

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

PHẠM THỊ MINH YẾN

**PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN
TRONG NƯỚC TẠI CHI NHÁNH
NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN
NÔNG THÔN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Chuyên ngành: Tài chính - Ngân hàng

Mã số: 60.34.20

TÓM TẮT
LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại

ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS LÂM CHÍ DŨNG**

Phản biện 1: TS. Hồ Hữu Tiên

Phản biện 2: PGS.TS. Nguyễn Ngọc Vũ

Luận văn đã được bảo vệ trước Hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp thạc sĩ Quản trị kinh doanh họp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 16 tháng 6 năm 2013

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm thông tin học liệu, Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế, hoạt động trao đổi mua bán hàng hóa, dịch vụ ngày càng phát triển phong phú, đa dạng. Thông qua đó dịch vụ thanh toán cũng phát triển mạnh hơn nữa trong tương lai và đang ngày càng thể hiện vai trò quan trọng trong hoạt động dịch vụ ngân hàng, do tốc độ tăng thu nhập của người dân và sự tăng trưởng của các loại hình doanh nghiệp trong nước.

Với khả năng cung cấp được nhiều sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước hơn, trong đó bao gồm nhiều dịch vụ mới thông qua sự đa dạng các kênh phân phối hiện đại sẽ giúp các ngân hàng nhanh chóng chiếm lĩnh được thị phần hoạt động trong nước.

Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng (Agribank Đà Nẵng) là Ngân hàng thương mại nhà nước có qui mô và thị phần lớn nhất trên địa bàn. Với áp lực cạnh tranh ngày càng gay gắt, Agribank Đà Nẵng cần phải chú trọng nâng cao hiệu quả các sản phẩm dịch vụ nhằm giữ vững và gia tăng thị phần, đặc biệt là dịch vụ thanh toán phải an toàn, nhanh chóng, tiện lợi và có tính hệ thống, đồng bộ. Trên cơ sở đó, tôi chọn đề tài ***“Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng”*** làm đề tài nghiên cứu với hy vọng được đóng góp phần nhỏ vào sự phát triển chung của Ngân hàng, nhằm làm cho dịch vụ thanh toán ngày càng phát triển hiện đại, đi vào cuộc sống và phù hợp với xu thế thanh toán trong khu vực và trên thế giới, nâng cao năng lực cạnh tranh trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Hệ thống hóa, tổng hợp, phân tích cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua ngân hàng.

- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động và phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng.

- Đề xuất các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: cơ sở lý luận liên quan đến chủ đề phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng thương mại và thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước đang được triển khai tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu :

- Về mặt nội dung: Dịch vụ thanh toán của ngân hàng bao gồm dịch vụ thanh toán trong nước và thanh toán quốc tế. Đề tài chỉ nghiên cứu dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm cả thanh toán bằng tiền mặt và thanh toán hỗn hợp mà ngân hàng cung cấp tới các doanh nghiệp, cá nhân và các đối tượng dân cư.

- Về mặt không gian: Đề tài nghiên cứu được tiến hành tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng.

- Về mặt thời gian: Đề tài phân tích thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng giai đoạn 2010-2012.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài dựa trên phương pháp luận là chủ nghĩa duy vật biện chứng. Trên cơ sở phương pháp luận, đề tài sử dụng tổng hợp các phương pháp nghiên cứu như thống kê, hệ thống hoá, phân tích, tổng

hợp, khái quát hóa, so sánh để luận giải các vấn đề có liên quan đến đối tượng nghiên cứu tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng.

5. Bộ cục của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, kết cấu của luận văn gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng

Chương 2: Thực trạng hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng

Chương 3: Những giải pháp phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển nông thôn thành phố Đà Nẵng

6. Tổng quan tài liệu nghiên cứu

1. Đề tài *“Phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Ngân hàng đầu tư và phát triển TP Đà Nẵng”* (2012), tác giả Lê Thị Thu Hồng, Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng. Đề tài có giá trị tham khảo đối với những nghiên cứu về phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của một ngân hàng.

2. Đề tài *“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại Chi nhánh Ngân hàng TMCP Công thương Đà Nẵng”* (2011) tác giả Lê thị Triều Thúy, Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng.

3. Đề tài *“Phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử tại NHTMCP Sài Gòn thương tín”* (2012) tác giả Vũ Thị Hoàng Vy Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng

Hai đề tài nghiên cứu trên có đề cập đến phát triển các dịch vụ ngân hàng điện tử phù hợp với từng ngân hàng. Xét về phạm vi, các dịch vụ ngân hàng điện tử bao gồm cả các dịch vụ thanh toán mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng.

4. Các công trình nghiên cứu về chủ đề có liên quan đến dịch vụ thanh toán tuy không đề cập trực tiếp các DVTT trong nước nhưng có đề cập đến hoặc là các DVTT quốc tế hoặc là các nghiên cứu về thanh toán không dùng tiền mặt hoặc một nội dung của dịch vụ thanh toán như thanh toán thẻ... Một số công trình nghiên cứu đã công bố mà tác giả đã có tiếp cận được bao gồm:

4.1. *“Thanh toán không dùng tiền mặt thực trạng, nguyên nhân và giải pháp”* (2009), Văn Tạo, Tạp chí ngân hàng số 19/2009. Bài báo chỉ ra các nguyên nhân của thực trạng này và đề xuất một số giải pháp chủ yếu nhằm phát triển thanh toán không dùng tiền mặt trong nền kinh tế.

4.2. *“Thanh toán không dùng tiền mặt qua Kho bạc nhà nước Đà Nẵng”* (2011) tác giả Nguyễn Tích Hiền, Luận văn thạc sỹ quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng, Đại Học Đà Nẵng. Đề tài có giá trị tham khảo đối với những nghiên cứu về hoàn thiện thanh toán không dùng tiền mặt cả trong hệ thống ngân hàng

4.3. *“Giải pháp phát triển kinh doanh dịch vụ thẻ tại Ngân hàng Ngoại thương Việt Nam”* (2011) tác giả Nguyễn Cao Phong, Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng.

