng 35%) so với năm 2022. Đây cũng có thể xem như là một trong những nguồn thu nhập trong hoạt động của thẻ tín dụng ở mức tương đối cao, tuy nguồn thu từ phí chỉ ở mức tương đối cao vì mức phí

thanh toán khá cao khiến cho khách hàng hạn chế sử dụng thẻ tín dụng lại để mua sắm hay thanh toán ở quốc tế.

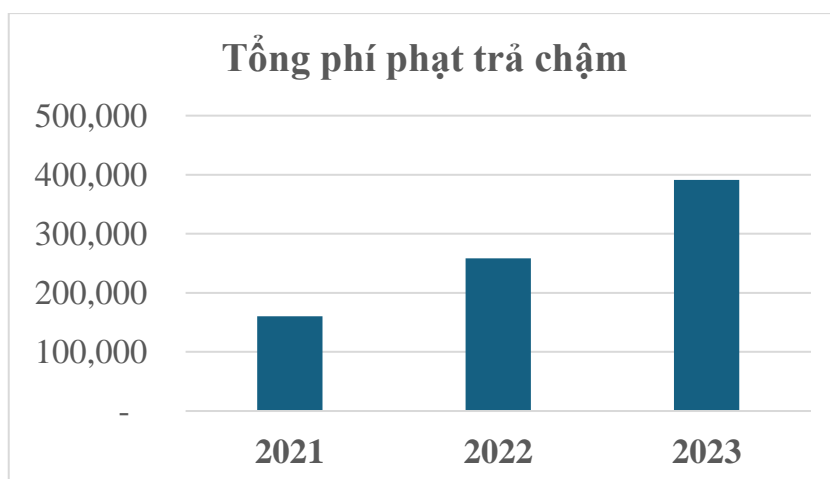
### 2.2.3.5.2. Phí phạt trả chậm

Bảng 2.6: Thu phí phạt trả chậm của thẻ tín dụng 2021-2023

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Dòng thẻ Visa	65,92	95,32	155,32	29,4	31%	60,00	39%
Dòng thẻ JCB	43,2	75,72	133,16	32,52	43%	57,44	43%
Dòng thẻ Mastercard	51,12	87,56	102,92	36,44	42%	15,36	15%
<b>TỔNG</b>	160,24	258,6	391,4	98,36	38%	132,8	34%

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Biểu đồ 2.6: Tổng phí phạt trả chậm

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Phí phạt trả chậm là khoản phí mà ngân hàng hoặc các tổ chức tài chính thu khi khách hàng không thanh toán đủ hoặc thanh toán chậm trễ số tiền tối thiểu. Và ở ngân hàng Sacombank thì mức phí phạt trả chậm ở mức **4%/số tiền chưa thanh toán**. Từ bảng số liệu trên, ta thấy được rằng khoản tiền thu được từ phí phạt đang tăng lên hàng năm. Năm 2022 tổng phí phạt thu được là 258,6 triệu đồng (tương đương tăng 38%) so với năm 2021. Năm 2023 tổng phí phạt thu là 391,4 triệu đồng (tương đương tăng 34%) so với năm 2022. Thu nhập từ nguồn phí phạt ở mức cao, nhưng thu nhập càng cao thì cho ta thấy rõ hơn về việc khách hàng vẫn còn chậm trễ và không thanh toán số tiền đã

sử dụng từ thẻ tín dụng. Tuy nhiên cũng nhờ thu phí này đã khuyến khích khách hàng tuân thủ đúng hạn thanh toán và bảo vệ ngân hàng khỏi rủi ro từ việc không thanh toán đúng hạn.

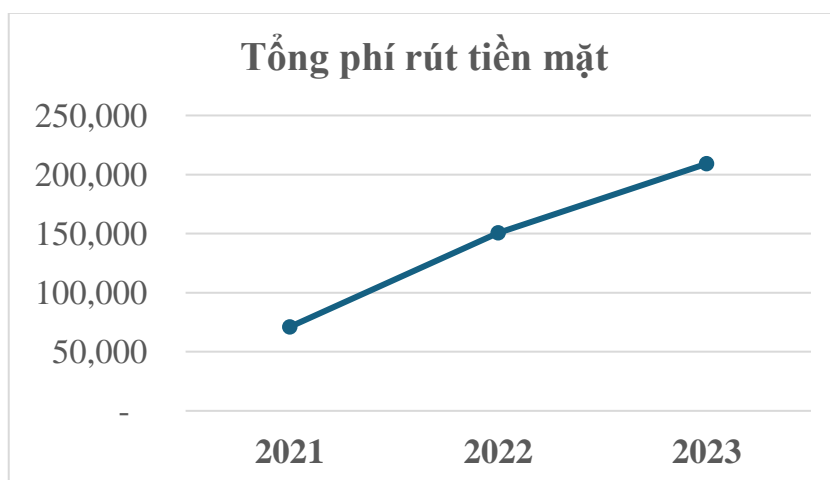
### 2.2.3.5.3. Phí rút tiền mặt

Bảng 2.7: Thu phí rút tiền mặt của thẻ tín dụng 2021-2023

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Dòng thẻ Visa	21,60	57,14	67,78	35,54	62%	10,64	16%
Dòng thẻ JCB	23,90	39,46	77,22	15,56	39%	37,76	49%
Dòng thẻ Mastercard	25,56	53,9	64,14	28,34	53%	10,24	16%
<b>TỔNG</b>	71,06	150,5	209,14	79,44	53%	58,64	28%

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Biểu đồ 2. 7: Tổng phí rút tiền mặt

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Phí rút tiền mặt từ thẻ tín dụng là khoản phí mà ngân hàng hoặc tổ chức tài chính thu khi khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để rút tiền mặt từ máy ATM. Mức phí thu từ việc rút tiền mặt là **2%/giao dịch**. Năm 2022 tổng phí rút tiền mặt thu được là 150,5 triệu đồng (tương đương tăng 53%) so với năm 2021. Năm 2023 tổng phí thu được là 209,14 triệu đồng (tương đương tăng 28%) so với năm 2022. Nguồn thu từ phí rút tiền mặt qua các năm vẫn còn đang tăng lên khá cao, cho ta biết rõ về việc khách hàng vẫn còn chưa am hiểu rõ về việc rút tiền mặt sẽ chịu các phí và lãi cao ra sao. Và việc tăng

nguồn thu phí này có thể xuất phát từ việc ngày càng có nhiều người sử dụng thẻ tín dụng và việc rút tiền mặt từ thẻ trở thành một phần của thói quen tiêu dùng.

