

BỘ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

VIỆN NGHIÊN CỨU QUẢN LÝ KINH TẾ TRUNG ƯƠNG

ĐINH THANH NAM

**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**

TÓM TẮT LUẬN ÁN TIẾN SĨ KINH TẾ

HÀ NỘI - 2025

Công trình được hoàn thành tại:
Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương

Người hướng dẫn khoa học: 1. **PGS.TS. Nguyễn Thị Hoài Lê**
2. **PGS.TS. Hà Minh Sơn**

Phản biện 1: PGS.TS. Trần Đức Hiệp

Phản biện 2: PGS.TS. Nguyễn Thuỳ Dương

Phản biện 3: PGS.TS. Nguyễn Thị Minh Hiền

Luận án sẽ được bảo vệ trước Hội đồng đánh giá luận án cấp Viện họp tại Viện nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương vào hồi ... giờ ... ngày tháng năm 2025.

Có thể tìm hiểu luận án tại thư viện:

- Thư viện Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương
- Thư viện Quốc gia, Hà Nội

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do lựa chọn đề tài luận án

Cùng với quá trình hội nhập kinh tế và thương mại hoá toàn cầu, các ngân hàng Việt Nam đứng trước rất nhiều thách thức. Thứ nhất, xu thế hiện đại hoá các hoạt động kinh doanh ngân hàng theo hướng giảm tỉ trọng các hoạt động tín dụng truyền thống và gia tăng các hoạt động dịch vụ phi tín dụng. Thứ hai, cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng gia tăng, sự cạnh tranh ngày càng đa dạng. Các ngân hàng thương mại Việt Nam không chỉ cạnh tranh với các ngân hàng thương mại trong nước mà còn phải cạnh tranh với các ngân hàng thương mại quốc tế. Thứ ba, rủi ro của các ngân hàng thương mại ngày càng đa dạng và khó dự đoán hơn. Do vậy, để nâng cao khả năng cạnh tranh của mình thì các NHTM ngoài việc đa dạng sản phẩm dịch vụ, thực hiện quản trị rủi ro hiệu quả hơn thì hoạt động then chốt là nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, nhất là chất lượng dịch vụ phi tín dụng.

Kể từ khi thực hiện chính sách mở cửa, thị trường tài chính - ngân hàng Việt Nam trong những năm qua có sự phát triển nhanh chóng. Theo ý kiến của nhiều chuyên gia cả trong và ngoài lĩnh vực tài chính - ngân hàng đều cho rằng một trong những tiêu chí để khách hàng lựa chọn và tìm đến ngân hàng là chất lượng dịch vụ (CLDV), trong đó chất lượng dịch vụ phi tín dụng (CLDVPTD) đóng vai trò rất quan trọng.

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam (Agribank) là ngân hàng thương mại nhà nước nên phải thực hiện một số chức năng đặc biệt so với các ngân hàng thương mại (NHTM) thông thường dẫn đến các chính sách phát triển kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ trong đó có CLDVPTD của Agribank không thể linh hoạt được như các ngân hàng thương mại cổ phần. Sau gần 35 năm xây dựng và trưởng thành, đến nay, Agribank là ngân hàng thương mại nhà nước hàng đầu tại Việt Nam trên mọi phương diện. Vốn điều lệ của Agribank tại thời điểm năm 2024 là 41.268 nghìn tỷ đồng

Xuất phát từ các lý do nêu trên, tác giả đã lựa chọn 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*”.

2. Một số điểm mới của luận án

2.1. 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.

2.2. 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 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 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 là 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 17 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.

3. Kết cấu nội dung luận án

Ngoài phần Mở đầu, Kết luận, Danh mục tài liệu tham khảo và Phụ lục, nội dung Luận án được trình bày thành 4 chương bao gồm:

Chương 1: Tổng quan công trình nghiên cứu và hướng nghiên cứu luận án:

Chương 2: Cơ sở lý luận và kinh nghiệm thực tiễn về chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại nhà nước trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Chương 3: Thực trạng 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.

Chương 4: Định hướng và giải pháp 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.

Chương 1

TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU CỦA LUẬN ÁN

1.1. TỔNG QUAN CÁC CÔNG TRÌNH VÀ KHOẢNG TRỐNG NGHIÊN CỨU

1.1.1. Tổng quan các công trình về nội dung nghiên cứu chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Chất lượng dịch vụ phi tín dụng trong ngân hàng thương mại đã được nghiên

cứ ở trong và ngoài nước, ví dụ như một số công trình nghiên cứu nổi bật liên quan đến CLDVPTD của NHTMNN trong bối cảnh hội nhập như sau:

** Các nghiên cứu liên quan đến CLDVPTD của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập ở nước ngoài:*

Hệ thống ngân hàng ba trụ cột của Đức: Viễn cảnh xuyên quốc gia ở châu Âu (JW Decressin, AD Brunner, J Decressin, 2004); Mối quan hệ giữa chất lượng dịch vụ và kết quả hành vi: Một nghiên cứu về khách hàng ngân hàng tư nhân ở Đức (Yavas và cộng sự (2004)); Xác định tầm quan trọng tương đối của các yếu tố then chốt trong việc cung cấp chất lượng dịch vụ của ngân hàng: Ứng dụng phân tích ưu thế trong mô hình SERVQUAL (Kumar, 2009); Mở rộng hiểu biết về việc áp dụng ngân hàng di động: Khi UTAUT đáp ứng TTF và ITM (Tiago Oliveira và các cộng sự, 2014); Điều tra các yếu tố quyết định chấp nhận dịch vụ Internet banking ở Hy Lạp, (Ilias Santouridis, Maria Kyritsi, 2014); Thúc đẩy dịch vụ và sản phẩm ngân hàng, (Fortea & Ioan, 2019); Kiểm tra các động lực chính của trải nghiệm người tiêu dùng với các dịch vụ kỹ thuật số (phi tài chính) — Một nghiên cứu khám phá, (Shaikh và cộng sự, 2020).

** Các nghiên cứu liên quan đến CLDVPTD của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập ở trong nước:* “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại cổ phần ở Việt Nam hiện nay” (Nguyễn Thị Thu Thủy, 2018), “Phát triển dịch vụ phi tín dụng của các Ngân hàng thương mại cổ phần ở Việt Nam” (Đình Văn Chúc, 2017); “Chất lượng dịch vụ tài chính – ngân hàng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam” (Nguyễn Thành Công, 2016); “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại nhà nước” (Phan Thị Linh, 2015); “Phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam” (Tô Khánh Toàn, 2014); “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam” (Phạm Anh Thủy, 2013); “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam” (Phạm Anh Thủy, 2013); “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế” (Phạm Thu Hương, 2011); “Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam” (Phạm Minh Điền, 2010).

Nhìn chung, các công trình nghiên cứu đi trước nghiên cứu về dịch vụ tín dụng - dịch vụ truyền thống của ngân hàng; nghiên cứu về phát triển dịch vụ phi tín dụng; nghiên cứu đồng thời chất lượng dịch vụ cả tín dụng và phi tín dụng mà chưa tách biệt hai loại dịch vụ này; nghiên cứu riêng lẻ chất lượng của một loại hình dịch vụ phi tín dụng. Các nghiên cứu đó đã làm rõ được một số vấn đề như cơ sở lý luận về dịch vụ (tín dụng và phi tín dụng), chất lượng dịch vụ (tín dụng và phi tín dụng); phân tích quá trình phát triển dịch vụ phi tín dụng, phân tích riêng lẻ một số yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ phi tín dụng. Tuy nhiên, các nghiên cứu này chưa bao quát ba dịch vụ phi tín dụng chính trên thị trường là dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ thẻ, dịch vụ ngân hàng số và các nghiên cứu chưa đề cập đến chất lượng dịch vụ

trong bối cảnh hội nhập.

1.1.2. Tổng quan các công trình về phương pháp nghiên cứu chất lượng dịch vụ phi tín dụng của NHTM trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Từ các công trình nghiên cứu có liên quan như đã trình bày ở Mục 1.1.1 cho thấy, các nghiên cứu trước đây sự hài lòng của khách hàng là chỉ tiêu đánh giá rõ rệt nhất cho việc nhận định chất lượng dịch vụ. Sự hài lòng của dịch vụ là một khái niệm khó lượng hóa và luôn gắn liền với các yếu tố sau đã được nhiều nghiên cứu chỉ ra: (i) Nhận thức của khách hàng về dịch vụ được cung cấp; (ii) Mong đợi hay kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ được cung cấp; (iii) Kết quả nhận được từ việc sử dụng dịch vụ của KH; (iv) Sự so sánh giữa mong đợi và kết quả nhận được khi sử dụng dịch vụ; (v) Ý định tiếp tục sử dụng dịch vụ của khách hàng. Chất lượng dịch vụ tốt, đáp ứng được nhu cầu, khách hàng sẽ hài lòng và tần suất sử dụng dịch vụ nhiều hơn. Mối quan hệ sự hài lòng khách hàng và chất lượng dịch vụ đã được nhiều nhà nghiên cứu đề cập đến, điển hình là hai mô hình SERVQUAL và SERVPERF nghiên cứu về đo lường giữa chất lượng dịch vụ và sự hài lòng khách hàng (Parasurman và cộng sự (1985, 1988); Cronin & Taylor (1992)). Trong đề tài luận án lựa chọn mô hình SERVPERF để đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Agribank với các thang đo sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với lĩnh vực nghiên cứu thay vì sử dụng toàn bộ thang đo của mô hình này.

