

Thị trường hoạt động kinh doanh ngân hàng trong nước ngày càng cạnh tranh khốc liệt, không chỉ bởi sự gia tăng số lượng các chủ thể tham gia hoạt động trên thị trường này mà còn xuất phát từ chính những khó khăn nội tại của lĩnh vực kinh doanh ngân hàng trong những năm gần đây. Trong bối cảnh chung đó, ngân hàng nào tạo ra được nhiều sản phẩm dịch vụ tiện ích, có được nguồn thu ổn định, ít rủi ro từ việc cung cấp các dịch vụ phi tín dụng có chất lượng cao hơn, ngân hàng đó sẽ có cơ hội tồn tại và phát triển. Cũng như các ngân hàng thương mại khác, Agribank Đắk Lắk ngày càng chú trọng đến vấn đề cung cấp và nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng.

Luận văn sử dụng tổng hợp các phương pháp thống kê, so sánh tổng hợp để nghiên cứu dữ liệu và đưa ra những đánh giá, nhận xét kết luận phù hợp với tính chất và yêu cầu của đề tài.

Ngoài phần mở đầu, kết luận, danh mục các bảng biểu, phụ lục, tài liệu tham khảo, luận văn bao gồm 4 chương:

Chương 1: Tổng quan về các công trình nghiên cứu liên quan

Chương 2: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản của NHTM

Chương 3: Thực trạng chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản tại Agribank Đắk Lắk

Chương 4: Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản tại Agribank Đắk Lắk.

Qua tìm hiểu tác giả tìm thấy một số công trình nghiên cứu tiêu biểu trên phương tiện thông tin đại chúng, thư viện, một số đề tài nghiên cứu mang tính tiêu biểu về dịch vụ thanh toán qua tài khoản tại NHTM. Trước những mặt tích cực và còn thiếu sót của những công trình nghiên cứu đó, tôi coi đây như một nguồn dữ liệu tiền đề quan trọng kết hợp với quá trình nghiên cứu thực tế để bổ sung những thiếu sót đó nhằm hoàn thiện công trình nghiên cứu của mình.

Ở mỗi một góc độ khác nhau ta có thể những quan điểm khác nhau về chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản thì: “Chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản của ngân hàng thương mại là sự đáp ứng kịp thời, hợp lý những yêu cầu về vốn của khách hàng phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành, với một mức chi phí hợp lý, đảm

bảo sự phát triển an toàn, và lợi nhuận trong hoạt động thanh toán của ngân hàng, thúc đẩy sự phát triển của ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung” (PGS.TS Nguyễn Minh Tiến (2005), Giáo trình ngân hàng thương mại NXB thống kê, Hà Nội).

\* Các dịch vụ thanh toán qua tài khoản chủ yếu của NHTM

Dịch vụ thanh toán trong nước: là một hệ thống phần mềm vi tính cho phép khách hàng tìm hiểu hay mua dịch vụ ngân hàng thông qua việc nối mạng máy tính của mình với ngân hàng.

Dịch vụ thanh toán quốc tế: là việc chi trả các nghĩa vụ và yêu cầu về tiền tệ phát sinh từ các quan hệ kinh tế, thương mại, tài chính, tín dụng giữa các tổ chức kinh tế Quốc tế, giữa các hãng, các cá nhân của các Quốc gia khác nhau để kết thúc một chu trình hoạt động trong lĩnh vực kinh tế đối ngoại bằng các hình thức chuyển tiền hay bù trừ trên các tài khoản tại Ngân hàng.

Dịch vụ ngân hàng điện tử: là các dịch vụ mà trong đó ngân hàng thực hiện chi trả (hoặc thu hộ) theo yêu cầu của khách hàng bên trả (hoặc bên hưởng) với tư cách là trung gian thanh toán.

\* Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản bao gồm : chỉ tiêu định tính (Sự tin cậy, hiệu quả phục vụ, sự hữu hình, sự đảm bảo, sự cảm thông) và chỉ tiêu định lượng (Doanh thu từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản của ngân hàng; Lợi nhuận thu từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản và tỷ trọng lợi nhuận).

\* Các nhân tố ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản bao gồm: nhân tố thuộc môi trường vĩ mô, nhân tố thuộc về phía khách hàng và nhân tố từ phía ngân hàng.

