



## THỰC TRẠNG SỬ DỤNG THẺ NGÂN HÀNG TRONG SINH VIÊN

Nguyễn Thị Minh Ngọc  
Nguyễn Hoàng Khánh Trang

**V**iệc phát hành và sử dụng thẻ ở Việt Nam nói chung và trong sinh viên các trường đại học nói riêng đã và đang bộc lộ nhiều vấn đề đáng báo động: lượng thẻ ngân hàng phát hành ra công chúng rất nhiều, một người có thể sở hữu nhiều thẻ của các ngân hàng khác nhau, nhưng lại không sử dụng hết số thẻ mình có. Hiện tượng này đang dần trở nên phổ biến, nhất là trong giới sinh viên. Bài viết này đưa ra những số liệu khảo sát mới nhất về tình trạng sử dụng thẻ ngân hàng trong sinh viên, tập trung xoáy sâu vào giải quyết hiện trạng thẻ ngân hàng đã được phát hành mà không được sử dụng hết (hay còn gọi là tình trạng thẻ “chết”), đồng thời đưa ra một số giải pháp phát triển dịch vụ thẻ đáp ứng thật tốt nhu cầu “thực sự” của người sử dụng (ở đây là sinh viên các trường đại học).

Thẻ ngân hàng đã ra đời rất lâu trên thế giới và cũng đã xuất hiện ở Việt Nam từ khoảng những năm 1990 và phát triển mạnh mẽ từ năm 2006 trở lại đây. Tuy nhiên, liệu thị trường thẻ có thực sự tốt và đầy triển vọng như mọi người vẫn tưởng? Nhóm tác giả ở đây xin được điểm qua vài nét chính về thị trường thẻ trong phân khúc khách hàng sinh viên để góp phần làm rõ vấn đề này.

### Khái quát về thẻ ngân hàng

Thẻ là phương tiện do tổ chức phát hành thẻ phát hành để thực hiện giao dịch thẻ theo các điều kiện và điều khoản được các bên thỏa thuận (Ngân hàng Nhà nước, 2007). Thẻ trong định nghĩa này không bao gồm các loại thẻ do các nhà cung ứng hàng hóa, dịch vụ phát hành để sử dụng trong việc thanh toán hàng hóa, dịch vụ cho chính các tổ chức phát hành đó.

Để đánh giá một cách tương đối khách quan về thị trường thẻ trong phân khúc khách hàng sinh viên, nhóm tác giả đã tiến hành điều tra khảo sát về tình hình sử dụng thẻ tại 4 trường đại học trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh: Đại học Ngân hàng (ĐHNH), Đại học Y Dược (ĐHYD), Đại học Bách khoa (ĐHBK), Đại học Quốc tế (ĐHQT). Số liệu sử dụng trong bài viết này được trích ra từ kết quả khảo sát, nghiên cứu của nhóm tác giả ở các trường trên với số

lượng sinh viên tham gia ở các trường lần lượt là: 294, 170, 152 và 135 sinh viên. Nhóm tác giả đã sử dụng các tiêu chí thống kê như tỷ lệ thẻ đang được sử dụng trên tổng số thẻ lưu hành, tỷ lệ thẻ không sử dụng trên tổng số thẻ lưu hành, tỷ lệ thẻ của các ngân hàng đã phát hành đang lưu hành trong phân khúc khách hàng sinh viên, tỷ lệ các nguyên nhân mà sinh viên không sử dụng hết số thẻ đang có.

