**Thẻ tín dụng: Ưu - nhược điểm và giải pháp**

*ThS Nguyễn Khánh Thu Hằng – Đại học Duy Tân*

*nguyenkhanhthuhang@gmail.com*

*0972211486*

**Tóm tắt**

 Khi đất nước ngày càng phát triển thì nhu cầu của con người ngày càng tăng cao, để đáp ứng nhu cầu mua sắm, tiêu dùng của khách hàng khi khách hàng không còn đủ tiền thì ngân hàng đã phát hành thẻ tín dụng cho khách hàng. Tuy nhiên thẻ tín dụng cũng có tính hai mặt vừa thuận lợi khi khách hàng có nhu cầu chi tiền nhưng cũng là dao 2 lưỡi vì nhiều khách hàng sẽ chi tiêu quá mức, không kiểm soát. Vì vậy hiện nay số lượng sử dụng thẻ tín dụng tại Việt Nam chưa nhiều vì nộp phí, lãi suất cao hay không có nhu cầu vay tiền tiêu dùng. Bài viết này sẽ trình bày ưu, nhược điểm của thẻ tín dụng và đưa ra giải pháp.

*Từ Khoá:Thẻ tín dụng, khách hàng, …*

**Thẻ tín dụng là gì**

 Thẻ tín dụng là một loại thẻ ngân hàng có tính năng thanh toán mà không cần tiền có sẵn trong thẻ tức là khách hàng sẽ mượn tiền của ngân hàng để thanh toán va đến cuối kỳ sẽ trả lại đầy đủ cho ngân hàng. Khi mở thẻ tín dụng khách hàng sẽ được ngân hàng cấp cho một hạn mức tín dụng. Hạn mức tín dụng này tuỳ thuộc vào hồ sơ mở thẻ cũng như điều kiện mà khách hàng đáp ứng với ngân hàng để ngân hàng cấp hạn mức tín dụng cao hay thấp. Sau khi được ngân hàng duyệt và chấp nhận mở thẻ tín dụng thì khách hàng sẽ dùng thẻ tín dụng khi không còn đủ tiền để thanh toán các dịch vụ tiện ích như mua sắm, du lịch,…

 Thẻ tín dụng do ngân hàng phát hành hiện nay có 2 loại thẻ là thẻ nội địa và thẻ quốc tế. Thẻ nội địa chỉ dụng để thanh toán trong nước còn thẻ quốc tế có liên kết với Mastercard/Visa, có thể thanh toán trong và ngoài nước.

 Khi sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán thì khách hàng có 45 ngày để thanh toán với không lãi suất. Khi quá hạn trên thì khách hàng phải thanh toán cho ngân hàng toàn bộ số tiền đã vay qua thẻ tín dụng cùng với mức lãi suất vay.

**Thực trạng sử dụng thẻ tín dụng tại Việt Nam**

 Hiện nay hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang phát triển. Để phục vụ cho hình thức này thì các ngân hàng phát hành các loại thẻ thanh toán rất đa dạng và được sử dụng phổ biến cả trong nước và ngoài nước. Ngoài các loại thẻ thanh toán thông thường thì thẻ tín dụng nội địa hay quốc cũng không còn xa lạ với người dân Việt Nam.

