

Các nhân tố tác động đến việc sử dụng thẻ tín dụng cá nhân tại ngân hàng HSBC Việt Nam Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh

Nguyễn Thị Kim Phụng^(*) • Nguyễn Thị Ngọc Trâm

Ngày nhận bài: 09/9/2022 | Biên tập xong: 02/12/2022 | Duyệt đăng: 10/12/2022

TÓM TẮT: Bài viết nghiên cứu các nhân tố tác động đến việc sử dụng thẻ tín dụng (TTD) cá nhân tại Ngân hàng Trách nhiệm Hữu hạn Một thành viên HSBC Việt Nam (HSBC) Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (TP. HCM). Dữ liệu được thu thập từ tháng 10/2021 đến tháng 01/2022 từ 200 khách hàng đã và đang sử dụng TTD cá nhân tại HSBC Chi nhánh TP. HCM. Nghiên cứu đo lường mức độ tác động của năm nhân tố đến việc sử dụng TTD cá nhân tại HSBC Chi nhánh TP. HCM là nhận thức tính dễ sử dụng thẻ, độ an toàn bảo mật, thái độ tiêu dùng, ưu đãi về chi phí sử dụng thẻ và giá trị gia tăng. Kết quả cho thấy năm nhân tố như trên đều có ảnh hưởng tích cực đến việc sử dụng TTD của khách hàng, trong đó nhân tố có tác động mạnh nhất là nhận thức tính dễ sử dụng TTD của khách hàng. Qua nghiên cứu này, nhóm tác giả đề xuất ngân hàng cần có những chính sách đầu tư tốt hơn để không những đáp ứng được nhu cầu của khách hàng hiện tại mà còn tạo tiền đề để thu hút các khách hàng mới nhằm gia tăng số lượng khách hàng sử dụng TTD và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong tương lai.

TỪ KHÓA: Thẻ tín dụng, khách hàng cá nhân, HSBC Chi nhánh TP.HCM.

Mã phân loại JEL: G21, M31.

1. Giới thiệu

Trước sự phát triển của công nghệ thông tin ngày nay, ngân hàng điện tử nói chung và việc thanh toán qua TTD nói riêng sẽ giúp đa dạng các dịch vụ và gia tăng tính cạnh tranh cho các ngân hàng (Boamah, Boakye-Dankwa, & Opoku, 2022; Farzin & ctg, 2021). Vì vậy, nếu ngân hàng nào phát triển tốt về mảng dịch

vụ này sẽ có được một lợi thế cạnh tranh lớn đối với những ngân hàng khác. Thực tế cho thấy rằng các dịch vụ về ngân hàng điện tử

^(*) Nguyễn Thị Kim Phụng - Trường Đại học Ngân hàng TP.HCM; 36 Tôn Thất Đạm, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh; **Email:** phungntk@hub.edu.vn.