

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THẺ THANH TOÁN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á CHI NHÁNH TIỀN GIANG

Developing payment card services at Southeast Asia Commercial Bank, Tien Giang Branch

Nguyễn Phan Quốc Thuấn¹

¹Học viên cao học Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam
npqthuan220100@gmail.com

Tóm tắt — Thanh toán không dùng tiền mặt ngày càng quan trọng trong phát triển kinh tế, xã hội hiện đại giúp giao dịch nhanh chóng, minh bạch hóa dòng tiền. Giai đoạn 2021-2023, Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Tiền Giang đã đạt nhiều kết quả tích cực trong phát triển dịch vụ thẻ, đặc biệt nhờ xu hướng giao dịch trực tuyến hậu Covid-19. Nghiên cứu tập trung hệ thống hóa lý luận, phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ thẻ tại chi nhánh và đề xuất giải pháp phát triển. Phương pháp chủ yếu là định tính, sử dụng dữ liệu nội bộ và phản hồi khách hàng. Các giải pháp chính gồm: Cải tiến sản phẩm thẻ, giám sát hoạt động, nâng cao năng lực nhân sự, đơn giản hóa quy trình, đẩy mạnh truyền thông. Những đề xuất này giúp nâng cao hiệu quả dịch vụ, góp phần thực hiện Chiến lược thanh toán không dùng tiền mặt và khẳng định vị thế Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Tiền Giang.

Abstract — Cashless payments are increasingly important in modern socio-economic development, helping to make transactions quick and transparent. In the period of 2021-2023, Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank, Tien Giang Branch, has achieved many positive results in developing card services, especially thanks to the trend of online transactions after Covid-19. The research focuses on systematizing theories, analyzing the current status of card service activities at the branch and proposing development solutions. The main method is qualitative, using internal data and customer feedback. The main solutions include: Improving card products, monitoring operations, improving human resources capacity, simplifying processes, and promoting communication. These proposals help improve service efficiency, contribute to the implementation of the Cashless Payment Strategy and affirm the position of Southeast Asia Commercial Joint Stock Bank, Tien Giang Branch.

Từ khóa — Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán (developing payment card services), ngân hàng thương mại (commercial bank).

1. Sự cần thiết của nghiên cứu

Trong bối cảnh nền kinh tế đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt, phát triển dịch vụ thẻ thanh toán đã trở thành xu hướng tất yếu giúp nâng cao hiệu quả giao dịch, giảm phụ thuộc vào tiền mặt và thúc đẩy hội nhập tài chính. Nghị định số 52/2024/NĐ-CP của Chính phủ đặt mục tiêu đến năm 2025, tỷ lệ tiền mặt trong tổng phương tiện thanh toán giảm xuống dưới 11%, tạo động lực cho các ngân hàng thương mại đẩy mạnh phát triển dịch vụ thẻ [1-3].

Dịch vụ thẻ thanh toán mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng, ngân hàng và nền kinh tế, góp phần tiết kiệm chi phí xã hội, nâng cao hiệu quả quản lý vĩ mô, thúc đẩy hiện đại hóa nền kinh tế. Đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á, phát triển dịch vụ thẻ không chỉ giúp khách hàng tiếp cận công nghệ tài chính hiện đại mà còn giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm, tăng lợi nhuận và mở rộng nguồn vốn.

Tuy nhiên, so với mặt bằng chung, hoạt động phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á Tiền Giang vẫn chưa đạt hiệu quả tương xứng với tiềm năng, đòi hỏi có những giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị phần và gia tăng giá trị cho khách hàng.

Xuất phát từ thực tiễn trên, chủ đề “Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Tiền Giang” được tác giả lựa chọn nhằm nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp thúc đẩy dịch vụ thẻ, góp phần đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn.

2. Lý thuyết phát triển tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

2.1. Khái niệm

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán điện tử do ngân hàng thương mại phát hành,

<https://doi.org/10.63783/dla.2025.024>

Ngày nộp bài: 13/05/2025; Ngày nhận bản chỉnh sửa: 12/06/2025; Ngày duyệt đăng: 20/06/2025

cho phép chủ thẻ thực hiện giao dịch rút tiền mặt và/hoặc thanh toán không dùng tiền mặt bằng thẻ trong phạm vi số tiền và hạn mức thấu chi (nếu có) trên tài khoản thanh toán của chủ thẻ mở tại ngân hàng thương mại hoặc trong hạn mức tín dụng do ngân hàng thương mại cấp cho chủ thẻ [4-6].

2.2. Sự cần thiết phát triển tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

Dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á Chi nhánh Tiền Giang (SeABank Tiền Giang) không chỉ đáp ứng các yêu cầu của xã hội mà còn mang lại nhiều lợi ích thiết thực, đặc biệt cho sự tăng trưởng và phát triển của chính ngân hàng [7-8].

