

The Saigon International
University



Khóa luận
tốt nghiệp

Thành phố Hồ Chí Minh – 2023

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Ngành

Quản trị kinh doanh

Đề tài

**PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CẤP THẺ TÍN
DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN
ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI**

Giảng viên hướng dẫn

Th.S Nguyễn Văn Mỹ

Sinh viên

Huỳnh Nguyễn Ngọc Trinh

MSSV: 94011901784



Lewis Campus

Email: admission@siu.edu.vn

Website: www.siu.edu.vn

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của tôi thực hiện, có sự hỗ trợ từ giảng viên hướng dẫn là ThS. Nguyễn Văn Mỹ và các anh chị Cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội. Các nội dung trong bài báo cáo này là hoàn toàn trung thực. Số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc nghiên cứu, phân tích, đánh giá được người báo cáo tổng hợp từ các nguồn khác nhau và đã được điều chỉnh để đảm bảo tính bảo mật của ngân hàng, tuy nhiên không làm thay đổi quy mô, tỷ trọng và bản chất của số liệu có ghi trong tài liệu tham khảo.

Tôi cam kết rằng kết quả nghiên cứu của khóa luận tốt nghiệp này chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 07 năm 2023

NGƯỜI THỰC HIỆN

Huỳnh Nguyễn Ngọc Trinh

LỜI CẢM ƠN

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sự tri ân sâu sắc đối với các thầy cô của trường Đại học quốc tế Sài Gòn trong suốt chặng đường vừa qua, đặc biệt là các thầy cô khoa Kinh doanh và Luật của trường đã tận tình giảng dạy, chia sẻ kiến thức chuyên môn hữu ích cho em trong suốt thời gian em học tập tại trường. Và em cũng xin chân thành cảm ơn ThS. Nguyễn Văn Mỹ đã nhiệt tình hướng dẫn hướng dẫn chỉ bảo, góp ý và giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này.

Tiếp đến là các anh/chị đang làm việc tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội đã tận tình giúp đỡ, giúp em nhanh thích nghi với môi trường ngân hàng chuyên nghiệp, tạo điều kiện cho em được học tập kiến thức, truyền đạt những kinh nghiệm thực tế trong công việc và cuộc sống. Cuối cùng, em xin trân trọng cảm ơn chị Trần Lê Diễm Ngọc là người trực tiếp hỗ trợ, hướng dẫn tận tình, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực tập vừa qua.

Trong quá trình làm khóa luận tốt nghiệp em khó tránh khỏi những sai sót rất mong các thầy, cô bỏ qua. Đồng thời do trình độ lý luận cũng như kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế, em rất mong nhận được ý kiến đóng góp của thầy, cô để em học thêm được nhiều kinh nghiệm và hoàn thành tốt hơn khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tp. Hồ Chí Minh, ngày....tháng....năm.....

Chữ ký của giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	iv
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	1
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	2
4. Phương pháp nghiên cứu.....	2
5. Bố cục của đề tài.....	2
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN.....	4
1.1. Khái quát về thẻ tín dụng	4
1.1.1. Khái niệm thẻ tín dụng.....	4
1.1.2. Phân loại thẻ tín dụng	4
1.1.2.1. Phân loại theo phạm vi sử dụng thẻ	4
1.1.2.2. Phân loại theo đối tượng sử dụng	4
1.1.2.3. Phân loại theo mức tín dụng.....	5
1.1.2.4. Phân loại theo hình thức đảm bảo tiền vay.....	5
1.1.3. Đặc điểm thẻ	6
1.1.4. Ưu điểm và nhược điểm của hình thức thanh toán thẻ tín dụng	7
1.1.4.1. Ưu điểm.....	7
1.1.4.2. Nhược điểm	7
1.2. Tổng quan về nghiệp vụ cấp thẻ tín dụng	8
1.2.1. Giới thiệu về nghiệp vụ cấp thẻ tín dụng	8
1.2.2. Các quy định pháp lý và nguyên tắc cấp thẻ tín dụng	8
1.2.3. Đối tượng cấp thẻ tín dụng	10
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng	11
1.3.1. Chỉ tiêu định tính	11
1.3.2. Chỉ tiêu định lượng.....	13
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động phát hành thẻ tín dụng của ngân hàng thương mại.....	15
1.4.1. Nhân tố khách quan.....	15
1.4.2. Nhân tố chủ quan	16
1.5. Các chủ thể tham gia vào thị trường thẻ tín dụng	17
1.5.1. Tổ chức thẻ quốc tế.....	17