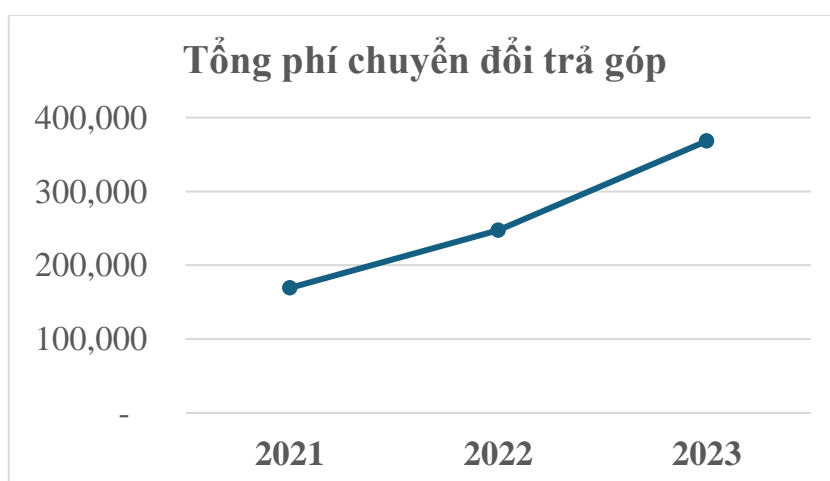
#### 2.2.3.5.4. Phí chuyển đổi trả góp

Bảng 2.8: Thu phí chuyển đổi trả góp của thẻ tín dụng 2021-2023

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu		2022	2023	Chênh lệch			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
Dòng thẻ Visa	57,68	83,41	139,02	25,725	31%	55,62	40%
Dòng thẻ JCB	66,85	87,40	125,16	20,545	24%	37,77	30%
Dòng thẻ Mastercard	44,77	76,62	104,06	31,850	42%	27,44	26%
<b>TỔNG</b>	169,30	247,42	368,24	78,120	32%	120,82	33%

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)



Biểu đồ 2.8: Tổng phí chuyển đổi trả góp

(Nguồn: Sacombank - Chi nhánh Hóc Môn)

Phí chuyển đổi trả góp là khoản phí mà ngân hàng hoặc tổ chức tài chính thu khi khách hàng chuyển đổi một giao dịch mua sắm bằng thẻ tín dụng sang hình thức trả góp theo kỳ hạn. Mức phí chuyển đổi trả góp là **3.5%/giao dịch**. Năm 2022 tổng phí thu được là 247,42 triệu đồng (tương đương tăng 32%) so với năm 2021. Năm 2023 tổng phí thu được là 368,24 triệu đồng (tương đương tăng 33%) so với năm 2022. Từ những số liệu trên, ta thấy được rằng nguồn thu từ chuyển đổi trả góp tăng mạnh lên từng năm và việc tăng đó là một dấu hiệu cho thấy nhu cầu sử dụng dịch vụ trả góp

bằng thẻ tín dụng đang gia tăng. Việc khách hàng ngày càng ưa chuộng việc trả góp cho thấy được họ đang sử dụng thẻ tín dụng thường xuyên và họ sẵn sàng chi tiêu nhiều hơn cho các sản phẩm - dịch vụ có giá trị lớn.

### **2.2.3.6. Thực trạng trong quản lý rủi ro của hoạt động thẻ tín dụng**

Trong hoạt động giao dịch qua thẻ lúc nào cũng đang phải đối mặt với rất nhiều loại rủi ro khác nhau như thẻ bị đánh cắp, thẻ giả, thất lạc,... Những rủi ro này không chỉ ảnh hưởng đến trực tiếp đến hình ảnh, danh tiếng và lợi nhuận cũng như là sự uy tín của ngân hàng phát hành thẻ mà nó còn gây ra nhiều sự rắc rối, phiền nhiễu đến cho chủ nhân của thẻ. Trong khi nước Việt Nam chúng ta đang dần phát triển hướng đến sự phát triển quốc tế thì việc sẽ xuất hiện nhiều tổ chức tội phạm thẻ nhắm tới. Tổ chức tội phạm thẻ là một tổ chức rất khó có thể chống lại được. Nỗi lo lắng này không chỉ là của riêng Ngân hàng Sacombank mà còn là nỗi lo của tất cả các ngân hàng ở trên nước Việt Nam, khi mà điều kiện cơ sở hạ tầng và hệ thống công nghệ thông tin của nước chúng ta còn chưa phát triển mạnh mẽ. Vì thế mà Ngân hàng Sacombank đã đề ra các chính sách và hướng giải quyết cũng như là các quy định về độ bảo mật thông tin, an ninh mạng tăng cường rà soát và gia tăng bức rào chắn bảo vệ và phòng ngừa tội phạm.

Trong quản lý rủi ro của hoạt động thẻ tín dụng không thể bỏ qua đó là vấn đề khách hàng bị nợ xấu hoặc chậm trễ thanh toán thẻ. Đây là vấn đề khá phổ biến mà khách hàng dễ bị mắc vào, làm ảnh hưởng đến ngân hàng cũng như là khách hàng. Nguyên nhân mà dẫn đến nợ xấu là do khách hàng không có một kế hoạch trả nợ phù hợp, đã sử dụng tiền vay một cách vô tội vạ dẫn đến sự việc bị mất hoàn toàn khả năng thanh toán khi đến kỳ hạn thanh toán với ngân hàng. Và không chú ý, theo dõi thường xuyên thời gian thanh toán khoản vay, dẫn đến tình trạng không chuẩn bị tiền kịp thời, quên mất thời hạn thanh toán cần phải trả, kéo dài và kết quả là rơi vào nợ xấu.