Việc mở rộng dịch vụ thẻ thanh toán giúp SeABank Tiền Giang đa dạng hóa nguồn thu từ các khoản phí giao dịch, phí thường niên, phí chuyển đổi ngoại tệ và các dịch vụ giá trị gia tăng khác. Sự gia tăng lượng giao dịch qua thẻ góp phần nâng cao dòng tiền và tối ưu hóa lợi nhuận [9].

Phát triển dịch vụ thẻ hiện đại bao gồm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và thẻ trả trước giúp SeABank Tiền Giang nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính, đặc biệt khi phải đối mặt với các đối thủ cạnh tranh trong và ngoài nước. Dịch vụ thẻ thông minh tích hợp nhiều tiện ích đã tạo được sức hút lớn đối với khách hàng.

Hệ thống thẻ thanh toán giảm sự phụ thuộc vào tiền mặt, tối ưu hóa quy trình vận hành và giảm chi phí liên quan đến bảo quản, kiểm đếm và vận chuyển tiền mặt. Đồng thời, các giao dịch thẻ được xử lý tự động, nâng cao hiệu quả quản lý tài chính nội bộ [10].

Dịch vụ thẻ không chỉ đáp ứng nhu cầu thanh toán hiện đại mà còn là công cụ để ngân hàng cung cấp các chương trình ưu đãi, tích điểm, hoàn tiền và hỗ trợ tài chính linh hoạt. Tiện ích này giúp SeABank Tiền Giang xây dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và năng động [11].

Trong bối cảnh các quy định pháp lý như Công văn số 7083/NHNN-TT yêu cầu đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt, dịch vụ thẻ là một phần quan trọng trong lộ trình chuyển đổi số của SeABank Tiền Giang. Điều này không chỉ đáp ứng yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước mà còn giúp ngân hàng phát triển hạ tầng công nghệ, tối ưu hóa hệ thống và tăng tính bảo mật trong các giao dịch [12-13].

Thông qua việc phát triển thẻ tại các khu vực, SeABank Tiền Giang không chỉ mở rộng thị phần

mà còn hỗ trợ mục tiêu tài chính toàn diện, góp phần thu hẹp khoảng cách phát triển và thực hiện trách nhiệm xã hội. Việc đầu tư phát triển dịch vụ thẻ thanh toán là chiến lược quan trọng, không chỉ để nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn để khẳng định vị thế của SeABank Tiền Giang trong bối cảnh nền kinh tế đang chuyển đổi mạnh mẽ theo xu hướng số hóa và thanh toán không dùng tiền mặt [3].

2.3. Tổng quan các công trình nghiên cứu trước

Dựa vào nghiên cứu trước “Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bến Lức, tỉnh Long An”. Kết quả Nghiên cứu nhận thấy sản phẩm thẻ có nhiều tính năng nổi bật, khả năng cạnh tranh tốt so với các ngân hàng khác trong khu vực. Tuy nhiên, để phát triển dịch vụ thẻ mạnh mẽ hơn và nâng cao sức cạnh tranh trong thời gian tới, ngân hàng cần đổi mới phương thức hoạt động, cập nhật xu hướng thanh toán hiện đại, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, đẩy mạnh khai thác thị trường tiềm năng và thường xuyên triển khai các chương trình khuyến mại, quảng bá nhằm thu hút khách hàng [15].

“Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương - Chi nhánh Đà Nẵng” nghiên cứu thực trạng phát triển dịch vụ thẻ giai đoạn 2016 - 2019, thông qua khảo sát các yếu tố ảnh hưởng và mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ và đội ngũ nhân viên. Tuy nhiên, nghiên cứu chưa làm rõ nhóm khách hàng mục tiêu và chưa đề cập đầy đủ đến vấn đề an toàn khi sử dụng thẻ. Dù vậy, nghiên cứu vẫn cung cấp những cơ sở lý luận và giải pháp tham khảo phù hợp với thực tiễn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương - Chi nhánh Đà Nẵng [16].

“Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam”, kết quả nghiên cứu đã nhận định thị trường thẻ tại các ngân hàng thương mại Việt Nam nói chung và Agribank Việt Nam nói riêng còn nhiều tiềm năng phát triển. Dịch vụ thẻ mang lại nhiều tiện ích, phù hợp với xu thế hiện đại hóa và là hướng đi tất yếu trong quá trình chuyển đổi số của ngành tài chính. Tuy nhiên, để triển khai hiệu quả, cần có sự đồng bộ về hạ tầng công nghệ và pháp lý. Agribank Việt Nam dù đã cung cấp nhiều tiện ích qua các kênh phân phối nhưng hiệu quả khai thác còn hạn chế do cả nguyên nhân khách quan và chủ quan. Các giải pháp phát triển dịch vụ thẻ cần được thực hiện đồng bộ, đặc biệt

là nâng cao nhận thức và thay đổi thói quen sử dụng thẻ của khách hàng [16].

3. Thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

3.1. Kết quả hoạt động kinh doanh

Năm 2023, SeABank Tiền Giang ghi nhận nhiều chuyển biến tích cực nhưng cũng chịu tác động từ lạm phát, lãi suất tăng và biến động kinh tế toàn cầu, ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn và chi phí huy động.

Kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank Tiền Giang được thể hiện qua 3 chỉ tiêu doanh thu, chi phí và lợi nhuận. Cụ thể giai đoạn 2021-2022 doanh thu tăng 5.7 (tỷ đồng) với tốc độ tăng 31.3% do chi phí tăng 0.54 tỷ đồng với tỷ trọng giảm 11.57% tương ứng tốc độ tăng 5.11%, cụ thể là, tỷ trọng chi phí tài chính giảm 1.58% với mức tăng 0.14 (tỷ đồng) và tốc độ tăng 8.48% và chi phí hoạt động giảm 9.99% về tỷ trọng, mức tăng 0.4 (tỷ đồng) với tốc độ 4.49%. Lợi nhuận tăng 11.57% về tỷ trọng, mức tăng 5.16 tỷ đồng với tốc độ tăng là 67.45%. Mặc dù chịu ảnh hưởng từ dịch Covid-19 và các chính sách giãn cách, SeABank Tiền Giang vẫn duy trì tăng trưởng doanh thu nhờ mở rộng tín dụng và đầu tư

hiệu quả vào chứng khoán. Cơ cấu thu nhập có sự chuyển dịch tích cực khi giảm dần tỷ trọng tín dụng truyền thống, gia tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại, giúp giảm rủi ro và nâng cao tính bền vững. Lợi nhuận tăng trưởng nhờ tập trung vào các khoản vay có biên độ sinh lời cao, phát triển mạnh dịch vụ phi tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm tài chính và kiểm soát chặt chẽ chi phí quản lý.

Giai đoạn 2022-2023 doanh thu tăng 3.4 (tỷ đồng) với tốc độ tăng 14.23% do chi phí tăng 2 (tỷ đồng) với tỷ trọng tăng 1.55%, tương ứng tốc độ tăng 18.03%, cụ thể là tốc độ tăng 33.52% và chi phí hoạt động tăng 0.28% về tỷ trọng nhưng mức tăng 1.4 (tỷ đồng) với tốc độ 15.05%. Lợi nhuận tăng cả về mức tăng 1.4 tỷ đồng với tốc độ tăng là 10.92%. Năm 2023, dù chịu tác động từ chính sách thắt chặt tiền tệ và thanh khoản, SeABank Tiền Giang vẫn hoàn thành vượt mức hầu hết chỉ tiêu kinh doanh. Cơ cấu thu nhập chuyển dịch tích cực, giảm tỷ trọng tín dụng truyền thống, tăng thu nhập từ dịch vụ ngân hàng hiện đại, giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và giảm rủi ro. Lợi nhuận tăng nhờ tập trung vào các khoản vay có biên độ sinh lời tốt, đẩy mạnh hoạt động phi tín dụng, phát triển dịch vụ tài chính đa dạng và tối ưu hóa chi phí quản lý.

Bảng 1. Số lượng thẻ SeABank Tiền Giang phát hành giai đoạn 2021-2023

DVT: Thẻ

TT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
					±	%	±	%
1	Số lượng thẻ ghi nợ	3,072	4,018	5,052	946	30.7	962	23.9
	- Thẻ ghi nợ nội địa	2,865	3,538	3,945	673	23.5	407	11.5
	- Thẻ ghi nợ quốc tế	207	480	1,107	273	131.9	627	130.6
2	Số lượng thẻ tín dụng	1,446	1,722	2,063	276	19.1	341	19.8
	- Thẻ tín dụng nội địa	870	1,002	1,103	132	15.2	101	10.1
	- Thẻ tín dụng quốc tế	576	720	960	144	25.0	240	33.3
3	Tổng cộng (1+2)	4,518	5,740	7,115	1,222	27.05	1,375	23.95

(Nguồn: SeABank Tiền Giang)

Tổng số lượng thẻ (cả ghi nợ và tín dụng) tăng đều qua các năm, từ 4,518 thẻ (2021) lên 5,740 thẻ (2022) và 7,115 thẻ (2023).