4.4. *“Giải pháp phát triển thẻ thanh toán tại Ngân Hàng TMCP Công thương Việt Nam”* (2009) tác giả Lê Thị Phương Linh,

Luận văn thạc sỹ Quản trị kinh doanh, chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng.

Nội dung của hai đề tài trên đã đề cập đến một bộ phận của dịch vụ thanh toán trong nước là dịch vụ thanh toán thẻ tại một ngân hàng cụ thể.

4.5. Đề tài “*Phát triển các hình thức thanh toán điện tử tại Ngân hàng Nông nghiệp & phát triển nông thôn Việt Nam*” (2009), tác giả Lê thị Khương, Luận văn thạc sỹ chuyên ngành Tài chính – ngân hàng, Đại học Đà Nẵng. Đề tài chỉ nghiên cứu các dịch vụ thanh toán của ngân hàng dựa trên nền tảng của công nghệ điện tử là một trong những sản phẩm của dịch vụ thanh toán trong nước.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG

1.1. TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ THANH TOÁN QUA NGÂN HÀNG

1.1.1. Các khái niệm

a. Khái niệm về dịch vụ ngân hàng

b. Khái niệm dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

Thanh toán qua ngân hàng là các giao dịch thanh toán giữa người trả và người hưởng qua ngân hàng, trong đó ngân hàng đóng vai trò trung gian thanh toán. Trong trường hợp này, ngân hàng là một tổ chức cung ứng dịch vụ thanh toán.

1.1.2. Đặc điểm của thanh toán qua ngân hàng

1.1.3. Phân loại dịch vụ thanh toán qua ngân hàng

a. Căn cứ vào đặc điểm thanh toán

b. Căn cứ vào phạm vi thanh toán

- Thanh toán trong nước

- Thanh toán quốc tế

c. Căn cứ vào thể thức thanh toán

Dịch vụ thanh toán trong nước là dịch vụ mà giao dịch thanh toán được xác lập, thực hiện và kết thúc trên lãnh thổ, bao gồm các thể thức sau:

- *Thanh toán bằng Séc*
- *Thanh toán bằng Ủy nhiệm chi hoặc lệnh chi*
- *Thanh toán bằng Ủy nhiệm thu hoặc nhờ thu*
- *Thanh toán thư tín dụng trong nước*
- *Thanh toán bằng thẻ*
- *Dịch vụ thanh toán dựa trên nền tảng Ngân hàng điện tử.*

1.1.4. Vai trò của dịch vụ thanh toán

a. Đối với xã hội và nền kinh tế:

b. Đối với ngân hàng:

c. Đối với khách hàng:

1.2. PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC QUA NGÂN HÀNG

1.2.1. Nội dung phát triển dịch vụ thanh toán trong nước (DVTTTN)

Phát triển DVTTTN là quá trình ngân hàng tiến hành các biện pháp cần thiết nhằm đạt mục tiêu trọng tâm là gia tăng quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước trên cơ sở nâng cao chất lượng dịch vụ cung ứng, bảo đảm kiểm soát rủi ro, tăng năng lực cạnh tranh và bảo đảm mức sinh lời từ DVTTTN phù hợp với chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

2.2.2. Tiêu chí đánh giá kết quả phát triển của DVTTTN

a. Tăng trưởng về quy mô cung ứng DVTTTN

Đối với DVTTTN, tăng trưởng quy mô cung ứng dịch vụ thể hiện qua mức độ tăng của các chỉ tiêu:

- Doanh số thanh toán qua ngân hàng;

- Số lượt khách hàng sử dụng dịch vụ;
- Số lượng khách hàng mở tài khoản giao dịch tại ngân hàng.

b. Nâng cao chất lượng DVTTTN cung ứng cho khách hàng

Chất lượng DVTTTN có thể đánh giá qua việc ngân hàng tự tổ chức đánh giá hoặc qua khảo sát ý kiến của khách hàng sử dụng DVTTTN.

c. Cơ cấu DVTTTN cung ứng

Cơ cấu DVTTTN có thể được xem xét theo các tiêu thức: theo đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ; theo hình thức thanh toán...

d. Mức tăng thị phần DVTTTN của ngân hàng

Thị phần DVTTTN thường được đánh giá qua chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thanh toán trong nước của ngân hàng so với tổng doanh số thanh toán của tất cả các ngân hàng trên thị trường mục tiêu của ngân hàng. Chỉ tiêu đánh giá năng lực cạnh tranh của ngân hàng về DVTTTN.

e. Kiểm soát rủi ro trong hoạt động thanh toán trong nước

- Rủi ro mang đến do quá trình tác nghiệp như: thao tác không chính xác của nhân viên ngân hàng, do lỗi hệ thống công nghệ thông tin, do qui trình, qui chế và các yếu tố khách quan khác.

- Rủi ro thanh toán do các đối tượng có hành vi lừa đảo, đối tượng thuộc danh sách đen, nếu không kiểm soát cẩn thận và rủi ro về tính bảo mật trong giao dịch điện tử.

- Rủi ro trong hoạt động kinh doanh thẻ mà chủ yếu là giả mạo thẻ do gian lận tài khoản thẻ và thẻ giả, tiếp sau là các loại hình khác như thẻ mất cắp, thất lạc...

e. Mức tăng doanh thu DVTTTN

Hiện nay, với điều kiện hạch toán của ngân hàng chưa thể tính toán trực tiếp lợi nhuận từ hoạt động cung ứng DVTTTN do

chưa thể tính toán phân bổ các chi phí riêng cho hoạt động này nên chỉ tiêu mức tăng doanh thu có thể dùng để phản ánh gián tiếp mức sinh lời từ DVTTTN của ngân hàng.

