

UEH Digital Repository

Master's Theses

2020

Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Phú Yên

Trần Huyền Trân

UEH University

Citation:

Trần Huyền T. 2020, 'Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Chi nhánh Phú Yên', MA thesis, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.

Available at <https://digital.lib.ueh.edu.vn/handle/UEH/61184>

This item is protected by copyright and made available here for research and educational purposes. The author(s) retains copyright ownership of this item. Permission to reuse, publish, or reproduce the object beyond the bounds of Vietnam Intellectual Property Law (2005, 2009 and 2022) or other exemptions to the law must be obtained from the author(s).

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH**

TRẦN HUYỀN TRÂN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN CHI NHÁNH PHÚ YÊN**

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

TP. Hồ Chí Minh - Năm 2020

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH

TRẦN HUYỀN TRÂN

PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ
TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN CHI NHÁNH PHÚ YÊN

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng
Ngân hàng hướng ứng dụng
Mã số: 8340201

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. PHAN THU HIỀN

TP. Hồ Chí Minh - Năm 2020

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn này là công trình nghiên cứu do tôi thực hiện dưới sự hướng dẫn của người hướng dẫn khoa học, những phân tích và đánh giá trong luận văn hoàn toàn mang tính nghiên cứu khoa học. Kết quả nghiên cứu là trung thực, không có các nội dung đã được công bố trước đây hoặc các nội dung do người khác thực hiện ngoại trừ các trích dẫn được dẫn nguồn đầy đủ trong luận văn.

Tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm về lời cam đoan của tôi.

Phú Yên, ngày 30 tháng 12 năm 2020

Tác giả

Trần Huyền Trân

MỤC LỤC

TRANG PHỤ BÌA

LỜI CAM ĐOAN.

MỤC LỤC.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

TÓM TẮT - ABSTRACT

CHƯƠNG 1 GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI	1
1.1 Tính cấp thiết của đề tài	1
1.2 Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu.....	2
1.3 Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.....	3
1.4 Phương pháp nghiên cứu.....	3
1.5 Ý nghĩa của đề tài.....	4
1.6 Kết cấu luận văn.....	5
CHƯƠNG 2 NHẬN DIỆN MỘT SỐ VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN	6
2.1 Tổng quan về Agribank chi nhánh Phú Yên	6
2.1.1 Đôi nét tổng quan về môi trường kinh doanh tại Phú Yên	6
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển Agribank chi nhánh Phú Yên.....	7
2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh giai đoạn 2014-2018.....	9
2.3 Dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Phú Yên.	11
2.3.1 Dịch vụ NHĐT trên các phương tiện điện tử.....	12
2.3.2 Dịch vụ thẻ ATM	12
2.4 Các tiện ích của dịch vụ NHĐT và những rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.....	13
2.4.1 Các tiện ích của dịch vụ NHĐT	13

2.4.2 Những rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.....	14
2.5 Biểu hiện vấn đề phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.	16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	18
CHƯƠNG 3. CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ	19
3.1 Khái quát về dịch vụ NHĐT	19
3.1.1 Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử:	19
3.1.2 Quan điểm về phát triển dịch vụ NHĐT	20
3.1.3 Một số dịch vụ cơ bản của ngân hàng điện tử.....	21
3.2 Vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử	22
3.2.1 Đối với ngân hàng	22
3.2.2 Đối với khách hàng	22
3.2.3 Đối với nền kinh tế	22
3.3 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.	27
3.3.1 Nhóm chỉ tiêu định lượng	23
3.3.2 Nhóm chỉ tiêu định tính	24
3.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử	25
3.4.1 Yếu tố bên trong ngân hàng	25
3.4.2 Yếu tố bên ngoài ngân hàng	26
3.5 Phương pháp nghiên cứu	27
3.5.1 Tổng quan các nghiên cứu	27
3.5.2 Các phương pháp nghiên cứu	28
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	30
CHƯƠNG 4. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN.	31
4.1 Thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.....	31
4.1.1 Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và thị phần	31

4.1.2 Doanh thu phí sử dụng dịch vụ.....	33
4.2 Quy mô dịch vụ NHĐT.....	35
4.3 Kết quả kinh doanh theo hệ thống nhóm chỉ tiêu định tính.....	37
4.3.1 Sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ của NHĐT:.....	37
4.3.2 Chất lượng dịch vụ NHĐT:.....	38
4.3.3 Độ an toàn, bảo mật, và ổn định của dịch vụ NHĐT.....	40
4.3.4 Đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT.....	40
4.4 Đánh giá chung về phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.....	47
4.4.1 Kết quả đạt được:.....	47
4.4.1.1 Kết quả doanh thu phí dịch vụ và qui mô hoạt động.....	46
4.4.1.2 Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin.....	47
4.4.1.3 Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ NHĐT.....	47
4.4.1.4 Tiện ích của phát triển dịch vụ NHĐT.....	48
4.4.2 Hạn chế, tồn tại.....	49
4.4.2.1 Về qui mô hoạt động và tỷ trọng thu dịch vụ NHĐT còn thấp.....	48
4.4.2.2 Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ NHĐT chưa cao.....	49
4.4.2.3 Chất lượng sản phẩm dịch vụ NHĐT chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng.....	49
4.4.2.4 Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đảm bảo.....	49
4.4.2.5 Tính chuyên nghiệp trong hoạt động cung cấp dịch vụ NHĐT thấp.....	50
4.4.2.6 Công tác chăm sóc khách hàng còn hạn chế.....	50
4.5 Nguyên nhân của những hạn chế và khó khăn.....	51
4.5.1 Nguyên nhân chủ quan.....	51
4.5.2 Nguyên nhân khách quan.....	51
KẾT LUẬN CHƯƠNG 4.....	53
CHƯƠNG 5 GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI	
AGRIBANK CHI NHÁNH PHÚ YÊN.....	55
5.1 Tiềm năng phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank chi nhánh Phú Yên.....	55

5.2 Mục tiêu phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.....	56
5.3 Giải pháp và kiến nghị phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.....	57
5.3.1 Giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT trên cơ sở những nguyên nhân chủ quan	57
5.3.1.1 Mở rộng qui mô hoạt động, tăng tỷ trọng thu dịch vụ	57
5.3.1.2 Đa dạng sản phẩm dịch vụ NHĐT.....	57
5.3.1.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ.....	58
5.3.1.4 Đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin	58
5.3.1.5 Nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức cho đội ngũ nhân viên	59
5.3.1.6 Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng	59
5.3.2 Giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT trên cơ sở những nguyên nhân khách quan	60
5.3.2.1 Đối với chính sách không dùng tiền mặt trong thanh toán	60
5.3.2.2 Đối với thói quen, tâm lý của khách hàng	60
5.3.2.3 Tăng khả năng cạnh tranh trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ	61
5.3.3 Một số kiến nghị để phát triển dịch vụ NHĐT	61
5.3.3.1 Kiến nghị với Agribank Phú Yên.....	61
5.3.3.2 Kiến nghị với Agribank Việt Nam.....	62
5.3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước	63
KẾT LUẬN CHƯƠNG 5.....	63
KẾT LUẬN	64
TÀI LIỆU THAM KHẢO	
PHỤ LỤC	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng việt	Tiếng anh
Agribank	Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn Việt Nam.	VietNam bank for Agriculture rural and development bank
ACB	Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu.	Asia Commercial Joint Stock Bank
VietCombank	Ngân hàng thương mại cổ phần Ngoại thương Việt Nam	Joint Stock Commercial Bank for foreign trade of Vietnam
Vietinbank	Ngân hàng thương mại cổ phần Công thương Việt Nam	VietNam bank for Industry and trade
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư Việt Nam	Joint Stock Commercial Bank for Investment and Development of Vietnam
ATM	Máy rút tiền tự động	Automatic Teller Machine
E-Banking	Dịch vụ ngân hàng điện tử	Electronic-Banking
POS	Điểm bán hàng	Point of sale
Agribank Phú Yên	Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam chi nhánh tỉnh Phú Yên	
NHĐT	Ngân hàng điện tử	
NHTM	Ngân hàng thương mại	
SPDV	Sản phẩm dịch vụ	
TKTT	Tài khoản thanh toán	
NHNN	Ngân hàng Nhà nước	

DANH MỤC CÁC BẢNG

TT	Bảng	Tên bảng	Trang
1	Bảng 2.1	Một số chỉ tiêu hoạt động kinh doanh chủ yếu của Agribank Phú Yên	9
2	Bảng 2.2	Tình hình thu nhập, chi phí và lợi nhuận tại Agribank Phú Yên giai đoạn 2014-2019	11
3	Bảng 4.1	Số lượng khách hàng sử dụng DVNH trực tuyến lũy kế giai đoạn 2014-2019 của Agribank Chi nhánh Phú Yên	31
4	Bảng 4.2	Hoạt động thẻ ATM giai đoạn 2014 - 2019 tại Agribank Phú Yên.	32
5	Bảng 4.3	Doanh thu phí dịch vụ của Agribank Chi nhánh Phú Yên giai đoạn 2014-2019	34
6	Bảng 4.4	So sánh các tiện ích dịch vụ ngân hàng điện tử	36
7	Bảng 4.5	So sánh phí dịch vụ ngân hàng điện tử giữa các ngân hàng.	38
8	Bảng 4.6	Tổng hợp kết quả mẫu khảo sát từ khách hàng	41
9	Bảng 4.7	Ý kiến của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử	44

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

TT	Biểu đồ	Tên biểu đồ	trang
1	Biểu đồ 2.1	Tỷ lệ nợ xấu tại Agribank Phú Yên giai đoạn 2014-2018	10
2	Biểu đồ 4.1	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ	35
3	Biểu đồ 4.2	Giới tính khách hàng	42
4	Biểu đồ 4.3	Độ tuổi, nghề nghiệp khách hàng	42
5	Biểu đồ 4.4	Số lượng khách hàng sử dụng và chưa sử dụng dịch vụ NHĐT	43
6	Biểu đồ 4.5	Dịch vụ ngân hàng điện tử đang sử dụng	44

TÓM TẮT

Lý do chọn đề tài: Hiện nay dịch vụ ngân hàng điện tử là một trong những xu hướng tất yếu của các ngân hàng thương mại nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau. Đây là sản phẩm dịch vụ mang lại hiệu quả kinh doanh cao, không tốn kém nhiều chi phí và ít rủi ro. Thực tế đã chứng minh, nhiều ngân hàng đã rất thành công trong đầu tư dịch vụ ngân hàng điện tử vì nó đã thực sự trở thành một trợ thủ đắc lực trong việc kiểm soát tài chính an toàn, hiệu quả của khách hàng mà không mất nhiều thời gian và công sức. Chính vì vai trò quan trọng của dịch vụ ngân hàng điện tử trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, nên đó là lý do tôi chọn đề tài: **“ Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Phú Yên”** để thực hiện nghiên cứu.

Mục tiêu nghiên cứu: Đề tài tập trung phân tích và đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên giai đoạn 2014 đến 2019. Trên cơ sở đó, đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.

Phương pháp nghiên cứu: Thu thập số liệu trong hoạt động kinh doanh dịch vụ giai đoạn 2014-2019 tại Agribank Phú Yên, dùng phương pháp phân tích để đánh giá sự tăng trưởng dịch vụ ngân hàng điện tử. Đồng thời khảo sát đánh giá của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, tổng hợp kết quả khảo sát, đánh giá, phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ từ phía khách hàng như sự hài lòng, tin tưởng của khách hàng. So sánh chất lượng và sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên với một số ngân hàng thương mại khác đóng trên cùng địa bàn.

Kết quả nghiên cứu: Thấy rõ thực trạng hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, thu thập những đánh giá của khách hàng về chất lượng, sự tin tưởng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Từ đó đưa ra các giải pháp phù hợp nhằm khắc phục những hạn chế, phát triển hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại

chi nhánh, để đáp ứng sự cạnh tranh giữa các ngân hàng với nhau và nâng cao lợi nhuận cho đơn vị.

Từ khóa: phát triển, dịch vụ ngân hàng điện tử, Agribank Phú Yên.

ABSTRACT

The reasons for choosing the topic: Currently, e-banking service is one of the inevitable trends of commercial banks in order to improve the competitiveness among banks. This is a service product that brings high business efficiency, low cost and low risk. The fact has proven that many banks have been very successful in investing in e-banking services because it has really become a powerful assistant in the safe and efficient financial control of customers without takes time and effort. Because of the important role of e-banking services in the banking business, that is why I chose the topic: “Developing e-banking services at Bank for Agriculture and Rural Development. Phu Yen branch village ”to carry out research.

Research objectives: The thesis focuses on analyzing and evaluating the current status of e-banking service development at Agribank Phu Yen in the period of 2014 to 2019. On that basis, proposing a number of solutions to contribute to the development. Electronic banking services at Agribank Phu Yen.

Research method: Collecting data in service business activities in the period 2014-2019 at Agribank Phu Yen, using analytical methods to evaluate the growth of e-banking services. At the same time surveying customer reviews when using e-banking services at Agribank Phu Yen, synthesizing survey results, evaluating and analyzing the factors affecting the service development from customers such as customer satisfaction, trust. Compare the quality and variety of e-banking products and services at Agribank Phu Yen with some other commercial banks located in the same area.

Research results: See clearly the status of e-banking service development at Agribank Phu Yen, collect customer reviews on quality and trust in the service use process. From there, propose suitable solutions to overcome the limitations, develop e-banking services at the branches, to meet the competition between banks and improve profits for the unit.

Keywords: Development, E-banking service, Agribank Phu Yen Branch

CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI

1.1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, cùng với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, thương mại điện tử hầu như gắn liền với các lĩnh vực trong đời sống xã hội, đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế, đặc biệt trong lĩnh vực tài chính ngân hàng. Trên nền tảng công nghệ thông tin, cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đang lan rộng, phủ sóng khắp cách lĩnh vực của đời sống. Ngành ngân hàng đã và đang có những chuyển biến tích cực để hòa mình vào cuộc cách mạng công nghệ này.

Ứng dụng công nghệ thông tin để phát triển dịch vụ ngân hàng, nâng cao tính cạnh tranh là xu hướng tất yếu hiện nay. Nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh các ngân hàng luôn không ngừng hoàn thiện và cho ra những sản phẩm dịch vụ tốt nhất. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt, thanh toán di động đang phổ biến và trở thành xu thế tất yếu. Dịch vụ ngân hàng điện tử phát triển sẽ góp phần giảm thiểu những thủ tục phát sinh tại các quầy giao dịch, giảm áp lực giao dịch cho nhân viên ngân hàng, mang lại những giá trị mới cho khách hàng, tiết kiệm rất nhiều chi phí và thời gian cho người sử dụng dịch vụ... Dịch vụ ngân hàng điện tử góp phần đa dạng hóa hoạt động ngân hàng, gia tăng tiện ích sản phẩm dịch vụ, tăng doanh thu, giảm thiểu rủi ro và không tốn nhiều chi phí đầu tư.

Trước bối cảnh nền kinh tế hội nhập quốc tế trên nền tảng công nghệ thông tin phát triển. Agribank Việt Nam nói chung và Agribank chi nhánh Phú Yên nói riêng đã không ngừng nỗ lực để phát triển kịp thời với xu thế hiện đại hóa ngân hàng hiện nay. Với mục tiêu đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng điện tử, Agribank đã có nhiều bước đi cụ thể, từ việc triển khai xây dựng và hiện đại hóa hệ thống thanh toán đến tạo lập hệ thống cơ sở hạ tầng công nghệ thanh toán tiên tiến. Trên nền tảng công nghệ hiện đại, mạng lưới rộng lớn, Agribank hiện có trên 200 sản phẩm dịch vụ ngân hàng tiện ích,

trong số đó, nhóm sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử luôn được chú trọng phát triển để tạo nên sự đa dạng về sản phẩm dịch vụ của Agribank.

Agribank Phú Yên đóng trên địa bàn có nhiều sự cạnh tranh quyết liệt trong hoạt động kinh doanh với các NHTM khác: cạnh tranh về thị phần khách hàng, cạnh tranh về lãi suất đầu ra của tín dụng, lãi suất đầu vào của huy động vốn, về sản phẩm dịch vụ, chăm sóc khách hàng ... cạnh tranh đã làm cho lợi nhuận thu về của các ngân hàng giảm xuống vì thị phần bị chia nhỏ, chênh lệch lãi suất đầu vào đầu ra thấp, chi phí chăm sóc khách hàng cao. Nhưng hoạt động kinh doanh chủ yếu của Agribank Phú Yên vẫn tập trung vào tín dụng và các sản phẩm dịch vụ truyền thống, trong khi dịch vụ tín dụng lại tiềm ẩn nhiều rủi ro. Vì vậy, để góp phần đảm bảo lợi nhuận, ngoài nguồn thu từ hoạt động tín dụng, từ các sản phẩm truyền thống thì thu từ dịch vụ ngân hàng hiện đại nói chung và dịch vụ ngân hàng điện tử nói riêng cũng là một giải pháp hữu hiệu, là vấn đề cấp thiết. Việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ tăng khả năng cạnh tranh, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Xuất phát từ những lý do trên, tôi đã chọn đề tài **“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Phú Yên”** để thực hiện nghiên cứu với mong muốn sẽ góp phần thực hiện thành công phát triển dịch vụ NHĐT tại chi nhánh Agribank Phú Yên trong giai đoạn hội nhập và phát triển kinh tế quốc tế như hiện nay.

Từ thực trạng hoạt động dịch vụ NHĐT của Agribank Phú Yên, luận văn tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng, so sánh với một số NHTM khác đóng trên cùng địa bàn để thấy được những thuận lợi, thành công, khó khăn, hạn chế và từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp trong phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.

1.2 . Mục tiêu và câu hỏi nghiên cứu

- Mục tiêu nghiên cứu:

- **Mục tiêu chung:** Đề xuất các giải pháp để phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank chi nhánh Phú Yên.

- **Mục tiêu cụ thể:** Phân tích thực trạng hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, đánh giá thực trạng để thấy mặt được và mặt hạn chế trong hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT, phân tích nguyên nhân của những hạn chế đó. Trên cơ sở đó đề xuất giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên

- Câu hỏi nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu trên, đề tài tập trung trả lời các câu hỏi sau:

Một là, thực trạng hoạt động dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên hiện nay như thế nào?

Hai là, Những khó khăn, hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên hiện nay là gì ?

Ba là, Giải pháp nào để phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên?

1.3 . Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu : Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Phú Yên.

- Phạm vi nghiên cứu:

Không gian nghiên cứu: Hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Chi nhánh Phú yên.

Phạm vi và thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu, phân tích, đánh giá hoạt động phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên giai đoạn 2014-2019.

Trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử, đề tài chỉ giới hạn các sản phẩm dịch vụ chủ yếu tại Agribank Phú Yên: Agribank e-Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking, Dịch vụ thẻ.

1.4 . Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng một số phương pháp để thực hiện nghiên cứu: Thống kê; So sánh; phân tích và xử lý; Tổng hợp thông tin; Khảo sát thực tế từ bảng khảo sát ý kiến khách hàng. Đưa ra các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ NHĐT.

Phương pháp thống kê: Thu thập số liệu từ các báo cáo thường niên, báo cáo tài chính của Agribank chi nhánh Phú Yên từ năm 2014 đến 2019.

Phương pháp so sánh: So sánh tiện ích dịch vụ NHĐT với một số NHTM khác trên cùng địa bàn như: Vietcombank, Vietinbank và ACB.

Tổng hợp thông tin: tham khảo các tạp chí, bài báo, trang web, các công trình nghiên cứu có liên quan đến dịch vụ NHĐT.

Phương pháp khảo sát: Khảo sát thăm dò ý kiến khách hàng là cá nhân đến giao dịch tại Agribank chi nhánh Phú Yên thông qua bảng câu hỏi khảo sát tại phụ lục. Với phương pháp lấy mẫu ngẫu nhiên, quy mô mẫu là 200 bảng khảo sát.

