**GIẢI PHÁP QUẢN LÝ , NGĂN CHẶN NỢ QUÁ HẠN THẺ TÍN DỤNG HIỆN HỮU VÀ CÁCH THỨC THU HỒI NỢ QUÁ HẠN HIỆN HỮU TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI HIỆN NAY.**

Th.s Mai Thị Quỳnh Như

Khoa Kế toán – Đại học Duy Tân.

Qua nhiều năm hình thành và phát triển hệ thống ngân hàng thương mại (NHTM) đã không ngừng đổi mới cả về chất và lượng góp phần không nhỏ vào sự đổi mới của hệ thống ngân hàng Việt Nam. Tuy nhiên hoạt ñộng tín dụng của chi nhánh vẫn còn tiềm ẩn những rủi ro nhất định, thể hiện ở khía cạnh nợ xấu. Vì vậy, yêu cầu đạt ra là phải hạn chế ñến mức thấp nhất nợ xấu là mục tiêu hàng đầu trong công tác quản trị tín dụng nói riêng cũng như điều hành kinh doanh tại các NTHM nói chung đặc biệt là trong công tác quản lý và ngăn chặn nợ quá hạn thẻ tín dụng.

1. **Đặt vấn đề**

Thẻ tín dụng(TTD) hay còn gọi là Credit Card. Thẻ tín dụng là một trong những loại thẻ ngân hàng, có tính năng thanh toán trước mà không cần phải có số dư trong thẻ.Thẻ tín dụng có 2 loại:

[Thẻ tín dụng nội địa](https://timo.vn/blog/timo-debit-atm-napas/huong-dan-mo-the-ghi-no-noi-dia-va-the-tin-dung-timo/): Đây là loại thẻ chỉ sử dụng thanh toán trong nước.

[Thẻ tín dụng quốc tế](https://timo.vn/en/blog/nhung-tinh-nang-khong-the-bo-qua-cua-the-tin-dung-quoc-te-timo-visa/): Đây là loại thẻ có thể thanh toán trong nước và quốc tế.



Khi được ngân hàng chấp thuận mở thẻ tín dụng, khách hàng có thể linh hoạt trong chi tiêu và có thể dễ dàng thanh toán các giao dịch mọi lúc mọi nơi trên toàn cầu. Nguồn hỗ trợ tài chính đắc lực trong các trường hợp thanh toán khi mua sắm mà không cần dùng tiền mặt. Đồng thời lãi được miễn trong vòng 45 ngày nghĩa là số tiền khách hàng đã mượn trong khoảng thời gian này sẽ khi bị tính lãi, giúp khách hàng có thêm thời gian trả nợ mà không phải chịu khoản phí phát sinh nào.

Người sử dụng sẽ nhận được các ưu đãi khi mở thẻ tín dụng như được tặng quà, voucher giảm giá… trong khi mở thẻ ghi nợ hầu như không có ưu đãi. Lợi ích lớn nhất là khách hàng không lo bị lấy cắp thông tin hay gian lận thẻ. Nếu mất thẻ, khách hàng có thể yêu cầu tổ chức phát hành thẻ phong tỏa tài khoản ngay lập tức chỉ bằng một cuộc điện thoại.

Dễ dàng như đặt phòng khách sạn, mua vé máy bay trực tuyến thông qua thẻ tín dụng, đồng thời có thể quản lý chi tiêu thông qua bảng sao kê được gửi tới khách hàng mỗi tháng.

**2.Thực trạng quá hạn thẻ tín dụng tại các ngân hàng thương mại**

Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt đang phát triển mạnh mẽ trong giai đoạn hiện nay. Để giảm bớt các rủi ro trong thnh toán bằng tiền mặt,  [ngân hàng](http://tapchitaichinh.vn/tai-chinh-phap-luat/ngan-hang-vi-dien-tu-canh-bao-thu-doan-lua-dao-moi-311888.html) phát hành nhiều loại thẻ thanh toán trong nước và quốc tế.Thị trường thẻ tín dụng đang có sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng. Để gia tăng thị phần, các ngân hàng đều đưa ra chính sách ưu đãi nhằm thu hút khách hàng khiến người dùng dễ dàng có được loại thẻ chi tiêu trước, trả tiền sau.

