

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC BẢNG BIỂU, HÌNH, SƠ ĐỒ

TÓM TẮT LUẬN VĂN

MỞ ĐẦU **Error! Bookmark not defined.**

Chương 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG **Error! Bookmark not defined.**

1.1.1 Khái niệm và đặc điểm của dịch vụ thẻ **Error! Bookmark not defined.**

1.1.2 Vai trò và lợi ích của dịch vụ thẻ **Error! Bookmark not defined.**

1.2 CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRONG NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 Khái niệm chất lượng dịch vụ **Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ **Error! Bookmark not defined.**

1.2.3 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả thực hiện dịch vụ **Error! Bookmark not defined.**

1.3 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG TỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI **Error! Bookmark not defined.**

1.3.1 Các nhân tố chủ quan **Error! Bookmark not defined.**

1.3.2 Các nhân tố khách quan **Error! Bookmark not defined.**

Chương 2: THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1 TỔNG QUAN VỀ AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển của Agribank Quảng Ninh . **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Sự ra đời và phát triển của dịch vụ thẻ Agribank Quảng Ninh **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Agribank Quảng Ninh	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Agribank Quảng Ninh	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Đánh giá ở góc độ định tính	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Đánh giá ở góc độ định lượng	Error! Bookmark not defined.
2.3 ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Tạo niềm tin cho khách hàng, nâng cao uy tín và hình ảnh của Agribank Chi nhánh Quảng Ninh.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Mang lại sự thuận lợi, tiện ích cho khách hàng	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Hạn chế rủi ro, tăng cường bảo mật thông tin.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Góp phần tăng doanh thu, lợi nhuận và thị phần	Error! Bookmark not defined.
2.3.5 Hạn chế.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.6. Nguyên nhân của hạn chế.....	Error! Bookmark not defined.
Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 . ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.1.1 Định hướng mở rộng quy mô dịch vụ thẻ:	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ:.....	Error! Bookmark not defined.
3. 2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Nâng cao trình độ cho cán bộ làm nghiệp vụ Thẻ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Đầu tư đổi mới công nghệ.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Nâng cao tính tương tác với khách hàng	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc hiện đại	Error! Bookmark not defined.
3.3 MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Kiến nghị với NHNN Việt Nam.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Kiến nghị với Agribank Việt Nam.....	Error! Bookmark not defined.

KẾT LUẬN.....Error! Bookmark not defined.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

PHẦN MỞ ĐẦU

Trong những năm gần đây việc đẩy mạnh thu dịch vụ trong cơ cấu tổng doanh thu của Agribank chi nhánh Quảng Ninh được Ban lãnh đạo đặt ra và đã có rất nhiều giải pháp. Trong đó việc mở rộng tăng thu từ dịch vụ Thẻ là một trong những trọng tâm hàng đầu. Vì vậy để mở rộng về quy mô cũng như nâng cao được chất lượng dịch vụ Thẻ tại chi nhánh tôi đã chọn đề tài “Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Chi nhánh Quảng Ninh” nhằm đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ, góp phần phát triển, tăng khả năng cạnh tranh.

Trong quá trình nghiên cứu tác giả có tham khảo, nghiên cứu các đề tài về dịch vụ Thẻ từ một số tác giả, các bài báo, sách tham khảo để từ đó có những kiến thức một cách tổng quát áp dụng vào thực tiễn khi đánh giá, nhận xét một cách hệ thống thực trạng dịch vụ Thẻ tại Agribank Quảng Ninh. Từ đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ.

Trong quá trình thu thập, xử lý dữ liệu, tác giả thu thập dữ liệu thứ cấp 3 năm (từ 2014-2016) qua các báo cáo HĐKD tại Agribank Quảng Ninh.

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng trong luận văn gồm có phương pháp phân tích so sánh, phương pháp điều tra khảo sát. Quy trình nghiên cứu của luận văn được thể hiện tại sơ đồ dưới đây:

Ngoài phần mở đầu và kết luận, Luận văn được chia làm 3 chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ Thẻ và chất lượng dịch vụ trong NHTM