1.5.2. Ngân hàng phát hành thẻ.....	17
1.5.3. Chủ thẻ.....	18
1.5.4. Ngân hàng thanh toán thẻ	19
1.5.5. Cơ sở chấp nhận thẻ	19
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CẤP THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI	21
2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội.....	21
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	21
2.1.2. Cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ và chức năng của các phòng ban	23
2.1.2.1. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng MB.....	23
2.1.2.2 Cơ cấu tổ chức của ngân hàng MB chi nhánh Khánh Hội	25
2.1.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban.....	25
2.1.3. Tình hình nhân sự chung của MB.....	27
2.1.4. Tình hình doanh số của MB	27
2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của MB Bank chi nhánh Khánh Hội giai đoạn 2020 -2022.....	29
2.2. Thực trạng tình hình cấp thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội.....	32
2.2.1. Khái quát về thẻ tín dụng của MB	32
2.2.1.1. Giới thiệu thẻ tín dụng MB.....	32
2.2.1.2. Hạn mức tín dụng của thẻ.....	32
2.2.1.3. Đặc điểm và hình dạng của các loại thẻ tín dụng.....	33
2.2.1.4. Hạn mức giao dịch thẻ.....	34
2.2.2. Quy trình cấp thẻ tín dụng tại MB Bank – chi nhánh Khánh Hội	35
2.2.2.1. Quy trình cấp thông thường.....	35
2.2.2.2. Quy trình cấp dựa trên lịch sử giao dịch tại MB	37
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh thẻ tín dụng tại MB giai đoạn 2020 – 2022.....	39
2.2.3.1. Phân tích số liệu về thẻ trong giai đoạn 2020-2022	39
2.2.3.2. Phân tích tình hình phát hành các loại thẻ tín dụng của MB.....	40
2.2.3.3. Phân tích doanh thu thẻ tín dụng	41
2.2.3.4. Phân tích doanh số giao dịch thẻ	42
2.2.3.5. Phân tích đánh giá của KH về dịch vụ thẻ tín dụng của MB	43
2.2.4. Đánh giá hoạt động cấp thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội.....	51

2.2.4.1. Ưu điểm.....	51
2.2.4.1.1. Hệ thống thẻ tín dụng đa dạng	51
2.2.4.1.2. Thái độ làm việc, phục vụ của nhân viên trong hệ thống ngân hàng chu đáo, chuyên nghiệp, có trình độ cao.....	52
2.2.4.1.3. Thời gian thực hiện và xử lý giao dịch với thẻ tín dụng của MB được khách hàng đánh giá là nhanh chóng và rất tiện lợi.....	53
2.2.4.1.4. Tính bảo mật của thẻ tín dụng được phát hành được đảm bảo	54
2.2.4.1.5. Việc xử lý, phản hồi các khiếu nại từ phía khách hàng được tiến hành nhanh chóng, thỏa đáng	54
2.2.4.2. Nhược điểm	55
2.2.4.2.1. Khách hàng cảm thấy không an toàn khi sử dụng thẻ của MB do thói quen sử dụng.....	55
2.2.4.2.2. Cơ sở kỹ thuật và công nghệ.....	55
2.2.4.2.3. Thời gian sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng của khách hàng với thẻ của MB tương đối ngắn, chiếm phần lớn từ 2 đến 5 năm	56
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI	57
3.1. Định hướng mục tiêu phát triển hoạt động cấp thẻ tín dụng của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội.....	57
3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cấp thẻ tín dụng tại NH TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội.....	58
3.2.1. Đào tạo nguồn nhân lực	58
3.2.2. Đầu tư và phát triển công nghệ	58
3.2.3. Tăng cường sự tư vấn và hỗ trợ khách hàng.....	59
3.2.4. Cải thiện trải nghiệm giao dịch.....	60
3.2.5. Tăng cường bảo mật và phòng ngừa rủi ro	61
3.2.6. Tạo nhiều ưu đãi và chính sách hấp dẫn.....	62
3.3. Kiến nghị.....	64
3.3.1. Đối với Ngân hàng.....	64
3.3.2. Đối với Chính phủ.....	65
KẾT LUẬN	66
TÀI LIỆU THAM KHẢO	67
Phụ lục 1.....	68