Tăng trưởng 2022 so với 2021: +1,222 thẻ (27.05%).

Tăng trưởng 2023 so với 2022: +1,375 thẻ (23.95%).

Xu hướng tăng trưởng mạnh, đặc biệt trong bối cảnh công nghệ phát triển, phản ánh sự gia tăng nhu cầu thanh toán không dùng tiền mặt và hiệu quả của các chiến lược phát triển dịch vụ thẻ.

Tổng số thẻ ghi nợ tăng từ 3,072 thẻ (2021) lên 4,018 thẻ (2022) và 5,052 thẻ (2023).

2022/2021: Tăng 946 thẻ (+30.7%), cho thấy sự mở rộng đáng kể.

2023/2022: Tăng 962 thẻ (+23.9%), tốc độ tăng trưởng chậm lại nhưng vẫn tích cực.

Thẻ ghi nợ nội địa chiếm tỷ trọng lớn hơn so với thẻ quốc tế, nhưng tốc độ tăng trưởng thấp hơn.

2022/2021: Tăng 673 thẻ (+23.5%).

2023/2022: Tăng 407 thẻ (+11.5%), kết quả cho thấy nhu cầu tăng chậm lại, có thể do thị trường nội địa đã bão hòa hoặc cạnh tranh từ các sản phẩm khác.

Thẻ ghi nợ quốc tế tăng trưởng vượt trội, đặc biệt trong giai đoạn 2022-2023.

2022/2021: Tăng 273 thẻ (+131.9%), điều này phản ánh xu hướng giao dịch quốc tế tăng mạnh.

2023/2022: Tăng 627 thẻ (+130.6%), tiếp tục đà tăng trưởng ấn tượng, có thể do nhu cầu thanh toán trực tuyến và xuyên biên giới gia tăng.

Thẻ ghi nợ có số lượng lớn hơn thẻ tín dụng qua các năm, chiếm tỷ trọng chính trong tổng số thẻ (khoảng 70-71% tổng số thẻ).

Thẻ ghi nợ quốc tế có tốc độ tăng trưởng vượt trội (+131.9% năm 2022; +130.6% năm 2023) so với thẻ tín dụng quốc tế (+25% năm 2022; +33.3% năm 2023), cho thấy nhu cầu thanh toán quốc tế qua thẻ ghi nợ tăng mạnh hơn.

Thẻ nội địa (cả ghi nợ và tín dụng) có tốc độ tăng trưởng thấp hơn thẻ quốc tế, phản ánh xu hướng chuyển dịch sang các giao dịch toàn cầu hóa.

Bảng 2. Doanh số thanh toán thẻ tại SeABank Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

DVT: Tỷ đồng, %

TT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1	Doanh số thanh toán thẻ	26,545	42,722	64,800
2	Mức độ tăng trưởng so với năm trước	-	16,177	22,078
3	Tốc độ tăng trưởng so với năm trước	-	60.9	51.7

(Nguồn: SeABank Tiền Giang)

Doanh số thanh toán thẻ tăng mạnh qua các năm 2021 là 26,545 (tỷ đồng); năm 2022 là 42,722 (tỷ đồng), tăng 16,177 (tỷ đồng) so với 2021; năm 2023 là 64,800 (tỷ đồng) tăng 22,078 (tỷ đồng) so với 2022. Doanh số thanh toán thẻ từ 26,545 (tỷ đồng) năm 2021 tăng lên 64,800 (tỷ đồng) năm 2023, tức tăng gấp 2.44 lần trong 2 năm. Đây là mức tăng trưởng ấn tượng cho thấy sự chấp nhận rộng rãi của khách hàng đối với các dịch vụ thẻ. Năm 2022 doanh số tăng thêm 16,177 (tỷ đồng) tương ứng 60.9%, có thể do sự phục hồi kinh tế sau đại dịch, xu hướng mua sắm trực tuyến tăng mạnh và các chiến lược quảng bá

dịch vụ thẻ hiệu quả. Năm 2023 doanh số tăng thêm 22,078 tương ứng 51.7%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng giảm so với năm trước, mức tăng tuyệt đối cao hơn 22,078 (tỷ đồng) so với 16,177 (tỷ đồng) cho thấy quy mô giao dịch tiếp tục mở rộng (Bảng 2).

Tốc độ tăng trưởng 2022/2021 là 60.9%, cho thấy sự bùng nổ mạnh mẽ; 2023/2022 là 51.7%, vẫn duy trì tốc độ tăng trưởng cao nhưng có dấu hiệu chậm lại so với năm trước. Xu hướng này phản ánh sự gia tăng đáng kể trong việc sử dụng thẻ để thanh toán, phù hợp với bối cảnh thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt.

