

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÀNH ĐÔNG



LÊ THỊ TRANG

**NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG THẺ ATM VÀ DỊCH VỤ
E-BANKING TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH HUYỆN
GIA LỘC TỈNH HẢI DƯƠNG**

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế

Mã số: 8.34.04.10

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ NGÀNH
QUẢN LÝ KINH TẾ

HẢI DƯƠNG - NĂM 2022

Công trình được hoàn thành tại:

TRƯỜNG ĐẠI HỌC THÀNH ĐÔNG

Người hướng dẫn khoa học: TS. Nguyễn Quốc Ngữ

Phản biện 1: TS. Hoàng Bằng An

Phản biện 2: PGS. TS. Quyền Đình Hà

Luận văn được bảo vệ tại Hội đồng chấm luận văn thạc sỹ, Trường Đại học Thành Đông

Địa điểm: Phòng 301, Nhà A.

Trường Đại học Thành Đông.

Số 03, đường Vũ Công Đán, phường Tứ Minh, thành phố Hải Dương.

Thời gian: vào hồi 9h giờ 00” ngày 04 tháng 6 năm 2022

Có thể tìm hiểu luận văn tại thư viện: Trường Đại học Thành Đông
hoặc trên Website Phòng QLĐT Sau đại học & HTQT,
Trường Đại học Thành Đông

- Đề tài nghiên cứu " Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc tỉnh Hải Dương" được tiến hành tại Ngân hàng Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc tỉnh Hải Dương.

- Thời gian từ năm 2018 đến năm 2020

1. Tính cấp thiết của đề tài

Lĩnh vực Tài chính - Ngân hàng trước đây chủ yếu tập trung vào hai nghiệp vụ chính là huy động vốn và tín dụng. Nhưng hiện nay để phù hợp với xu hướng phát triển chung của xã hội thì hoạt động ngân hàng đã có những phát triển thêm các sản phẩm dịch vụ và tiện ích khác ngoài hai nghiệp vụ chính trên, nhằm đem lại nhiều thuận lợi cho khách hàng cũng như phát triển hệ thống ngân hàng hiện đại trên nền tảng phát triển của hệ thống công nghệ thông tin như hiện nay.

Một trong số những dịch vụ tiện ích của lĩnh vực ngân hàng phải kể đến đã đem lại sự thuận tiện cho khách hàng trong xu thế hiện nay là dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking (dịch vụ Ngân hàng điện tử) đi kèm. Là một trong những ngân hàng đặt nền móng đầu tiên tham gia trong lĩnh vực ATM và dịch vụ ngân hàng điện tử; Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) là ngân hàng có mạng lưới rộng khắp từ nông thôn đến thành thị. Tại Agribank dịch vụ ATM, dịch vụ E-Banking cũng đã được khách hàng tin tưởng sử dụng và ngày càng gia tăng. Việc sử dụng dịch vụ ATM và E-Banking đã đem đến cho khách hàng nhiều trải nghiệm mới phù hợp với xu hướng công nghệ số trong hoạt động tài chính – ngân hàng.

Với tình hình cạnh tranh như hiện nay, có rất nhiều ngân hàng TMCP khác đã có những sản phẩm cạnh tranh với Agribank trong lĩnh vực dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking. Các dịch vụ của đối thủ cạnh tranh của Agribank trong lĩnh vực này đã phát triển và cũng có chất lượng tốt. Để có thể khẳng định

thế của mình so với các đối thủ cạnh tranh thì Agribank cần phải phát triển, nâng cao chất lượng dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking để phục vụ khách hàng tốt hơn, hài lòng hơn. Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc Hải Dương không nằm ngoài mục đích của Agribank nhằm tăng tính cạnh tranh và phát triển ngày càng tốt hơn.

2. Mục tiêu của nghiên cứu

*** Mục tiêu tổng quát**

Nghiên cứu lý luận có liên quan, thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương. Từ đó đề xuất một số giải pháp chủ yếu nâng cao chất lượng dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương trong thời gian tới.

*** Mục tiêu cụ thể**

- Góp phần hệ thống hóa lý luận và thực tiễn có liên quan đến chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking của Ngân hàng.
- Phân tích đánh giá thực trạng và chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking của Agribank Chi nhánh Gia Lộc, tỉnh Hải Dương.
- Đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

*** Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương.

*** Phạm vi nghiên cứu**

- Phạm vi không gian

Nghiên cứu trên địa bàn phục vụ của Agribank huyện Gia Lộc, tỉnh Hải Dương.

- Phạm vi thời gian

Mốc thời gian trong thu thập dữ liệu để phân tích và làm rõ thực trạng chất lượng dịch vụ ATM, E- Banking của Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc giai đoạn 2018-2020.

4. Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp

- Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng phương pháp thống kê mô tả trong luận văn để đánh giá chất lượng dịch vụ ATM và dịch vụ E-Banking tại Agribank Gia Lộc. Thông qua các chỉ tiêu đã được tổng hợp như: tỷ lệ tăng trưởng, số tương đối, số tuyệt đối về vấn đề cần nghiên cứu để mô tả đúng thực trạng, chỉ ra những ưu điểm và những tồn tại, hạn chế với vấn đề này.