 Thẻ tín dụng rất tiện ích đối với người dùng. Đối với thẻ tín dụng quốc tế thì đây là nguồn tiền dự phòng khi cần vì việc hạn chế đem tiền mặt ra nước ngoài để du lịch, chữa bệnh, du học, …Ngoài ra, khách hàng có thể rút tiền mặt hay thanh toán mua hàng online tại bất cứ mọi nơi trên thế giới. Thẻ tín dụng như là một cái ví đa năng của người dùng. Tuy nhiên ở Việt Nam, số người sử dụng thẻ tín dụng còn hạn chế. Một số ít thì thấy tiện ích và sử dụng, phần đông còn lại không muốn dùng thậm chí có nhiều người mở thẻ tín dụng xong rồi huỷ vì sợ nộp phí, lãi suất cao, chi tiêu quá đà dẫn đến nợ ngân hàng. Vì vậy thị trường thẻ tín dụng đang có sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng. Để gia tăng số người sử dụng thẻ tín dụng tại ngân hàng của mình thì ngân hàng nào cũng đưa ra nhiều chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng nhằm tìm kiếm được nhiều khách hàng sử dụng thẻ tín dụng. Chính những ưu đãi này đã khiến nhiều người dễ dàng có được loại thẻ tiêu trước, trả sau. Như vậy, các ngân hàng đang tạo những điều kiện tốt nhất để khách hàng mở thẻ tín dụng và chi tiêu thông qua thẻ tín dụng. Nhiều ngân hàng còn dùng đến phương thức mở thẻ miễn phí và cấp hạn mức cao cho khách hàng chi tiêu tín chấp với điều kiện mở thẻ khá dễ dàng. Mặc dù vậy nhưng nhiều khách hàng vẫn e dè trong việc mở và sử dụng thẻ tín dụng vì thói quen có bao nhiều dùng bấy nhiều, họ sợ vay ngân hàng không thể trả nổi. Hiện nay nhân viên ngân hàng đang chạy chỉ tiêu về mở thẻ tín dụng, tìm nhiều cách khác nhau để huy động nhiều khách hàng mở thẻ tín dụng. Các nhân viên ngân hàng thường tìm đến người thân, bạn bè của mình, bạn bè người thân, thậm chí là đồng nghiệp của người thân mình để thuyết phục họ mở thẻ tín dụng để đạt được doanh số. Nếu cùng lúc có một nhóm người cùng công ty mở thẻ tín dụng thì sẽ nhận thêm quà tặng có thể là vali, túi xách,… Chính những điều này làm cho mọi người ào ạt mở thẻ tín dụng. Một người có thể mở nhiều thẻ tín dụng ở các ngân hàng khác nhau ví dụ như cùng lúc có khách hàng có thể ở thẻ tín dụng ở ngân hàng Vietcombank, ACB, MB, … và chờ ngân hàng nào khuyến mãi tốt nhất thì sử dụng thẻ tín dụng của ngân hàng đó để quẹt thẻ. Tuy nhiên nhiều người mở xong để đó chẳng bao giờ dùng rồi sau đó huỷ thẻ. Điều này dẫn đến cả 2 bên đều tốn một khoản phí nhất định.

 Hiện nay, thị trường sử dụng thẻ tín dụng ở Việt Nam chưa sôi động nhiều mặc dù chương trình khuyến mãi rất đa dạng do các ngân hàng tung ra để cạnh tranh lẫn nhau và thu hút khách hàng mở thẻ như miễn phí mở thẻ, sử dụng năm đầu tiên không tốn phí, bốc thăm trúng thưởng thậm chí có ngân hàng còm liên kết với nhà hàng, khách sạn, đơn vị lữ hành lớn,… để giảm giá, có khi giảm giá đến 50% hoá đơn sử dụng dịch vụ nhưng đa số người dân còn sợ và khá e dè trong việc sử dụng thẻ tín dụng. Nhiều khách hàng không tìm hiểu kỹ về quy định sử dụng thẻ tín dụng nên bị phạt lãi suất rất cao. Ví dụ như khi tính tiền phạt thì ngân hàng sẽ tính trên toàn bộ dư nợ chi tiêu trong kỳ chứ không phải chỉ tính phần tiền nợ quá trong kỳ, … nên khách hàng bị phạt số tiền rất cao vì chỉ trả một phần. Nhiều khách hàng chỉ để dư nợ 10.000 đồng nhưng bị phạt đến vài triệu đồng vì dư nợ chi tiêu trong kỳ khá cao, ngân hàng tính trên số tiền đó chứ không phải tính trên số tiền nợ quá hạn là 10.000 đồng như nhiều khách hàng vẫn tưởng. Điều này làm nhiều khách hàng mất một khoản tiền lớn. Do vậy khi mở thẻ tín dụng cho khách hàng thì các nhân viên ngân hàng nên tư vấn cụ thể, nêu những ưu và nhược điểm, những vẫn đề khách hàng sẽ gặp phải khi dùng thẻ, không nên chỉ nêu các chương trình khuyến mãi, tư vấn những ưu điểm mà không nhắc gì đến nhược điểm để nhiều khách hàng dùng và bị mất tiền oan rồi mới hiểu rõ được các quy định của thẻ tín dụng.2

**Ưu điểm của thẻ tín dụng**

 Thứ nhất, thẻ tín dụng là công cụ hỗ trợ tài chính. Khi khách hàng có nhu cầu vay tiền trong thời gian ngắn thì dùng thẻ tín dụng để vay rất nhanh. Điều này giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và công sức để tìm kiếm nguồn tiền.

