NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI AGRIBANK - CHI NHÁNH TRÀ BỒNG, QUẢNG NGÃI

TS. Nguyễn Thị Như Mai* - ThS. Nguyễn Vũ Như Quỳnh* - ThS. Trịnh Thị Mai Nhi**

Nghiên cứu sử dụng phương pháp thống kê, phân tích và so sánh để đánh giá thực trạng CLDV NHĐT dành cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam - Chi nhánh Trà Bồng Quảng Ngãi (Agribank Trà Bồng) trong giai đoạn 2022-2025. Trên cơ sở đó, phương pháp phân tích logic và khái quát hóa được sử dụng để làm rõ những hạn chế, nguyên nhân hạn chế và đề xuất giải pháp để Agribank Trà Bồng nâng cao CLDV NHĐT dành cho khách hàng cá nhân phù hợp với thực tiễn, góp phần đẩy mạnh sự phát triển chung của Ngân hàng, đáp ứng mục tiêu tăng trưởng bền vững.

• Từ khóa: *chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử, khách hàng cá nhân, Agribank Trà Bồng.*

The study employs statistical, analytical, and comparative methods to assess the current state of e-banking service quality for individual customers at the Vietnam Bank for Agriculture and Rural Development - Tra Bong Branch, Quang Ngai (Agribank Tra Bong) during the 2022-2025 period. On that basis, logical analysis and generalization methods are used to clarify the limitations, identify the causes of these limitations, and propose solutions to help Agribank Tra Bong improve the quality of e-banking services for individual customers in line with practical conditions, thereby contributing to the Bank's overall development and meeting the goal of sustainable growth.

• Key words: *ce-banking service quality, individual customers, Agribank Tra Bong.*

Ngày nhận bài: 26/3/2026
Ngày gửi phản biện: 26/4/2026
Ngày duyệt đăng: 15/5/2026

DOI: https://doi.org/10.71374/jfarv.v26.i313.16

1. Đặt vấn đề

Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank), một trong những ngân hàng có mạng lưới rộng khắp cả nước, việc phát triển dịch vụ ngân hàng điện tử (NHĐT) đóng vai trò then chốt trong chiến lược chuyển đổi số và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Tuy nhiên, tại Agribank Trà Bồng một địa bàn miền núi của tỉnh Quảng Ngãi, mặc dù đã có nhiều nỗ lực trong việc triển khai dịch vụ NHĐT, vẫn còn những tồn tại nhất định như chất lượng đường truyền chưa ổn định, cơ sở hạ tầng kỹ thuật chưa đồng bộ, đội ngũ nhân viên chưa được đào tạo chuyên sâu, cùng với phạm vi tiếp cận khách hàng còn hạn chế do địa bàn rộng và đặc thù dân cư.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, đặc biệt là giữa các ngân hàng thuộc nhóm Big 4, việc nâng cao chất lượng dịch vụ NHĐT tại Agribank Trà Bồng là hết sức cần thiết và cấp bách. Đây không chỉ là yêu cầu nhằm duy trì và mở rộng thị phần, mà còn là điều kiện tiên quyết để nâng cao chất lượng dịch vụ NHĐT, tăng uy tín, hình ảnh ngân hàng trong lòng khách hàng, góp phần thực hiện thành công chiến lược chuyển đổi số của toàn hệ thống Agribank.

Thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Bồng

Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Trà Bồng giai đoạn 2022- 2025

Bảng 1 thể hiện thu nhập của Agribank Trà Bồng tăng trưởng ổn định qua từng năm. Tổng thu năm 2022 là 58.068 triệu đồng, tăng mạnh qua các năm và đạt 80.932 triệu đồng vào năm 2025, tăng 22,24% so với năm 2024. Hoạt động dịch vụ luôn đạt chỉ tiêu kế hoạch, chủ yếu đến từ các thu nhập thuần như ủy thác, ngân quỹ và thanh toán trong nước. Thu từ dịch vụ NHĐT cũng tăng đều đặn, từ 882 triệu đồng năm 2022 lên 1.291 triệu đồng năm 2024, với mức tăng trưởng mạnh nhất vào năm 2025. Tuy nhiên, thu nhập chủ yếu vẫn đến từ hoạt động tín dụng, chiếm hơn 90% tổng thu nhập.