- Phương pháp phân tích điều tra: Từ các bảng hỏi, phiếu điều tra sau khi được thu về sẽ được tổng hợp và tiến hành phân tích để làm rõ được các vấn đề cần nghiên cứu cho luận văn.

- Phương pháp so sánh: Sau khi số liệu đã được tổng hợp, phân tích thì tiến hành so sánh để đánh giá về các vấn đề nghiên cứu. Phương pháp này được sử dụng để so sánh các dữ liệu thứ cấp đã thu thập được qua các báo cáo của các năm từ 2018 đến 2020.

5. Kết quả đạt được

- Luận văn đã hệ thống hóa, bổ sung, phát triển thêm lý luận và thực tiễn về nâng cao chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking của Ngân hàng thương mại. Từ việc làm rõ các khái niệm, tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking đến nội dung nâng cao chất lượng dịch vụ và các yếu tố ảnh hưởng đến nâng cao chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, luận văn đã đề cập đến kinh nghiệm của một số ngân hàng trong phát triển dịch vụ thẻ ATM và E-Banking, rút ra bài học kinh nghiệm từ đó tham khảo cho nâng cao chất lượng dịch vụ ATM và E-Banking của Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc Hải Dương.

- Phân tích thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc Hải Dương trong thời gian từ năm 2018 đến năm 2020 cho thấy:

Trong những năm qua, công tác phát triển dịch vụ ATM và E-Banking của Agribank đã được quan tâm, bước đầu có sự phát triển đem đến các tiện ích cho khách hàng trong thời đại công nghệ như hiện nay. Tuy nhiên trên thực tế, nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc Hải Dương còn một số hạn chế cần quan tâm như: (i) Cơ sở hạ tầng, công nghệ còn kém, chưa đồng bộ; (ii) Nguồn nhân lực chưa thực sự đồng đều, kỹ năng chăm sóc khách hàng của một số cán bộ nhân viên còn kém, (iii) Một số sản phẩm dịch vụ còn chưa cập nhật kịp thời so với các đối thủ cạnh tranh.

- Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc tỉnh Hải Dương, đã góp phần đưa ra những hạn chế và nguyên nhân của hạn chế, từ đó đề xuất giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ ATM và E-Banking tại Agribank Chi nhánh huyện Gia Lộc tỉnh Hải Dương. Các giải pháp chủ yếu tập trung đó là: (i) Nâng cao sự hài lòng của khách hàng và giảm thiểu rủi ro giao dịch, (ii) Đẩy mạnh nền khách hàng, gia tăng doanh thu, (iii) Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng, (iv) Nâng cao khả năng quản lý rủi ro thông qua việc đầu tư vào hạ tầng cơ sở, (v) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, (vi) Gia tăng vai trò quản lý Nhà nước trong cung cấp dịch vụ ATM, (vii) Nâng cao chất lượng dịch vụ thanh toán không dùng tiền.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2018), Nghị định 165/2018/NĐ-CP ngày 24/12/2018 của Chính phủ về *giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính*.
2. Trần Văn Dũng (2021), *Phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử ở Việt Nam hiện nay*, Tạp chí Tài chính Online.
3. Hoàng Thị Hương (2016) *Một số biện pháp phát triển dịch vụ Ngân hàng điện tử tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam Chi nhánh Đông Hải Phòng*, Tạp chí Kinh tế.
4. Lê Thị Thu Hương (2014), *Đánh giá sự hài lòng của khách hàng đối với chất lượng dịch vụ thẻ thanh toán của Vietinbank – chi nhánh Cần Thơ*, Luận văn Thạc sĩ, Trường đại học Cần Thơ.
5. PGS.TS. Phan Thị Thu Hà (2010), *Ngân hàng Thương mại*, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân.
6. Nguyễn Hoàng Bảo Khánh (2014), *Sự chấp nhận và sử dụng dịch vụ Internet Banking của Khách hàng cá nhân trên địa bàn thành phố Huế*.
7. Nông Thị Như Mai (2015), *Phát triển bền vững Ngân hàng điện tử tại Việt Nam*, Luận văn Thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại.
8. Ngân hàng Nhà nước (2007), Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN về Ban hành Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng
9. Quốc hội (2010), Luật các Tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 do Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 16/06/2010.
10. Quốc hội (2017), Luật số 17/2017/QH14 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ban hành ngày 20/11/2017 về *sửa đổi, bổ sung Luật các tổ chức tín dụng*.

11. Nguyễn Huy Trường (2014), *Nâng cao chất lượng dịch vụ thẻ tại các ngân hàng Thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam – khu vực tỉnh Đồng Nai*, Tạp chí Tài chính Online.

12. McKinsey (2014), *Digital Banking in Asia: Winning approaches in a new generation of financial services* (Ngân hàng số tại Châu Á: Các phương pháp tiếp cận thành công trong thời kỳ mới của các dịch vụ tài chính mới).

13. Rahmath Safeena, Hema Date & Abdullah Kammani (2011) *Internet Banking Adoption in an Emerging Economy: Indian Consumer's Perspective* (Sự đón nhận Internet Banking tại nền kinh tế mới nổi: Quan điểm của người tiêu dùng Ấn Độ).