Thực trạng thanh toán qua tài khoản tại Agribank Đắk Lắk

\* Các chỉ tiêu định tính

- Mức độ tin cậy: Trong nhóm yếu tố về mức độ tin cậy của dịch vụ mà Agribank Đắk Lắk cung cấp cho khách hàng thì 2 nhân tố được khách hàng đánh giá tốt là:

Agribank Đắk Lắk luôn bảo mật thông tin khách hàng và Agribank Đắk Lắk là ngân hàng được tin nhiệm các nhân tố còn lại cũng trên mức trung bình

- Mức độ đáp ứng nhiệt tình: Trong 5 nhân tố đánh giá mức độ đáp ứng nhiệt tình của dịch vụ mà Agribank Đắk Lắk cung cấp cho khách hàng thì có thể nhận thấy rằng: khách hàng hài lòng nhất về thái độ lịch thiệp và thân thiện của nhân viên Agribank Đắk Lắk khi tiếp xúc và phục vụ khách hàng, tiếp đến cách thức hướng dẫn thủ tục đầy đủ và dễ hiểu của nhân viên kinh doanh cũng được khách hàng đánh giá cao và nhân viên Agribank Đắk Lắk phục vụ công bằng đối với tất cả khách hàng không phân biệt là khách hàng lớn, khách hàng Agribank Đắk Lắk hay khách hàng nhỏ.

Sự đồng cảm thấu hiểu khách hàng: Khách hàng hài lòng nhất với nhân tố nhân viên Agribank Đắk Lắk luôn lắng nghe mong muốn của KH để hiểu nhu cầu và nỗ lực tư vấn sản phẩm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Độ tiếp cận, cơ sở vật chất hữu hình: Theo kết quả điều tra khách hàng về chất lượng dịch vụ mà Agribank Đắk Lắk cung cấp cho khách hàng thì yếu tố mức độ tiếp cận, cơ sở vật chất hữu hình được khách hàng đánh giá thấp hơn so với các nhóm yếu tố khác.

Mức độ đảm bảo: Bốn nhân tố quyết định mức độ đảm bảo về chất lượng dịch vụ mà Agribank Đắk Lắk cung cấp được khách hàng đánh giá rất cao.

#### \* Chỉ tiêu định lượng

Doanh thu từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản: doanh số thanh toán qua ngân hàng đã tăng lên đáng kể, với tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt giảm, tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt tăng lên và đến hiện nay tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt của chi nhánh chiếm 80%.

Lợi nhuận từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản của Agribank Đắk Lắk có xu hướng tăng lên trong những năm gần đây.

Trong những năm qua, tỷ trọng lợi nhuận thu được từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản/tổng thu nhập từ dịch vụ thanh toán qua tài khoản của Agribank Đắk Lắk vẫn còn

khá khiêm tốn.

\* Kết quả đạt được

Dịch vụ thanh toán trong nước: Doanh số thanh toán qua tài khoản ngân hàng đã tăng lên đáng kể, với tỷ trọng thanh toán bằng tiền mặt giảm, tỷ trọng thanh toán không dùng tiền mặt tăng lên; Nhờ có một số ứng dụng về công nghệ ngân hàng, thủ tục thanh toán qua tài khoản cho đến nay đã đơn giản và nhanh chóng hơn rất nhiều so với trước kia; phí thanh toán, chuyển tiền giảm thấp từ 0,05% xuống 0,03% trên tổng số tiền chuyển; Thời gian thực hiện giao dịch thanh toán nhanh, chính xác, an toàn và bảo mật, chỉ 1 phút khách hàng hưởng lợi đã có thể nhận tiền.

Dịch vụ thanh toán quốc tế: Hoạt động thanh toán quốc tế làm tăng tính thanh khoản cho ngân hàng; tạo điều kiện hiện đại hoá công nghệ ngân hàng; giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với các ngân hàng nước ngoài, nâng cao uy tín của mình trên trường quốc tế.

Dịch vụ ngân hàng điện tử: Chi nhánh đã tích cực triển khai các dịch vụ ngân hàng hiện đại giúp khách hàng không cần phải đến ngân hàng mà vẫn yêu cầu ngân hàng thực hiện việc thanh toán, chi trả và quản lý tài khoản của mình một cách tốt nhất; tạo dựng được lòng tin của khách hàng khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử.

\* Những hạn chế: Sản phẩm dịch vụ thanh toán mà khách hàng sử dụng không đa dạng, khách hàng vẫn chưa có được sự hiểu biết đầy đủ về chúng; Hệ thống đường truyền vẫn xảy ra tình trạng nghẽn mạch dẫn đến website hoạt động không thông suốt; Nguồn nhân lực kỹ thuật còn hạn chế; Hạn chế về năng lực marketing ngân hàng; Hệ thống khung pháp lý điều chỉnh hoạt động dịch vụ ngân hàng còn nhiều hạn chế, thiếu cơ sở pháp lý cho việc cung cấp dịch vụ mới và chưa phù hợp với sự thay đổi của thị trường dịch vụ ngân hàng đang được tự do hóa.