1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ thanh toán trong nước

a. Các nhân tố bên ngoài

b. Các nhân tố bên trong

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương I, luận văn đã hệ thống hóa các vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng, trong đó có khái niệm dịch vụ thanh toán, phân loại dịch vụ thanh toán, đặc điểm, vai trò của thanh toán qua Ngân hàng, các hình thức thanh toán trong nước qua Ngân hàng.

Tiếp theo, luận văn cũng đã xây dựng các tiêu chí đánh giá sự phát triển của dịch vụ thanh toán trong nước qua Ngân hàng, nghiên cứu, phân tích những các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ thanh toán trong nước để từ đó tìm hiểu những vấn đề cần quan tâm nhằm phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của một Ngân hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI CN NHNo & PTNT ĐÀ NẴNG

2.1. KHÁI QUÁT VỀ CN NHNo&PTNT THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.1.1. Lịch sử thành lập và phát triển

2.1.2. Chức năng nhiệm vụ và bộ máy tổ chức của chi nhánh NHNo&PTNT thành phố Đà Nẵng

2.1.3. Khái quát tình hình hoạt động kinh doanh

2.2. THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI CN NHNo&PTNT THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.2.1. Các biện pháp nhằm phát triển DVTTN tại Agribank Đà Nẵng đã triển khai trong thời gian qua.

2.2.2. Các DVTTN đã triển khai tại Agribank Đà Nẵng

2.2.3. Phân tích kết quả phát triển DVTTN tại Agribank Đà Nẵng

a. Sự tăng trưởng về quy mô cung ứng dịch vụ thanh toán trong nước

Agribank Đà Nẵng trong những năm qua rất chú trọng việc chuẩn hóa và phát triển công tác thanh toán trong nước. Các kênh thanh toán hoạt động an toàn, ổn định, hiệu quả và ngày càng phát triển.

Bảng 2.6. Quy mô dịch vụ qua theo loại hình thanh toán qua các năm tại Agribank Đà Nẵng

Hình thức thanh toán	Năm 2010		Năm 2011		Năm 2012		Doanh số Năm 2011/2010(%)	Doanh số Năm 2012/2011(%)
	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số	Số món	Doanh số		
1. Séc tiền mặt	10.745	2.577	12.608	3.254	11.204	2.578	26,27	(20,77)
2. Séc chuyển khoản	5	0,21	3	0,05	3	0,15	(76,19)	200,00
3. Séc bán chỉ	1	0,2	0	0	0	0	(100,00)	-
4. Ủy nhiệm thu	6.755	20.309	7.951	26.725	8.233	29.524	31,59	10,47
5. Ủy nhiệm chi	198.525	45.412	220.153	55.352	254.384	68.822	21,89	24,24
6. Thẻ thanh toán	33.309	203	33.473	292	37.074	384	43,91	31,31
7. Thanh toán lương	12.352	737	14.630	844	16.826	1.536	14,52	81,99
8. Dịch vụ thu ngân sách	7.800	304	119.000	816	212.000	2.781	168,42	240,81
9. Thanh toán qua Bill payment	38.453	21.941	39.243	28.788	43.390	38.099	31,21	32,24
Tổng số	284.846	88.906	421.823	112.817	555.274	139.895	26,88	12,99

(Nguồn: Báo cáo chuyên đề sản phẩm dịch vụ của Agribank Đà Nẵng)

Phân tích chi tiết cho từng loại hình thức thanh toán, ta thấy:

- *Thanh toán Séc*: Thanh toán bằng séc chưa được tận dụng triệt để, nhất là séc chuyển khoản, séc bảo chi hầu như không phát triển, cụ thể 2 năm 2011 và 2012 không phát sinh món nào, do thói quen ưa thích dùng tiền mặt, ngày càng nhiều khách hàng chuyển sang hình thức thanh toán bằng ủy nhiệm chi do hệ thống thanh toán hiện nay khá hoàn thiện.

- *Thanh toán ủy nhiệm chi/lệnh chi*: là hình thức thanh toán được sử dụng phổ biến nhất và có doanh số hoạt động lớn nhất trong toàn bộ hoạt động thanh toán của chi nhánh. Năm 2011, số lượng thanh toán ủy nhiệm chi là 220.153 món, tăng 21.630 món, doanh số thanh toán đạt 55.352 tỷ đồng, tăng 9.940 tỷ đồng, tỷ lệ tăng là 21,89% so với năm 2010; Năm 2012, số lượng thanh toán ủy nhiệm chi là 254.384 món, tăng 34.231 món, doanh số thanh toán đạt 68.822 tỷ đồng, tăng 13.470 tỷ đồng, tỷ lệ tăng là 24,34% so với năm 2011

- *Thanh toán Ủy nhiệm thu/nhờ thu*: Năm 2011, số lượng thanh toán ủy nhiệm thu là 7.951 món, tăng 1.196 món, doanh số thanh toán đạt 26.725 tỷ đồng, tăng 6.416 tỷ đồng, tỷ lệ tăng là 31,59% so với năm 2010; Năm 2012, tốc độ tăng có phần chậm lại, cụ thể số lượng thanh toán ủy nhiệm thu là 8.233 món, tăng 272 món, doanh số thanh toán đạt 29.524 tỷ đồng, tăng 2.799 tỷ đồng, tỷ lệ tăng là 10,47% so với năm 2011. Số nhà cung cấp ký hợp đồng nhờ thu bao gồm: Công ty dịch vụ viễn thông, Công ty điện thoại Đà Nẵng, Công ty cấp nước Đà Nẵng, Công ty TNHH MTV điện lực Đà Nẵng.

- *Dịch vụ thẻ*: Năm 2011 tổng số lượng thẻ phát hành là 33.309 thẻ, tăng 2.836 thẻ, tỷ lệ tăng là 9,31% so với năm 2010, là năm có tốc độ cao nhất trong 3 năm. Đến 31/12/2012, tổng số lượng thẻ phát hành là 34.521 thẻ, tăng 1.212 thẻ, tỷ lệ tăng là 3,64% so với năm 2011. Thiết bị phục vụ thanh toán qua thẻ của chi nhánh bao

gồm 44 máy ATM được lắp đặt tại các trung tâm thương mại, khu dân cư và 110 thiết bị thanh toán thẻ POS.