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ cái viết tắt/ ký hiệu	Cụm từ cụ thể
MB	Ngân hàng TMCP Quân đội
TMCP	Thương mại cổ phần
NH	Ngân hàng
KH	Khách hàng
KHCN	Khách Hàng Cá Nhân
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHPH	Ngân hàng phát hành
PIN	Personal Identification Number
CVV	Card Verification Value
TSBĐ	Tài sản bảo đảm

DANH MỤC HÌNH, BẢNG VÀ BIỂU ĐỒ

	Tên	Trang
Sơ đồ 2.1	Cơ cấu tổ chức của MB	24
Sơ đồ 2.2	Cơ cấu tổ chức của MB – Chi nhánh Khánh Hội	25
Sơ đồ 2.3	Các bước phát hành thẻ tín dụng thông thường	35
Sơ đồ 2.4	Các bước phát hành thẻ tín dụng dựa trên lịch sử giao dịch	37
Bảng 2.1	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội	30
Bảng 2.2	Hạn mức tín dụng của các loại thẻ tại MB	32
Bảng 2.3	Hạn mức giao dịch của thẻ tín dụng MB	34
Bảng 2.4	Tổng hợp số lượng các loại thẻ đã phát hành trong giai đoạn 2020 – 2022	39
Bảng 2.5	Tổng hợp số lượng các loại thẻ tín dụng đã phát hành giai đoạn 2020 – 2022	40
Bảng 2.6	Doanh thu thẻ tín dụng giai đoạn 2020 – 2022	
Bảng 2.7	Doanh số giao dịch thẻ tín dụng giai đoạn 2020 – 2022	43
Bảng 2.8	Đánh giá của KH về dịch vụ thẻ tín dụng của MB	50
Biểu đồ 2.1	Mô tả giới tính	43
Biểu đồ 2.2	Mô tả độ tuổi	44
Biểu đồ 2.3	Mô tả nghề nghiệp	45
Biểu đồ 2.4	Mô tả thời gian sử dụng dịch vụ	45
Biểu đồ 2.5	Mô tả loại thẻ KH đang sử dụng	46
Biểu đồ 2.6	Mô tả các chỉ tiêu của KH	47
Biểu đồ 2.7	Mô tả lý do KH muốn sử dụng thẻ tín dụng	47
Biểu đồ 2.8	Mô tả KH biết thẻ tín dụng qua đâu	48
Biểu đồ 2.9	Mô tả lý do KH chưa dùng thẻ tín dụng	49
Hình 2.1	Thẻ tín dụng đang được phát hành	33

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Năm 2022 được xem là một năm ghi nhiều dấu ấn quan trọng của ngành Ngân hàng Việt Nam, khi kết quả hoạt động kinh doanh của nhiều ngân hàng thương mại đạt và vượt mức kế hoạch đề ra, lập mốc kỷ lục mới về lợi nhuận, dự trữ ngoại hối và kiều hối đạt mức cao, tăng trưởng tín dụng được kỳ vọng, công nghệ số ngân hàng ngày càng phát triển. Cùng với sự chuyển dịch cơ cấu hệ thống thành công. Với chiến lược đầy mạnh bản lĩnh, tối đa hoá lợi thế cạnh tranh, quản lý hiệu quả rủi ro, thúc đẩy tài chính bền vững, hướng tới khách hàng, Ngân hàng Quân đội đang trên đường trở lại là ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu Việt Nam.