Thông thường, các ngân hàng sẽ cấp một hạn mức thẻ ban đầu tương đương với từ hai đến ba lần thu nhập hàng tháng, sau khi sử dụng thẻ thường xuyên một thời gian, người dùng có thể xin tăng hạn mức thẻ (tạm thời hay lâu dài) tuỳ theo nhu cầu chi tiêu của mình.  
Một số NHTM miễn phí phát hành thẻ nhưng chủ thẻ phải chịu phí thường niên hàng  
năm và các loại phí khác theo hợp đồng đã ký với NHTM. Mức phí khách hàng phải chịu khác nhau ở các NHTM và tùy vào từng loại thẻ, hạn mức càng cao và càng nhiều ưu đãi đi kèm sẽ có mức phí càng cao .

**Bảng so sánh phí một số loại phí sử dụng của thẻ tín dụng tại các ngân hàng**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Ngân hàng | Phí thường niên | Phí chậm thanh toán | Phí rút tiền mặt | Phí vượt hạn mức | Hạn mức rút tiền |
| VP Bank  Stepup | - Thẻ chính: 499.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: 200.000 VNĐ/năm | 5% (tối đa 999.000 VNĐ, tối thiểu 149.000 VNĐ) | - 4% tại ATM  - 1% khi gọi đến tổng đài 247 | 100.000 VNĐ | 200.000.000 VNĐ/ngày |
| ACB  Visa chuẩn | - Thẻ chính: 400.000 VNĐ/năm;  - Thẻ phụ: 200.000 VNĐ/năm | 4% (tối thiểu 100.000 VNĐ) | 4%/giao dịch, tối thiểu 100.000 VNĐ | 0,075%/ngày trên số tiền vượt hạn mức | 15.000.000 VNĐ/ngày |
| BIDV Visa Flexi | - Thẻ chính: 200.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ:  100.000 VNĐ/năm | 4% (tối thiểu 100.000 VNĐ) | 3%/lần | 30.000 VNĐ/lần | 45.000.000 VNĐ/ngày |
| Đông Á Bank | - Thẻ chính: 200.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: miễn phí | 4% (tối thiểu 50.000 VNĐ) | 4% | 50.000 VNĐ/lần | 20.000.000 VNĐ/ngày |
| PVCombank (hạng chuân) | - Thẻ chính: 300.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: 150.000 VNĐ/năm | 5% (tối thiểu 80.000 VNĐ) | 4% | 100.000 VNĐ/lần | 15.000.000 VNĐ/ngày |
| Agribank (hạng chuẩn) | - Thẻ chính: 150.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: 75.000 VNĐ/năm | 3% (tối thiểu 50.000 VNĐ) | 4% | 50.000 VNĐ/lần | 10.000.000 VNĐ/ngày |
| Techcombank (Visa Classic) | - Thẻ chính: 300.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: Miễn phí | 6% (tối thiểu 150.000 VNĐ) | 4% | 100.000 VNĐ/lần | 7.500.000 VNĐ/ngày |
| MBbank (Visa Commerce) | - Thẻ chính: 300.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: 150.000 VNĐ/năm | 3% (tối thiểu 50.000 VNĐ) | 3% | 100.000 VNĐ/lần | 20.000.000 VNĐ/ngày |
| Vietinbank (hạng chuẩn) | - Thẻ chính: 90.000 VNĐ/năm  - Thẻ phụ: 45.000 VNĐ/năm | 3-6% (tối thiểu 200.000 VNĐ) | 3,64% | 70.000 VNĐ/lần | 10.000.000 VNĐ/ngày |

(Nguồn: Thống kê từ website của các ngân hàng thương mại)

Các loại phí cơ bản của việc sử dụng TTD ở các NHTM thường là phí rút tiền mặt,  
phí phạt chậm thanh toán, phí chuyển đổi tiền tệ…. các loại phí này thường được tính  
từ 3%-6% trên số tiền giao dịch. Các loại phí khác như phí thường niên, phí phát hành,  
phí thông báo mất cắp…. là một số tiền tuyệt đối từ vài chục đến vài trăm nghìn mỗi  
lần phát sinh.