** Trường Đại học Tài chính - Marketing; Tác giả liên hệ, email: nguyenthinhumai@tckt.edu.vn*
*** Ngân hàng Agribank - Chi nhánh Trà Bồng, Quảng Ngãi*

Chi phí của chi nhánh cũng tăng từ 9.233 triệu đồng năm 2022 lên 14.487 triệu đồng năm 2024. Mặc dù tổng chi phí năm 2025 chỉ tăng thêm 11.054 triệu đồng, nhưng chi phí chi trả lãi lại tăng 31.702 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng là 218,83%, khoản chi trả lãi tăng là vì khoản chi trả lãi này chủ yếu do các khoản chi trả lãi tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn và tiền lãi gửi của tổ chức, lãi suất huy động tiết kiệm năm đạt mức cao nhất từ trước đến nay.

Bảng 1. Kết quả hoạt động kinh doanh của Agribank Trà Bồng (Triệu đồng)

	2022	2023	2024	2025
1. Tổng thu	**58.068**	**63.167**	**66.208**	**80.932**
- Thu từ lãi	52.661	55.810	59.821	75.157
- Thu ngoài lãi	5.407	7.357	6.387	5.775
Trong đó: E-Banking	882	1.011	1.146	1.291
2. Tổng chi	**38.288**	**38.896**	**43.809**	**54.863**
- Chi trả lãi	9.223	11.102	14.487	46.189
- Chi khác	29.065	27.794	29.322	8.674
3. Lợi nhuận trước thuế	**20.533**	**24.768**	**23.363**	**27.395**

Nguồn: Agribank Trà Bồng (2022, 2023, 2024, 2025)

Trong khi đó, về các khoản chi khác có sự khác biệt hơn so với chi trả lãi, ở khoản chi này giảm 20.648 triệu đồng so với năm 2024 tướng ứng mức giảm khoảng 70,42%, lý do có sự giảm mạnh về khoản chi trả khác như này là vì năm 2025 chi nhánh thực hiện nghiêm túc chính sách tiết kiệm, chống lãng phí và phần lớn chỉ thực hiện chính sách chi đối với những chương trình chăm sóc dành cho khách hàng gửi tiết kiệm, khách hàng vay, khách hàng vip và công tác an sinh xã hội.

Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân

Dịch vụ NHĐT qua phương tiện điện tử dành cho KHCN

Dịch vụ NHĐT tại Agribank Trà Bồng đã phát triển đa dạng với nhiều tiện ích trên Internet Banking, Mobile Banking và SMS Banking, trong đó Mobile Banking được xác định là sản phẩm chủ lực, phù hợp xu hướng thanh toán số và thương mại điện tử. Ngân hàng đã mở rộng hợp tác với nhiều đối tác nhằm gia tăng giá trị dịch vụ, tuy nhiên vẫn tồn tại hạn chế như tính năng tra soát online, đăng ký vay trực tuyến trên Mobile Banking chưa được triển khai, SMS Banking chức năng còn giới hạn và rủi ro thanh toán cao, Internet Banking ít phổ biến do chính sách phí và nhu cầu sử dụng chưa phù hợp với đại đa số khách hàng.

Dịch vụ NHĐT qua dịch vụ thẻ dành cho KHCN

Hiện nay, Agribank Trà Bồng đã trang bị 01 máy CDM (Cash Deposit Machine) để phục vụ nhu cầu rút, nộp tiền mặt, chuyển khoản…qua thẻ ATM của khách hàng. CDM cũng được xem là ATM và nó bao gồm tất cả các chức năng của ATM nhưng có thêm tiện ích là nạp tiền vào tài khoản và rút tiền bằng mã giúp khách hàng có nhiều sự lựa chọn và thuận tiện hơn khi sử dụng dịch vụ thẻ.

Các loại thẻ Agribank Trà Bồng cung cấp hiện nay là: Thẻ ghi nợ nội địa, thẻ ghi nợ quốc tế, thẻ tín dụng nội địa. Trong mỗi danh mục sản phẩm thẻ lại chia thành nhiều loại thẻ với những tiện ích khác nhau, cụ thể: thẻ ghi nợ nội địa (thẻ Agribank Success và thẻ Plus Success); thẻ ghi nợ quốc tế; thẻ tín dụng nội địa Lộc Việt. Như vậy, có thể thấy rằng Agribank Trà Bồng đã triển khai đa dạng các sản phẩm thẻ với nhiều ưu điểm về công nghệ và hạn mức giao dịch nhằm đáp ứng nhu cầu khác nhau của khách hàng. Tuy nhiên, thẻ ghi nợ nội địa chiếm tỷ lệ phát hành lớn, trong khi thẻ quốc tế và tín dụng có tiềm năng tạo lợi thế cạnh tranh nhưng chưa được khai thác sâu. Điều này vừa thể hiện sự phù hợp của sản phẩm với nhu cầu thực tiễn, đồng thời mở ra cơ hội phát triển dịch vụ NHĐT với đa dạng sản phẩm.

Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Bồng

An toàn trong hoạt động

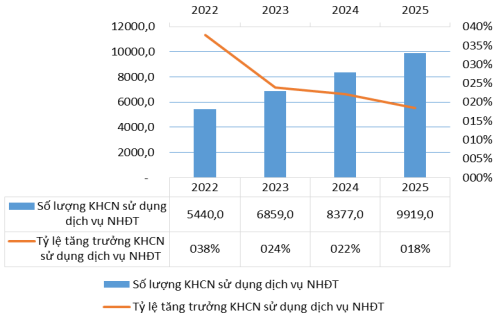
Agribank đã xây dựng hệ thống mạng lưới đáp ứng tiêu chuẩn an toàn thông tin, với các trung tâm dữ liệu được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 27001:2022. Agribank đã chủ động triển khai các giải pháp đảm bảo an toàn bảo mật thông tin trong thanh toán trực tuyến và thanh toán thẻ ngân hàng cho khách hàng như: SMS OTP; Soft OTP; Token OTP, sinh trắc học bằng khuôn mặt. Bên cạnh đó, trong năm 2024 Agribank Trà Bồng đã thực hiện thu thập sinh trắc học cho khách hàng theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và NHNN về triển khai các giải pháp an toàn, bảo mật nhằm giảm thiểu việc lộ thông tin, các hành vi phạm pháp, đánh cắp dữ liệu, tài khoản nhằm chiếm đoạt tài sản trên các kênh giao dịch điện tử. Bên cạnh đó, dịch vụ AgriNotify phát hiện, cảnh báo tài khoản nghi ngờ, lừa đảo được tích hợp trực tiếp trên nền tảng Agribank Plus đã triển khai. Hơn nữa, Ban lãnh đạo Agribank Trà Bồng luôn chú trọng quán triệt đến cán bộ nhân viên cũng như tuyên truyền đến khách hàng về tầm quan trọng của bảo mật thông tin, cảnh báo đến khách hàng các hình thức lừa đảo, … nhằm đảm bảo an toàn tài sản cho ngân hàng và khách hàng. Tuy nhiên, hoạt động truyền thông đến khách hàng chưa có sự hiệu quả, chỉ có thể tiếp cận ở phạm

vi hẹp khi khách hàng đến giao dịch tại quầy cộng thêm thời gian có thể trao đổi với khách hàng không nhiều. Do đó, khách hàng vẫn chưa thể hiểu hết tầm quan trọng của việc an toàn thông tin cá nhân, các hình thức tấn công của tội phạm công nghệ. Bên cạnh đó, hệ thống dịch vụ vẫn còn bị lỗi gián đoạn do 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.

Số lượng khách hàng tham gia sử dụng dịch vụ

Hình 1 cho thấy, số lượng KHCN sử dụng dịch vụ NHĐT tại Agribank Trà Bồng có sự gia tăng qua từng năm. Một trong những lợi thế của Agribank Trà Bồng là sở hữu lượng lớn khách hàng là cán bộ, nhân viên làm việc tại các đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn và được trả lương thông qua tài khoản mở tại Agribank Trà Bồng. Tuy nhiên, tỷ lệ tăng trưởng số lượng KHCN sử dụng dịch vụ NHĐT đang có xu hướng giảm dần qua từng năm do tệp khách hàng tiềm năng dần bão hòa, cùng với thói quen dùng tiền mặt và tâm lý lo ngại rủi ro. Bên cạnh yếu tố tâm lý, hạn chế về điều kiện địa lý và mạng lưới phân phối cũng ảnh hưởng đến khả năng phát triển dịch vụ.

Hình 1. Số lượng KHCN sử dụng dịch vụ NHĐT tại Agribank Trà Bồng



Nguồn: Agribank Trà Bồng (2022, 2023, 2024, 2025)

Trong khi đó, Bảng 2 cho thấy, hoạt động thẻ ATM tăng trưởng ổn định, số lượng thẻ phát hành hàng năm tăng. Nguyên nhân một phần là từ hoạt động phát triển khách hàng mới và mở thẻ cho các đối tượng nhận bảo trợ xã hội, bảo vệ rừng, học sinh để nhận trợ cấp dựa trên đề án thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ.