1.1.3. Tổng quan các công trình về phạm vi không gian và thời gian nghiên cứu về chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Các công trình nghiên cứu có liên quan như đã trình bày ở Mục 1.1.1 cho thấy, CLDVPTD chủ yếu được nghiên cứu ở nước ngoài và nghiên cứu đại diện ở từng ngân hàng đơn lẻ.

Các công trình nghiên cứu của Phạm Minh Điền (2010); Phạm Thu Hương (2011); Phạm Anh Thủy (2013); Tô Khánh Toàn (2014); Phan Thị Linh (2015); Nguyễn Thị Thu Thủy (2018); Trần Thị Thanh Thủy (2018) được nghiên cứu trong nước nhưng chỉ tập trung nghiên cứu trong giai đoạn từ 2010 đến năm 2018 và không nghiên cứu trường hợp tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn. Giai đoạn 2019 đến nay công nghệ trong ngân hàng đã có nhiều tiến bộ, đặc biệt là ứng dụng công nghệ trong giao dịch không dùng tiền mặt từ sau Covid 2019, vì vậy yêu cầu và đánh giá của KH đối với dịch vụ phi tín dụng đặc biệt là dịch vụ thanh toán và chuyển tiền có sự thay đổi.

1.1.4. Khoảng trống tiếp tục nghiên cứu trong luận án

1) Phần lớn các công trình nghiên cứu trước đây chủ yếu tập trung nghiên cứu về dịch vụ tín dụng (dịch vụ có tính truyền thống); một số các ít công trình khác đã nghiên cứu cả dịch vụ tín dụng và dịch vụ phi tín dụng, tuy nhiên, việc tách riêng DVPTD để nghiên cứu khá hiếm.

2) Các công trình nghiên cứu trước thường chỉ đánh giá đơn lẻ một vài DVPTD của ngân hàng thương mại nói chung, chưa đánh giá đồng thời 3 loại dịch vụ phi tín dụng có tính chủ lực của ngân hàng thương mại nhà nước gồm: dịch vụ thanh toán và chuyển tiền; dịch vụ ngân hàng số; và dịch vụ thẻ.

3) Các công trình nghiên cứu trước đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và PTNT Việt Nam nhưng chưa gắn với phân tích trong bối cảnh hội nhập quốc tế, nhất là trong giai đoạn từ năm 2017 đến 2024 khi Việt Nam hội nhập ngày sâu, rộng hơn với nhiều FTA thế hệ mới được ký kết và có hiệu lực đã làm các yêu cầu về CLDVPTD có nhiều thách thức.

1.2. MỤC TIÊU, ĐỐI TƯỢNG VÀ PHẠM VI NGHIÊN CỨU

1.2.1. Mục tiêu nghiên cứu

1.2.1.1. Mục tiêu tổng quát

Đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam nhằm góp phần thúc đẩy Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam phát triển tốt hơn trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

1.2.1.2. Mục tiêu cụ thể

1) Hệ thống hoá và phát triển cơ sở 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) Phân tích thực trạng và các yếu tố ảnh hưởng đến 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.

3) Đề xuất giải pháp và một số khuyến nghị 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.

1.2.2. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

1.2.2.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

1.2.2.2. Phạm vi nghiên cứu

1) *Về nội dung nghiên cứu:* (1) Sự hài lòng (sự hài lòng càng cao thì chất lượng càng cao) của KH đối với 03 loại hình dịch vụ phi tín dụng: dịch vụ thanh toán và chuyển tiền; dịch vụ ngân hàng số; dịch vụ thẻ. Ba loại hình dịch vụ phi tín dụng này là các DVPTD cốt lõi của Agribank, tạo ra doanh thu và lợi nhuận cao nhất trong các dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng. (2) Về yếu tố cấu thành nên dịch vụ, luận án tập trung phân tích sâu 5 yếu tố đó là: sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng; sự thuận tiện 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; và khả năng đáp ứng của dịch vụ đối với khách hàng.

2) *Phạm vi không gian*: Luận án chỉ tập trung nghiên cứu tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam.

3) *Phạm vi thời gian*: Đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam trong giai đoạn từ năm 2018 - 2023, bởi vì đây là khoảng thời gian kinh tế Việt Nam nói chung, hoạt động của các ngân hàng thương mại nhà nước nói riêng chịu áp lực rất lớn khi Việt Nam hội nhập ngày một sâu, rộng với nhiều hiệp định thương mại (FTA), trong đó có một số FTA thế hệ mới đã được ký kết và bắt đầu phát huy hiệu lực. Các giải pháp đề xuất cho giai đoạn đến năm 2030.

1.2.3. Câu hỏi nghiên cứu

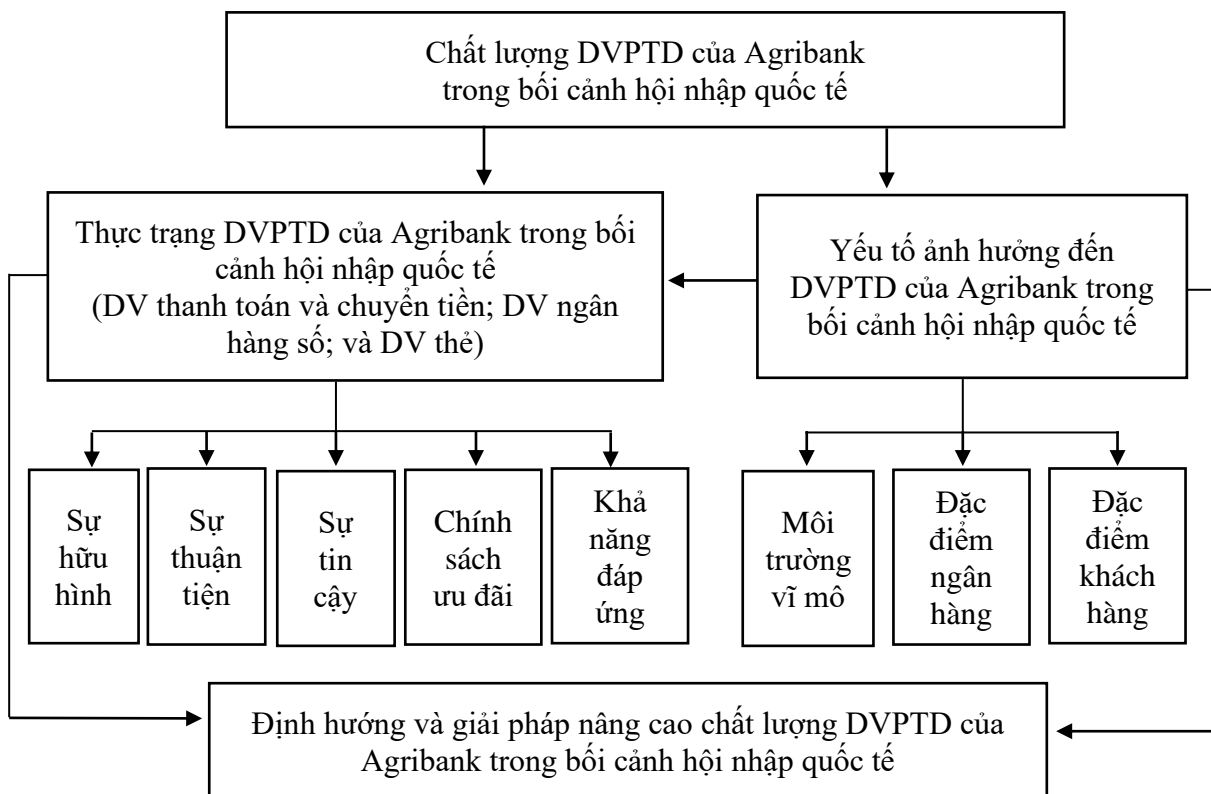
1) Đánh giá CLDV phi tín dụng dựa trên cơ sở lý thuyết nào?

2) Thực trạng chất lượng một số loại dịch vụ phi tín dụng trong bối cảnh hội nhập quốc tế của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam hiện nay thế nào? Những yếu tố nào ảnh hưởng đến CLDV phi tín dụng của Agribank?

3) Giải pháp nào giúp Agribank nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng trong bối cảnh hội nhập quốc tế?