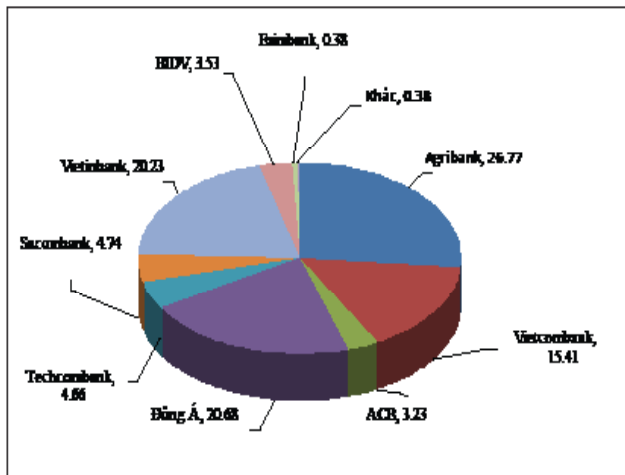
### Thực trạng của việc sử dụng thẻ

Trên thực tế, nếu xét về số lượng thẻ đã được phát hành qua các năm, chúng ta sẽ có một cảm tưởng là thẻ đang được sử dụng rất rộng rãi trong công chúng. Thẻ đem lại rất nhiều lợi ích cho cả ngân hàng thương mại (NHTM), khách hàng và thậm chí còn góp phần đáng kể trong hoạt động quản lý vĩ mô về tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước. Đặc biệt, trong phân khúc khách hàng sinh viên, thẻ rất quan trọng vì nó là phương tiện giúp các bạn sinh viên nhận và chuyển tiền một cách nhanh chóng, an toàn và tiện lợi, quản lý tình trạng tài chính của mình một cách hiệu quả.

Một số loại thẻ được phát hành có sự liên kết của ngân hàng và trường đại học còn thay thế các loại thẻ sinh viên thông thường để nhận học bổng hay thậm chí còn được hưởng ưu đãi khi sử dụng một số loại hình dịch vụ nhất định, mang

lại nhiều tiện ích cho sinh viên. Do đó theo lẽ thường, đáng lẽ thẻ phải thực sự rất phát triển, đặc biệt là trong giới sinh viên. Nhưng khi phân tích số liệu thu được từ quá trình khảo sát về việc sử dụng thẻ trong sinh viên thì kết quả thu được cho thấy thực tế không được như mong đợi.

**Biểu đồ 1: Tổng hợp tình hình thẻ ngân hàng đang lưu hành trong sinh viên ở 4 trường**



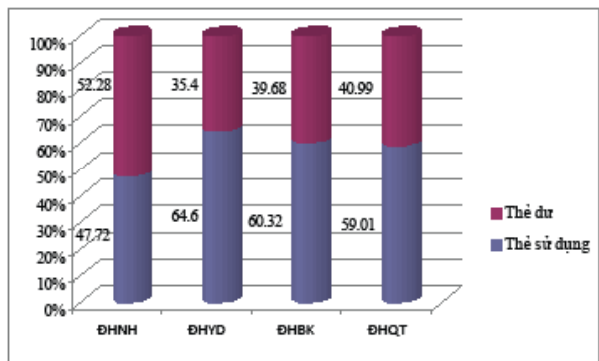
Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

Biểu đồ 1 cung cấp cái nhìn tổng quát về thị phần thẻ của các NHTM tại các trường đại học trên địa bàn Tp. Hồ Chí Minh đang được khảo sát. Theo đó, ngân hàng dẫn đầu trong lĩnh vực kinh doanh thẻ của phân khúc khách hàng sinh viên các trường đại học là Agribank với tỷ lệ 26,77%, theo sát Agribank với tỷ trọng chỉ kém 6,09% là NHTM Cổ phần Đông Á với 20,68% thị phần, xếp vị thứ hai. Tiếp theo, ở vị trí thứ ba là Vietinbank với 20,23% thị phần. Vị trí thứ tư thuộc về Vietcombank với 15,41% thị phần. Đây là bốn ngân hàng chiếm tỷ trọng cao trong thị trường thẻ của sinh viên các trường đại học tại Tp. Hồ Chí Minh.

Nhóm các ngân hàng còn lại chia nhau 16,91% thị trường còn lại với tỷ lệ khá ngang nhau: ACB 3,23%; Techcombank 4,66%; Sacombank 4,74%; BIDV 3,53%. Eximbank chỉ có 0,38% thị phần, bằng với tỷ lệ một số ngân hàng khác chiếm giữ.