## **2.3. Đánh giá thực trạng**

### **2.3.1. Kết quả đạt được**

*Thứ nhất*, qua phân tích các số liệu trên, có thể thấy được rằng thẻ tín dụng đang hoạt động và phát triển tốt đang có nhiều sự cải thiện, nâng cấp lên không ngừng tăng trưởng về chất lượng và số lượng. Và đây cũng là định hướng phát triển dịch vụ bán lẻ trên toàn quốc mà Ngân hàng Sacombank đang muốn hướng đến.

**Thứ hai**, các sản phẩm thẻ đa dạng kèm theo các chính sách khuyến khích khách hàng sử dụng dành cho từng dòng thẻ tín dụng (như hoàn tiền, tặng voucher, tích lũy điểm thưởng, tích lũy dặm bay, v.v), và từ đó có thể nói rằng sản phẩm thẻ tín dụng của Sacombank đã có chỗ đứng cũng như là sức mạnh cạnh tranh ở trên thị trường.

**Thứ ba**, về công tác quản lý rủi ro đã được chú trọng từ khâu phát hành thẻ cho đến khâu giám sát theo dõi rủi ro trong quá trình sử dụng thẻ, giúp giảm thiểu được đáng kể tình trạng nợ xấu. Và ngân hàng đã đặc biệt chú trọng đến việc phòng ngừa và tăng cường nâng cao bức tường chắn các tội phạm thẻ, để giảm thiểu rủi ro tránh gây ảnh hưởng đến khách hàng cũng như ngân hàng.

**Thứ tư**, vấn đề công tác quảng bá, marketing cho sản phẩm cũng đã được thực hiện tốt, với thông tin rõ ràng và dễ hiểu để hướng dẫn cho khách hàng hiểu biết về sản phẩm dịch vụ của thẻ tín dụng. Mọi thông tin liên quan đến sản phẩm thẻ tín dụng như đặc tính, tiện ích, chương trình ưu đãi của từng dòng thẻ phải được đăng tải thường xuyên trên các kênh khác nhau như website ngân hàng, trung tâm chăm sóc khách hàng, điểm giao dịch,... Làm cho khách hàng dễ dàng tiếp nhận, và sử dụng thẻ tín dụng nhờ điều đó sẽ làm cho nguồn thu từ hoạt động thẻ được tăng lên nhờ vào sự khách hàng thường xuyên sử dụng thẻ trong giao dịch.

### 2.3.2. Hạn chế

**Thứ nhất**, các quy trình và thủ tục chuẩn bị hồ sơ mở thẻ tín dụng còn tương đối phức tạp. Việc chuẩn bị hồ sơ mở thẻ chiếm khá nhiều thời gian và đòi hỏi đầy đủ các loại giấy tờ điều đó làm mất khá nhiều thời gian và cũng làm mất đi sự kiên nhẫn của khách hàng.

**Thứ hai**, số lượng thẻ tín dụng phát hành và số lượng thẻ tín dụng được sử dụng còn tương đối chênh lệch và nếu so với số lượng thẻ thanh toán được phát hành thì thấy rằng thẻ tín dụng vẫn chưa được phát triển mạnh mẽ. Khách hàng còn khá nhiều niềm lo lắng, chưa am hiểu rõ đến công dụng tiện ích thẻ tín dụng. Những năm qua, Ngân hàng chú trọng nỗ lực vào phát hành thẻ với số lượng nhiều nhưng lại chưa đi kèm với việc tăng cường giao dịch của chủ thẻ trong các hoạt động mua sắm.

**Thứ ba**, cơ cấu các dòng thẻ tín dụng phát hành chưa đồng đều. Chỉ có mỗi dòng thẻ Visa phát hành với số lượng cao còn dòng thẻ Mastercard và JCB còn đang ở mức phát hành thấp hơn so với dòng Visa rất nhiều.

**Thứ tư**, doanh số giao dịch qua thẻ tín dụng tại máy ATM vẫn còn cao. Và giao dịch ở máy POS tăng trưởng còn ở mức tương đối thấp. Mặc dù ngân hàng Sacombank đã cải tiến phát triển các dòng máy POS qua phương pháp chạm thanh toán nhưng kết quả phân tích trên thấy được rằng vẫn còn khá thấp và phát triển chậm.

**Thứ năm**, phí thường niên của các dòng thẻ tín dụng còn khá sao. Đây cũng là vấn đề khiến các khách hàng không muốn mở thẻ tín dụng ngay từ bước đầu tiên. Tiếp đó, là kéo theo sự hủy thẻ khi gần đến kỳ thu phí thường niên sau khi hết hạn được miễn phí thường niên theo chính sách ưu đãi bên ngân hàng.

**Thứ sáu**, về các mức chi phí khá cao. Hiện nay lãi suất hiện hành của thẻ tín dụng của ngân hàng Sacombank áp dụng còn khá cao, mức lãi suất dao động khoảng 2.7%/tháng, ngoài ra còn kể đến thêm các loại phí phải trả như phí thanh toán quốc tế phí phạt trả chậm, phí rút tiền mặt, phí chuyển đổi trả góp, v.v, có thể thấy rằng mức phí cần phải trả khi sử dụng thẻ là khá lớn đối với khách hàng.

### **2.3.3. Nguyên nhân hạn chế**

Những hạn chế trong hoạt động thẻ tín dụng tại Ngân hàng Sacombank được bắt nguồn từ những nguyên nhân sau:

Mạng lưới chấp nhận thẻ và giao dịch qua máy POS tập trung chủ yếu tại các trung tâm thành phố lớn, còn những tỉnh lẻ nông thôn thì còn rất thưa thớt gần như là khá ít. Và các mạng lưới giao dịch thường có ở các khách sạn, nhà hàng, siêu thị mua sắm, sân bay, ..., và chỉ thường phục vụ cho khách hàng có nguồn thu nhập cao.