- *Trả lương tự động qua tài khoản*: Năm 2011, số lượng doanh nghiệp trả lương qua tài khoản tăng 70 đơn vị, tỷ lệ tăng 21,88% so với năm 2010; Năm 2012, tăng 60 đơn vị, tỷ lệ tăng 15,39% so với năm 2011. Doanh số chi lương và phí dịch vụ cũng có tốc độ tăng tương ứng và năm 2011 là năm có tốc độ tăng cao nhất trong kỳ phân tích.

- *Dịch vụ Mobile banking*: được sử dụng để thực hiện kiểm tra số dư, giao dịch tài khoản, thanh toán, và các giao dịch ngân hàng khác. Trong thời gian đầu triển khai Mobile banking, chi nhánh không đặt ra yêu cầu về lợi nhuận. Dịch vụ được đưa ra nhằm đem lại nhiều tiện ích cho khách hàng.

- *Dịch vụ Internet Banking*: hiện nay vẫn chỉ được sử dụng để tra cứu, vắn tin tài khoản chưa thực hiện được chuyển khoản, thanh toán nên số lượng khách hàng sử dụng chưa nhiều. Đến nay Agribank vẫn đang miễn phí đối với dịch vụ này.

- *Dịch vụ thanh toán hóa đơn (Bill payment)*: Số lượng khách hàng tham gia dịch vụ này tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm, qua đó doanh số cũng như phí dịch vụ tăng trưởng tương ứng. Đặc biệt là thanh toán tiền điện tại chi nhánh triển khai khá tốt do lợi thế về mạng lưới giao dịch. Cụ thể năm 2011 doanh số thanh toán tiền điện tăng 9 tỷ, tỷ lệ tăng 64.29% so với năm 2010; năm 2012 tăng 15 tỷ, tỷ lệ tăng 65.22% so với năm 2011.

- *Dịch vụ thu ngân sách*: triển khai được 2 năm nhưng đã đáp ứng được cầu của kho bạc, cục thuế, cục hải quan. Năm 2011, số món đạt 119.000 món tăng 41.0000 món; doanh số đạt 816 tỷ tăng 512 tỷ so với năm 2010. Năm 2012, số món đạt 139.082 món tăng 20.082 món; doanh số đạt 2.781 tỷ tăng 1.965 tỷ so với năm 2011.

b. Đánh giá chất lượng dịch vụ cung ứng

Để đánh giá chất lượng dịch vụ thanh toán của chi nhánh, đề tài thực hiện khảo sát ý kiến khách hàng về các tiêu chí liên quan đến chất lượng DVTTN. Với 250 phiếu khảo sát được phát ra lấy ý kiến khách hàng tại hội sở và các phòng giao dịch trực thuộc chi nhánh, số phiếu thu về 224 phiếu trong đó khách hàng cá nhân 135 phiếu; khách hàng doanh nghiệp 89 phiếu. Tác giả đưa ra các câu hỏi thăm dò ý kiến khách hàng sự lựa chọn và mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước của Agribank Đà Nẵng.

c. Cơ cấu dịch vụ cung ứng

Hình thức thanh toán ủy nhiệm chi được khách hàng sử dụng nhiều nhất tỷ trọng cả ba năm chiếm gần 50% trên tổng số doanh số thanh toán.

Hình thức thanh toán ủy nhiệm thu và thanh toán hóa đơn đều chiếm tỷ trọng trên 20%.

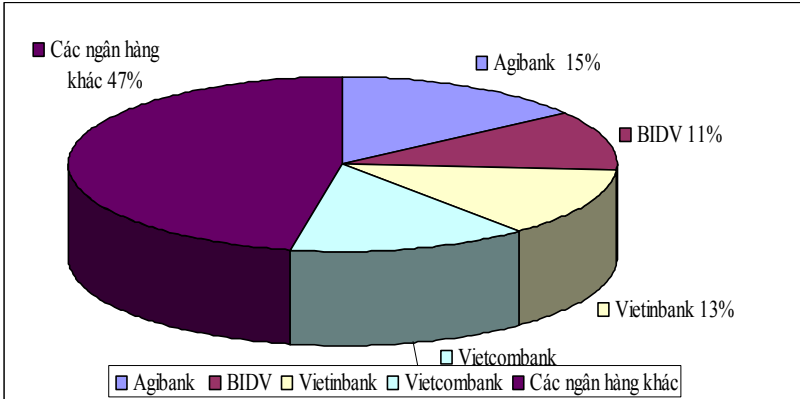
Tỷ trọng sử dụng séc rất thấp, có thể nói là phát sinh không đáng kể, đặc biệt, séc bảo chi không phát sinh.

Thẻ thanh toán về tỷ trọng trên doanh số thanh toán tuy vẫn còn khiêm tốn nhưng có sự tăng trưởng dần qua 3 năm.

Các sản phẩm thanh toán dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại như Mobile banking, Internet banking chi lương tự động, thanh toán hóa đơn, thu ngân sách tỷ trọng tuy chưa cao so với các sản phẩm truyền thống, nhưng ngày càng phát triển và tỷ trọng tăng dần qua các năm.

d. Tăng trưởng về thị phần dịch vụ thanh toán trong nước

Theo báo cáo của Ngân hàng Nhà nước Đà Nẵng năm 2012, Agribank Đà Nẵng dẫn đầu về doanh thu thanh toán trong nước với tỷ trọng thanh toán 15%. Đạt được kết quả này là do Agribank Đà Nẵng khai thác thế mạnh của hệ thống và mạng lưới, công nghệ thông tin, cơ sở khách hàng...