Số liệu thể hiện ở Biểu đồ 2 cho thấy tỷ lệ thẻ đã phát hành chưa được đưa vào sử dụng là khá cao, (trên 1/3 số thẻ phát hành). Cụ thể là ở ĐHNH,

**Biểu đồ 2: Lượng thẻ sử dụng ở 4 trường**

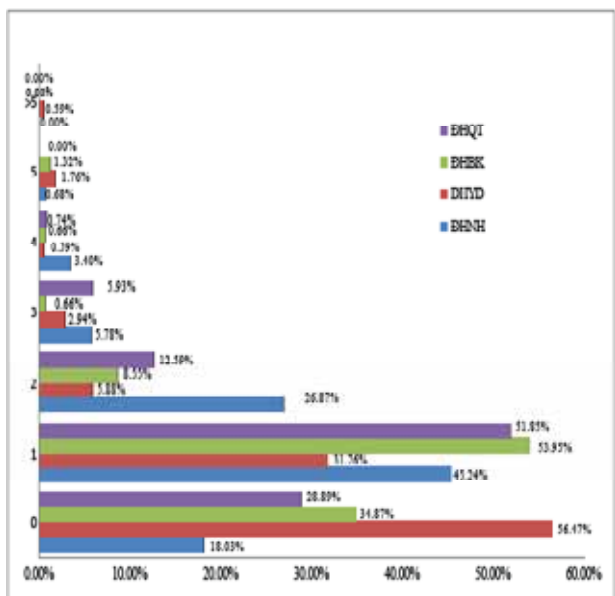


Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

tỷ lệ này là cao nhất, chiếm 47,72%, tức là gần 1/2 số thẻ đang lưu hành trong sinh viên. Ở ĐHQT, ĐHBK, tỷ lệ này cũng khá cao, ở mức 40,99% và 39,68%. Ở ĐHYD, tỷ lệ thẻ chưa đưa vào sử dụng là thấp nhất trong các trường được khảo sát, nhưng cũng ở mức 35,40%.

Như vậy, các trường được khảo sát đều có tỷ lệ thẻ chưa đưa vào sử dụng là khá cao. Điều này chứng tỏ nhu cầu về sử dụng thẻ thực sự của sinh viên có sự chênh lệch rất lớn so với lượng thẻ các ngân hàng phát hành cho bộ phận khách hàng này. Để tìm hiểu kỹ hơn, nhóm tác giả sẽ xem xét thêm về tỷ lệ sinh viên không sử dụng hết số thẻ họ có qua Biểu đồ 3.

**Biểu đồ 3: Tình hình về sinh viên không sử dụng hết thẻ ngân hàng ở 4 trường**



Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả

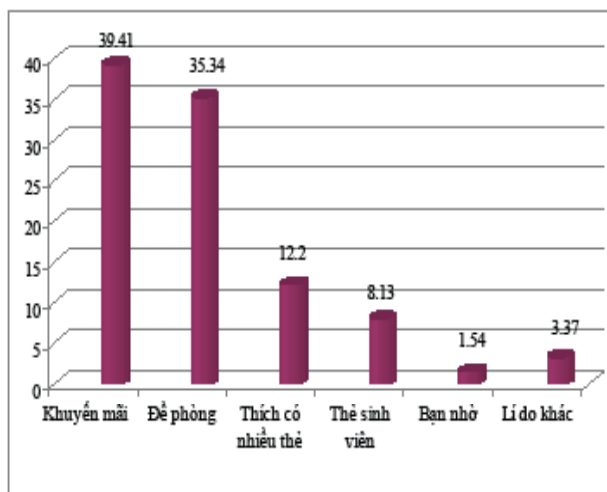
Biểu đồ 3 cho thấy xu hướng chung của sinh viên các trường đại học tại Tp. Hồ Chí Minh là để dư vài thẻ không sử dụng, mà phần lớn lượng thẻ dư mỗi sinh viên sở hữu thường là 1 hoặc 2 thẻ. Tỷ lệ sinh viên sử dụng hết số thẻ họ có khá cao nếu so với từng trường hợp để dư thẻ khác, nhưng nếu so sánh lượng sinh viên sử dụng hết số thẻ đang có và số sinh viên để dư thẻ không sử dụng thì con số này lại rất đáng lo ngại, vì nó cho thấy lượng thẻ “chết” khá cao, do đó chi phí của các ngân hàng sẽ tăng cao không cần thiết (chỉ riêng chi phí phát hành lượng thẻ “chết” đã tăng chi phí hoạt động kinh doanh thẻ lên đáng kể), làm giảm lợi nhuận của ngân hàng, kéo theo hệ quả là hiệu quả hoạt động kinh doanh thẻ của ngân hàng sẽ thấp vì lợi nhuận ít sẽ đem lại ít vốn hơn để đưa vào quá trình tái đầu tư.