Mục đích của việc khảo sát: Thông qua bảng khảo sát khách hàng, đánh giá khách quan hơn về thực trạng cung cấp dịch vụ ngân hàng điện tử đến khách hàng tại đơn vị. Việc lấy ý kiến khách hàng là để đánh giá sự phát triển thật sự về số lượng, chất lượng sản phẩm dịch vụ, khách hàng có hài lòng, có tin tưởng khi sử dụng dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên chưa. Trên cơ sở đánh giá của khách hàng, có những biện pháp khắc phục kịp thời, phù hợp để việc phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank tốt hơn.

Đối tượng khảo sát: Khách hàng cá nhân đến giao dịch tại Agribank Phú Yên.

Kết quả khảo sát: Với 200 bảng câu hỏi khảo sát được phát ra, kết quả thu lại được 183 bảng.

1.5 . Ý nghĩa của đề tài:

Luận văn phân tích thực trạng hoạt động NHĐT, nghiên cứu những khó khăn, tồn tại và nguyên nhân trong việc phát triển dịch vụ NHĐT tại đơn vị từ đó đề xuất các

giải pháp để góp phần thúc đẩy hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.

Việc phát triển dịch vụ NHĐT sẽ góp phần đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh, tăng doanh thu cho đơn vị. Đề tài đã nghiên cứu, xây dựng các giải pháp cụ thể và những giải pháp này có thể áp dụng được trong thực tiễn hoạt động kinh doanh của đơn vị với mục tiêu tăng doanh thu và tăng khả năng cạnh tranh cho Agribank Phú Yên.

1.6 Kết cấu luận văn

Kết cấu luận văn bao gồm:

Chương 1: GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI.

Chương 2: NHẬN DIỆN MỘT SỐ VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN.

Chương 3: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ.

Chương 4: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN.

Chương 5: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN.

CHƯƠNG 2. NHẬN DIỆN MỘT SỐ VẤN ĐỀ LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN

2.1. Tổng quan về Agribank chi nhánh Phú Yên

2.1.1 .Đôi nét tổng quan về môi trường kinh doanh tại Phú Yên

Phú Yên là một trong những vùng kinh tế trọng điểm của miền trung, trong các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ, thì có thể nói Phú Yên là nơi có điều kiện thuận lợi về các trục giao thông như: có quốc lộ 1A và tuyến đường sắt Bắc – Nam chạy qua, quốc lộ 25 nối với tỉnh Gia Lai, quốc lộ 29 nối tỉnh Đắk Lắk, phía Nam của Phú Yên có cảng biển Vũng Rô, sân bay Tuy Hòa. Với địa thế thuận lợi đã góp phần tác động lớn đến quá trình phát triển kinh tế - xã hội, tạo điều kiện cho hợp tác, trao đổi kinh tế, văn hóa giữa Phú Yên với các tỉnh thành trong vùng, cả nước và quốc tế.

Phú Yên với diện tích 5060 km², có 01 thành phố, 01 thị xã và 7 huyện, dân số đến năm 2019 là 961.152 người, trong đó dân số khu vực thành thị chiếm 28,7% và khu vực nông thôn chiếm 71,3% ¹

Ngành kinh tế chủ yếu từ trước đến nay là nông nghiệp và đánh bắt, nuôi trồng thủy hải sản. Tuy nhiên hiện nay, du lịch là một trong những ngành ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong quá trình đi lên của Phú Yên. Mặc dù có xuất phát điểm thấp, nhưng đến nay du lịch Phú Yên đã vươn lên trở thành một trong những mũi nhọn kinh tế của tỉnh. Với thương hiệu “Xứ sở hoa vàng trên cỏ xanh”. Phú Yên được ban tặng cho một hệ thống cảnh quan thiên nhiên khá đa dạng, đầy đủ với núi, cao nguyên, đồng bằng châu thổ, sông, hồ, đầm, vịnh, hải đảo... Một số danh thắng tiêu biểu là Gành Đá Dĩa, Đầm Ô Loan, núi Đá Bia, vịnh Xuân Đài, bãi Môn- mũi Điện, di tích lịch sử cấp quốc gia như vũng Rô, núi Nhạn- sông Đà Rằng...v.v...Cơ sở hạ tầng du lịch của Phú Yên được đầu tư mạnh mẽ thu hút các nhà đầu tư và khách du lịch.

Hạ tầng công nghệ thông tin từng ngày được nâng cấp để đáp ứng nhu cầu phát triển thương mại điện tử như hiện nay. Số lượng khách hàng sử dụng di động và dịch

¹ Báo cáo tình hình kinh tế xã hội 2019, Cục thống kê tỉnh Phú Yên.

vụ Internet ngày càng tăng cao.

Thu nhập của người dân được cải thiện nên chất lượng cuộc sống thay đổi, việc tiếp cận công nghệ hiện đại cũng dần được quan tâm.

Phú Yên đang thực hiện theo chỉ Chi số 20/2007/CT-TT về việc chi trả lương qua tài khoản cho các đối tượng hưởng lương từ ngân sách Nhà nước.

Nhìn chung, với địa hình, điều kiện tự nhiên thuận lợi Phú Yên đã có những chính sách thu hút các nhà đầu tư phát triển các lĩnh vực như: Công nghiệp, Dịch vụ, Khu công nghệ cao... Du lịch được đầu tư mở rộng thu hút khách du lịch từ các nơi đổ về; Hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại; Mức thu nhập của người dân ngày càng được nâng cao; Và được sự hỗ trợ từ các ban ngành của tỉnh trong việc hướng đến Đề án thanh toán không dùng tiền mặt trong lưu thông. Tất cả những yếu tố trên là điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đặc biệt là hoạt động phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử.

Theo Ngân hàng Nhà nước (NHNN) chi nhánh tỉnh Phú Yên, hệ thống ngân hàng trên địa bàn tỉnh đã tăng thêm 3 chi nhánh trong năm 2017 là: Ngân hàng TMCP Bưu Điện Liên Việt (LienVietPostBank), Ngân hàng TMCP Phát triển TP Hồ Chí Minh (HDBank) và Ngân hàng TMCP Quân đội (MB). Hiện nay, ở Phú Yên có 18 tổ chức tín dụng gồm: 4 chi nhánh NHTM Nhà nước (Agribank, BIDV, VietinBank, Vietcombank); 8 chi nhánh ngân hàng TMCP (Sacombank, DongA Bank, Kienlong Bank, Maritime Bank, ACB, LienVietPostBank, HDBank và MB); 2 chi nhánh ngân hàng khối chính sách là Ngân hàng Chính sách xã hội và Ngân hàng Phát triển; 4 quỹ tín dụng nhân dân cơ sở (Châu Thành, Chí Thạnh, Hòa Trị và Hòa Thắng).

Theo đánh giá của chuyên gia, mạng lưới các tổ chức tín dụng như vậy đã cơ bản đáp ứng được các dịch vụ về ngân hàng cho phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên với mạng lưới các ngân hàng đóng trên địa bàn tỉnh như vậy chắc chắn sẽ có sự cạnh tranh khốc liệt.

2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển Agribank chi nhánh Phú Yên

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh tỉnh Phú Yên được thành lập theo quyết định số 98/QĐ/NH ngày 01/7/1988 của Tổng giám đốc NHNN Việt Nam. Ban đầu, ngân hàng có tên gọi là Ngân hàng phát triển Nông nghiệp Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Phú Yên. Đến tháng 6/1998, căn cứ phê chuẩn điều lệ về các chi nhánh thành viên của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam của Thống đốc NHNN Việt Nam, Chủ tịch Hội đồng quản trị Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam ra quyết định số 203/QĐ-NHNN-02 đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Tỉnh Phú Yên (Agribank chi nhánh tỉnh Phú Yên) cho đến ngày hôm nay.

Hiện nay Agribank chi nhánh Phú Yên đóng tại địa chỉ: 321 Trần Hưng Đạo, Phường 4, Thành phố Tuy Hòa, Tỉnh Phú Yên.

Agribank CN Phú Yên có mạng lưới lớn nhất tỉnh, trải đều từ thành thị đến nông thôn gồm: 01 Hội Sở, 10 Chi nhánh huyện, thị xã, thành phố và 07 phòng giao dịch. Trong đó, Agribank CN Phú Yên là chi nhánh loại I trực thuộc Agribank Việt Nam, đại diện theo ủy quyền của Agribank, có quyền tự chủ kinh doanh theo phân cấp và chịu sự ràng buộc về nghĩa vụ và quyền lợi đối với Agribank; chịu trách nhiệm cuối cùng về các nghĩa vụ do sự cam kết của Agribank CN Phú Yên trong phạm vi ủy quyền. Bên cạnh đó, Agribank CN Phú Yên có con dấu riêng; có bảng cân đối tài sản và nhận khoản tài chính theo quy định từng thời kỳ của Agribank Việt Nam. Agribank CN Phú Yên ngày càng trưởng thành và phát triển về mọi mặt, vươn lên trở thành doanh nghiệp hạng I có vai trò, vị trí quan trọng trong hoạt động tài chính ngân hàng trên địa bàn tỉnh.

Hiện nay, Agribank CN Phú Yên có tổng số cán bộ hơn 300 người với cơ cấu tổ chức bao gồm: Ban giám đốc, 08 phòng nghiệp vụ, 10 chi nhánh loại II trực thuộc và 07 phòng giao dịch.

Trong những năm qua hoạt động kinh doanh của Agribank CN Phú Yên luôn trên đà tăng trưởng tốt, hoàn thành các chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh được giao. Luôn

bám sát chỉ đạo của Ngành, của địa phương xây dựng các chương trình hành động tổ chức thực hiện chính sách tiền tệ và đảm bảo hoạt động ngân hàng an toàn. Góp phần đóng góp phát triển kinh tế địa phương, chủ yếu là các chính sách hỗ trợ nông nghiệp nông thôn.

Cơ sở hạ tầng kang trang, mạng lưới chi nhánh rộng khắp tạo nên sự thuận tiện trong giao dịch với khách hàng.²

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh của chi nhánh

Bảng 2.1: Một số chỉ tiêu hoạt động kinh doanh chủ yếu của Agribank Phú Yên

Đơn vị: Tỷ đồng, %

Năm Chỉ tiêu	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Vốn huy động	3.896	4.608	5.669	6.481	7.166
Tổng dư nợ	3.862	4.557	5.526	6.821	7.995	9.110
Tỷ lệ nợ xấu (%)	2,50	2,30	1,80	1,70	1,30	1.02

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh hàng năm của Agribank Phú Yên.

Từ bảng số liệu 2.1, có thể thấy từ năm 2014 đến 2019 vốn huy động và tổng dư nợ có chiều hướng tăng đều qua các năm. Năm 2014 vốn huy động đạt 3.896 tỷ đồng, cho đến 2019 tăng lên 8.990 tỷ đồng, tăng so với năm 2014 là 5.094 tỷ, tỷ lệ tăng 131%, bình quân hàng năm tăng 1.019 tỷ đồng. Dư nợ vào năm 2014 là 3.862 tỷ đồng đến 2019 đạt 9.110 tỷ đồng, tức tăng 5.248 tỷ đồng, so với 2014 tỷ lệ tăng 136%, bình quân mỗi năm tăng 1.050 tỷ đồng.

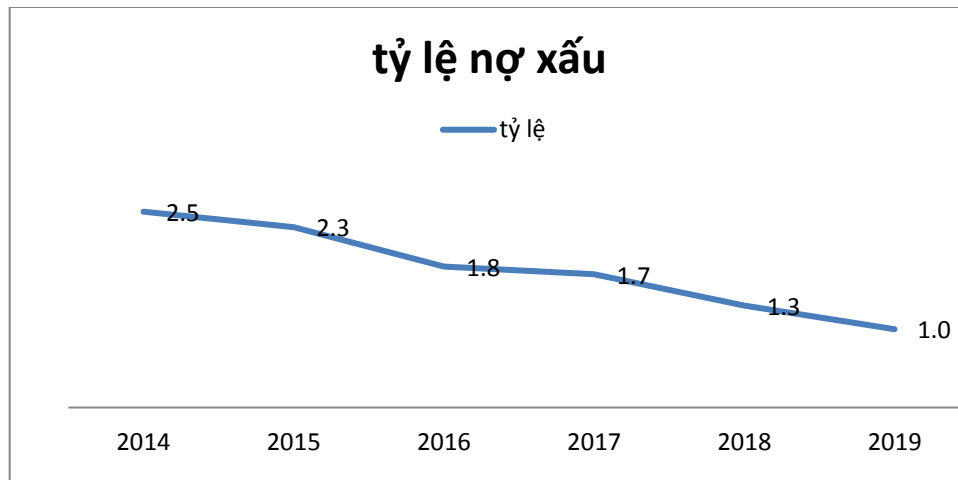
² Tài liệu nội bộ Agribank Phú Yên, Lịch sử hình thành Agribank Phú Yên.

Công tác huy động vốn: thường xuyên theo dõi, bám sát thị trường về lãi suất, các hình thức khuyến mại để có những đối sách nhanh nhạy, kịp thời phù hợp, đảm bảo

cạnh tranh, cùng với sự tin tưởng của khách hàng vào Agribank Phú Yên, do đó nguồn vốn huy động không ngừng tăng trưởng qua các năm.

Về tín dụng: Chất lượng tín dụng từng bước nâng cao, chú trọng rà soát chất lượng tín dụng, tuân thủ đúng qui trình cấp tín dụng. Tăng trưởng tín dụng tập trung chủ yếu vào lĩnh vực nông nghiệp nông thôn, áp dụng nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất để hỗ trợ phát triển kinh tế cho khu vực nông thôn: thực hiện theo Nghị định 67, Nghị định 68 của Chính Phủ. Dư nợ tăng trưởng đều qua các năm.

Biểu đồ 2.1: Tỷ lệ nợ xấu tại Agribank Phú Yên giai đoạn 2014-2019



Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh hàng năm của Agribank Phú Yên.

Dư nợ tăng nhưng nợ xấu được giám sát chặt chẽ, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm dần qua từng năm. Cụ thể, năm 2014 nợ xấu chiếm tỷ lệ 2.5% trên tổng dư nợ 3.862 tỷ đồng, đến năm 2019 dư nợ 9.110 tỷ đồng tăng 136% so với năm 2014 nhưng tỷ lệ nợ xấu chỉ ở mức 1.0%. Sở dĩ năm 2014 Agribank có tỷ lệ nợ xấu cao là vì đây là năm kinh tế Phú Yên gặp nhiều khó khăn, ảnh hưởng bởi thời tiết khắc nghiệt nên việc sản xuất của người nông dân và tình hình kinh doanh của các doanh nghiệp không thuận lợi dẫn đến nợ xấu tăng.

Bảng 2.2: Tình hình thu nhập, chi phí và lợi nhuận (2014-2019)

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	Năm					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. TỔNG THU	523	553.4	552.7	724.1	893.4	1,102.2
-Thu từ lãi	505.3	535.2	530.6	697.9	862.6	1.136
-Thu ngoài lãi	17.7	18.2	22.1	26.2	30.8	36.2
Trong đó:						
E-Banking và thẻ ATM	3.0	4.5	5.2	6.2	7.4	9.1
2. TỔNG CHI	435.9	458.1	442.5	575.9	733.2	897.3
- Chi trả lãi	328.7	342.2	338.1	418.2	524.9	636.9
-Chi khác	107.2	115.9	104.4	157.7	208.3	260.4
3. LN trước thuế	87.1	95.3	110.2	148.2	160.2	204.9

Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh hàng năm của Agribank Phú Yên

Từ bảng số liệu 2.2, nhìn chung thì tình hình kinh doanh tại Agribank chi nhánh Phú Yên giai đoạn 2014-2019 tăng trưởng ổn định, doanh thu chủ yếu là từ hoạt động tín dụng, chiếm tỷ lệ trên 90% trên tổng cơ cấu doanh thu, dưới 10% còn lại là thu ngoài lãi, trong đó tỷ lệ thu về hoạt động NHĐT chiếm tỷ lệ thấp từ thu ngoài lãi. Tuy nhiên, thu từ dịch vụ NHĐT cũng có xu hướng tăng nhưng chưa có sự bức phá.

2.3 Dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Phú Yên.

Agribank Phú Yên bắt đầu kinh doanh hoạt động dịch vụ NHĐT muộn hơn so với các ngân hàng khác tại địa phương như: Vietcombank, Vietinbank, BIDV, Sacombank... Đây là một trong những điều gây trở ngại và khó khăn cho chi nhánh trong sự cạnh tranh và thu hút khách hàng đến với sản phẩm dịch vụ của mình. Tuy nhiên, đến nay dịch vụ NHĐT của Agribank Phú Yên cũng đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, giúp chi nhánh chuyển mình từ vị thế đứng dưới trở thành một trong những NHTM dẫn đầu chiếm thị phần cao trên địa bàn.

Hiện nay, Agribank chi nhánh Phú Yên đang cung cấp các sản phẩm của dịch vụ NHĐT chủ yếu qua hai kênh: Phương tiện điện tử và Thẻ ATM.

2.3.1 Dịch vụ NHĐT trên các phương tiện điện tử

Dịch vụ NHĐT trên các phương tiện điện tử gồm: Dịch vụ Internet Banking, Dịch vụ E-Mobile Banking, Dịch vụ SMS Banking.

Đây là dịch vụ ngân hàng trực tuyến do Agribank cung cấp, cho phép khách hàng thực hiện giao dịch với Agribank thông qua thiết bị được kết nối với Internet, thông qua ứng dụng Agribank E-Mobile Banking được cài đặt trên các thiết bị di động có kết nối GPRS/3G/4G/Wifi

*** Với các tính năng của sản phẩm như:**

- **Chuyển tiền:** chuyển tiền cho đơn vị thụ hưởng có tài khoản trong và ngoài hệ thống.
- **Gửi tiền tiết kiệm trực tuyến:** cho phép khách hàng chuyển tiền từ tài khoản thanh toán sang tài khoản tiết kiệm để hưởng mức lãi suất cao hơn, chủ động quản lý được nguồn tiền từ tài khoản thanh toán, thực hiện giao dịch nhanh chóng mà không cần phải đến ngân hàng làm thủ tục.
- **Thanh toán hóa đơn:** thanh toán tiền điện, nước, viễn thông, học phí, vé tàu, vé xe, đặt phòng khách sạn, du lịch...
- **Nạp tiền điện tử:** nạp tiền vào các ví điện tử: Momo, Moca, Vimo, Zalopay, Senpay, VNpay, ...
- **Thanh toán bằng mã QRcode:** khách hàng thực hiện thanh toán các hóa đơn mua sắm bằng quét mã QRcode.
- **Nộp ngân sách nhà nước:** Từ tài khoản thanh toán của mình khách hàng có thể nộp tiền thuế cho Nhà nước.
- **Một số tiện ích khác:** Vắn tin tài khoản, in sao kê, phát hành thẻ, nhận tiền chuyển về từ nước ngoài...

2.3.2 Dịch vụ thẻ ATM

Hiện nay Agribank Phú Yên có hơn 20 máy ATM phục vụ khách hàng. Các máy ATM này đáp ứng việc rút tiền, chuyển khoản và vắn tin thông qua thẻ ATM.

Các loại thẻ Agribank cung cấp hiện nay: Thẻ ghi nợ nội địa, Thẻ ghi nợ quốc tế, Thẻ tín dụng nội địa và Thẻ tín dụng quốc tế.

Tiện ích của thẻ: Rút tiền mặt tại ATM, kiểm tra số dư, thanh toán hóa đơn, chuyển khoản. Với các tiện ích này, khách hàng không cần đến ngân hàng thực hiện giao dịch. Giúp khách hàng giảm thiểu thời gian đi lại và có thể thực hiện giao dịch mọi lúc mọi nơi.

Ngoài ra, còn có các điểm chấp nhận thẻ (POS): đây là dịch vụ thanh toán dùng cho khách hàng khi mua hàng hóa có nhu cầu thanh toán bằng thẻ ATM.