Mức độ dân trí có thu nhập tương đối cao, họ sẽ thường tập trung ở các trung tâm thành phố lớn. Trình độ dân trí cũng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định sử dụng các dịch vụ sản phẩm thẻ tín dụng. Để có thể sử dụng được các dịch vụ liên quan đến thẻ tín dụng thì cần sự thành thạo và am hiểu trong công nghệ hiện đại, kỹ thuật, và các ứng dụng của riêng ngân hàng. Đặc biệt, khi các kiến thức công nghệ hiện đại còn hạn chế chưa được phổ cập rộng rãi nên đã trở thành điều hạn chế đến khả năng sử dụng thẻ.

Các Ngân hàng Thương mại đang cạnh tranh gay gắt trong việc phát triển trong hoạt động thẻ tín dụng. Khi các Ngân hàng ở trong nước với lợi thế là các ngân hàng đã ra đời trước sớm hơn đã chiếm lĩnh và vị thế khá lớn trên thị trường với lượng khách hàng đông. Và không chỉ riêng về sự cạnh tranh với các ngân hàng trong nước mà còn

đang trong quá trình Hội nhập kinh tế thì các ngân hàng nước ngoài với ưu thế về kỹ thuật, công nghệ và đa dạng các dịch vụ bán lẻ sẽ buộc Sacombank phải sáng tạo, năng động hơn để có thể chiếm lĩnh thị trường và trở thành nơi thị trường bán lẻ toàn quốc.

Thói quen tiêu dùng bằng tiền mặt của khách hàng. Từ xưa đến nay đây là cách thanh toán truyền thống được sử dụng khá lâu, đối với một số khách hàng thì lại cho rằng việc sử dụng công nghệ trong thanh toán là quá khó sử dụng và rờm rà. Do thế, phần lớn trong quá trình giao dịch mua sắm đang vẫn còn sử dụng thanh toán bằng tiền mặt. Thêm vào đó nữa là, tâm lý lo sợ về rủi ro và bị lộ thông tin cá nhân ra ngoài khi đang trong quá trình thanh toán qua Internet. Và các khách hàng không muốn liên quan vì tới vay vốn hay nợ nần nên khách hàng thường ưa chuộng việc thanh toán bằng tiền mặt dứt điểm hơn.

## TỔNG KẾT CHƯƠNG 2

Qua chương 2, phần giới thiệu về Ngân hàng đã trình bày khái quát một cách rõ nét làm cho chúng ta hiểu rõ hơn về Sacombank. Trải qua quá trình hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) với bề dày lịch sử, trải qua nhiều thăng trầm trong môi trường ngành ngày nay đã có thể đứng vững, dẫn bước, đồng hành cùng khách hàng từ những ngày đầu mở cửa và phát triển nền kinh tế nước nhà. Sacombank luôn duy trì mô hình quản trị chặt chẽ cùng với đạo đức nghề nghiệp vững tâm thấu hiểu trách nhiệm trong hành trình mang giá trị tích cực tới cộng đồng, gắn kết hài hòa mục tiêu kinh doanh với trách nhiệm xã hội. Từ đó, Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín nói chung và Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) – Chi nhánh Hóc Môn nói riêng đã tạo dựng niềm tin và uy tín khẳng định vị thế của mình. Sacombank không ngừng cập nhật, đổi mới, nắm bắt thị trường để mang lại sản phẩm chất lượng và dịch vụ tốt nhất cũng như đạt được tiên độ định hướng phát triển mục tiêu được đề ra.

Dựa trên cơ sở các số liệu cũng như là thể hiện qua các biểu đồ, chương 2 đã chỉ ra những phân tích đánh giá so sánh giữa các năm với nhau có liên quan đến sự hoạt động thẻ tín dụng. Qua việc phân tích các số liệu trên thấy được rằng một số thực trạng hoạt động thẻ tín dụng và còn tồn tại một số hạn chế cũng như là các nguyên nhân đã gây ra sự hạn chế đó. Và đó cũng chính là cơ sở để đưa ra được các một số các giải pháp để hoạt động thẻ tín dụng của Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi nhánh Hóc Môn ngày càng được phát triển, giải pháp này trình bày trong chương 2.

## **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**

### **3.1. Định hướng phát triển hoạt động thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi nhánh Hóc Môn**

Với phương châm “Nâng cao năng suất và tối ưu hóa chi phí”, CN Hóc Môn hành động bám sát phân tích, đánh giá chiến lược kinh doanh trên địa bàn theo mọi lĩnh vực, ngành nghề nhằm tập trung tiếp thị định hướng tín dụng cho đối tượng khách hàng mục tiêu.

Trong bối cảnh Hội nhập kinh tế hiện nay, Ngân hàng Sacombank không ngừng nỗ lực trong việc chuyển đổi số. Đây là hoạt động mà ngân hàng đã dành nhiều nguồn lực để triển khai trên toàn hệ thống trong suốt 7 năm trong bối cảnh thực hiện đề án tái cơ cấu. Nhóm giải pháp chuyển đổi số toàn diện đã mang lại những kết quả tích cực, giúp ngân hàng trở thành một trong những đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực này. Ngân hàng đã tiên phong giới thiệu nhiều sản phẩm hiện đại, đa chức năng với trải nghiệm người dùng và độ an toàn cao được đánh giá rất tốt. Gần đây, ngân hàng đã chính thức ra mắt tổng đài chăm sóc khách hàng mới sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI), cùng với hệ thống máy giao dịch hiện đại cho phép khách hàng thực hiện giao dịch bằng giọng nói và tương tác chạm với thẻ tín dụng để thực hiện các giao dịch *"Chuyển đổi số không đơn thuần là các dự án công nghệ mới mà phải thay đổi tư duy, thay đổi mô hình kinh doanh và quy trình, nâng cao kỹ năng và năng lực số trong tổ chức mới có thể thành công"*.