Biểu đồ 2.1. Thị phần thu DVTTN năm 2012 các Ngân hàng trên địa bàn TP Đà Nẵng

e. Hoạt động quản lý rủi ro

Công tác kiểm tra, kiểm soát trong hoạt động thanh toán của chi nhánh luôn được thực hiện thường xuyên và song song với quá trình triển khai thực hiện nhằm hạn chế tối đa các sai sót xảy ra. Hoạt động quản lý hệ thống và kiểm soát nghiệp vụ luôn được chi nhánh quan tâm và thực hiện nghiêm túc các qui trình nghiệp vụ và các chương trình quản lý rủi ro trong hoạt động thanh toán.

Những rủi ro xảy ra tại chi nhánh trong những gần đây đều được khắc phục kịp thời, không có tổn thất mất mát. Theo thống kê của chi nhánh sai sót trong quá trình tác nghiệp của nhân viên 130 món; trong thanh toán qua thẻ tại chi nhánh chưa xuất hiện thẻ giả, trong tổng số giao dịch thẻ không thành công có tới trên 19% giao dịch lỗi do khách hàng như lỗi nhập sai mã PIN, rút tiền vượt quá số dư,

f. Mức độ tăng trưởng thu nhập từ cung ứng DVTTN

Tốc độ tăng trưởng thu từ DVTTN của chi nhánh tăng đều qua các năm do chất lượng sản phẩm dịch vụ ngày càng được cải thiện, tốc độ thanh toán nhanh, mức phí cạnh tranh và bám sát sát

nhu cầu của khách hàng hơn, khai thác hiệu quả các kênh thanh toán. Doanh thu dịch vụ thanh toán trong nước đứng đầu về thu dịch vụ.

2.3. ĐÁNH GIÁ CHUNG THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN DVTTN TẠI CN NHNo & PTNT THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

2.3.1. Những mặt thành công

Thương hiệu, uy tín thương hiệu của Agribank Đà Nẵng ngày càng được khẳng định nâng cao trên thị trường và tạo lập được niềm tin đối với khách hàng.

Agribank đã hình thành một hệ thống thông tin kết nối online tất cả 2.300 chi nhánh trong toàn hệ thống với hạ tầng kỹ thuật hiện đại. Hệ thống thanh toán hoạt động ổn định, an toàn và hiệu quả; thời gian thanh toán chuyển tiền, xử lý giao dịch nhanh chóng.

Agribank Đà Nẵng đã chú trọng đẩy mạnh phát triển và triển khai các sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện đại của Agribank Việt Nam. Tốc độ tăng DNTTN hàng năm đều trên 20%.

2.3.2. Hạn chế.

- Cơ sở vật chất phục vụ khách hàng chưa tiện nghi, đồng bộ.

- Dịch vụ thanh toán ngân hàng điện tử còn thiếu một số tiện ích so với các ngân hàng khác. Hệ thống POS so với các ngân hàng trên địa bàn chưa phát triển rộng, thanh toán giao dịch qua POS còn quá thấp chưa hiệu quả.

- Chi nhánh chưa triển khai thực hiện kết nối thanh toán cho các khách hàng doanh nghiệp lớn trên địa bàn.

- Các sản phẩm cung ứng chưa định hướng theo nhu cầu khách hàng. Các sản phẩm liên kết, bán chéo sản phẩm tài chính chưa hiệu quả.

- Một số sản phẩm DVTTNT chưa thu hút được đông đảo khách hàng sử dụng. Phương thức giao dịch và cung cấp các dịch vụ chủ yếu vẫn là giao dịch trực tiếp tại quầy.

- Đối tượng khách hàng cá nhân hộ kinh doanh cá thể bị bỏ ngõ ở các khu vực chợ, trung tâm thương mại...

- Trong công tác chăm sóc khách hàng hiện nay tại Chi nhánh còn khá mờ nhạt, nhất là tại các chi nhánh cấp 3 phụ thuộc. Cán bộ làm công tác giới thiệu, tư vấn, trợ giúp khách hàng chưa chuyên nghiệp.

- Hoạt động marketing chưa làm nổi bật những lợi ích của các sản phẩm dịch vụ thanh toán trong nước, chưa có điểm nhấn tạo tính riêng biệt cho dịch vụ này.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

a. Nguyên nhân xuất phát từ nhân tố bên ngoài

- Các NHTM cổ phần mở thêm chi nhánh làm chia nhỏ thị trường và giảm bớt thị phần của các Ngân hàng lớn.

- Do thu nhập bình quân của người dân trên địa bàn chưa cao, tâm lý thói quen của người tiêu dùng thích sử dụng tiền mặt trong thanh toán hàng hóa dịch vụ vẫn còn phổ biến.

- Một số đơn vị kinh doanh không muốn công khai doanh thu nên ưu tiên thu tiền mặt nhiều hơn.

b. Nguyên nhân xuất phát từ nhân tố bên trong

**** Về công tác quản trị điều hành***

Chi nhánh chưa xây dựng được hệ thống đánh giá hiệu quả khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán theo từng đối tượng khách hàng. Hệ thống thông tin báo cáo, tổng hợp một số dịch vụ còn theo dõi thủ công.

Trong quá trình triển khai và thực hiện có sự cạnh tranh không lành mạnh trong cùng hệ thống.

Chi nhánh chưa xây dựng được một kế hoạch riêng cho phát triển dịch vụ thanh toán trong nước. Công tác chủ động tìm kiếm khách hàng sử dụng các dịch vụ thanh toán còn yếu đặc biệt là trong lĩnh vực thanh toán chuyển tiền. Sự phối hợp tác nghiệp giữa

các phòng ban, giữa các chi nhánh nhằm hoàn thành mục tiêu của toàn chi nhánh chưa cao.

** Về công tác xúc tiến Marketing hỗ trợ phát triển dịch vụ thanh toán trong nước*

Chiến lược Marketing sản phẩm dịch vụ chưa đầu tư đúng mức, chưa được nghiên cứu và triển khai xây dựng bài bản. Cơ chế khuyến mãi chưa thực sự hấp dẫn.