1.3. CÁCH TIẾP CẬN VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

1.3.1. Cách tiếp cận và khung nghiên cứu



Hình 1. 1: Khung phân tích của luận án

Đề tài luận án sử dụng phương pháp tiếp cận hệ thống và tiếp cận sự hài lòng để đánh giá CLDVPTD. Cách tiếp cận này cung cấp cho các ngân hàng có thể xác định được các vấn đề liên quan đến việc cải tiến chất lượng dịch vụ nhằm góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng.

1.3.2. Phương pháp thu thập thông tin, số liệu

Luận án sử dụng phương pháp thu thập thông tin, số liệu thứ cấp và nghiên cứu văn bản tài liệu kết hợp phương pháp nghiên cứu định lượng và định tính thông qua điều tra, khảo sát, sử dụng phương pháp chuyên gia.

Số liệu sơ cấp được tác giả thu thập từ khảo sát: khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng của Agribank, cán bộ ngân hàng Agribank, chuyên gia ngân hàng.

1.3.3. Phương pháp phân tích thông tin, số liệu

Phân tích định tính: Trong phạm vi luận án, phương pháp nghiên cứu định tính được sử dụng xuyên suốt trong luận án này. Phương pháp này lấy dữ liệu từ việc tổng quan các công trình nghiên cứu trước đó kết hợp với phỏng vấn các chuyên gia, lãnh đạo, cán bộ về lĩnh vực ngân hàng tại Agribank.

Phân tích định lượng:

(1) Sử dụng thang đo SERVPERF và thang đo Likert 5 để đánh giá chất lượng dịch vụ phi tín dụng

(2) Sử dụng mô hình hồi quy bội để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch (sự hài lòng của khách hàng) đối với dịch vụ phi tín dụng

Phương trình hồi quy có dạng:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 * STT + \beta_2 * SHH + \beta_3 * STC + \beta_4 * YTG + \beta_5 * KNĐU'$$

Trong đó:

Y_i : Sự hài lòng của chất lượng dịch vụ phi tín dụng i ;

β_0 : Hệ số chặn;

STT, SHH, STC, YTG, KNĐU', HNQT: lần lượt là các biến sự thuận tiện (STT), sự hữu hình (SHH), sự tin cậy (STC), chính sách ưu đãi (YTG), Khả năng đáp ứng (KNĐU).

- $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$: là các hằng số của các biến tương ứng, thể hiện mức độ ảnh hưởng của từng yếu tố hình thành nên chất lượng đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ PTD tại Agribank Việt Nam.

Chương 2

CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ KINH NGHIỆM QUỐC TẾ VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

2.1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI NHÀ NƯỚC TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

2.1.1. Một số khái niệm

Đề tài luận án đưa ra một số khái niệm như NHTM, dịch vụ ngân hàng thương mại và đi sâu vào phân tích một số khái niệm như:

Dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng: Trong phạm vi nghiên cứu của luận án, dịch vụ phi tín dụng là các dịch vụ ngân hàng mang lại nguồn thu cho các ngân hàng ngoài nguồn thu từ lãi tín dụng thể hiện qua các khoản thu từ dịch vụ tài khoản thanh toán, dịch vụ ngân quỹ, dịch vụ tư vấn, dịch vụ ủy thác, dịch vụ kinh doanh ngoại tệ. Dịch vụ phi tín dụng trong luận án này được đề cập đến giới hạn trong những hoạt động dịch vụ không chịu ảnh hưởng trực tiếp bởi các rủi ro thị trường (như lãi suất, tỷ giá).

Chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại: Kết hợp khái niệm về dịch vụ phi tín dụng và những phân tích trên về chất lượng dịch vụ, tác giả cho rằng “Chất lượng dịch vụ phi tín dụng của NHTM là sự đáp ứng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đồng thời đảm bảo an toàn và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của NHTM”. Theo đó, để đánh giá chất lượng dịch vụ NHTM cần nghiên cứu sự hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ trên cơ sở điều tra khảo sát và sự an toàn, hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của NHTM.

2.1.2. Một số dịch vụ phi tín dụng của NHTMNN

Dịch vụ thanh toán và chuyển tiền: Theo khoản 7 Điều 3 Thông tư 46/2014/TT-NHNN thì dịch vụ chuyển tiền là việc tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán thực hiện theo yêu cầu của bên trả tiền nhằm chuyển một số tiền nhất định cho bên thụ hưởng. Bên thụ hưởng có thể là bên trả tiền.

Dịch vụ ngân hàng số: Ngân hàng số đề cập tới việc ngân hàng tích hợp số hóa đối với toàn bộ các lĩnh vực dịch vụ ngân hàng, ứng dụng số hóa trong hoạt động kinh doanh của tổ chức tài chính và trong cả các hoạt động tương tác với khách hàng.

Dịch vụ thẻ ngân hàng: Dịch vụ thẻ ngân hàng được xem là khả năng của một khách hàng có thể thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, rút tiền, in sao kê,... tại bất kỳ một máy rút tiền tự động nào nào của ngân hàng mà không cần phải đến giao dịch với nhân viên ngân hàng.

2.1.3. Vai trò của việc nâng cao CLDVPTD trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Nâng cao CLDVPTD trong bối cảnh hội nhập quốc tế có vai trò quan trọng đối với: nền kinh tế, hoạt động kinh doanh ngân hàng và khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.1.4. Nội dung nâng cao CLDVPTD của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế bao gồm các nội dung: Nâng cao sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng, nâng cao sự thuận tiện của dịch vụ đối với khách hàng, nâng cao sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng, tăng cường, bổ sung chính sách ưu đãi của từng dịch vụ đối với khách hàng, nâng cao khả năng đáp ứng của dịch vụ đối với khách hàng.

2.1.5. Tiêu chí đánh giá CLDVPTD của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Chất lượng dịch vụ phản ánh **mức độ thoả mãn** của khách hàng về các dịch vụ phi tín dụng mà ngân hàng cung cấp và có thể được đánh giá qua một số tiêu chí sau: Thái độ phục vụ; tính tiện ích của sản phẩm mà ngân hàng cung cấp; độ chính xác của sản phẩm; thời gian cung ứng sản phẩm cùng loại so với ngân hàng khác; mức độ đơn giản hay phức tạp của quy trình cung ứng sản phẩm... Chất lượng dịch vụ sẽ được đo lường bằng cách đo lường mong đợi (E) và cảm nhận (P) của khách hàng thông qua thống kê ý kiến đánh giá của khách hàng. Chất lượng dịch vụ nhận được chính là chênh lệch giữa nhận thức và cảm nhận của khách hàng (P-E). Cụ thể:

Dịch vụ nhận được	Sự mong đợi	Chất lượng dịch vụ
Giá trị dịch vụ nhận được > Giá trị mong đợi		Rất cao
Giá trị dịch vụ nhận được \geq Giá trị mong đợi		Cao
Giá trị dịch vụ nhận được < Giá trị mong đợi		Thấp

2.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng thương mại trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Các nhân tố ảnh hưởng đến CLDVPTD bao gồm: (1) Môi trường vĩ mô: Môi trường kinh tế xã hội, môi trường pháp lý, môi trường công nghệ; (2) Ngân hàng cung cấp dịch vụ: chiến lược kinh doanh của NH, quy mô, uy tín của ngân hàng, cơ

cấu tổ chức của ngân hàng, chất lượng nguồn nhân lực cán bộ Ngân hàng, trình độ kỹ thuật- công nghệ của ngân hàng; (3) Đặc điểm của khách hàng sử dụng dịch vụ.

2.2. KINH NGHIỆM THỰC TIỄN VỀ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA MỘT SỐ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI VÀ BÀI HỌC CHO VIỆT NAM

Trên cơ sở nghiên cứu kinh nghiệm quốc tế Trung Quốc, Hàn Quốc, Mỹ, Nhật Bản, Thái Lan, Singapor, Philipines và một số ngân hàng trong nước như Viettinbank, Vietcombank, BIDV, đề tài luận án đưa ra 6 bài học kinh nghiệm đối với cơ quan quản lý Nhà nước và đối với các NHTM, gồm: (1) Tăng cường vai trò báo cáo, xin ý kiến đại diện chủ sở hữu Nhà nước; (2) Nâng cao chất lượng dịch vụ phải thực hiện theo lộ trình. (3) Cần chú trọng đến vai trò của công nghệ. (4) Nguồn nhân lực là người thực hiện dịch vụ nên phải rất chú trọng. (5) Tăng cường công tác quản trị và xây dựng dữ liệu và (6) Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát.

Chương 3

THỰC TRẠNG 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

3.1 THỰC TRẠNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP QUỐC TẾ

3.1.1. Khái quát về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Đề tài luận án đã khái quát về ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam ở ba nội dung: Lịch sử hình thành và quy mô của Agribank, chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức.