Cụ thể, chỉ khoản chi phí phát hành thẻ mà ngân hàng đã miễn phí cho sinh viên là 50.000 đồng/thẻ (thẻ bình thường), hay 30.000 đồng/thẻ (thẻ tích hợp) cũng đã rẻ hơn rất nhiều so với khoản chi phí thực tế để làm ra thẻ ngân hàng, đặc biệt là khi nhân với số lượng thẻ làm dư mà không sử dụng là 761 thẻ thì tổng cộng đã làm lãng phí mất một khoản chi 38,05 triệu VNĐ. Đó là chưa tính đến chi phí quảng cáo, khấu hao máy ATM... Đây là một sự lãng phí không cần thiết, làm giảm hiệu quả việc phát hành thẻ của các ngân hàng.

Vậy tại sao dù không có nhu cầu sử dụng hết lượng thẻ đang có sinh viên vẫn yêu cầu ngân hàng phát hành thêm thẻ cho mình?

Biểu đồ 4 cho thấy các nguyên nhân mà sinh viên không sử dụng hết số thẻ đang có chủ yếu là do ngân hàng khuyến mãi làm thẻ nhiều (39,41%) và đề phòng khi cần (35,34%). Hai nguyên nhân này chiếm tỷ lệ áp đảo trong tổng số ý kiến của sinh viên được khảo sát, các nguyên nhân còn lại chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ và khá đồng đều nhau.

**Biểu đồ 4: Nguyên nhân sinh viên không sử dụng hết số thẻ đang có ở 4 trường**



*Nguồn: Kết quả khảo sát của nhóm tác giả*

Từ các kết quả khảo sát trên, có thể kết luận rằng thực trạng phát hành và sử dụng thẻ trong sinh viên không hẳn là một bức tranh đẹp đẽ như mọi người vẫn nghĩ. Tuy nhiên, tình trạng này vẫn có thể cải thiện được nếu áp dụng các giải pháp khắc phục kịp thời.

**Các nhóm giải pháp hoàn thiện việc sử dụng thẻ trong sinh viên**

***Đối với nhà trường***

Thứ nhất, nhà trường cần chọn lựa ngân hàng để tiến hành làm thẻ ngân hàng-sinh viên. Các tiêu chí như ngân hàng được chọn làm thẻ liên kết phải là ngân hàng nơi mở tài khoản của trường, thường xuyên thực hiện giao dịch với trường, có chất lượng dịch vụ tốt. Hoặc ngân hàng được chọn phải được biết đến một cách rộng rãi, có trụ sở gần trường, nếu có phòng giao dịch trong khuôn viên trường thì càng tốt và phải có liên kết chặt chẽ với nhà trường... Những tiêu chí này sẽ giúp lượng thẻ giao dịch sẽ tăng lên rất nhiều, tránh được tình trạng thẻ “chết” gây lãng phí nguồn tài nguyên giới hạn của bản thân ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung.