Hoạt động quảng bá, tiếp thị sản phẩm dịch vụ thanh toán chưa được đẩy mạnh, tần suất và hình thức quảng cáo còn đơn điệu. Việc tiếp thị, phối hợp với các nhà cung cấp dịch vụ và đào tạo khách hàng để cung ứng các sản phẩm, tiện ích còn hạn chế.

Công tác truyền thông hiện nay Chi nhánh chưa thật sự chú trọng đến việc truyền thông nội bộ dẫn đến một số cán bộ công nhân viên chưa thật sự hiểu rõ và chú trọng đến công tác chăm sóc khách hàng.

Bộ máy tổ chức chưa theo định hướng khách hàng, thiếu bộ phận thiết kế sản phẩm, nghiên cứu và phát triển dịch vụ ngân hàng cá nhân.

** Về đội ngũ cán bộ*

Đội ngũ cán bộ trẻ, trình độ cao nhưng kỹ năng tiếp thị, tìm kiếm khách hàng còn thụ động, kém hiệu quả.

Chi nhánh vẫn chưa thực sự quan tâm đúng mức tới công tác đào tạo đội ngũ cán bộ nghiệp vụ chuyên sâu để tiếp cận giới thiệu, tư vấn, hỗ trợ về sản phẩm dịch vụ. Lực lượng nghiên cứu ứng dụng, phát triển sản phẩm dịch vụ thanh toán mới còn mỏng, chưa được tham quan học hỏi khảo sát những nơi đã từng ứng dụng sản phẩm mới.

** Chính sách giá và chính sách khách hàng*

Phí thanh toán còn cao và thiếu sự thống nhất trong toàn hệ thống, chưa định giá đúng sản phẩm.

Biểu phí của chi nhánh phải phụ thuộc vào biểu phí của Trung ương nên nhiều loại phí không phù hợp, chưa cạnh tranh so

với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Chi nhánh chưa có chính sách phù hợp cho từng loại khách hàng, nhất là khách hàng VIP.

Các thủ tục giao dịch tuy có cải thiện nhưng vẫn chưa thuận tiện cho khách hàng. Các chi nhánh Agribank hầu hết là chỉ biết phục vụ đúng yêu cầu của khách hàng chứ chưa chú ý tới cách tư vấn giới thiệu cho khách hàng. Chất lượng dịch vụ chưa cao, phong cách phục vụ chưa chuẩn mực.

** Về công nghệ*

Hiện tại một số phần mềm ứng dụng chưa hoàn thiện. Triển khai sản phẩm còn phụ thuộc vào đối tác trong việc kết nối, nền tảng công nghệ thông tin.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, luận văn đã phân tích thực trạng phát triển dịch vụ trên từng sản phẩm thanh toán trong nước, phân tích những kết quả đạt được trong giai đoạn 2009-2012 của Agribank Đà Nẵng bao gồm sự phát triển của hình thức thanh toán truyền thống và sự phát triển các sản phẩm dịch vụ thanh toán hiện đại. Đồng thời luận văn cũng đánh giá những thành công, hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong hoạt động thanh toán tại Agribank Đà Nẵng về công tác quản trị, phát triển dịch vụ, hệ thống công nghệ, về hoạt động Marketing, để từ đó có cơ sở đề xuất những giải pháp, kiến nghị đối với chính phủ, Ngân hàng nhà nước, Ngân hàng nông nghiệp và PTNT Việt Nam trong thời gian đến.

CHƯƠNG 3

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ THANH TOÁN TRONG NƯỚC TẠI CN NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP & PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN DVTTTN CỦA NHNo & PTNT VIỆT NAM

3.2. GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DVTTN TẠI CHI NHÁNH NHNo & PTNT THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

3.2.1. Mở rộng qui mô dịch vụ thanh toán trong nước

a. Đa dạng hoá các kênh phân phối và thực hiện phân phối có hiệu quả

- Đa dạng hóa và nâng cấp chất lượng sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ hiện đại.

- Chú trọng duy trì và nâng cao chất lượng kênh phân phối truyền thống, xây dựng chi nhánh hoặc phòng giao dịch vệ tinh với mô hình gọn, nhẹ và đẩy mạnh phát triển kênh phân phối hiện đại.

- Tăng cường kết nối với khách hàng để thu hộ hóa đơn trên hệ thống Bill payment đối với thanh toán tiền nước, điện thoại, viễn thông, phí bảo hiểm, viễn thông, phí vệ sinh môi trường.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng và khả năng phục vụ của hệ thống ATM. Điều chuyển địa điểm ATM kém hiệu quả, tần suất hoạt động ít, không phục vụ 24/24h đến vị trí khác thuận tiện hơn nhằm phục vụ tốt cho nhu cầu của khách hàng.

- Mở rộng kênh phân phối thể qua mạng, thiết lập các kênh phân phối thể gián tiếp như: liên kết với một số doanh nghiệp có mạng lưới phân phối lớn, các đại lý phát hành thẻ tại siêu thị, khách sạn, nhà hàng, hệ thống các cửa hàng chuyên doanh....

b. Tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm

- Thay đổi cách tiếp cận, quản lý thông tin khách hàng từ chỗ khách hàng tìm đến ngân hàng bằng cách ngân hàng chủ động tìm đến khách hàng để giới thiệu các sản phẩm dịch vụ thanh toán với khách hàng.

- Hướng dẫn sử dụng những sản phẩm dịch vụ mang tính phổ thông đến mọi tầng lớp dân cư để khách hàng có hiểu biết về cách sử dụng, lợi ích của thanh toán qua ngân hàng để khách hàng không cảm thấy dịch vụ ngân hàng là quá xa vời.

- Tăng cường và duy trì thường xuyên chính sách hậu mãi đối với khách hàng. Tổ chức các đợt khuyến mãi song song với các chiến dịch quảng cáo.

c. Hoàn thiện phong cách, nâng cao kỹ năng phục vụ khách hàng của cán bộ, nhân viên Ngân hàng

Xây dựng phong cách làm việc chuyên nghiệp cho các giao dịch viên:

- *Thứ nhất*, đội ngũ nhân viên phải có năng lực, trình độ thể hiện ở khả năng cung cấp dịch vụ đáp ứng được yêu cầu của khách hàng. Xây dựng phương châm nội bộ “*cán bộ nhân viên Agribank hiểu rõ và sử dụng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng hàng thành thạo hơn khách hàng*”.