3.1.2. Hội nhập quốc tế và những vấn đề đặt ra đối với chất lượng các dịch vụ phi tín dụng của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam

Hội nhập quốc tế trở thành một xu thế thời đại và diễn ra mạnh mẽ trên nhiều lĩnh vực. Theo đó, song song với việc vươn ra thị trường thế giới, Việt Nam cũng phải mở cửa thị trường trong nước, trong đó có lĩnh vực tài chính - ngân hàng. Trong bối cảnh chung đó, hệ thống Ngân hàng thương mại Việt Nam phải chủ động nhận thức và sẵn sàng tham gia vào quá trình hội nhập và cạnh tranh vì khi đó thị

trường trong nước không còn mức độ bảo hộ cao như trước, các ngân hàng sẽ phải cạnh tranh trên phạm vi toàn cầu và cạnh tranh ngay tại sân nhà.

Đến năm 2022, Việt Nam ký khoảng 13 hiệp định tự do thương mại (FTA) cam kết mở cửa thị trường cho các dịch vụ tài chính thiết thực cho các tổ chức tài chính, ngân hàng trong và ngoài nước, đồng nghĩa với việc khách hàng có sự lựa chọn phong phú các dịch vụ tài chính (bao gồm dịch vụ tín dụng và phi tín dụng) của các tổ chức tài chính trong và ngoài nước. Điều này đặt ra thách thức đối với các ngân hàng thương mại trong đó có Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng và phi tín dụng của mình để có thể cạnh tranh với các tổ chức tài chính trong nước, liên kết và nước ngoài, môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt. Việt Nam ký kết các hiệp định tự do thương mại với kỳ vọng sẽ thúc đẩy sự phát triển nền kinh tế Việt Nam. Trong các hiệp định thương mại thì nổi bật là EVFTA nổi bật hơn các FTA khác ở một số khía cạnh. Thứ nhất, nó có thể tác động ngay lập tức đến lĩnh vực ngân hàng Việt Nam. Trong vòng 5 năm đầu tiên sau khi EVFTA có hiệu lực, Việt Nam cam kết cho phép các tổ chức tín dụng EU mua tới 49% cổ phần tại hai ngân hàng thương mại cổ phần, ngoại trừ bốn NHTM cổ phần nhà nước (BIDV, Vietinbank, Vietcombank và Agribank). Thứ hai, việc triển khai FTA sẽ mang lại cả cơ hội và thách thức cho lĩnh vực phi tín dụng của các ngân hàng. Các FTA được kỳ vọng sẽ thúc đẩy thu hút FDI vào Việt Nam và tạo điều kiện cho chuyển giao công nghệ từ các tập đoàn đa quốc gia thông qua hỗ trợ thiết lập sản xuất, hỗ trợ kỹ thuật và đào tạo nghề trong đó có đào tạo nâng cao chất lượng lực lượng lao động trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng

3.1.3. Khuôn khổ pháp lý liên quan đến hoạt động kinh doanh dịch vụ phi tín dụng của Agribank

Luận án đã hệ thống các văn bản pháp luật cung cấp cơ sở pháp lý cho hoạt động kinh doanh dịch vụ phi tín dụng của các ngân hàng trong đó có Ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam được đề tài luận án thống kê theo cơ quan ban hành như sau: (1) Văn bản pháp lý do Quốc hội ban hành, của Chính phủ, và của Ngân hàng Nhà nước ban hành. Đồng thời, đưa ra một số nội dung của hệ thống văn bản pháp lý có liên quan hoạt động kinh doanh DVPTD của Agribank như: Liên quan đến số lượng các dịch vụ phi tín dụng, chất lượng các dịch vụ phi tín dụng.

3.1.4. Cơ sở hạ tầng, chính sách ưu đãi và kết quả kinh doanh dịch vụ phi tín dụng của Agribank

Trong phần này đề tài luận án đã trình bày: Thực trạng cơ sở hạ tầng kinh doanh và chính sách ưu đãi của ba loại dịch vụ: thanh toán và chuyển tiền, ngân hàng số và dịch vụ thẻ. Đồng thời, đề tài luận án trình bày tóm tắt kết quả kinh doanh của cả ba loại hình dịch vụ này.

3.2. PHÂN TÍCH CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP

3.2.1. Dịch vụ thanh toán và chuyển tiền của Agribank

3.2.1.1. Sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng

Hiện nay, trong số các yếu tố hình thành nên sự hữu hình của dịch vụ, yếu tố đang được khách hàng đánh giá cao nhất đó là hình thức bề ngoài của nhân viên (ăn mặc, phong cách giao dịch chuyên nghiệp, ngoại hình) (số điểm trung bình là 3,7 điểm); nhưng yếu tố chất lượng nhân viên (chuyên môn, kiến thức và sự nhiệt tình của nhân viên) lại là yếu tố được đánh giá yếu nhất (số điểm trung bình là 3,3 điểm). Cùng với đó, các yếu tố khác phản ánh về cơ sở hạ tầng phục vụ tại chỗ để cung cấp dịch vụ đang được đánh giá ở mức "Bình thường", và điểm số trung bình từ 3,5 đến 3,7 điểm.

3.2.1.2. Sự thuận tiện của dịch vụ đối với khách hàng

Trong các yếu tố hình thành nên sự thuận tiện thì công cụ hỗ trợ khách hàng khi gặp khó khăn đang là yếu nhất, cụ thể khách hàng đánh giá “*Chất lượng đường dây nóng NH 24/24*” với điểm trung bình là 2,9. Điều này được lý giải mặc dù ngân hàng có đường dây nóng 24/24 nhưng chủ yếu trả lời tự động, khi được yêu cầu kết nối với nhân viên tư vấn thì máy của các nhân viên tư vấn thường rất bận, KH thường phải chờ đợi lâu. Ngược lại, yếu tố “*NH lớn có mạng lưới rộng khắp, địa điểm giao dịch thuận tiện*” được khách hàng đánh giá cao nhất so với các yếu tố khác, (STT1=3,6). Điều này đạt được do Agribank là ngân hàng cổ phần nhà nước có 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch trải dài khắp Việt Nam tuy nhiên số lượng chi nhánh và phòng giao dịch của Agribank không được mở thêm trong một thời gian dài.

3.2.1.3. Sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng

Sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng được hình thành bởi nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có 4 yếu tố chủ đạo gồm: mức độ công khai của thông tin; mức độ bảo mật thông tin dịch vụ; mức độ bảo mật tài sản khi giao dịch; và mức độ bảo mật thông tin khách hàng. Hiện nay, khách hàng đang có phần hài lòng đối với 3 yếu tố đầu, gồm: mức độ công khai của thông tin; mức độ bảo mật thông tin dịch vụ; và mức độ bảo mật tài sản khi giao dịch. Còn yếu tố bảo mật thông tin khách hàng

là vẫn còn nhiều khách hàng chưa hài lòng. Tỷ lệ khách hàng hoàn toàn không hài lòng với việc bảo mật thông tin KH là 7,1% và không hài lòng là 17,2%, tổng cả hai tỷ lệ này lên tới 24,3%; trong khi 3 yếu tố khác tỷ lệ này chỉ khoảng 11,0 - 11,5%.

3.2.1.4. Chính sách ưu đãi của dịch vụ đối với khách hàng

Trong 4 chính sách ưu đãi thì chính sách được miễn phí các dịch vụ liên quan đến cấp lại mật khẩu, truy soát thông tin giao dịch, thay đổi số điện thoại, thông tin sử dụng dịch vụ được khách hàng hài lòng nhất (đạt điểm trung bình là 4,3 điểm - mức rất hài lòng). Tuy nhiên, chính sách ưu đãi khi thực hiện thanh toán và chuyển tiền trực tuyến lại được đánh giá thấp nhất (điểm trung bình chỉ là 2,9 - ở mức không hài lòng). Đây là sự khác biệt khá lớn và rất đáng quan tâm.

3.2.1.5. Khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ đối với khách hàng

Trong các yếu tố khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ đối với khách hàng thì yếu tố hạn mức chuyển tiền bị KH đánh giá thấp nhất, đạt 3,1 điểm. Điều này được lý giải hạn mức chuyển tiền của Agribank thấp hơn so với các ngân hàng khác. Ngược lại, yếu tố khách hàng dễ dàng đối soát thông tin người nhận qua dịch vụ 24/7 được KH đánh giá hài lòng nhất, đạt 3,8 điểm. Tuy nhiên, mức điểm này mới là ở những điểm số đầu của mức Bình thường, còn cách xa mức rất hài lòng.

3.2.1.6. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thanh toán và chuyển tiền

Mức độ ảnh hưởng của từng thành phần đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thanh toán và chuyển tiền được thể hiện qua phương trình sau:

$$HL = 0,302 + 0,331 STT + 0,291 SHH + 0,385 STC + 0,322 YGT + 0,410 KNĐU$$

Cả 5 yếu tố hình thành nên chất lượng hiện nay đều có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng dịch vụ (các hằng số của cả 5 biến đều mang dấu dương), nghĩa là việc cải thiện nâng cao chất lượng các yếu tố hình thành sẽ nâng cao được chất lượng dịch vụ.