Bảng 3. Doanh số rút tiền mặt qua thẻ tại SeABank Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

DVT: Tỷ đồng, %

TT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
1	Doanh số rút tiền mặt qua thẻ	12,025	19,172	28,673
2	Mức độ tăng trưởng so với năm trước	-	7,147	9,501
3	Tốc độ tăng trưởng so với năm trước	-	59.4	49.6

(Nguồn: SeABank Tiền Giang)

Bảng 3 cho thấy doanh số rút tiền mặt từ 12,025 (tỷ đồng) năm 2021 tăng lên 28,673 (tỷ đồng) năm 2023, tức là tăng gấp 2.38 lần trong 2 năm. Đây là mức tăng trưởng đáng kể, cho thấy thẻ vẫn là công cụ quan trọng để khách hàng rút tiền mặt. Năm 2022 doanh số tăng thêm 7,147 (tỷ đồng) tương ứng 59.4%, có thể do số lượng thẻ ghi nợ và tín dụng tăng mạnh. Nhu cầu tiền mặt phục hồi sau đại dịch, đặc biệt trong các hoạt động kinh doanh và tiêu dùng. Năm 2023 Doanh số tăng thêm 9,501 (tỷ đồng) tương ứng 49.6%.

Mức tăng tuyệt đối cao hơn (9,501 thẻ so với 7,147 thẻ), cho thấy quy mô rút tiền tiếp tục mở rộng, nhưng tốc độ tăng trưởng giảm có thể do xu hướng chuyển dịch sang thanh toán không dùng tiền mặt, giảm dần phụ thuộc vào tiền mặt. Hạn chế về phí rút tiền hoặc sự cạnh tranh từ các kênh khác ví dụ như ví điện tử, chuyển khoản. Tăng trưởng giảm từ 59.4% (2022) xuống 49.6% (2023), tương tự xu hướng doanh số thanh toán thẻ (từ 60.9% xuống 51.7% theo Bảng 2).

Bảng 4. Doanh số sử dụng thẻ tại SeABank Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

DVT: Tỷ đồng, %

TT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
					±	%	±	%
1	Doanh số rút tiền mặt qua thẻ	12,025	19,172	28,673	7,147	59.4	9,501	49.6
2	Doanh số thanh toán thẻ	26,545	42,722	64,800	16,177	60.9	22,078	51.7
3	Doanh số sử dụng thẻ (1+2)	38,570	61,894	93,473	23,324	60.5	31,579	51
4	Tỷ trọng rút tiền mặt	31.2	31	30.7	-0.20	-0.64	-0.30	-0.97
5	Tỷ trọng thanh toán	68.8	69	69.3	0.20	0.29	0.30	0.43

Nguồn: SeABank Tiền Giang

Doanh số sử dụng thẻ tăng gấp 2.42 lần từ năm 2021 đến 2023 phản ánh sự chấp nhận rộng rãi của khách hàng đối với dịch vụ thẻ. Tốc độ tăng trưởng giảm từ 60.5% (2022) xuống 51% (2023), nhưng mức tăng tuyệt đối năm 2023 (31,579 tỷ đồng) cao hơn năm 2022 (23,324 tỷ đồng), cho thấy quy mô sử dụng thẻ tiếp tục mở rộng. Thanh toán thẻ đóng góp lớn hơn (khoảng 69%) vào doanh số tổng, nhưng rút tiền mặt vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể (khoảng 31%), cho thấy nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Tỷ trọng thanh toán thẻ tăng nhẹ từ 68.8% lên 69.3%, trong khi tỷ trọng rút tiền mặt giảm nhẹ từ 31.2% xuống 30.7%, phản ánh xu hướng chuyển dịch sang thanh toán không dùng tiền mặt.

Mức thay đổi tỷ trọng nhỏ (dưới 1%), cho thấy sự chuyển đổi diễn ra từ từ, có thể do một bộ phận khách hàng vẫn phụ thuộc vào tiền mặt cho các giao dịch truyền thống (chợ, cửa hàng nhỏ). Tỷ trọng thanh toán thẻ luôn chiếm ưu thế (gấp hơn 2 lần rút tiền), phù hợp với chiến lược quốc gia về thanh toán không dùng tiền mặt.

3.2. Các chỉ tiêu định tính

Tác giả tiến hành đánh giá sự hài lòng của khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ thẻ qua phiếu khảo sát khách hàng, đối tượng khảo sát là khách hàng đến giao dịch tại SeABank Tiền Giang. Số lượng phiếu phát ra khảo sát khách hàng là 250 (phiếu), số lượng phiếu thu về không hợp lệ là 8 (phiếu), số phiếu hợp lệ là 242 (phiếu).