- *Thứ hai*, nhân viên phải thấu hiểu nhu cầu của khách hàng và kịp thời đáp ứng các dịch vụ đã có cho khách hàng và đưa ra các yêu cầu về sản phẩm dịch vụ mới nhằm thoả mãn nhu cầu của khách hàng.

- *Thứ ba*, nhân viên phải nhiệt tình và thân thiện trong suốt quá trình thực hiện cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Luôn luôn phục vụ khách hàng với phương châm “*cán bộ nhân viên Agribank chịu khó, không để khách hàng khó chịu*”.

- *Thứ tư*, phong cách giao dịch của nhân viên phải thể hiện sự chuyên nghiệp trong công việc. Giáo dục nhân viên giao dịch luôn luôn biết cảm ơn, xin lỗi khách hàng đúng lúc.

Ngoài ra chi nhánh cần tổ chức tập huấn công tác chăm sóc khách hàng cho nhân viên ngân hàng, luôn hướng tới phương châm “*giữ chân khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới*”.

d. Xây dựng quy chế thi đua, khen thưởng khuyến khích phát triển dịch vụ thanh toán

3.2.2. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng DVTTTN

a. Nâng cao khả năng đáp ứng và tính an toàn trong thanh toán

- Ứng dụng kỹ thuật công nghệ thông tin hiện đại, tinh giản hoá các thủ tục, tự động hoá thao tác thực hiện để giảm thiểu thời gian giao dịch của khách hàng và đáp ứng được yêu cầu của khách hàng là được phục vụ nhanh hơn nhưng vẫn đảm bảo chất lượng và độ an toàn chính xác.

- Chú trọng chất lượng dữ liệu và độ bảo mật, an toàn bảo mật ngay từ nhận thức, an toàn của hệ thống công nghệ, nâng cao chất lượng phần mềm hạn chế các vấn đề lỗi hệ thống trong thanh toán như lỗi đường truyền, nghẽn mạch do quá tải.

b. Tăng cường ứng dụng, phát triển công nghệ

Quá trình chuyển đổi ứng dụng công nghệ ngân hàng đòi hỏi phải thực hiện mang tính hệ thống. Vì vậy chi nhánh cần chủ động phối hợp với trung tâm công nghệ thông tin của Agribank để làm tốt công tác phát triển sản phẩm dịch vụ của chi nhánh.

c. Nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng

- Nâng cao hiệu quả công tác giới thiệu tư vấn cho khách hàng lợi ích của từng hình thức thanh toán. Trực tiếp tìm kiếm liên hệ khách hàng để cung cấp thông tin về cách sử dụng sản phẩm dịch vụ của Agribank.

- Thiết kế và bố trí quầy dịch vụ, môi trường không gian giao dịch đầy đủ tiện nghi như trang bị sách, báo, tạp chí chuyên ngành ngân hàng, máy tính truy cập internet cho khách hàng sử dụng miễn phí trong thời gian chờ đợi. Bố trí bàn tư vấn khách hàng có nhân viên hướng dẫn.

- Rà soát lại các quy trình thủ tục, các thao tác trong quá trình cung ứng sản phẩm dịch vụ, loại bỏ những thủ tục không cần thiết, những quy trình không hiệu quả gây khó khăn và gây mất thời gian cho khách hàng.

- Chuẩn hóa quy trình thủ tục, đảm bảo thống nhất quy trình giữa các bộ phận, các chi nhánh trực thuộc Khắc phục tình trạng

cùng một khách hàng, cùng một sản phẩm mỗi nhân viên trong ngân hàng hay tại các chi nhánh khác nhau lại yêu cầu thủ tục hồ sơ khác nhau gây khó hiểu cho khách hàng, làm mất uy tín của ngân hàng.

- Thực hiện tốt các hợp đồng và cam kết với khách hàng và đồng bộ trong triển khai toàn chi nhánh cũng như sự phối kết hợp của cả hệ thống trong việc cung cấp sản phẩm dịch vụ.

3.2.3. Tăng cường bán chéo dịch vụ và phục vụ trọn gói

Một số gói sản phẩm mà các ngân hàng cần quan tâm là:

- *Dịch vụ tài khoản cá nhân trọn gói*: Tài khoản cá nhân kết hợp với phát hành thẻ, thanh toán hóa đơn dịch vụ, chuyển tiền tiết kiệm tự động (tự động chuyển qua tài khoản tiền gửi tiết kiệm khi vượt mức số dư nhất định) và được cấp hạn mức thấu chi khi có nhu cầu chi tiêu vượt số dư hiện có...

- *Dịch vụ tài khoản doanh nghiệp trọn gói*: quản lý tiền gửi, thanh toán lương giúp các doanh nghiệp, thu hộ tiền bán hàng, chuyển tiền, thanh toán thay cho khách hàng, thực hiện nghiệp vụ ngân quỹ, nghiệp vụ hối đoái... Trong vai trò hỗ trợ vốn cho doanh nghiệp, các ngân hàng cung cấp sản phẩm thấu chi, cho vay vốn lưu động, cho vay đầu tư, cho vay đồng tài trợ, cho vay theo ủy thác...

- *Bán chéo sản phẩm ngân hàng thông qua các hoạt động liên kết*: Liên kết để bán chéo sản phẩm ngân hàng là sự phối kết hợp giữa ngân hàng với ít nhất một đối tác để hỗ trợ nhau trong việc phân phối sản phẩm. Bán chéo sản phẩm ngân hàng với các công ty, các tập đoàn bảo hiểm. Bán chéo sản phẩm giữa ngân hàng với các công ty cung ứng dịch vụ: dịch vụ điện, nước, truyền hình, dịch vụ viễn thông...