3.2.2. Đối với dịch vụ ngân hàng số của Agribank

3.2.2.1. Sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng

Sự hữu hình của dịch vụ ngân hàng số của Agribank được hình thành bởi 6 yếu tố đó là thương hiệu và uy tín của ngân hàng; trang thiết bị phục vụ dịch vụ; hạ tầng (phòng giao dịch); trình độ, chuyên môn của nhân viên, tư vấn nhiệt tình, giải đáp hỗ trợ KH nhanh chóng; hình thức của nhân viên. Các yếu tố này càng tốt thì chất lượng dịch vụ càng tốt (càng làm hài lòng khách hàng) và ngược lại, các yếu tố này không tốt thì chất lượng sẽ không tốt (không hài lòng khách hàng). Theo kết quả phỏng vấn, khách hàng đang đánh giá có 5 yếu tố ở mức Bình thường (điểm trong khoảng từ 3,41 - 4,20 theo thang đo Likert 5 mức độ); yếu tố trình độ, chuyên

môn của nhân viên, tư vấn nhiệt tình, giải đáp hỗ trợ KH nhanh chóng là yếu tố duy nhất xếp ở mức bình thường (điểm trong khoảng 2,61 - 3,40).

3.2.2.2. Sự thuận tiện của dịch vụ đối với khách hàng

Sự thuận tiện của dịch vụ ngân hàng số được hình thành bởi 4 yếu tố chính, trong đó chỉ có yếu tố Agirbank có mạng lưới rộng khắp với nhiều địa điểm giao dịch rất thuận tiện cho người dân khi sử dụng được khách đánh giá ở mức "Bình thường" (điểm số trung bình đạt 4,0/5 điểm). Các yếu tố còn lại: NH có máy tính và khu vực riêng hỗ trợ KH truy cập và giao dịch trực tuyến; phần mềm dịch vụ ngân hàng số dễ sử dụng, ứng dụng có giao diện dễ nhìn, rõ ràng; NH lớn có mạng lưới rộng khắp, địa điểm giao dịch thuận tiện khách hàng đánh giá ở mức "Bình thường" (điểm số trung bình từ 3,2 - 3,5 điểm trong thang Likert).

3.2.2.3. Sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng

Theo kết quả khảo sát, sự hài lòng của khách hàng đánh giá đối với yếu tố "NH thực hiện tốt việc bảo mật thông tin khách hàng, bảo mật user, password cùng các thông tin giao dịch thông qua dịch vụ ngân hàng điện tử" thấp nhất so với các yếu tố khác, đạt mức độ trung bình (điểm trung bình là 3,2). Cảm nhận của khách hàng đối với các tiêu chí khác "Thông tin về dịch vụ được NH công khai về quy định, mức phí điều khoản đăng ký dịch vụ", "Phần mềm có bảo mật 2 lớp, có tính năng hỗ trợ tra soát khi KH chuyển sai thông tin", "KH được bảo mật về tài sản, không gặp rủi ro khi thực hiện các giao dịch trong ngân hàng số và được hỗ trợ nhanh chóng khi gặp lỗi" đều ở mức độ hài lòng (điểm trung bình là 3,5).

3.2.2.4. Chính sách ưu đãi của dịch vụ đối với khách hàng

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của KH về "KH hưởng ưu đãi khi giao dịch qua NH số" và "Các mức phí khác phát sinh trong quá trình sử dụng ngân hàng số là hợp lý" chỉ đạt ở mức độ "Bình thường", điểm trung bình tương ứng là 3,0 và 3,2. Đối với các câu hỏi còn lại đều được khách hàng đánh giá ở mức độ "Bình thường".

3.2.2.5. Khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ đối với khách hàng

Theo kết quả khảo sát, mức độ hài lòng của KH về "KH hưởng ưu đãi khi giao dịch qua NH số" và "Các mức phí khác phát sinh trong quá trình sử dụng ngân hàng số là hợp lý" chỉ đạt ở mức độ "Bình thường", điểm trung bình tương ứng là 3,0 và 3,2 trong thang điểm 5. Đối với các câu hỏi còn lại đều được khách hàng đánh giá ở mức độ "Bình thường".

3.2.2.6. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ ngân hàng số

Mức độ ảnh hưởng của từng thành phần đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ ngân hàng số như sau:

$$HL = 0,302 + 0,331 STT + 0,291SHH + 0,385 STC + 0,322YGT + 0,410KNĐU$$

Các yếu tố hình thành nên chất lượng hiện nay đều có ảnh hưởng cùng chiều đến chất lượng dịch vụ. Yếu tố khả năng đáp ứng nhu cầu được nhiều khách hàng hài lòng nhất, có mức ảnh hưởng nhất đến chất lượng. Ngược lại, các yếu tố về sự hữu hình và yếu tố về sự thuận tiện là 2 yếu tố có mức ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ở mức thấp nhất.

3.2.3. Dịch vụ thẻ của Agribank

3.2.3.1. Sự hữu hình của dịch vụ đối với khách hàng

Theo kết quả khảo sát từ khách hàng, trong 6 yếu tố tạo nên sự hữu hình của dịch vụ thẻ thì yếu tố trình độ chuyên môn, kiến thức, sự nhiệt tình hỗ trợ khách hàng của nhân viên được cho điểm thấp nhất, điểm trung bình đạt 3,3 điểm trong thang Likert 5 mức độ. Điểm số này phản ánh mức độ hài lòng của khách hàng đối với chất lượng của nhân viên phục vụ dịch vụ ở mức “Bình thường”. Còn 5 yếu tố khác như thương hiệu của ngân hàng; trang thiết bị và hạ tầng tổ chức dịch vụ; hình thức của nhân viên đang được đánh giá ở mức điểm cao hơn, từ 3,5 - 3,7/5 điểm, tương đương với sự hài lòng ở mức “Bình thường”.

3.2.3.2. Sự thuận tiện của dịch vụ đối với khách hàng

Trong 4 tiêu chí cấu thành nên sự tin cậy của khách hàng đối với dịch vụ thẻ thì có 2 tiêu chí là "Đường dây nóng 24/24h" và "Mạng lưới và sự thuận tiện của hệ thống máy ATM và POS" đang được khách hàng đánh giá mức độ hài lòng ở mức “Bình thường” do mới đạt điểm số trung bình là 3,0 đến 3,3 điểm. Còn hai tiêu chí khác là "Phần mềm dịch vụ thẻ" và "hệ thống máy tính và khu vực hỗ trợ truy cập, giao dịch trực tuyến" được khách hàng hài lòng hơn, đánh giá ở mức "Bình thường" với điểm số trung bình đạt 3,4 đến 3,5 điểm.

3.2.3.3. Sự tin cậy của dịch vụ đối với khách hàng

Trong các yếu tố hình thành nên sự tin cậy của dịch vụ thẻ của Agribank, có 1 yếu tố là "bảo mật thông tin khách hàng" của dịch vụ thẻ là khách hàng chưa thực sự hài lòng, mức độ hài lòng hiện nay mới xếp ở mức “Bình thường” với điểm trung bình là 3,2/5 điểm. Còn các yếu tố hình thành khác như mức độ công khai thông tin; bảo mật giao dịch; bảo mật tài sản được khách hàng đánh giá ở mức cao hơn, ở mức "Bình thường" với điểm số trung bình đều 3,5/5 điểm

3.2.3.4. Chính sách ưu đãi của dịch vụ đối với khách hàng

Trong 4 chính sách thuộc nhóm các chính sách ưu đãi đối với KH khi sử dụng dịch vụ thẻ tại Agribank thì có 2 chính sách ưu đãi khách hàng chưa thực sự hài lòng, mức độ hài lòng chỉ đạt ở mức “Bình thường”. Hai chính sách đó là “KH hưởng ưu đãi khi thực hiện các giao dịch qua thẻ” và “Các mức phí khác phát sinh trong quá trình sử dụng thẻ là hợp lý” ở mức độ trung bình với các điểm số lần lượt là YTG3=3,0; YTG2=3,1. Các tiêu chí còn lại “Phí đăng ký dịch vụ hợp lý, phí

cung cấp thiết bị bảo mật token phù hợp” và “KH được miễn phí các dịch vụ phát sinh liên quan cấp lại mật khẩu, tra soát thông tin giao dịch, thay đổi số điện thoại, thông tin sử dụng dịch vụ” đều được đánh giá ở mức độ "Bình thường với các điểm số lần lượt là 3,9 và 4,2.