 Thứ hai, thẻ tín dụng giúp khách hàng thanh toán tiện lợi. Thẻ tín dụng giúp khách hàng luôn chủ động trong việc chi tiêu, giải quyết vấn đề một cách nhanh chóng. Khi sử dụng thẻ tín dụng thì khách hàng luôn yên tâm đi mua sắm, du lịch vì có thể vay tiền qua thẻ tín dụng bất cứ lúc nào mà không lo trả lãi trong vòng 45 ngày kể từ ngày quẹt thẻ để thanh toán. Hiện nay, thẻ tín dụng được chấp nhận ở hầu hết các trung tâm thương mại, cửa hàng, nhà hàng, … đưa đến sự thuận lợi khi thanh toán mà không cần phải mang theo tiền mặt. Bên cạnh đó, khách hàng có thể sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán các loại hoá đơn như hoá đơn điện, nước, internet hay mua hàng trên các website.

 Thứ ba, thẻ tín dụng sẽ giúp khách hàng quản lý chi tiêu. Khi sử dụng thẻ tín dụng, khách hàng sẽ được ngân hàng gửi sao kê về các giao dịch phát sinh mỗi tháng. Từ đó khách hàng có thể theo dõi chi tiêu các khoản chi tiêu trong một tháng của mình để phân tích những khoảng chi tiêu đó hợp lý chưa, cái nào chưa hợp lý thì cố gẳng không chi tiêu nữa. Điều này giúp khách hàng vạch ra những khoản chi tiêu hợp lý hơn trong tương lai. Nhiều ngân hàng còn hỗ trợ khách hàng quản lý chi tiêu bằng các ứng dụng cài đặt vào di động giúp khách hàng quản lý tài khoản thuận tiện và mọi lúc, mọi nơi.

 Thứ tư, ngân hàng luôn khuyến khích khách hàng mở thẻ tín dụng nên các ngân hàng luôn cung cấp nhiều ưu đãi hấp dẫn cho khách hàng khi mở thẻ tín dụng. Các ưu đãi thường sử dụng nhiều nhất là giảm giá khi mua dịch vụ hay hàng hoá, chiết khấu khi đặt vé máy bay, đặt phòng khách sạn, … Ngoài ra còn có ưu đãi mua hàng trả góp không lãi suất, hoàn tiền mặt, …

**Nhược điểm thẻ tín dụng**

 Thẻ tín dụng có nhiều ưu điểm, mang lại sự tiện lợi cho nhiều khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh các ưu điểm thì thẻ tín dụng cũng không tránh khỏi các nhược điểm mà người sử dụng thẻ tín dụng cần chú ý như:

 Kể từ ngày khách hàng quẹt thẻ tín dụng cho giao dịch đầu tiên là khách hàng đã bắt đầu vay tiền của ngân hàng thông qua thẻ tín dụng và hầu hết các ngân hàng luôn áp dụng chính sách 45 ngày miễn phí lãi suất để khách hàng hoàn trả số tiền đã ứng. Nếu sau 45 ngày, khách hàng vẫn chưa trả được số tiền đã ứng trước đó thì khách hàng sẽ bị tính lãi suất và khoảng lãi này khá cao so với các khoảng vay thông thường khác. Điều này làm khách hàng khó có thể chi trả nếu đang ở tình trạng khó khăn. Vì vậy khách hàng cần lưu ý về ký hạn thanh toán cũng như lãi suất khi trả chậm thẻ tín dụng để việc thực hiện chi trả cho ngân hàng đúng thời gian quy định.

 Thẻ tín dụng ngoài việc dùng để thanh toán khi mua hàng hoá, du lịch, … thì vẫn dùng để rút tiền mặt được. Tuy nhiên, khi rút tiền mặt bằng thẻ tín dụng thì khách hàng sẽ mất một khoảng phí khá cao đó là 4%. Nếu khách hàng rút quá nhiều lần thì sẽ cộng dồn thành một khoảng phí lớn, khiến chủ thẻ mất một số tiền nhất định.