Định hướng phát triển thẻ tín dụng tại các Ngân hàng ở Việt Nam phải mang tính chất tập trung, sự đồng bộ, vừa tận dụng và vừa kết hợp các nguồn lực của các ngân hàng lại với nhau, cùng tham gia vào hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng. Bên cạnh đó với sự phát triển ngày càng mạnh của Hệ thống Ngân hàng Việt Nam hiện nay, dự báo tiềm năng phát triển về thị trường thẻ tín dụng trong tương lai sẽ phát triển mạnh mẽ hơn nữa. Với sự ưu việt của sản phẩm thẻ tín dụng Sacombank như tiện lợi, chi trước trả sau, hoàn tiền, an toàn đây là chìa khóa về thương mại điện tử thu hút hấp dẫn các

hiều người dân sử dụng. Cung và cầu trong tương lai gần tới hứa hẹn sẽ còn phát triển mạnh, như thế chắc chắn thị trường hoạt động thẻ tín dụng cũng sẽ phát triển theo.

Một điều thú vị là bên cạnh các mục tiêu ngắn hạn đến năm 2025, như hoàn tất việc tái cấu trúc và khôi phục lại vị thế ngân hàng bán lẻ hàng đầu trong nước, Sacombank còn đặt ra một tầm nhìn dài hạn về phát triển bền vững. Điều này diễn ra trong bối cảnh Chính phủ hướng đến mục tiêu đạt phát thải ròng bằng 0 (Net-Zero) vào năm 2050. Ngân hàng cũng đã đưa ra những chiến lược mới với bốn trọng tâm cho sự phát triển bền vững: Tăng trưởng bền vững nhằm mang lại lợi ích lâu dài cho cổ đông, khách hàng, cộng đồng và đất nước; Khách hàng là trung tâm, với các sản phẩm và dịch vụ tập trung vào lợi ích của họ; Nhân sự là yếu tố then chốt cho sự phát triển, với 99% cán bộ quản lý được thăng tiến từ nguồn lực nội bộ; Quản trị minh bạch với cơ cấu tổ chức rõ ràng và ưu tiên quản trị rủi ro, đồng thời luôn tuân thủ các tiêu chuẩn quốc tế mới nhất.

## **3.2. Một số giải pháp và kiến nghị**

### **3.2.1. Cải thiện dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách hàng**

Thị trường thẻ ở Việt Nam đầy tiềm năng và cũng đi kèm với sự cạnh tranh khốc liệt đến từ thị trường thẻ tín dụng của rất nhiều Ngân hàng thì cho dù các sản phẩm thẻ ở bên Ngân hàng Sacombank có đa dạng và tốt nhưng việc các khách hàng không biết đến thì khách hàng sẽ lựa chọn mở thẻ ở các ngân hàng khác. Vì thế việc cải thiện dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách hàng là giải pháp ưu tiên cho công tác triển khai phát triển hoạt động thẻ tín dụng.

Cải thiện dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách hàng ở ngân hàng là một chiến lược quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng cường sự hài lòng, giữ chân khách hàng cũng như làm giảm tình trạng việc thẻ tín dụng phát hành nhưng lại không sử dụng. Tư vấn, chăm sóc khách hàng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động thẻ tín dụng, vì thông qua việc tư vấn giúp cho các khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm thẻ tín dụng. Nhờ vào sự tư vấn, chăm sóc khách hàng đến từ các cán bộ nhân viên ngân hàng đã giúp làm cho khách hàng hiểu rõ hơn về sản phẩm thẻ tín dụng, cách sử dụng ra sao, cho khách hàng thấy được sự lợi ích mà thẻ tín dụng mang đến. Triển khai các chương trình ưu đãi khuyến khích sử dụng thẻ tín dụng cho khách hàng, giúp tăng cường mối quan hệ và tạo động lực để khách hàng sử dụng dịch vụ thường xuyên. Từ đó sẽ thu hút được việc mở

thẻ tín dụng và việc thường xuyên sử dụng trong giao dịch thanh toán, làm thu hẹp lại việc các thẻ tín dụng phát hành nhưng không sử dụng.

### **3.2.2. Tăng cường chương trình ưu đãi, khuyến mãi và liên kết đối tác**

Tăng cường cung cấp, quảng bá rộng rãi các chương trình khuyến mãi hấp dẫn, như giảm giá, hoàn tiền, hoặc tích điểm khi sử dụng dòng thẻ Mastercard và JCB tại các cửa hàng, nhà hàng, hoặc các trang web mua sắm. Những ưu đãi này đặc biệt hấp dẫn trong các ngành hàng như du lịch, giải trí, và mua sắm trực tuyến.

Liên kết với các đối tác chiến lược: Hợp tác với các thương hiệu, cửa hàng, và nhà cung cấp dịch vụ để cung cấp ưu đãi độc quyền cho người dùng thẻ Mastercard và JCB. Điều này sẽ khuyến khích khách hàng chọn các dòng thẻ này khi mua sắm hoặc thanh toán. Thêm nữa triển khai sự tích hợp với các ứng dụng thanh toán và ví điện tử, khuyến khích sử dụng dòng thẻ Mastercard và JCB thông qua việc tích hợp với các ứng dụng thanh toán di động và ví điện tử, cung cấp ưu đãi khi sử dụng thẻ trong các giao dịch kỹ thuật số.

Cung cấp thông tin chi tiết khi tư vấn về sự khác biệt giữa Visa, Mastercard, và JCB, để khách hàng có thể đưa ra quyết định dựa trên nhu cầu cá nhân. Ví dụ như dòng thẻ JCB có thể có nhiều ưu đãi hơn tại các quốc gia châu Á, trong khi Mastercard có thể cung cấp các lợi ích đặc biệt ở châu Âu hoặc Mỹ. Mở rộng thêm mạng lưới chấp nhận thẻ, làm việc và hợp tác với các nhà bán lẻ, cửa hàng, và đối tác thương mại để đảm bảo rằng dòng thẻ Mastercard và JCB được chấp nhận rộng rãi. Điều này đặc biệt quan trọng vì dòng thẻ Visa hiện đang có ưu thế vì Visa có mạng lưới chấp nhận thẻ rộng rãi ở khắp mọi nơi.