3.2.3.5. Khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ đối với khách hàng

Theo kết quả khảo sát khách hàng, yếu tố hạn mức các giao dịch (điểm trung bình là 3,0 điểm - xếp mức “Bình thường”) và sự liên kết của Agribank với các ngân hàng khác (điểm trung bình là 3,4 điểm - xếp mức độ hài lòng là “Bình thường”). Hai tiêu chí còn lại: “Thủ tục đăng ký, cấp lại mật khẩu đơn giản, nhanh chóng và sử dụng ngay sau khi đăng ký”; “KH dễ dàng thực hiện nhiều nội dung giao dịch thông qua giao dịch thẻ, dễ dàng đối soát thông tin người nhận qua dịch vụ 24/7” đều được khách hàng đánh giá ở mức độ "Bình thường", với số điểm lần lượt là $KNĐU3=3,5$; $KNĐU2=3,8$

3.2.3.6. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ thẻ của Agribank

Mức độ ảnh hưởng của từng thành phần đến sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ thẻ như sau:

$$HL = 0,302 + 0,403 STT + 0,298SHH + 0,391 STC + 0,389 YGT + 0,404KNĐU$$

Yếu tố khả năng đáp ứng nhu cầu được nhiều khách hàng hài lòng nhất, có mức ảnh hưởng lớn nhất đến chất lượng; cứ một số sự cải thiện chất lượng dịch vụ ngân hàng thẻ của Agribank thì yếu tố "khả năng đáp ứng nhu cầu" đóng góp 40,4%. Ngược lại, các yếu tố về sự hữu hình và yếu tố về sự thuận tiện là 2 yếu tố có mức ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ ở mức thấp nhất.

3.3. PHÂN TÍCH CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN 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

3.3.1. Đặc điểm môi trường vĩ mô

Để phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam đề tài luận án đã thực hiện phân tích các yếu tố liên quan đến: (1) Môi trường kinh tế: Hội nhập kinh tế giúp cho Agribank có cơ hội tiếp cận với công nghệ tài chính hiện đại từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng. Nhu cầu sử dụng dịch vụ phi tín dụng của KH thay đổi theo biến động kinh tế, thu nhập KH, sức mua, khối lượng và phương thức thanh toán của KH. Hội nhập kinh tế làm cho KH nhạy cảm hơn với sự biến động kinh tế trong nước và quốc tế, đồng thời hội nhập kinh tế giúp cho hoạt động giao thương mở rộng, nhu cầu thanh toán nội địa và quốc tế của KH nhiều hơn; (2) Môi trường pháp lý: Các quy định pháp lý hiện nay chỉ mới tập trung vào khía cạnh thanh toán của ngân hàng số trong khi đây chỉ là một mảng dịch vụ của ngân hàng

số. Việc sử dụng dịch vụ ngân hàng số bị giới hạn bởi quy định hiện hành về nhận diện và xác minh thông tin khách hàng. Các quy định đối với các chủ thể tham gia thị trường ngân hàng số còn nhiều bất cập, chênh lệch, có thể làm giảm động lực gia nhập thị trường hoặc gây ra các bất ổn, rủi ro cho thị trường. Hành lang pháp lý đối với việc bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính (bao gồm cả KH sử dụng dịch vụ tài chính và phi tài chính), bảo vệ tính riêng tư dữ liệu người dùng, vẫn chưa đảm bảo; (3) Môi trường công nghệ: môi trường công nghệ đã tác động mạnh mẽ đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng ngân hàng cung cấp dịch vụ phi tín dụng. Agribank đã ứng dụng các công nghệ tiên tiến, giải pháp mới vào hoạt động thanh toán nhằm tăng tốc độ thanh toán, tăng cường an toàn, bảo mật dịch vụ, gia tăng trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng như xác thực sinh trắc học (vân tay, khuôn mặt); thanh toán qua mã QR; giải pháp chấp nhận thanh toán linh hoạt trên thiết bị di động v.v... mang lại trải nghiệm mới cho khách hàng.

3.3.2. Đặc điểm của Agribank

Chiến lược kinh doanh của Agribank luôn phải bám sát sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng, Quốc hội, Chính phủ, NHNN, tích cực phối hợp cùng các Bộ, Ngành trung ương, địa phương, tiếp tục phát huy tinh thần đoàn kết, đổi mới sáng tạo, lấy khoa học công nghệ làm khâu đột phá, đổi mới mô hình quản trị, hoàn thành xuất sắc mọi nhiệm vụ được giao, kinh doanh an toàn, hiệu quả; Bên cạnh đó, Agribank vẫn gặp phải một số khó khăn và hạn chế trong quá trình nâng cao CLDVPTD, như: Chịu sự chi phối nhiều từ phía hoạt động hoàn toàn không vì mục đích thương mại; Ngành nghề đầu tư chủ yếu là lĩnh vực Nông - Lâm - Ngư nghiệp.

Đến cuối năm 2021, tổng tài sản của Agribank đạt 1,68 triệu tỷ đồng; nguồn vốn đạt trên 1,58 triệu tỷ đồng; tổng dư nợ cho vay nền kinh tế đạt trên 1,31 triệu tỷ đồng. Agribank là thương mại cổ phần nhà nước và là một trong những ngân hàng lâu đời ở Việt Nam với 2.300 chi nhánh và phòng giao dịch trên khắp vùng miền cả nước, trải rộng từ địa bàn đô thị, thành phố lớn đến các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa. Mặc dù vậy, Agribank chưa được đánh giá là một thương hiệu ấn tượng đối với khách hàng ở khu vực đô thị lớn như Vietcombank, MB.

Hiện tại, Agribank đã có trong tay gần 36 nghìn cán bộ và 95% trong số đó có trình độ đại học trở lên. Điều đó có thể khẳng định trình độ, năng lực, đạo đức nghề nghiệp của nhân viên Agribank thuộc nhóm ngân hàng có trình độ, năng lực tốt như Vietinbank, Vietcombank, BIDV.

Agribank đã tích cực nghiên cứu chuyển đổi mô hình kinh doanh, nghiên cứu mô hình ngân hàng số, tập trung dữ liệu toàn ngành, đầu tư nâng cấp hạ tầng công nghệ, an toàn thông tin mạng, đào tạo nguồn nhân lực. Đặc biệt ứng dụng nhiều

công nghệ hiện đại để phát triển mảng ngân hàng bán lẻ và triển khai mạnh mẽ các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt.

3.3.3. Đặc điểm khách hàng sử dụng dịch vụ phi tín dụng của Agribank

Đặc điểm của khách hàng là các tổ chức: Khách hàng (KH) là các tổ chức của Agribank bao gồm nhiều loại hình doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ, doanh nghiệp vừa và doanh nghiệp lớn, tuy nhiên theo kết quả khảo sát thì doanh nghiệp siêu nhỏ và nhỏ chiếm tỷ trọng lớn, chiếm 67,58%, còn lại doanh nghiệp vừa chiếm 26,04%, doanh nghiệp lớn chiếm tỷ trọng rất nhỏ 6,38%; KH của Agribank chủ yếu hoạt động trong lĩnh vực nông nghiệp, chiếm 72,15%, còn lại là các lĩnh vực khác. Các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ giá trị giao dịch không cao như các doanh nghiệp lớn, nhưng số lượng giao dịch nhiều và đa dạng. Mặt khác, doanh nghiệp thuộc lĩnh vực nông nghiệp có hoạt động đa dạng, xuất nhập khẩu trên phạm vi toàn cầu nên các doanh nghiệp này thực hiện nhiều giao dịch quốc tế. Do đó, Agribank cần nâng cao CLDVPTD để đáp ứng được nhu cầu giao dịch phi tín dụng như thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng số... với giá trị giao dịch lớn hơn, tốc độ xử lý nhanh hơn.

Đặc điểm của khách hàng là cá nhân: Khách hàng là cá nhân của Agribank đa dạng và phong phú, tuy nhiên KH ở khu vực nông thôn của Agribank chiếm tỷ trọng lớn, chiếm 73,2%; trình độ học vấn trung bình của KH cá nhân là 7,8; khả năng sử dụng công nghệ không cao, theo khảo sát tỷ lệ sử dụng thành thạo là 15,7%; trung bình là 27,8%; chưa thành thạo chiếm 56,5%. KH ở khu vực nông thôn với trình độ học vấn thấp, khả năng sử dụng công nghệ hạn chế là một trong những rào cản lớn để KH tiếp cận với dịch vụ phi tín dụng. Do đó, để tăng cường khả năng tiếp cận dịch vụ phi tín dụng của KH, Agribank cần có các phần mềm đơn giản, dễ thao tác, dễ tiếp cận hơn các NH khác.

3.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG CỦA NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP

3.4.1. Những kết quả đạt được

1) Agribank là một trong bốn ngân hàng cổ phần nhà nước lâu đời và uy tín ở Việt Nam, Agribank đã khẳng định thương hiệu bằng những giải thưởng uy tín. Đóng góp vào sự uy tín của Agribank là chất lượng dịch vụ phi tín dụng. Chất lượng dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng số, dịch vụ thẻ đều được đánh giá ở mức độ hài lòng là do các yếu tố chủ quan và khách quan.

2) Hội nhập kinh tế là động lực mạnh mẽ thúc đẩy Agribank nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng để thích ứng với môi trường cạnh tranh khốc liệt. Bên

ạnh đó, hội nhập kinh tế cũng như giúp cho Agribank có cơ hội tiếp cận với công nghệ tài chính hiện đại từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng.

