

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Họ và tên tác giả: Đinh Thanh Nam Khóa: 12

Đề tài: **Nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế**

Ngành: Quản lý kinh tế Mã số: 9310110

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Thị Hoài Lê và PGS.TS Hà Minh Sơn

Tên cơ sở đào tạo: Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương

TÓM TẮT NHỮNG ĐÓNG GÓP MỚI CỦA LUẬN ÁN

1. Về lý luận

Luận án đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ phi tín dụng của hệ thống ngân hàng thương mại và hình thành lý luận về ngân hàng thương mại nhà nước để bổ sung hoàn thiện hơn khung lý luận về chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại nhà nước trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

2. Về thực tiễn

1) Luận án đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam cùng lúc trên 5 yếu tố cơ bản hình thành nên chất lượng đó là sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng; sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng; chính sách ưu đãi của dịch vụ đối với khách hàng; khả năng đáp ứng của dịch vụ đối với khách hàng; và sự thuận tiện của dịch vụ đối với khách hàng. Việc đánh giá cùng lúc nhiều yếu tố giúp cho việc nhận diện các bất cập và đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng được sâu sắc hơn.

2) Luận án đã đánh giá cùng lúc cả 3 dịch vụ phi tín dụng chủ lực của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam gồm dịch vụ thanh toán và chuyển tiền; dịch vụ ngân hàng số; và dịch vụ thẻ. Việc đánh giá cùng lúc cả 3 dịch vụ này giúp cho việc đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng được đồng bộ và toàn diện hơn.

3) Luận án đánh giá được thực trạng chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam có gắn với bối cảnh hội nhập quốc tế, nhất là khi Việt Nam đã và đang thực hiện các cam kết của 18 hiệp định thương mại song phương và đa phương.

4) Luận án đã đề xuất được giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Hà Nội, ngày tháng 01 năm 2025

Xác nhận của giáo viên hướng dẫn

Nghiên cứu sinh