### **3.2.3. Đẩy mạnh việc thanh toán thẻ bằng POS, hạn chế rút tiền từ ATM**

Máy POS (Point Of Sale) là loại máy dùng cho phương thức thanh toán mà không dùng tiền mặt sẽ do ngân hàng cung cấp cho các chủ thẻ hoặc ĐVCNT để thực hiện mua bán hàng hóa, dịch vụ. Nhưng với thói quen người dân vẫn còn sử dụng tiền mặt đã làm cho việc thanh toán qua máy POS không được phổ biến. Vì thế mà ngân hàng cần tạo ra nhiều các chương trình ưu đãi dành cho nơi chấp nhận thẻ cũng như là đối với các khách hàng sử dụng thanh toán bằng máy POS. Giảm chi phí cho đơn vị chấp nhận thẻ như phí lắp đặt, thuê mượn máy,... Đơn giản hóa các quy trình sử dụng giao diện và phần mềm dễ hiểu, dễ sử dụng với người dùng và tích hợp nhiều tính năng hữu ích.

Tăng cường an ninh và bảo mật giao dịch, đảm bảo rằng các giao dịch qua máy POS được bảo mật cao, giúp tăng cường lòng tin của ĐVCNT và khách hàng. Giới hạn và kiểm soát việc rút tiền mặt, ngân hàng có thể áp dụng giới hạn số lần hoặc số tiền có thể rút từ thẻ tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định để có thể làm giảm thiểu việc lạm dụng thẻ tín dụng cho việc rút tiền từ ATM. Nên đưa ra các lời khuyên hoặc thông báo nhắc nhở về các chi phí khi khách hàng có ý định rút tiền mặt từ thẻ tín dụng, để họ cân nhắc kỹ trước khi thực hiện. Triển khai các chương trình khuyến khích cũng như ưu đãi hoàn tiền, tích lũy điểm thưởng nếu không dùng tiền mặt để thanh toán, hoặc như các ngày lễ sẽ áp dụng giá chiết khấu trên giá trị thanh toán.

### **3.2.4 Chính sách phí và lãi suất hợp lý**

Vấn đề liên quan đến phí và lãi suất là vấn đề khá lớn có ảnh hưởng trực tiếp đến các khách hàng, một số trường hợp với mức thu nhập bình quân của một người là không quá cao thì việc họ muốn mở thẻ tín dụng mà cần phải bỏ ra một khoản tiền để chi trả các loại chi phí để được phát hành thẻ cũng như là phải chứng minh sao kê nguồn thu nhập như thế cũng đã đủ gây ra tâm lý khá ngại việc mở thẻ tín dụng. Do đó, Ngân hàng cần áp dụng chính sách hoặc các chương trình về phí và lãi suất hợp lý để thu hút và giữ chân được khách hàng như điều chỉnh lãi suất cân nhắc việc giảm lãi suất cho các khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc các khách hàng lâu năm để giữ chân họ và tăng cường sự hài lòng và lòng tin. Cung cấp các gói thẻ tín dụng với cấu trúc phí linh hoạt, chẳng hạn như phí thường niên thấp hoặc giảm phí thường niên cho 1 năm mới mở thẻ, miễn phí thay đổi hạn mức, miễn phí cấp lại thẻ,...

Tạo các chương trình khuyến mãi và ưu đãi, như lãi suất 0% ban đầu trong một khoảng thời gian nhất định cho các khách hàng mới hoặc các giao dịch cụ thể như mua sắm, du lịch. Tăng cường các chương trình điểm thưởng, hoàn tiền, hoặc ưu đãi mua sắm để tạo thêm giá trị cho khách hàng sử dụng thẻ tín dụng.

### **3.2.5. Kiến nghị đối với Ngân hàng**

Đơn giản hóa các quy trình thủ tục mở thẻ tín dụng: Để giảm thiểu được sự phức tạp và rườm rà trong các quy trình thủ tục mở thẻ tín dụng thì ngân hàng nên đơn giản hóa các thủ tục giấy tờ như giảm bớt số lượng giấy tờ yêu cầu khi mở thẻ tín dụng, mà chỉ yêu cầu những giấy tờ cần thiết nhất như CMND/CCCD, Hợp đồng lao động, v.v. Áp dụng vào các ứng dụng công nghệ số, sử dụng các nền tảng công nghệ số cho phép

khách hàng có thể tự đăng ký mở thẻ tín dụng trực tuyến, thông qua ứng dụng của ngân hàng trên chính điện thoại. Tự động hóa quy trình sử dụng các hệ thống tự động để xử lý giảm bớt các đơn đăng ký thẻ tín dụng, từ việc xác thực thông tin cá nhân đến kiểm tra tín dụng và phê duyệt. Cải thiện các hệ thống quản lý dữ liệu và thông tin khách hàng để việc kiểm tra và xác nhận thông tin được nhanh chóng và chính xác hơn.

Cải thiện giao diện người dùng thiết kế giao diện đăng ký trực tuyến thân thiện và dễ sử dụng, giúp khách hàng dễ dàng điền thông tin và nộp hồ sơ mà không gặp khó khăn. Cung cấp hướng dẫn chi tiết và hỗ trợ trực tuyến để khách hàng có thể hoàn thành quy trình một cách dễ dàng. Rút ngắn thời gian xử lý, đặt ra các mục tiêu thời gian xử lý cụ thể cho mỗi bước trong quy trình mở thẻ tín dụng và đảm bảo rằng các mục tiêu này được tuân thủ nghiêm ngặt. Đào tạo nhân viên về quy trình và cách thức xử lý hồ sơ một cách nhanh chóng và hiệu quả. Khuyến khích nhân viên cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng tận tình và chu đáo để giúp khách hàng vượt qua các bước phức tạp. Tích hợp với hệ thống tài khoản ngân hàng, trường hợp các khách hàng đã có tài khoản ngân hàng tại tổ chức phát hành thẻ, tích hợp thông tin tài khoản hiện có để đơn giản hóa quy trình đăng ký và xác thực.

## **TỔNG KẾT CHƯƠNG 3**

Nội dung ở chương 3 đã đưa ra một số đề xuất giải pháp về việc hoạt động thẻ tín dụng cá nhân cũng như có thể xem như là một số định hướng cụ thể cho Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) - Chi Nhánh Hóc Môn cần xem xét để phát triển việc kinh doanh cũng như hoạt động thẻ tín dụng trong tương lai sắp tới.