Hiện nay, hoạt động tín dụng của hệ thống ngân hàng chiếm phần lớn kết quả kinh doanh, trong đó tín dụng ở mảng tiêu dùng dành cho KHCC đang mở rộng để chiếm nhiều tỷ trọng hơn trong toàn bộ doanh thu từ hoạt động tín dụng. Hình thức cấp tín dụng này mang lại lợi nhuận lớn cho bản thân ngân hàng nhưng ngược lại, nó cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro vì những đặc thù nhất định. Chính vì vậy, việc nâng cao hoạt động tín dụng, hạn chế rủi ro là một bài toán khó và tương đối phức tạp đối với hệ thống NHTM nói chung và Ngân hàng TMCP Quân đội nói riêng.

Nhận thấy đây là một vấn đề cấp thiết mà ngân hàng quan tâm hiện nay. Với sự giúp đỡ nhiệt tình từ phía ngân hàng, đặc biệt là từ Phòng khách hàng cá nhân của chi nhánh Khánh Hội, em quyết định chọn đề tài “PHÂN TÍCH HOẠT ĐỘNG CẤP THẺ TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI” cho bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích hoạt động cấp thẻ tín dụng tại ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội. Qua đó, đề ra các giải pháp nâng cao hoạt động cấp thẻ tín dụng và nâng cao vị thế cạnh tranh của ngân hàng so với các ngân hàng khác.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là các lý luận về thẻ tín dụng và thực trạng cấp thẻ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội từ 12/2021 đến tháng 12/2022

Phạm vi nghiên cứu: giới hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Khánh Hội từ 12/2021 đến 12/2022.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập dữ liệu: thu thập qua sách báo và tài liệu từ phòng KHCN chi nhánh Khánh Hội, thu thập qua internet.
- Phương pháp thống kê mô tả: sử dụng để trình bày các số liệu, báo cáo dưới hình thức bảng thống kê, biểu đồ.
- Phương pháp quan sát, trò chuyện: quan sát tình hình thực tế tại đơn vị thực tập, trò chuyện và trao đổi với các anh chị tại phòng KHCN để phân tích, đánh giá và đưa ra các giải pháp phù hợp.

5. Bố cục của đề tài

Kết cấu của bài khóa luận gồm 3 chương:

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CẤP THẺ TÍN DỤNG TẠI

NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN VÀ NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CẤP TÍN DỤNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH KHÁNH HỘI

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Khái quát về thẻ tín dụng

1.1.1. Khái niệm thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng là loại thẻ cho phép chủ thẻ được sử dụng trước trả tiền sau trong hạn mức được cấp và chủ thẻ phải thanh toán số tiền tối thiểu 5% hoặc toàn bộ số tiền đã dùng trước vào ngày đến hạn.

Đây là loại thanh toán hiện đại do NH phát hành cho phép chủ thẻ thanh toán hàng hoá - dịch vụ bằng thẻ với hạn mức chi tiêu nhất định. Hạn mức chi tiêu này được NH quy định cho từng chủ thẻ dựa trên khả năng tài chính, số tiền ký quỹ hoặc tài sản thế chấp làm giá trị đảm bảo. Thực chất đây là hình thức chi tiêu trước trả tiền sau với thời hạn ưu đãi cuối tháng không tính lãi từ 45 đến 60 ngày. Vào cuối mỗi kì tín dụng, chủ thẻ thanh toán với NH toàn bộ hoặc một phần số tiền đã chi tiêu theo bảng sao kê (bảng sao kê chi tiết các khoản chi tiêu của chủ thẻ trong tháng).