2.4 Các tiện ích của dịch vụ NHĐT và những rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.

2.4.1 Các tiện ích của dịch vụ NHĐT

Dịch vụ phi tài chính: Tra cứu thông tin; Trao đổi thông tin; Thông tin ngân hàng; Thông tin vé máy bay; Thông tin vé xem phim; Thông tin vé xe; Thông tin vé tàu; Thông tin đặt phòng khách sạn và thông tin khác. Quản lý đầu tư. Vắn tin tài khoản đăng ký dịch vụ của khách hàng: Kiểm tra số dư; Thông tin tài khoản và tra cứu lịch sử giao dịch gần nhất trong thời gian một tháng; Báo cáo giao dịch. Các dịch vụ thẻ. Các tiện ích phi tài chính khác.

Dịch vụ tài chính: Chuyển khoản trong hệ thống Agribank. Chuyển khoản liên ngân hàng.

Dịch vụ thanh toán: Nạp tiền điện thoại, ví điện tử; Mua thẻ điện thoại; Thanh toán hóa đơn; Dịch vụ ABMT (Account Base Money Transfer – dịch vụ chi trả kiểu hồi vào tài khoản tiền gửi của khách hàng mở tại Agribank qua Ebanking); Đặt vé máy bay, vé xe, vé tàu, phòng khách sạn, mua vé xem phim, các dịch vụ thương mại điện tử; Thanh toán qua QR Code; Nộp ngân sách nhà nước...

Các tiện ích của dịch vụ NHĐT đem lại cho khách hàng nhiều lợi ích như: chủ động quản lý tài khoản của mình; Sử dụng thuận tiện, nhanh chóng, mọi lúc, mọi nơi

24/7 dịch vụ của ngân hàng; Tiết kiệm về thời gian đi lại và chi phí giao dịch; Thông tin tài khoản được tự động cập nhật nhanh chóng, chính xác.³

2.4.2 Những rủi ro tiềm ẩn trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên.

Ngân hàng điện tử là một dịch vụ tiện ích giúp chúng ta tối ưu hóa những công việc liên quan đến dịch vụ ngân hàng như: gửi tiền, chuyển khoản, truy vấn dịch vụ... tại bất cứ đâu mà không cần phải đến điểm giao dịch của ngân hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những tiện ích này nó lại song song tồn tại những rủi ro không lường. Những rủi ro này không chỉ có tại Agribank Phú Yên mà nó là nỗi lo chung của tất cả các ngân hàng hiện nay. Gồm những rủi ro như:

- **Rủi ro trong an ninh mạng:**

Đây là một trong những vấn đề lớn nhất trong giao dịch ngân hàng điện tử. Theo báo cáo của tổ chức hình sự quốc tế (INTERPOL), tội phạm sử dụng công nghệ cao đang trở thành mối nguy hại lớn trên thế giới với thiệt hại gây ra hàng năm khoảng 400 tỷ đô la Mỹ và các vụ tấn công nhắm đến thông tin của người. ở Việt Nam, theo Công ty an ninh mạng Bkav, thiệt hại do tội phạm công nghệ cao gây ra năm 2018 là 14.900 tỷ đồng chủ yếu trong lĩnh vực ngân hàng, tài chính. Trong đó có các vụ việc nổi cộm như website Ngân hàng Hợp tác xã Việt Nam (co-opbank.vn) bị tấn công, hacker để lại thông báo sẽ bán 275.000 dữ liệu khách hàng với giá 100.000 USD.

Hiện nay với những thủ đoạn ngày càng tinh vi, bằng nhiều chiêu thức tội phạm sẽ lừa đảo để lấy cắp thông tin cá nhân của khách hàng như: gửi thư rác có thông tin khuyến mãi, trúng thưởng ... giả danh các ngân hàng gửi đến khách hàng với các yêu

³ Bản mô tả sản phẩm dịch vụ Agribank năm 2018

cầu người dùng phải đăng nhập tài khoản của mình và cung cấp mã xác thực mật khẩu (OTP) để nhận phần thưởng... Hack sim điện thoại của khách hàng để lấy thông tin hoặc lấy tiền. Xâm phạm các thiết bị điện tử, thiết bị số của ngân hàng, cá nhân bằng hình thức phát tán vi rút, phần mềm gián điệp, mã độc hại qua mail, đường link website

để đánh cắp dữ liệu, chiếm quyền điều khiển máy chủ, thay đổi giao diện của trang web và tạo website giả... Một số khách hàng của các ngân hàng như HSBC, Vietcombank, BIDV, ACB... đã nhận được các cuộc gọi đến xưng là cán bộ ngân hàng thông báo khách hàng đã trúng thưởng hoặc thông báo thẻ tín dụng có vấn đề và đề nghị khách hàng cung cấp thông tin liên quan đến các vấn đề bảo mật của khách hàng.

- **Rủi ro hoạt động:** Đây là loại rủi ro phổ biến nhất của NHĐT, gồm:

Xử lý giao dịch không chính xác, Truy cập trái phép vào hệ thống ngân hàng, Không thực thi hợp đồng... Ngoài lỗi công nghệ, các yếu tố con người như sơ suất (do khách hàng hoặc do nhân viên ngân hàng), lừa đảo, tin tặc ... là nguồn rủi ro hoạt động của NHĐT.

- **Rủi ro bảo mật:** Khi nói về giao dịch ngân hàng, bảo mật của giao dịch là điều tối quan trọng. Khách hàng luôn muốn giao dịch của họ được bảo mật. Tuy nhiên, vì tất cả các thông tin đều trực tuyến nên luôn có khả năng bị đánh cắp thông tin. Rủi ro bảo mật của NHĐT cũng phát sinh từ các mối đe dọa như hack và truy cập trái phép vào hệ thống của ngân hàng.

- **Thiết kế và kiến trúc hệ thống:** trong việc lựa chọn thiết kế hệ thống của các ngân hàng luôn có rủi ro về công nghệ hoặc các qui trình kiểm soát không chặt chẽ. Nếu ngân hàng có một hệ thống lỗi thời không thể nâng cấp thì đó có thể là lỗ hổng nguy hiểm cho ngân hàng cùng với sự kém hiệu quả của dịch vụ.

- **Rủi ro pháp lý:** NHĐT là lĩnh vực còn khá mới mẻ đối với hoạt động ngân hàng và có nhiều điều không chắc chắn và mơ hồ về một số luật và qui tắc nhất định. Điều này làm tăng rủi ro pháp lý.

=> Nhìn chung các rủi ro được đề cập ở trên có thể phát sinh do một số sai sót trong thiết kế, công nghệ không hiện đại, nhân viên cẩu thả và truy cập hệ thống trái phép. Do đó, điều quan trọng là các ngân hàng phải áp dụng công nghệ hiện đại và hệ thống truy cập đảm bảo an toàn và quyền kiểm soát truy cập phù hợp để tạo cho môi trường giao dịch an toàn.

2.5 Biểu hiện vấn đề phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.

- Hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT

Mới đưa vào hoạt động nên dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên còn tương đối mới mẻ, các tiện ích còn hạn chế, chưa có sản phẩm đặc trưng gắn liền với thương hiệu để có thể cạnh tranh với các NHTM cổ phần khác trên địa bàn.

Thu từ dịch vụ NHĐT còn thấp: tổng thu nhập chủ yếu là từ hoạt động tín dụng (chiếm hơn 90% trên tổng thu của chi nhánh) và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng truyền thống, tỷ lệ thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử chiếm tỷ lệ thấp (số liệu thể hiện tại bảng 2.2). Dịch vụ NHĐT chưa được chú trọng phát triển mặc dù việc phát triển qua kênh dịch vụ ít tốn kém chi phí và rủi ro thấp hơn so với hoạt động tín dụng.

Cạnh tranh để chiếm giữ thị phần khách hàng ngày càng diễn ra khốc liệt, hoạt động kinh doanh ngày càng khó khăn, đòi hỏi Agribank Phú Yên phải tìm nhiều hướng đi để tăng thu nhập ngoài hoạt động tín dụng và các sản phẩm dịch vụ truyền thống xưa nay.

- Môi trường kinh doanh thuận lợi cho việc cung ứng dịch vụ NHĐT: Nền kinh tế ngày một đổi mới, Du lịch phát triển, nhu cầu thanh toán của khách hàng ngày càng cao.

- Thực hiện theo đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2015-2020 của Thủ tướng Chính phủ đã ban hành tại Quyết định số 2545/QĐ-TTg .

Cùng đó, ngày 23/2/2018, Thủ tướng Chính phủ đã ký ban hành Quyết định số 241/QĐ-TTg phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng với dịch vụ công: Thuế, điện, nước, học phí, viện phí và chi trả các chương trình an sinh xã hội... Tại Nghị quyết số 02/2019/NQ-CP của Chính phủ về tiếp tục thực hiện những nhiệm vụ, giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia năm 2019 và định hướng đến năm 2021, Chính phủ đã yêu cầu đẩy mạnh thanh toán điện tử

và cung cấp dịch vụ công trực tuyến cấp độ 4 như học phí, viện phí, điện, nước, môi trường...

Với xu hướng đó, việc phát triển dịch vụ NHĐT tại các NHTM nói chung và Agribank Phú Yên nói riêng là tất yếu và bắt buộc. Việc phát triển dịch vụ NHĐT góp phần hoàn thiện đề án của Chính phủ, nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tăng doanh thu. Chính vì vậy Agribank Phú Yên cần có nhiều giải pháp phù hợp để thực hiện thành công phát triển dịch vụ NHĐT.

Kết luận chương 2

Chương 2 đã sơ lược toàn bộ hoạt động kinh doanh và các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, từ các bảng số liệu được phân tích đã cho thấy nguồn thu chủ yếu là từ hoạt động tín dụng và các sản phẩm dịch vụ truyền thống. Dịch vụ ngân hàng điện tử chưa được triển khai triệt để nên tỷ lệ thu từ kênh này còn thấp. Bên cạnh đó so với các NHTM khác trên địa bàn thì Agribank là đơn vị triển khai dịch vụ NHĐT sau, mặc dù đã có những thành công và ưu thế nhất định trong quá trình triển khai nhưng vẫn còn chưa theo kịp về các tiện ích của dịch vụ NHĐT. Đồng thời còn tồn tại một số rủi ro trong hoạt động dịch vụ NHĐT, và vấn đề cần thiết phải phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.

CHƯƠNG 3: CƠ SỞ LÝ THUYẾT VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU VỀ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ

3.1 Khái quát về dịch vụ NHĐT

3.1.1 Khái niệm dịch vụ ngân hàng điện tử:

Dịch vụ ngân hàng điện tử 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 vi tính của mình với ngân hàng⁴

Ngân hàng điện tử là việc cung cấp tự động các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng mới và truyền thống trực tiếp cho khách hàng thông qua điện tử, các kênh truyền thông tương tác. Ngân hàng điện tử bao gồm các hệ thống cho phép khách hàng, cá nhân hoặc doanh nghiệp của tổ chức tài chính truy cập vào tài khoản, giao dịch kinh doanh hoặc lấy thông tin về các sản phẩm và dịch vụ tài chính thông qua mạng công cộng hoặc tư nhân, bao gồm cả Internet. (Alagheband P., 2006).

Ngân hàng điện tử như một kết nối điện tử giữa ngân hàng và khách hàng để chuẩn bị, quản lý và kiểm soát các giao dịch tài chính. (Salehi và Zhila, 2008)

Khái niệm về giao dịch điện tử, theo luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc hội: Giao dịch điện tử là giao dịch được thực hiện bằng phương tiện điện tử dựa trên các phương tiện điện tử - phương tiện hoạt động dựa trên công nghệ điện, điện tử, kỹ thuật số, từ tính, truyền dẫn không dây, quang học, điện tử hoặc công nghệ tương tự.

Theo Quyết định số 35/2006/QĐ/NHNN của Thống đốc NHNN Việt Nam ban hành ngày 31/07/2006: Hoạt động dịch vụ NHĐT là hoạt động ngân hàng cung ứng các dịch vụ qua các kênh phân phối điện tử như: Internet banking, Mobile banking, ATM. Dịch vụ NHĐT bao gồm tất cả các giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng dựa trên quá trình xử lý và chuyển giao dữ liệu số hóa nhằm cung cấp sản phẩm DV ngân hàng.

⁴How the Internet redefines, Tạp chí the Australian Banker, tuyển tập 133, số 3,6/1999)

Có rất nhiều khái niệm về dịch vụ ngân hàng điện tử, có thể hiểu và được khái niệm tổng quát như sau: Dịch vụ ngân hàng điện tử là các dịch vụ cung cấp cho khách hàng được thực hiện thông qua các phương tiện điện tử và khách hàng không cần trực tiếp đến ngân hàng thực hiện giao dịch.

3.1.2 Quan điểm về phát triển dịch vụ NHĐT

Phát triển dịch vụ NHĐT là việc số lượng dịch vụ tăng lên và chất lượng các dịch vụ ngân hàng điện tử được nâng cao để phục vụ nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, đồng thời đảm bảo được các mục tiêu kinh doanh của ngân hàng và nâng cao được vị thế của ngân hàng trong thời kỳ hội nhập kinh tế quốc tế.

Như vậy, phát triển dịch vụ NHĐT có thể hiểu: Đó là qui mô được mở rộng đồng thời gia tăng chất lượng dịch vụ, sự phát triển được chú trọng trên hai phương diện: Phát triển theo chiều rộng và phát triển theo chiều sâu.

Phát triển theo chiều rộng: đó là sự gia tăng về số lượng sản phẩm dịch vụ, tăng số lượng khách hàng, doanh thu dịch vụ tăng; Đó là sự đa dạng hóa và mở rộng qui mô hoạt động của các dịch vụ NHĐT, giúp ngân hàng đa dạng hóa cơ cấu nguồn thu nhập, tăng doanh thu, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh, củng cố thương hiệu và nâng cao uy tín của ngân hàng trên thị trường. Bên cạnh đó, phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử sẽ cung ứng cho nền kinh tế và dân cư sự đa dạng về sản phẩm dịch vụ, góp phần thúc đẩy kinh tế tăng trưởng.

Phát triển theo chiều sâu: Chất lượng dịch vụ NHĐT được nâng cao, giảm thiểu các rủi ro. Hiện nay sản phẩm dịch vụ NHĐT của các NHTM hầu như tương đồng nhau thì chất lượng dịch vụ sẽ là yếu tố quan trọng quyết định sự thành bại trong cạnh tranh của mỗi ngân hàng. Do đó các NHTM để phát triển thành công dịch vụ NHĐT đòi hỏi phải có chiến lược, kế hoạch, nâng cao chất lượng các hoạt động dịch vụ ngân hàng để có thể cung ứng cho khách hàng những sản phẩm, dịch vụ tiện ích với chất lượng cao, chi phí hợp lý và an toàn.

3.1.3 Một số dịch vụ cơ bản của ngân hàng điện tử

- **Dịch vụ ngân hàng qua Internet (Internet Banking)**

Internet Banking là dịch vụ ngân hàng trực tuyến, các thông tin về sản phẩm dịch vụ ngân hàng được cung cấp qua mạng internet, cho phép khách hàng quản lý tài khoản và thực hiện các giao dịch như chuyển tiền, gửi tiền tiết kiệm online, thanh toán hóa đơn, các dịch vụ tài chính, nộp tiền, nộp thuế ... Với máy tính kết nối internet, ở bất cứ đâu hay bất cứ thời điểm nào khách hàng cũng có thể truy cập vào website của ngân hàng để được cung cấp thông tin, thực hiện các giao dịch tài chính.

- **Dịch vụ ngân hàng qua điện thoại (Phone Banking và Mobile Banking)**

Mobile Banking: là một dịch vụ trực tuyến không dây thông qua hệ thống mạng điện thoại di động, giúp cho khách hàng dễ dàng thực hiện những giao dịch với ngân hàng đơn giản, thuận tiện, ở bất kỳ nơi đâu. Chỉ cần một chiếc điện thoại di động khách hàng đã có thể thực hiện giao dịch với Ngân hàng một cách bình thường như: xem số dư, xem tài khoản, tra cứu tài khoản, chuyển khoản, nạp tiền điện thoại, thanh toán hóa đơn, mua sắm hàng hóa...

Phone Banking: Cung cấp thông tin ngân hàng qua điện thoại cố định, với dịch vụ này khách hàng dùng điện thoại cố định để gọi tới ngân hàng cung ứng dịch vụ mà không cần phải trực tiếp tới ngân hàng. Thông qua số điện thoại hệ thống Phone Banking của ngân hàng sẽ tự động hướng dẫn và cung cấp thông tin về sản phẩm dịch vụ của ngân hàng như: Truy vấn tài khoản, liệt kê giao dịch, chuyển tiền, tư vấn thông tin sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, giải đáp thắc mắc, khiếu nại của khách hàng.

Tuy nhiên Phone Banking là dịch vụ còn khá mới mẻ tại Việt Nam và hiện nay chỉ có một vài ngân hàng áp dụng.

- **Dịch vụ ngân hàng tại nhà (Home banking)**

Là dịch vụ ngân hàng điện tử hoạt động trên mạng thông tin liên lạc cục bộ giữa ngân hàng và khách hàng, cho phép khách hàng có thể ngồi tại nơi làm việc thực hiện hầu hết các giao dịch trên tài khoản tiền gửi của khách hàng tại ngân hàng thông qua

các phương tiện: Điện thoại, thư điện tử, website. Dịch vụ này chủ yếu cho phép khách hàng tra cứu các thông tin về tỷ giá, lãi suất, phí dịch vụ, truy vấn tài khoản, tra cứu chi tiết giao dịch; Hỗ trợ khách hàng thực hiện thanh toán ngay tại nhà.

- **Dịch vụ thẻ**

Thông qua thẻ khách hàng có thể thực hiện các giao dịch tài chính tại các máy rút tiền tự động (ATM) : rút tiền, vắn tin, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, in sao kê... ATM thay thế cho việc khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại quầy giao dịch của ngân hàng, giúp ngân hàng giảm thiểu lượng khách hàng giao dịch tại quầy, ít tốn thời gian cho việc giao dịch. Hiện nay tại Việt Nam có 2 loại thẻ phổ biến là Thẻ ghi nợ (Debit card) và Thẻ tín dụng (Credit card).

3.2 Vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử

NHĐT là kênh dịch vụ hiện đại, nó mang lại nhiều tiện ích, đáp ứng được nhu cầu sử dụng dịch vụ ngày càng cao của khách hàng, giúp cho nền kinh tế phát triển và đáp ứng xu hướng không dùng tiền mặt trong lưu thông, thể hiện sự cạnh tranh của các NHTM. Như vậy cho thấy NHĐT đóng vai trò quan trọng đối với ngân hàng cũng như đối với nền kinh tế, cụ thể:

3.2.1 Đối với ngân hàng: Tiết kiệm chi phí, tăng doanh thu; Khối lượng giao dịch tăng, giảm thiểu chi phí nhân viên, giảm áp lực giao dịch tại quầy; Khẳng định vị thế và nâng cao khả năng cạnh tranh của mỗi ngân hàng; Phạm vi hoạt động mở rộng, thu hút được nhiều khách hàng; Hiệu quả sử dụng vốn được nâng cao; Là điều kiện cần cho các ngân hàng trong việc hội nhập kinh tế quốc tế.

3.2.2 Đối với khách hàng: Tiết kiệm được thời gian và chi phí dịch vụ; Chủ động trong việc giao dịch, thực hiện giao dịch nhanh chóng, thuận tiện mọi lúc mọi nơi; Cập nhật thông tin nhanh; Quản lý hiệu quả tài sản.

3.2.3 Đối với nền kinh tế: Hiện đại hóa hệ thống thanh toán trên thị trường tài chính; góp phần đẩy mạnh triển khai Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2016 – 2020 trong Quyết định 2545/QĐ-TTg của Thủ tướng

Chính phủ; Góp phần kiểm soát được dòng tiền trong lưu thông, kiểm soát lạm phát; Giảm thiểu chi phí cho việc phát hành và lưu thông tiền; Góp phần thúc đẩy sự phát triển thương mại đặc biệt là thương mại điện tử.