Chương 2: Thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh

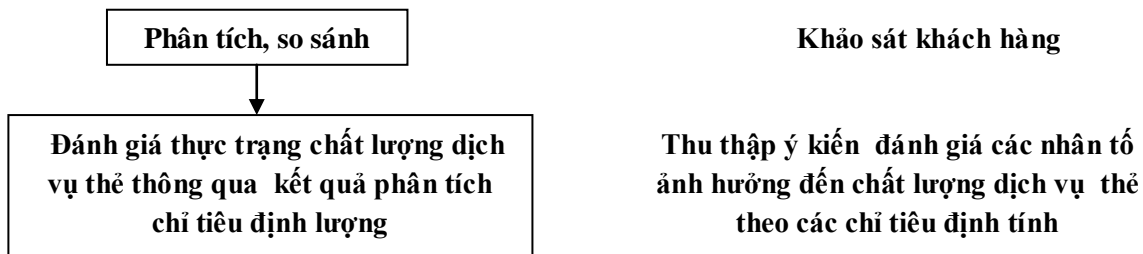
Chương 3: Kết quả nghiên cứu và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ tại Agribank Quảng Ninh

Vấn đề nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu

Cơ sở lý thuyết

Phương pháp nghiên cứu



Tổng hợp

Phân tích kết quả nghiên cứu và đề xuất giải pháp

Sơ đồ: Quy trình nghiên cứu luận văn

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Tác giả phân tích 3 mục chính là:

Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ của Ngân hàng

Chất lượng dịch vụ trong Ngân hàng thương mại

Các nhân tố làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ tại các NHTM

*** Phần “Cơ sở lý luận về dịch vụ thẻ của Ngân hàng” tác giả đưa ra:**

- Các khái niệm của thẻ thanh toán và hiện nay xét theo chức năng được chia

thành 3 loại thẻ (ghi nợ, tín dụng, trả trước)

- Đặc điểm cấu tạo của thẻ thanh toán

- Vai trò của dịch vụ thẻ đối với các NHTM , đối với khách hàng, đối với các đơn vị chấp nhận thẻ và đối với nền kinh tế của mỗi quốc gia

- Lợi ích của dịch vụ Thẻ ngân hàng đem lại: Đối với người dùng (chủ thẻ), đối với người bán hàng (các merchant hay retailer), đối với Ngân hàng

- Tuy thuộc vào đặc điểm, tính chất hay tính năng sử dụng mà người ta có thể phân loại thẻ ngân hàng ra thành nhiều loại như phân loại thẻ công nghệ (thẻ chip, thẻ từ...), phân loại theo chủ thẻ pháp hành (ngân hàng hay các tổ chức), phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ (thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ , thẻ trả trước...), rồi phân loại theo phạm vi lãnh thổ (thẻ trong nước, thẻ quốc tế)...

*** Phần Chất lượng dịch vụ trong Ngân hàng thương mại**

- Với khái niệm chất lượng dịch vụ : Tác giả đưa ra một số quan điểm về chất lượng dịch vụ từ đó có quan điểm, nhận định tổng quát nhất: “ Chất lượng dịch vụ là mức độ hài lòng của khách hàng trong quá trình cảm nhận tiêu dùng dịch vụ, là dịch vụ tổng thể của doanh nghiệp mang lại chuỗi lợi ích và thoả mãn đầy đủ nhất giá trị mong đợi của khách hàng trong hoạt động sản xuất cung ứng và trong phân phối dịch vụ đầu ra”

- Để đánh giá chất lượng dịch vụ tác giả có đưa ra một số mô hình khá phổ biến được sử dụng như:

+ Mô hình 5 khoảng cách chất lượng dịch vụ của Parasuraman et al (1985);

+ Mô hình SERVQUAL (Parasuraman et al (1988))

+ Mô hình SERVPERF

- Và từ đó đưa ra mô hình nghiên cứu áp dụng

- Để đánh giá kết quả thực hiện dịch vụ tại Ngân hàng tác giả đưa ra một số chỉ tiêu cụ thể như sau:

+ Mức độ gia tăng doanh số và thu nhập cho ngân hàng:

+ Sự gia tăng số lượng khách hàng và thị phần

*** Phần Các nhân tố làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ tại các Ngân**

hàng thương mại.

- Để phân tích các nhân tố làm ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ thẻ tại các Ngân hàng thương mại tác giả đánh giá trên 2 góc độ là các nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan.

- Trong các nhân tố chủ quan thì liên quan đến:
 - + Trình độ đội ngũ cán bộ làm công tác thẻ :
 - + Năng lực tài chính và trình độ kỹ thuật công nghệ của ngân hàng
 - + Định hướng phát triển của ngân hàng (đây là nhân tố quan trọng nhất)
- Trong các nhân tố khách quan thì liên quan đến:
 - + Trình độ dân trí và thói quen dùng tiền mặt của người dân
 - + Thu nhập cá nhân
 - + Môi trường pháp lý, chính sách vĩ mô
 - + Trình độ khoa học công nghệ
 - + Môi trường cạnh tranh

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH

Tác giả đánh giá phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh qua những mục sau:

- Tổng quan về Agribank chi nhánh Quảng Ninh
- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh
- Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh

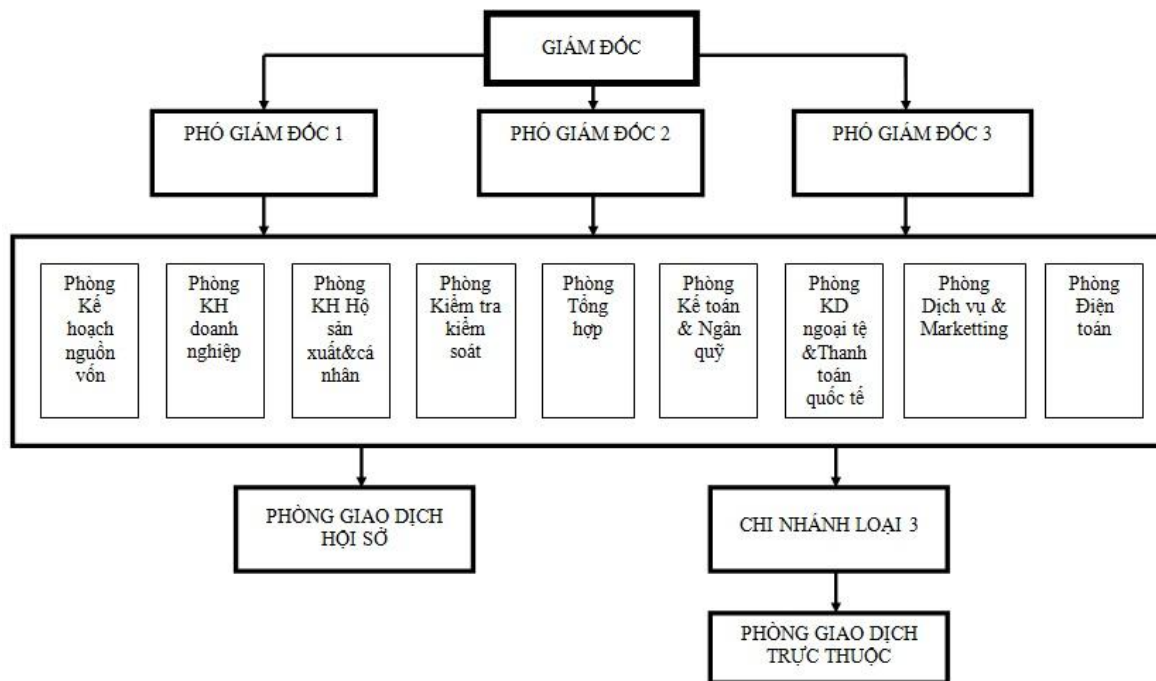
*** Tổng quan về Agribank chi nhánh Quảng Ninh**

- Để có tên như ngày hôm nay Agribank Quảng Ninh trải qua 3 mốc lịch sử:

- + 01/07/1988 thành lập Ngân hàng Phát triển Nông nghiệp tỉnh Quảng Ninh
- + 14/11/1990 đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp tỉnh Quảng Ninh
- + 15/11/1996 đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn tỉnh Quảng Ninh.

- Agribank Quảng Ninh là Chi nhánh thành viên trực thuộc Agribank Việt Nam .

Trụ sở đặt, phường Trần Hưng Đạo, thành phố Hạ Long , tỉnh Quảng Ninh. Mạng lưới hiện nay của chi nhánh gồm 42 điểm giao dịch. Trong đó gồm Hội Sở, 18 chi nhánh loại II, 24 phòng giao dịch .



Sơ đồ 2.1: Mô hình tổ chức của Agribank tỉnh Quảng Ninh

- Hoạt động kinh doanh trong những năm qua của Agribank Quảng Ninh không ngừng được mở rộng về số lượng và nâng cao về chất lượng từ đó đã thu được kết quả tốt, hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch được Agribank Việt Nam giao, các chỉ tiêu cơ bản đó là nguồn vốn, dư nợ tăng trưởng liên tục hàng năm, tỷ lệ nợ xấu dưới mức quy định của Agribank Việt Nam, kết quả tài chính được đảm bảo đầy đủ theo quy định. Hoạt động kinh doanh trong 3 năm qua (Từ năm 2014 đến năm 2016) của Agribank Quảng Ninh đạt được kết quả tốt.

*** Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh**

- Để phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tác giả phân tích qua 2 phần là phân tích định tính và phân tích định lượng:

- Phân tích định tính: Tác giả căn cứ vào mô hình áp dụng sử dụng 5 mức đánh giá gồm: Đánh giá mức độ tin cậy, Đánh giá khả năng đáp ứng, Đánh giá năng lực phục vụ, Đánh giá Sự đồng cảm và Đánh giá phương tiện hữu hình

- Qua 5 bước đánh giá trên bằng cách sử dụng phiếu điều tra khảo sát khách hàng, Tác giả phân tích được thực trạng chất lượng dịch vụ Thẻ của Agribank đang ở đâu dưới góc độ nhìn nhận, đánh giá của khách hàng.

- Phân tích định lượng: tác giả căn cứ vào các số liệu báo cáo kết quả hoạt động hàng tháng trong 3 năm nghiên cứu (2014-2016) của Agribank Quảng Ninh, so sánh kết

quả đạt được với các NHTM trên địa bàn tỉnh Quảng Ninh từ đó phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ Thẻ của Agribank đối với các ngân hàng bạn.

*** Đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh**

- Sau khi phân tích cụ thể các chỉ tiêu định tính định lượng thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại Agribank Quảng Ninh tác giả đánh giá chất lượng dịch vụ thẻ tại chi nhánh như Tạo niềm tin cho khách hàng , nâng cao uy tín và hình ảnh,

Mang lại sự thuận lợi, tiện ích cho khách hàng , Hạn chế rủi ro, tăng cường bảo mật thông tin,Góp phần tăng doanh thu, lợi nhuận và thị phần.

- Tuy nhiên tác giả cũng đưa ra những hạn chế, các nguyên nhân khách quan, chủ quan và các nguyên nhân khác làm ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Thẻ tại Chi nhánh để từ đó đề ra các biện pháp khắc phục, đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ tại chi nhánh .

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THẺ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH QUẢNG NINH

- Từ những phân tích, đánh giá thực trạng chất lượng thẻ tại Agribank chi nhánh Quảng Ninh tác giả đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ tạ chi nhánh cụ thể như sau:

- Định hướng phát triển dịch vụ thẻ tại chi nhánh trong thời gian tới bao gồm 2 vấn đề chính là mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ.

- Tác giả đưa ra 5 giải pháp nhằm hoàn thiện hơn các giải pháp đang thực hiện tại chi nhánh Agribank tỉnh Quảng Ninh để nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ bao gồm

+ Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.

+ Nâng cao trình độ cho cán bộ làm nghiệp vụ Thẻ

+ Đầu tư đổi mới công nghệ

+ Nâng cao tính tương tác với khách hàng

+ Đầu tư cơ sở vật chất, trang thiết bị, máy móc hiện đại

- Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Thẻ ngoài 5 giải pháp đưa ra tác giả còn đề xuất kiến nghị với: Chính phủ, kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Ngân hàng Nông nghiệp &PTNT Việt Nam để hoàn thiện hơn các cơ chế, chính sách, cũng như việc tạo điều

kiện đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật, đào tạo trình độ cho cán bộ Thẻ làm việc tại chi nhánh nhằm hoàn thiện hơn giúp việc nâng cao chất lượng dịch vụ nói chung và dịch vụ Thẻ nói riêng ngày càng phát triển về chiều rộng cũng như chiều sâu:

Phần kết luận

Trong khuôn khổ Đề tài này, tác giả đã vận dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu để làm sáng tỏ một số vấn đề sau:

Thứ nhất, tổng hợp, hệ thống hóa các lý luận cơ bản về chất lượng dịch vụ thẻ của các ngân hàng thương mại. Từ đó thấy được vai trò quan trọng của dịch vụ này đối với nền kinh tế, đối với xã hội, đối với các ngân hàng thương mại và đối với người sử dụng thẻ.

Thứ hai, trên cơ sở thực tiễn hoạt động dịch vụ thẻ tại chi nhánh Agribank tỉnh Quảng Ninh, đề tài đã trình bày những nội dung căn bản về thực trạng chất lượng dịch vụ thẻ tại đơn vị, đồng thời phân tích cụ thể những kết quả đạt được, những mặt còn hạn chế và những nguyên nhân chính gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ thẻ.

Thứ ba, dựa vào những nguyên nhân tồn tại và định hướng phát triển hoạt động dịch vụ thẻ của Agribank Chi nhánh Quảng Ninh trong thời gian tới để đưa ra những giải pháp nâng cao chất lượng và các kiến nghị đối với các cơ quan chức năng nhằm mục nâng cao chất lượng và phát triển hơn nữa dịch vụ này .

Do hạn chế về thời gian nghiên cứu, hiểu biết và kinh nghiệm thực tế nên đề tài không thể tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy tác giả rất mong nhận được ý kiến đóng góp của các giảng viên quan tâm tới đề tài này.