3) Môi trường pháp lý Việt Nam đã tạo cơ sở cơ bản cho hoạt động phi tín dụng (dịch vụ tín dụng và phi tín dụng) như quy định về đối tượng được hoạt động kinh doanh DVPTD; yêu cầu, điều kiện, quy trình kinh doanh các DVPTD. Tiến bộ về công nghệ thông tin, đặc biệt là Internet, là yếu tố quan trọng trong việc phát triển các dịch vụ tài chính (dịch vụ tín dụng và phi tín dụng).

4) Sự hài lòng của KH về sự hữu hình của dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng số, dịch vụ thẻ do: Trang bị các trang thiết bị tương đối hiện đại. Tuyển chọn nhân viên có chuyên môn tốt và thường xuyên tập huấn nâng cao chất lượng. Website của ngân hàng Nông nghiệp đã được thiết kế đẹp mắt, các thông tin về sản phẩm được cập nhật. Đồng phục đối với nữ nhân viên là áo dài đỏ, nam sơ mi trắng, cà vạt đỏ rất lịch sự, cuốn hút.

5) Khách hàng đánh giá sự hài lòng đối với sự thuận tiện của chất lượng dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng số và dịch vụ thẻ do: Các phòng giao dịch đã được trang bị máy móc, cụ thể: mỗi phòng giao dịch được trang bị 10 máy tính, 10 máy in laser, 5 máy in số. Ngân hàng có đường dây nóng 24/24 nóng.

6) Sự tin cậy của Agribank được KH đánh giá là hài lòng bởi: Agribank luôn niêm yết thông tin các dịch vụ. Bên cạnh đó các quy định và phí đăng ký dịch vụ chỉ được nhân viên giao dịch trả lời hoặc giải thích khi KH hỏi hoặc thực hiện giao dịch. Agribank cũng giống như các NH khác đã sử dụng công nghệ mới vào bảo mật thông tin giao dịch cho KH.

7) Tương tự như các tiêu chí trên, KH cũng đánh giá chính sách ưu đãi của Agribank ở mức độ hài lòng là do: Phí đăng ký dịch vụ hợp lý, phí cung cấp thiết bị bảo mật token thấp và KH được miễn phí các dịch vụ phát sinh liên quan cấp lại mật khẩu, tra soát thông tin giao dịch, thay đổi số điện thoại, thông tin sử dụng dịch vụ.

8) KH hài lòng với khả năng đáp ứng nhu cầu của dịch vụ bởi: Agribank liên kết với các ngân hàng trong nước và cũng là tham gia mạng lưới western union. Agribank chấp thuận cho KH lấy lại mật khẩu một cách đơn giản khi đến quầy giao dịch mang theo thẻ căn cước công dân/ hộ chiếu...và điền mẫu theo yêu cầu của nhân viên giao dịch.

3.4.2. Những tồn tại, hạn chế

1) Nhân viên NH nhiều lúc không thể giải đáp hỗ trợ KH một cách kịp thời, nhanh chóng.

2) Website của ngân hàng ở hiện tại chỉ có hai ngôn ngữ đó là tiếng Việt và tiếng Anh.

3) Nhiều giao dịch chưa được thực hiện trực tuyến mà KH phải trực tiếp ra quầy giao dịch.

4) Khi thực hiện giao dịch ở các phòng giao dịch đôi lúc KH phải chờ đợi lâu.

5) KH chưa dễ dàng tiếp cận được nhân viên tư vấn khi sử dụng đường dây nóng, đặc biệt là KH không sử dụng được tiếng Việt.

6) Một số KH đặc biệt là KH ở khu vực nông thôn, người cao tuổi gặp khó khăn và cần thời gian để làm quen với sử dụng phần mềm của Agribank.

7) KH chưa được nhanh chóng hỗ trợ khi xảy ra lỗi giao dịch.

8) KH cho rằng thông tin cá nhân của họ bị tiết lộ cho bên thứ 3.

9) KH chưa được hưởng ưu đãi tốt so với các NH khác khi thực hiện các giao dịch dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, ngân hàng số, dịch vụ thẻ.

10) Cán bộ, nhân viên của Agribank được đánh giá là có trình độ tốt và thường xuyên được tập huấn. Tuy nhiên, chất lượng hiện nay được đánh giá là tốt khi phục vụ cho khách hàng chủ yếu trong khu vực nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản, khách hàng ở khu vực nông thôn. Còn là một khoảng cách khi Agribank mở rộng phạm vi kinh doanh cho khách hàng ở khu vực thành thị, nhất là trong bối cảnh hội nhập khá mạnh trong giai đoạn tới, khi đó các nhà đầu tư FDI vào Việt Nam nhiều, lao động nước ngoài vào Việt Nam nhiều hơn.

11) Hạn mức giao dịch các DVPTD của Agribank thấp so với các NH khác.

3.4.3. Nguyên nhân của những tồn tại, hạn chế

(1) Nguyên nhân yếu tố vĩ mô và hội nhập quốc tế: Hội nhập quốc tế là cơ hội để các ngân hàng tận dụng được các nguồn lực từ các tổ chức, nguồn lực từ các tổ chức tài chính, ngân hàng nước ngoài. Tuy nhiên, Agribank là NHTMNN bị một số hạn chế nên không trực tiếp tận dụng được các nguồn lực từ các tổ chức, ngân hàng nước ngoài; không có cơ hội được tích hợp trực tiếp công nghệ và bộ máy quản lý hiện đại cũng như các sản phẩm tài chính

2) Nguyên nhân từ chiến lược, quy mô và uy tín của Agribank: Agribank là NHTMNN nên chiến lược kinh doanh bị chi phối từ nhiều phía, hoạt động hoàn toàn không vì mục đích thương mại; đối tượng phục vụ, ngành nghề đầu tư chủ yếu trong lĩnh vực nông, lâm nghiệp và thủy sản; hiện nay Agribank chưa được đánh giá là một thương hiệu mạnh, thương hiệu ấn tượng đối với khách hàng ở khu vực đô thị lớn như các ngân hàng như Vietcombank, Viettinbank, MB bank và một số ngân hàng quốc tế.

3) Nguyên nhân từ cơ sở hạ tầng kinh doanh dịch vụ phi tín dụng của Agribank: Trong giai đoạn từ 2019-2022 số lượng chi nhánh (chi nhánh loại 1, chi

nhánh loại 2, chi nhánh nước ngoài) không có sự thay đổi, số lượng chi nhánh ở nước ngoài chỉ có một; số lượng thiết bị công nghệ chưa nhiều; Website của Agribank chỉ có ngôn ngữ Anh và Việt; cơ sở hạ tầng công nghệ chưa đáp ứng nhu cầu thực tế cao.

4) *Nguyên nhân từ nhân lực tham gia kinh doanh các dịch vụ phi tín dụng của Agribank:* Khối lượng công việc lớn so với số lượng nhân viên; cán bộ, nhân viên của Agribank được đánh giá là có trình độ tốt tuy nhiên, chất lượng hiện nay được đánh giá là tốt khi phục vụ cho khách hàng.

5) *Nguyên nhân từ đặc điểm sản phẩm của các dịch vụ phi tín dụng của Agribank:* Hạn mức giao dịch của Agribank còn thấp; các sản phẩm của DVPTD còn chưa có tính đa dạng, tích hợp chưa cao; KH bị hạn chế trong việc cùng một lúc thực hiện giao dịch với nhiều đối tác.

6) *Nguyên nhân từ chính sách ưu đãi của các dịch vụ phi tín dụng của Agribank:* Một số giao dịch phụ thuộc vào ngân hàng đối tác và công nghệ nên hạn mức giao dịch thấp hơn so với các ngân hàng thương mại khác; các quy định, mức phí của các dịch vụ chưa được công bố, cập nhật đồng bộ trên các kênh của Agribank; chưa có nhiều chính sách ưu đãi liên quan đến các loại phí như phí đăng ký dịch vụ, phí cung cấp thiết bị bảo mật token, các phí liên quan đến cấp lại mật khẩu...; chính sách ưu đãi KH theo gói dịch vụ phi tín dụng rất ít; các chính sách ưu đãi, chăm sóc cho KH thường xuyên và KH Vip của Agribank chưa nhiều, chưa thường xuyên.

7) *Nguyên nhân từ đặc điểm khách hàng sử dụng các dịch vụ phi tín dụng của Agribank:* KH là DN của Agribank chủ yếu là các doanh nghiệp nhỏ, siêu nhỏ giá trị giao dịch không cao như các doanh nghiệp lớn, nhưng số lượng giao dịch nhiều và đa dạng, tính rủi ro cao; KH ở khu vực nông thôn với trình độ học vấn thấp, khả năng sử dụng công nghệ hạn chế là một trong những rào cản lớn để KH tiếp cận với dịch vụ phi tín dụng.