1.1.2. Phân loại thẻ tín dụng

1.1.2.1. Phân loại theo phạm vi sử dụng thẻ

Thẻ tín dụng trong nước: Là loại thẻ chỉ được sử dụng và thanh toán trong một nước. NH phát hành thẻ và cơ sở chấp nhận thẻ cùng trong một nước. Đồng tiền của thẻ chỉ duy nhất là đồng nội tệ.

Thẻ tín dụng quốc tế: Là các loại thẻ do các NH, tổ chức tài chính trong nước và quốc tế (là thành viên của của tổ chức thẻ quốc tế) phát hành. Thẻ này có thể thanh toán ở tất cả các đơn vị chấp nhận thẻ trên thế giới.

1.1.2.2. Phân loại theo đối tượng sử dụng

- Thẻ cá nhân: Là thẻ được phát hành cho các cá nhân có nhu cầu và đáp ứng được đủ các điều kiện phát hành thẻ. Chủ thẻ chịu trách nhiệm thanh toán các khoản chi tiêu thẻ bằng nguồn tiền của bản thân mình.

*Thẻ cá nhân có hai loại thẻ chính và thẻ phụ:

+ Thẻ chính: Do cá nhân xin phát hành thẻ cho chính mình sử dụng và tên in trên thẻ là tên của chủ thẻ chính.

+ Thẻ phụ: Do chủ thẻ chính đề nghị phát hành thẻ phụ cho người khác sử dụng (chủ thẻ phụ). Chủ thẻ chính chịu trách nhiệm về toàn bộ chi tiêu của chủ thẻ phụ. Tên in trên thẻ phụ vẫn là tên của chủ thẻ chính.

- Thẻ công ty: Là loại thẻ tín dụng dùng cho công ty thanh toán trong hoạt động kinh doanh của mình. Công ty đứng tên ký hợp đồng sử dụng thẻ và uỷ quyền cho người đứng tên trong thẻ tín dụng để sử dụng, đồng thời mọi thanh toán liên quan đến thẻ đều do công ty thanh toán với ngân hàng phát hành.

1.1.2.3. Phân loại theo mức tín dụng

Có hai loại: Thẻ thường và thẻ VIP

- Thẻ thường: Là thẻ có hạn mức tín dụng dưới 50.000.000 VNĐ

- Thẻ VIP: Là thẻ có hạn mức tín dụng từ 50.000.000 VNĐ - không giới hạn

1.1.2.4. Phân loại theo hình thức đảm bảo tiền vay

Tín dụng có đảm bảo: là loại hình tín dụng và các khoản cho vay đều phải có tài sản tương đương thế chấp, gồm các hình thức như cầm cố, thế chấp, chiết khấu và bảo lãnh. Trường hợp khách hàng không có uy tín cao đối với ngân hàng thì khi vay vốn đòi hỏi phải có tài sản đảm bảo để ngân hàng có thêm một nguồn thu thứ hai, bổ sung cho nguồn thu nợ thứ nhất thiếu chắc chắn nhằm bù đắp lại khoản tiền vay trong trường hợp người vay không có khả năng trả nợ.

Tín dụng không có đảm bảo: Là loại hình tín dụng không cần tài sản thế chấp mà chỉ dựa vào tín chấp. Loại hình này thường được áp dụng đối với những khách hàng đã có uy tín với NH, có quan hệ làm ăn lâu dài và sòng phẳng với ngân hàng, khách hàng này phải có tình hình tài chính lành mạnh và có khả năng trả nợ đầy đủ, đúng hạn cả gốc lẫn lãi, có dự án kinh doanh tốt, có khả năng hoàn trả nợ.

1.1.3. Đặc điểm thẻ

Trên mặt thẻ có các thông tin như sau: Tên chủ thẻ, tên ngân hàng phát hành, số thẻ, thời hạn sử dụng thẻ và nhãn hiệu thương mại. Phần lớn các loại thẻ hiện nay được làm bằng nhựa cứng (plastic), có kích cỡ 84mm x 54mm x 0,76mm, có góc tròn gồm hai mặt:

- Mặt trước:

Tên, biểu tượng thẻ tín dụng của ngân hàng phát hành thẻ: biểu tượng in nổi bằng kỹ thuật laser hiện đại, được NHPH thẻ thiết kế nổi bật, sinh động mang đặc điểm của từng ngân hàng và được xem là yếu tố chống giả.