## KẾT LUẬN

Thẻ tín dụng là phương tiện thanh toán mà không cần dùng đến tiền mặt và cho phép người dân được sử dụng trước và trả sau, tuy thẻ tín dụng lại đang rất phổ biến ở các nước quốc tế nhưng ở Việt Nam đây là loại thẻ ngân hàng mang hình thức thanh toán còn khá mới mẻ, xa lạ và tâm lý còn dè chừng đối với người dân Việt Nam. Tuy nhiên với tình hình hiện tại đang Hội nhập kinh tế việc nền kinh tế đang ngày càng phát triển thì việc mang đến loại phương tiện thanh toán mới mẻ này là điều tất yếu. Hoạt động thẻ tín dụng ở Việt Nam đang càng ngày có những bậc phát triển rất đáng kể, đi kèm với là sự xuất hiện các ngân hàng mới đến từ trong và ngoài nước, cũng như việc gia tăng các sản phẩm và dịch vụ thẻ.

Chính vì thế mà các khách hàng có nhiều được sự lựa chọn cũng như là sự dễ dàng thay đổi các sản phẩm dịch vụ của các ngân hàng. Vì vậy việc đánh giá các thực trạng và đề xuất một số giải pháp nhằm mục đích đóng góp cho sự phát triển cải thiện hoạt động thẻ tín dụng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Chi Nhánh Hóc Môn. Mặc dù, bài luận văn đã có sự cố gắng trong việc tìm hiểu và phân tích đánh giá nhưng do hạn chế về thời gian và sự hiểu biết chưa nhiều nên cũng không thể tránh khỏi được những sai sót, yếu kém trong bài. Vì vậy, em rất mong các Quý Thầy Cô bỏ qua, và em mong nhận được sự góp ý của Quý Thầy Cô để bài luận văn của em được hoàn thiện hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giải pháp nâng cao hiệu quả sử dụng thẻ tín dụng tại Việt Nam. (2019, 09 01).
2. Nguyễn Thị Hương Giang. (2017). Giải Pháp Phát Triển Dịch Vụ Thẻ Tín Dụng Tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Kỹ Thương Việt Nam.
3. Phạm Anh Tuấn. (2024, 01 29). Triển khai Đề án Phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021 - 2025
4. Phan Thị Trang Đài. (2020, 11 11). Giải pháp phát triển hoạt động kinh doanh thẻ thanh toán tại Ngân hàng Sacombank - Chi nhánh Bình Dương - PGD Thủ Dầu Một.
5. Phi, H. (2019, 05 30). Thẻ chip chuẩn EMV: Tổng quan những điều cần biết. Retrieved from Thời Báo Ngân Hàng.
6. Thống Đốc Ngân Hàng Nhà Nước. (2016, 06 30). Thông tư 19/2016 Quy định về hoạt động thẻ ngân hàng.
7. ThS. Trần Linh Huân. (2023, 02 02). Vai trò của ngân hàng trong ứng phó biến đổi khí hậu dưới khía cạnh pháp lý.
8. Thu, P. N. (2014, 09 29). Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng TMCP Ngoại Thương Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng.
9. Trần Linh Chi. (2009). Phát triển dịch vụ thẻ tín dụng tại Sở Giao dịch Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại Thương Việt Nam.

## NGUỒN WEB

1. Retrieved from Ngân hàng Sacombank: <https://www.sacombank.com.vn/trang-chu/ve-chung-toi.html>
2. <https://tapchitaichinh.vn/giai-phap-nang-cao-hieu-qua-su-dung-the-tin-dung-tai-viet-nam.html>
3. <https://fr.slideshare.net/slideshow/gii-php-pht-trin-dch-v-th-tn-dng-ti-ngn-hng-thng-mi-c-phn-k-thng-vit-nam/263282542#55>
4. <https://tapchinganhang.gov.vn/trien-khai-de-an-phat-trien-thanh-toan-khong-dung-tien-mat-tai-viet-nam-giai-doan-2021-2025-ket-qua-.htm>
5. <https://fr.slideshare.net/slideshow/bao-cao-t-t-nghi-p-gi-i-phap-phat-tri-n-ho-t-d-ng-kinh-doanh-th-thanh-toan-t-i-sacombank-cn-binh-d-ng-pgd-th-d-u-m-t/268294799>
6. <https://thoibaonganhang.vn/the-chip-chuan-emv-tong-quan-nhung-dieu-can-biet-88405.html>
7. <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-19-2016-TT-NHNN-hoat-dong-the-ngan-hang-316056.aspx>
8. [sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/fm/ddnhnn/nctd/nctd\\_chitiet?leftWidth=20%25&showFooter=false&showHeader=false&dDocName=SBV559835&rightWidth=0%25&centerWidth=80%25&\\_afrLoop=53740865377024023](http://sbv.gov.vn/webcenter/portal/vi/menu/fm/ddnhnn/nctd/nctd_chitiet?leftWidth=20%25&showFooter=false&showHeader=false&dDocName=SBV559835&rightWidth=0%25&centerWidth=80%25&_afrLoop=53740865377024023)
9. [http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL\\_125/5712/2/PhanNgocThu.TT.pdf](http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL_125/5712/2/PhanNgocThu.TT.pdf)

## PHỤ LỤC

### Phụ lục 1. Số dư bình quân tài khoản của KH

Số dư bình quân tài khoản

Khu vực	Chi nhánh	CN/PGD	Mã CN/PGD	Mã khách hàng	Tên khách hàng	Số tài khoản	Số dư bình quân tháng	TPKT
KV TP.HCM	CHI NHANH HỌC MÔN	CHI NHANH HỌC MÔN	VN0012186	772772	NGUYEN THI TRUNG TAM	060314065207	20,000,000	1700
KV TP.HCM	CHI NHANH HỌC MÔN	CHI NHANH HỌC MÔN	VN0012186	772772	NGUYEN THI TRUNG TAM	060315108198	20,000,000	1700
KV TP.HCM	CHI NHANH HỌC MÔN	CHI NHANH HỌC MÔN	VN0012186	772772	NGUYEN THI TRUNG TAM	060316691301	50,000,000	1700
KV TP.HCM	CHI NHANH HỌC MÔN	CHI NHANH HỌC MÔN	VN0012186	772772	NGUYEN THI TRUNG TAM	060317873101	270,000,000	1700