CHƯƠNG 4:

ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP 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

4.1. BỐI CẢNH VÀ ĐỊNH HƯỚNG 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

4.1.1. Bối cảnh có liên quan đến nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam trong giai đoạn tới

Trong phần này đề tài phân tích bối cảnh quốc tế và trong nước liên quan đến nâng cao CLDVPTD của Agribank trong giai đoạn tới. Cụ thể: (1) Bối cảnh quốc tế: quá trình hội nhập quốc tế; các FTAs được ký kết, sự phát triển khoa học công nghệ, lợi ích của hội nhập quốc tế trong ngân hàng, xu hướng thanh toán không dùng tiền mặt...; (2) Bối cảnh trong nước: điều kiện, lợi ích và sự cần thiết của hội nhập quốc tế nói chung và trong ngân hàng nói riêng, xu hướng không dùng tiền mặt trong nước....

4.1.2. Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Luận án đưa ra 5 định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Agribank gồm: (1) Tiếp tục phát huy, nâng cao hình ảnh vị thế của một ngân hàng lớn ở thị trường tài chính Việt Nam và từng bước xây dựng hình ảnh của Agribank; (2) mở rộng mạng lưới hệ thống chi nhánh, phòng giao dịch của Agribank; (3) triển khai áp dụng công nghệ tiên tiến, hiện đại; (4) đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và tăng cường các tiện ích của sản phẩm, bổ sung các sản phẩm mới; (5) Hoàn thiện chính sách khách hàng nhằm hoàn thiện sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ.

4.2. GIẢI PHÁP 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

(1) Tăng đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng phục vụ các dịch vụ phi tín dụng: Đầu tư mở rộng hệ thống các phòng giao dịch; tăng cường đầu tư công nghệ và khoa học kỹ thuật hiện đại; hoàn thiện và đổi mới giao diện điện tử; tăng cường tính bảo mật trên không gian mạng; tăng cường quản lý rủi ro trong kinh doanh số.

(2) Nâng cao số lượng và chất lượng nguồn nhân lực kinh doanh các dịch vụ phi tín dụng: Xây dựng tầm nhìn và văn hoá giao tiếp trong kinh doanh dịch vụ; cấu trúc lại bộ máy kinh doanh; tăng cường hoạt động đào tạo, bồi dưỡng; thúc đẩy kết

nổi các mối quan hệ; xây dựng chính sách thu hút nhân tài và đào tạo, xây dựng cán bộ chuyên trách cho khu vực dịch vụ phi tín dụng.

(3) Tăng cường đa dạng hoá đặc điểm, đặc tính sản phẩm của các dịch vụ phi tín dụng.

(4) Điều chỉnh cải thiện chính sách ưu đãi của các dịch vụ phi tín dụng.

(5) Tăng cường thu thập và phân tích dữ liệu để hỗ trợ quá trình ra quyết định có liên quan đến dịch vụ phi tín dụng.

4.3. MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ NHẪM HỖ TRỢ NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM CẢI THIẾN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ PHI TÍN DỤNG TRONG GIAI ĐOẠN TỚI

4.3.1. Đối với Quốc hội và Chính phủ

Hoàn thiện môi trường pháp lý tạo hành lang pháp lý đầy đủ, đồng bộ và khả thi để hệ thống Ngân hàng hoạt động có hiệu quả; luật các TCTD cần phải bổ sung quy định một cách rõ ràng hơn về dịch vụ NH; cải thiện môi trường kinh tế xã hội, phát triển kinh tế hạ tầng; chính phủ cần có quan điểm thống nhất, xác định rõ ràng và cụ thể, giám sát và chỉ đạo lộ trình mở cửa dịch vụ tài chính Ngân hàng; chính phủ cần tích cực đầu tư cho cơ sở hạ tầng kỹ thuật, công nghệ hiện đại; chỉ đạo đổi mới nội dung và chương trình đào tạo trong các trường đại học, trung tâm bồi dưỡng theo hướng chuyển sang các nội dung và nghiệp vụ về dịch vụ ngân hàng hiện đại, chính phủ cần bổ sung vốn điều lệ cho các ngân hàng thương mại Nhà nước.

4.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Hoàn thiện khung pháp lý về thanh toán, khuyến khích các Ngân hàng mở rộng hệ thống thanh toán không dùng tiền mặt trong dân cư; đẩy nhanh tiến độ xây dựng các dự án Luật do NHNN chủ trì; chỉ đạo nhanh chóng thành lập trung tâm chuyển mạch tài chính quốc gia thống nhất trong cả nước; mở rộng phạm vi thanh toán và thời gian thanh toán của hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng; có chính sách chú trọng đến bảo đảm an toàn, phòng chống rủi ro các giao dịch tài chính; có giải pháp chiến lược đảm bảo sự hợp tác có hiệu quả giữa các ngân hàng.

4.3.3. Với Hiệp hội ngân hàng

Tích cực hỗ trợ các ngân hàng trong giải quyết những vấn đề có tính chất chuyên sâu về cơ chế, chính sách, công nghệ ngân hàng, liên quan hoạt động DVPTD; vận động các hội viên phối hợp, hỗ trợ nhau phát triển nghiệp vụ kinh doanh thẻ ngân hàng; trao đổi các vấn đề liên quan đến pháp luật trong lĩnh vực PTD; tham gia xây dựng hoàn thiện hệ thống pháp luật góp phần hạn chế rủi ro, nâng cao hiệu quả kinh doanh DVPTD, hoàn thiện tổ chức Pháp chế của từng tổ chức hội viên; tập hợp, vận động các hội viên phối hợp, hỗ trợ nhau và phối hợp với các bên liên quan trong hoạt động nghiên cứu, ứng dụng và phát triển công nghệ tài

chính NH; cập nhật công nghệ mới, nắm bắt xu thế trên thế giới để phổ biến, triển khai ứng dụng; làm cầu nối giữa các hội viên và cơ quan quản lý nhà nước nhằm phát triển an toàn, hiệu quả, thúc đẩy phát triển công nghệ tài chính ngân hàng đúng quy định pháp luật, góp phần hiện đại hóa ngành tài chính ngân hàng Việt Nam.

KẾT LUẬN VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TIẾP THEO

1. Kết luận

Đề tài luận án đã đạt được một số nội dung sau:

Thứ nhất, hệ thống hoá và xây dựng khung lý thuyết về phân tích chất lượng dịch vụ phi tín dụng của ngân hàng trong bối cảnh hội nhập.

Thứ hai, phân tích thực trạng chất lượng các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, dịch vụ ngân hàng số, dịch vụ thẻ.

Thứ ba, đưa ra những kết quả đạt được và nguyên nhân Agribank đạt được sự hài lòng của KH đối với các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền, ngân hàng số, dịch vụ thẻ của Agribank trong bối cảnh hội nhập. Đồng thời cũng chỉ ra và những tồn tại hạn chế của dịch vụ này trong bối cảnh hội nhập quốc tế.

Thứ năm, đưa định hướng, giải pháp, đồng thời đưa ra khuyến nghị đối với chính phủ, Ngân hàng Nhà nước, Hiệp hội ngân hàng, lãnh đạo Agribank để nâng cao chất lượng dịch vụ phi tín dụng của Agribank.

2. Một số hạn chế về nội dung của luận án và kiến nghị hướng nghiên cứu tiếp theo

Bên cạnh những đóng góp đó, luận án vẫn còn những hạn chế như: đề tài phân tích chất lượng dịch vụ phi tín dụng dựa trên năm 5 yếu tố chủ yếu (sự thuận tiện, sự hữu hình, sự tin cậy, chính sách ưu đãi, khả năng đáp ứng) đồng thời đánh giá sự tác động của các yếu tố này đến sự hài lòng của KH khi sử dụng dịch vụ phi tín dụng. Hội nhập quốc tế cùng với sự phát triển khoa học, kinh tế - xã hội thì các yếu tố tác động đến chất lượng dịch vụ phi tín dụng ngày càng phong phú, đa dạng và mức độ tác động của các yếu tố đến chất lượng dịch vụ có thể thay đổi theo thời gian do đó để thỏa mãn sự hài lòng của khách hàng tốt nhất các nghiên cứu tiếp theo có thể nghiên cứu, tìm hiểu và phân tích thêm các yếu tố khác tác động đến sự hài lòng của KH khi sử dụng dịch vụ phi tín dụng.

DANH MỤC CÔNG TRÌNH ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ

1. Đinh Thanh Nam (2021), *Phát triển dịch vụ phi tín dụng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam trong bối cảnh hiện nay*, Hội thảo khoa học Quốc gia: Quản trị ngân hàng số trong quá trình chuyển đổi nền kinh tế số hiện nay ở Việt Nam, NXB Tài chính, Hà Nội, tr.135-142.
2. Đinh Thanh Nam (2021), *Kinh nghiệm quốc tế về phát triển dịch vụ phi tín dụng*, Tạp chí Tài chính, (764), tr.123-130.