3.2.4. Tăng cường công tác quản trị rủi ro trong hoạt động thanh toán

Để phòng ngừa và hạn chế rủi ro này, giải pháp mà Ngân hàng nên hướng đến là:

- Xây dựng được đầy đủ các quy trình, quy chế đảm bảo minh bạch và tránh chồng chéo.

- Tăng cường đào tạo, huấn luyện cán bộ, đặc biệt liên quan đến đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng tác nghiệp.

- Tăng cường cán bộ có đủ tiêu chuẩn tham gia công tác hậu kiểm, kiểm tra kiểm soát. Thực hiện kiểm soát chéo trong tất cả các giao dịch của ngân hàng.

- Thường xuyên rà soát lại các qui trình, qui định nội bộ trong chi nhánh để hoàn thiện, bổ sung, nâng cấp và tránh sơ hở dễ bị lợi dụng.

- Sử dụng các biện pháp kỹ thuật và nghiệp vụ phù hợp để phòng ngừa cho tất cả các chủ thể tham gia vào quá trình phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ. Phối hợp giữa các ngân hàng trong trao đổi, xử lý thông tin về thẻ.

3.2.5. Triển khai và phối hợp thực hiện đồng bộ các chính sách

a. Chính sách khách hàng

b. Chính sách phí dịch vụ

c. Chính sách phát triển dịch vụ

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ.

3.3.1. Đối với chính phủ

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

3.3.3. Đối với NHNo&PTNT Việt Nam

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Đà Nẵng ở chương 2 và dựa trên định hướng phát triển dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng nông nghiệp phát triển nông thôn Việt Nam, luận văn đã đưa ra những giải pháp cụ thể để phát triển dịch vụ dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Đà Nẵng trong thời gian tới. Giải pháp tập trung chủ yếu vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, phát triển nền tảng

khách hàng, công tác marketing, chính sách khách hàng. Bên cạnh đó luân văn cũng đã nêu ra một số kiến nghị nhằm phát triển dịch vụ thanh toán qua Ngân hàng đối với chính phủ, đối với NHNN, đối với Ngân hàng nông nghiệp phát triển nông thôn Việt Nam.

KẾT LUẬN

Thanh toán giữ vai trò hết sức quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Đứng trên góc độ ngành ngân hàng, nó đang dần chiếm một vị trí quan trọng trong hoạt động kinh doanh ngân hàng. Thông qua phát triển dịch vụ thanh toán, các ngân hàng đáp ứng được nhu cầu thanh toán của xã hội và xác lập được vị thế của mình trên thị trường.

Agribank là Ngân hàng thương mại hàng đầu tại Việt Nam. Do đó Agribank Đà Nẵng đã nắm bắt được xu thế đổi mới lĩnh vực tài chính của đất nước và đã có những đóng góp to lớn trong hoạt động tài chính ngân hàng tại địa bàn Thành phố Đà Nẵng. Chi nhánh đã nhận thấy vai trò và vị trí tất yếu của hoạt động thanh toán trong nước đối với một ngân hàng thương mại.

Với mong muốn góp phần đẩy mạnh dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Đà Nẵng, tạo được lợi thế cạnh tranh và điểm khác biệt trong dịch vụ của ngân hàng trên địa bàn, nhằm đáp ứng sự thỏa mãn tối đa cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Qua nghiên cứu và phân tích đề tài cho thấy được những vấn đề sau:

Thứ nhất, hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về dịch vụ thanh toán trong nước của Ngân hàng thương mại.

Thứ hai, phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Đà Nẵng cho thấy: Agribank hiện đại hóa ngân hàng cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin đã tạo điều kiện cho các dịch vụ thanh toán hiện đại phát triển nhanh chóng và an toàn đáp ứng được xu thế phát triển của xã hội và nhu cầu của khách hàng hàng. Tuy nhiên, một số sản phẩm của chi nhánh đưa ra

vẫn chưa thu hút được lượng khách hàng, chưa tương xứng với vị thế của mình; Công tác marketing tuyên truyền quảng cáo, tư vấn chăm sóc khách hàng của chi nhánh vẫn chưa được xem trọng, do đó rất nhiều khách hàng vẫn chưa biết đến các sản phẩm dịch vụ hiện đại và chưa thu hút khách hàng sử dụng; Thu dịch vụ thanh toán trong nước tăng tương đều qua các năm nhưng vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu dịch vụ qua ngân hàng.

Thứ ba, xuất phát từ những hạn chế, đề tài đưa ra các giải pháp về cả con người, cơ sở hạ tầng kỹ thuật lẫn chính sách phát triển của ngân hàng nhằm đẩy mạnh thanh toán trong nước vừa mang tính phương pháp luận, vừa có tính thực tiễn nhằm phát triển thị phần, mở rộng khách hàng, tăng thu dịch vụ và thỏa mãn tốt hơn nhu cầu khách hàng trong lĩnh vực dịch vụ ngân hàng trên địa bàn.

Với những giải pháp đã trình bày luận văn, tác giả hy vọng sẽ đóng góp một phần nhỏ nhằm nâng cao hiệu quả phát triển dịch vụ thanh toán trong nước tại Agribank Đà Nẵng trong thời gian tới; đồng thời góp phần tạo bước chuyển biến mạnh mẽ cho hoạt động kinh doanh dịch vụ ngân hàng định hướng vào khách hàng của Agribank Đà Nẵng nói riêng và Agribank Việt Nam nói chung.

Do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm, kiến thức nên đề tài không thể tránh khỏi những khiếm khuyết, tác giả mong nhận được sự đóng góp của người đọc.

Tác giả xin chân thành cảm ơn đến Quý Thầy, Cô đã tạo điều kiện hướng dẫn, quan tâm giúp đỡ trong quá trình học tập và nghiên cứu. Đặc biệt Thầy giáo hướng dẫn PGS. TS Lâm Chí Dũng đã tận tình hướng dẫn trong suốt thời gian thực hiện và hoàn thành luận văn này.