Trong thời gian gần đây, thị trường thẻ tín dụng Việt Nam chứng kiến một sự  
cạnh tranh mạnh mẽ giữa các NH trong nước và các NH nước ngoài. Với sự tham gia  
của các NH lớn nước ngoài như HSBC, Standard Chartered hay ANZ thị trường TTD  
Việt Nam đang trở nên sôi động. Trên các phương tiện thông tin như điện thoại, thư  
điện tử, mạng xã hội facebook, …các nhân viên của những NH này đang ráo riết liên  
lạc với khách hàng để tiếp thị các chương trình khuyến mãi TTD. Để phát triển khách  
hàng, họ cho nhân viên trực tiếp tới từng công sở, doanh nghiệp,…để thuyết phục  
khách hàng đăng ký mở TTD với thủ tục đơn giản, nhanh gọn và rất nhiều ưu đãi như:  
hoàn lại tiền trong giao dịch đầu tiên, nhận ngay tiền thưởng khi đạt một doanh số giao  
dịch nhất định, tham gia các chương trình giảm giá hay mua hàng trả góp không lãi  
suất. Có thể nói rằng, họ tận dụng tối đa những kiến thức vốn có, tự giới thiệu một cách  
chuyên nghiệp, thuyết phục mọi người sử dụng thẻ. Cách tiếp thị nhỏ lẻ nhưng mạnh  
mẽ của các NH nước ngoài khiến cho các nhà băng trong nước phải vất vả khi khách  
hàng của họ bắt đầu bị thuyết phục bởi cung cách phục vụ chuyên nghiệp và muốn ra  
đi.  
Chiến dịch TTD được triển khai trong bối cảnh nợ xấu có nguy cơ lan rộng. Sự  
khôn ngoan của các nhà băng ngoại là đẩy mạnh hoạt động trong lúc các NH nội địa  
đang loay hoay với bài toán xử l ý nợ xấu. Thời kỳ vàng son với những khoản tín dụng  
hàng ngàn tỉ đồng cho các tập đoàn kinh tế đã qua rồi. Và như thế, TTD đang trở thành  
miếng đất màu mỡ mà NH nào cũng muốn dành phần. Thậm chí để tăng doanh số, nhân viên một số ngân hàng thương mại thừa nhận đang chạy chỉ tiêu mở thẻ tín dụng nên phải tìm kiếm khách hàng, thậm chí mời bạn bè, người quen mở thẻ để đạt doanh số.

Theo Vụ Thanh toán NHNNVN tính đến cuối quý 3 năm 2020 tổng số lượng thẻ nội địa đang lưu hành là 93,78 triệu thẻ, tổng số lượng thẻ quốc tế đang lưu hành là 16,46 triệu thẻ.

Do ảnh hưởng của dịch Covid-19, tốc độ tăng trưởng doanh số sử dụng thẻ toàn thị trường 6 tháng đầu năm 2020 giảm xuống 9% (tổng doanh số sử dụng thẻ toàn thị trường năm 2019 đạt 24%). Trong đó, tăng trưởng doanh số sử dụng thẻ nội địa giảm xuống còn 6% trong 6 tháng đầu năm 2020 (năm 2019 tăng trưởng 19%). Doanh số sử dụng thẻ quốc tế vẫn tăng tốt ở mức 22% trong 6 tháng đầu năm 2020 (năm 2019 đạt 47%).

|  |  |
| --- | --- |
| Số lượng thẻ ngân hàng  Tại thời điểm cuối quý 3/2020 | |
| **Chỉ tiêu** | **Giá trị (triệu thẻ)** |
| Tổng số lượng thẻ nội địa đang lưu hành | 93,78 |
| Tổng số lượng thẻ quốc tế đang lưu hành | 16,46 |