3.3 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

Hiện nay, chưa có một hệ thống chỉ tiêu chung nào dùng để xác định sự phát triển của hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử. Qua tìm hiểu, tham khảo nghiên cứu một số tài liệu, luận án, luận văn về sự phát triển dịch vụ của một số tác giả để làm nền tảng nghiên cứu. Cụ thể:

Theo nghiên cứu của Đào Lê Kiều Oanh (2012), thực hiện nghiên cứu Phát triển dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam, nghiên cứu đã đưa ra các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển gồm: Doanh số và thu nhập, số lượng khách hàng và thị phần, số lượng dịch vụ, tỷ trọng sử dụng dịch vụ, Tăng tiện ích cho sản phẩm, mức độ đáp ứng .

Theo Nguyễn Văn Vẹn, Phạm Tấn Cường (2020) các chỉ tiêu ảnh hưởng đến khả năng phát triển dịch vụ NHĐT như nhận thức sự hữu ích dịch vụ tiết kiệm chi phí, thời gian, giao dịch mọi lúc, mọi nơi, hình ảnh, thương hiệu ngân hàng, nhận thức rủi ro khách hàng.nhu cầu cho khách hàng, uy tín ngân hàng.

Trên cơ sở các nghiên cứu trước, phát triển dịch vụ NHĐT có thể khái quát thành hai nhóm chỉ tiêu như sau:

3.3.1 Nhóm chỉ tiêu định lượng:

- Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT và thị phần:

Thị phần là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá những hoạt động kinh doanh. Trong môi trường cạnh tranh thì mỗi ngân hàng đều không ngừng nâng cao hình ảnh và vị thế của mình để mở rộng thị phần. Hoạt động kinh doanh được xem là phát triển khi thu hút ngày càng nhiều số lượng khách hàng. Số lượng khách hàng càng đông, thị phần được mở rộng qua từng năm chứng tỏ được sự phát triển tốt về dịch vụ do ngân hàng đó cung cấp và ngược lại. Để gia tăng số lượng khách hàng và mở rộng thị phần

ngân hàng cần phải có những chiến lược nhằm gia tăng số lượng khách hàng, tăng khả năng cung ứng dịch vụ NHĐT đến khách hàng, thu hút được khách hàng sử dụng dịch vụ từ đó gia tăng thị phần của mình trên thị trường.

- Sự gia tăng doanh thu từ dịch vụ NHĐT:

Đây là một trong các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển của hoạt động kinh doanh, một dịch vụ mà không đem lại lợi nhuận thiết thực cho ngân hàng thì không thể nói là phát triển. Doanh thu tăng đồng nghĩa với việc hoạt động dịch vụ NHĐT đang phát triển.

- Quy mô dịch vụ NHĐT:

Đây cũng là một trong những tiêu chí quan trọng để đánh giá sự phát triển dịch vụ của một ngân hàng, nếu quy mô dịch vụ tăng dần hàng năm điều đó chứng tỏ ngân hàng đó có tiềm lực mạnh. Các yếu tố cho thấy sự phát triển quy mô dịch vụ NHĐT: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ tăng; doanh số phát sinh giao dịch tăng; doanh thu từ phí dịch vụ tăng; số lượng thiết bị phục vụ dịch vụ NHĐT như ATM, POS tăng; Kênh phân phối của ngân hàng ngày càng được mở rộng.

3.3.2 Nhóm chỉ tiêu định tính

- Sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ của NHĐT:

Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ sẽ đáp ứng và thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng. Nếu dịch vụ NHĐT của ngân hàng không ngừng cải tiến để đa dạng hóa sẽ không ngừng lớn mạnh, số lượng khách hàng ngày càng tăng nhanh, góp phần tăng lợi nhuận và phân tán được rủi ro.

- Chất lượng dịch vụ NHĐT:

Chất lượng dịch vụ luôn là vấn đề khó khăn. Có nhà nghiên cứu cho rằng chất lượng dịch vụ phải được đánh giá trên hai khía cạnh: Quá trình cung cấp dịch vụ và Kết quả cung cấp dịch vụ (Lehtinen & Lehtinen, 1982). Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi về dịch vụ của khách hàng và nhận thức của họ khi đã sử dụng dịch vụ (Parasuraman & ctg, 1985).

Tuy nhiên, để đánh giá về chất lượng dịch vụ NHĐT sẽ được thể hiện qua sự phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên, giải quyết vấn đề nhanh chóng kịp thời, xử lý hiệu quả các khiếu nại, thủ tục đơn giản và an toàn nhất... Nếu những vấn đề này được giải quyết tốt sẽ tạo sự tin tưởng nơi khách hàng, những ngân hàng uy tín sẽ là lựa chọn của khách hàng.

- **Độ an toàn, bảo mật, và ổn định của dịch vụ NHĐT:**

Đây là vấn đề được quan tâm hàng đầu trong hệ thống giao dịch điện tử của các ngân hàng. Trong thời đại công nghệ hiện nay, sự gia tăng kết nối và tương tác trong không gian mạng đã tạo cơ hội cho tin tặc thực hiện các cuộc tấn công mạng dưới nhiều hình thức khác nhau, ngày càng phức tạp và tinh vi có thể dẫn đến mất mát thông tin, đe dọa và gây tổn hại cho các hệ thống mạng, thậm chí có thể làm sụp đổ hoàn toàn hệ thống thông tin của tổ chức. Vì vậy, các ngân hàng có thể sẽ phải đối mặt với nhiều nguy cơ tiềm ẩn đến từ việc gian lận tài chính, đánh cắp dữ liệu, thất thoát dữ liệu hoặc bị lây nhiễm mã độc,... Do đó, để phòng chống rủi ro và tạo dựng được lòng tin nơi khách hàng, tạo cho họ sự thoải mái, yên tâm khi giao dịch với ngân hàng.

- **Mức độ hài lòng của khách hàng khi sử dụng dịch vụ:**

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay, sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp không chỉ ở chất lượng sản phẩm mà ngay cả ở dịch vụ chăm sóc trước, trong và sau khi bán sản phẩm. Muốn tồn tại và phát triển, thu hút và giữ được khách hàng, doanh nghiệp cần phấn đấu đạt được sự hài lòng cao độ của khách hàng. Sự hài lòng bắt nguồn từ những kỳ vọng của khách hàng về những sản phẩm, dịch vụ được thỏa mãn. Sự hài lòng của khách hàng sẽ trở thành một yếu tố quan trọng tạo nên lợi thế cạnh tranh và đem lại nhiều lợi ích vì nếu họ hài lòng thì họ sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ đồng thời sẽ là kênh quảng cáo hiệu quả nhất.

3.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử

3.4.1 Yếu tố bên trong ngân hàng:

- Năng lực tài chính: Để phát triển NHĐT đòi hỏi phải có nguồn vốn lớn để đầu tư vào cơ sở vật chất, máy móc thiết bị, hạ tầng công nghệ thông tin, đào tạo nguồn nhân lực... Vì vậy, các ngân hàng có năng lực tài chính dồi dào sẽ là lợi thế trong việc phát triển dịch vụ NHĐT.

- Đội ngũ nhân viên: Đòi hỏi phải có một đội ngũ nhân viên có trình độ kỹ thuật cao trong công nghệ thông tin, có như vậy mới có thể vận hành được hệ thống điện tử, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao trong việc ứng dụng công nghệ vào lĩnh vực kinh doanh ngân hàng, nhất là lĩnh vực ngân hàng điện tử.

- Công nghệ thông tin: Để phát triển dịch vụ NHĐT đòi hỏi phải có một hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, hoạt động an toàn và ổn định.

- Công tác quản lý: Phải có sự phân quyền, phân việc rõ ràng cho từng bộ phận phụ trách. Chuyên môn hóa trong công việc sẽ góp phần giải quyết công việc nhanh chóng, đơn giản, góp phần gia tăng hiệu quả trong việc phát triển dịch vụ.⁵

3.4.2 Yếu tố bên ngoài ngân hàng:

- Sự cạnh tranh: Sự cạnh tranh khốc liệt giữa các Ngân hàng thương mại với nhau sẽ là động lực thúc đẩy phát triển dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ NHĐT nói riêng. Để tăng tính cạnh tranh và nâng cao uy thế của mình trên lĩnh vực cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng, mỗi ngân hàng luôn xây dựng cho mình những sản phẩm đặc trưng, phù hợp với nhu cầu khách hàng.

- Môi trường kinh doanh: kinh tế thương mại, dịch vụ du lịch phát triển góp phần tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho các dịch vụ ngân hàng.

- Đặc điểm khách hàng: Đây là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến phát triển dịch vụ NHĐT, khi dịch vụ được cung cấp khách hàng sẽ tiếp nhận. Tuy nhiên việc tiếp nhận và sử dụng dịch vụ sẽ phụ thuộc nhiều vào trình độ của mỗi khách hàng, với trình độ khác nhau thì mỗi khách hàng sẽ phản ứng khác nhau. Ngoài ra còn có sự phân chia

khách hàng theo khu vực sinh sống, đối với khách hàng tập trung khu vực thành thị thì khả năng tiếp cận dịch vụ sẽ nhanh hơn so với khách hàng sống tại các khu vực nông thôn. Bên cạnh đó, thói quen sử dụng tiền mặt trong lưu thông vẫn còn rất lớn.

- Cơ sở pháp lý: Đây là một yếu tố quan trọng, trong đời sống xã hội tất cả các hoạt động trong mọi lĩnh vực đều chịu ảnh hưởng bởi môi trường pháp lý. Dịch vụ E-Banking được áp dụng trong hoạt động ngân hàng khi nó được pháp lý thừa nhận. Do đó, nếu môi trường pháp lý chắc chắn, ổn định thì sẽ có tác động tích cực cho sự phát triển của hoạt động dịch vụ NHĐT. ⁶

3.5 Tổng quan các nguyên cứu và Phương pháp nghiên cứu.

3.5.1 Tổng quan các nguyên cứu

Khuu Huỳnh Khương Duy và Nguyễn Cao Quang Nhật (2016), đã nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận sử dụng dịch vụ NHĐT của khách hàng tại BIDV chi nhánh Đồng Nai. Cơ sở lý thuyết nền tảng của nghiên cứu là từ các mô hình: TRA (Fishbein và Ajzen, 1975; 1980), TPB (Ajzen, 1985; 1991; 2002), TAM (Davis và cộng sự, 1989 ; 1993), TAM 2 (Venkatesh và Davis, 2000), IDT (Rogers, 1995), UTAUT (Venkatesh và cộng sự, 2003). Nghiên cứu sử dụng phương pháp phân tích nhân tố và mô hình cấu trúc tuyến tính- SEM . Kết quả cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận sử dụng dịch vụ NHĐT là: Hình ảnh ngân hàng; Sự hữu ích cảm nhận; Hiệu quả mong đợi; Cảm nhận hệ thống; Khả năng tương thích.

Lê Phan Thị Diệu Thảo và Nguyễn Minh Sáng (2012) nghiên cứu với mục tiêu xác định các yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Mobile banking của khách hàng ở Việt Nam. Thông qua các phương pháp phân tích bao gồm: kiểm định độ tin cậy thang đo thông qua hệ số Cronbach's Alpha, phân tích nhân tố khám phá, hồi quy tuyến tính. Dữ liệu để phân tích trong nghiên cứu được thu thập từ 198 khách hàng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, có 04 yếu tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ Mobile banking của khách hàng ở Việt Nam, bao gồm: nhận thức về sự hữu ích, nhận thức về dễ sử dụng, nhận thức về chi phí, nhận thức về rủi ro.

^{5,6} Đề án chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ giai đoạn 2016-2020 của Agribank.

Nguyễn Quang Tâm (2020) phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ NHĐT của KH cá nhân tại Sacombank. Tác giả tiến hành khảo sát 543 KH. Mô hình lý thuyết chấp nhận công nghệ TAM là nền tảng chủ yếu của nghiên cứu. Phân tích nhân tố khám phá EFA và mô hình cấu trúc tuyến tính (SEM) được sử dụng trong nghiên cứu. Kết quả cho thấy: Nhận thức về tính dễ sử dụng, Nhận thức về tính hữu dụng và Dịch vụ khách hàng đều có tác động tích cực đến sự hài lòng của khách hàng; Kiểm soát hành vi cảm nhận, Chuẩn chủ quan và Sự hài lòng của khách hàng là các yếu tố tác động tích cực đến ý định sử dụng dịch vụ NHĐT của Sacombank

Poon và cộng sự (2008) tìm hiểu các yếu tố quyết định của người dùng đã áp dụng NHĐT ở Malaysia. Mười thuộc tính được kiểm tra, cụ thể là: Thuận tiện sử dụng; Khả năng tiếp cận; Tính năng sẵn có; Quản lý ngân hàng và hình ảnh; Bảo mật; Quyền riêng tư; Thiết kế; Nội dung; Tốc độ; Phí và lệ phí. Kết quả chỉ ra rằng tất cả các yếu tố trong mười yếu tố được xác định đều có ý nghĩa đối với việc người dùng áp dụng dịch vụ NHĐT.

Tổng quan tài liệu cho thấy, các tác giả trên đã dựa trên mô hình nghiên cứu: mô hình chấp nhận công nghệ TAM, phương pháp phân tích nhân tố và mô hình cấu trúc tuyến tính- SEM, nghiên cứu các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ E-Banking của khách hàng. Kết quả chỉ ra các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ NHĐT gồm: Hình ảnh ngân hàng; Sự hữu ích cảm nhận; Hiệu quả mong đợi; Cảm nhận hệ thống; Khả năng tương thích; Nhận thức về sự hữu ích; Nhận thức về dễ sử dụng; Nhận thức về chi phí; Nhận thức về rủi ro; Thuận tiện sử dụng; Khả năng tiếp cận; Tính năng sẵn có; Quản lý ngân hàng và hình ảnh; Bảo mật; Quyền riêng tư; Thiết kế; Nội dung; Tốc độ.

3.5.2 Các phương pháp nghiên cứu

Luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu như: Phương pháp thống kê; Phương pháp điều tra khảo sát; Phương pháp so sánh; Phương pháp thu thập thông tin, tổng hợp, phân tích và xử lý.

Số liệu phân tích được thu thập từ các báo cáo thường niên của đơn vị, trên cơ sở số liệu tiến hành phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ NHĐT của chi nhánh theo các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển, từ đó đưa ra những nhận xét về mặt được và những tồn tại trong hoạt động phát triển dịch vụ.

So sánh các tiện ích dịch vụ NHĐT của Agribank Phú Yên với các NHTM khác đồng trên cùng địa bàn để nhìn nhận về sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ.

Trên cơ sở các nghiên cứu của một số tác giả về các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định sử dụng dịch vụ NHĐT mà luận văn lược khảo, cùng với thực tế công việc phát sinh tôi đã tiến hành xây dựng bảng khảo sát khách hàng với mục đích thăm dò ý kiến khách hàng trong việc sử dụng dịch vụ NHĐT. Cụ thể:

Cách thức thu thập: Phát mẫu trực tiếp đến khách hàng.

Quy mô mẫu : 200 mẫu

Bảng câu hỏi khảo sát gồm 3 phần:

Phần 1: thông tin chung về khách hàng bao gồm giới tính, độ tuổi, nghề nghiệp và thu nhập.

Phần 2: khảo sát ý kiến đánh giá của khách hàng khi sử dụng dịch vụ NHĐT của Agribank chi nhánh Phú Yên.

Phần 3: Một số ý kiến khác của khách hàng.

Từ thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT và ý kiến đánh giá của khách hàng qua bản khảo sát, luận văn sẽ đưa ra những giải pháp thích hợp để phát triển dịch vụ NHĐT tại chi nhánh.

Kết luận chương 3

Chương 3 đã nêu khái quát những khái niệm cơ bản của dịch vụ ngân hàng điện tử, vai trò của dịch vụ ngân hàng điện tử đối với ngân hàng và nền kinh tế. Đưa ra hệ thống các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển, nêu các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ NHĐT và phương pháp nghiên cứu để làm nền tảng cơ sở đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank Phú Yên ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 4. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK PHÚ YÊN.

4.1 Thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên

4.1.1 Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử và thị phần

Số lượng khách hàng: Trên cơ sở số liệu của bảng 4.1, có thể thấy trong những năm gần đây, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng trực tuyến ngày càng tăng nhờ vào sự nhanh chóng, an toàn và tiện lợi của các tiện ích dịch vụ này. Khách hàng không còn phụ thuộc quá nhiều vào ngân hàng để thực hiện các giao dịch thông thường nữa. Từ năm 2016 Agribank Phú Yên bắt đầu áp dụng triển khai dịch vụ E-Mobile Banking với sự tích hợp nhiều tiện ích cho người sử dụng, góp phần làm cho doanh số khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tại chi nhánh tăng lên qua các năm. Có thể thấy khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT chủ yếu qua thiết bị di động, trong đó dịch vụ Mobile Banking chiếm tỷ lệ cao. Đến năm 2019 số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT tăng cao: 109.046 khách hàng, so với năm 2014 tăng 79.991 khách hàng tức tăng 275%, bình quân mỗi năm tăng 15.998 khách hàng. Trong đó khách hàng sử dụng dịch vụ E-mobile banking chiếm 18.8% trên tổng số khách hàng sử dụng dịch vụ của năm 2019, đây là năm Agribank Phú Yên quyết liệt trong công tác phát triển dịch vụ, trên cơ sở thực hiện theo Quyết định số 241/QĐ-TTg phê duyệt Đề án đẩy mạnh thanh toán qua ngân hàng với dịch vụ công.

Với sự phổ biến của Internet trong cuộc sống ngày nay, NHĐT đã giúp khách hàng có thể tự thực hiện các giao dịch ngay tại nhà mà không cần phải ra ngân hàng, vô cùng thuận lợi và tiết kiệm thời gian khi các giao dịch đều sẽ được thực hiện ngay lập tức dù là vào những ngày nghỉ như thứ 7 hoặc chủ nhật. Với các doanh nghiệp, Internet Banking thực tế đang trở thành một phần không thể thiếu, nhờ những tiện ích rõ rệt mà phương thức này mang đến. Dịch vụ NHĐT hiện đang được đánh giá là một trong những dịch vụ ngân hàng được khách hàng yêu thích. Tỷ lệ khách hàng có tài khoản thanh toán sử dụng dịch vụ E- Banking tăng rõ rệt qua các năm.

Bảng 4.1. Số lượng khách hàng sử dụng DVNH trực tuyến của Agribank Phú Yên giai đoạn năm 2014-2019.

Đơn vị tính: khách hàng; %

Chỉ tiêu	2014	Tỷ trọng	2015	Tỷ trọng	2016	Tỷ trọng	2017	Tỷ trọng	2018	Tỷ trọng	2019	Tỷ trọng
I. Tổng khách hàng sử dụng dịch vụ trực tuyến lũy kế	29.055	100	42.613	100	55.361	100	68.004	100	85.849	100	109.046	100
1. Mobile Banking	28.841	99,3	41.862	98,2	53.041	95,8	63.281	93,0	74.530	86,8	87.186	79,9
SMS banking	20.189	70	27.170	63,8	31.725	57,2	33.927	49,9	35.287	41,1	42.229	48,5
VnTopUp	6.312	21,9	9.120	21,3	12.098	21,9	17.256	25,4	22.703	26,4	23.310	26,7
Atransfer	1.859	6,4	4.075	9,6	5.908	10,7	7.345	10,8	9.653	11,2	11.121	12,8
VnMart	125	0,4	643	1,5	1.249	2,3	1.932	2,8	2.645	3,2	4.310	4,9
ApayBill	356	1,2	854	2,0	2.061	3,7	2.821	4,1	4.242	4,9	6.216	7,1
2. E- mobile banking	0		0		1.428	2,6	3.665	5,4	10.171	11,9	20.511	18,8
3. Internet Banking	214	0,7	751	1,8	892	1,6	1.058	1,6	1.148	1,3	1.349	1,3

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh DVNHĐT của Agribank Phú Yên các năm 2014-2019

Bảng 4.2: Hoạt động thẻ ATM tại Agribank Phú Yên

Chỉ tiêu	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Tổng số thẻ phát hành	118.372	134.448	148.994	167.103	187.207	223.142
Tổng số dư tài khoản thẻ (tỷ đồng)	213	140	206	310	399	496
Số dư Bq/1TK thẻ (triệu đồng)	1.9	1.1	2.3	2.2	2.3	2.3
Số lượng máy ATM	18	19	22	22	24	34
Số lượng POS	6	7	11	14	18	57

Nguồn: Báo cáo tổng kết hoạt động dịch vụ hàng năm của Agribank Phú Yên

Qua bảng 4.2 cho thấy hoạt động dịch vụ thẻ ATM tăng trưởng ổn định, số lượng thẻ phát hành hàng năm tăng, Nhìn chung hoạt động thẻ đem lại doanh thu cao trong hoạt động dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh. Số lượng thẻ phát hành lũy kế đến năm 2019 đạt hơn 223 ngàn thẻ, trong đó số lượng thẻ dương là 213 ngàn thẻ, chiếm 95.5%, số lượng thẻ âm (thâu chi) 10 ngàn thẻ, chiếm 4.5%. Năm 2019 tổng số dư tài khoản thẻ đạt 496 tỷ tăng 24% so với năm 2018, tăng 133% so với năm 2014. Số dư bình quân trên 01 tài khoản tăng nhẹ hàng năm. Agribank chi nhánh Phú Yên luôn chú trọng đến sự tăng trưởng của hoạt động thẻ, năm 2019 chi nhánh đã trang bị thêm 10 máy ATM và 39 POS để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

Thị phần: Agribank Phú Yên bắt đầu triển khai hoạt động dịch vụ NHĐT muộn hơn so với các ngân hàng khác đóng trên địa bàn do đó đây là bất lợi trong sự cạnh tranh và thu hút khách hàng đến với sản phẩm dịch vụ của mình. Tuy nhiên, đến nay dịch vụ NHĐT của Agribank đã đạt được những kết quả đáng khích lệ, đã giúp ngân

hàng chuyển mình từ vị thế đứng ở top dưới trở thành một trong những NHTM dẫn đầu chiếm thị phần cao trên địa bàn.