Bảng 5. Kết quả khảo sát phương tiện hữu hình dịch vụ thẻ thanh toán

TT	Nội dung đánh giá	Điểm trung bình
1	Cơ sở vật chất hiện đại	3.7
2	Không gian sạch sẽ, thoáng mát	3.42
3	Dịch vụ thân thiện, dễ sử dụng	3.96
4	Có đường dây hỗ trợ khách hàng 24/24	3.82
5	Việc quảng bá, giới thiệu dịch vụ hấp dẫn	3.35

Nguồn: Kết quả khảo sát của tác giả

Kết quả khảo sát chỉ ra rằng thành phần phương tiện hữu hình có ảnh hưởng đáng kể đến mức độ hài lòng của khách hàng. Yếu tố “Dịch vụ thân thiện, dễ sử dụng” đạt điểm trung bình cao nhất (3.96). Tuy nhiên, yếu tố “Không gian sạch sẽ, thoáng mát” chỉ đạt 3.42 điểm, phản ánh một số máy ATM đặt ở vị trí chật hẹp, chưa đạt chuẩn về không gian. Đáng chú ý, yếu tố “Quảng bá, giới thiệu dịch vụ hấp dẫn” chỉ đạt 3.35 điểm, cho thấy hoạt động truyền thông chưa được chú trọng đúng mức.

Rủi ro trong dịch vụ thẻ thanh toán tại SeABank Tiền Giang được kiểm soát khá tốt, với nhiều chỉ tiêu duy trì ở mức 0%, bao gồm gian lận từ đơn vị chấp nhận thẻ, thanh toán nhầm thẻ giả, thẻ hết hiệu lực, giao dịch không đúng chủ thẻ, không giao nhận thẻ đúng quy định và rủi ro

thẻ bị đánh cắp thông tin. Điều này cho thấy ngân hàng đã thực hiện chặt chẽ các quy trình kiểm soát và bảo mật trong phát hành và quản lý giao dịch thẻ. Tuy nhiên, một số rủi ro vẫn tồn tại và có xu hướng tăng, điển hình là rủi ro chủ thẻ mất khả năng thanh toán, tăng từ 0.2% năm 2021 lên 0.6% năm 2023. Đây là rủi ro phổ biến trong hoạt động tín dụng thẻ, có thể liên quan đến biến động thu nhập hoặc khả năng quản lý tài chính cá nhân của khách hàng. Ngoài ra, tỷ lệ phát hành thẻ chưa thẩm định kỹ khách hàng cũng có biến động, giảm xuống 0.15% năm 2022 và tăng lên 0.7% năm 2023 cho thấy ngân hàng cần tiếp tục nâng cao công tác đánh giá và kiểm soát rủi ro khi phát hành thẻ. Nhìn chung, SeABank Tiền Giang đã duy trì mức độ an toàn cao trong dịch vụ thẻ, tuy nhiên, cần có giải pháp cải thiện quy trình thẩm

định khách hàng và quản lý rủi ro tín dụng để hạn chế những rủi ro tiềm ẩn trong tương lai.

4. Đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tiền Giang giai đoạn 2021-2023

4.1. Những kết quả đạt được

Dựa trên các số liệu đã phân tích từ giai đoạn 2021 - 2023 tại SeABank Tiền Giang, có thể tổng hợp và đánh giá các kết quả đạt được như sau:

Số lượng thẻ phát hành và khách hàng sử dụng tăng trưởng mạnh, cho thấy mức độ phủ sóng của dịch vụ thẻ ngày càng mở rộng, đáp ứng nhu cầu người dân và doanh nghiệp trong khu vực:

- Khách hàng sử dụng thẻ cũng tăng tương ứng từ 4,168 khách hàng (2021) lên đến 6,601 khách hàng (2023), tăng hơn 58%.

Doanh số sử dụng thẻ tăng trưởng ấn tượng, phản ánh sự thay đổi hành vi người dùng theo hướng tiện lợi, hiện đại và không dùng tiền mặt:

Tổng doanh số sử dụng thẻ tăng từ 38,570 (tỷ đồng) năm 2021 lên 93,473 (tỷ đồng) năm 2023 tăng hơn 142%. Trong đó:

- Doanh số thanh toán chiếm tương đương 69% cho thấy xu hướng tiêu dùng không tiền mặt đang gia tăng.

- Doanh số rút tiền mặt chiếm tương đương 31%, giảm dần về tỷ trọng qua các năm.

Hiệu quả kinh doanh thẻ tăng trưởng rõ rệt, chứng tỏ dịch vụ thẻ đóng góp tích cực vào hiệu quả hoạt động của chi nhánh cả về quy mô lẫn chất lượng.