Quá hạn thẻ tín dụng thường xảy ra khi chủ thẻ không có khả năng thanh toán hoặc không thanh toán đầy đủ các khoản chi tiêu bằng thẻ tín dụng hoặc do chi tiêu quá đà không có kế hoạch cũng như phương án tài chính thích hợp thậm chí quên mất thời hạn phải thanh toán khoản chi tiêu từ thẻ tín dụng. Khi ngân hàng đồng ý phát hành thẻ cũng có nghĩa là cam kết cho chủ thẻ vay tiền, nếu như chủ thẻ không thanh toán hoặc không đủ khả năng thanh toán các khoản chi tiêu đó ngân hàng sẽ bị mất vốn. Nếu hiện trạng này xảy ra với số lượng và quy mô lớn sẽ dẫn đến tình trạng vỡ nợ, ngân hàng bị mất vốn và có thể dẫn đến phá sản như đối với trường hợp cho vay không thu hồi được.

**Bảng thống kê xu hướng quá hạn nợ thẻ tín dụng tại một số ngân hàng thương mại (ĐVT: tỷ đồng)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| STT | Ngân hàng | 31/12/2019 | | 31/10/2010 | |
| Nhóm 2- nhóm 5 | Tỷ lệ nợ quá hạn | Nhóm 2- nhóm 5 | Tỷ lệ nợ quá hạn |
| 1 | Sacombank | 801,230 | 8% | 945,765 | 10% |
| 2 | Vpbank | 885,432 | 9% | 987,436 | 11% |
| 3 | Eximbank | 903,025 | 9,3% | 1.003,048 | 11,5% |

**3.Giải pháp quản lý, ngăn chặn nợ quá hạn thẻ tín dụng hiện hữu và cách thức thu hồi nợ quá hạn hiện hữu tại các ngân hàng thương mại hiện nay.**

**Thứ nhất, phân tích nợ quá hạn theo nhóm**

Nợ quá hạn thẻ tín dụng ngoài phân loại theo CIC chia thành 5 nhóm như nợ đủ tiêu chuẩn nhóm 1, nợ cần chú ý nhóm 2, nợ dưới tiêu chuẩn nhóm 3, nợ nghi ngờ nhóm 4, nợ có khả năng mất vốn nhóm 5… thì các ngân hàng có thể phân loại nợ theo các nhóm như: nhóm không còn ở địa phương, nhóm còn ở địa phương.

Đối với nhóm không còn ở địa phương:

+ Do tử vong ngân hàng cần tiến hành thu thập giấy chứng tử, xử lý rủi ro dứt điểm.

Đối với nhóm không còn ở địa phương:

+ Do vỡ nợ hoặc bỏ trốn ngân hàng cần nhóm các KH theo từng khu vực, định kỳ liên lạc tổ dân phố, công an phường, hàng xóm, người thân (tham chiếu, hôn phối) để nắm thông tin.

Đối với nhóm khách hàng còn ở địa phương :

+ Khách hàng chay ì không hợp tác trả nợ.

Tiến hành khởi kiện ngay đối với các KH nợ từ nhóm 3 trở lên. Đồng thời xem xét, điều tra mối quan hệ của khách hàng, để đánh vào tâm lý, đó là những cá nhân, những mối quan hệ mà khách hàng không thể để mất danh dự: Quan hệ thông sui gia, quan hệ làm ăn bạn bè,… khéo léo trong các lần đến thu nợ, xen kẻ các cá nhân này vào khi đàm phán, nói chuyện với khách hàng.

+ Đối với các KH hợp tác, nhanh chóng tìm phương án xử lý dứt điểm dư nợ thẻ bằng nhiều biện pháp: trả góp, nhờ người thân hỗ trợ,….