Bảng 2. Hoạt động thẻ ATM của KHCN tại Agribank Trà Bồng

Chỉ tiêu	2022	2023	2024	2025
Lũy kế phát hành thẻ	7.229	8.199	10.657	12.408
Số dư phát hành thẻ (triệu đồng)	65.053	55.219	74.552	96.440
Số dư bình quân/TK thẻ (triệu đồng)	9	6,73	6,99	7,77
Số lượng máy ATM (máy)	2	2	2	1
Số lượng máy POS (máy)	1	1	1	1

Nguồn: Agribank Trà Bồng (2022, 2023, 2024, 2025)

Từ những phân tích trên có thể thấy hoạt động thẻ ATM đã và đang duy trì được xu hướng tăng trưởng ổn định, thể hiện qua cả số lượng thẻ phát hành lẫn số dư trên các tài khoản thẻ. Đồng thời, việc số dư bình quân trên mỗi tài khoản thẻ không ngừng gia tăng cho thấy niềm tin và mức độ gắn kết của khách hàng đối với sản phẩm thẻ ngày càng được củng cố.

Doanh số giao dịch sản phẩm dịch vụ

Bảng 3. Doanh số dịch vụ NHĐT của KHCN tại Agribank Trà Bồng

Chỉ tiêu	2022		2023		2024		2025	
	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Số tiền (triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
Doanh số dịch vụ NHĐT của KHCN	379.034	100	698.662	100	1.068.407	100	1.328.951	100
- Mobile Banking	376.133	99,23	696.550	99,7	1.067.012	99,87	1.327.891	99,92
- Internet banking	2.901	0,77	2.112	0,3	1.395	0,13	1.060	0,08

Nguồn: Agribank Trà Bồng (2022, 2023, 2024, 2025)

Bảng 3 cho thấy, cơ cấu doanh số giao dịch NHĐT của KHCN tại Agribank Trà Bồng có sự dịch chuyển, với tỷ trọng dịch vụ Mobile Banking ngày càng tăng, trong khi tỷ trọng dịch vụ Internet Banking dần thu hẹp. Mặc dù cả hai dịch vụ này đều có những tiện ích cơ bản tương tự nhau, nhưng Mobile Banking sau khi nâng cấp đã được tích hợp nhiều tính năng mới, đảm bảo mức độ an toàn, chính xác cao hơn, phí thấp hơn, đồng thời mang lại trải nghiệm giao dịch thuận tiện, nhanh chóng hơn cho khách hàng. Mobile Banking ngày càng khẳng định ưu thế vượt trội nhờ khả năng tích hợp nhiều tính năng hiện đại, đảm bảo an toàn, chính xác và thuận tiện hơn.

Doanh thu từ hoạt động dịch vụ

Bảng 4. Doanh thu phí dịch vụ NHĐT từ KHCN tại Agribank Trà Bồng (Triệu đồng)

	2022	2023	2024	2025
Doanh thu từ phí dịch vụ NHĐT của KHCN	**998,1**	**1.155,3**	**1.317,2**	**1.469,9**
Doanh thu từ phí dịch vụ Mobile Banking và SMS banking	764,8	912,4	1.035,3	1.189,9
Doanh thu từ phí dịch vụ Internet banking	0,7	-	3,8	0,9
Doanh thu từ thu phí dịch vụ thẻ (phí thu từ ATM, POS, thẻ)	232,5	242,8	278,2	279,2

Nguồn: Agribank Trà Bồng (2022, 2023, 2024, 2025)

Bảng 4 cho thấy, mặc dù doanh thu từ dịch vụ NHĐT tăng, sự biến động trong doanh thu từ dịch vụ Internet Banking cần được lưu ý và điều chỉnh chiến lược để duy trì sự hấp dẫn và phục vụ khách hàng hiệu quả hơn.