Đa dạng hóa sản phẩm và chức năng thẻ, giúp thu hút khách hàng ở các phân khúc khác nhau bao gồm sinh viên, nhân viên văn phòng, doanh nhân, doanh nghiệp.

- Từ năm 2021-2023, nhiều dòng thẻ mới được ra mắt như: SeA Easy, SeA Golf, BRG Elite, v.v...

- Chức năng thẻ cũng được nâng cấp mạnh mẽ: Thanh toán không tiếp xúc, tích hợp ví điện tử, QR Code, hoàn tiền, ưu đãi.

Mức độ rủi ro và sự cố được kiểm soát tốt, phản ánh hệ thống bảo mật, kỹ thuật của ngân hàng được nâng cấp và kiểm soát chặt chẽ.

- Các rủi ro lớn như lộ thông tin, gian lận, thẻ giả gần như hiếm khi xảy ra.

Hạ tầng kỹ thuật được đầu tư mặc dù còn khiêm tốn, chứng tỏ ngân hàng đã đẩy mạnh mở rộng ATM, POS để phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng, nhất là ở vùng xa trong phạm vi nguồn vốn còn hạn hẹp.

Qua khảo sát, các tiêu chí được khách hàng đánh giá tốt như:

- Chính sách giá cả hợp lý, các mức phí, lãi suất đều đạt trên 3.8 (điểm) trung bình;
- Nhân viên chuyên nghiệp, phục vụ tốt nhiều tiêu chí đạt trên 3.7 (điểm) thể hiện sự hài lòng cao của khách hàng về thái độ và trình độ phục vụ);
- Thương hiệu uy tín (khách hàng lựa chọn SeABank vì thương hiệu mạnh và độ tin cậy cao đạt 3.68 (điểm)).

Nhanh chóng thực hiện đúng các quy định của Ngân hàng Nhà nước về dịch vụ thẻ thanh toán đáp ứng quy định tại điểm c khoản 5 Điều 17 của Thông tư số 17/2024/TT-NHNN, SeABank Tiền Giang đã đầu tư vào hệ thống ALM hỗ trợ xác thực khuôn mặt sinh trắc học cho khách hàng đang sử dụng dịch vụ.

4.2. Những mặt tồn tại, hạn chế

Mặc dù SeABank Tiền Giang đã đạt được một số kết quả tích cực trong phát triển dịch vụ thẻ, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế là:

Số lượng thẻ phát hành tăng nhanh nhưng không đi kèm với sự gia tăng tương ứng về khách hàng sử dụng, do thiếu chính sách duy trì và hướng dẫn sử dụng hiệu quả.

Hạ tầng kỹ thuật, mạng lưới ATM/POS và cơ sở vật chất chưa được đầu tư đồng bộ, ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.

Tỷ lệ giao dịch tiền mặt còn cao, sự cố kỹ thuật và rủi ro bảo mật vẫn xảy ra, trong khi chất lượng phục vụ và chăm sóc khách hàng chưa đồng đều.

Sản phẩm thẻ chưa đa dạng, chính sách phí kém cạnh tranh và hoạt động marketing còn hạn chế về phạm vi và ngân sách.

Những vấn đề này chủ yếu xuất phát từ chiến lược phát triển thiếu đồng bộ, hạ tầng chưa hoàn thiện, nguồn lực đầu tư hạ tầng công nghệ còn hạn chế đồng thời chịu tác động bởi yếu tố khách quan như thói quen dùng tiền mặt, tội phạm công nghệ cao và sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt trên thị trường thẻ thanh toán.

5. Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á - Chi nhánh Tiền Giang

5.1. Định hướng phát triển

Theo kế hoạch hoạt động kinh doanh từ năm 2023 trở về sau, SeABank Tiền Giang tiếp tục đẩy mạnh chiến lược tập trung vào hoạt động ngân hàng bán lẻ, hướng đến cả khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME).

5.2 Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ thanh toán ngân hàng trong thời gian tới

Đầu tư nâng cấp không gian giao dịch, trang thiết bị hiện đại (bảng điện tử, máy lấy số, camera giám sát, nhận diện khuôn mặt), ưu tiên chi nhánh đông khách nhằm cải thiện trải nghiệm, tăng tính chuyên nghiệp và nâng cao hình ảnh thương hiệu.

Ứng dụng AI, Machine Learning và Big Data để nâng cao độ chính xác nhận diện rủi ro, tích hợp eKYC và sinh trắc học để xác thực linh hoạt, giảm phiền hà cho khách hàng, đồng thời thiết lập bộ phận chuyên trách phản hồi nhanh.