Việc gia tăng về số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ qua các năm, các thiết bị ATM, POS tăng lên để đáp ứng nhu cầu khách hàng sử dụng thẻ... cho thấy sự tăng trưởng dịch vụ ngân hàng điện tử tại chi nhánh và điều này góp phần cho thị phần dịch vụ ngân hàng điện tử ngày càng được mở rộng.

4.1.2 Doanh thu phí sử dụng dịch vụ

Doanh thu tại Agribank chi nhánh Phú Yên chủ yếu là thu từ lãi chiếm hơn 90% trên tổng doanh thu (Theo số liệu bảng 2.2), thu từ dịch vụ và các khoản thu khác chiếm không quá 10% trên tổng thu nhập. Từ bảng số liệu 4.3 có thể thấy rõ chi tiết các khoản thu từ lãi, cụ thể:

Tổng thể, phí dịch vụ của chi nhánh tăng đều từ các năm 2014 đến 2019, và dễ dàng nhận thấy chủ yếu là thu từ dịch vụ Thanh toán trong nước là chính, nó chiếm tỷ trọng cao nhất so với các dịch vụ còn lại, doanh thu từ hoạt động dịch vụ thẻ và E-banking cũng tăng nhẹ qua các năm. Đối với E-banking thì giao dịch tạo phí chủ yếu tập trung vào dịch vụ SMS banking (thông báo biến động số dư tài khoản và nhắc nợ vay), hiện nay dịch vụ Internet Banking chưa được thu phí từ khách hàng. Đến năm 2016 chi nhánh triển khai thêm dịch vụ E-mobile Banking với sự tích hợp nhiều tiện ích phù hợp nhu cầu khách hàng nên đã góp phần tăng thêm doanh thu từ hoạt động dịch vụ NHĐT.

Bảng 4.3: Doanh thu phí dịch vụ của Agribank Chi nhánh Phú Yên giai đoạn năm 2014-2019

Đơn vị tính: triệu đồng; %

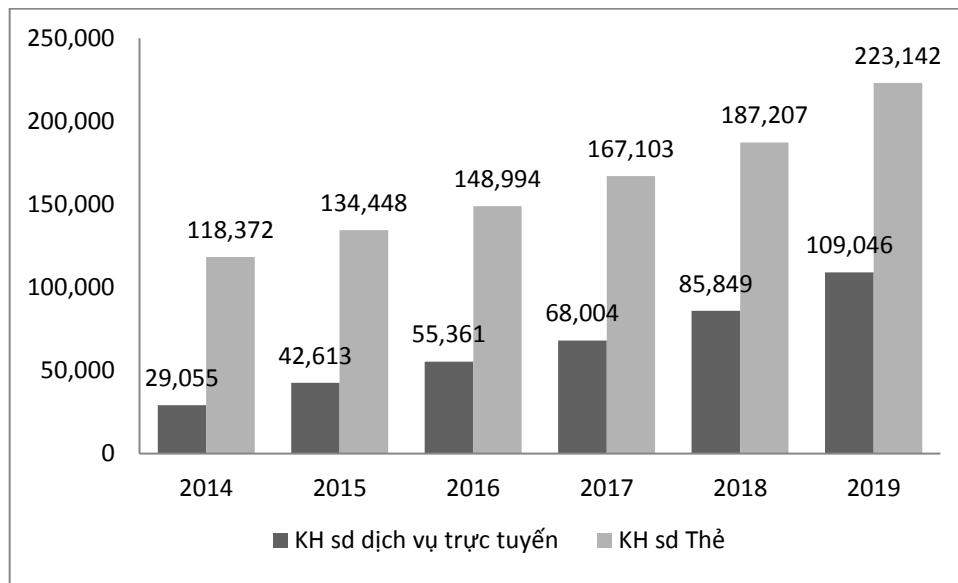
Chỉ tiêu	2014	Tỷ trọng	2015	Tỷ trọng	2016	Tỷ trọng	2017	Tỷ trọng	2018	Tỷ trọng	2019	Tỷ trọng
1.Thanh toán trong nước	7.115	61,4	8.150	56,8	9.720	56,9	12.204	58,5	14.792	58,3	15.420	52,5
2.Thanh toán quốc tế	151	1,3	178	1,2	252	1,5	280	1,3	281	1,1	225	0,7
3.Kiểm hối	325	2,8	310	2,2	315	1,8	332	1,6	354	1,4	305	1,1
4.E-banking	1.053	9,1	1.591	11,1	2.265	13,3	2.918	14,0	3.292	13,0	5.347	18,2
5.Thẻ	1.919	16,6	2.898	20,2	2.942	17,3	3.217	15,4	4.105	16,2	5.639	19,2
6.Ngân quỹ	467	4,0	572	4,0	845	5,0	1.108	5,3	1.342	5,3	1.410	4,8
7.Kinh doanh ngoại tệ	397	3,4	403	2,8	476	2,8	456	2,2	364	1,4	408	1,4
8.Dịch vụ khác	164	1,4	237	1,7	254	1,5	338	1,6	850	3,3	601	2,1
Tổng cộng	11.591	100	14.339	100	17.069	100	20.754	100	25.380	100	29.355	100

Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh DVNHDT của Agribank Phú Yên các năm 2014-2019

4.2 Quy mô dịch vụ NHĐT

Với nhịp độ phát triển nhanh chóng của xã hội, nhu cầu của khách hàng về dịch vụ ngân hàng ngày càng đổi mới. Giờ đây, khách hàng tìm đến ngân hàng không chỉ để rút tiền hay gửi tiền mà còn để có được những dịch vụ tiện ích, một phần không thể thiếu của cuộc sống năng động hiện đại. Nhận thấy nhu cầu tăng lên đáng kể của khách hàng về các tiện ích của dịch vụ, Agribank Phú Yên đã xây dựng chiến lược nâng cấp chất lượng dịch vụ và đồng thời phát triển thêm các tiện ích mới trong ứng dụng nhằm thu hút khách hàng, gia tăng tần suất giao dịch, tăng doanh thu phí dịch vụ.

Biểu đồ 4.1: Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ trực tuyến tại Agribank giai đoạn năm 2014-2019



Nguồn: : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh DVNHĐT của Agribank Phú Yên từ năm 2014-2019

Từ biểu đồ 4.1 và số liệu bảng 4.1 cho thấy số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, doanh thu từ phí sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử qua các năm đều tăng. Như vậy số lượng khách hàng và doanh thu từ phí tăng cũng có nghĩa tần suất số lần giao dịch trong dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank chi nhánh Phú Yên tăng và ngày càng được khách hàng quan tâm.

Hiện nay, với sự tăng trưởng nhanh chóng về công nghệ di động, số lượng khách hàng sử dụng smartphone ngày càng nhiều đã tạo ra một mảnh đất màu mỡ và tiềm năng để các ngân hàng phát triển dịch vụ E Mobile Banking.

4.3 Kết quả kinh doanh theo hệ thống nhóm chỉ tiêu định tính

4.3.1 Sự đa dạng về các sản phẩm, dịch vụ của NHĐT

Agribank Phú Yên đang tập trung phát triển các phương thức thanh toán điện tử như: Thanh toán qua Internet, điện thoại di động; thanh toán QR code; thanh toán hóa đơn; thu ngân sách nhà nước trên Internet banking; nâng cấp hệ thống ATM và POS ...triển khai việc liên kết trực tiếp với một số ví điện tử uy tín như Momo, Airpay, Vimo, Senpay, Zalopay. Từng bước mở rộng danh mục sản phẩm dịch vụ NHĐT.

Để đạt điều này là sự nỗ lực không ngừng của ban lãnh đạo Chi nhánh, của tập thể nhân viên mong muốn đem đến cho khách hàng những dịch vụ chất lượng cao. Đồng thời, với mong muốn không ngừng đổi mới, mang lại cho khách hàng các sản phẩm dịch vụ tốt nhất.

Tuy nhiên so với các NHTM khác đóng trên địa bàn như Vietcombank, Vietinbank, ACB... thì sự đa dạng về tiện ích của sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank chưa có gì nổi trội hơn. Cụ thể:

So sánh tiện ích các dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank Phú Yên và một số NHTM khác trên địa bàn.

Bảng 4.4: So sánh các tiện ích dịch vụ ngân hàng điện tử

Tiện ích	Agribank	Vietcombank	Vietinbank	ACB
1. Internet banking				
Vấn tin số dư tài khoản	x	X	x	x
Tham khảo lãi suất, tỷ giá, phí	x	X	x	x
Tham khảo thông tin chứng khoán	0	0	0	x
Tham khảo giá vàng trực tuyến	x	0	x	x
Thông tin sản phẩm dịch vụ mới	x	X	x	x
Thanh toán hóa đơn	x	X	x	0
Nộp thuế điện tử	x	X	x	0
Nạp tiền điện tử	x	X	x	x

Chuyển khoản nội, ngoại mạng	x	X	x	x
Gửi tiết kiệm trực tuyến	x	X	x	x
Đăng ký mở thẻ ATM	0	0	0	x
Đăng ký vay	0	0	0	x
2. SMS Banking				
Thông báo biến động tài khoản	x	X	x	x
Tra cứu số dư tài khoản	x	X	x	x
Chuyển tiền nội mạng	x	0	x	x
Chuyển tiền ngoại mạng	0	0	0	0
Thanh toán hóa đơn	x	X	x	x
Nạp tiền điện tử	x	X	x	x
Tra cứu ATM	x	X	x	x
3. Mobile Banking				
Tra cứu thông tin tài khoản	x	X	x	x
Chuyển khoản nội mạng	x	X	x	x
Chuyển khoản ngoại mạng	x	X	x	x
Gửi tiết kiệm trực tuyến	x	X	x	x
Thanh toán hóa đơn	x	X	x	x
Nạp tiền điện tử	x	X	x	x
Thanh toán qua QR code	x	X	x	x
Đặt phòng khách sạn, tàu, xe...	x	X	x	x
Chi trả kiều hối	x	X	x	x
Đăng ký phát hành thẻ	x	0	0	x
Đăng ký vay	0	0	x	x
Dịch vụ 24/7	x	X	x	x

Nguồn: Tổng hợp từ các trang Web của Agribank, Vietcombank, Vietinbank, ACB

Qua bảng so sánh trên có thể thấy các tiện ích của các ngân hàng gần như giống nhau, có sự tương đồng nhất định. Tuy nhiên dịch vụ của Agribank Phú Yên vẫn còn một vài tính năng còn hạn chế như: Đăng ký mở thẻ ATM hay Đăng ký vay qua dịch vụ NHDT vẫn chưa có so với các ngân hàng khác. Cho đến hiện nay thì dịch vụ ngân hàng điện tử của Agribank chi nhánh Phú Yên chưa có nhiều tiện ích khác biệt để tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

4.3.2 Chất lượng dịch vụ NHDT

Sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên luôn được nâng cao về chất lượng dịch vụ, nhu cầu của khách hàng luôn được đáp ứng tối đa, với thủ tục

đăng ký đơn giản dễ hiểu, giao diện thân thiện, dễ thao tác, tương thích đa thiết bị. Các giao dịch ngân hàng được thực hiện nhanh chóng, chính xác và đáng tin cậy, khách hàng hoàn toàn có thể yên tâm về tính bảo mật và tiện ích của loại hình dịch vụ này.

Tuy nhiên bên cạnh những mặt đạt được thì vẫn còn hạn chế về phí dịch vụ ngân hàng điện tử, so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn thì hiện tại Agribank chi nhánh Phú Yên áp dụng mức phí có phần cao hơn và thu hầu hết các loại phí. Đây là một trong những khó khăn để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ.

Bảng 4.5: Bảng phí dịch vụ ngân hàng điện tử giữa các ngân hàng

Tiêu chí	Agribank	Vietcombank	Vietinbank	ACB
1. Phí đăng ký dịch vụ	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
2. Phí duy trì dịch vụ				
Internet banking	Miễn phí	10.000	9.000	11.000
SMS banking	10.000	10.000	9.000	10.000
Mobile banking	11.000	11.000	9.000	11.000
2. Phí chuyển khoản nội mạng				
Internet banking	0,02%/ số tiền chuyển. Min 3.000 VND, Max 800.000 VND.	Dưới 50 triệu VND: 2.000/lần Trên 50 triệu VND: 5.000/lần	Miễn phí	Miễn phí
SMS Banking	Dưới 10 triệu VND: 2.000 VND/ lần. Trên 10 triệu đến dưới 25 triệu VND: 5.000VND/lần.		Miễn phí	Miễn phí

	Trên 25 triệu VND: 7.000 VND/ lần.			
Mobile Banking	Dưới 10 triệu VND: 2.000 VND/ lần. Trên 10 triệu đến dưới 25 triệu VND: 5.000VND/lần. Trên 25 triệu VND: 7.000 VND/ lần.	Dưới 50 triệu VND: 2.000/lần. Trên 50 triệu VND: 5.000/lần	Miễn phí	Miễn phí
3. Phí chuyển liên ngân hàng				
Internet banking	0,025%/số tiền chuyển. Min: 7.000 VND, Max:1.000.000 VND.	Dưới 10 triệu VND:7.000/ lần. Trên 10 triệu VND:0.02%/ số tiền chuyển. Min: 10.000 VND, Max: 1 triệu VND.	Dưới 50 triệu VND : 8.000 VND/ lần. Trên 50 triệu VND: 0,01%/ số tiền chuyển (Min 9.000 VND)	0,028%/ số tiền chuyển. Tối thiểu 10.500/ món, tối đa 800.000/ món.
Mobile Banking	Dưới 2 triệu VND: 5.000 VND/lần. Trên 2 triệu VND: 0,05%/ số tiền (Dưới 10 triệu VND:7.000/ lần. Trên 10 triệu VND:0.02%/ số tiền chuyển,	Dưới 50 triệu VND : 8.000 VND/ lần. Trên 50 triệu VND: 0,01%/ số tiền	0,028%/ số tiền chuyển. Tối thiểu 10.500/ món, tối đa

	Min8.000 VND)	Min: 10.000 VND, Max: 1 triệu VND.	số tiền chuyển (Min 9.000 VND)	800.000/ món.
--	---------------	------------------------------------	---------------------------------	---------------

Nguồn: Tổng hợp từ các trang Web của Agribank, Vietcombank, Vietinbank, ACB

Qua bảng 4.5 có thể thấy phí dịch vụ NHĐT của Agribank Phú Yên chưa có tính cạnh tranh với một số NHTM khác đồng trên cùng địa bàn như Vietinbank, Vietcombank và ACB, hiện nay có một số loại phí Agribank Phú Yên đang áp dụng như phí đăng ký và phí duy trì tương đồng với các ngân hàng này, nhưng riêng phí chuyển tiền là cao hơn và hạn mức giới hạn tối thiểu, tối đa số tiền giao dịch thấp hơn so với họ.

4.3.3 Độ an toàn, bảo mật, và ổn định của dịch vụ NHĐT

Hệ thống an ninh thông tin luôn được chú trọng, Agribank Việt Nam nói chung và Agribank Phú Yên nói riêng luôn tập trung hoàn thiện, nâng cấp hạ tầng các Trung tâm dữ liệu, mạng truyền thông, tối ưu hóa năng lực xử lý của các hệ thống nhằm đảm bảo giao dịch luôn hoạt động ổn định thông suốt. Luôn quan tâm đến vấn đề an toàn của hệ thống, an ninh thông tin nhằm đảm bảo an toàn tài sản cho ngân hàng và khách hàng, tạo niềm tin cho khách hàng và uy tín cho ngân hàng.

Tuy nhiên vẫn còn bị lỗi gián đoạn hệ thống do hệ thống còn trong tình trạng nâng cấp, thường quá tải vào những thời điểm cuối tháng, cuối năm dẫn đến xử lý giao dịch chậm và lỗi giao dịch.