**Thứ hai, ngăn chặn rủi ro quá hạn thẻ tín dụng**

Hiện nay, Thẻ ngân hàng là phương tiện thanh toán được Khách hàng ưa chuộng và sử dụng phổ biến. Với các tiện ích khi sử dụng Thẻ - khẳng định về sự tiên tiến của công nghệ, dịch vụ thẻ của Sacombank đã và đang góp phần xây dựng hình ảnh thân thiện, văn minh, hiện đại trong mắt Khách hàng. Vì vậy việc phòng ngừa, quản lý rủi ro trong hoạt động thẻ là một vấn đề rất quan trọng. Các rủi ro có thể xảy ra như CVKH do áp lực chỉ tiêu nên không thẩm định kỹ hoặc liên kết với đơn vị chấp nhận thẻ thực hiện sai quy định, khách hàng giả mạo hồ sơ đề nghị cấp thẻ tín dụng hoặc khách hàng sử dụng thẻ thông đồng với đv chấp nhận thẻ thực hiện các giao dịch khống.

Hằng ngày, rà soát các KH sử dụng thẻ tín dụng để bán chéo triệt để các sản phẩm của Ngân hàng, gắn thu nợ TTD với tài khoản thanh toán , phát hiện sớm nguy cơ phát sinh rủi ro từ phía KH.

Định kỳ, thực hiện lấy danh sách các tài khoản trễ hạn thuộc trách nhiệm của từng đơn có trách nhiệm theo dõi đôn đốc Chủ thẻ thanh toán để không chuyển nợ quá hạn Nhóm 2

Gọi điện thoại thu nợ Thẻ tín sụng theo danh sách phòng Kiểm soát rủi ro gửi cảnh báo TTD trễ hạn và sắp nhảy Nhóm theo kỳ bill.

Thứ tư, thực hiện quy trình thẩm định thẻ tín dụng cho khách hàng mới dựa theo các chỉ tiêu chung: nhu cầu thực sự cần thiết cuả khách hàng, thu nhập ổn định tại khách hàng và cư trú tại địa phương.Vì vậy trong quá trình thẩm định phải vào được nhà khách hàng đang sinh sống thực tế để xác minh thẩm định thông tin khách hàng.

Đến cơ quan, nơi làm việc, nơi tạo ra nguồn thu nhập, cập nhật thêm thông tin lân cận nhà khách hàng , nơi làm việc .Tra cứu thêm các thông tin khách hàng từ các trang mạng xã hội: facebook, zalo…

**Thứ ba, tạo động lực cho nhân viên để tích cực hơn trong công tác thu hồi thẻ tín dụng**

Việc thu hồi nợ quá hạn thẻ tín dụng tốt sẽ tạo dựng thương hiệu, uy tín cá nhân trong việc làm tuân thủ và làm tốt định hướng của ngân hàng.

Các ngân hàng có thể đưa ra các mức thưởng để tạo động lực cho nhân viên như: nếu thu hồi được nợ nhóm 3,4 thì thưởng 5% tiền lãi thu, nếu thu hồi nợ nhóm 5 thưởng 3% tiền lãi thu, nếu thu hồi nợ đã xử lý tổn thất thì thưởng 3% tiền gốc và lãi thu.

Quá hạn thẻ tín dụng làm cho tình hình tài chính của các NHTM trở nên yếu kém, khả năng cạnh tranh giảm sút. Điều này càng trở nên ñặc biệt quan trọng trong bối cảnh hiện nay khi Việt Nam đã và đang hội nhập với cộng đồng tài chính khu vực và quốc tế. Vì vậy, quản lý nợ thẻ tín dụng theo các thông lệ quốc tế nhằm phòng ngừa và xử lý khoản nợ xấu trở thành yêu cầu cấp thiết ñối với các NHTM Việt Nam.

**Tài liệu tham khảo**

1.<https://thebank.vn/blog/8827-top-10-ngan-hang-lam-the-tin-dung-tot-nhat.html>

2.https://www.sbv.gov.vn/webcenter/portal/m/menu/trangchu/ddnhnn/nctd/nctd\_chitiet?leftWidth=0%25&showFooter=false&showHeader=false&dDocName=SBV424011&rightWidth=0%25&centerWidth=100%25&\_afrLoop=12952236672145224

3.https://tapchicongthuong.vn/bai-viet/giai-phap-han-che-va-xu-ly-no-xau-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-cong-thuong-viet-nam-chi-nhanh-tra-vinh-68279.htm