Thứ hai, nhà trường cần công khai các thông tin về sự liên kết với các NHTM một cách

rộng rãi và nên tổ chức những buổi họp để định hướng cho sinh viên chọn ngân hàng phát hành thẻ và tư vấn, hướng dẫn sinh viên khai thác các tiện ích thẻ. Như vậy sẽ tránh được tình trạng sinh viên làm thẻ trước khi nhập học với nhu cầu có thể để nhận tiền trợ cấp từ cha mẹ nhưng khi vào trường lại được cấp thêm thẻ sinh viên mà không sử dụng. Việc này cũng giúp sinh viên hiểu rõ hơn về các tiện ích của thẻ và có thể sử dụng tốt các tiện ích này, góp phần gia tăng thanh toán không dùng tiền mặt trong công chúng.

### **Đối với các NHTM**

Thứ nhất, cần xây dựng, tăng cường mối quan hệ giữa NHTM với nhà trường và sinh viên cũng như cần giữ một mối quan tâm đúng đắn đối với phân khúc khách hàng sinh viên. Điều này sẽ góp phần giúp ngân hàng mở rộng thị phần của mình một cách có chọn lọc, phát triển tập trung về chất lượng để thu hút và giữ chân khách hàng.

Thứ hai, ngân hàng cần chú trọng phát triển chất lượng dịch vụ, chế độ hậu mãi phục vụ cho khách hàng sinh viên hơn là gia tăng số lượng thẻ phát hành một cách ồ ạt; nâng cao chất lượng và phát triển cơ sở hạ tầng phục vụ các hoạt động liên quan đến dịch vụ thẻ, đặc biệt nên tập trung phát triển hệ thống Core-Banking để có thể quản lý khách hàng tốt hơn. Với chất lượng phục vụ tốt và đảm bảo, ngân hàng sẽ có thể giữ chân khách hàng và góp phần ổn định doanh thu sau này, đồng thời giảm đáng kể chi phí hoạt động khi giảm được chi phí phát hành thẻ không cần thiết và chi phí quảng cáo, marketing để giữ chân khách hàng mới.

### **Đối với sinh viên**

Sinh viên cũng cần có nhận thức đúng đắn về việc sử dụng thẻ, không nên phát hành một lúc quá nhiều thẻ gây tình trạng lãng phí. Dù hiện nay các dịch vụ của ngân hàng còn chưa

được hoàn thiện, hệ thống liên kết thẻ của các ngân hàng hoạt động chưa thực sự tốt nhưng sinh viên cũng không nên vì khuyến mãi của ngân hàng mà làm quá nhiều thẻ mà không sử dụng đến sẽ gây khó khăn trong việc quản lý tài chính của bản thân hay việc quản lý thẻ của ngân hàng.

### **Kết luận**

Hiện nay, thị trường thẻ ngân hàng ở Việt Nam còn rất nhiều tiềm năng phát triển. Tuy nhiên, sự e ngại về chất lượng dịch vụ mới đang là trở ngại trong lĩnh vực kinh doanh thẻ của các ngân hàng. Đã qua rồi thời kỳ tăng trưởng “nóng” về lượng thẻ phát hành, nếu các NHTM trong nước không chú trọng phát triển dịch vụ thì ưu thế vốn có về mạng lưới ngân hàng hiện nay sẽ không còn khả năng cạnh tranh với các ngân hàng nước ngoài trong tương lai. Hy vọng bài viết đã cung cấp được một số thông tin có ích cho các chủ thẻ quan tâm đến thị trường thẻ và góp phần giải quyết được phần nào những lo âu về vấn đề thẻ ngân hàng.

### **Tài liệu tham khảo**

1. Ngân hàng Nhà nước (2007), Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN, ngày 15/5/2007 về việc ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng.
2. Chính phủ (2006), Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg, ngày 29/12/2006 về việc phê duyệt Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006 - 2010 và định hướng đến năm 2020 tại Việt Nam.
3. Trang web: [www.sbv.gov.vn](http://www.sbv.gov.vn)