4.3.4 Đánh giá của khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT

Việc khảo sát này nhằm đánh giá chất lượng của phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên thông qua sự phản ánh của khách hàng đã sử dụng dịch vụ của chi nhánh trong thời gian qua. Thời gian khảo sát được thực hiện từ tháng 6 đến tháng 10 năm 2018, số mẫu phát ra là 200 mẫu, thu về được 183 mẫu, được thống kê cụ thể:

Bảng 4.6: Tổng hợp kết quả mẫu khảo sát từ khách hàng

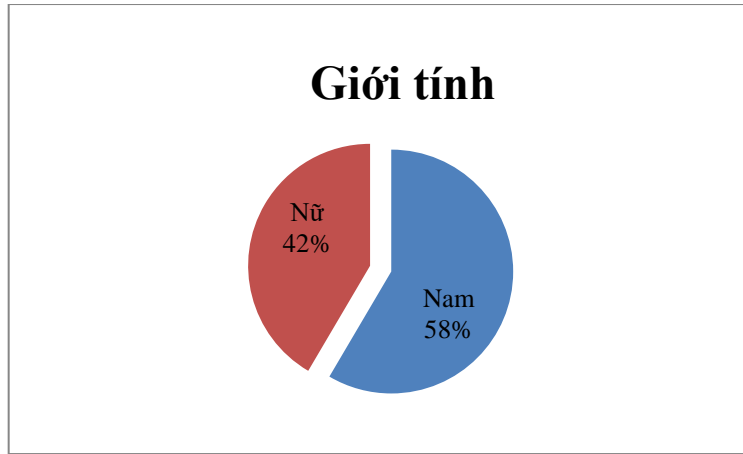
Tiêu chí	Phân loại	Số lượng
Giới tính	Nam	107
	Nữ	76
Độ tuổi	Dưới đến 20 tuổi	11
	Từ 21 đến 30 tuổi	35
	Từ 31 đến 40 tuổi	62
	Từ 41 đến 50 tuổi	46
	Từ 51 đến 60 tuổi	24
	Trên 60 tuổi	5
Nghề nghiệp	Sinh viên, học sinh	8
	CB công nhân viên	76
	Kinh doanh	42
	Công nhân	29
	Nội trợ	15
	Khác	13
Thu nhập hàng tháng	Dưới 5 triệu đồng	7
	Từ 5 đến 10 triệu đồng	47
	Từ 10 đến 15 triệu đồng	62
	Từ 15 đến 20 triệu đồng	29
	Từ 20 đến 25 triệu đồng	26
	Trên 25 triệu đồng	12
Sử dụng dịch vụ NHĐT	Có	171
	Không	12
Dịch vụ NHĐT đã sử dụng	Internet Banking	13
	E-Mobile Banking	93
	SMS Banking	65
	Agribank BankPlus	0

Nguồn: Tổng hợp của tác giả

Kết quả khảo sát:

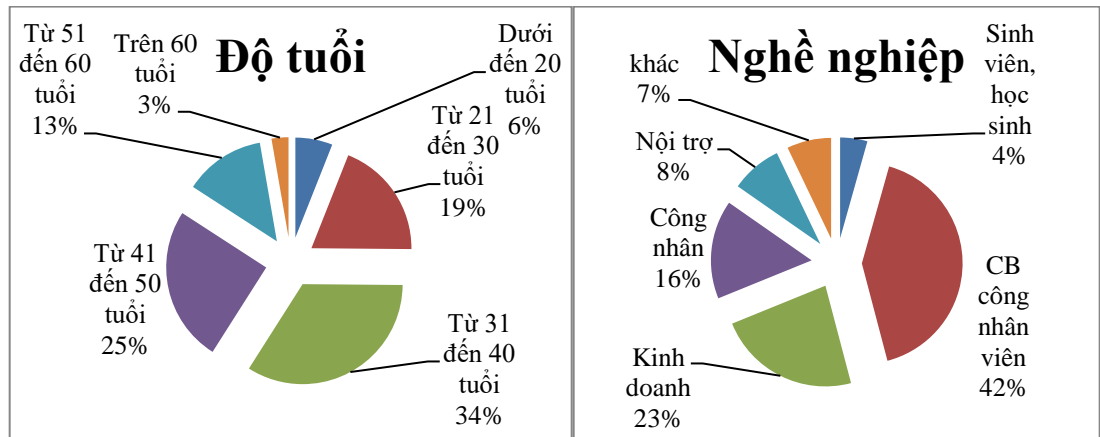
- Phân thông tin chung:

Biểu đồ 4.2: Giới tính khách hàng



Nguồn: tổng hợp của tác giả

Biểu đồ 4.3 Độ tuổi, nghề nghiệp khách hàng



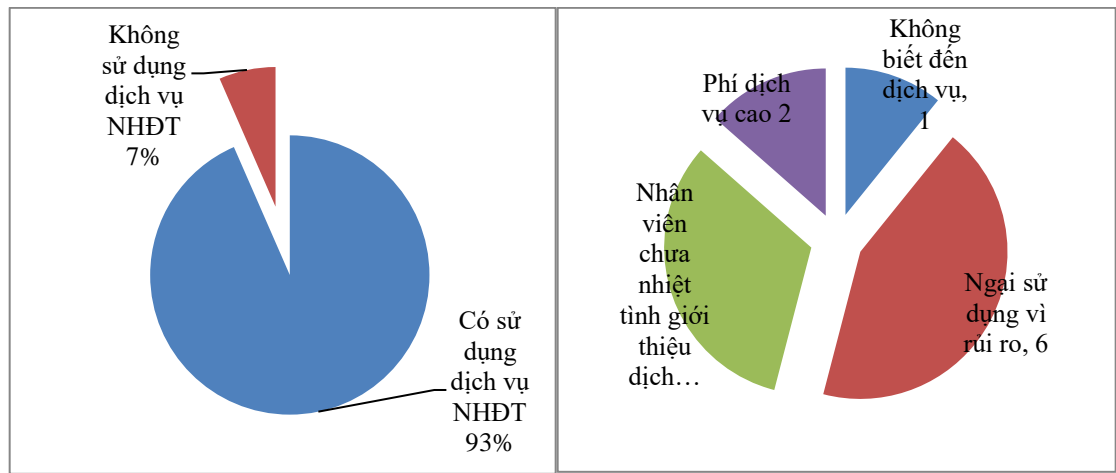
Nguồn: tổng hợp của tác giả

Từ biểu đồ 4.2 và 4.3 cho thấy với 183 mẫu khảo sát ngẫu nhiên khách hàng tại Agribank Phú Yên, trong đó khách hàng nam là 107 người chiếm 58%, khách hàng nữ chiếm 42% như vậy cho thấy việc sử dụng dịch vụ NHĐT được phân bố đều ở cả nam và nữ. Độ tuổi khách hàng được khảo sát nằm trong khoảng từ 21 đến 50 tuổi là chủ yếu, đây là độ tuổi đã đi làm và có thu nhập ổn định, với thu nhập hàng tháng bình

quân từ 10 đến 15 triệu đồng/tháng. Lượng khách hàng này đa số là cán bộ công nhân viên chiếm 42% và khách hàng hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh chiếm 23%, công nhân 16%, còn lại các đối tượng khác như sinh viên, học sinh, nội trợ ... chiếm tỷ lệ rất ít. Những người đang đi làm thì thời gian đi lại để thực hiện giao dịch rất ít nhưng lại phát sinh nhiều nhu cầu giao dịch như: chuyển tiền cho con, nạp tiền điện thoại, vé tàu vé xe, thanh toán các hóa đơn điện, nước...nên việc lựa chọn dịch vụ NHĐT là tất yếu vì các tiện ích của dịch vụ đáp ứng được nhu cầu thiết thực của họ.

- Phân đánh giá chất lượng dịch vụ của khách hàng:

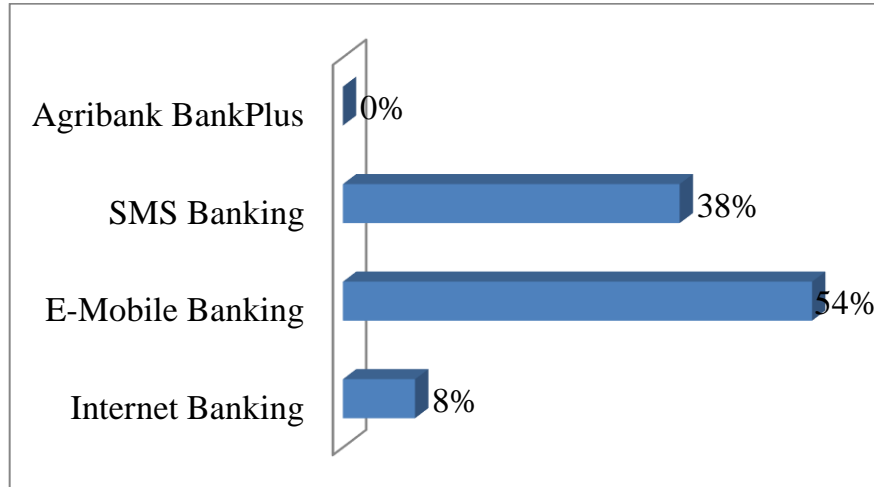
Biểu đồ 4.4: Số lượng khách hàng sử dụng và chưa sử dụng dịch vụ NHĐT



Nguồn: tổng hợp của tác giả

Qua biểu 4.4, thống kê được trong 183 khách hàng được khảo sát, trong đó khách hàng sử dụng dịch vụ là 171, khách hàng chưa sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử là 12 khách hàng chiếm 7% trên tổng khách hàng được lấy mẫu. Nguyên nhân khách hàng chưa sử dụng dịch vụ chủ yếu là ngại rủi ro, không rành sử dụng điện thoại thông minh và nhân viên ngân hàng chưa nhiệt tình giới thiệu dịch vụ nên chưa biết đến nhiều dịch vụ ngân hàng điện tử.

Biểu đồ 4.5: Dịch vụ ngân hàng điện tử đang sử dụng



Nguồn: tổng hợp của tác giả

Từ biểu đồ 4.5 cho thấy trong 93% tỷ lệ khách hàng được khảo sát có sử dụng dịch vụ thì đa phần khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử qua thiết bị di động là chủ yếu. Trong đó dịch vụ E-Mobile Banking chiếm tỷ lệ cao vì dịch vụ này tích hợp nhiều tiện ích thiết thực phục vụ nhu cầu đời sống của người sử dụng,

Bảng 4.7: ý kiến của khách hàng khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử:

Mức độ đồng ý: 1: Hoàn toàn không đồng ý; 2: Không đồng ý;

3: Bình thường; 4: Đồng ý; 5: Hoàn toàn đồng ý.

Tỷ lệ %

Tiêu chí khảo sát	1	2	3	4	5
Agribank Phú Yên cung cấp dịch vụ NHĐT đúng như cam kết.	0	0.0	0.0	12.9	87.1
Website, ứng dụng về NHĐT đăng nhập nhanh, ít khi báo lỗi.	0	15.8	8.2	9.9	66.1
Agribank Phú Yên giải quyết kịp thời các khiếu nại	0	8.8	1.8	4.1	85.3
Thông tin giao dịch của khách hàng được bảo mật.	0	0	0	11.1	88.9
Khách hàng thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ NHĐT.	0	17.0	0	25.7	57.3
Thủ tục đăng ký đơn giản	0	2.3	0	5.3	92.4

Sử dụng dịch vụ NHĐT giúp khách hàng tiết kiệm thời gian	0	0	0	22.8	77.2
Giao diện bắt mắt và dễ sử dụng.	0	0	0	0	100
Tiện ích dịch vụ phù hợp nhu cầu sử dụng của khách hàng.	0	0	0	2.9	97.1
Hạn mức giao dịch cao	0	12.3	3.5	5.3	78.9
Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ NHĐT bất kỳ nơi đâu.	0	0	0	13.5	86.5
Phong cách giao dịch chuyên nghiệp, lịch sự.	0	1.2	2.9	12.9	83.0
Giải quyết nghiệp vụ phát sinh nhanh nhẹn, kịp thời.	0	1.8	0	18.1	80.1
Xử lý tốt các khiếu nại để khách hàng luôn hài lòng.	0	5.3	1.2	35.7	57.9
Trụ sở giao dịch khang trang, vị trí thuận tiện.	0	0	0	19.3	80.7
Bố trí quầy giao dịch sạch đẹp	0	0	0	22.2	77.8
Anh/chị sử dụng dịch vụ vì uy tín của ngân hàng.	0	0	0	33.9	66.1
Anh/chị sử dụng dịch vụ vì có các khuyến mãi tốt	0	61.4	12.3	19.3	7.0
Phí dịch vụ hợp lý và cạnh tranh	0	35.7	29.2	18.7	16.4
Anh/chị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ và giới thiệu cho người quen về dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.	0	0	0	32.7	67.3

Nguồn : tổng hợp của tác giả

Về chất lượng dịch vụ: Với các tiêu chí đưa ra, khách hàng hầu như tích chọn hoàn toàn đồng ý, tuy nhiên có một số vấn đề khách hàng còn chưa hài lòng là hệ thống đường truyền hay bị lỗi làm cho giao dịch bị gián đoạn, thường xuyên thực hiện không thành công các giao dịch chuyển khoản khác hệ thống. Tỷ lệ khách hàng hoàn toàn đồng ý cảm thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ NHĐT chưa chiếm tỷ lệ cao, vẫn có tâm lý lo sợ khi thực hiện giao dịch: sợ mất tiền, sợ lộ thông tin...

Về sự đa dạng của dịch vụ: Tiêu chí hạn mức giao dịch chưa thỏa mãn được nhu cầu khách hàng, hạn mức giao dịch còn thấp.

Thái độ nhân viên: Hải lòng về thái độ phục vụ và xử lý phát sinh giao dịch của nhân viên.

Cơ sở vật chất: Hoàn toàn đồng ý với nội dung khảo sát

Sự hài lòng của khách hàng: Khách hàng chưa hài lòng với tiêu chí phí dịch vụ và công tác chăm sóc, khuyến mãi.

Ý kiến khác của khách hàng:

Ngoài các câu hỏi trên bảng khảo sát, một số khách hàng đã góp ý thêm những mặt chưa được khi sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, cụ thể:

Tin nhắn không kịp thời khi tài khoản có phát sinh giao dịch nhất là vào thời điểm cuối tháng, chưa báo các phát sinh với số tiền dưới 10.000 đồng.

Có lúc không có tin nhắn đến hoặc tin nhắn đến không theo thứ tự phát sinh giao dịch.

Giao dịch viên còn lúng túng khi hỏi về các tính năng của Internet Banking.

Khi giao dịch tại các Agribank chi nhánh huyện, chưa có quầy chuyên tư vấn dịch vụ ngân hàng nên khi có phát sinh giao dịch phải đợi rất lâu.

4.4 Đánh giá chung về phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên

4.4.1 Kết quả đạt được

4.4.1.1 Kết quả doanh thu phí dịch vụ và qui mô hoạt động

Agribank chi nhánh Phú Yên đã nỗ lực thực hiện các nhiệm vụ phát triển sản phẩm dịch vụ NHĐT. Những năm gần đây, thu dịch vụ đang được chú trọng, doanh số thu tăng đều qua các năm, năm 2019 thu dịch vụ đạt 29.355 triệu đồng tăng 17.764 triệu đồng so với 2014 tức tăng 153%. Trong đó thu từ dịch vụ ngân hàng điện tử mặc dù chiếm tỷ lệ thấp so với tổng thu dịch vụ nhưng vẫn có biểu hiện tăng trưởng ổn định, doanh thu phí tăng dần qua các năm.

Chất lượng và kênh phân phối dần nâng cao, với mục tiêu mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao chất lượng sản phẩm ngày càng tốt hơn, qui trình đăng ký dịch vụ thuận tiện, thủ tục đơn giản, mẫu biểu dễ hiểu để khách hàng tin tưởng sử dụng. Thủ

tục đơn giản, tiện ích sản phẩm gia tăng đã thu hút khách hàng tin dùng dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên ngày càng cao.

4.4.1.2 Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin

Cơ sở hạ tầng hiện đại, hệ thống công nghệ thông tin luôn được chú trọng cải thiện nâng cấp. Giải quyết kịp thời các sự cố đường truyền, đảm bảo sự thông suốt trong quá trình giao dịch. Nâng cấp hệ thống máy chủ, bảo trì các máy ATM đúng qui định.

4.4.1.3 Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ NHĐT

Triển khai tốt các tiện ích mới của các dịch vụ Mobile Banking, Internet banking, ATM như: liên kết với một số ví điện tử: ví Momo, Vimo, Airpay, Moca, Zalopay, QRPay ... Và với nhiều tiện ích thiết thực khác: Thanh toán hóa đơn, mua vé máy bay, vé xe, đặt phòng khách sạn, mua sắm trực tuyến, Thu ngân sách nhà nước, Gửi tiền trực tuyến... Các tiện ích rất tiện dụng, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng, tạo điều kiện cho khách hàng có được thông tin nhanh và hiệu quả nhất.

Internet Banking là dịch vụ được triển khai từ rất lâu nhưng vì tiện ích chưa đa dạng, nên khách hàng chưa sử dụng nhiều. Cho đến năm 2017 đã triển khai thêm tiện ích chuyển khoản trong và ngoài hệ thống với hạn mức giao dịch ngày càng tăng cao, và hiện nay đã triển khai thêm tiện ích gửi tiền tiết kiệm trực tuyến nên bắt đầu thu hút được khách hàng sử dụng dịch vụ.

Dịch vụ Mobile banking là dịch vụ được triển khai sau nhưng đã đem lại hiệu quả đáng kể vì các tiện ích đa dạng và đáp ứng được nhu cầu thiết yếu của người dùng nên dịch vụ thu hút được số lượng khách hàng sử dụng ngày càng tăng.

Dịch vụ thanh toán qua ATM: giao diện trên ATM luôn được nâng cấp, các tiện ích ngày càng đa dạng. Các trụ ATM luôn được đảm bảo trong tình trạng hoạt động tốt, an toàn. Số lượng thẻ ATM không ngừng tăng qua các năm với nhiều sản phẩm thẻ đa dạng, triển khai thành công tiện ích thẻ mới như: mở rộng chức năng rút tiền bằng mã (cash by code) tại ATM, dịch vụ thanh toán QR Code.

4.4.1.4 Tiềm ích của phát triển dịch vụ NHĐT

Phát triển dịch vụ NHĐT đã góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của Agribank Phú Yên với các NHTM khác đóng trên cùng địa bàn, tạo uy tín và ngày càng khẳng định thương hiệu của Agribank.

Với số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT ngày càng tăng cao đã đem lại cho ngân hàng khoản phí nhất định, an toàn và hiệu quả. Đồng thời giảm bớt lượng khách hàng đến giao dịch trực tiếp tại quầy giao dịch, tiết kiệm được thời gian thực hiện phát sinh giao dịch, thời gian chờ đợi, chi phí đi lại của khách hàng và giảm thiểu được áp lực giao dịch tại quầy đối với nhân viên ngân hàng.

Nhìn chung dịch vụ E-banking đang dần tăng trưởng và trở thành nguồn thu dịch vụ ngày càng ổn định trong cơ cấu thu dịch vụ của Agribank chi nhánh Phú Yên góp phần giảm phụ thuộc vào hoạt động tín dụng truyền thống. Các dịch vụ, tiềm ích phát triển mới đã góp phần đa dạng sản phẩm dịch vụ của Agribank, tăng tiện ích dịch vụ tài khoản thanh toán, phát triển các kênh phân phối hiện đại, nâng cao chất lượng hiệu quả hoạt động dịch vụ.

4.4.2 Hạn chế, tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được vẫn còn tồn tại một số hạn chế, tồn tại cần khắc phục trong thời gian tới như:

4.4.2.1 Về qui mô hoạt động và tỷ trọng thu dịch vụ NHĐT còn thấp

Agribank Phú Yên có mạng lưới hoạt động rộng lớn so với các NHTM khác đóng trên địa bàn Phú Yên, với 01 chi nhánh loại 1 (Hội sở), 10 chi nhánh loại 2 và 07 phòng giao dịch, với hơn 300 cán bộ nhân viên. Tuy nhiên vẫn chưa khai thác hết tiềm năng để phát triển dịch vụ ngân hàng nói chung và dịch vụ ngân hàng điện tử nói riêng. Hiện nay số lượng tài khoản thanh toán của khách hàng mở tại Agribank Phú Yên tính đến năm 2019 khoảng 197.820 tài khoản (bao gồm tài khoản thanh toán chưa phát hành thẻ), trong đó số lượng tài khoản có sử dụng dịch vụ NHĐT chỉ chiếm hơn 46%

trên tổng số tài khoản thanh toán mở tại chi nhánh. Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ E- banking chưa cao.

Tỷ trọng thu nhập dịch vụ NHĐT trong tổng thu nhập từ dịch vụ đạt thấp (dưới 10%), chưa hoàn thành mục tiêu đề ra là 15% mỗi năm. Tồn tại tình trạng khách hàng đăng ký sử dụng nhưng không thu được phí dịch vụ vì tài khoản ở trạng thái không hoạt động. Không để số dư trong tài khoản vì tâm lý lo sợ mất tiền.

4.4.2.2 Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ NHĐT chưa cao

Các tiện ích dịch vụ trên các kênh tự động chưa đa dạng, chưa có sản phẩm khác biệt có tính cạnh tranh, còn nhiều dịch vụ triển khai chậm hơn so với các NHTM khác đóng trên địa bàn. Tính liên kết và tính hệ thống trong cung ứng dịch vụ đến khách hàng chưa cao, chưa liên kết các SPDV hiện có thành gói SPDV dành cho các đối tượng khách hàng cụ thể.

Hạn mức giao dịch của dịch vụ ngân hàng điện tử thấp, chưa đáp ứng được nhu cầu sử dụng của khách hàng, nên chưa đủ sức cạnh tranh với các NHTM khác. Số lượng máy ATM còn ít và chủ yếu tập trung ở thành phố, đồng thời các máy ATM của Agribank chưa có tính năng nộp tiền mặt vào tài khoản.

4.4.2.3 Chất lượng sản phẩm dịch vụ NHĐT chưa đáp ứng nhu cầu của khách hàng

Các kênh phân phối dịch vụ tuy đã được cải thiện nhưng vẫn còn tình trạng lỗi, gián đoạn giao dịch. Thời gian xử lý giao dịch và khiếu nại của khách hàng còn chậm. Thái độ phục vụ của nhân viên còn gây khó chịu cho khách hàng đặc biệt là mạng lưới các chi nhánh huyện và phòng giao dịch.

Phí dịch vụ chưa linh hoạt, tính cạnh tranh chưa cao.