Chuẩn hóa quy trình phục vụ, tăng cường đào tạo kỹ năng giao tiếp xử lý tình huống, cập nhật sản phẩm thường xuyên và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

Phát hành thêm thẻ trả trước, ghi nợ quốc tế, thẻ đồng thương hiệu, thẻ JCB...; kết hợp công nghệ thanh toán hiện đại (QR, Contactless), ưu đãi hoàn tiền, tích điểm để tăng tiện ích và thu hút người dùng.

Mở rộng ATM/POS tại các huyện, miễn phí rút tại ngân hàng liên kết, ứng dụng công nghệ thanh toán hiện đại, phát hành thẻ cho sinh viên và hộ kinh doanh, đẩy mạnh truyền thông giáo dục tài chính để thúc đẩy thanh toán không tiền mặt.

Triển khai dịch vụ thẻ tại khu vực chưa có chi nhánh (Cai Lậy, Cái Bè, Gò Công), hợp tác với đơn vị chấp nhận thẻ, phát triển ngân hàng số, phát hành thẻ trực tuyến để tiếp cận rộng hơn.

Kết hợp truyền thông địa phương như Đài Phát thanh và truyền hình Tiền Giang, Báo Ấp Bắc và nền tảng số (ứng dụng SeA Mobile, mạng xã hội), hướng đến nhóm khách hàng trẻ và mở rộng ra tỉnh lân cận.

Tự động hóa theo dõi khiếu nại, sử dụng AI phát hiện lỗi, tăng phân quyền cho chi nhánh, đặt mục tiêu hoàn tiền trong 7-30 ngày và thành lập

bộ phận chuyên trách để nâng cao hiệu quả xử lý và cải thiện sự hài lòng của khách hàng.

Đẩy mạnh tuyên truyền phòng chống lừa đảo công nghệ cao, thiết lập tổng đài khẩn hỗ trợ khóa thẻ, nâng cấp ứng dụng cảnh báo giao dịch bất thường và áp dụng xác thực đa lớp (vân tay, giọng nói) để đảm bảo an toàn giao dịch.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Chính phủ, *Nghị định số 101/2012/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt*, 2012. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [2] Chính phủ, *Nghị định số 52/2024/NĐ-CP về thanh toán không dùng tiền mặt*, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [3] Thủ tướng Chính phủ, *Quyết định số 1813/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025*, 2021. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [4] N. M. Kiều, *Giáo trình Nghiệp vụ thanh toán qua ngân hàng*. Hà Nội, Việt Nam: Nhà xuất bản Thống kê, 2010.
- [5] P. T. T. Hà, *Giáo trình Ngân hàng thương mại*. Hà Nội, Việt Nam: Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, 2013.
- [6] N. Đ. Dờn, *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*. TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam: Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, 2014.
- [7] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 17/2024/TT-NHNN quy định việc mở và sử dụng tài khoản thanh toán tại tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán*, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [8] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 18/2024/TT-NHNN quy định về hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt*, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [9] Quốc hội, *Luật các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15*, 2024. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [10] N. Đ. Dờn, *Giáo trình Quản trị kinh doanh ngân hàng II*. Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam: Nhà xuất bản Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, 2016.
- [11] N. Đ. Dờn, *Giáo trình Tài chính tiền tệ*, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam: Nhà xuất bản Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, 2017.
- [12] Đ. T. Hồng, *Tài liệu giảng dạy Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại*, Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam, 2023.
- [13] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 41/2018/TT-NHNN quy định về tỷ lệ an toàn vốn đối với ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*, 2018. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>
- [14] Ngân hàng Nhà nước, *Thông tư số 22/2020/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư 41/2018/TT-NHNN*, 2020. [Online]. Available: <https://thuvienphapluat.vn>

- [15] N. T. Diễm, “*Phát triển dịch vụ thẻ thanh toán tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Việt Nam - Chi nhánh Bến Lức, tỉnh Long An*,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Công nghiệp Long An, Long An, Việt Nam, 2019.
- [16] T. T. N. Minh, “*Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công Thương Chi nhánh Đà Nẵng*,” Luận văn thạc sĩ, Đại học Đà Nẵng, Đà Nẵng, Việt Nam, 2019.
- [17] N. T. Bình, “*Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam*,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Quốc tế Hồng Bàng, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2019.
- [18] N. T. Hằng, “*Hiệu quả kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng tại Sở Giao dịch 3 - Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam*,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội, Việt Nam, 2020.
- [19] L. T. T. Hương, “*Phát triển dịch vụ thẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Thăng Long*,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại, Hà Nội, Việt Nam, 2020.
- [20] N. M. Long, “*Giải pháp phát triển dịch vụ thẻ tín dụng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam*,” Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam, 2020.