Đánh giá chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Bồng

Thứ nhất, Agribank không ngừng đầu tư trang thiết bị, xây dựng hệ thống CNTT, hệ thống ngăn ngừa và phát hiện xâm nhập, trang bị hệ thống chống

tấn công, hệ thống bảo mật bằng SMS, Soft và Token đang được áp dụng trong các giao dịch NHĐT để đảm bảo tính an toàn. Bên cạnh đó, Agribank Trà Bồng cũng đã áp dụng các công nghệ cao hơn như mật mã bằng vân tay, chữ ký số, xác thực đa yếu tố, cảnh báo thiết bị khi có phần mềm mang yếu tố gây hại để có thể tăng tính an toàn và bảo mật cho khách hàng. Tuy nhiên, vẫn chậm trong việc áp dụng công nghệ hiện đại, tốc độ chuyển đổi số mà chủ yếu tập trung vào tuân thủ quy định, quy trình.

Thứ hai, lượng khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ NHĐT gia tăng hàng năm. Đặc biệt, Agribank Trà Bồng đã nỗ lực đa dạng hóa các phương tiện thanh toán theo hướng đa kênh nhằm cung cấp sản phẩm dịch vụ thanh toán cho khách hàng. Tuy nhiên, số lượng KHCN phát triển mạnh chủ yếu ở dịch vụ Mobile Banking, tăng trưởng nhẹ đối với SMS Banking và có xu hướng giảm ở dịch vụ Internet Banking. Điều này cho thấy, chi nhánh đã từng bước nâng cao khả năng cung ứng và tiếp cận khách hàng thông qua đa dạng hóa kênh thanh toán, đặc biệt ở dịch vụ Mobile Banking. Tuy nhiên, sự tăng trưởng chưa đồng đều giữa các kênh phản ánh thực tế rằng CLDV trên từng nền tảng còn khác biệt, đặc biệt về yếu tố tiện ích, tính bảo mật và trải nghiệm người dùng.

Thứ ba, doanh số thanh toán qua dịch vụ NHĐT ngày càng gia tăng. Trong đó, cơ cấu doanh số giao dịch NHĐT của KHCN tại Agribank Trà Bồng cũng có sự dịch chuyển, với tỷ trọng dịch vụ Mobile Banking ngày càng tăng, trong khi tỷ trọng dịch vụ Internet Banking dần thu hẹp. Sự thay đổi này cho thấy xu hướng tiêu dùng dịch vụ của khách hàng ngày càng hướng đến tính linh hoạt, tiện dụng và an toàn - những yếu tố cốt lõi cấu thành CLDV. Mobile Banking đã tích hợp thêm nhiều tính năng vượt trội như xác thực đa lớp, giao diện thân thiện, tốc độ xử lý nhanh và khả năng truy cập mọi lúc mọi nơi. Những cải tiến này đã giúp dịch vụ trở nên hấp dẫn hơn, tạo dựng niềm tin khách hàng.

Thứ tư, thu nhập từ dịch vụ NHĐT góp phần gia tăng nguồn thu cho chi nhánh. Đặc biệt, xét trong cơ cấu doanh thu dịch vụ NHĐT thì thu nhập từ dịch vụ Mobile Banking và SMS Banking chiếm tỷ trọng cao (trên 75%) trong tổng thu nhập từ hoạt động dịch vụ qua các năm, cho thấy sự tăng trưởng ổn định của dịch vụ NHĐT và khả năng mở rộng dịch vụ, phản ánh sự gia tăng sử dụng dịch vụ ngân hàng qua di động trong bối cảnh chuyển đổi số. Doanh thu từ dịch vụ thẻ tăng ổn định, được xem là một trong những công cụ quan trọng để huy động nguồn vốn không kỳ hạn phí trả lãi thấp mà mang lại hiệu quả cao. Tuy nhiên, doanh thu từ dịch vụ Internet Banking lại ghi nhận rất thấp, bởi hiện Mobile Banking đã đáp ứng được nhu cầu sử dụng của KHCN với chi phí rẻ hơn, thuận tiện hơn. Đây cũng là nguyên nhân làm thay đổi xu hướng trong việc lựa chọn sử dụng các kênh dịch vụ của khách hàng.

Một bộ phận khách hàng, đặc biệt tại khu vực nông thôn và miền núi, vẫn còn e ngại khi sử dụng dịch vụ điện tử do lo ngại rủi ro, thiếu kỹ năng thao tác và vẫn ưu tiên sử dụng tiền mặt. Sự hạn chế trong nhận thức và thói quen này phần nào khiến tốc độ phổ cập dịch vụ NHĐT chưa tương xứng với tiềm năng phát triển của thị trường địa phương.

Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Bồng

(i) Nâng cao hiệu quả, tốc độ xử lý, sự thuận tiện giao dịch điện tử và tăng cường đầu tư cơ sở vật chất

Trước hết, nâng cấp đường truyền và hạ tầng công nghệ thông tin là giải pháp trọng tâm nhằm khắc phục những hạn chế về truyền tin, tăng cường khả năng xử lý dữ liệu và đảm bảo tính sẵn sàng cao của hệ thống. Agribank Trà Bồng cần đầu tư đồng bộ vào hệ thống mạng, máy chủ và các thiết bị xử lý dữ liệu, đồng thời thay thế, nâng cấp các máy tính có cấu hình thấp để đảm bảo hiệu suất làm việc của nhân viên. Việc này không chỉ giúp tối ưu thời gian xử lý nghiệp vụ, giảm thiểu tình trạng nghẽn mạng hay gián đoạn giao dịch, mà còn góp phần duy trì hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của ngân hàng trong mắt khách hàng. Đồng thời, Chi nhánh cần lắp đặt thêm máy ATM để đáp ứng nhu cầu giao dịch ngày càng cao, đặc biệt là tại các khu vực đông dân cư, đồng thời tổ chức kiểm tra, bảo trì định kỳ và trang bị thiết bị chống giật nhằm đảm bảo an toàn trong vận hành. Bên cạnh đó, việc mở rộng mạng lưới máy POS tại các điểm bán hàng như tạp hóa, Minimart sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, qua đó thúc đẩy việc sử dụng dịch vụ NHĐT trong đời sống hàng ngày. Việc sử dụng xe giao dịch lưu động cũng là một giải pháp cần xem xét đưa vào hoạt động để Agribank Trà Bồng có thể tiệm cận đến khách hàng hơn nữa trong hoạt động kinh doanh.

(ii) Hoàn thiện các sản phẩm hiện có và mở rộng kênh phân phối

Agribank Trà Bồng cần rà soát và đánh giá lại các sản phẩm dịch vụ hiện đang cung cấp cho KHCN, nhằm xác định mức độ đáp ứng nhu cầu thực tế cũng như khả năng mang lại lợi nhuận cho ngân hàng. Bên cạnh đó, việc tiếp tục hoàn thiện các dịch vụ truyền

thống, gắn liền với việc nâng cao chất lượng phục vụ tại quầy giao dịch, có ý nghĩa quan trọng trong việc duy trì nguồn tiền gửi ổn định từ khách hàng hiện hữu, từ đó tạo cơ sở để tìm hiểu sâu hơn về nhu cầu khách hàng từ đó phát triển các sản phẩm mới phù hợp hơn. Song song với đó, chi nhánh chú trọng mở rộng mạng lưới kênh phân phối, chấp nhận thanh toán điện tử thông qua việc triển khai thêm các điểm POS tại cửa hàng tạp hóa, cơ sở ăn uống và Minimart. Đồng thời, chi nhánh xây dựng đội ngũ cộng tác viên như một kênh phân phối hiệu quả. Việc triển khai bán chéo sản phẩm và đa dạng hóa dịch vụ NHĐT sẽ góp phần phát triển hệ thống dịch vụ ngân hàng hiện đại, giảm thiểu sự phụ thuộc của khách hàng vào giao dịch trực tiếp tại quầy đối với những nghiệp vụ mà NHĐT chưa đáp ứng đầy đủ.

(iii) Nâng cao khả năng đáp ứng và chất lượng phản hồi với yêu cầu của khách hàng