4.4.2.4 Hạ tầng công nghệ thông tin chưa đảm bảo

Hệ thống công nghệ thông tin luôn được nâng cấp nhưng vẫn còn tình trạng quá tải tại thời điểm cuối tháng, cuối năm gây gián đoạn và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ, tồn tại một số lỗi như lỗi phần mềm, lỗi mạng ... Những rủi ro trong giao dịch vẫn

còn xảy ra, thông tin cá nhân bị đánh cắp thông qua các hình thức lừa đảo, xâm nhập vào hệ thống máy...

Mạng viễn thông còn nhiều hạn chế, chất lượng chưa cao, chưa phủ khắp, đặc biệt ở những vùng nông thôn, miền núi thường bị mất sóng nên gây khó khăn cho khách hàng trong việc nhận tin nhắn thông báo dịch vụ và sử dụng dịch vụ.

Một số trụ ATM đã cũ, xuống cấp nên thường bị lỗi gây cho khách hàng sự khó chịu trong quá trình giao dịch.

4.4.2.5 Tính chuyên nghiệp trong hoạt động cung cấp dịch vụ NHĐT thấp

Trình độ của cán bộ am hiểu về dịch vụ NHĐT còn nhiều bất cập, trình độ nhân viên chưa đồng đều, còn một số cán bộ lớn tuổi nên việc tiếp cận sản phẩm dịch vụ mới còn hạn chế, ngại tìm hiểu, ngại qui trình phức tạp của công tác triển khai sản phẩm... Thái độ, phong cách phục vụ của nhân viên chưa chuyên nghiệp trong việc tiếp cận với khách hàng nhất là ở các chi nhánh đóng trên địa bàn ít cạnh tranh.

Thời gian xử lý các khiếu nại còn kéo dài, thủ tục rườm rà do kỹ năng của một số cán bộ còn hạn chế. Các chi nhánh trực thuộc hội sở chưa có phòng dịch vụ chuyên trách, cán bộ làm công tác dịch vụ còn kiêm nhiệm nhiều nghiệp vụ khác dẫn đến quá tải trong công việc và kéo dài thời gian xử lý trong giao dịch dịch vụ NHĐT, hạn chế công tác tư vấn và làm ảnh hưởng đến khách hàng. Một số chi nhánh chưa quan tâm đến phát triển lĩnh vực dịch vụ ngân hàng điện tử.

4.4.2.6 Công tác chăm sóc khách hàng còn hạn chế

Công tác chăm sóc khách hàng tuy được cải thiện nhưng mức độ chất lượng và sự hài lòng của khách hàng còn thấp. Công tác truyền thông, marketing được thực hiện định kỳ chưa được triển khai rộng rãi, thường xuyên. Hoạt động chăm sóc khách hàng còn đơn điệu, chủ yếu theo khuôn mẫu từ trước nên chưa tạo sự hấp dẫn, chưa xây dựng được kênh khách hàng tiềm năng. Công tác phát triển khách hàng mới chưa có chiến lược tiếp cận cụ thể, thiếu các chương trình quảng cáo, khuyến mại cho các sản

phẩm dịch vụ NHĐT. Chính những hạn chế này đã giảm tính cạnh tranh với NHTM khác trên địa bàn.

4.5 Nguyên nhân của những hạn chế và khó khăn

4.5.1 Nguyên nhân chủ quan

- Quy mô hoạt động và tỷ trọng thu dịch vụ NHĐT: Chưa chú trọng đến phát triển dịch vụ NHĐT, mặc dù có hệ thống mạng lưới hoạt động rộng nhưng không tập trung nhiều cho việc khai thác về mảng dịch vụ NHĐT, tập trung chủ yếu vào các sản phẩm truyền thống như: cho vay, huy động vốn, thanh toán trong nước với các hình thức giao dịch trực tiếp tại quầy.

- Sự đa dạng của sản phẩm dịch vụ: chưa có sản phẩm đặc trưng cho khách hàng thuộc khu vực nông thôn.

- Chất lượng dịch vụ: Phí dịch vụ chưa cạnh tranh so với các NHTM khác.

- Công nghệ thông tin: Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin chưa đồng bộ vì Agribank có hệ thống mạng lưới chi nhánh rộng khắp nên việc cải tiến và đầu tư công nghệ còn hạn chế, chưa kịp thời. Bên cạnh đó, hoạt động dịch vụ NHĐT còn phụ thuộc vào đường truyền của các nhà mạng.

- Nguồn nhân lực: Chưa được đào tạo bài bản, chuyên sâu về hoạt động dịch vụ NHĐT nên dẫn đến việc ngại tư vấn, lê là việc giới thiệu dịch vụ đến khách hàng. Áp lực phải kiêm nhiệm nhiều công việc nên không có sự mặn mà trong công tác phát triển dịch vụ này.

- Chăm sóc khách hàng: Ngân sách cho công tác marketing còn hạn chế nên việc chăm sóc khách hàng còn khó khăn, chưa thỏa mãn được nhu cầu của khách hàng.

4.5.2 Nguyên nhân khách quan

- Chính sách của Nhà nước hiện nay chưa có tính quyết liệt, bắt buộc cho việc thanh toán không dùng tiền mặt, do đó người dân vẫn còn thói quen thanh toán bằng tiền mặt, nhất là người dân thuộc khu vực nông thôn còn buôn bán nhỏ lẻ nên việc sử dụng tiền mặt để thanh toán là rất phổ biến.

- Khó khăn từ phía khách hàng: Mặc dù thị phần rộng nhưng chủ yếu là tập trung ở nông thôn, đa số khách hàng chưa tiếp cận nhiều với công nghệ thông tin hiện đại, hạn chế về khả năng tiếp nhận cái mới đặc biệt là sản phẩm dịch vụ công nghệ E-banking hiện nay. Tỷ lệ khách hàng có điện thoại thông minh để sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử chưa cao.

Bên cạnh đó thói quen dùng tiền mặt chưa thay đổi được, cộng với tâm lý ngại rủi ro khi sử dụng công nghệ thông tin, lo lắng sợ thông tin bị lộ, sợ bị kẻ xấu lợi dụng rút tiền... nên vẫn chưa tiếp cận nhiều về sản phẩm dịch vụ NHĐT, vẫn muốn giao dịch trực tiếp tại quầy giao dịch để đảm bảo an toàn. Điều này kìm chế sự phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử rất nhiều.

- Sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng với nhau: cạnh tranh về phí, cạnh tranh về các chế độ chăm sóc khách hàng, sự đa dạng của sản phẩm ... Bên cạnh đó còn có sự cạnh tranh của các đối tác khác như Viettel, Bưu điện. Thị phần có quá nhiều sự cạnh tranh nên rất khó khăn cho việc phát triển dịch vụ.

- Thu nhập của người dân còn thấp nên nhu cầu về dịch vụ NHĐT chưa cao, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ chủ yếu tập trung ở các khu vực thành thị và là những người có công việc làm ổn định có thu nhập từ lương..

Kết luận chương 4

Chương 4 đã khái quát tình hình hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank Phú Yên, từ những phân tích trên và từ thực tế khảo sát ý kiến từ khách hàng đã thấy được những mặt được và chưa được trong quá trình phát triển của dịch vụ NHĐT. So với các ngân hàng thương mại khác đóng trên địa bàn thì dịch vụ NHĐT của Agribank Phú Yên chưa có sản phẩm khác biệt để nâng cao tính cạnh tranh, phí dịch vụ thu được chưa cao, tình hình an ninh mạng còn tiềm ẩn nhiều rủi ro, tính cạnh tranh chưa cao do các yếu tố như: phí dịch vụ cao, công tác chăm sóc khách hàng chưa tốt... Tỷ lệ khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT chiếm chưa đến 50% trên tổng tài khoản thanh toán mở tại Agribank Phú Yên, các sản phẩm dịch vụ truyền thống như: cho vay, huy động vốn, thanh toán trong nước, bảo an tín dụng ... vẫn là nguồn thu chính trên tổng doanh thu.

Từ những hạn chế, tồn tại đó sẽ là nền tảng để đưa ra các giải pháp tại chương 5 với mong muốn góp phần giúp Agribank Phú Yên phát triển dịch vụ NHĐT nhằm tạo lợi thế cạnh tranh, nâng cao năng lực hoạt động, góp phần tăng thu từ dịch vụ hiện đại.

CHƯƠNG 5. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH PHÚ YÊN

Phát triển Dịch vụ NHĐT là xu hướng tất yếu của nước ta cũng như trên thế giới do công nghệ thông tin ngày càng phát triển và được ứng dụng rộng rãi trong nền kinh tế hiện đại cũng như trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Phát triển dịch vụ NHĐT đang có sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các NHTM với nhau, vì những lợi ích nó mang lại sẽ nâng cao được hiệu quả kinh doanh, khả năng cạnh tranh, khẳng định được vị thế của ngân hàng...Chính vì vậy tìm ra các giải pháp phù hợp để phát triển dịch vụ NHĐT luôn là vấn đề được quan tâm hiện nay của các NHTM, và Agribank Phú Yên cũng không ngoại lệ.

Để đưa ra các giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT phù hợp, trước hết tôi xin trình bày về môi trường hoạt động kinh doanh tiềm năng của Phú Yên để từ đó đưa ra mục tiêu cụ thể trong phát triển dịch vụ NHĐT và đề xuất các giải pháp để thực hiện.

5.1 Tiềm năng phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank chi nhánh Phú Yên

- Triển vọng kinh tế của Phú Yên

Phú Yên với vị trí thuận lợi về giao thông, nằm trên trục Quốc lộ 1A và có các tuyến QL29, QL25 nối với các tỉnh Tây Nguyên, có cảng hàng không Tuy Hòa, Cảng biển Vũng Rô... tạo điều kiện thuận lợi trong giao thương. Phú Yên đang nâng cấp cảng biển và cảng hàng không Tuy Hòa để hình thành trung tâm giao thương quốc tế, các dự án lớn đang hình thành: Khu kinh tế Nam Phú Yên, Khu đô thị dịch vụ công nghiệp Hòa Hiệp, Khu đô thị trung tâm Hòa Vinh, Khu phi thuế quan và các khu du lịch...Thu hút đầu tư, mở rộng giao thương, phát triển du lịch tất cả sẽ là môi trường thuận lợi cho hoạt động ngân hàng nói chung và dịch vụ NHĐT nói riêng phát triển.

- Xu hướng của khách hàng

Thu nhập của người dân tăng, qui mô hoạt động của doanh nghiệp tăng, nhu cầu về dịch vụ tài chính ngân hàng nhất là dịch vụ tài chính cá nhân gia tăng. Khách hàng

ngày càng hiểu biết và đòi hỏi cao hơn về chủng loại, về chất lượng sản phẩm dịch vụ, tính thuận tiện trong tiếp cận dịch vụ tài chính ngân hàng.

Công nghệ thông tin phát triển mạnh mẽ, xu hướng người dân, doanh nghiệp sử dụng ứng dụng công nghệ, viễn thông gia tăng. Thương mại điện tử phát triển mạnh, số người dùng dịch vụ thanh toán trên các kênh điện tử tăng do đó kênh phân phối tự động sẽ tăng trưởng mạnh mẽ.

- Môi trường hoạt động kinh doanh ngân hàng

Hoạt động SPDV của hệ thống ngân hàng Việt Nam phát triển mạnh mẽ cả về bề rộng và chiều sâu, hầu hết các NHTM đều kinh doanh đa năng nhưng tập trung vào chiến lược phát triển dịch vụ ngân hàng bán lẻ thông qua các hoạt động chiếm lĩnh thị trường, mở rộng thị phần, đầu tư phát triển hệ thống CNTT, phát triển sản phẩm dịch vụ, triển khai các chính sách thu hút khách hàng, quảng bá sản phẩm.

Trong thời gian tới sẽ có sự cạnh tranh mạnh mẽ của các NHTM để mở rộng thị phần hoạt động tại địa bàn khu vực nông thôn. Và ngày càng có nhiều định chế tài chính phi ngân hàng(Công ty Bảo hiểm, Công ty tài chính, Các tổ chức trung gian thanh toán, Công ty viễn thông...) tham gia vào lĩnh vực thanh toán, thu hộ, chi hộ, dịch vụ ví điện tử, chuyển tiền ...trực tiếp cạnh tranh với các NHTM.

5.2 Mục tiêu phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên

Từ những nhìn nhận về môi trường hoạt động kinh doanh tại Agribank Phú Yên, qua những thuận lợi, khó khăn, cơ hội và thách thức có thể thấy được đây là một thị trường tiềm năng để phát triển dịch vụ NHĐT. Trên cơ sở đó, tôi đưa ra mục tiêu phát triển hoạt động dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên trong thời gian tới, cụ thể:

Phát huy lợi thế về mạng lưới, mở rộng thị phần cạnh tranh tại khu vực thành thị. Kết hợp chặt chẽ với SPDV truyền thống (Tín dụng, Huy động vốn) để tăng cường bán chéo sản phẩm. Tiếp cận các lĩnh vực, ngành nghề kinh doanh: giáo dục, y tế, điện, nước, viễn thông... để ký kết các thỏa thuận thanh toán, nhằm phát triển khách hàng, mở rộng thị phần cung ứng dịch vụ.

Đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ NHĐT đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ trên nền tảng công nghệ thông tin hiện đại, về dịch vụ NHĐT nhằm tăng thu dịch vụ nâng cao tỷ trọng thu dịch vụ trong tổng cơ cấu thu nhập.

Tích cực triển khai các giải pháp thanh toán hiện đại, tiện ích dịch vụ hiện đại phù hợp với xu thế của thị trường đang ngày càng phát triển. Góp phần thực hiện tốt chủ trương của Chính phủ và NHNN về thanh toán không dùng tiền mặt.

Trên cơ sở khách hàng có TKTT tại Agribank, phát triển các giao dịch thanh toán điện tử. Tập trung phát triển khách hàng mở TKTT mới đặc biệt tại khu vực nông thôn, chú trọng vào nhóm dân cư có thu nhập trung bình trở lên, mở rộng cung cấp các dịch vụ thanh toán.

Nâng tỷ trọng khách hàng sử dụng dịch vụ chiếm 80% trên tổng khách hàng mở TKTT tại chi nhánh, nâng tỷ lệ giao dịch trực tuyến để giảm tải giao dịch tại quầy.

Nâng cấp hệ thống ATM hiện có, bổ sung thêm máy mới để đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Mở rộng dịch vụ thanh toán QR code, triển khai dịch vụ tiền gửi tại CDM. Tăng số lượng phát hành mới thẻ ATM.

Bố trí nguồn nhân lực phù hợp để tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá thương hiệu, quảng bá SPDV.

5.3 Giải pháp và kiến nghị phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên

Trên cơ sở những hạn chế, tồn tại và nguyên nhân của những hạn chế, tồn tại đã được phân tích. Tôi đề xuất một số giải pháp góp phần phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên, cụ thể:

5.3.1 Giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT trên cơ sở những nguyên nhân chủ quan.

5.3.1.1 Mở rộng qui mô hoạt động, tăng tỷ trọng thu dịch vụ:

Giữ vững thị trường thị phần tại đô thị, chú trọng mở rộng khách hàng mới ở khu vực nông thôn. Triển khai các chương trình phát triển khách hàng mới mới tài

khoản thanh toán tại khu vực nông thôn, đặc biệt các đối tượng khách hàng tiềm năng như:

Đối với khách hàng cá nhân: khách hàng có thu nhập cao như tiểu thương; khách hàng có thu nhập ổn định là cán bộ công nhân viên; khách hàng là các hộ nông dân có nhu cầu tích lũy tiền phục vụ sản xuất và chi tiêu cá nhân; đặc biệt chú ý nguồn khách hàng tiềm năng lớn là học sinh phổ thông trung học cuối cấp và sinh viên học sinh.

Đối với khách hàng tổ chức, doanh nghiệp: ngoài các đơn vị hành chính sự nghiệp và các doanh nghiệp nhà nước, chú ý phát triển khối doanh nghiệp tư nhân, công ty TNHH, công ty cổ phần... tập trung ký kết các hợp đồng đối tác.

Tận dụng tốt ưu thế về mạng lưới, con người, mối quan hệ và sự ủng hộ của chính quyền địa phương; Thông qua công tác an sinh xã hội, tiếp thị tuyên truyền,.. Làm tốt việc khai thác các mối quan hệ của cá nhân cán bộ; cả từ mối quan hệ của khách hàng hiện có để phát triển khách hàng.

Kết hợp chặt chẽ với các dịch vụ truyền thống để tăng cường bán chéo sản phẩm dịch vụ; bán thêm sản phẩm mới cho khách hàng cũ... nhằm giữ khách hàng cũ và tăng doanh thu phí dịch vụ.

Mở rộng mạng lưới ATM, đơn vị chấp nhận thẻ tại các chi nhánh huyện, các phòng giao dịch.

5.3.1.2 Đa dạng sản phẩm dịch vụ NHĐT

Hoàn thiện những sản phẩm dịch vụ có sẵn, phát triển thêm các tiện ích dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Triển khai các tiện ích thanh toán hóa đơn, thu ngân sách nhà nước, đăng ký phát hành thẻ trên Internet, e-mobile banking.

Tham khảo, thu thập từ các NHTM khác về các tiện ích sản phẩm dịch vụ NHĐT mà họ đang triển khai, so sánh các tiện ích đang có của Agribank để thấy được

tiện ích nào cần bổ sung, đồng thời khảo sát nhu cầu của khách hàng để xây dựng các tiện ích mới phù hợp.

Xây dựng, triển khai các gói dịch vụ với nhiều chính sách ưu đãi khi sử dụng kết hợp với cấp tín dụng, huy động vốn, thực hiện kết hợp bán chéo sản phẩm: Bảo an tín dụng; Cung cấp gói dịch vụ thu hộ, chi hộ; Giải ngân qua thẻ ATM đối với hộ vay vốn nông thôn...

Tăng cường công tác tuyên truyền quảng cáo qua báo đài, qua website của Agribank.

5.3.1.3 Nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ:

Miễn, giảm phí giao dịch theo mặt bằng chung trên địa bàn để nâng cao tính cạnh tranh, thu hút khách hàng: Miễn phí chuyển khoản cùng hệ thống Agribank, Miễn phí quản lý tài khoản, chiết khấu khi thực hiện giao dịch thanh toán hóa đơn, giảm phí chuyển khoản khác hệ thống... áp dụng cho các chủ tài khoản có dùng dịch vụ NHĐT . Tăng cường các biện pháp bảo mật đối với SPDV E.Mobile Banking, Internet banking nhằm hạn chế tối đa rủi ro.

Đảm bảo hệ thống công nghệ thông tin luôn vận hành ổn định để hạn chế việc xảy ra lỗi giao dịch. Giảm thiểu bớt qui trình thủ tục đăng ký dịch vụ, giảm thời gian giải quyết khiếu nại cho khách hàng nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ qui định của pháp luật.

Đối với các chi nhánh huyện nên bố trí cán bộ có đủ năng lực và am hiểu về hoạt động dịch vụ NHĐT để chuyên phụ trách, giao dịch trực tiếp với khách hàng.

5.3.1.4 Đầu tư, nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin

Trong hoạt động dịch vụ NHĐT thì CNTT đóng vai trò đặc biệt quan trọng, E-banking ra đời là do sự phát triển mạnh mẽ của CNTT, vì thế để hoạt động NHĐT phát triển mạnh mẽ, có hiệu quả thì đòi hỏi một hạ tầng cơ sở CNTT đủ năng lực: Công nghệ và thiết bị hiện đại, tiên tiến.

Để khắc phục các tồn tại phát sinh do đường truyền làm ảnh hưởng đến chất lượng giao dịch, Agribank Phú Yên nên đầu tư nâng cấp thiết bị kỹ thuật, đường truyền mạng, nâng cấp các hệ thống kết nối thanh toán.

Bảo trì các máy ATM đúng hạn, đảm bảo đường truyền mạng thông suốt để vận hành tốt hệ thống, đảm bảo giao dịch ổn định.

Nâng cao khả năng an toàn của hệ thống thanh toán, đảm bảo an ninh thông tin, nhằm đảm bảo an toàn tài sản cho ngân hàng và khách hàng, tạo niềm tin cho khách hàng, tăng nhận thức của khách hàng về dịch vụ NHĐT.