Số thẻ được in dập nổi trên thẻ, mỗi chủ thẻ có một số thẻ riêng biệt. Số thẻ thường có từ 13 đến 16 số, tùy theo từng loại thẻ mà có chữ số khác nhau và cách cấu trúc theo nhóm cũng khác nhau.

Ngày hiệu lực của thẻ: đây là thời hạn lưu hành của thẻ, ngày hiệu lực được in dập nổi, thường có dạng dd/mm/yy hay mm/yy. Nếu quá thời hạn hiệu lực thì thẻ sẽ không còn giá trị.

Họ và tên chủ thẻ

- Mặt sau:

Dãy băng từ có màu đen dùng để lưu trữ những thông tin quan trọng như: số thẻ, ngày hiệu lực, tên chủ thẻ, tên NHPH, mã PIN.

Dưới dãy băng từ là phần chữ ký của khách hàng, không thể sửa đổi hay tẩy xóa.

Số CVV: gồm 3 số được sử dụng trong các giao dịch thanh toán trực tuyến

Ngoài ra MB còn phát hành thêm một loại thẻ đa năng tích hợp cả thẻ tín dụng và thẻ ATM trên cùng 1 chip, tất cả các thông tin của người dùng như tên, số CVV đều phải tra trên App vì thẻ không in bất cứ thông tin gì để tránh tình trạng ăn cắp thông tin khách hàng.

1.1.4. Ưu điểm và nhược điểm của hình thức thanh toán thẻ tín dụng

1.1.4.1. Ưu điểm

- Thứ nhất: làm giảm khối lượng lưu thông tiền mặt, hạn chế được tình trạng lừa đảo bằng tiền giả.
- Thứ hai: có thể chi tiêu ngay mà không cần phải vay mượn những lúc cấp bách
- Thứ ba : theo dõi được chi tiêu trong tháng nhờ vào bảng sao kê hàng tháng, từ đó quản lý được tài chính của bản thân
- Thứ tư: được hưởng nhiều chương trình ưu đãi từ các nhà hàng, siêu thị

1.1.4.2. Nhược điểm

- Thứ nhất: lãi suất cao khi khách hàng trả chậm
- Thứ hai: rủi ro đánh cắp thông tin cá nhân khi dùng thẻ để quét chi trả, mua sắm
- Thứ ba: phí rút tiền mặt cao khoảng 4% cho một lần rút tiền

- Thứ tư: dễ bị mất kiểm soát khi chi tiêu

1.2. Tổng quan về nghiệp vụ cấp thẻ tín dụng

1.2.1. Giới thiệu về nghiệp vụ cấp thẻ tín dụng

Thẻ tín dụng là một hình thức thay thế cho việc thanh toán trực tiếp. Hình thức thanh toán này được thực hiện dựa trên uy tín. Chủ thẻ không cần phải trả tiền mặt ngay khi mua hàng. Thay vào đó, ngân hàng sẽ ứng trước tiền cho người bán và chủ thẻ sẽ thanh toán lại sau cho ngân hàng khoản giao dịch. Thẻ tín dụng cho phép khách hàng "trả dần" số tiền thanh toán trong tài khoản. Chủ thẻ không phải thanh toán toàn bộ số dư trên bảng sao kê giao dịch hàng tháng.