LẬP BẢNG



Nguyễn Thị Kim Loan

TRƯỞNG ĐƠN VỊ



Sơ Thị Phương Loan

## Phụ lục 2. Kiểm tra thông tin của KH

24, 1:30 PM SMLC - Conduct of Account - Thời gian còn lại: 29 phút 55 giây

SMLC | Nguyễn Hoàng Thông | RM | CHI NHÁNH HỌC MÔN(VN0012186) | Phiên bản: 01.01.01.298 prod | Chrome 120.0.0.0

Sacombank (UserProfileTab.do?event=view\_user\_profile\_tab)

Sacombank (UserProfileTab.do?event=view\_user\_profile\_tab) NGUYỄN THỊ TRUNG TÂM

Tổng quan Khách hàng (IndividualCustomer.do?event=prepare\_edit\_individual) Quan hệ KH-KH (CustomerToCustomer.do)

In phiếu

### Thông tin KH

Tên Khách hàng	THỊ TRUNG TÂM NGUYỄN	Mã KH	772772
Quan hệ với CN	KV TP.HCM/CHI NHÁNH HỌC MÔN	Thời gian bắt đầu giao dịch tại Sacombank	
Nhóm nợ hiện hữu (Tại Sacombank/ Nhóm nợ kéo theo CIC)		Hạng khách hàng	
Xếp hạng tín dụng		Có phát sinh nợ quá hạn từ nhóm 2 trở lên trong 5 năm gần nhất?	
Nhóm nợ cao nhất trong 5 năm (Tại Sacombank/ Nhóm nợ kéo theo CIC)		Ngày phát sinh nợ quá hạn cao nhất trong 5 năm	
Ngày chuyển từ nợ quá hạn cao nhất về trong hạn trong 5 năm		Có phát sinh nợ trễ hạn trong 1 năm gần nhất?	
Số ngày trễ hạn cao nhất trong 1 năm		Ngày báo cáo	02/04/2024

Trở về đầu trang

[https://emlc.sacombank.com/doi/AccountConduct.do?event=view\\_account\\_conduct](https://emlc.sacombank.com/doi/AccountConduct.do?event=view_account_conduct)

1/

Mối quan hệ với



(UserProfileTab.do?event=view\_user\_profile\_tab)  
KV TP.HCM/C...



Hiện thị dữ liệ

**Sacombank**

Quản lý tài khoản Sacombank

[Trở về đầu trang](#)

[https://smic.sacombank.com/cesi/AccountConduct.do?event=view\\_account\\_conduct](https://smic.sacombank.com/cesi/AccountConduct.do?event=view_account_conduct)

### Phụ lục 3. Giao dịch tiền gửi và Thanh toán quốc tế

24, 1:30 PM SMLC - Conduct of Account - Thời gian còn lại: 29 phút 55 giây

**Giao dịch tiền gửi & TTQT**

(UserProfileTab.do?event=view\_user\_profile\_tab)

**Sacombank** 01/01/2024 T10/23 T11/23 T12/23 T01/24 T02/24 T03/24 Tổng cộng 6 tháng

02/04/2024

Giao dịch tiền gửi										
Doanh số TK TGTT VND (trđ)	1	1,598	124	455	54	16	317	50	39	931
Doanh số bảo có TGTT bình quân tháng (TK VND) (trđ)	1.1	133	30	455	54	16	317	50	39	155
Số dư TK TGTT VND bình quân tháng (trđ)	1.2	15	26	10	13	4	10	18	43	16
Giao dịch tiền gửi có kỳ hạn	4	1,342	317	738	550	500	404	286	310	465

Trở về đầu trang

[https://smc.sacombank.com/cos/AccountConduct.do?event=view\\_account\\_conduct](https://smc.sacombank.com/cos/AccountConduct.do?event=view_account_conduct) 3/4

Thông tin bổ sung giao dịch tại Sacombank

(UserProfileTab.do?event=view\_user\_profile\_tab)

Ghi chú/ Nhận **Sacombank**

3500 ký tự còn lại

Lưu

Chọn địa chỉ Sacombank

[Trở về đầu trang](#)

# Phụ lục 4. Tài khoản tiết kiệm của KH

4/3/24, 10:12 AM ACBOOKSELVN

Results 1 - 22 of 22

Account ID	TKTT TUCHON	Branch Name	Category	Currency	Product Line	Opening Date	Customer ID	Customer Name	Working Balance	Locked Amount	Limit Amount	AVAILABLE AMT	Working Interest
0000011000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1001 - THE ATM	17/02/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	31,066,625	50,000	0	31,066,625	
0027619000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	-	11/03/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0029421000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	18/10/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0029993000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - HOAN LAI TAMU KHU RUT TRUOC HAN	19/12/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0029993050		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	19/12/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030100100		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	23/03/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030200150		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	14/04/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030304700		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	18/05/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030505600		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	22/05/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030459000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	08/06/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030400200		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	18/06/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030303100		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - HOAN LAI TAMU KHU RUT TRUOC HAN	18/06/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030744200		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	09/08/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030702200		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	11/02/21	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030800000		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	21/04/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0030900200		CHU NHANH HOC MON	100	VND	-	08/09/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0031012400		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	19/12/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	
0031000200		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	09/01/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	20,000,000	0	0	20,000,000	0027619000
0031010100		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	30/05/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	20,000,000	0	0	20,000,000	0027619000
0031000100		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	08/09/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	20,000,000	0	0	20,000,000	0027619000
0031200100		CHU NHANH HOC MON	100	VND	1000 - THIET KEM CO KY HAN	29/01/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	270,000,000	0	0	270,000,000	0027619000
0031401000		KO MINH QUAN	100	VND	-	03/07/20	71272	NGUYEN THI TRUNG TAM	0	0	0	0	