Thường xuyên gửi tin nhắn đến khách hàng để cảnh báo kịp thời các trường hợp gian lận, lừa đảo ... nhằm nâng cao tinh thần cảnh giác và nhận dạng các hình thức lừa đảo cho khách hàng.

5.3.1.5 Nâng cao trình độ chuyên môn, đạo đức cho đội ngũ nhân viên

Thường xuyên tổ chức các đợt tập huấn về sản phẩm dịch vụ ngân hàng để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho cán bộ, tập huấn về kỹ năng mềm, kỹ năng bán hàng, kỹ năng chăm sóc khách hàng... Xây dựng và đào tạo cán bộ có chuyên môn sâu về thương mại điện tử và hệ thống E-Banking, ưu tiên bố trí cho cán bộ trẻ.

Có cơ chế khoán chỉ tiêu trong hoạt động dịch vụ rõ ràng đến từng cán bộ, mức độ hoàn thành chỉ tiêu sẽ được đánh giá cụ thể trong việc xếp loại chi lương hàng tháng, đồng thời khen thưởng kịp thời đối với cán bộ có thành tích vượt trội để khích lệ tinh thần làm việc.

Cải thiện thái độ phục vụ khách hàng của nhân viên, phải có thái độ thân thiện, niềm nở, lịch sự, tư vấn tận tình khi khách hàng thắc mắc.

5.3.1.6 Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng

Xây dựng các chương trình khuyến mãi để thu hút khách hàng đăng ký sử dụng các SPDV NHĐT, khuyến khích khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ ngay khi mới mở tài khoản thanh toán với những chính sách thu hút hợp lý, ưu đãi như: miễn phí quản lý tài khoản trong 06 tháng đầu sử dụng dịch vụ, tặng gói bảo an thẻ ATM cho

năm đầu tiên, tham gia các chương trình trúng thưởng khi lần đầu mở tài khoản... và áp dụng linh hoạt về phí dịch vụ theo nhóm khách hàng, sử dụng dịch vụ gắn với những ưu đãi trong cho vay, nhu cầu ngoại tệ...

Chăm sóc khách hàng thường xuyên trong các dịp lễ, tết, sinh nhật của khách hàng thông qua các hình thức: tặng hoa, tặng quà, gửi tin nhắn chúc mừng... xây dựng quan hệ bền chặt, quan tâm đến sự hài lòng của khách hàng.

Hàng năm tổ chức Hội nghị khách hàng, thông qua hội nghị gặp gỡ, tri ân khách hàng sử dụng dịch vụ, giới thiệu sản phẩm tiện ích mới đến khách hàng, trao đổi và tìm hiểu thêm nhu cầu của khách hàng về dịch vụ cần cung cấp cho phù hợp.

Tổ chức các hoạt động khảo sát, đánh giá về sản phẩm dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ. Xây dựng hệ thống dịch vụ qua đường dây nóng, qua bộ phận quản lý hoặc Website để khách hàng kịp thời đánh giá chất lượng dịch vụ và ngân hàng có biện pháp khắc phục kịp thời.

5.3.2 Giải pháp phát triển dịch vụ NHĐT trên cơ sở những nguyên nhân khách quan.

5.3.2.1 Đối với chính sách không dùng tiền mặt trong thanh toán

Trên cơ sở thực hiện theo chủ trương của Chính phủ và NHNN về thanh toán không dùng tiền mặt, khuyến khích người dân mở tài khoản thanh toán và sử dụng các tiện ích của dịch vụ NHĐT đặc biệt đối với khu vực nông thôn. Nhà nước nên có chính sách hỗ trợ về cơ sở hạ tầng của các NHTM để phục vụ cho sự phát triển của dịch vụ NHĐT nhằm giảm thiểu chi phí dịch vụ khi cung cấp đến khách hàng. Hoàn thiện khuôn khổ pháp lý theo hướng tạo điều kiện thuận lợi và bảo vệ quyền lợi cho các bên tham gia chính sách thanh toán không dùng tiền.

5.3.2.2 Đối với thói quen, tâm lý của khách hàng

Đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, quảng cáo, giới thiệu sản phẩm dịch vụ NHĐT của Agribank đến khách hàng thông qua các phương tiện như báo, đài, website

của Agribank, nhằm mục đích khơi tăng nhu cầu và hình thành thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng cho người dân.

Với đối tượng khách hàng ở nông thôn, Agribank Phú Yên nên tạo gói sản phẩm dịch vụ trọn gói như: Thu tiền điện, nước, điện, thoại. Thông qua gói dịch vụ đơn giản này để khách hàng quen dần với môi trường giao dịch tại ngân hàng, sau đó sẽ giới thiệu các tiện ích khác của dịch vụ NHĐT. Để thu hút khách hàng, có thể ưu đãi miễn phí những tháng đầu tiên khi sử dụng dịch vụ.

Khuyến khích khách hàng sử dụng thẻ ATM, ngân hàng sẽ hỗ trợ phí mở thẻ đối với những khách hàng vay hoặc giải ngân qua thẻ... tạo cơ hội cho khách hàng dần tiếp cận với dịch vụ ngân hàng.

5.3.2.3 Tăng khả năng cạnh tranh trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ

Các sản phẩm dịch vụ NHĐT khi cung cấp cho khách hàng phải đảm bảo chất lượng, đa dạng, phí sử dụng dịch vụ thấp... Xây dựng niềm tin nơi khách hàng, nâng cao uy tín cho đơn vị, để từ đó thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ, mở rộng thị phần.

5.3.3 Một số kiến nghị để phát triển dịch vụ NHĐT

5.3.3.1 Kiến nghị với Agribank Phú Yên

Bổ trí cán bộ chuyên về nghiên cứu thị trường, đi sâu tìm hiểu nhu cầu khách hàng để đưa ra phương án phát triển phù hợp, tham khảo, bổ sung các tiện ích sản phẩm đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng.

Thiết kế những gói sản phẩm dịch vụ kết hợp giữa sản phẩm dịch vụ truyền thống và dịch vụ NHĐT để cung cấp cho khách hàng, đặc biệt là khách hàng tổ chức. Và gói dịch vụ phục vụ nhu cầu đời sống thiết thực cho khách hàng cá nhân trên địa bàn nông thôn.

Có chỉ đạo cụ thể đối với các chi nhánh trực thuộc hội sở về việc bố trí quầy giao dịch hợp lý để phục vụ khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT. Phân quyền, xác định rõ trách nhiệm và nhiệm vụ của từng bộ phận, cá nhân để nâng cao trách nhiệm và hạn chế sai sót của nhân viên trong quá trình tác nghiệp.

Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng trước và sau khi đã bán sản phẩm dịch vụ để có thể duy trì và phát triển thêm khách hàng. Thường xuyên quảng bá thương hiệu trên các phương tiện truyền thông để nhận sự chú ý quan tâm của khách hàng, tạo sự thân quen khi nhắc đến thương hiệu Agribank.

5.3.3.2 Kiến nghị với Agribank Việt Nam

Nghiên cứu và triển khai mở rộng, gia tăng tiện ích mới trên kênh Mobile Banking, Internet Banking các dịch vụ liên quan đến hoạt động cho vay, gửi tiền, thanh toán hóa đơn với các nhà cung cấp dịch vụ, thu ngân sách nhà nước. Đối với hoạt động cho vay, nếu khách hàng thực hiện đăng ký nhu cầu vay vốn trên hệ thống dịch vụ NHĐT sẽ góp phần giảm áp lực cho ngân hàng trong giao dịch trực tiếp. Đối với tiện ích tiền gửi, khách hàng sẽ chủ động hơn trong việc quản lý nguồn tiền, tiết kiệm thời gian đi lại, rất tiện lợi đối với những khách hàng làm việc trong giờ hành chính khi không có thời gian đến giao dịch tại ngân hàng.

Có chính sách rõ ràng cho việc chăm sóc khách hàng, marketing để thu hút khách hàng.

Tăng cường các biện pháp bảo mật, chú trọng an ninh thông tin nhằm hạn chế tối đa rủi ro. Đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin đảm bảo phục vụ hoạt động phát triển dịch vụ NHĐT an toàn hiệu quả

5.3.3.3 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước

Hoàn thiện hệ thống pháp lý để hoạt động dịch vụ NHĐT hoạt động an toàn và hiệu quả.

Thúc đẩy hoàn thành thực hiện đề án của Chính phủ về thanh toán không dùng tiền mặt trong lưu thông.

Tạo môi trường thuận lợi để khuyến khích các ngân hàng tập trung phát triển hoạt động dịch vụ NHĐT để thúc đẩy phát triển cho nền kinh tế, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng trong nền công nghệ ngày càng cao.

Kết luận chương 5

Qua phân tích thực trạng phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên cho thấy việc phát triển dịch vụ NHĐT đang được chú trọng nhưng chưa phải là sản phẩm dịch vụ trọng tâm để góp phần tăng doanh thu cho chi nhánh. Trên cơ sở đó, để góp phần cho công tác phát triển dịch vụ tôi đã tiến hành phân tích môi trường kinh doanh tại Phú Yên để thấy được điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức cho hoạt động kinh doanh, từ đó đưa ra mục tiêu hướng đến và đưa ra các giải pháp thực hiện.

KẾT LUẬN

Luận văn nghiên cứu, phân tích thực trạng, đánh giá tình hình hoạt động dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên. Thấy được những thuận lợi và nhìn nhận những khó khăn, tồn tại để từ đó đưa ra các giải pháp cụ thể để góp phần giúp hoạt động dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên phát triển, với mục tiêu nâng cao tỷ trọng doanh thu từ dịch vụ NHĐT và tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh. Luận văn tập trung giải quyết một số nội dung như:

Một là, giới thiệu về đề tài nghiên cứu: “Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn chi nhánh Phú Yên”, luận văn nêu ra tính cấp thiết của đề tài trong bối cảnh hoạt động kinh doanh hiện nay của Agribank Phú Yên, xác định vấn đề nghiên cứu là hoạt động dịch vụ NHĐT để từ đó đưa ra mục tiêu nghiên cứu, luận văn sử dụng các phương pháp nghiên cứu: Thống kê, so sánh, khảo sát, tổng hợp, phân tích và xử lý.

Hai là, Luận văn giới thiệu về Agribank Phú Yên, khái quát hoạt động kinh doanh của Agribank Phú Yên giai đoạn 2014-2018. Từ bức tranh kinh doanh tổng thể, tác giả phân tích cơ cấu tỷ trọng thu phí dịch vụ trên tổng doanh thu của đơn vị. Giới thiệu các sản phẩm dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên đang cung cấp hiện nay, khái quát những rủi ro trong dịch vụ NHĐT của Agribank nói riêng và hệ thống ngân hàng nói chung. Biểu hiện vấn đề phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.

Ba là, Trình bày cơ sở lý thuyết liên quan đến dịch vụ NHĐT, nêu vai trò của dịch vụ NHĐT đối với hoạt động ngân hàng, đối với khách hàng và đối với nền kinh tế. Đánh giá sự phát triển của dịch vụ NHĐT dựa trên hệ thống các tiêu chí: Định lượng và định tính.

Bốn là, Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên trên nền tảng các tiêu chí định lượng và định tính, từ đó nhận xét mặt được và mặt hạn chế trong việc triển khai phát triển dịch vụ NHĐT tại chi nhánh.

Năm là, Trên cơ sở những tồn tại, hạn chế tác giả đưa ra các giải pháp cụ thể và một số kiến nghị, với mong muốn sẽ góp phần trong việc phát triển dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên trong thời gian tới được tốt hơn.

Trong quá trình nghiên cứu đề tài, tác giả đã cố gắng nhiều nhưng chắc chắn sẽ còn nhiều sai sót nên mong rằng sẽ nhận được sự góp ý, phê bình từ các Thầy, Cô để luận văn được hoàn thiện hơn.

Hướng nghiên cứu tiếp theo: Luận văn phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ NHĐT với số liệu nghiên cứu còn mang tính tổng quát, qui mô cỡ mẫu khảo sát khách hàng chỉ 200 mẫu nên qui mô còn nhỏ, chưa phân tích chi tiết từng loại thu của từng sản phẩm. Do đó hướng nghiên cứu tiếp theo của đề tài sẽ tập trung phân tích chi tiết hơn hoạt động của từng sản phẩm dịch vụ NHĐT và tăng cỡ mẫu khảo sát khách hàng với qui mô lớn hơn: 400 mẫu, để có thể nhận định sâu sắc hơn về thực trạng hoạt động và đưa ra các giải pháp thiết thực hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- **Tài liệu tiếng Việt**

Trần Văn Hòe (2010), “*Giáo trình thương mại điện tử căn bản*”, Nhà xuất bản tài chính, Hà Nội, *trang 13-28*

Phạm Thu Hương, Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Việt Nam, Nhà xuất bản chính trị quốc gia sự thật. *trang 9-20*

Trịnh Quốc Trung (2010), “*Marketing ngân hàng*”, NXB Thống kê. *trang 30-42*

Đào Lê Kiều Oanh (2012), Phát triển dịch vụ ngân hàng bán buôn và bán lẻ tại ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam, Luận án tiến sĩ 2012.

Bùi Thị Thùy Dương, Đàm Văn Huệ, Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại các NHTM, *Tạp chí Kinh tế và Phát triển số 188 (II), tháng 02/2013, trang 48-53.*

Đỗ Thị Bích Hồng (2011), Công nghệ thông tin trong việc phát triển dịch vụ ngân hàng, *Công nghệ thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, tháng 10/2011.*

Nguyễn Thùy Trang (2018), Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Agribank, *Tạp chí tài chính, số tháng 7/2018.*

Nguyễn Văn Vẹn, Phạm Tấn Cường (2020), Đo lường ý định sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, Nghiên cứu tại NHTMCP Đầu tư và Phát triển VN – CN Bình Dương, *tapchicongthuong 2020*

Khuu Huỳnh Khương Duy và Nguyễn Cao Quang Nhật, 2016. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự chấp nhận sử dụng dịch vụ NHĐT của khách hàng tại NHTMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam chi nhánh Đồng Nai. *Tạp chí Khoa học Lạc Hồng Số 5 (2016), trang 72-76.*

Lê Phan Thị Diệu Thảo và Nguyễn Minh Sáng, 2012. Giải pháp phát triển ứng dụng Mobile Banking tại Việt Nam. *Thị trường Tài chính Tiền tệ 2012, số 5, trang 21-25.*

Nguyễn Quang Tâm, 2020. Các nhân tố ảnh hưởng đến ý định sử dụng dịch vụ NHĐT của KH cá nhân tại Sacombank. *Tạp chí Công Thương.*

Chính Phủ (2007), Quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số, *Nghị định số 26/2007/NĐ-CP, ngày 15 tháng 02 năm 2007.*

Trung tâm công nghệ thông tin Agribank (2018), *Cảnh báo những rủi ro trong hoạt động công nghệ thông tin năm 2018.*

Agribank Phú Yên (2014,2015,2016,2017,2018,2019), *Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh Agribank Phú Yên.*

Tài liệu nội bộ Agribank Phú Yên: Lịch sử hình thành Agribank Phú Yên. Tài liệu tham khảo, tra cứu nội bộ Agribank. Bản mô tả sản phẩm dịch vụ Agribank năm 2018. Báo cáo hàng năm về phân tích thị trường của Phòng Dịch vụ Marketing.

Quyết định số 2736/QĐ-NHNo – NCPT, năm 2020, Ban hành quy định cung cấp các dịch vụ NHĐT cho khách hàng.

Đề án chiến lược phát triển sản phẩm dịch vụ giai đoạn 2016-2020 của Agribank.

Báo cáo tình hình kinh tế xã hội 2019, Cục thống kê Phú Yên

- **Tài liệu tiếng Anh**

Ozlen, K. M. and Djedovic, I., 2017. Online banking acceptance: The influence of perceived system security on perceived system quality. *Journal of Accounting and Management Information Systems*. Vol. 16. pp164-178

Salehi Mahdi and Zhila Azary. Fraud Detection and Audit Expectation Gap: Empirical Evidence from Iranian Bankers, *International Journal of Business and Management*, Vol. 3, No. 10, 2008. pp35-41

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.

Javadin SR, Yazdani S (2005) Factors affecting the intention of customers to use internet banking service (Case study Saman Bank). *Management Knowledge* 70. Pp 45-61

Melas C.D., Zampetakis, L.A., Dimopolou A., and Moustakis, V., 2011. Modeling the acceptance of clinical information systems among hospital medical staff: An extended TAM model. *Journal of Biomedical Informatics*, 44, pp553 – 564.

Poon C. W., 2008. Users' adoption of e-banking services: the Malaysian perspective. *Journal of Business & Industrial Marketing* Volume 23, No.1, pp. 59–69

PHỤ LỤC

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA KHÁCH HÀNG SỬ DỤNG

DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ TẠI AGRIBANK CHI NHÁNH PHÚ YÊN.

Kính chào Anh/Chị!

Tôi là học viên cao học ngành Tài chính ngân hàng thuộc trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh. Hiện nay, tôi đang tiến hành thực hiện đề tài nghiên cứu “**Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn chi nhánh Phú Yên**” cho luận văn cao học của tôi.

Phiếu khảo sát này được thiết kế với mong muốn nhận được sự phản hồi thiết thực từ Quý anh/chị để từ đó tôi có những giải pháp hoàn thiện hơn cho việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại đơn vị. Sự hợp tác của Quý anh/chị sẽ giúp chúng tôi đáp ứng tốt hơn nhu cầu của Quý anh/chị về sản phẩm, dịch vụ.

Rất mong Anh/Chị dành thời gian trả lời bảng câu hỏi sau. Không có câu trả lời nào đúng hay sai và các thông tin khảo sát chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Tất cả ý kiến phản hồi đều có giá trị cho nghiên cứu này. Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị.

I. Thông tin chung

Câu 1: Giới tính của anh/chị

Nam

Nữ

Câu 2: Độ tuổi của anh/chị

≤ 20 tuổi

31 - 40 tuổi

51 - 60 tuổi.

21 - 30 tuổi

41 - 50 tuổi.

> 60 tuổi.

Câu 3: Nghề nghiệp của anh/chị

Sinh viên, học sinh

Kinh doanh

CBCNV

Nội trợ

Công nhân

Khác

Câu 4 : Thu nhập hàng tháng của anh/chị

Dưới 05 triệu đồng

Từ 15 đến 20 triệu đồng

4	Thông tin giao dịch của khách hàng được bảo mật.					
5	Khách hàng thấy an toàn khi sử dụng dịch vụ NHĐT.					
6	Thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT đơn giản					
7	Sử dụng dịch vụ NHĐT giúp khách hàng tiết kiệm thời gian.					
SỰ ĐA DẠNG VỀ DỊCH VỤ						
8	Giao diện bắt mắt và dễ sử dụng.					
9	Tiện ích dịch vụ phù hợp nhu cầu sử dụng của khách hàng.					
10	Hạn mức giao dịch cao					
11	Khách hàng có thể sử dụng dịch vụ NHĐT bất kỳ nơi đâu.					
THÁI ĐỘ NHÂN VIÊN						
12	Phong cách giao dịch chuyên nghiệp, lịch sự.					
13	Giải quyết nghiệp vụ phát sinh nhanh nhẹn, kịp thời.					
14	Xử lý tốt các khiếu nại để khách hàng luôn hài lòng.					
CƠ SỞ VẬT CHẤT						
15	Trụ sở giao dịch khang trang, vị trí thuận tiện.					
16	Bố trí quầy giao dịch sạch đẹp					
SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG						
17	Anh/chị sử dụng dịch vụ vì uy tín của ngân hàng.					
18	Anh/chị sử dụng dịch vụ vì có các khuyến mãi tốt					
19	Phí dịch vụ hợp lý và cạnh tranh					
20	Anh/chị sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ và giới thiệu cho người quen về dịch vụ NHĐT tại Agribank Phú Yên.					

III. Ý kiến khác của khách hàng:

.....

CHÂN THÀNH CẢM ƠN ANH/CHỊ!