Tuy nhiên, chủ thẻ phải trả khoản thanh toán tối thiểu 5% trên tổng số tiền đã chi tiêu trước ngày đáo hạn đã ghi rõ trên bảng sao kê để tránh bị tính lãi suất cao vì chậm trả. Thẻ tín dụng khác với thẻ ghi nợ vì tiền không bị trừ trực tiếp vào tài khoản tiền gửi của chủ thẻ ngay sau mỗi lần mua hàng hoặc rút tiền mặt. Khi mua sắm, người dùng thẻ cam kết sẽ trả tiền cho nhà phát hành thẻ. Chủ thẻ thể hiện cam kết này bằng cách ký tên lên hóa đơn có ghi chi tiết của thẻ cùng với số tiền, hoặc bằng cách nhập một mật mã cá nhân (PIN). Chủ thẻ cũng có thể rút tiền mặt từ tài khoản thẻ tín dụng (tiền mặt ứng trước) nhưng phải chịu một mức phí nhất định.

Hình thức thẻ: Thẻ tín dụng đang được sử dụng được làm bằng chất liệu nhựa polyme, thống nhất có cùng hình dạng và kích thước theo tiêu chuẩn ISO 7810.

1.2.2. Các quy định pháp lý và nguyên tắc cấp thẻ tín dụng

Căn cứ Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam số 46/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010.

Căn cứ Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16 tháng 6 năm 2010.

Căn cứ Nghị định số 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt.

Căn cứ Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11/11/2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

MB – chi nhánh Khánh Hội thực hiện hoạt động cấp thẻ tín dụng dựa trên cơ sở chính sách cấp thẻ tín dụng của MB, các quy định về quy chế cấp thẻ tín dụng của NHNN. Các quyết định này quy định cụ thể về đối tượng, hình thức và điều kiện cấp thẻ tín dụng và những quy định về lãi suất.

Bộ hồ sơ tối thiểu theo “Quy định trình hồ sơ phê duyệt cấp tín dụng tại Ủy ban Tín dụng, Ban Tín dụng Hội sở, Trung tâm phê duyệt Tín dụng Tập trung “trong từng thời kì và các văn bản khác thay thế (nếu có)”. Hiện tại gồm:

- Đối với tín chấp:
 - Đăng ký phát hành thẻ tín dụng quốc tế kèm điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ (bản gốc);
 - Bản sao CMND, CCCD hoặc Hộ chiếu còn hiệu lực theo quy định của pháp luật;
 - Bản sao Visa còn hiệu lực, giấy xác nhận của cơ quan/ công ty đang làm việc về thời hạn làm việc còn lại tại Việt Nam (đối với người nước ngoài);
 - Bản sao Hợp đồng lao động; hoặc Quyết định tuyển dụng công chức; hoặc Quyết định bổ nhiệm; hoặc giấy tờ tương đương;

- Bản sao Quyết định lương; hoặc sao kê lương của 3 tháng gần nhất hoặc giấy tờ chứng minh thu nhập hợp pháp.

- Đối với bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ 3

- Đơn bảo lãnh của đơn vị (bản gốc)
- Đăng ký phát hành thẻ tín dụng quốc tế kèm điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ (bản gốc)

- Bản sao CMND/CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực theo quy định của pháp luật
- Các giấy tờ liên quan tới TSBĐ (bản gốc)

- Đối với thẻ chấp:

- Đăng ký phát hành thẻ tín dụng quốc tế kèm điều kiện, điều khoản sử dụng thẻ (bản gốc)

- Bản sao CMND/CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực theo quy định của pháp luật

Các giấy tờ liên quan tới TSBĐ (bản gốc).

1.2.3. Đối tượng cấp thẻ tín dụng

Đối với thẻ tín dụng thẻ chấp: Công dân Việt Nam trên 18 tuổi có hộ chiếu, bản sao CMND hoặc CCCD, chứng từ chứng minh tài sản thẻ chấp. Chứng từ chứng minh tài sản thẻ chấp.

Đối với thẻ tín dụng tín chấp: Giấy đề nghị cấp thẻ tín dụng (theo mẫu MB).
Bản sao chứng từ chứng minh nhân thân: CMND/CCCD/hộ chiếu. Hợp đồng lao động/
Giấy xác nhận lương/Quyết định biên chế và sao kê giao dịch tài khoản lương.