 Nếu khách hàng bị mất thẻ tín dụng, điều này rất nguy hiểm vì kẻ gian có thể sử dụng thẻ tín dụng này để trục lợi như thức hiện các giao dich bất chính và làm cho chủ thẻ mất một khoảng tiền lớn. Những giao dịch bất chính đó có thể dùng để mua sắm online với số CW bởi các website thương mại điện tử nước ngoài thường không yêu cầu mã OTP. Vì vậy khi mất thẻ tín dụng khách hàng nên gọi điện gấp đến ngân hàng phát hành thẻ để báo mất thẻ. Ngân hàng sẽ xác nhận thông tin cá nhân, số tài khoản, thời gian, địa điểm mất thẻ cùng ngày giao dịch cuối cùng và khoá tài khoản khẩn cấp. Điều này sẽ tránh được những hành vi sử dụng thẻ bất hợp pháp và việc mất tiền không rõ nguyên nhân. Và khách hàng nên ký vào mặt sau của thẻ tín dụng sẽ giúp được hạn chế tình trạng mất tiền khi mất thẻ tín dụng vào tay người xấu vì nhiều nơi chấp nhận thẻ có thể đối chiếu chữ ký của người dùng thẻ tín dụng và chữ ký phía sau của thẻ tín dụng để kiểm tra xem người dùng thẻ có phải là chủ sở hữu của thẻ không.

 Khi sử dụng thẻ tín dụng, khách hàng có thể quẹt thẻ để thanh toán nhiều dịch vụ cho mình mà không kiểm soát dẫn đến việc chi tiêu quá đà và làm họ không có đủ khả năng chi trả dẫn đến mắc nợ ngân hàng một số tiền lớn. Khi khách hàng trả nợ ngân hàng không đúng thời hạn thì chịu thêm một khoảng lãi khá cao và việc cộng dồn lãi suất quá hạn sẽ khiến khách hàng càng khó hoàn trả hơn.

**Giải pháp**

***Thứ nhất, thẻ tín dụng nên tạo được sự khác biệt về tiện ích lâu dài***. Thực tế hiện nay để phát triển dịch vụ thẻ tín dụng, rất nhiều ngân hàng đua nhau tung ra ưu đãi quà tặng giá trị khi mở thẻ tín dụng nhằm đạt được chỉ tiêu đề ra nhưng sau đó lại thả trôi, thiếu việc chăm sóc, hậu mãi cho khách hàng. Điều này về lâu dài sẽ càng tăng con số ảo về lượng thẻ tín dụng phát hành cũng như không tạo được động lực để thay đổi thói quen của người dùng về sử dụng thẻ tín dụng. Vì vậy, thị trường thẻ tín dụng tại Việt Nam đang cần những dịch vụ chất lượng của các ngân hàng biết đặt mình vào góc độ của khách hàng, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và tạo ra những giá trị khác biệt về tiện ích lâu dài, không nên chạy theo doanh số khuyến khích khách hàng mở thẻ rồi nhanh chóng huỷ thẻ vì không dùng. Để gia tăng nhu cầu sử dụng loại hình dịch vụ hiện đại này, cần cho người dùng thấy rõ cách khai thác hiệu quả những tiện ích của thẻ, tạo sự thuận tiện và an tâm sử dụng cũng như giảm tải tối đa các loại phí khi mở, "phí ẩn" và duy trì thẻ.

***Thứ hai, thẻ tín dụng cần được nâng cao chất lượng dịch vụ và gia tăng tiện ích.*** Trong xu thế cạnh tranh gay gắt không chỉ với các ngân hàng trong nước mà với cả những ngân hàng nước ngoài, cộng với những yêu cầu ngày càng cao của khách hàng đối với sản phẩm và để thẻ tín dụng thực sự đến gần hơn và hỗ trợ người dùng tốt nhất thì các ngân hàng cần tích cực trong việc thay đổi, nâng chao chất lượng dịch vụ và sáng tạo các dịch vụ mới tiện hơn cho người dùng, hơn là chỉ đem lại các ưu đãi phổ biến. Các giá trị cộng thêm, hay dịch vụ chăm sóc cũng là yếu tố quan trọng giúp người dùng thấy được tiện ích khi dùng thẻ tín dụng và quyết định dùng đến thẻ tín dụng. Ví dụ như, ngoài các ưu đãi giảm giá lên đến 50% tại nhiều điểm liên kết như các ngân hàng thông thường, chủ thẻ Visa của Viet Capital Bank còn có tiện ích thanh toán hóa đơn bằng cách đăng ký một lần để trích tín dụng chi trả các hóa đơn điện, nước, internet,… hàng tháng. Đặc biệt, Trung tâm Dịch vụ Khách hàng của ngân hàng này cũng có đủ khả năng xử lý mọi yêu cầu của chủ thẻ, mà không cần khách hàng tốn thời gian trực tiếp đến các chi nhánh.