\* Nguyên nhân: Chi nhánh chưa có chiến lược phát triển dịch vụ; chi nhánh chưa phát triển tối đa công nghệ ngân hàng; việc ứng dụng ngoại ngữ, tin học vào công việc còn rất nhiều hạn chế do thiếu môi trường tiếp xúc và không ít trường hợp có trình độ thực tế thấp hơn bằng cấp. Thêm vào đó, không phải khách hàng nào cũng thông thạo ngoại ngữ và kiên trì với giao diện bằng tiếng nước ngoài khi sử dụng dịch vụ từ phía ngân hàng cung cấp; các hình thức quảng cáo còn đơn điệu; quản lý nhà nước vẫn mang

tính quản lý hành chính can thiệp trực tiếp vào hoạt động kinh doanh trên thị trường.

\* Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán qua tài khoản tại ngân hàng Agribank Đắk Lắk

Hoàn thiện chiến lược phát triển dịch vụ thanh toán theo hướng đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ thanh toán mới: Với nội dung này, chi nhánh có thể thực hiện theo hướng: Cải tiến và khai thác các dịch vụ mà ngân hàng đang triển khai nhằm đáp ứng sự thay đổi nhu cầu của thị trường. Mở rộng dịch vụ mới đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Phát triển công nghệ ngân hàng: Ngân hàng cần tăng vốn đầu tư cho CNTT. Đây được xem là điều kiện tiên quyết, vững chắc cho việc đầu tư CNTT hiện đại. Tuy nhiên chi nhánh cũng cần phải quan tâm đến sự an toàn của các giao dịch qua mạng và sự cân bằng giữa hai loại cung cấp sản phẩm là giao dịch trực tiếp tại trụ sở và giao dịch qua mạng.

Nâng cao trình độ nguồn nhân lực: Con người luôn là nhân tố quyết định kết quả cuối cùng của công việc. Vì vậy phát triển nguồn nhân lực phải được coi là mục tiêu quan trọng, thường xuyên và lâu dài trong sự vận động phát triển của các ngân hàng thương mại nói chung và NHNo&PTNT tỉnh Đắk Lắk nói riêng. Muốn có được những con người thật sự giỏi để luôn đáp ứng được đòi hỏi của công việc thì hoạt động giáo dục và đào tạo của chi nhánh cần được đặc biệt quan tâm một cách thường xuyên.

Nâng cao năng lực Marketing: Điều quan trọng nhất trong việc thực hiện chiến lược khách hàng là làm tốt công tác tiếp thị, tạo được hình ảnh đẹp của ngân hàng trong con mắt khách hàng từ đó thu hút được khách hàng mới, thông qua thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, lịch sự, văn minh. Có thể nói hiện nay Agribank Đắk Lắk đã làm tốt vấn đề này. Tuy nhiên, trong hoạt động thanh toán quốc tế hiện nay, cần có những chính sách khách hàng phù hợp hơn nữa.

Kiểm soát thực hiện dịch vụ và xây dựng chính sách quản lý phòng ngừa rủi ro: Kiểm soát việc thực hiện dịch vụ có thể nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng và thấy

được phản ứng của khách hàng đối với những dịch vụ mà mình cung cấp, từ đó cải tiến dịch vụ để nó thích ứng được nhu cầu ngày một cao hơn của khách hàng, đồng thời có thông tin chính xác nhằm đưa ra các chính sách điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của khách hàng...

Qua quá trình tìm hiểu và nghiên cứu, bài luận văn tốt nghiệp đã đi vào xem xét thực trạng hoạt động của ngân hàng đặc biệt đi sâu vào tìm hiểu thực trạng chất lượng các dịch vụ thanh toán của Agribank Đắk Lắk hiện nay. Trên cơ sở đó, bài viết đã chỉ ra được những nguyên nhân hạn chế trong quá trình cung cấp các dịch vụ thanh toán của Ngân hàng hiện nay đồng thời đề xuất một số giải pháp để nâng cao chất lượng các dịch vụ thanh toán của Ngân hàng.

Hy vọng rằng, trong thời gian tới với những bước đi đúng đắn của mình, Agribank Đắk Lắk nói riêng sẽ phát triển mạnh mẽ khẳng định vị trí và sự tin cậy của mình trong hệ thống Agribank.