Agribank Trà Bồng cần chú trọng xây dựng cơ chế hỗ trợ khách hàng chuyên nghiệp, thống nhất và linh hoạt, đảm bảo mọi yêu cầu được tiếp nhận và xử lý đúng thẩm quyền, đúng thời hạn. Trước hết, việc xử lý nhanh các tình huống phát sinh trong giao dịch như chuyển tiền nhầm, giao dịch bị treo hoặc không thực hiện được là yêu cầu cấp thiết. Những sự cố thuộc thẩm quyền của chi nhánh phải được giải quyết trực tiếp, kịp thời và có biện pháp khắc phục cụ thể, tránh tình trạng chậm trễ hoặc bỏ sót thông tin. Đối với các yêu cầu vượt thẩm quyền, chi nhánh cần thực hiện trách nhiệm đầu mối, hỗ trợ khách hàng ban đầu, đồng thời chủ động báo cáo và chuyển tiếp thông tin đến Hội sở để được xem xét, xử lý nhanh gọn, đảm bảo quyền lợi và duy trì niềm tin của khách hàng. Việc cử cán bộ phụ trách theo dõi và cập nhật tiến độ xử lý từng trường hợp không chỉ giúp nâng cao tính chuyên nghiệp mà còn tạo nên cơ chế kiểm soát hiệu quả đối với chất lượng phản hồi. Song song với đó, nhân viên ngân hàng cần thể hiện tinh thần chủ động và nhiệt tình trong tư vấn, hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ NHĐT. Việc phát tờ rơi, giới thiệu tiện ích, hướng dẫn phòng tránh rủi ro và hỗ trợ xử lý lỗi phát sinh trong giao dịch là những hành động cụ thể giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng. Để thực hiện điều này, cần xây dựng một đội ngũ chuyên trách có nhiệm vụ theo dõi, tiếp nhận và xử lý kịp thời các ý kiến, phản hồi và thắc mắc của khách hàng liên quan đến dịch vụ NHĐT trên địa bàn.

(iv) Tăng cường công tác kiểm soát rủi ro, gia tăng an toàn, bảo mật dịch vụ ngân hàng điện tử

Nhằm phòng ngừa tình trạng tội phạm mạng tấn công vào ATM/POS để chiếm đoạt thông tin thẻ và tiền, chi nhánh cần tăng cường công tác kiểm tra định kỳ, kịp thời phát hiện thiết bị đánh cắp gắn trong khe đọc thẻ, camera ẩn ghi lại thao tác nhập mã PIN hoặc bàn phím giả mạo. Agribank Trà Bồng cũng cần chú trọng nâng cao nhận thức của khách hàng thông qua việc thường xuyên cảnh báo các nguy cơ tiềm ẩn như rủi ro lộ mật khẩu, việc truy cập vào đường link không an toàn, hay mua sắm trực tuyến trên các website thiếu uy tín, phổ biến các rủi ro các tình huống thực tế để khách hàng dễ hình dung. Đồng thời, ngân hàng nên khuyến nghị khách hàng cập nhật các phiên bản ứng dụng, phần mềm chống virus mới nhất nhằm khắc phục lỗ hổng bảo mật còn tồn tại trong các phiên bản cũ, từ đó giảm thiểu nguy cơ bị tin tặc khai thác để đánh cắp thông tin cá nhân.

(v) Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Agribank Trà Bồng cần đẩy mạnh công tác đào tạo nhằm nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng tư vấn và bán các sản phẩm dịch vụ NHĐT, tăng cường tổ chức các buổi tập huấn, thành lập tổ nghiệp vụ chuyên trách nhằm cập nhật kịp thời các quy định, chế độ mới và chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn giữa các cán bộ. Nội dung đào tạo không chỉ dừng lại ở kiến thức nghiệp vụ NHĐT, mà còn mở rộng sang các kỹ năng mềm như giao tiếp, xử lý tình huống, đàm phán và tư vấn khách hàng, giúp đội ngũ nhân viên nâng cao tính chuyên nghiệp, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, duy trì khách hàng truyền thống và mở rộng tệp khách hàng mới.

Kết luận

Kết quả phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ ngân hàng điện tử dành cho khách hàng cá nhân tại Agribank Trà Bồng cho thấy trong giai đoạn 2022-2025, dịch vụ ngân hàng điện tử của Chi nhánh đã đạt được nhiều kết quả tích cực như số lượng khách hàng sử dụng tăng, doanh số giao dịch và doanh thu từ dịch vụ có xu hướng phát triển, đặc biệt là trên kênh Mobile Banking. Tuy nhiên, Agribank Trà Bồng cần tiếp tục đầu tư cơ sở vật chất, hoàn thiện sản phẩm dịch vụ, mở rộng kênh phân phối, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường kiểm soát rủi ro trong giao dịch điện tử. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao sự hài lòng, niềm tin và mức độ gắn bó của khách hàng, đồng thời thúc đẩy quá trình chuyển đổi số và phát triển bền vững của Chi nhánh trong thời gian tới.

Tài liệu tham khảo:

Agribank - Chi nhánh Trà Bồng Quảng Ngãi (2022, 2023, 2024, 2025). Báo cáo tổng kết hoạt động năm 2022, 2023, 2024 và 2025.