***Thứ ba, chú trọng công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.*** Các ngân hàng cần chú trọng hơn trong công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực. Thường xuyên cho nhân viên được đi tập huấn những vấn đề mới tại ngân hàng để nhân viên có thể hiểu rõ và sâu về các dịch vụ mà ngân hàng mình đang cung ứng tránh tình trạng nhân viên chưa hiểu hết lại đi tư vấn cho khách hàng làm khách hàng hoang mang. Ví dụ khi khách hàng muốn mở thẻ tín dụng và gặp đúng nhân viên chưa hiểu hết về thẻ tín dụng tại ngân hàng của mình thì nhân viên sẽ không tư vấn cụ thể đến những rủi ro mà khách hàng gặp phải khi dùng thẻ tín dụng, điều này làm khách hàng mất tiền oan và không tin tưởng đến dịch vụ của ngân hàng. Và đặc biệt,các ngân hàng cần nâng cao kỹ năng bán hàng của các giao dịch viên. Hình ảnh của ngân hàng phụ thuộc rất lớn vào những hoạt động của nhân viên giao dịch nên các nhân viên cần có kỹ năng bán chéo sản phẩm, kỹ năng giao tiếp và kỹ năng giải quyết tình huống tốt. Vì vậy phát triển nguồn nhân lực tốt cũng thúc đẩy người dùng quan tâm đến thẻ tín dụng.

***Thứ tư, đẩy mạnh chính sách maketing để quảng cáo hình ảnh thương hiệu.*** Quảng cáo luôn luôn góp phần đưa thẻ tín dụng đến với nhiều người dân hơn. Vì vậy, ngân hàng cần tăng cường quảng cáo, khuyến mãi, tuyên truyền và nâng cao hình ảnh của ngân hàng hơn để thu hút nhiều người tìm đến ngân hàng để mở thẻ tín dụng và sử dụng thẻ tín dụng.

***Thứ năm, đẩy mạnh chính sách chăm sóc khách hàng.*** Khách hàng có sử dụng thẻ tín dụng lâu dài tại ngân hàng hay không còn phụ thuộc vào dịch vụ chăm sóc khách hàng của các ngân hàng. Khách hàng sẽ luôn luôn so sánh dịch vụ chăm sóc của các ngân hàng để lựa chọn nên sử dụng dịch vụ tại ngân hàng nào vì vậy ngân hàng cần thực hiện phân nhóm khách hàng để có chính sách chăm sóc phù hợp với từng nhóm khách hàng; nắm bắt tâm lý, sở thích của khách hàng để có chiến lược chăm sóc khác biệt; tổ chức hội thảo, các buổi giao lưu tri ân khách hàng,…

***Thứ sáu, lựa chọn đơn vị chấp nhận thẻ tín dụng có uy tín.*** Ngân hàng cần lựa chọn đơn vị chấp nhận thẻ tín dụng có uy tín, tránh trường hợp khách hàng mất tiền do sử dụng dịch vụ tại các công ty lừa đảo, …

Khi rào cản e ngại về thẻ tín dụng được gỡ bỏ, cùng với sự cạnh tranh phát triển từ phía các ngân hàng sẽ còn đem đến nhiều quyền lợi hơn nữa cho các chủ thẻ. Đây sẽ góp phần là động lực thúc đẩy việc thanh toán không tiền mặt phát triển tại Việt Nam trong tương lai.

**Kết luận**

 Tóm lại, thẻ tín dụng là con dao hai lưỡi. Nếu khách hàng quẹt quá nhiều và không kiểm soát tốt được số tiền cần chi tiêu, thời gian trả nợ thì khách hàng sẽ đóng lãi quá hạn rất cao. Nếu khách hàng kiểm soát tốt chi tiêu, thời gian trả nợ, không bị phạt lãi vì quá hạn thì thẻ tín dụng như là vị cứu tinh đối với khách hàng khi trong túi không còn đủ tiền để chi tiêu.

**Tài liệu tham khảo**

1. <https://timo.vn/blog/chia-se-hay/the-tin-dung-la-gi-dung-de-lam-gi/>
2. <http://cafef.vn/ai-cung-biet-the-tin-dung-tien-loi-nhung-vi-sao-nguoi-ta-con-ngan-ngai-su-dung-20181021091607705.chn>
3. <https://text.123doc.org/document/2991697-giai-phap-phat-trien-dich-vu-the-tin-dung-tai-ngan-hang-tmcp-ngoai-thuong-viet-nam.htm>